



**UNIVERSITE MOULOUD MAMMERRI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES
ET DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET
COMPTABILITE**



Mémoire

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

Option : *FINANCE ET ASSURANCES*

Thème :

**L'expertise automobile en Algérie : ses enjeux
et ses perspectives de développement : cas de
la SAE de Tizi-Ouzou filiale de la SAA**

Présenté par :

RAHMOUN Souad
TOUBDJI Lydia

Dirigé par :

Mr CHENANE Arezki, MCA, UMMTO

Devant le jury composé de:

Présidente : Mme ZOURDANI Safia, MCA, UMMTO
Examineur : Mr SEDIKI Abderahmane, MAA, UMMTO
Rapporteur : Mr CHENANE Arezki, MCA, à l'UMMTO

Promotion 2019

REMERCEMENTS

Avant tout on tient à remercier le bon dieu de nous avoir accordé la santé, le courage et la volonté pour aboutir à ce modeste travail.

On tient à exprimer nos vifs remerciements à tous les enseignants qui ont contribué à notre formation, en particulier notre promoteur M^r CHENANE pour l'aide qu'il nous a apportée.

On voudrait aussi exprimer toute notre gratitude, reconnaissance et remerciements à M^r HADJ ALI et toute l'équipe du centre d'expertise qui nous ont accueilli, sans oublier également l'agence SAA 2069 en particulier le directeur de l'agence M^r SAHNOUNI et ses collègues qui nous ont tant soutenus et aidés durant toute la période de notre stage.

Un merci distinctif à notre encadrant M^r BOUINDOUR qui a dirigé notre travail au sein de la SAE de Tizi-Ouzou, ses recommandations et ses explications inestimables nous ont permis de surmonter les difficultés et de progresser dans ce travail.

Nous tenons à remercier aussi les membres de jury d'avoir accepté d'évaluer notre travail de recherche.

On se sentirait coupable d'ingratitude si on ne remerciait pas la famille RAHMOUN, et la famille TOUBDJI, pour leurs soutiens et leurs précieux conseils.

On ne terminera pas sans avoir exprimé des remerciements envers toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire dont nos amis étudiants.

DEDICACE

Sans l'aide de mes frères, sœurs et amis(e) ce mémoire n'aurait pas vu le jour, et c'est à eux que je dédie ce travail de fin d'étude, particulièrement à ceux qui m'ont encouragé tout au long de mon cursus, et à qui je dois ma réussite aujourd'hui. Avec tout mon amour profond, à ma mère tant aimé et à tous ceux et toutes celles qui me sont chers.

Souad

Je dédie ce modeste travail à:

- ❖ *La mémoire de mes très chers parents qui seront toujours dans mon cœur et pensées.*
- ❖ *Mes chers frères et leurs épouses.*
- ❖ *Mes chères sœurs ainsi qu'à leurs maris.*
- ❖ *Ma chère petite sœur.*
- ❖ *Mes neveux et ma nièce.*
- ❖ *Tous mes oncles et tantes sans exception.*
- ❖ *Tous mes cousins et cousines sans exception.*
- ❖ *Mes ami(e)s pour m'avoir accompagné tout au long de ce parcours par leurs encouragements.*
- ❖ *Mon binôme Souad et sa famille.*

Lydia

SOMMAIRE

| | |
|---|------------|
| INTRODUCTION GENERALE | 01 |
| CHAPITRE I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie..... | 05 |
| Section 01 : Aperçu historique et conceptuel sur les assurances | 05 |
| Section 02 : Le marché de l'assurance automobile en Algérie | 13 |
| Section 03 : Le contrat de l'assurance automobile : déroulement et spécificités | 16 |
| Section 04 : La gestion des sinistres automobiles | 30 |
| CHAPITRE II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre..... | 39 |
| Section 01 : Aperçu sur l'expertise automobile | 39 |
| Section 02 : Pratique d'évaluation du sinistre lors de l'expertise..... | 48 |
| Section 03 : Contraintes et enjeux de l'expertise | 58 |
| Section 04 : Perspectives de développement de l'expertise | 67 |
| CHAPITRE III : L'expertise automobile : Cas de la SAE filiale de Tizi-Ouzou | 74 |
| Section 1 : Présentation des organismes d'accueil | 74 |
| Section 2 : Pratique de l'expertise automobile au sein de la SAE..... | 84 |
| Section 03 : Traitement d'un dossier de pratique de la SAE..... | 90 |
| CONCLUSION GENERALE | 101 |
| BIBLIOGRAPHIE | 103 |
| LISTE DES ABREVIATIONS | 107 |
| LISTE DES TABLEAUX | 109 |
| LISTE DES FIGURES..... | 110 |
| ANNEXES..... | 112 |
| TABLE DES MATIERES | 124 |

INTRODUCTION GENERALE

Introduction générale

Aujourd'hui, le monde connaît d'énormes mutations. Il est donc important à tout agent économique de mettre en œuvre les moyens nécessaires qui lui permettront de s'adapter à cette dynamique environnementale.

Quel que soit l'action que l'homme entreprends, il y a toujours une crainte qu'un risque se présente à n'importe quel moment causant ainsi des dommages, et afin de se prémunir; l'homme prend des précautions et ce en s'assurant auprès des compagnies d'assurances.

De manière générale, l'assurance contribue à la sécurité de l'homme et de ses activités, car à cause de l'incertitude dans la vie quotidienne, la recherche de la sécurité est un besoin fondamental de tout être humain au plan anthropologique, culturel, et politico-juridique.

En effet, l'homme a toujours été vulnérable et exposé à des risques, soit liés à sa vie ou à ses biens, mais le plus important est que chaque individu soit protégé contre les conséquences économiques de l'aléa.

Etant donné que le secteur des assurances est l'une des bases essentielles dans l'économie nationale ou cette dernière est une économie de marché, il est susceptible que l'état lui accorde autant d'importance en l'entourant de garanties et de lois afin de protéger et d'encourager la population à s'assurer, ainsi les fonds collectés seront injectés dans les marchés d'investissement et de placement financiers. En effet, l'économie algérienne, est confrontée depuis plusieurs années à d'importants défis dans la modernisation du secteur financier, notamment le secteur des assurances, ce dernier a connu de profondes mutations, allant de l'instauration du monopole de l'Etat à la spécialisation jusqu'à la promulgation de la première loi des assurances 95-07 le 25 Janvier 1995 ce qui a permis l'ouverture des activités d'assurances aux opérateurs privés nationaux et étrangers, ainsi que la réintroduction des intermédiaires et des experts d'assurances indépendants.

Ce mouvement de libéralisation du secteur s'est accéléré par la promulgation de la loi 06-04 du Février 2006 modifiant l'ordonnance 95-07, qui opère dans un contexte plus favorable, et qui se base sur la stimulation de l'activité d'assurance, le renforcement de la sécurité financière des entreprises ainsi que la réorganisation de la mission de supervision.

Les assurances peuvent donc être distinguées en deux grandes catégories qui sont: les assurances personnes et les assurances dommages. Les assurances personnes couvrent les personnes en elles-mêmes contre les incidents et les risques pouvant les toucher tout au long

Introduction générale

de leurs cycles de vie. Les assurances dommages couvrent les assurés contre les préjudices qui affectent leurs patrimoines, et ceux des tiers.

L'assurance dommage regroupe toutes les responsabilités (responsabilité civile, responsabilité civile familiale), les dommages en bien, immeubles ainsi que les véhicules qui font parties de l'assurance automobile qui est notre sujet.

L'assurance automobile est une assurance obligatoire par la loi. Elle est destinée à tous les propriétaires de véhicules avant leurs mises en circulation. La souscription à cette assurance couvre les dommages causés aux véhicules du propriétaire et au tiers.

Lorsqu'un sinistre affecte le véhicule de l'assuré ou du tiers, l'assuré fait appelle à sa compagnie d'assurance pour évaluer et procéder à l'indemnisation des dégâts selon les clauses incluses lors de la signature du contrat. Ainsi donc, pour procéder à une indemnisation juste, la compagnie d'assurance fait appelle à son tour à un expert automobile pour procéder à une expertise, cela en déterminant la relation entre le sinistre déclaré et les dommages relevés, les causes et le cout de relation des sinistres.

1. Objet du travail

Dans ce contexte général, l'objet du travail sera d'étudier les pratiques de l'expertise automobile en Algérie au niveau de la SAE /EXACT Tizi-Ouzou. Pour ce faire, nous nous intéressons au marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre, comme nous mènerons une étude pratique portant sur le cas de la SAE/EXACT filiale de Tizi-Ouzou. Cette recherche présente à notre avis un double intérêt théorique et pratique :

- Sur le plan théorique, elle met l'accent sur le champ des assurances automobiles, la gestion des sinistres ainsi que l'expertise automobile.
- Sur le plan pratique, elle pourrait contribuer à fournir aux sociétés d'assurance et aux sociétés d'expertises une base sur laquelle elles pourront s'appuyer pour mettre en place des logiciels adéquats permettant la facilité de traitements des dossiers.

2. Problématique et hypothèses de recherche

A partir des écrits consultés et à travers les données recueillies, nous avons opté à étudier l'assurance automobile en Algérie et particulièrement l'expertise automobile. A cet égard, nous tenterons de répondre à la problématique suivante : **Qu'en est-il de l'expertise automobile en Algérie? L'expertise automobile au sein des sociétés d'expertise est-elle pertinente dans l'évaluation des sinistres réalisés ?**

Introduction générale

A partir de cette problématique découlent d'autres questions secondaires à savoir :

- Quelle est la place des assurances automobile sur le marché algérien des assurances ?
- Quelle place l'expertise automobile occupe-t-elle dans la gestion du sinistre ?
- Quelles sont les procédures suivies par les experts dans l'évaluation d'un sinistre automobile ?

Tenant compte des difficultés auxquelles se heurtent les experts lors du sinistre automobile, nous avons formulé deux hypothèses qui guideront notre recherche. Celles-ci sont formulées comme suit :

H1 : L'expertise automobile en Algérie est certes confrontée à plusieurs contraintes mais l'évaluation des sinistres s'avère objective et pertinente.

H2 : L'évaluation des sinistres automobiles par les sociétés d'expertise (SAE) n'est pas réaliste ce qui crée le mécontentement chez les assurés.

3. Démarche méthodologique

Nous avons opté pour la réalisation de ce travail de recherche avec une démarche méthodologique qui s'articule autour de trois points :

- **Revue de la littérature** : nous avons dans le cadre de ce travail emprunté à la littérature (COUIBAULT, ELISASHBER et LTLRASSE 2006, NAMIN LIONEL 2006), les apports de la recherche concernant les assurances automobiles ainsi que la gestion du sinistre. Notre objectif étant de dégager les pratiques et procédures lors de l'expertise automobile.
- **Etude du contexte du marché automobile en Algérie** : à partir d'un certain nombre de travaux portant sur le champ des assurances automobiles (guide des assurances KPMG de 2013 et 2015, conseil national des assurances (CNA) 2016, mémoire de MEKDOUD et MENOUEUR 2018), nous tenterons de dégager une sorte de situation générale sur l'expertise automobile.
- **Etude empirique** : nous avons mené une étude empirique auprès de la SAE/EXACT de Tizi-Ouzou. Pour réaliser notre travail de terrain, nous avons fait appel à une démarche combinant toute sorte de questions pour étudier un cas au sein de L'organisme d'accueil.

Introduction générale

4. Plan de travail

Nous avons organisé notre travail en trois chapitres :

Le premier chapitre est consacré aux aspects théoriques relatifs aux assurances. Il est ainsi subdivisé en quatre sections. La première propose des définitions et quelques données théoriques importantes sur les assurances, la deuxième section joint les principaux fondamentaux théoriques relatifs au marché de l'assurance automobile en Algérie. La troisième aborde quand a elle le déroulement du contrat de l'assurance automobile et enfin la quatrième section qui fournit les éléments essentiel à savoir la gestion des sinistres automobiles.

Le deuxième chapitre est consacré à la forme d'évaluation du sinistre. Dans la première section cette forme sera abordée d'un point de vue général en mettant l'accent sur l'expertise automobile. La deuxième section abordera les pratiques d'évaluation du sinistre lors de l'expertise, et ce n'est que dans la troisième section que nous allons parler des perspectives de développement de ce dernier et nous allons finir par avancer les contraintes et enjeux de cette expertise.

Le troisième et dernier chapitre est consacré aux résultats de notre étude empirique auprès de la SAE de Tizi-Ouzou. La première section du chapitre éclairera la méthodologie suivie lors de l'enquête, comme elle fournit une présentation générale de la SAE. Dans la deuxième section nous faisons la restitution de nos résultats de la recherche, la dernière section sera consacrée au cas pratique sur la gestion d'un sinistre automobile tout en abordant les limites de l'expertise automobile à travers l'organisme d'accueil.

**CHAPITRE I: Le marché de l'assurance
automobile et la gestion du sinistre : aspects
théoriques et pratiques en référence à l'Algérie**

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

Introduction

L'assurance fait aujourd'hui partie de notre cadre de vie quotidien. Cependant, bien qu'elle soit désormais un concept familier pour un très grand nombre d'individus, bien souvent, peu en ont une idée « claire et distincte », dans la mesure où ils ignorent la plupart des mécanismes qui entrent en jeu dans la réalisation d'une opération d'assurance. Etant donné que la sphère des assurances est très vaste avec une variété de principes et des branches (assurance multi risque, assurance responsabilité civile, professionnelle, assurance vie, assurance construction...) le présent travail est articulé autour de l'assurance automobile.

En effet l'assurance automobile est le produit d'assurance le plus familier du grand public, en principe le contrat d'assurance automobile et une obligation pour tout véhicule en circulation, c'est grâce à ce dernier que les victimes d'un accident automobile sont remboursés par la compagnie d'assurance.

L'objet de ce chapitre est donc de définir les concepts de base de notre recherche à savoir le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre. Il est composé de quatre sections. Dans la première, nous allons nous focaliser sur les concepts des assurances sous certains aspects (histoire, concepts, etc.). La deuxième section portera sur le marché de l'assurance automobile en Algérie. Nous nous intéresserons ensuite dans la troisième section au déroulement et spécificités du contrat de l'assurance automobile en Algérie et enfin la dernière section sera consacrée à la gestion des sinistres automobiles.

Section 1 : Aperçu historique et conceptuel sur les assurances

L'Algérie a connu au cours de la dernière décennie un essor considérable du milieu de l'assurance avec le développement d'un large réseau de courtiers et d'agents. Les rapports entre assureurs et assurés sont régis par le code des assurances (ordonnance n° 95-07). Le rôle de l'assurance s'est progressivement élargi à partir de cette notion de base, et les sociétés jouent de plus en plus un rôle de prévention comme la prévention routière et la prévention des dommages aux biens¹.

1. Historique et définition des assurances

Avant de parler sur l'évolution des assurances en Algérie, nous allons commencer par la définition des assurances, son historique du fait que cette notion a connu une évolution à travers l'histoire.

¹Conférence pour le commerce et le développement (CNUCED) et la Fédération Nationale des Agents et Courtiers d'Assurance au MAGREB, « Manuel de formation pour intermédiaire d'assurance ». 2011, p 08

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

1.1 Historique des assurances

L'assurance en tant que « secours mutuel » ou « recherche de protection » existait dès la plus haute Antiquité. Des traces de pratiques s'apparentant à de l'assurance existent notamment en Mésopotamie, où s'effectuait une répartition entre commerçants des coûts engendrés par les vols et pillages des caravanes. D'autres exemples sont également présents en Égypte et dans la Rome antique. Pour mieux l'appréhender, nous vous proposons un petit historique de l'assurance¹ :

- 1700 avant Jésus Christ: Première notion d'assurance sous le règne du roi Hammourabi de Babylone.
- 1400 avant Jésus Christ: Les tailleurs de pierre de la basse Egypte ont contribué à un fonds dans le but de leur venir en aide en cas d'accident.
- A l'époque des grecs et des romains on empruntait de l'argent à un très fort taux d'intérêt pour armer les bateaux ou les charger. Dans ce cas, le prêteur jouait le rôle de l'assureur. Si le bateau parvenait à destination, le prêteur touchait le capital plus 30 à 50 pour cent d'intérêt. Par contre si le bateau devait être piraté ou coulé alors le prêteur ne demandait rien à l'emprunteur.
- 1434: Loi génoise qui réglemente la profession des courtiers d'assurance.
- 1666: Naissance de l'assurance incendie au Royaume-Uni.
- 1686: En France, Colbert, ministre de Louis XIV autorise la création d'un établissement d'assurance incendie.
- 1750: Création de l'association mutuelle contre les incendies.
- 1754: Création de la chambre générale des assurances.
- 1788: Scission de l'assurance incendie en deux branches : branche assurance incendie et branche assurance vie.
- De 1793 à 1799: Suite à la révolution française, il n'y a plus de sociétés d'assurances.
- 1801: Pierre Bernard Barrau fonde la première assurance mutuelle garantissant les fléaux et la mortalité des animaux (bétail).
- 1816: Première mutuelle incendie
- 1864: Première société d'assurance accident
- 1910: Naissance de l'assurance-chômage : Une conférence internationale sur le chômage se tient à la Sorbonne à Paris. Ce phénomène nouveau est apparu à la suite

¹ <http://www.assurances.info/dessous-assurance/histoire-de-assurance/> Consulter le 24.10.2019 à 11h00

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

de la grande dépression des années 1890. Des spécialistes, soucieux de mettre un frein à ce fléau, proposent la création d'une assurance chômage dans chaque pays industriel.

- 1935: Vote de la loi sur l'assurance automobile
- 1945: Le 4 octobre, le gouvernement provisoire signe une ordonnance créant la Sécurité sociale obligatoire pour tous les salariés. Le 22 mai 1946, une loi établira le principe d'une généralisation de la sécurité sociale à tous les Français, salariés ou non-salariés. La France comble ainsi son retard en matière de protection sociale face aux autres pays industrialisés, Angleterre, Allemagne et Etats-Unis.
- 1946: La loi du 25 avril nationalise 34 sociétés d'assurances
- 1958: La loi du 27 février rend obligatoire l'assurance automobile
- 1976: Le 11 juin est publié l'arrêté instituant la clause type bonus-malus.
- 1976: Le 16 juillet est la date de la création du code des assurances.
- 1982: La loi Quillot du 22 juin rend obligatoire l'assurance contre les risques locatifs.
- 1982: Le 13 juillet est promulguée la loi sur l'indemnisation des victimes des catastrophes naturelles.
- 1985: La loi Badinter modifie en profondeur l'indemnisation liée aux accidents automobiles.
- 1986: A partir de septembre, il est obligatoire d'afficher un certificat d'assurance sur les véhicules.
- 1990: Le 25 juin parait la loi rendant la garantie tempête obligatoire dans tous les contrats incendie couvrant des biens en France.

On pourrait trouver encore plus de dates mais l'essentiel est de démontrer que l'assurance ne date pas d'hier et surtout qu'elle évolue pour mieux s'adapter à notre société et aux besoins de ses clients. A travers les siècles, elle a su s'imposer comme un service indispensable de consommation courante. Désormais, il ne faut plus se demander si l'on doit s'assurer mais quelle est la meilleure assurance¹.

1.2 Définition des assurances

Une réunion de personnes qui, craignant l'arrivée d'un événement dommageable pour elles, se cotisent pour permettre à ceux qui seront frappés par cet événement, de faire face à ses conséquences².

¹<http://www.assurances.info/dessous-assurance/histoire-de-assurance/> Consulter le 24.10.2019

²M.LATRASSE, C.ELIASHBERG et F.COUILBAULT: « Les grands principes de l'assurance », 5^{ème} édition, l'argus, paris, 2002, p 43.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

Une assurance est un service qui fournit une prestation lors de la survenance d'un risque. La prestation, généralement financière, peut être destinée à un individu, une association ou une entreprise, en échange de la perception d'une cotisation ou prime. Activité qui en échange de la perception d'une prime ou d'une cotisation, consiste à fournir une prestation prédéfinie elle protège chaque assuré d'aléas pouvant arriver¹.

L'assurance peut envisagée donc plusieurs définitions à savoir :

- D'un point de vue juridique selon LAMBERT-FAIVRE(2001) «l'assurance est une convention par laquelle, en contrepartie d'une prime, l'assureur s'engage à garantir le souscripteur en cas de réalisation d'un risque aléatoire prévu au contrat, moyennant le paiement d'un prix appelé prime ou cotisation »².
- D'un point de vue technique d'après LAMBERT-FAIVRE(2001) «l'assurance est l'opération par laquelle un assureur organise en mutualité une multitude d'assurés exposés à la réalisation de certains risques et indemnise ceux qui subissent un sinistre grâce à la masse commune des primes collectées»³.
- D'un point de vue économique, l'assurance économique est un produit souvent commercialisé par les entreprises d'assurance aux consommateurs, sous la forme d'un "package" de garanties. Il s'agit d'un produit purement juridique, puisqu'il n'est constitué que des seules obligations prises par l'assureur⁴.

L'assurance est un moyen de couvrir les conséquences financières des risques qui ne peuvent être éliminés par les mesures de prévention. Comme les autres mesures de prévention, l'assurance a un coût proportionnel au montant des garanties prévues et qui se trouve donc nécessairement inclus dans celui des produits ou prestations vendues ou fournies par l'assuré⁵.

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

- **L'assuré** : Constitue la personne laquelle sur repose le risque, c'est-à-dire celle dont les biens, les actes, la vie sont garanties contre les différents risques moyennant le versement d'une certaine somme (prime ou cotisation)⁶.

¹YEATMAN : « Manuel international de l'assurance », éd Economica, 1998, P 17.

²LAMBERT-FAIVRE Y : « Droit des assurances », 1^{ère} édition DALLOZ, Paris, 2001, p. 38.

³Idem P 38.

⁴Support de cours de droit des assurances, « la place de l'assurance dans la gestion des risques : Notion - Historique - Intérêts – Mécanisme » P 18

⁵Idem p 18

⁶L'assuré n'est pas obligatoirement le souscripteur du contrat ni le bénéficiaire, ni celui qui paye la prime.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

- **Le souscripteur** : Est la personne physique (par exemple le chef de la famille pour le compte de ses enfants, le transporteur pour le compte de ses clients, le maître de l'ouvrage pour le compte des entreprises intervenants sur un chantier ...) ou morale (la banque pour le compte de ses emprunteurs, l'entreprise pour le compte de ses salariés, une société pour le compte de ses filiales ...) qui contracte avec l'assureur en lui payant la prime.
- **Le bénéficiaire** : Est une personne physique ou morale qui recevra les prestations promises par l'assureur en cas de la réalisation du risque prévu au contrat d'assurance.
- **Le tiers** : Toute personne étrangère au contrat mais peut revendiquer le bénéfice (comme les bénéficiaires d'une assurance décès, les victimes en assurance de responsabilité ...).
- **L'assureur** : Est celui qui est contraint de payer l'indemnité prévue en cas de la réalisation du risque assuré, il est généralement une société commerciale ou une mutuelle. L'assureur doit être présent avant la réalisation du contrat (il doit concevoir des produits correspondant aux besoins, informer et conseiller utilement les éventuels clients), lorsque le contrat est souscrit (il doit veiller à la confection de la police d'assurance dans les meilleurs délais et selon les normes convenues) et une fois garantie acquise (il doit non seulement régler les sinistres, mais encore répondre aux questions des assurés, fournir des attestations, surveiller l'évolution des garanties, proposer des modifications)¹.

2. L'évolution du secteur d'assurance en Algérie

Le marché des assurances en Algérie est passé par différentes étapes depuis l'indépendance, il a connu une évolution importante. Plus de 160 compagnies d'assurances étaient présentes en Algérie au lendemain de l'indépendance². En attendant la mise en place d'une réglementation spécifique, le législateur algérien a reconduit, par la loi 62-157 du 21 décembre 1962, tous les textes afin de sauvegarder les intérêts de la nation, les compagnies étrangères ont laissé des engagements qui ont finalement été pris en charge par le marché algérien pour régler les indemnités de leurs assurés.

¹REKIK et ZIDANI « Essai d'analyse des obstacles de développement des assurances de personnes en Algérie Cas assurances-vie dans la wilaya de Bejaia » mémoire de master à l'université de Bejaia, 2014 P18-22.

²KPMG : « Guide des assurances en Algérie », Edité par SPA, 2015, p.11.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

2.1 La période coloniale

Cette période était caractérisée par le monopole des compagnies françaises sur le secteur d'assurance en Algérie¹. Cela se confirme en 1861 par la création d'une mutuelle incendie spécialisée pour l'assurance en Algérie et dans les colonies .afin de répondre à la demande des colons-agriculteurs, des mutuelle sont constituer; c'est le cas de la mutuelle centrale agricole en 1933 qui fait partie de la caisse centrale de réassurance des mutuelles agricole laquelle été créés en 1907 et qui regroupe les mutuelles de Tunisie, du Maroc et d'Algérie.

Des textes métropolitains étaient adoptés par le législateur pour réglementer l'assurance en Algérie dont les principaux sont² :

- **La loi du 13 juillet 1930**, réglemente l'ensemble des contrats d'assurance terrestres ;
- **Le décret du 14 juin 1930**, unifiant le contrôle de l'état sur toutes les sociétés d'assurance ;
- **Le décret du 19 aout 1941**, concernant les services exigibles des sociétés d'assurance et de capitalisation;
- **La loi du 25 avril 1946**, relative à la nationalisation de 32 sociétés d'assurance et à la création d'une caisse centrale de réassurance, d'une école nationale d'assurance et d'un conseil national des assurances ;
- **La loi 23decembre 1951**, institution un fonds de garantie automobile pour la protection des victimes d'accidents corporels ;
- **La loi 27 février 1958**, rendant obligatoire l'assurance de responsabilité civile pour les propriétaires et usage de véhicule terrestre à moteur. Ce texte a été modifié et complète par ordonnance du 07 janvier 1959.

En attendant la mise en place d'une réglementation plus adaptée aux réalités de l'économie algérienne, le législateur algérien a reconduit ses textes au lendemain de l'indépendance par la loi du 31 décembre 1962³.

2.2 La période de l'indépendance

Juste après l'indépendance, les opérations d'assurances n'étaient pratiquées que par 270 entreprises françaises dont 30% avaient leurs sièges à l'étranger⁴. En effet, l'évolution de l'assurance s'effectuait progressivement à travers les étapes suivantes :

¹M.TAFIANI « les assurances en Algérie » : étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement, OPU, Alger, 1987, p22.

²Hassid. A : « introduction à l'étude des assurances économiques », ENAL, Alger, 1984 p.24

³La loi N°62-157 relative à la reconduction de la législation en vigueur au 31 décembre 1962.

⁴HASSID.A, Introduction à l'étude des assurances économique, Édition ENAL, Alger, 1984, p25.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

a. Le contrôle de l'Etat

Au lendemain de l'indépendance de l'Algérie en 1962, la première décision prise par les nouvelles autorités est l'instauration du contrôle de l'Etat sur les opérations d'assurances par l'adoption de la loi 63-197 et la loi 63-201. La première avait pour objet de freiner le transfert des primes vers « la métropole française » qui avait toujours des succursales installées en Algérie avec la création de la compagnie algérienne d'assurance et de réassurance C.A.A.R créée en 1963, et l'instauration d'une cession obligatoire de 10% sur les primes encaissées (du portefeuille).

La loi n°63-201 du 8 juin 1963 exigeait des entreprises d'assurances sans distinction de nationalité, des garanties qui se traduisaient par le contrôle et la surveillance par le ministère des finances de toutes les compagnies d'assurance et l'agrément par le ministère des finances, que devait demander toute compagnie d'assurance étrangère désirait exercer ou continuer leurs activités en Algérie.

En 1964, outre la CAAR, seule la société algérienne d'assurance (SAA), qui a continué d'exercer ses activités avec la société tunisienne d'assurance et de réassurance (STAR), aux côtés de deux mutuelles d'assurances, l'une pour les risques agricoles et l'autre pour les travailleurs de l'enseignement.

b. La phase du monopole de l'Etat

Cette période a vu l'établissement du monopole de l'Etat, elle se traduit notamment par la nationalisation des compagnies d'assurances existantes et la création de nouvelles compagnies et la spécialisation de celle-ci¹.

- La CAAR a été créée en 1963, via la loi n°63-197 du 08/06/1963. Spécialisé dans les assurances des gros risques et de transport, cela a permis la création de la caisse d'assurance totale spécialisée dans l'assurance du transport terrestre, maritime et aérien;
- La SAA a été établie en 1964, spécialisée dans les petits risques, qui sont cependant générateurs d'une épargne importante, il s'agit de : l'automobile, le vol, les bris de glaces, les dégâts des eaux, les multirisques d'habitation, les assurances de personnes, l'incendie et l'explosion (risque simple).

En 1973, la compagnie centrale de réassurance (CCR) a été créée dont son capital est détenu à part égales par la CAAR et la SAA. Elle démarre ses activités en 1975. Les compagnies d'assurances étaient dans l'obligation d'effectuer l'intégralité de leurs cessions au profit de la CCR. Une accentuation de la spécialisation a été entamée en 1982, avec la création de la

¹ KPMG : « Guide investir en Algérie », édition KPMG, 2012, p.269.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

compagnie algérienne d'assurance transport (CAAT) qui monopolisait les risques de transport prenant ainsi une part de marché à la CAAR qui monopolisait les risques industriels.

c. La libéralisation et l'ouverture du marché des assurances

En 1989, l'apparition des textes relatifs à l'autonomie des entreprises publiques entraîne la déspecialisation. A compter de cette date, les sociétés ont pu souscrire dans toutes les branches¹. Ainsi, les trois compagnies publiques existantes ont modifiés leurs statut en inscrivant, dans leurs exercices toutes les opérations d'assurance et de réassurance, ce qui a entraîné l'émergence d'une réelle concurrence entre ces compagnies.

Le secteur des assurances entame à partir de 1995 une nouvelle étape .C'est effectivement La loi n°95-07 du 25 janvier 1995, qui a instauré un nouveau cadre juridique pour le secteur. Les grandes nouveautés apportées par cette ordonnance peuvent être résumées dans les points suivants :

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

Les compagnies d'assurances étrangères désireuses de s'implanter en Algérie peuvent se constituer en sociétés d'assurances de droit local, en succursales ou mutuelles d'assurances. Elles peuvent également opter pour la création d'un bureau de représentation depuis janvier 2007. La Loi n°06-04 du 20 février 2006 est une nouvelle loi modifie l'ordonnance 95-07. Les apports sont :

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

Le changement remarquable qui a touché le secteur des assurances depuis juillet 2011 est l'entrée en application de la séparation dans les activités dommages et vie, instituée par la loi n°06-04 du 20 février 2006 modifiant et complétant l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

¹ KPMG : « Guide des assurances en Algérie », Edition SPA, 2009, p 14.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

Section 02 : Le marché de l'assurance automobile en Algérie

Le secteur des assurances en Algérie n'a pas cessé d'évoluer depuis la libéralisation. Afin de mettre en exergue l'évolution du secteur au cours de cette dernière décennie, nous allons consacrer cette section à l'étude théorique de la branche automobile.

1. Evolution historique de l'assurance automobile en Algérie

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

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

Entre 1966 et 1974, notre pays a connu, en matière de législation des assurances un vide 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.

Il s'agit de 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 une indemnisation pour toute victime ou ses ayants droits, alors même qu'elle n'aurait pas la qualité de tiers vis à vis de la personne civilement responsable de l'accident »¹.

Plus encore, 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 venue préciser les modalités d'indemnisations et réviser le barème en vigueur tout en maintenant le principe d'indemnisation cité plus haut, toujours d'actualité. Certes, la première préoccupation des pouvoirs publics reste la protection des victimes des accidents de la route et de leurs ayants 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

¹Guide des assurances automobiles « L'Assurance Automobile en Algérie Situation et perspectives » P 03-04

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

de l'assurance en répartissant la couverture des risques entre les quatre sociétés qui activaient alors. Il s'agit de¹ :

- **CAAR** : pour l'assurance des risques industriels, des risques de construction et des risques transports dévolues ensuite à la CAAT, à compter de 1986 ;
- **SAA** : pour l'assurance automobile, les risques de masse et les assurances de personnes ;
- **CNMA** : assurance automobile et assurance risques agricoles ;
- **MAATEC** : assurance automobile (uniquement). Cette période qui a duré de 1975 à 1990 a entraîné des changements sur le plan comportemental où l'aspect commercial et marketing fut relégué au second plan.

2. Introduction au marché automobile en Algérie

La branche du secteur d'assurance la plus dynamique est la branche automobile. En effet, l'assurance automobile constitue pour le marché algérien une part supérieure à 59% de part de marché.

2.1 L'évolution du chiffre d'affaires de l'assurance automobile

L'assurance automobile a enregistré, ces trois dernières années une progression régulière de l'ordre de 13% en moyenne, cette progression est le résultat de l'offre de nouveaux produits et de nouvelles formules mises en place par les compagnies.

Le volume de primes réalisé durant les trois dernières années, s'établit comme suit :

Tableau N°1 : Chiffre d'affaire de la branche automobile de 2015 jusqu'à 2017

| Exercices | CA réalisés en milliards de DA | Taux de progression |
|------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| 2015 | 52,4 | 21% |
| 2016 | 60,7 | 15% |
| 2017 | 63,8 | 07% |
| 2018 | 91,6 | 11.4% |

Source: Guide des assurances donné par la CNA

Le chiffre d'affaire des assurances automobiles est passé de 52,4 milliards en 2015 à 91,6 milliards de dinars en 2018. D'après la lecture du tableau, le chiffre d'affaire n'a pas cessé d'accroître pendant cette période mais en remarquant un ralentissement dans sa croissance en 2017 (63,8 milliards de da) par rapport à l'année 2016 selon un bilan consolidé du conseil

¹MEKDOUD 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, p 09

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

national des assurances (CNA) dû à la chute des importations algériennes de véhicules¹.

2.2 Analyse des sinistres

Tableau N° 2 : Analyse des sinistres de 2015 jusqu'à 2018

| En millions de DA | Années | | | |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Sinistres réglés Automobile | 36.247.643 | 40.440.541 | 44.007.001 | 46.536.755 |
| Sinistres à payer Automobile | 33.773.112 | 34.163.438 | 35.499.447 | 36.315.619 |

Source: Guide des assurances donné par la CNA

Pour les sinistres automobiles réglés, le montant des règlements est de 46 milliards de DA en 2018 contre 36 milliards de DA en 2015, cette hausse significative définit clairement la volonté des assureurs à épurer les situations restantes depuis 2015 et la détermination pour réduire les stocks restants à payer.

2.3 Les acteurs du marché de l'assurance automobile

L'assurance automobile en Algérie est pratiquée par treize sociétés dont :

- Six publiques : CAAR, CAAT, CASH, CNMA, MAATEC et SAA ;
- Sept privées, créées à la faveur de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995: 2A, ALLIANCE, AXA Dommage, CIAR, GAM, SALAMA, TRUST.

La distribution de l'assurance automobile est réalisée par le biais d'agences et de points de souscription répartis sur tout le territoire national, les canaux de distribution sont les suivants²:

a. L'agence directe : les compagnies elles-mêmes disposent d'un réseau étendu de point de vente, dits « agences directes ». Ce sont des salariés des compagnies qui assurent la vente des produits.

b. L'agent général d'assurance : est considéré comme une personne physique qui représente une ou plusieurs sociétés d'assurance, en vertu d'un contrat de nomination portant son agrément en cette qualité. Autrement dit c'est un intermédiaire mandaté par une ou plusieurs sociétés d'assurance et engage celles-ci :

- En vendant des contrats d'assurance à ses clients ;
- En recevant le paiement des cotisations d'assurance et aussi les déclarations de sinistre;
- En versant des indemnités aux assurés à la suite d'un sinistre.

¹<http://www.cna.dz/documentation/travaux-du-CNA/publication-du-CNA/> Consulter le 25.10.2019 à 09h30.

² Idem, consulter le 25.10.2019 à 10h.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

Il est dit général car il propose au public tous les contrats d'assurance diffusés par sa société. Il est rémunéré par commission.

c. Le courtier : Selon l'article 258 de l'ordonnance N° 95/07, le courtier d'assurance est une personne physique ou morale qui fait profession à son compte de s'entremettre entre les preneurs d'assurance et les sociétés d'assurance, en vue de faire souscrire un contrat d'assurance. Le courtier est le mandataire de l'assuré et est responsable envers lui.

Tableau N° 3 : Structure de la production automobile par canal de distribution

| En Millions de DA | Année | | | | | |
|-------------------------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|
| | 2015 | Part % | 2016 | Part % | 2017 | Part % |
| Agences directes | 33 717 439 | 64,3% | 38 774 524 | 64% | 41 164 191 | 64,4% |
| AGA | 18 250 026 | 34,8% | 21 141 738 | 35% | 21 946 161 | 34,4% |
| Courtiers | 498 664 | 1,0% | 838 131 | 1% | 768 154 | 1,2% |
| TOTAL | 52 466 129 | 100% | 60 754 393 | 100% | 63 878 506 | 100% |

Source : Guide des assurances donné par la CNA

La structure de la production par canal de distribution fait ressortir un constat déjà évoqué, celui de la prédominance des acteurs publics à travers leur réseau directe en s'accaparant 64,4% de la production en 2017, cette part n'a pas changé pendant les deux dernières années, d'ailleurs le réseau direct représente 56,9% du total réseau en nombre.

Pour le réseau indirect qui se résume entre les AGA et les courtiers (la bancassurance étant exclue), ces derniers représentent en moyenne un peu plus du tiers de la production automobile.

La présentation du secteur assurantiel algérien notamment l'assurance automobile confirme l'évolution du marché passant d'une industrie fermée contrôlée par l'Etat dans une économie dirigée, à une industrie ouverte sur l'investissement et l'installation de nouveaux opérateurs privés et étrangers.

Section 03 : Le contrat d'assurance automobile : déroulement et spécificités

Le contrat d'assurance est le lien juridique qui unit une compagnie d'assurance à un souscripteur, l'assuré, et qui les engage envers certaines obligations et certains droits. Chacun de nous dispose d'au moins un contrat d'assurance : habitation, auto, Assurance maladie, scolaire... Le contrat, aussi appelé police d'assurance, peut sembler complexe du fait de la multitude d'informations qu'il contient et des spécificités qui l'entourent.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

1. Définition et types du contrat d'assurance automobile

Les particuliers et les entreprises souscrivent des contrats d'assurances, afin de protéger leurs biens, lors de la survenance de risques. Dans ce dernier il y est inscrit les droits et les devoirs de l'assuré et de l'assureur.

1.1 Définition du contrat d'assurance automobile

En général le contrat d'assurance auto matérialise l'accord passé entre un assureur et son client, dans l'optique de protéger l'assuré pour les sinistres convenus, avec un échange réciproque de documents. En pratique, la compagnie d'assurance propose une indemnisation adéquate en cas de préjudice subi, contre le paiement d'une prime annuelle ou de cotisations à diverses échéances (mensuelles, trimestrielles, semestrielles). Le contrat doit alors bien être compris par l'assuré, dans le but de faire valoir ses droits en cas de sinistre.

Autre définition à savoir celle de COUILBALT « le contrat d'assurance automobile est une assurance obligatoire qui a pour but de garantir le conducteur d'un véhicule automobile contre les conséquences des dommages matériels ou corporels causés par son véhicule à des tiers. En fonction du type de contrat souscrit, l'assurance automobile peut également couvrir les dommages matériels pour le véhicule assuré et les dommages corporels du conducteur ».¹

1.2 Types du contrat d'assurance automobile

Deux types de contrat existent selon CHANH et PECHINOT ²

1.2.1 Le contrat particulier

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

1.2.2 Contrat flotte

La flotte est l'ensemble de véhicules à moteur couverts au sein d'une même police automobile, elle est divisée en deux catégories³ :

¹François COUILBAULT « Assurance de Personnes », édition L'argus, 2014-2015. P 32

²S.CHANH et J.PECHINOT. « Manuel de l'assurance automobile »,5ème éditions, L'argus, Paris, 2016, p.40.

³ Idem, p.40.

- a. **Les flottes naturelles** : Elles sont constituées d'un ensemble de véhicules appartenant ou exploités par un même propriétaire ou entité juridique ayant souscrit un contrat collectif pour la couverture globale de son parc. Ainsi tous les véhicules sont soumis aux mêmes règles tarifaires, les primes de chacun d'eux sont recouvrées en une seule fois et les conditions du contrat sont applicables indistinctement à tous.
- b. **Les flottes artificielles** : Elles correspondent au regroupement « mutualisé » de contrats automobiles couvrant des clients distincts d'un prescripteur ayant les mêmes besoins en termes d'assurance, chacun acquittant la prime relative à son véhicule

2. Le contenu du contrat d'assurance automobile

Le contrat d'assurance est une convention passée entre l'assuré et la société. Il se matérialise par une police d'assurance qui comprend des conditions générales qui contiennent les dispositions communes à chaque catégorie de risque. Elles traitent la souscription du contrat (les risques couverts), des exclusions, des obligations de l'assuré et de l'assureur, le règlement des sinistres et des litiges entre les parties.

Le contrat s'appuie sur les déclarations de l'assuré et celles éventuellement de souscripteur, s'il s'agit d'une tierce personne. Le contrat n'a d'effet qu'après sa signature par les parties et après le paiement de la première prime¹.

2.1 La souscription d'un contrat d'assurance automobile

Souscrire un contrat auprès d'un assureur est un acte important, qui nous donne des droits mais aussi des obligations à respecter, il ne faut pas oublier que le lien avec l'assureur est avant tout juridique. C'est pour avoir le temps de mesurer la portée de l'engagement. Le code des assurances a prévu une souscription en plusieurs étapes de l'information jusqu'à la conclusion du contrat.

Dans la formation du contrat d'assurance, nous distinguons deux phases² pour avoir la certitude d'être bien assuré et au bon moment.

- a. **La phase précontractuelle**, qui correspond, dans le processus de formation d'un contrat d'assurance, à l'ensemble des échanges qui ont lieu entre l'assureur éventuel et l'assuré potentiel avant d'aboutir à un accord. Cette phase impose deux contraintes aux contractants :

¹LANDEL J. et PECHINOT J. « les assurances automobiles », 2ème édition l'argus, paris, 1996, p.39.

²MOUSSI, MOULOUDE « Modélisation des déterminants de la prime RC en assurance automobile » mémoire de master en science économique, à l'université de Bejaia.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

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

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

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

2.2 Caractéristiques générales du contrat d'assurance automobile

Le contrat d'assurance automobile est un contrat¹:

- **Consensuel** : Le contrat est formé dès l'accord des parties. Aucune formalité n'est exigée ;
- **Synallagmatique** : Le contrat d'assurance automobile est à caractère synallagmatique car il comporte des engagements réciproques des deux parties :
 - Le souscripteur règle la cotisation correspondant au risque garanti ;
 - L'assureur paye la prestation promise en cas de réalisation du risque.
- **Aléatoire** : Il est aléatoire de par son essence même puisqu'il garantit un risque aléatoire ;
- **A titre onéreux** : La garantie est acquise en contrepartie d'une cotisation ;
- **Adhésion** : L'assureur propose un contrat, l'assuré souscripteur adhère aux conditions proposées ;
- **De bonne foi** : L'assuré doit répondre aux questions posées en toute bonne foi. Cette bonne foi est toujours présumée, il appartient à l'assureur de prouver le contraire ;
- **Successif** : Sauf exception pour certains contrats de durée ferme, le contrat se renouvelle tous les ans, à l'échéance principale pour tacite reconduction, sans démarche particulière de l'assuré souscripteur. Ce caractère permet d'éviter un oubli.

2.3 Formation et durée du contrat d'assurance automobile

La formation du contrat d'assurance automobile répond à des normes particulières, que chacune des parties doit connaître.

2.3.1 Prise d'effet et durée du contrat

En assurance automobile, il est possible lors de la signature du contrat de fixer une date d'effet tout à fait différente de la date de souscription. Il est aussi permis de déterminer à cette

¹REGINE.M, Techniques d'assurance, 2eme édition, Foucher, Malakoff, paris, 2015, P20.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

occasion la durée du contrat.

A la souscription, l'assuré peut choisir la date d'effet du contrat, moment à partir duquel les dispositions qui y figurent entrent en vigueur. C'est donc à partir de cette date que le souscripteur sera garanti si, bien entendu, il paie sa cotisation.

Sauf cas particuliers l'assureur et l'assuré, sont libre de décider de la durée du contrat. La durée du contrat est fixée par la police d'assurance elle est mentionnée dans les conditions particulières.

2.3.2 Résiliations du contrat d'assurance automobile

Bien que l'assurance automobile soit obligatoire, l'assureur et l'assuré ont la possibilité de mettre fin au contrat contre la volonté de l'autre¹. Le contrat peut être résilié avant sa date d'expiration normale dans les cas et conditions fixées ci-après² :

- Par la société en cas de non paiements des primes (dix jours après la suspension des garanties s'il s'agit d'un contrat renouvelable par tacite reconduction), aggravation de risque (passé un délai de 30 jours à partir de la date de réception de la proposition portant des nouveaux taux de prime non acceptés par l'assuré et dernièrement)³. En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration de risque de la part de l'assuré lorsque celui-ci refuse le maintien de contrat moyennant une prime plus élevée ;
- Par souscripteur en cas de disparition de circonstances aggravantes mentionnées dans la police et si l'assureur ne consent pas la diminution de prime correspondante, et en cas de résiliation par l'assureur d'un autre contrat après sinistre, le souscripteur a le droit, dans le délai d'un mois à dater de la notification de la résiliation par l'assureur, de résilier le présent contrat avec effet un mois après notification à l'assureur ;
- Par la masse des créanciers du souscripteur en cas de faillite de l'assureur ou de liquidation judiciaire de l'assureur, les contrats qu'il détient dans son portefeuille cessent de plein droit d'avoir effet le 15^{ème} jour durant une période qui ne peut excéder 04 mois à compter de la date de ouverture de la faillite ou du règlement judiciaire ;
- De plein droit en cas de non-paiement des primes, de perte totale du véhicule assuré résultent d'un événement garanti et en cas de réquisition du véhicule assuré.

¹ LANDEL J. Et PECHINOT J. « les assurances automobiles », 2ème édition l'argus, 1996, paris, p93.

² L'article 21 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006.

³Idem P 47

2.3.3 Transfert de propriété du véhicule assuré

En cas de décès du propriétaire du véhicule assuré, l'assurance est transférée de plein droit à l'héritier du véhicule¹

En cas d'aliénation d'un véhicule automobile, L'assurance continue de plein droit jusqu' à l'expiration du contrat en profit de l'acquéreur, en cas d'aggravation du risque, la majoration de la prime due éventuellement a défaut de déclaration par l'acquéreur dans le délai de 30 jours une surprime de 5% sur le montant de la prime globale lui sera applicable.

Toutefois, l'aliénateur a le droit de conserver le bénéfice de son contrat d'assurance en vue d'opérer un transfert de garantie sur un autre véhicule, à condition d'en aviser l'assureur avant l'aliénation et de lui restituer l'attestation d'assurance du véhicule concerné.

Le souscripteur doit informer la compagnie par une lettre recommandée avec accusé de réception de la date d'aliénation du véhicule assuré.

Le délai de prescription pour toutes actions de l'assuré ou de l'assureur nées du contrat d'assurance est de trois années, à partir de l'événement qui lui donne naissance².

2.4 L'exécution du contrat et les obligations des parties

À partir du moment où un contrat est établi ou signé, il produit des effets juridiques appelés également des « obligations », les quelles contraignent les parties à respecter des engagements réciproques.

2.4.1 Déclaration concernant le risque et ses modifications

En matière d'assurance automobile, par exemple, certains critères permettent à l'assureur d'évaluer le risque, il en va ainsi de l'identité des conducteurs d'un véhicule ou du lieu de garage de celui-ci.

En cas de modification du risque, l'assureur doit en être avisé par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique dans les quinze jours suivant la date à laquelle l'assuré en a eu connaissance. À réception de la déclaration, l'assureur adaptera le contrat et réajustera la cotisation à la hausse ou à la baisse, ou pourra, dans certains cas, résilier votre contrat.

Pour déterminer s'il y a ou non une modification du risque, il est nécessaire de se reporter aux questions que l'assureur a posé lors de la souscription du contrat et aux réponses apportées avec soins. On exige dès lors de conserver une copie du formulaire de déclaration des risques³

¹Ibidem P 50-52

²Ibidem p 53

³KPMG, Guide des assurances en Algérie, édition 2015

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

Si L'assureur ne fait pas cette déclaration, les conséquences en cas de sinistre peuvent aller d'une réduction de l'indemnisation à l'annulation du contrat.

2.4.2 Obligations de paiement de la prime

La prime et les accessoires de prime dont le montant est stipulé aux conditions particulières, ainsi que les impôts et taxes, sont payables annuellement et d'avance au lieu de la souscription du contrat. Les dates d'échéance sont fixées aux conditions particulières. Dans les contrats renouvelables par tacite reconduction, l'assureur est tenu de rappeler à l'assuré l'échéance de la prime au moins un mois à l'avance, en lui indiquant la somme à payer et le délai de règlement.

L'assuré doit procéder au paiement de la prime due au plus tard dans les quinze jours de l'échéance. A défaut de paiement, l'assureur doit mettre en demeure l'assuré, par lettre recommandée avec accusé de réception, d'avoir à payer la prime dans les 30 jours suivants. Après l'expiration du délai fixé, passé ce délai de 30 jours, l'assureur peut sans autre avis suspendre automatiquement les garanties. La remise en vigueur des garanties ne peut intervenir qu'après paiement de la prime due.

L'assureur a le droit de résilier le contrat dix jours après la suspension des garanties. La résiliation doit être notifiée à l'assuré par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de résiliation, la portion de prime afférente à la période garantie reste due à l'assureur. L'assurance non résiliée reprend, pour l'avenir, ses effets, le lendemain à midi du jour où la prime arriérée a été payée, et dans ce cas seulement.

2.4.3 Exécution de la prestation et délais de règlement

Le règlement de l'indemnité est effectué dans un délai de trente jours à compter :

- De la date de constitution définitive du dossier pour les garanties : responsabilité civile, tous risque, dommage et collusion, vol, incendie, bris de glaces ainsi que pour les garanties en faveur des occupants du véhicule assuré ;
- De la date d'encaissement du recours exercé à l'encontre de l'auteur de l'accident, du civilement responsable ou de son assureur, lorsque l'assuré est victime.

2.5 Fond de garantie automobile

Le fonds de garantie automobile (FGA) est un établissement public sous tutelle du ministère des Finances dont la mission est éminemment sociale et d'intérêt général.

2.5.1 Présentations du fond de garantie automobile (FGA)

Le FGA a été créé le 05 avril 2004 dans le décret n° 04-103 du 05 avril 2004 portant création et fixant les statuts de ce fonds. Ce fond exerce ses prérogatives conformément à la

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

législation des assurances régissant l'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation à l'instar des compagnies et sociétés d'assurance¹.

Il supporte tout ou partie des indemnités allouées aux victimes d'accidents corporels ou à leurs ayants droits, causés par des véhicules terrestres à moteur et dans le cas où le responsable des dommages demeure inconnu ou se trouve, au moment de l'accident, déchu de la garantie ou insuffisamment couvert ou non assuré et se révèle totalement ou partiellement insolvable. Le fonds est administré par le conseil d'administration et dirigé par un directeur général, le conseil d'administration est composé des membres suivants² :

- Le ministre chargé des finances ou son représentant, président ;
- Un représentant du ministre de la défense ;
- Un représentant du ministre chargé de l'intérieur ;
- Un représentant du ministre chargé de la justice ;
- Un représentant du ministre chargé des finances ;
- Un représentant du ministre chargé des transports ;
- Deux représentants de l'association des sociétés d'assurance et de réassurance.

Le conseil d'administration peut faire appel à toute personne susceptible d'éclairer, par ses compétences, les travaux du conseil.

2.5.2 Missions du fond de garantie automobile

Le FGA a pour mission de supporter tout ou partie des indemnités allouées aux victimes d'accidents corporels ou à leurs ayants droits, causés par des véhicules terrestres à moteur et dans le cas où l'auteur responsable des dommages³ :

- Demeure inconnu ;
- Est non assuré ou insuffisamment assuré ;
- Se révèle totalement ou partiellement insolvable.

Le FGA procède à l'indemnisation de la victime ou de ses ayants droit, lorsque la victime ou ses ayants droit peuvent prétendre à une indemnisation partielle auprès des personnes ou organismes concernés, le FGA ne prend en charge que le complément.

Les indemnités sont calculées sur la base du salaire ou le revenu professionnel de la victime dûment justifié. A défaut, c'est le salaire national minimum garanti (SNMG) en vigueur le jour de l'accident qui est pris en considération.¹

¹ <http://www.jurisques.com:support-de-cours-de-droit-des-assurances/> Consulté le 27/10/2019 à 23h

² KPMG, op cité

³ <http://www.jurisques.com:support-de-cours-de-droit-des-assurances/> Consulté le 27/10/2019 à 14h

2.5.3 Procédure d'indemnisation et de recours

Le FGA peut être saisi directement par la victime ou par ses ayants droit. Ces derniers ont une durée de cinq ans après la survenance de l'accident.

Une offre de proposition leur est faite par le FGA, qu'ils peuvent accepter et être réglés sinon ils peuvent refuser et dans ce cas il sera procédé au règlement par voie de justice. La loi permet au fond de réclamer des personnes responsables le remboursement des indemnités versées.

Une façon de dissuader les éventuels récidivistes et de contribuer à la lutte contre la délinquance et l'insécurité routière. Une manière d'apporter au fond un complément de financement en dehors de la contribution des compagnies d'assurances.

La modification d'un contrat d'assurance automobile est encadrée par la loi, que ce changement soit à l'initiative de l'assureur ou de l'assuré. Chacun doit connaître ses droits et ses obligations.

3. Les risques couverts et garanties du contrat d'assurance automobile

Assurer sa voiture est obligatoire. Au-delà de l'obligation légale, les assureurs proposent des garanties facultatives à souscrire selon vos besoins spécifiques. Pour être bien assuré, il faut aussi respecter certaines règles, au moment de la souscription du contrat, en cours du contrat et en matière de prévention.

3.1 La garantie obligatoire responsabilité civile (RC)

Conformément à l'article 01 de l'ordonnance n° 74/15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages : « Tout propriétaire d'un véhicule doit, avant de le mettre en circulation, souscrire une assurance couvrant les dommages causés aux tiers par ce véhicule ». De ce fait, seule la garantie «Responsabilité Civile» est obligatoire en vertu de la loi¹.

Seule assurance obligatoire en automobile, la garantie responsabilité civile permet l'indemnisation des dommages causés aux tiers par la faute du conducteur du véhicule ou d'un de ses passagers :

- blessures ou décès d'un piéton, d'un passager, ou d'un occupant d'un autre véhicule ;
- dégâts aux autres voitures, deux-roues, immeubles...

¹La loi N°88-31 du 19 Juillet 1988 modifiant et complétant l'ordonnance N°75-15 du 30.01.1975 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

Cette garantie responsabilité civile couvre les conducteurs autorisés ou non autorisés. Cependant, après avoir indemnisé les victimes, l'assureur peut disposer d'un recours à l'encontre des conducteurs non autorisés. Le non-respect de cette obligation d'assurance est constitutif d'un délit. Une amende, mais aussi une suspension de permis et une mise en fourrière du véhicule peuvent être appliquées.

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

3.2 Les garanties facultatives

3.2.1 garanties dommages causés au véhicule

Les garanties facultatives de l'assurance automobile sont composées des dommages subis par la voiture¹ :

- **La garantie dommages avec ou sans collision (DASC) :** Elle couvre tous les dommages matériels subis par le véhicule, quel que soit le type d'accident ou la faute commise par son conducteur.
- **La garantie dommages collision(DC) :** Elle ne joue qu'en cas de collision avec un piéton, un autre véhicule ou un animal dont le propriétaire est identifié. La plupart des contrats excluent du bénéfice de la garantie dommages tous accidents et dommages collision les conducteurs ayant consommé de la drogue ou contrôlés avec un taux d'alcoolémie dépassant les limites autorisées.
- **Les garanties vol et incendie du véhicule (VIV) :** Elles permettent de recevoir une indemnité égale à la valeur du véhicule le jour de l'incendie ou du vol, ou à une valeur précisée dans le contrat d'assurance. En principe, la garantie incendie inclut aussi l'indemnisation des conséquences d'une explosion, de la chute de la foudre ou d'une combustion spontanée.

Le contrat d'assurance définit les conditions d'application de la garantie vol ainsi que les modalités d'indemnisation. L'assureur peut exiger des mesures de prévention contre le vol (pose d'une alarme, mise en place d'un coupe-circuit interdisant le

¹ Revue de l'assurance N°12, édité par la CNA, Janvier à Mars 2016.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

démarrage, gravage sur toutes les glaces du numéro d'immatriculation ou de série, accompagné d'une inscription du véhicule sur un fichier accessible à la police, remise du véhicule la nuit dans un garage fermé à clef).

En cas de vol, l'indemnité est versée après le délai indiqué dans le contrat d'assurance (en général trente jours). Si le véhicule est retrouvé pendant ce délai, une indemnisation des éventuels dégâts causés par le voleur est prévue.

Le vandalisme peut être couvert en annexe à la garantie vol, dans des limites variables selon les contrats

- **La garantie bris de glace (BDG):** Elle couvre les dommages subis par le pare-brise et peut aussi s'étendre aux glaces latérales, aux vitres de toit ouvrant, à la lunette arrière, aux blocs optiques de phares et aux rétroviseurs.
- **Les options les plus courantes :** Certains accessoires hors-série (téléphone, coffre de toit...) ne sont pas toujours pris en charge. Pour qu'ils bénéficient d'une garantie d'assurance quelle qu'elle soit, il faut les déclarer à l'assureur lors de la souscription du contrat ou de leur installation.

Certains contrats indemnisent les voitures neuves à leur prix d'achat pendant six mois ou plus, d'autres couvrent les voitures à leur prix d'achat pendant une ou deux années après leur acquisition, quelle que soit leur ancienneté. Cette option de garantie qui prévoit un minimum d'indemnisation pendant une certaine durée, permet d'augmenter les situations dans lesquelles on peut faire réparer le véhicule. Le contenu du véhicule (vêtements et effets personnels principalement) peut également être garanti dans certaines limites et sous certaines conditions.

Le prêt d'un véhicule de remplacement est également possible sous conditions.

- **Les garanties attachées obligatoirement aux garanties dommages facultatives :** Si le contrat comporte une garantie dommages au véhicule (tous accidents, dommages collision, vol, incendie...), le véhicule est automatiquement couvert en cas de catastrophe naturelle, catastrophe technologique, tempête (les dégâts causés par la tempête « effets du vent » sont indemnisés) et attentat et acte de terrorisme (la garantie attentat couvre les dommages résultant d'actes de terrorisme et d'attentats commis sur le territoire national). Si seule la garantie « bris de glace » est souscrite, le bénéfice de ces garanties obligatoires sera limité aux seuls éléments correspondant à la

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

définition du bris de glaces (le plus souvent pare-brise et parfois glaces latérales, vitres de toit ouvrant, lunette arrière, blocs optiques de phares et rétroviseurs).

3.2.2 La garantie défense et recours

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

3.3 La garantie assistance : pour le véhicule et pour les passagers

Cette garantie permet d'être dépanné et remorqué en cas de panne ou d'accident. De nombreux contrats d'assurance comprennent aussi l'envoi de pièces détachées, les frais d'hébergement pendant la durée de la réparation ou de conduite à destination, les frais de récupération du véhicule et le paiement d'une caution à l'étranger¹.

L'assistance aux passagers inclut généralement le rapatriement en cas d'accident ou de maladie, le remboursement des frais médicaux engagés à l'étranger, le rapatriement du corps en cas de décès.

Il convient de vérifier s'il existe une franchise kilométrique en cas de panne et si les services d'assistance s'appliquent dans les pays étrangers traversés. La société d'assistance assure elle-même le service de ces prestations en nature sur simple appel téléphonique après avoir vérifié l'existence de la garantie.

4. Exclusions et Déchéances applicables en assurance automobile

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

4.1 Définition d'une exclusion de garantie en assurance automobile

L'exclusion de garantie constitue une disposition contractuelle empêchant l'assuré de prétendre à une indemnisation de la part de son assureur. Elle est à différencier de la déchéance de garantie, qui sanctionne l'assuré uniquement après le sinistre, au contraire de

¹ <http://www.jurisques.com/support-de-cours-de-droit-des-assurances/> Consulté le 27/10/2019 à 23h20

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

l'exclusion. La compagnie d'assurance doit faire figurer les exclusions de garanties en caractères particulièrement apparents dans le contrat d'assurance automobile, pour que son client puisse en prendre normalement connaissance¹.

En conséquence, une exclusion de garantie implique que l'assuré doive régler seul l'indemnisation prévue des victimes du sinistre, une somme souvent considérable, tant pour les dommages matériels que corporels. Il existe plusieurs situations pouvant justifier d'une exclusion de garantie, dépendant notamment la nature du sinistre et le degré de responsabilité du conducteur. Cette disposition découle généralement d'un mauvais comportement de l'assuré et on en distingue deux catégories, les exclusions de garanties légales et contractuelles.

4.2 Les types de l'exclusion de garanties

Une exclusion de garantie est un sinistre qui n'est pas pris en compte par l'assureur et ne peut faire l'objet d'aucune demande d'indemnisation de la part de l'assuré. Il existe deux types :

4.2.1 Les exclusions de garanties légales de l'assurance automobile

Il s'agit ici d'exclusions de garanties dictées par la loi, auxquelles il est impossible de se soustraire, pour l'assuré comme pour l'assureur. Cela signifie qu'aucune des deux parties ne pourra négocier l'accès à ces exclusions de garanties et l'assuré ne pourra alors aucunement prétendre à une indemnisation dans le cadre de leur application².

Ces exclusions de garanties sont également appelées « d'ordre public », puisqu'elles sont édictées par la législation française. Elles sont liées au mauvais comportement du conducteur, qui impliquerait la survenue d'un sinistre ou son aggravation. Les exclusions de garanties légales sont alors particulièrement préjudiciables pour l'assuré, qui doit faire en sorte de ne jamais se retrouver dans une telle situation.

Les exclusions de garanties légales font l'objet d'un cadre très strict en matière de législation. C'est le code des assurances, qui détermine la nature de leur survenue et les conditions d'exclusions qui y sont liées.

¹LEZOOM, M. La situation actuelle du secteur des assurances en Algérie, quelles sont les alternatives? In colloque international sur les sociétés d'assurances TAKAFUL et les sociétés d'assurances traditionnelles entre la théorie et l'expérience pratique. Université d'ORAN.

²Revue, CNA, N°01, 1er semestre 2012.

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

Elles sont alors au nombre de deux¹ :

- Conduite sans permis de conduire : en cas d'invalidation, de suspension ou d'annulation du permis de conduire, une personne qui conduirait tout de même et serait impliquée dans un sinistre ne pourrait prétendre à aucune indemnisation. La conduite sans permis de conduire étant un délit, le conducteur s'expose également à des poursuites judiciaires (amende et peine d'emprisonnement).
- Non-respect des règles de sécurité : cette exclusion concerne notamment les passagers du véhicule, car le conducteur reste responsable de leur sécurité dans la voiture. L'oubli de la ceinture de sécurité implique généralement une «simple» diminution de l'indemnisation prévue. L'assureur prendra dans un premier temps en charge l'indemnisation des tiers, mais se retournera ensuite contre l'assuré pour le remboursement de la somme mobilisée.

4.2.2 Les exclusions de garanties contractuelles de l'assurance automobile

A l'inverse des exclusions de garanties légales, les exclusions de garanties contractuelles peuvent être librement dictées par les assureurs. Elles doivent pour autant figurer clairement dans le contrat d'assurance auto signé entre les deux parties. Dans la plupart des cas, ces exclusions sont aussi liées au comportement du conducteur, qui se serait retrouvé en situation de faute l'empêchant de prétendre à l'indemnisation prévue.

Les exclusions de garanties contractuelles sont donc propres à chaque contrat, bien que la grande majorité se retrouve dans les accords passés avec les différents assureurs. Il s'agit pour ces derniers de prendre des mesures de sécurité pour ne pas rembourser l'assuré si celui-ci se retrouve en faute et dans une situation de risque aggravé.

Chaque compagnie d'assurance est théoriquement libre de choisir les exclusions qui seront propres au contrat signé, dans la mesure où la loi est respectée et notamment le code des assurances. De fait, le sinistre lié à l'infraction commise ne saurait être indemnisé par l'assureur et le client se retrouverait face au remboursement du préjudice sur son budget personnel. Les exclusions de garanties contractuelles sont les suivantes²:

- Conduite sous l'emprise de l'alcool : cette situation empêche l'assuré de prétendre à une indemnisation en cas de sinistre, sauf s'il n'est pas responsable, ce qui reste rare.

¹Mellal A, « le marché algérien de l'assurance : une nouvelle dynamique en marche », Mémoire de Master II, Ecole Nationale des Assurances (ENASS), Paris, 2007. P 33

²https://www.cna.dz/Revue_Assurance_2017.pdf Consulter le 27.10.2019 à 23H45

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

- Conduite sous l'emprise de stupéfiants : de la même manière que pour l'alcool, l'assuré ne saurait être indemnisé en cas d'accident responsable pour une conduite sous l'emprise de stupéfiants, qui reste un délit.
- Refus d'obtempérer : il représente le fait de résister aux forces de l'ordre et de ne pas coopérer. Dans cette situation délictuelle, le conducteur risque bien évidemment des poursuites judiciaires mais également l'impossibilité de prétendre à une indemnisation en cas de sinistre.
- Délit de fuite : en cas d'accident, puis de fuite de l'assuré pour éviter une sanction, celui-ci ne saurait être indemnisé pour les dommages subis, qu'ils soient matériels ou corporels.
- Excès de vitesse : il s'agit d'un délit si la vitesse excessive est supérieure à 50 Km/h avec récidive. La survenue d'un sinistre impliquant l'assuré, voire des tiers, dans une situation d'excès de vitesse annule automatiquement l'indemnisation prévue pour non-respect du cadre légal.
- Prêt du véhicule : si l'assuré prête sa voiture à un ami et que celui-ci a un accident, il est possible qu'il ne soit pas assuré à cause de l'existence de la clause d'exclusivité qui n'autorise que le titulaire du contrat à utiliser son véhicule.
- Vol sans effraction : si un vol est commis sur le véhicule mais qu'aucune effraction n'est constatée (les portières étaient donc restées ouvertes), l'assureur considère qu'il s'agit d'une aggravation du risque et n'indemniserait pas son client.
- Utilisation d'une caravane : si une caravane est tractée par le véhicule, l'assuré doit disposer d'une garantie spécifique. En cas d'absence de celle-ci, il ne pourra être remboursé en cas de sinistre.
- Utilisation du véhicule pour une course : le véhicule doit être assuré en tant que véhicule de tourisme pour une utilisation normale. Son utilisation pour une course de voitures empêche l'assuré d'être indemnisé pour un sinistre survenant dans ce cadre.

Section 04 : La gestion du sinistre automobile

On entend par sinistre, tout événement hasardeux, malheureux qui frappe l'assuré et qui donne lieu à une indemnisation conformément aux prescrits de la police d'assurance. Dès là, ce pool a pour rôle primordial de régler les sinistres déclarés par l'assuré car

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

l'indemnisation est l'élément fondamental d'une société d'assurances¹.

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

1. Du risque au sinistre

L'éventualité de réalisation d'un événement aléatoire est l'évènement véritablement essentiel du contrat d'assurance. C'est sur la base du risque qu'est calculée la prime et c'est la réalisation du risque (la survenance du sinistre) qui entraîne la mise en jeu de la garantie².

1.1 Notion du risque

Le risque est un événement qui peut survenir dans le futur de manière aléatoire. Il constitue une cause d'insécurité en raison des conséquences qu'il peut entraîner s'il se réalise. Le mot «risque» en assurance recouvre plusieurs notions :

- Il désigne l'objet assuré ;
- Il est utilisé en matière de tarification ;
- Il correspond à l'évènement assuré.

L'assureur ne doit accepter qu'une fraction d'un gros risque menaçant la mutualité en recourant aux techniques de division des risques qui sont la réassurance et la coassurance³.

En effet, la coassurance est l'opération qui consiste à garantir un même risque ou un même ensemble de risques au moyen d'un seul contrat, par plusieurs sociétés d'assurances.

Autrement dit, chaque société en prend une part (exprimée en pourcentage) en fonction de laquelle elle perçoit sa quote-part de la prime totale et contribue à l'indemnisation en cas de sinistre dans la même proportion⁴.

Quand la réassurance est une opération par laquelle une société d'assurance (la cédante) s'assure elle-même auprès d'une autre société (le réassureur ou le cessionnaire) pour une partie des risques qu'elle a pris en charge .c'est donc en quelque sorte « l'assurance de l'assurance »ou une assurance au second degré. L'assureur qui se réassure est appelé le cédant ou encore l'assureur direct⁵.

¹COUILBAULT.F, ELIASHBERG.C, M.LATRASSE, « les grand principes de l'assurance », 5eme édition, l'argus de l'assurance, paris, P44.

²MARCEL F, « Droit des assurances », Edition LARANCE, 3ième édition, Belgique, 2006, p18.

³FRAOUN L, Institut supérieur d'assurance et de gestion, école supérieur d'assurance, Réglementation des assurances, novembre 2009, p4.

⁴LANDEL J., CHARRE-SERVEAU M. LEXIQUE « des termes d'assurances », paris 2000, P.83.

⁵Idem, P 66

1.2 La tarification automobile

La tarification de l'assurance automobile est une opération très importante dans la mesure où elle aboutit à la détermination de la prime à payer.

Les tarifs d'assurance automobile sont libres. Ils sont établis à partir de statistiques qui portent sur le nombre et le coût des accidents. Chaque société d'assurances étudie les caractéristiques de ses propres assurés et procède à des études de marché, Les tarifs varient donc d'un assureur à l'autre. La cotisation d'assurance n'est donc pas la même pour tous les véhicules ni pour tous les assurés. L'assureur calcule la prime qui doit être payée par l'assuré pour se voir garantir un risque.

En Algérie la tarification de la prime d'assurance automobile pour la garantie responsabilité civile est imposée par les pouvoirs publics par contre celle des garanties facultatifs est calculée par la compagnie d'assurance¹.

1.2.1 Les critères de la tarification automobile

Les critères pris en compte pour calculer la prime d'assurance automobile et les éventuelles majorations tarifaires sont librement fixés par l'assureur. En fonction de trois éléments :

- Le profil du conducteur (Âge, sexe, situation maritale, lieu de résidence, la situation professionnelle...);
- Le bonus-malus et antécédent de conduite : l'historique du conducteur est inscrit sur le relevé d'information qu'il est nécessaire de fournir à l'assureur avant la souscription d'un contrat. En plus de répertorier l'ensemble des sinistres des 5 dernières années et la responsabilité du conducteur dans chacun, le relevé d'information contient le coefficient bonus/malus, calculé sur les 12 derniers mois, le coefficient vient pondérer la prime de l'assuré en fonction de sa conduite. Un bonus fera bénéficier d'une ristourne plus ou moins importante tandis qu'un malus viendra augmenter le coût de l'assurance².
- Les caractéristiques du véhicule (marque, modèle et type du véhicule, puissance, carburant...).

1.2.2 La détermination et le calcul de la prime

Le paiement des primes est obligatoire par l'assuré.¹ Pour qu'un assureur accepte de garantir un aléa, il doit pouvoir tarifier le risque, c'est-à-dire calculer une prime d'assurance.

¹ S.BELKADI « les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie », mémoire de magister à l'université Mouloud MAMMARI, Tizi-Ouzou, 2012.

² <https://www.assurance.fr/assurance-auto/comparaison/criteres-tarification/> Consulter le 25.10.2019 à 13h

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

La prime est le prix de l'assurance, elle représente techniquement le coût de la garantie du risque ; juridiquement elle est la contrepartie de la sécurité vendue par l'assureur. C'est la somme payée par l'assuré à une entreprise d'assurance pour la garantie du risque¹.

Cette prime payée par le souscripteur, dite prime totale, est composée de divers éléments:

- **La prime nette** : Elle correspond à la prime du risque y compris les chargements pour commissions, marge bénéficiaire et autres mesures de provisions, en d'autres termes c'est la contrepartie du risque.
- **Le coût de police** : Il correspond aux frais engagés pour la réalisation du contrat, c'est un chiffre d'affaires pour la société. Il est de l'ordre de 200 DA (50 DA pour le coût d'avenant) ;
- **La TVA** : Taxe sur la valeur ajoutée, elle est de 19% du montant (prime nette + coût de police) et est reversée ;
- **Droit de Timbre de dimension** : Il est à hauteur de 40 DA x nombre de pages et est reversé ;
- **Droit de Timbre gradué** : Dédié uniquement à l'assurance automobile et matériel agricole;
- **FGA** : C'est la contribution pour le fond de garantie automobile afin d'alimenter ce dernier pour l'accomplissement de sa mission. Le taux est de l'ordre de 3% de (prime nette RC + coût de police) et est reversé au FGA.

Figure N°01 : Calcul de la prime totale

$$\text{PRIME TOTAL} = \text{Prime nette (RC + autres garanties)} + \text{cout de police} + \text{TVA} + \text{droit de timbre de dimension} + \text{droit de timbre gradué} + \text{FGA}$$

Source : Etablie par nos soins à partir des grands principes de l'assurance

Si prévenir les risques d'occurrence de sinistres permet de répondre à des enjeux de rentabilité au travers de l'optimisation des coûts relatifs à l'indemnisation et au traitement des sinistres, une fois survenus, la bonne gestion de ces événements est gage de fidélisation des assurés².

2. Le régime de la déclaration du sinistre

Le sinistre intervient lorsqu'un évènement, prévu dans le contrat d'assurance, survient dans la période de validité du contrat, permettant de mettre en œuvre la garantie accordée par

¹COUILBAULT.F, LATRASSE.M .ELIASHBERG.C. Op cité P 63-69

²J. YEATMAN : « Manuel international de l'assurance », éd Economica 1998. P 147

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

l'assureur, il y a pas de sinistre que si la victime réclame un dédommagement au responsable assuré¹.

2.1 La notion du sinistre

Le sinistre est la réalisation d'un risque entrant dans l'objet d'un contrat d'assurance en cours de validité. En référence à ce contrat, l'assureur vérifiera que le sinistre correspond bien au risque défini et que les conditions de son avènement n'ont pas fait l'objet de clause d'exclusion. L'assuré lors de la souscription du contrat d'assurance possède des droits et automatiquement il est soumis à des obligations.

2.2 L'acte de déclaration du sinistre

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

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

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

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

Les officiers ou agents de la police qui ont constaté un accident corporel de la circulation doivent en transmettre une copie du procès-verbal du constat de manière automatique à chacun des assureurs concernés dans un délai de trois mois.

La présence du permis de conduire est exigée pour le traitement du dossier sinistre en raison du fait que les accidents survenant alors que le conducteur n'est pas titulaire sont exclus du champ de la garantie ou donnent lieu à un recours subrogatoire de l'assuré.

¹ A.MENDACI, «L'Assurance Automobile en Algérie Situation et perspectives », Mémoire de fin d'étude, à l'université d'Oran. P71-86

2.3 Le déroulement du règlement du sinistre

Quelques étapes sont nécessaires à suivre en cas de sinistre, à savoir ¹:

a. Identification de la cause du sinistre

Cette responsabilité revient à l'expert en sinistre. Il constatera les dommages, validera votre déclaration initiale et consultera, si nécessaire, des spécialistes. À sa demande, vous devrez lui fournir certaines informations ou des documents pour l'aider à déterminer la cause du sinistre. Selon les résultats, il pourra confirmer si votre réclamation est recevable ou non en vertu de votre contrat d'assurance.

b. Estimation des dommages

L'expert en sinistre doit également estimer le montant des dommages et prendre la décision quant au montant de l'indemnité que l'assureur offre de verser. Il sera parfois assisté d'un évaluateur ou d'autres spécialistes. Cependant, il est responsable de bien documenter et justifier la réclamation, notamment de préparer l'inventaire des biens endommagés, détruits ou volés, avec le maximum de preuves de possession. Pour chaque bien, y indiquer ceux qu'on désire récupérer en nettoyage et ceux qui semblent irrécupérables, mais c'est l'expert en sinistre qui a la responsabilité de déclarer un bien en perte totale.

Plus vite l'inventaire est soumis, plus vite la réclamation sera traitée. Sachant que l'assureur pourrait refuser de payer la réclamation si cette dernière constitue des biens en trop ou sont surévalués.

c. Choix de l'entrepreneur

Le droit de choisir l'entrepreneur qui fera les réparations ou de les effectuer soit même. Les assureurs peuvent également proposer des fournisseurs avec lesquels ils ont déjà des ententes. Dans tous les cas, la décision revient à l'intéressé et devra en discuter avec l'expert en sinistre responsable du dossier afin de s'entendre sur les modalités du règlement, car elles sont parfois différentes.

d. Autorisation des travaux

Réviser le devis des travaux en prenant soin de valider les montants alloués par exemple, pour la reconstruction et l'entreposage, les biens à réparer, à remplacer, ainsi que les échéances. Confirmer le tout avec l'expert en sinistre et valider si le contrat d'assurance prévoit une enveloppe globale d'indemnisation ou s'il prévoit plutôt des « postes de dépenses » fixes. Ainsi, s'il y a une limitation sur le montant d'assurance, il faudra établir un ordre de priorité entre les réparations à habitation ou le remplacement des biens endommagés.

¹Idem, P 88-102

e. Négociation du règlement

Lorsque l'expert en sinistre a en main l'inventaire des biens endommagés, il est en mesure de calculer l'offre de règlement en vertu des protections, des limites et des exclusions prévues à votre contrat, notamment la valeur à neuf ou la valeur dépréciée.

Si nous avons la protection Valeur à neuf, nos biens seront réparés ou remplacés par un article neuf de même nature et qualité, même si le remplacement coûte plus cher que ce qui avait été payé à l'origine. Si toutefois nous choisissons de ne pas réparer ou remplacer certains articles, l'assureur nous indemniserá selon la valeur des biens endommagés au jour du sinistre, soit en tenant compte de leur dépréciation.

f. Paiement de l'indemnité et application de la franchise

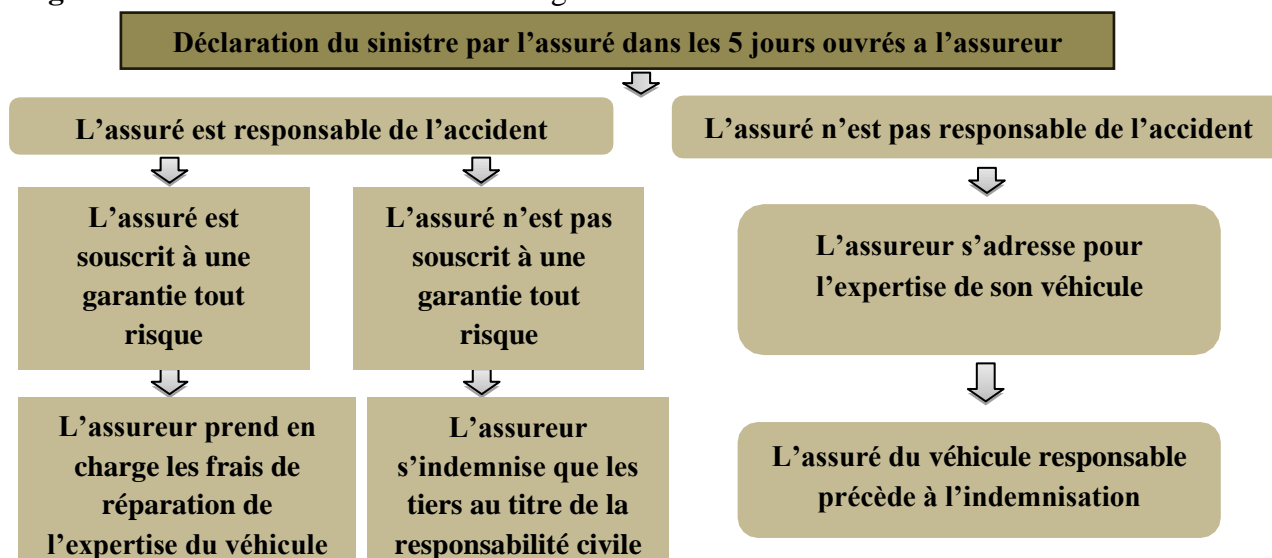
Selon l'ampleur des dommages, les paiements sont effectués tout au long du processus de règlement, au fur et à mesure que les fournisseurs soumettent leurs factures. Et s'assurer de communiquer à l'assureur la satisfaction ou non à l'égard des travaux effectués avant de payer le fournisseur de services. Si les dommages n'excèdent pas la limite d'assurance, le montant de la franchise sera déduit de l'indemnisation ou l'assureur demandera de la payer directement au fournisseur de services.

g. Réclamation du montant de la franchise auprès d'un tiers responsable

Si un tiers est responsable des dommages subis, il faut réclamer le remboursement du montant de la franchise et des dommages non remboursés par l'assureur. Sans oublier les délais de la prescription pour entamer les recours.

3. Les techniques d'indemnisations

Figure N°02 : Indemnisation des dommages matériels

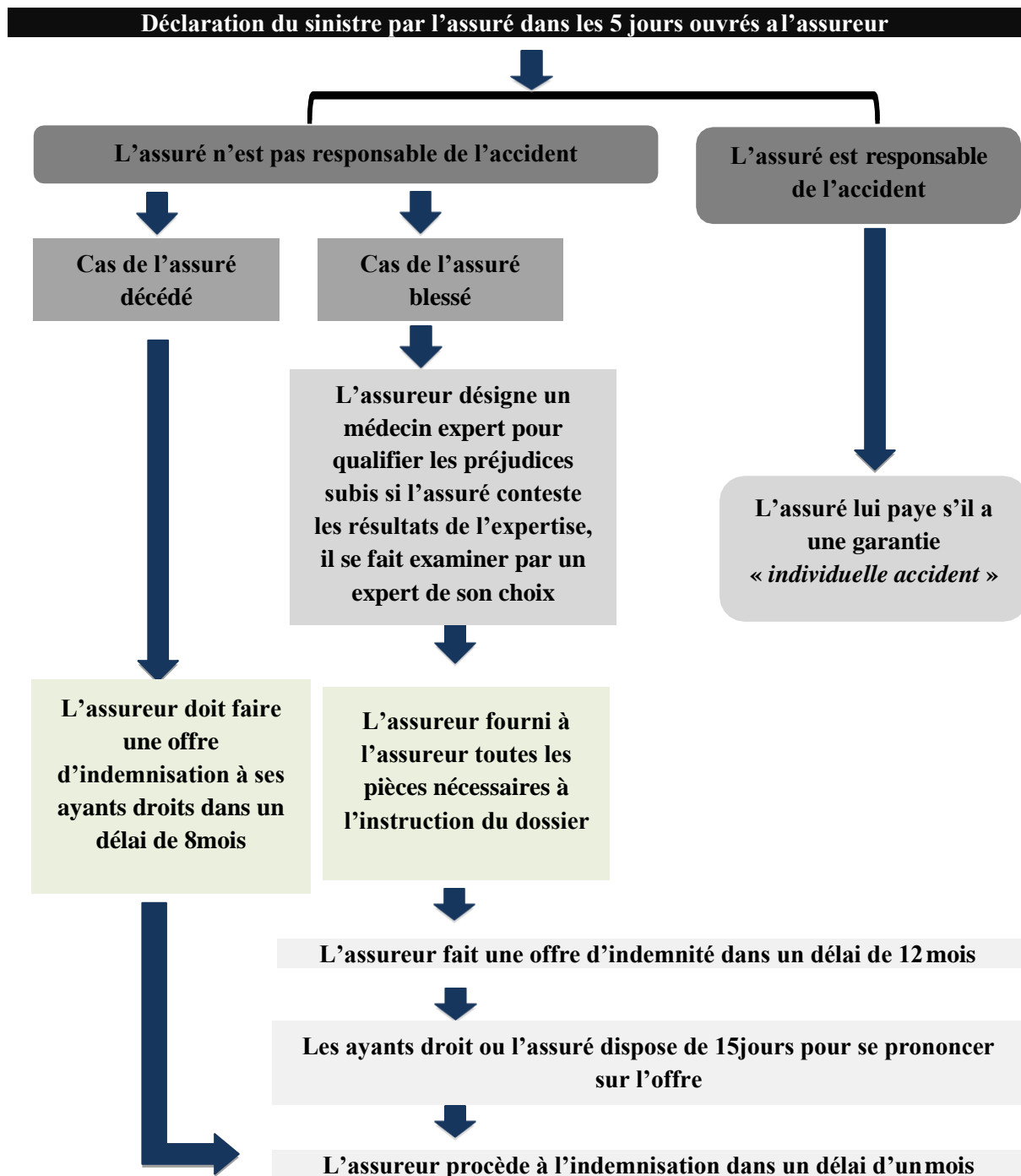


Source : NDIAYE .Y, évaluation de la qualité des prestations relatives à la gestion des sinistres, option master professionnel en audit et contrôle de gestion, institut supérieur de comptabilité, 2011, p11

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

Les sinistres matériels, sont ceux qui atteints les biens des assurés consistant en la lésion d'intérêts de la nature économique¹. Le préjudice matériel ouvre droit à une indemnisation dont la valeur est appréciée.

Figure N°03 : Indemnisation des dommages corporels



Source : NDIAYE .Y, évaluation de la qualité des prestations relatives à la gestion des sinistres, option master professionnel en audit et contrôle de gestion, institut supérieur de comptabilité, 2011, p12

¹ COUIBAULT, ELISASHBER et LTLRASSE : les grands principes de l'assurance, largus, Op cité p238

Chapitre I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : aspects théoriques et pratiques en référence à l'Algérie

Le dommage corporel s'agit d'une atteinte à l'intégrité physique d'une personne, aussi qualifiée de préjudice physiologique ou fonctionnel (amputation d'un membre etc...). En droit du dommage corporel, il convient de distinguer entre le dommage, d'une part qui est une atteinte à l'intégrité physique ou psychique de la personne humaine et le préjudice réparable, d'autre part. Le préjudice corporel ouvre droit à une indemnisation, si l'assuré et l'assureur sont mis d'accord que l'indemnisation sera par une transaction amiable, et s'il y a une confrontation entre les deux cas sera par voie de justice.

Conclusion

L'industrie de l'assurance en Algérie a été non seulement instituée tardivement, mais a également subi la politique coloniale durant les premières années de l'indépendance.

La présentation du secteur assurantiel algérien confirme l'évolution du marché passant d'une industrie fermée contrôlée par l'état dans une économie dirigée, à une industrie ouverte sur l'investissement et l'installation de nouveaux opérateurs privés et étrangers.

Pour ce faire, nous avons fait référence au cadre réglementaire régissant l'assurance automobile mais aussi aux différentes techniques permettant de mesurer l'ampleur du sinistre telle que pratiquées actuellement en Algérie. Au bout du compte nous pouvons dire que la gestion des sinistres liés à l'automobile est problématique du fait de la difficulté à mesurer avec exactitude les dégâts.

C'est pourquoi l'expertise automobile s'est développée de façon à réguler ces difficultés en créant des sociétés autonomes des compagnies d'assurance.

Après avoir donné un aperçu général sur les éléments théoriques autour desquels s'articule notre problématique de recherche : l'assurance automobile, le marché des assurances automobile en Algérie et la gestion du sinistre, nous tenterons, à présent de traiter le deuxième chapitre de ce présent travail qui est l'essence même de notre thème : l'expertise automobile.

**CHAPITRE II : L'expertise automobile :
Forme d'évaluation de sinistre**

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

Introduction

En cas de sinistre, tout individu a besoin d'un expert pour examiner les circonstances qui entourent les sinistres et déterminent la valeur des pertes ou des dommages, c'est le cas de l'experts automobile qui se spécialise dans le domaine des assurances automobiles.

En effet, toutes les compagnies d'assurance envoient systématiquement un expert à la suite d'un sinistre. Elles peuvent également demander l'avis d'un expert avant qu'un contrat d'assurance ne soit signé dans le but de juger des risques potentiels

L'expertise en automobile est une discipline éminemment vaste et technique. La mission de l'expert va en effet, de l'instruction d'un sinistre matériel ou d'une action en garantie à une action en responsabilité civile professionnelle.

L'objet de ce chapitre sera d'abord de donner un aperçu sur l'expertise automobile et se consacrer ensuite aux pratiques d'évaluation du sinistre lors de l'expertise et ces perspectives de développement, on va finir par aborder les contraintes et enjeux de l'expertise automobile en Algérie.

Section 01 : Aperçu sur l'expertise automobile

L'automobile occupe une place importante dans l'économie en Algérie, carrefour où s'affrontent les partenaires souvent antagonistes qui sont les usagers de la route, les constructeurs, les réparateurs et les assureurs, elle est à la fois un des marchés essentiels de la société moderne. Elle n'est plus un objet de luxe comme dans le passé, au contraire c'est un article de consommation courante, profondément inséré dans notre vie dont elle est désormais inséparable.

Pour faire face aux multiples aléas que pose aujourd'hui ce symbole technologique moderne, la nécessité a donné naissance à la profession d'expert en automobile.

L'objet de cette section est de définir la profession d'expertise automobile, de préciser son rôle, ses activités ainsi que sa mission.

1. Notion générale sur l'expertise

L'assuré ne peut prétendre au remboursement d'un sinistre qu'après avoir soumis le véhicule endommagé à l'expertise.

Aucun remboursement des dommages matériels causés à un véhicule ne peut être effectué si le véhicule endommagé n'a pas fait l'objet d'une expertise préalable¹.

¹ L'article N°21 de l'ordonnance 74-15 articles relatifs aux assurances modifiée et complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006.

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

1.1 Définition de l'expert automobile

L'expert, d'une manière générale peut être défini comme étant toute personne qui, dans un domaine spécialisé est en mesure de procéder à des examens, des constatations, des appréciations, en les revêtant sinon du sceau de la vérité, mais tout au moins d'une valeur, d'une autorité supérieure tirée de ses connaissances techniques, de son expérience et de sa pratique.

Il existe plusieurs experts dans des domaines différents, ce qui nous intéresse dans notre étude c'est l'expert automobile. L'expert automobile évalue la plupart du temps, après un accident ou un sinistre, l'état technique et la valeur d'un véhicule à la demande d'une compagnie d'assurance, d'un particulier ou parfois de l'administration ou de la justice¹.

Autrement dit, l'expert automobile est chargé dans le cas d'un accident de la route, d'établir un bilan des réparations et de l'étendue des frais de réparation mais il doit aussi analyser les circonstances de l'accident. L'expert est un technicien qui connaît parfaitement le fonctionnement d'un véhicule et ses pièces, il doit se tenir au courant des derniers modèles et des nouvelles technologies².

Donc, l'expert automobile est autant un technicien, qu'un conseiller ou qu'un conciliateur objectif et impartial dont la profession est réglementée.

1.2 Le rôle de l'expert automobile

L'expert automobile est spécialiste des véhicules qui sont le cœur de son métier. Sont concernés : Les véhicules particuliers et professionnels (matériels agricoles, ensembles routiers lourds, matériels de chantier, matériel de travaux spécialisés), les cycles et motocycles (cyclomoteurs, motocyclettes, scooter,...), véhicules de collection et les camping-cars³.

L'expert automobile intervient le plus souvent à la suite d'un accident ou d'un sinistre, alors le rôle de l'expert automobile consiste à :

- apprécier les dommages subis lors d'un accident.
- évalue l'état général d'un véhicule accidenté et analyse et recherche les causes du sinistre : anomalie de fonctionnement, malfaçon, responsabilité du conducteur...
- déterminer les responsabilités techniques éventuelles.
- joue un rôle d'arbitre en cas de conflit entre les parties impliquées.
- vérifie que les véhicules sont aux normes de sécurité.

¹ B.PECKELS, J.HUREAU « Essai de définition de l'expertise et des experts », Experts, n°78, mars 2008.

² I.BENSALEM « L'épuisement professionnel chez les experts automobile Etude de 09 cas réalisée au niveau de la société Algérienne de l'expertise (S.A.E) de Bejaïa » Mémoire de master à l'université de Bejaïa P 50-55

³ <http://anea.fr/role-expert-auto.html> Consulter le 01.11.2019 à 01h22

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

- conseiller les clients qui sollicitent pour la vente et l'achat d'un véhicule d'occasion.
- Il assure le suivi des réparations, contrôle leur qualité, vérifie les éléments de la facturation.
- Il établit des rapports d'expertises détaillés dûment argumentés.

L'expert automobile maîtrise non seulement la technique automobile, mais il doit aussi : connaître la législation en matière d'assurance, de responsabilité, de code de la route, être au courant de la valeur d'un véhicule pour évaluer le montant des dégâts et la durée des réparations. Mais il est indispensable d'avoir le sens des contacts humains et une bonne dose de psychologie pour exercer ce métier. Il doit établir de bonnes relations entre le réparateur, le sinistré, la compagnie d'assurance et mettre tout le monde d'accord sur le montant des réparations, c'est donc aussi un médiateur.

Il doit être disponible parce que le sinistré veut toujours que sa voiture soit réparée dans les plus brefs délais. Il peut être appelé à tout moment sur les lieux d'un accident¹.

Donc, on constate que le travail de l'expert automobile n'est pas aussi simple, c'est un travail strict et précis mais aussi très important, on peut résumer le rôle de l'expert automobile en deux missions principales : la sécurité publique, et l'évaluation des dommages.

1.3 Les activités de l'expert automobile et l'assurance

L'expert automobile travaille soit seul (comme indépendant), soit pour une compagnie d'assurance (comme salarié).

L'expert automobile exécute certaines tâches lors de son activité professionnelle pour une compagnie d'assurance :

- L'expert automobile peut intervenir en cas de problème mécanique.
- Il peut également agir lorsqu'il y a un litige avec une compagnie d'assurance.
- Il donne la valeur de remplacement du véhicule à la suite d'un sinistre ou d'un accident et lorsqu'il y a un désaccord sur le remboursement proposé.
- Il peut constater l'existence de vice caché à la suite d'une vente ou de l'achat d'un véhicule d'occasion. Grâce au rapport établi par l'expert automobile, il est souvent possible d'arriver à un accord amiable avec le vendeur. Si l'entente n'est pas possible, le rapport sera fort utile devant le tribunal.
- C'est lui qui estime la valeur d'un véhicule, fait les photos nécessaires au dossier d'assurance, évalue la nécessité des travaux de réparation ou leur conformité.

¹NAMIN LIONEL, « L'expert en automobile Quel statut, quels métiers ? », revue- experts, 2006, P 40

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

- L'expert peut également intervenir lorsqu'il faut estimer la valeur d'un vol du véhicule.

Il est important de savoir que dans ce domaine, lorsque l'expert automobile est mandaté par une compagnie d'assurance, il doit obligatoirement envoyer une copie de ses conclusions à l'assuré. A moins qu'il y ait une expertise contradictoire réalisée par un second expert, les conclusions ne sont pas opposables à l'assuré. Même si la compagnie d'assurance a mandaté un expert automobile, l'assuré a toujours le droit de choisir l'expert de son choix.

On note que, l'expert automobile travaille surtout lorsqu'on lui fait appel lors d'un sinistre ou au moment où les clients sont victimes d'un accident qui endommage leurs véhicules.

Donc, en cas d'un sinistre, l'expert sera mandaté par la compagnie d'assurance pour évaluer et chiffrer le montant de l'indemnité. Il se rend sur place, soit dans le garage où le véhicule a été conduit ou chez l'assuré. Il identifie formellement le véhicule accidenté et liste l'ensemble des dégâts en contrôlant la déclaration d'accident. Il est tout à fait possible et même recommandé que l'assuré soit présent lors de l'expertise. L'expert mentionnera les différents travaux nécessaires et les chiffrera. Le rapport d'expertise est communiqué à l'assurance et à l'assuré. Il est tout à fait possible de contester ce rapport en demandant l'intervention d'un nouvel expert. C'est alors l'assuré qui doit prendre ses frais en charge. En cas de désaccord entre les deux experts, un troisième expert automobile peut intervenir. Il est choisi en commun accord par les deux parties et ses frais seront également partagés¹.

En effet, l'assurance automobile se basera par la suite sur toutes les données fournies dans le rapport d'expertise, que l'expert automobile préparera afin de déterminer le montant de l'indemnisation qui sera attribuée.

2. La profession d'expertise automobile

Après avoir présenté la définition de l'expert automobile et après avoir expliqué son rôle, il est bien nécessaire de définir l'expertise en automobile autant que profession.

2.1 Définition de la profession expertise automobile

L'expertise automobile est une profession strictement réglementée. Avec un tel intitulé, tout porterait à croire que cette activité se cantonne à un champ d'action limitée, alors qu'elle répond aujourd'hui à des besoins variés des assureurs (assurance automobile, assurance de responsabilité, assurance de transport), de la justice et de la sécurité routière, du

¹ Idem, P 41

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

professionnel en automobile¹.

Autrement dit l'expertise en automobile est une discipline technique, c'est une activité professionnelle réglementée vaste et technique. Les attributions de l'expert s'inscrivent dans le cadre de l'instruction d'un sinistre matériel, d'une action en garantie ou d'une action en responsabilité civile professionnelle.

Il s'avère que, l'expertise automobile est une profession comme toutes les professions inscrites dans le cadre social, qui nécessite une bonne formation et des compétences, ainsi que des connaissances très importantes.

2.2 L'histoire de la profession expertise automobile

Pour mieux savoir l'origine de cette profession, il est nécessaire de mettre la lumière sur une brève histoire de l'expertise automobile.

L'expertise automobile est une discipline technique née en France dans les années 1930, pour aider les assureurs à déterminer l'imputation (relation entre le sinistre déclaré et les dommages relevés), les causes (nature de la partie adverse, cause interne, etc.) et le coût de réparation des sinistres.

Cette discipline s'est professionnalisée dans les années 1960 avec l'obligation d'assurance qui est faite aux propriétaires de véhicules terrestres à moteur.

Les professions d'assureur et d'expert en automobile ont alors connu un développement à très fort taux de croissance, qui trouve son apogée à la fin des années 1980.

En 1972 est créé le premier brevet est remplacé par un diplôme. La croissance du parc automobile devient alors plus faible, et la sinistralité se met à baisser, sous l'effet conjugué de l'amélioration des véhicules et du réseau routier, la prise de conscience collective de l'insécurité routière comme fléau national, et enfin la répression des infractions. L'expert en automobile développe alors de nouvelles activités, tournées vers la sécurité (procédures VGA puis VEI et enfin, à compter de 1^{er} Janvier 2009, VE pour véhicule endommagé), l'audit de parcs (évaluation de dommages en retour de location) et l'analyse des causes de défaillances².

On note que l'expertise automobile est une profession très importante, mais malgré ça elle reste peu connue au grand public.

¹N.CHEVRIER, et S.RENON-CHEVRIER « L'épuisement professionnel vers des interventions organisationnelles ». Psychologie Québec, Novembre 2004. P 32

²<http://www.aldexperts.fr/index.php/expert-automobile> Consulter le 31.10.2019 à 21H15

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

2.3 Les conditions et obligations réglementaires d'exercice de la profession

Trois articles du code de la route définissent plus pratiquement les conditions d'exercices qui sont :

- a. Les personnes ayant satisfait à un examen théorique et pratique dans des conditions déterminées par décret. Ce texte prévoit que la qualité d'expert ne peut être reconnue qu'après avoir passé avec succès l'examen du Brevet Professionnel d'Expert en Automobile.

Pour cela 2 voies d'accès à ce diplôme sont ouvertes :

- Avoir exercé pendant au moins 5 ans la pratique de la réparation automobile ;
- Être titulaire d'un diplôme d'ingénieur et avoir exercé pendant au moins 12 mois une activité concernant la construction ou la réparation automobile.

En outre, il faut avoir effectué un stage d'au moins 2 ans auprès d'un expert titulaire et avoir suivi pendant au moins 01 an des cours de perfectionnement.

- b. Les personnes ayant obtenu la reconnaissance de cette qualité d'expert ;
- c. Nul ne peut exercer la profession d'expert en automobile s'il ne figure pas sur une liste arrêtée annuellement par une commission nationale d'agrément. Pour l'inscription sur la liste d'expert (ordre d'expert), le législateur fait la distinction entre l'acquisition de la qualité d'expert et l'exercice de l'activité qui est subordonné à l'inscription sur la liste ;

La commission nationale d'agrément traite également la procédure disciplinaire. Cinq articles du code de la route fixent les règles professionnelles des experts en automobile à savoir¹ :

- L'expert doit communiquer à la personne qui envisage de faire appel à lui, le prix de sa prestation ;
- l'Expert ne peut se substituer au propriétaire du véhicule que s'il en a reçu mandat écrit ;
- L'expert est tenu de donner ses conclusions dans la limite de sa mission ;
- Le rapport d'expertise doit mentionner les conclusions de l'expert et le rapport des opérations en précisant si elles ont été effectuées avant ou après réparation ;
- L'expert doit en informer les parties intéressées (propriétaire et le professionnel dépositaire du véhicule) dès lors qu'il a connaissance d'une contestation portant sur les conclusions techniques ou sur le coût des dommages ou de réparation².

¹ <http://www.aldexperts.fr/index.php/expert-automobile> Consulté le 01/10/2019 à 11h40.

² <http://www.cna.dz/version/1/fichier/reforme-expertise-automobile.pdf> Consulté le 01/10/2019 à 18h30.

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

Pour conclure, nous pouvons dire que la profession de l'expert automobile et bien nécessaire, le besoin de connaître de manière précise la valeur de ces biens spécifiquement automobile devient indispensable dans une économie moderne. Si l'on pouvait autrefois se contenter d'évaluations plus ou moins précises ; actuellement ces simples évaluations ne sont plus de mises et si elles ne sont pas précises, peuvent conduire à des désastres, c'est pour quoi on a de plus en plus besoin d'un expert automobile.

3. Les différents types d'expertise

Il y a différents types d'expertise en assurance automobile, à laquelle l'assuré peut contester l'évaluation du dommage issue du rapport d'expertise¹.

3.1 Expertise classique

3.1.1 Expertise sur centre ou hors centre

Elle est la plus courante, on la réalise soit au niveau de notre centre d'expertise soit dans les agences d'assurance. Elle débute par la réception d'un ODS accompagné de la déclaration de sinistre, et la carte grise du véhicule, l'enregistrement des informations, la visite du véhicule, la prise de photos et en dernier lieu l'établissement d'un procès-verbal d'expertise.

3.1.2 Expertise à l'acte

Elle est réalisée dans des garages de réparation des véhicules suite à un accident ou une défaillance interne qui empêche le déplacement du véhicule dans un centre d'expertise ou une agence ou il y a un expert en vacation. L'expert définit conjointement avec le réparateur les méthodes de réparation (Remise en état, remplacement, ajustage, soudage etc).

Dans le cas des dommages très importants on procède à la réforme du véhicule soit :

a. Réforme économique V-E-I (Véhicule Économiquement Irréparable)

Lorsque le montant prévisionnel de la réparation dépasse le seuil maximum de réparation, il est préférable dans ce cas de calculer le montant du préjudice par voie des différences des valeurs. Toutefois le propriétaire du véhicule peut engager une éventuelle réparation sans demander un complément d'indemnité auprès de son assurance.

b. Réforme technique

Dans le cas où la violence des chocs ont atteint les éléments de sécurité et la géométrie du véhicule et que toute tentative de remise en état conformément aux règles de sécurité routières et technique demeure vaine, car, non seulement elle entraînerait une dépense onéreuse qui dépasserait largement le seuil maximum de réparation, mais elle ne pourrait

¹ M.AICHOUN «société Algérienne d'expertise de contrôle technique automobile » Rapport de fin de stage au niveau de la SAE/ EXACT centre d'expertise de Tizi-Ouzou», 2017 P 07-10

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

aucunement lui conférer la conception d'origine, on déclare le véhicule techniquement irréparable et nous suggérons sa mise en ferraille. Le montant des dommages est calculé par voie de pertes sur la base de différence de valeurs avant et après sinistre. et la carte grise et les plaques du constructeur devront être restituées auprès des autorités compétentes.

3.1.3 Expertise suite à un incendie partiel ou total

a. Incendie partiel : c'est une expertise suite à un incendie qui se déclenche sur une partie bien déterminée du véhicule, l'expert dans ce cas doit élaborer la méthode de réparation en prenant compte des effets de haute température sur les éléments endommagés.

b. Incendie total : c'est une expertise suite à un incendie total du véhicule qui se caractérise par des flammes dévastatrices dévorant l'ensemble des éléments de garnitures, pneumatiques, l'ensemble des systèmes de refroidissement, alimentation électriques ...etc. réduisant ainsi le véhicule à l'état d'épave.

Dans les deux cas cités précédemment, l'expert doit procéder à l'identification du véhicule et déterminer l'origine du feu qui peut-être interne du à un court-circuit, une fuite de carburant ou une autre défaillance sur le véhicule, ou bien externe qui s'est propagé pour l'atteindre ensuite. Les conclusions doivent être mentionnées sur le PVE.

3.1.4 Expertise suite à un vol partiel ou total

Dans le cas de vol partiel l'expert doit chercher les traces d'effractions afin de les notifier sur le PV-E ainsi que l'estimation des dommages et les éléments enlevés du véhicule. Dans le cas de vol total l'expert doit évaluer la valeur vénale du véhicule d'après la facture d'achat si elle est disponible, sinon selon la valeur d'un autre véhicule de même marque, modèle, caractéristiques, année, état ... sur le marché local.

3.1.5 Expertise dont le montant varie entre 01 et 03 million de DA (commission ad-hoc régional)

Dans ce cas l'expert doit attirer l'attention de l'assuré sur le fait qu'il doit rester à notre disposition en prévision d'une seconde visite technique qui sera diligentée par la commission ad hoc régionale.

3.1.6 Expertise dont le montant dépasse les 3 million de DA (commission ad-hoc national)

L'expert doit établir un PVE préliminaire et le transmettre au chef de centre en joignant toutes les pièces que doit comporter ce dossier pour qu'il puisse le transmettre à son tour à la commission ad hoc supérieure de l'entreprise.

En plus des différentes expertises, on est appelé parfois à faire :

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

- **Des PV Additif** : Dans le cas où l'assuré justifie l'achat d'un élément avec une facture d'achat- dans un délai de 90 jours, sur demande de l'agence on lui accorde la différence de prix de l'élément s'il figure déjà sur le PVE initial.
- **Des avis techniques** : Dans le cas où il y a des doutes sur la matérialité et la probabilité de l'accident, l'agence d'assurance adresse une demande accompagnés du dossier complet au chef de centre afin de désigné un expert pour faire une analyse technique sur l'imputabilité des dégâts et la matérialité du sinistre.
- **Des confrontations** : En cas où l'expert ne peut pas donner un avis technique, il suggère une confrontation entre les véhicules afin de confirmer si la matérialité du sinistre a eu lieu ou non.
- **Appréciations** : l'assureur se présente avec un PVE d'un expert d'une autre compagnie et dont il n'a pas eu d'expertise contradictoire, alors on étudie le PVE et en conclusion on l'a apprécié ou on le déprécié.
- **Attestations de valeur** : Il s'agit de donner une valeur vénale à un véhicule ou un parc roulant d'une entreprise ou organisme.
- **Attestations de remplacement des B-D-G** : c'est la constatation de remplacement d'une glace d'un véhicule soit un pare-brise, vitre de porte, custodes, lunette arrière, toits panoramique etc.

3.2 Expertise contradictoire

Conformément à l'article 19 de la convention interentreprises ; « l'expertise contradictoire est obligatoire pour les sinistres dont le montant des dommages est égal ou supérieur à 30.000DA et qui a été revu en hausse à 150 000 DA a partie du 01/07/2014 »¹.

L'expert doit adresser une invitation à son confrère expert de l'agence adverse en lui indiquant les renseignements du véhicule et l'adresse exact ou le véhicule a été expertisé et ensuite arrêter le PVE conjointement.

3.3 La contre-expertise

Dans le cas où l'assuré juge qu'il a été lésé par la conclusions de l'expert, celui-ci ouvre le droit d'engager à ses frais un autres expert pour dresser un deuxième PVE , si le litige persiste, les instances judiciaires trancheront si la requête est faite par l'agence ou l'assuré, les frais du troisième expert sont à partager par les deux partie antagonistes.

¹ Idem, 2017 P 07-10

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

3.4 Tierce expertise (arbitrage)

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

3.5 L'expertise judiciaire

Est une mesure d'information technique confiée à un homme de l'art par une juridiction, il doit donner un avis technique sur les points décrits dans la mission, exemple vérifier si la cause de l'accident est due à un défaut du constructeur, il n'a pas à décrire les circonstances de l'accident. Alors que pour l'indemnisation des dommages matériels engendrés par les accidents de la circulation, l'expert préalable est impérative au regard de la loi, l'expertise judiciaire, par contre est facultative pour le juge et ne constitue pour lui qu'une simple information dont il peut s'en passer.

Section 02 : Pratique d'évaluation du sinistre lors de l'expertise

La deuxième section de ce chapitre, se penchera sur les techniques d'évaluation du sinistre en automobile. Mais avant d'évoquer ces pratiques, il est nécessaire de mentionner les missions de l'expert en automobile.

1. Les missions de l'expert en automobile

Trois missions principales de l'expert en automobile à savoir : la mission d'évaluation, la mission de sécurité routière et la mission d'assistance.

1.1 Les constatations

L'expert en automobile entame son expertise par l'identification du véhicule et la poursuit par une série de relevés. Ses constatations constituent un élément de preuve qui peut être pris en considération lors d'un litige, même si l'expert a procédé à ses opérations sans convoquer l'assuré¹.

1.1.1 L'identification du véhicule

L'expert automobile procède à l'identification du véhicule une fois le sinistre survenu. Elle est de deux natures technique et administrative.

a. Identification technique : Elle concerne le relevé des caractéristiques suivantes: marque, modèle ou appellation commerciale, type, puissance, énergie, carrosserie, numéro

¹ <https://www.sae-exact.dz/> consulté le 19/09/2018 à 11h30.

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

d'immatriculation et le numéro de série. L'ensemble de ces indications est à rapprocher à la carte grise afin de vérifier la concordance

b. Identification administrative : Elle concerne, par rapport au véhicule présenté, la vérification des documents administratifs, carte grise, vignette de contrôle technique réglementaire, carnet d'entretien etc. Le point essentiel étant bien entendu la plaque du constructeur, le numéro de série poinçonné à froid, le numéro minéralogique. Cette indication concerne également le nom du propriétaire et la comparaison de tous ces numéros avec les indications figurant sur la carte grise¹.

1.1.2 Les relevés

Les dommages existants sont examinés par l'expert il note leurs emplacements sur le véhicule (point d'impact initial, sens du choc, importance de la déformation...) et reporte l'information sur la figure imprimée dans le document utilisé durant l'expertise. L'expert en automobile procède à un examen visuel du véhicule (sans démontage).

Lorsque les dommages sont importants et qu'il estime que le véhicule sera en tout état de cause économiquement repérable, il pourra réserver son appréciation au démontage préalable pour vérifier si certains organes mécaniques sont touchés. Si l'expert en automobile n'est pas certain de son jugement il n'hésitera pas à ordonner le démontage, en suscitant une décision de l'assureur qui devra prendre en charge ces frais nécessaires pour la bonne instruction du sinistre. L'évolution de la conception des véhicules amènent de plus en plus les professionnels à démonter partiellement les voitures pour que l'estimation de l'expert soit plus précise.

L'expert en automobile consigne les indications de l'état d'entretien du véhicule .elles concernent principalement : le kilométrage au compteur, les pneumatiques (contrôle de leur usure), la peinture (qualité, traces de retouches), la carrosserie (relevé de chocs antérieurs, traces d'oxydation) et la sellerie (propreté, déchirure, brûlure...).

1.2 La mission d'évaluation

Elle connaît plusieurs objets : l'évaluation des dommages subis par un véhicule à moteur, mais aussi la détermination de la valeur d'un véhicule à moteur en amont comme en aval de tout sinistre².

¹ <https://www.atlas-mag.net/article/l-expertise-automobile-1ere-partie> consulté le 19/09/2018 à 13h40.

² <https://www.sae-exact.dz/> Consulté le 17/09/2018 à 14h.00.

1.2.1 Les dommages subis aux véhicules

C'est la mission traditionnelle, celle à laquelle les assureurs automobile ont le plus souvent recours. Elle comporte, selon ce qu'en donne la pratique, les opérations suivantes : identifier le véhicule, procéder au relevé des dommages et à leurs imputation, définir une méthodologie de réparation, chiffrer le coût de la remise en état ainsi que la valeur du véhicule s'il y a lieu. La mission d'évaluation réservée par la loi concerne tous les véhicules endommagés ainsi que les cycles et leurs dérivés. En général, cette situation résulte de l'action accidentelle d'agents extérieurs (collision avec un autre véhicule, choc contre un corps fixe, tempête, catastrophe naturelle, communication d'incendie, etc.) provoquant des atteintes matérielles au corps du véhicule : destruction, altération ou détérioration.

Parmi les autres facteurs de dommages, il y a aussi la défectuosité inhérente au véhicule portant sur l'un de ses organes ou l'une de ses fonctions. L'expert en automobile doit exercer sa mission d'évaluation relativement à tous types de véhicules à moteur ainsi qu'aux cycles et à leurs dérivés et pour tous dommages concernant le corps du véhicule¹.

a. Véhicule à moteur

Le véhicule à moteur peut être désigné comme tout véhicule terrestre pourvu d'un moteur de propulsion, y compris les trolleybus, et circulant sur route par ces moyens propres, à l'exception des véhicules se déplaçant rails. Il doit comporter un siège pour le conducteur, ce qui élimine les motoculteurs ou les tondeuses à gazon tenues à la main par une personne qui les suit ou les guide en marchant. Enfin, la circonstance selon laquelle un véhicule à moteur est un engin « circulant sur route » n'est pas exclusive, à notre sens de tout déplacement hors des routes : dans des champs ou des terrains privés.

b. Cycle et dérivés

Le terme cycle désigne tout véhicule ayant au moins deux roues et propulsé exclusivement par l'énergie musculaire des personnes se trouvant sur ce véhicule, notamment à l'aide de pédale ou de manivelles. Cette définition permet de faire entrer les bicyclettes, dans le champ des expertises dévolues aux experts en automobile.

1.2.2 La valeur des véhicules à moteur

L'expert en automobile a pour mission de rechercher la valeur d'un véhicule à moteur. C'est en principe sa valeur vénale, c'est-à-dire sa valeur marchande : prix auquel un véhicule à moteur pourrait se vendre à un moment donné sur le marché de l'occasion dans les conditions

¹ LIONEL, N. « Guide de l'expertise automobile ». Paris : Edition L'Argus, 2017, P 11-14.

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

normales du jeu de l'offre et de la demande. Il existe quatre types de valeur¹ :

- **La valeur à neuf** : Il s'agit de la valeur neuf afin de permettre à l'assuré d'acquérir un même véhicule .cette valeur est souvent celle figurant sur le contrat d'achat du véhicule que pourra produire l'assuré (elle est souvent déclarée à la souscription du contrat d'assurance);
- **La valeur de remplacement ou vénale** : Il s'agit de la valeur permettant d'acquérir un véhicule identique, on aura pris en compte dans cette évaluation la vétusté du véhicule eu égard à son âge et son degré d'usure (kilométrage notamment) ;
- **La valeur réelle** : Il s'agit de différence entre valeur de remplacement du véhicule et la valeur d'épave (valeur de récupération du véhicule déclare épave, c'est-à-dire non remis en circulation) ;
- **La valeur à dire d'expert** : Il s'agit de la valeur déterminée par un expert désigné d'un commun accord entre assureur et assuré. Cet expert prendra en compte l'état général du véhicule, les tendances du marché régional.

1.3 La mission d'assistance

L'expert automobile peut notamment exercer une mission d'assistance pour apporter sa compétence et son expérience en vue d'élucider les circonstances d'un sinistre, les causes techniques d'une difficulté ou d'un litige.

1.3.1 Lors d'un sinistre

Un accident de la circulation est le produit d'une relation défectueuse entre un ou plusieurs êtres humaine, un ou des moyens de transports et un environnement routier. La recherche des facteurs qui ont déterminé l'accident est une mission confiée à un expert automobile. La compréhension de l'accident, par l'établissement des circonstances exactes dans lesquelles il est survenu, peut servir à aider les juristes à fixer les responsabilités².

Le travail de l'expert en automobile repose sur l'observation de la réalité et sur une approche scientifique.

Dans un premier temps, il est conduit à recueillir et réunir tous les éléments d'un sinistre automobile (procès verbale de la gendarmerie, constat amiable, lieu de l'accident, photos des dommages...) l'expert en automobile met tout en œuvre pour sauvegarder les éléments de preuve par la prise de mesures conservatoire adaptées.

¹ ANDRE M, « les technique d'assurance »,2emeedition. Paris : Edition l'Argus, 2012, P 140.

² <https://www.sae-exact.dz/> consulté le 03/11/2019 à 11h40.

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

L'étude d'un accident comprend deux autres phases de travail : la reconstitution cinématique à l'aide de logiciels et l'analyse du scénario de l'accident et des paramètres accentogènes. L'expert en automobile s'attache à appliquer et respecter une méthode de travail au cours de toutes ses opérations.

1.3.2 Lors d'un litige

L'expert en automobile est en générale sollicité par un acheteur s'il s'agit d'un litige de la vente par le client, d'un garagiste si la réclamation concerne l'exécution d'un ordre de réparation. Au niveau d'un acheteur, plusieurs cas peuvent révéler ce besoin d'assistance, comme le fait d'être en possession d'un véhicule affecté d'un désordre le rendant inutilisable ou d'un véhicule qui présente de grave faiblesse dissimulées par le vendeur. Tandis que le client d'un garagiste peut lui reprocher de ne pas avoir su le réparer.

Dans ces situations, l'assistance de l'expert en automobile est requise pour :

- Rechercher et préciser les causes d'un litige automobile, d'une anomalie de fonctionnement, ainsi qu'un défaut de fabrication ou de conception ou d'une malfaçon, afin de permettre de déterminer la responsabilité juridique éventuelle ;
- Vérifier les éléments d'une réparation et d'une facturation ;
- La mission d'information, dans le but est d'apprécier l'environnement du sinistre. Elle permet d'estimer les couts financiers du litige, de le dater et enfin, d'apprécier l'identité de l'adversaire ;
- La mission contradictoire : l'expert intervient en présence de l'adversaire. Son objet est d'apprécier le litige, de déterminer les solutions techniques et de les chiffrer, mais aussi de rechercher un accord amiable dans l'aboutissement sera la réduction d'un protocole d'accord, dans lequel les engagements pris par les parties seront concrétisés par écrit.

Cette mission montre que l'expert en automobile peut aussi assister son client pour toute mise au point d'une transaction. Le conseiller, le cas échéant, au cours de la négociation afin qu'il accepte l'offre de transaction que la partie adverse envisage¹.

1.3.3 Lors de la vente du véhicule d'occasion

Afin de contribuer à une meilleure protection de l'acquéreur et de renforcer la sécurité routière, l'acheteur ou le vendeur d'un véhicule d'occasion peut faire appel à un expert auto.

¹ LIONEL N. Op. Cit., P.21

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

L'expert est avant tout un personnage d'art et de métier, reconnu par les autorités compétentes, diplômé dans un domaine spécifique pour exercer une fonction pour laquelle il doit faire preuve d'autorité, de personnalité, de compétence et de réflexion.

2. L'expertise automobile : les facteurs techniques du dommage

2.1 L'analyse des dommages au véhicule

2.1.1 L'imputabilité

La mission de l'expert peut être limitée à un événement précis ou au contraire étendue pour l'ensemble des dommages du véhicule afin d'en connaître l'état. L'observation rigoureuse permet de fixer le ou les divers points de choc et de déterminer leur imputabilité.

Si la mission indique la nature de l'accident, l'expert donne si faire se peut, le point d'impact initial, le sens de choc, l'importance de la déformation des éléments d'habillage et l'incidence sur les éléments d'infrastructure il fait la description des dommages et fixe leur imputabilité par rapport au choc déclaré. Lorsque l'importance des déformations est établie, l'expert fixe en accord avec le réparateur, la méthode à mettre en œuvre pour une remise en état à identique suivant les règles de l'art.

L'examen attentif des dommages amené l'expert en automobile à les ventiler selon qu'ils sont ou non imputables au sinistre pour lequel il intervient. Plusieurs situations peuvent se présenter.

a. Pluralité de chocs : L'expert en automobile constate des impacts de chocs situés à différents endroits de la carrosserie il retient seulement parmi tous ces dommages ceux qui sont la conséquence immédiate et directe du sinistre pour lequel il intervient.

Les autres seront quand même relevées, voire estimées, surtout si l'expert a besoin d'un complément d'information pour se prononcer définitivement.

A l'égard des dégâts qui sortiraient a priori de sa mission, l'expert émet les réserves nécessaires auprès du réparateur et en informe l'assureur et le propriétaire du véhicule il faut que toutes les parties concernées puissent agir en toute connaissance de cause.

b. Superposition des dommages : L'expert en automobile constate deux chocs d'origines différentes, mais dont le siège est identique il cherche à retracer la chronologie des dommages pour faire la discrimination des détériorations résultant des deux accidents.

Une fois analysé les circonstances du second accident ainsi que l'étendue des dommages sur le véhicule adverse, il déduit les dommages imputables au premier accident.

c. Aggravation du dommage : Le véhicule expertisé a fait l'objet de deux ou plusieurs chocs consécutifs à des accidents différents mais qui sont produits à des intervalles

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

rapprochés en divers endroits du véhicule. Comme précédemment, la tâche de l'expert en automobile consiste à repartir les dommages entre les deux accidents .mais il doit toujours veiller à discerner les causes des conséquences, notamment quand les dommages successifs sont de nature différente : collision et incendie si l'incendie constitue l'aggravation d'un sinistre consécutif à un accident dont la réalisation ne serait des garantie, l'assuré peut légitimement demander son indemnisation au titre de la garantie incendie.

2.1.2 Classement du véhicule

Les véhicules peuvent être classés comme suit :

a. Véhicule réparable techniquement : Dans le cadre d'une mission relevant de ses activités pourtant sur l'évaluation des dommages causés aux véhicules, l'expert en automobile se prononce systématiquement sur la non réparation du véhicule endommagé¹, il utilise pour cela l'un des six critères techniques suivants :

- Véhicules complètement brulés ;
- Véhicules immergés au-dessus de l'assise des sièges ;
- Véhicules dont un élément de sécurité, n'est ni réparable ni remplaçable
- Véhicule dont tout ou partie des éléments de structure et de sécurité sont atteints de défauts techniques irréversibles ;
- Véhicules dans la réparation nécessite l'échange de l'ensemble moteur-boite et châssis ou cadre (pour les deux roues) qui entraîne la perte de leur identité d'origine;
- Véhicules qui sont définitivement non identifiable après épuisement des moyens de recherche et de démarches permettant de les identifier.

b. Véhicules économiquement réparable : L'expert en automobile fait ses constatations techniques sur les dommages apparents. Le véhicule endommagé est jugé économiquement réparable si l'estimation des travaux de remise en état est inférieure à la valeur du véhicule.

2.2 Evaluation de la valeur des réparations

2.2.1 Cas de réparation

L'expert en automobile fixe la nature et les modalités de la remise en état. Selon ces constatations, il se prononce alternativement sur :

- Le remplacement ou le redressage des pièces de forme abimées par l'accident (carrosserie) ;
- Le remplacement ou la réparation des pièces mécanique touchées ;
- L'étendue des travaux de peinture (nombre d'éléments à peindre, peinture complète ou partielle du véhicule, ou voile simplement...)

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

a. Détermination des temps réels des réparations

La ventilation des éléments à remplacer étant faite, l'estimation de la réparation est alors possible il semble opportun de déterminer d'abord le nombre constitue la poste main-d'œuvre à chaque opération distincte et dont l'ensemble constitue la poste main-d'œuvre¹.

A défaut, l'expert en automobile fixe sous sa responsabilité les temps opératoires pour les opérations suivantes : travaux de réparation ou de redressage, travaux d'échange de pièces, travaux de peinture.

b. Détermination du cout de main d'œuvre

Depuis le 1^{er} Janvier 1987, les taux horaires des réparations sont libres. A cet égard, il n'appartient pas à l'expert en automobile de s'immiscer dans un prix de revient pratiqué par les réparateurs. Le taux horaire est le reflet d'une analyse de gestion spécifique à l'entreprise du réparateur automobile concerné (salaires, équipement, situation géographique, volume d'affaires...)².

Dans les garages conventionnés, les taux horaires en étant déjà négociés entre l'assureur et le réparateur, l'expert automobile s'assure qu'il est respecté.

Le conventionnement exclut, en principe, toute contestation entre experts et professionnels sur les tarifs de réparation automobile.

Lorsque les prix ne sont pas agréés, l'expert en automobile peut, en revanche, se faire une opinion objective sur les taux horaires pratiques grâce notamment à sa naissance du marché local. La cour de cassation affirme que le réparateur fixe librement ses prix mais qu'il appartient à l'expert en automobile de se prononcer sur le tarif horaire applicable sans être tenu d'entériner les devis et factures présentes par le réparateur.

c. Cout de peinture

C'est le montant de la quantité de la peinture que le réparateur utilise pour la remise en état de l'élément accidenté (peinture, diluant, mastic).

d. Détermination des pièces de rechange

La liste des pièces de rechange est établie très précisément en tenant compte des éléments livrés détaillés ou assemblés par le constructeur. Les petites fournitures font l'objet

¹MENOUER et MEKDOUD « l'expertise automobile : rôles, enjeux et contraintes » mémoire de master II à l'université de Tizi-Ouzou, 2018 p 75

²Idem p 78

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

d'une valeur forfaitaire plafonnée, dont la nature doit être détaillée. Les protections anti-gravillonnage, corps creux, produit insonorisant, ne sont retenues que si elles existaient sur l'élément accidenté ou si elles étaient d'origine sur le véhicule. Certains particuliers adoptent le principe du montage de pièces adaptables ou d'occasion, ces dispositions ne correspondent pas à la définition des règles de l'art en matière de réparation¹.

e. Immobilisation

L'expert en automobile estime l'immobilisation en durée, calculée sur la base d'une journée pour huit heures de main-d'œuvre. Elle exprime en générale le temps strictement nécessaire pour exécuter les travaux de remise en état.

Conformément à la jurisprudence, certains assureurs demandent à leurs experts en automobile de tenir compte de la durée réelle prévisible d'immobilisation dans leurs rapports, en fonction : de la charge du travail du réparateur, des détails prévisibles de livraison des pièces de rechange, du fait que le véhicule endommagé est ou pas en état de circuler. Le préjudice d'immobilisation est compensé en nature si le propriétaire du véhicule en dommage bénéficie du prêt gratuit de son garagiste d'une voiture de courtoisie.

f. Dépréciation et vétusté²

La dépréciation est juridiquement justifiée lorsque le véhicule a subi un choc important entraînant des interventions qui portent sur un organe de sécurité du véhicule (châssis...) ou qui modifient les éléments de la structure de véhicule, qu'ils soient découpés, ressoudés redressés ou remplacés. Cette dépréciation est très rarement calculée par l'expert en automobile. Le pourcentage de dépréciation peut être fixé à partir d'une équation faisant intervenir la valeur du véhicule avant sinistre, le coût de la main d'œuvre et un coefficient fixe en fonction de l'âge du véhicule.

La vétusté est la différence entre la pièce neuve utilisée pour la réparation et la pièce usagée endommagée. Compte tenu de la fiabilité des véhicules et du fait qu'il y a pas d'enrichissement sans cause par le montage des pièces neuves, la jurisprudence refuse de tenir compte d'un abattement pour compenser l'avantage créé dans le patrimoine de la victime consécutif à l'échange de pièces usagées par des pièces neuves dans le cadre contractuel, la vétusté est souvent limitée aux pneumatiques. Dans son rapport d'expertise, l'expert en

¹LIONEL N, « L'expertise automobile : Aspects juridiques et pratiques de la profession », 3^{ème} éd. Paris : Edition Argus, 2009, p 16

²MENOUER et MEKDOUD Op cité P 78-80

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

automobile se prononce sur leur usure.

L'expert doit non seulement être un technicien averti de réparation des véhicules à la fois en mécanique, en tôlerie, en électricité etc. Mais aussi, il doit disposer d'une bonne formation en droit des assurances, il devra avoir de solide connaissance, afin de gérer au mieux sa profession.

2.2.2 Cas de non réparation

L'Etat est garant de la sécurité sur les routes, il est de sa responsabilité de faire en sorte que, quel que soit le dommage causé à un véhicule, celui-ci puisse de nouveau circuler sans être un danger pour son conducteur mais également pour les autres usagers.

Les experts en automobile sont devenus des partenaires majeurs des pouvoirs publics dans ce domaine. Cela s'est traduit notamment par la mise en place des procédures sur les véhicules endommagés. L'expert en automobile est l'autorité qui signale à l'Etat qu'un véhicule est dangereux en raison des dommages subis. C'est aussi celui qui contrôlera les réparations des véhicules dangereux et qui donnera son accord pour permettre leurs remises en circulation.

Dans le cadre d'une mission d'évaluation traditionnelle, l'expert en automobile informe aussi, sans délai, le propriétaire du véhicule des déficiences découvertes au cours de ses investigations susceptible de mettre en danger la vie de toute personne.

a. Véhicules gravement accidentés (VGA)

Dans le cas où la violence des chocs ont atteint les éléments de sécurité et la géométrie du véhicule et que toute tentative de remise en état conformément aux règles de sécurité routières et technique demeure vaine, car, non seulement elle entraînerait une dépense onéreuse qui dépasserait largement le seuil maximum de réparation, mais elle ne pourrait aucunement lui conférer la conception d'origine, on déclare le véhicule techniquement irréparable et nous suggérons sa mise en ferraille¹. Le montant des dommages est calculé par voie de pertes sur la base de différence de valeurs avant et après sinistre. et la carte grise et les plaques du constructeur devront être restituées auprès des autorités compétentes.

b. Véhicules économiquement irréparables (VEI)

Lorsque le montant prévisionnel de la réparation dépasse le seuil maximum de réparation, il est préférable dans ce cas de calculer le montant du préjudice par voie des différences des valeurs. Toutefois le propriétaire du véhicule peut engager une éventuelle

¹<http://www.vehicules-gravement-endommages-Pdf> consulté le 02/11/2019 à 9h40.

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

réparation sans demander un complément d'indemnité auprès de son assurance.

Section 3 : Les contraintes et enjeux de l'expertise automobile

Comme chaque métier la profession d'expertise est confronté à diverses contraintes et obstacles qui rendent la mission d'évaluation des dommages très complexe, pour cela nous avons jugé nécessaire de consacrer une section à la présentation de difficultés rencontrées lors de l'expertise du sinistre automobile.

1. Contraintes liées aux fraudes à l'assurance

Les compagnies d'assurance font appel à des experts lors de la réalisation du sinistre afin d'évaluer au juste prix les réparations du dommage, et mettre un frein à l'exagération de celles-ci. La fraude pratiquée par les assurés rend cette évaluation délicate et complexe.

Les cas de fraude sont tellement nombreux et variés que nous optons pour une classification selon la nature des différents scénarios¹ :

- L'exagération des dommages, pouvant apparaître dans tous les cas d'assurance. L'assuré présente de faux documents, ou fait appel à de faux témoignages pour attester de la présence lors du sinistre (vol ; incendie ; dommages, etc...) de biens inexistants ou non sinistrés, mais ayant été déplacés ;
- Les fausses déclarations de bris de glace afin de financer une réparation ou un entretien de véhicule non indemnisable. Cette fraude apparaît également, sur proposition d'un garagiste lors d'une reprise d'un véhicule, afin d'augmenter le montant de la cession par le client. Dans tous les cas il y a complicité du garagiste qui fournit une fausse facture ;
- Les faux vols automobiles, dans le but d'obtenir un remboursement de dommages non couverts, de faire rembourser des réparations importantes, pour faire face à un crédit aux remboursements trop élevés, ou de se défaire d'un véhicule difficile à vendre ;
- Les sinistres réels déclarés à une fausse date. Dans ce cas, l'assuré victime ou auteur d'un sinistre non couvert, souscrit un contrat ou une garantie complémentaire, et déclare le sinistre à une date postérieure ;

¹M.LEZOUL, « La situation actuelle de secteur des assurances en Algérie, Quelles sont les alternatives ? », communication au colloque international sur les sociétés d'assurances TAKAFUL entre la théorie et l'expérience pratique, 25-26 avril 2011.

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

- Les faux accidents de circulation. Ils permettent à l'assuré d'éviter un "malus" dans un sinistre dont il est responsable (impact contre un corps fixe), en déclarant un accident de parking, sans tiers identifié. L'assuré peut aussi se déclarer responsable d'un accident, afin de faire prendre en charge des réparations d'un véhicule accidenté antérieurement, ou pour faire indemniser les dommages d'un tiers qui est son complice; ce dernier cas est fréquent lorsqu'un véhicule de location est en cause.

Cette énumération de scénarios de fraude à l'assurance, permet de ressortir une classification de pratique de fraude :

1.1 L'organisation du sinistre par l'assuré

L'organisation du sinistre par l'assuré peut se faire soit par la déclaration d'un faux sinistre ou bien par la provocation du sinistre.

1.1.1 Faux sinistre

L'assuré ayant besoin d'argent, peut trouver, par le biais de l'assurance, un moyen relativement facile d'en obtenir. Il peut déclarer à l'assureur un sinistre qui n'a en réalité jamais eu lieu. Mais une mise en scène est organisée par l'assuré, pour faire croire à la survenance du dommage. La garantie la plus propice à l'organisation d'un faux sinistre est sans aucun doute la garantie de vol.

D'après les enquêtes réalisées sur les vols de voitures, nous constatons que les mises en scène les plus fréquentes sont¹ :

- Le véhicule peut avoir été « perdu » par l'assuré dans un parking de gare ou d'aéroport, ou dans un garage qu'il a préalablement loué. Les motivations pour l'assuré sont diverses : le véhicule est invendable en raison de son mauvais état, de l'arrêt de fabrication, ou d'un coût d'entretien trop onéreux ; le véhicule acheté à crédit, mais dont l'assuré ne peut régler les échéances ; ou enfin, la couverture d'un délit de fuite après un accident dont l'assuré ou un conducteur autorisé était responsable ;
- Le véhicule volé, peut en réalité, avoir été récemment vendu. Ou encore en inversant les opérations de vol et de vente : l'assuré peut déclarer dans un pays étranger le vol d'un véhicule assuré en France. Il perçoit l'indemnité puis revend son véhicule non

¹G. BARROI « Quels sont les enjeux de la sélection du risque en prévoyance pour les compagnies d'assurance vie, enjeux AXA fraude » mémoire disponible en ligne, 2016.

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

signalé au fichier français des véhicules volés ;

- Le véhicule assuré peut ne plus exister, alors que la carte grise circule encore.

En garantie dommage, la fraude la plus fréquente consiste en l'acquisition d'un véhicule assuré en tous risques, puis déclaré accidenté afin de percevoir sa valeur vénale. Cette machination est utilisée le plus souvent par quelques garagistes peu scrupuleux. Le faux sinistre peut être aussi le fait d'un particulier, qui a accidenté son véhicule, perçu une indemnité, mais qui souscrit une nouvelle assurance pour sa voiture endommagée. La garantie de bris de glace a fait l'objet de nombreux abus. Le remboursement immédiat, sur simple présentation de facture, a permis de régler plus de pare-brise qu'il n'en était fabriqué.

1.1.2 La provocation du sinistre par l'assuré

L'assuré peut réclamer une indemnité suite à un sinistre dont il a été victime, mais dont il a provoqué la réalisation. L'assureur n'a dès lors, aucune prestation à effectuer, puisqu'il s'agit d'un sinistre volontaire.

Nous avons déjà abordé le cas du vol d'automobile précédemment. Mais nous soulignons ici le problème des véhicules projetés dans des ravins ou réduits à l'état de cube métallique. En effet, l'assuré subit réellement un sinistre, et il ne court pas le risque que l'assureur lui propose de reprendre le véhicule contre remboursement de l'indemnité. Le véhicule a été effectivement sinistré, même si cela résulte du fait volontaire de l'assuré.

Parmi les sinistres volontaires, c'est sans aucun doute l'incendie qui inquiète le plus les assureurs, en raison de son coût. Il s'avère très difficile de prouver qu'un incendie est volontaire, si l'on admet qu'un sinistre ne présente pas un caractère douteux, si ses causes sont parfaitement établies, ou si leur probabilité est très grande, à défaut de preuve

1.2 La fraude après la survenance du sinistre¹

Ces fraudes sont tellement fréquentes, qu'elles tendent à se banaliser. Acceptées par un grand nombre de citoyens, pratiquées le plus souvent par des particuliers délinquants ou honnêtes, l'ensemble de ces petites fraudes coûte cher à l'assurance. L'assuré a certainement subi un dommage, mais il demande une indemnité à laquelle il ne peut prétendre, soit parce qu'il n'y a pas droit, soit parce que son droit est en fait inférieur.

¹D.WAJSBROT « La fraude à l'assurance : où sont les limites et/ou les contrôles ? » rapport de fin d'année disponible sur https://www.amrae.fr/Atelier-B06-Fraude-Assurance_Amrae_C.pdf , 2015 P12-19

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

Nous élaborons cependant une classification en distinguant les deux hypothèses suivantes :

- Celle où l'assuré peut modifier les circonstances de la survenance du sinistre ou bien modifier la garantie ;
- Celle où l'assuré peut exagérer le montant des dommages.

Dans la première classe de fraude, le sinistre se produit dans des conditions qui n'ouvrent pas droit à la garantie. En effet, l'assuré falsifie la réalité afin d'obtenir l'indemnité évitant que l'assureur n'invoque une exclusion de risques ou une non assurance. Les cas sont très nombreux en assurance automobile.

L'assuré peut faire une fausse déclaration soit sur la date ou l'heure de l'accident afin de faire jouer la garantie, soit encore sur les conditions de réalisation du sinistre. Nous citons à titre d'exemple, les substitutions de conducteurs, où l'auteur de l'accident, non titulaire d'un permis, se fait passer pour le passager. Aussi, en cas d'accident survenu sans tiers identifié, l'assuré peut trouver un complice qui accepte de participer à cet accident. Pour les déclarations de vol de voiture, nous citons le cas où l'assuré dont le véhicule a en réalité été endommagé lors d'un accident mais qui n'est pas couvert, déclare le vol de ce véhicule en raison de l'absence de garantie dommage dans le contrat.

Une deuxième méthode de fraude après sinistre est celle correspondant à l'exagération du montant des dommages¹. Pour ce type de fraude, l'assuré peut agir seul comme il peut faire recours à une tierce personne l'aidant à bien cacher la vérité. En effet, l'assuré peut, préalablement au sinistre ou postérieurement à celui-ci, dissimuler une part des biens, afin d'augmenter la valeur perdue.

Cependant l'assuré peut agir seul lorsqu'il déclare un sinistre survenu à un bien couvert par une sur assurance qu'il sait être frauduleux. C'est l'action de certains assurés, victimes d'un cambriolage, plus rarement en cas d'incendie.

L'assuré qui cherche à convaincre l'assureur de la justesse de sa demande, peut faire appel à l'intervention d'un tiers. Mais à ce niveau, il faut distinguer deux cas. Dans le premier, cet intermédiaire peut être de bonne foi. Le cas le plus fréquent est celui des médecins, abusés par les plaintes de leurs patients, peuvent confirmer la gravité de l'état de ceux-ci. Il en est de même en matière de dommage aux biens (incendie, vol, dégâts des

¹Revue d'économie financière « La lutte contre la fraude en assurance-automobile» Vol 51, N° 20, Juillet 2014

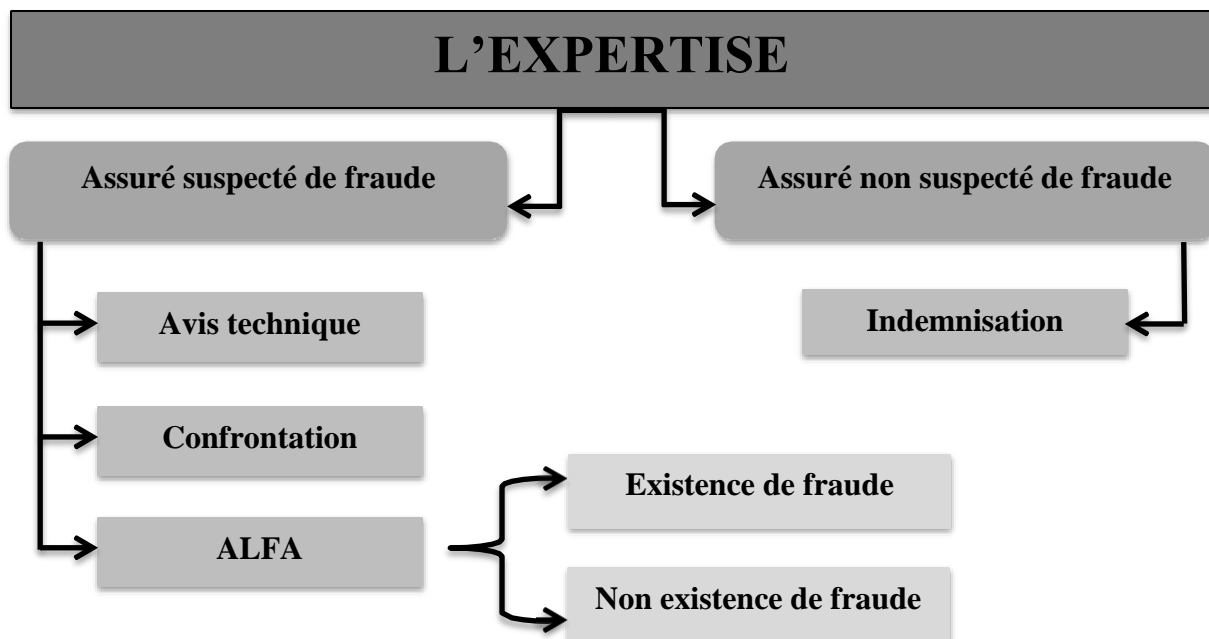
Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

eaux...). Les tiers peuvent confirmer que l'assuré était propriétaire de certains objets simplement parce qu'ils ont vu l'assuré victime en possession de ceux-ci.

Dans le second cas, le tiers est de mauvaise foi. Il fournit à l'assuré des preuves écrites erronées. En effet, les fausses factures ou celles d'un montant exagéré représentent un moyen de déclaration frauduleuse en cas de vol ou d'incendie. Ça peut concerner aussi les effets personnels des particuliers (bijoux, mobilier, vêtements...), les réparations de véhicule (bris de glace, carrosseries, accessoires)...etc.

Les faux témoignages donnés par des amis, ou de la famille sont aussi très fréquents. Ils viennent souvent s'ajouter à la production des fausses factures. Enfin les certificats de complaisance obtenus auprès des médecins, moyennant ou non une rémunération, permettent à l'assuré d'obtenir une indemnité exagérée par rapport à son dommage réel.

Figure N°04: Les étapes de détection de fraude



Source : Réalisé par nos soins à partir des documents de la SAE de Tizi-Ouzou

Après l'évaluation des dommages, dans le cas où il y a des doutes sur la matérialité et la probabilité de l'accident, l'agence d'assurance adresse une demande accompagnés du dossier complet au chef de centre afin de désigné un expert pour faire une analyse technique sur l'imputabilité des dégâts et la matérialité du sinistre.

En cas où l'expert ne peut pas donner un avis technique, l'agence d'assurance peut saisir le centre d'expertise pour réaliser une confrontation des deux véhicules pour mieux revoir les circonstances de l'accident. Et si avec une confrontation la compagnie d'assurance

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

n'arrive toujours pas à trancher il envoie le dossier à l'agence de lutte contre la fraude à l'assurance ALFA, qui tranche sur l'origine du dossier.

2. Contraintes liées aux pièces de rechange automobile contrefaites

Les fausses pièces de rechange automobiles représentent 50% du marché algérien¹. Fabriquées avec des composants non conformes, emballées et commercialisées sous un sigle contrefait, ces pièces ne répondant pas aux normes exigées, elles sont vendues à des prix inférieurs et sont à l'origine de graves accidents, souvent mortels lorsqu'il s'agit d'organes essentiels.

Les experts en automobile chiffrent les dommages causés aux véhicules à moteur sur la base du prix des pièces neuves (carrosserie et mécanique). Le rôle de l'expert est de rechercher les bons prix et veiller à ce que le montant des travaux n'excède pas la valeur du véhicule. C'est là où intervient le second problème auxquelles sont exposés les experts automobile à savoir l'existence des pièces détachées contrefaites, qui rend la tâche très difficile à l'expert pour déterminer le montant des réparations car la majorité des assurés opte pour ces pièces vendues à des prix très abordables ce qui implique une surestimation du risque par l'expert automobile.¹ Ces pièces détachées contrefaites ne font pas que fausser l'estimation du dommage mais peuvent comporter des risques pour le véhicule de l'assuré. Les plaquettes de frein sont essentielles pour arrêter le véhicule, et l'utilisation de versions contrefaites réduira les performances de freinage, Le fait d'installer des ampoules de contrefaçon peut éblouir, au lieu d'éclairer. Ce qui augmente le risque de collision avec un autre véhicule. Les essuie-glaces contrefaits peuvent quant à eux, réduire la qualité de la visibilité, en laissant par exemple, des traces et des auréoles sur le pare-brise. En utilisant des bougies de contrefaçon, on peut endommager le moteur, ou réduire son niveau de performance.

Ainsi, il est recommandé d'avoir la plus grande vigilance lors des achats des pièces de rechange automobile. Pour cela, il faut privilégier les distributeurs et garagistes agréés, les enseignes ou lieux de vente ayant une certaine notoriété. Il faut également être attentif au prix, à la qualité des pièces (peinture, moulage,...), aux certificats d'authenticité.

¹CNA, le secteur algérien des assurances notes statistiques, le marché algérien des assurances en 2011.

3. Contraintes liée aux horaires des travaux de réparation

L'estimation des travaux de carrosserie résulte de l'application de la gamme opératoire¹, ce qui implique que chaque opération soit décomposée et qu'un temps lui soit alloué. Il existe cependant des opérations groupées qui tiennent compte de la juxtaposition de certains travaux, ce qui entraîne une réduction du temps alloué.

Dans certains ateliers de carrosserie, trois taux de main d'œuvre sont affectés suivant la catégorie des travaux à exécuter :

- Le T1 concerne les travaux de ferrage, de dépose ou de repose ;
- Le T2 exige une main d'œuvre qualifiée et concerne les travaux exigeant une main d'œuvre très qualifiée et implique l'utilisation des bancs de mesure ou de contrôle ;
- Le T3 de haute technicité concerne les travaux exigeant une main d'œuvre très qualifiée et implique l'utilisation des bancs de mesure ou de contrôle.

Les Experts automobiles ont parmi les tâches qui sont à leur charge, le contrôle des taux horaires des travaux de réparation des véhicules accidentés. En d'autres termes, ils sont tenus de veiller sur les taux horaires réellement exécutés par les garagistes dans le but d'éviter toute éventuelle exagération.

Cependant, pour que ce contrôle soit réellement efficace, il convient de procéder à la rémunération convenable du taux horaire. En effet, la situation actuelle en la matière est des plus désordonnée car le prix varie d'un concessionnaire à un autre et d'un garagiste à un autre, alors que les assureurs rémunèrent le prix du taux horaire à 250DA/ heure. Cette situation met les experts en désaccord permanent avec les assurés.¹

4. L'épuisement professionnel

L'expert automobile se trouve devant des difficultés et des contraintes dans les missions par lesquelles il est engagé pour évaluer et constater les dégâts, les trajets fatigants et les déplacements fréquents, en plus, des contraintes rencontrées avec les clients insatisfaits, et la pression qu'ils subissent de ces clients .

Face à toutes ces différentes tâches à accomplir, et devant toutes ces contraintes rencontrées durant l'exercice de ce métier, les responsabilités dans le travail et envers les clients peut générer des tensions professionnelles et des malaises qui provoquent un syndrome

¹ N. SADI « Le rôle des assurances dans le développement PME/ PMI en Algérie », congrès internationales francophone en entrepreneuriat et PME.

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

d'épuisement professionnel. Les sources de cet état d'épuisement professionnel chez les experts automobile de la société d'expertise reviennent à plusieurs facteurs à savoir l'âge, l'expérience professionnelle, la qualité de la formation, mais encore prendre en considération les facteurs liés aux conditions de travail, et le climat du travail au sein de la société d'expertise¹.

Selon B. LEFEBRE, M. POIROT (2011), les facteurs responsables de l'apparition de l'épuisement professionnel chez les experts automobile se réfèrent d'une part aux conditions de travail à savoir le manque du matériel performant ainsi qu'au milieu de travail défavorable, sans oublier le volume de travail et des tâches à accomplir. D'autre part, le climat de travail et les relations entre les experts et les clients.

5. Les enjeux de l'expertise automobile

LUDOVIC GUILLAUME, rappelle dans un colloque que l'expertise est une compétence du ministère des transports. Précisant que «cette compétence est importante, et surtout que les experts appartenaient à la communauté de la sécurité routière. Cette dernière étant un triptyque regroupant les infrastructures, les conducteurs et les véhicules. Et c'est agissant sur ces 3 dimensions que l'on peut arriver à une baisse significative des morts sur les routes»².

5.1 Changer de comportement

Des chiffres encourageants et dont tout le monde peut se réjouir, mais qui, de fait, font baisser la sinistralité matérielle et mécaniquement, les missions d'experts. Aussi est-ce l'une des raisons pour lesquelles le métier d'expert doit «s'ouvrir» vers d'autres marchés. Et le service aux automobilistes est certes louable, mais encore faut-il, comme le souligne J.FOURCAT, sociologue et conseil en stratégie, «que vous acceptiez une évolution fondamentale de vos comportements»³. «Ce n'est plus dans la réglementation que vous devez officier, poursuit-il, mais dans la relation, l'écoute, la compréhension des automobilistes. Nous sommes dans un monde où tout s'accélère. Il faut prendre rapidement les décisions et vous, experts, avez un rôle important à jouer dans la prise de décision. Attention toutefois, nous sommes confrontés aujourd'hui à un risque majeur. Si nous avons été longtemps dans une société où la confiance régnait, nous sommes passés dans un système de défiance»⁴.

¹LEFEBRE .B, POIROT.M, « Stress et risques psychosociaux au travail », Masson, Paris, 2011, P 16

²LUDOVIC GUILLAUME « les nouveaux enjeux de l'expertise automobile » Colloque ANEA disponible sur <https://www.apres-vente-auto.com/colloque-anea-les-nouveaux-enjeux-de-lexpertise-automobile> Consulter le 09.11.2019, à 9h

³J.FOURCAT, article « Indépendance de l'expert et poids des assureurs au menu des carrossiers », 2014 P 03

⁴Idem P 04-05

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

Une situation qui, selon J.FOURCAT, «doit conduire les experts à mettre de l'huile dans toutes leurs relations afin d'éviter les conflits et se présenter comme des facilitateurs et non des censeurs. Par exemple, ajoute-t-il, si je demande à quelqu'un ce qu'est un expert automobile, il en parle comme d'un censeur complètement inféodé aux compagnies d'assurances. Il faut également que vous ayez un vocabulaire adapté, que vous soyez des pédagogues»¹. Un sujet qui prend toute son importance lorsqu'un automobiliste s'entend dire que son véhicule est irréparable sans qu'on lui explique pourquoi, sans qu'on lui propose éventuellement, et dans la mesure du possible, une solution alternative avec des pièces de réemploi.

5.2 Un parc vieillissant à réparer

Des situations qui se multiplient aujourd'hui, avec le parc qui vieillit et le manque de moyens des automobilistes pour remettre quelques centaines d'euros de leur poche afin de réparer avec des pièces neuves. Face à la multiplication de ces cas, la donne doit changer, ainsi que la réglementation et la loi. Ce qu'explique PHILIPPE RAVAYROL, avocat spécialiste dans ce genre d'affaires.

«La difficulté avec le parc automobile qui vieillit est qu'aujourd'hui, nous avons deux logiques qui en apparence sont contradictoires : on souhaite prolonger la durée de vie d'un véhicule sans pour autant sacrifier les procédures légales garantissant la sécurité du parc automobile. On y arrive avec le déclenchement de la procédure VEI établi sur un rapport d'expertise démontrant que le montant de la réparation est supérieur à la valeur de la chose assurée au moment du sinistre. Et là, est-ce que la loi précise ce qu'il faut entendre par montant de la réparation ? Non ! Nous n'avons pas de critère juridique sur le sujet, explique PHILIPPE RAVAYROL. D'ailleurs la circulaire ne dit rien, et si l'on pousse l'analyse, le terme réparation correspond à l'action de réparer tout simplement sans notion d'origine ou de neuf. Il n'y a donc aucun problème à ce qu'un expert puisse proposer de réparer un véhicule avec des pièces d'occasion, pour descendre sous le seuil de la valeur de remplacement et ne pas déclencher la procédure. Certes, les experts sont souvent inquiets, car ils ont peur de se voir reprocher d'avoir sorti un véhicule de la procédure VEI qui aurait dû logiquement s'appliquer. Pourtant, il n'y a aucune difficulté à ce niveau-là car aucun texte juridique n'existe. Le principal est que le véhicule soit techniquement réparable »².

¹Ibidem P 05

²PHILIPPE RAVAYROL, avocat spécialiste dans les affaires de transport routier, « les nouveaux enjeux de l'expertise automobile » Colloque ANEA disponible sur <https://www.apres-vente-auto.com/colloque-anea-les-nouveaux-enjeux-de-lexpertise-automobile> 2013, consulter le 09.11.2019, à 9h

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

En revanche, le fait qu'un réparateur qui a obligation de résultats et les jurisprudences sont sévères sur le sujet, répare avec des pièces de réemploi, à moindre frais, engage encore plus sa responsabilité. «A mon sens la législation va devoir évoluer, reprend l'avocat, afin que cette responsabilité soit minorée par rapport à la problématique du vieillissement du parc automobile. Et c'est tout à fait faisable, car la jurisprudence accepte qu'un réparateur et un client puissent se mettre d'accord sur un résultat minoré par rapport à une valeur de remise à neuf»¹.

Section 04 : Perspectives de développement de l'expertise

Si prévenir les risques d'occurrence de sinistres permet de répondre à des enjeux de rentabilité au travers de l'optimisation des coûts relatifs à l'indemnisation et au traitement des sinistres, une fois survenus, la bonne évaluation de ces événements est gage de fidélisation des assurés.

1. Révision des modalités d'évaluation des sinistres

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

1.1 La déclaration du sinistre

La compagnie d'assurance rédige les polices d'assurance de manière aisément compréhensible, en stipulant clairement les risques couverts et les risques exclus dans les termes de ces polices. Si cela s'avère nécessaire, une explication en langage courant du texte légal peut être incluse dans un additif.

La compagnie d'assurance attire l'attention de l'assuré/du demandeur/du bénéficiaire¹, tant au moment de la souscription du contrat (pour les seuls assurés) qu'à l'occasion de la notification du sinistre, sur les obligations qui lui incombent au stade de la déclaration d'un sinistre, qui constituent à :

- S'efforcer de limiter le dommage ;
- Déclarer rapidement le sinistre ;
- Coopérer dans l'enquête, en communiquant à la compagnie toutes les informations pertinentes et notamment des copies des documents officiels relatifs au dommage;
- Autoriser la compagnie à pratiquer les inspections nécessaires et à évaluer l'ampleur du dommage avant toute réparation ou remplacement.

¹<https://www.apres-vente-auto.com/colloque-anea-les-nouveaux-enjeux-de-lexpertise-automobile> 2013, consulté le 09.11.2019 à 10h20

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

Afin que la phase de déclaration du sinistre se déroule le mieux possible, la compagnie d'assurance adresse dans un délai raisonnable (courant à partir de la notification du sinistre) à l'assuré/au demandeur/au bénéficiaire :

- Un formulaire de demande d'indemnisation adapté au type d'assurance en cause établi soit par chaque compagnie d'assurance, soit au niveau national, par les compagnies ou les autorités de contrôle ainsi que les instructions et les informations utiles permettant de se conformer aux clauses de la police et aux exigences légitimes de la compagnie ;
- Les informations nécessaires pour les aider à déclarer le sinistre¹.

1.2 La réception par la compagnie de la demande d'indemnisation

La compagnie d'assurance prend contact avec l'assuré/le demandeur/le bénéficiaire en lui faisant parvenir un accusé de réception dès qu'elle reçoit la demande d'indemnisation. En fonction du contexte, une ou l'ensemble de ces contreparties potentielles s'avérera pertinente. Par la suite, s'il apparaît que le sinistre ne peut pas être réglé rapidement, la compagnie le notifie à l'assuré/au demandeur/au bénéficiaire et indique que l'on reprendra contact avec elle/lui dans un délai raisonnable.

Lorsque la fourniture de pièces spécifiques par l'assuré/le demandeur/le bénéficiaire est nécessaire à l'enregistrement de la demande d'indemnisation, la compagnie lui adresse la liste des pièces dans les plus brefs délais. Une notification particulière détaillant les éléments à fournir est par ailleurs adressée à l'assuré/au demandeur/au bénéficiaire lorsqu'une autre compagnie d'assurance est impliquée.

S'il apparaît que le sinistre n'est pas couvert par la police d'assurance, la compagnie adresse à l'assuré/au demandeur/au bénéficiaire une notification précisant les raisons de cette non couverture dans les plus brefs délais.

Lorsque l'auteur de la demande d'indemnisation n'est pas l'assuré, la compagnie lui fait parvenir dans les plus brefs délais des informations relatives à ses droits et obligations, lorsque cela s'avère pertinent.

Lorsqu'il y a lieu, la compagnie indique à l'assuré ses droits de subrogation et lui rappelle les grands principes régissant la procédure de subrogation².

¹ MENOUEUR et MEKDOUD Op cité P 50

² MENOUEUR et MEKDOUD Op cité P 51-55

1.3 L'évaluation du dommage

La première étape dans l'évaluation du dommage est la détermination du degré, cette étape est problématique pour les compagnies d'assurance, car elle doit rechercher les bons prix et veiller à ce que le montant des travaux n'excède pas la valeur du véhicule.

L'expertise automobile s'est développée de façon à réguler ces difficultés. L'expertise automobile a pour but la détermination du coût des réparations imputables à un accident.

1.4 Le traitement des demandes d'indemnisation

Les procédures de règlement des sinistres en vigueur au sein d'une compagnie sont rassemblées dans un manuel à usage interne. Un membre du personnel au moins devrait être responsable de la mise à jour du manuel et des ajouts et amendements à effectuer lorsque cela est nécessaire. Au sein des compagnies, le personnel du département de gestion des sinistres possède les qualifications adéquates. A cet effet, les compagnies encouragent les programmes de formation interne ou externe du personnel concerné.

Des audits internes sont conduits régulièrement pour tous les sinistres qui n'auraient pas été réglés intégralement. Ces audits internes s'appliquent à toutes les étapes du processus de gestion des sinistres. Des examens par les pairs (échanges de dossiers au sein du personnel du département de gestion des sinistres) pourraient également être conduits.

Dans le cas de procédures de gestion des sinistres impliquant plusieurs compagnies d'assurance, l'indemnisation de l'assuré est une priorité : le sinistre doit être indemnisé sous un délai approprié, alors que les litiges potentiels entre assureurs sont résolus à un stade ultérieur. Pour les sinistres les plus courants (par exemple, en assurance automobile), des accords spécifiques sont conclus entre assureurs afin d'accélérer et de simplifier les procédures de règlement de sinistre simple quant plusieurs assurés.

Les compagnies d'assurance ne dissimulent pas d'éléments relatifs à la couverture d'une police d'assurance lorsque ceux-ci sont pertinents dans le cadre de la demande d'indemnisation ;

La compagnie informe l'assuré/le demandeur/le bénéficiaire de l'avancement de son dossier de gestion de sinistre. Elle l'informe de la date probable à laquelle les indemnités lui seront versées, ou la réparation ou le remplacement effectué, et lui précise, le cas échéant, les raisons pour lesquelles un délai supplémentaire est nécessaire.

Quand une compagnie décide de faire appel à des interlocuteurs extérieurs (experts, avocats, inspecteurs vérificateurs,...), elle en informe l'assuré/le demandeur/le bénéficiaire, justifie sa décision et explique le rôle que ces interlocuteurs extérieurs seront amenés à jouer dans le traitement de la demande d'indemnisation.

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

Lorsqu'une indemnité est versée ou lorsqu'une offre d'indemnité est faite, la compagnie en explique à l'assuré/au demandeur/au bénéficiaire les raisons ainsi que les bases utilisées.

La compagnie d'assurance constitue son dossier de gestion du sinistre afin d'être en mesure de répondre aux questions qui pourraient être soulevées concernant le traitement ou le paiement du sinistre.

Cas particulier de non indemnisation ou d'indemnisation partielle :

- En cas de rejet de sa demande d'indemnisation, la compagnie d'assurance indique expressément à l'assuré/au demandeur/au bénéficiaire sur la base de quelles dispositions, quelles clauses ou quels cas d'exclusion prévus par la police la demande est rejetée ;
- Lorsque la compagnie d'assurance propose une indemnité différente de celle réclamée, elle en explique la raison à l'assuré/au demandeur/au bénéficiaire ;
- Lorsque en vertu des clauses de la police, la compagnie d'assurance n'a pas à prendre en charge tout ou partie du sinistre, elle en informe l'assuré/le demandeur/le bénéficiaire et en explique les raisons.

Le traitement d'un sinistre est un processus long et complexe qui requiert la maîtrise d'un ensemble de processus permettant d'améliorer la gestion des sinistres.

2. Perspectives

A l'effet de réhabiliter l'image de marque des assureurs et, avec comme objectif prioritaire l'amélioration sensible de la qualité de la prestation de service, la préoccupation majeure de l'heure consiste en une prise en charge véritable des intérêts des porteurs de contrats d'assurance au nom du principe sacré du droit à indemnisation.

A ce titre, les acteurs du marché, sous l'égide de l'UAR, s'attèlent à consolider les mécanismes de prise en charge des assurés par une meilleure information quant au fonctionnement de l'assurance dans tous ses aspects, par l'explication des nouvelles mesures prises par les assureurs pour l'accélération des règlements de sinistres et les conditions à observer en ce sens.

Les assureurs prévoient en outre de relancer la convention « Indemnisation Directe des Assurés » (IDA) qui n'a pas connu son aboutissement lors de son lancement en 2001 pour diverses raisons ; entre autres, l'absence de signature conjointe du constat amiable par les deux conducteurs lors de l'accident¹.

¹Guide des assurances automobiles « L'Assurance Automobile en Algérie Situation et perspectives » P 03-04

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

Sur le plan de la modernisation de la branche automobile, les assureurs auront à poursuivre l'effort d'informatisation de la gestion en s'appuyant sur les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication à l'effet de bénéficier des avantages de ces outils qui permettent une meilleure maîtrise de la gestion.

A titre d'exemple, plusieurs compagnies proposent aujourd'hui à la clientèle la possibilité d'obtenir un devis en ligne pour connaître le montant de la prime et tendent vers la commercialisation du contrat d'assurance automobile via internet dès que l'environnement infrastructurel le permet. Des compagnies ont également mis en place le paiement par carte bancaire des polices d'assurance.

Par ailleurs, l'introduction, dans un avenir très proche, d'un instrument d'échanges d'informations entre les compagnies en matière de sinistres, en l'occurrence le Fichier National des Conducteurs Assurés (FNCA) avec ses fonctionnalités permettra de contrôler la sinistralité des assurés et induira une application généralisée à l'échelle marché, du Bonus-malus, un coefficient de modulation de la prime, en vue d'instaurer une équité entre les assurés.

Sur le plan technico-commercial, les compagnies commencent à innover en proposant, outre différents paliers de la garantie « Dommages Collision », l'introduction de nouvelles formules plus attractives et mieux adaptées aux besoins de la clientèle comme « l'assurance au kilomètre », l'assurance à destination de la gente féminine, etc.

Je ne peux clore cette brève intervention sans aborder, toujours dans le chapitre des perspectives, le fléau des accidents de la circulation routière et des actions à mener aux cotés de toutes les institutions concernées par la prévention.

Sachant que « l'élément humain » constitue la principale cause des accidents dans une inquiétante proportion (85% des cas), les assureurs se trouvent interpellés en vue d'engager une nouvelle réflexion sur les mesures à mettre en œuvre pour agir sur ce facteur à l'effet de contribuer à « discipliner » les mauvais conducteurs que révélera l'outil que le marché se propose de lancer, comme je l'ai déjà dit plus haut, dans un très proche avenir. Il s'agit, en l'occurrence du FNCA.

3. Les nouvelles technologies

Pièce maîtresse du processus de règlement des sinistres, l'expert automobile est actuellement à la croisée des chemins. Il se retrouve face à deux écueils. Il doit non seulement

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

s'adapter aux nouvelles technologies¹ mais également freiner la chute des revenus que lui procurent les compagnies d'assurance. Ces dernières, à la recherche incessante d'une diminution de leurs coûts, jugent désormais les honoraires d'expertise trop lourds.

Pour survivre, l'expert automobile doit s'adapter aux nouvelles techniques. Il doit également faire face aux mesures coercitives imposées aux usagers de la route. Des logiciels performants d'évaluation de sinistre permettant aux réparateurs d'automatiser la réalisation de leurs devis via un ensemble de règles et de critères préalablement validés avec l'assureur.

Les nouveaux équipements des véhicules (freins ABS, détection des véhicules qui précèdent ou situés dans les angles morts, etc.) et les mesures de sécurité prises par les pouvoirs publics (radars, durcissement des lois en cas d'infraction au Code de la route, amélioration des équipements routiers, etc.) contribuent à réduire les sinistres. Ces améliorations de la sécurité routière se traduisent inévitablement par une baisse des accidents et du chiffre d'affaires des experts.

A noter également que la mise en place prochaine des systèmes d'automatisation (chiffrage automatique des dommages, du contrôle des devis, etc.) concurrencera petit à petit l'activité des experts.

Pour maintenir leur revenu et répondre à l'ensemble de ces contraintes techniques, les experts se doivent d'élargir leur champ d'action. La profession réfléchit à l'offre de nouveaux services, par exemple l'activité de conseil aux entreprises et aux particuliers: ce service consiste à faire intervenir un expert lors de l'achat ou la vente d'un véhicule d'occasion.

L'expert devra vérifier le véhicule, fixer sa valeur et remettre un rapport d'expertise garantissant l'opération de cession et acquisition du véhicule. Il pourrait également intervenir lors de l'estimation des frais d'entretien du véhicule.

Conclusion

La profession d'expertise automobile comme chaque métier est chargé de différentes tâches et d'activités. L'expert automobile est responsable de l'évaluation des dégâts des véhicules accidentés ou endommagés dans un sinistre, photographier les véhicules ainsi en rédigeant les rapports d'expertise, acheminer les PV d'expertise auprès des différentes compagnies d'assurances qui assurent les biens des individus, engager à faire un travail strict afin d'obtenir la satisfaction de leur clients.

De ce fait, l'expertise automobile joue un rôle important dans la gestion des sinistres automobiles mais cette profession comme chaque métier est soumis à des

¹ Article d'ATLAS MAG « Evolution du métier d'expert automobile », 2em partie, 2016, P 03-05

Chapitre II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre

contraintes, l'expert automobile se trouve devant des difficultés lors de l'évaluation et la constatation des dégâts.

Après avoir montré tous les points nécessaire à savoir sur l'assurance automobile en particulier l'expertise automobile, nous allons maintenant essayer de présenter dans ce dernier chapitre les procédures à suivre dans l'expertise automobile au sein de l'entreprise SAE filiale de Tizi-Ouzou, objet de notre étude.

**CHAPITRE III : L'expertise automobile en
Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou**

Introduction

Les deux chapitres précédents constituent le cadre théorique de notre travail de recherche, qui doit être complété par une étude empirique. Cette partie est très importante dans toute recherche, puisque elle permet de confirmer ou de démentir les hypothèses avancées précédemment. Nous tenterons à travers ce chapitre d'expliquer la place de l'expertise automobile dans la gestion du sinistre, auprès de la société algérienne d'expertise, ainsi que les enjeux et les contraintes dont les experts font face lors de l'évaluation des sinistres automobiles.

Nous allons voir, en premier lieu, la présentation des organismes d'accueils et la méthodologie du travail, nous passerons ensuite à la partie qui traite l'étude d'un cas sur la gestion d'un sinistre automobile, et en dernier nous finaliserons par les limites de l'expertise automobile.

Section 1 : Présentation des organismes d'accueils

Cette section portera sur la présentation des organismes d'accueils où nous avons effectué notre stage pratique à savoir la SAA et la SAE de Tizi-Ouzou.

1. Présentation de la Société Algérienne d'Assurance (SAA)

La SAA est une entreprise publique économique, agréée pour pratiquer l'ensemble des branches d'assurance.¹

La société algérienne des assurances voit le jour le **12 décembre 1963** sous forme d'une société mixte Algéro-Egyptienne (61% - 39%).

Le 27 mai 1966 : Institution du monopole de l'Etat sur les opérations d'assurance par ordonnance N°66.127, ayant conduit à la nationalisation de la SAA par Ordonnance N° 66.129.

Janvier 1976 : Spécialisation des entreprises d'assurance: la SAA a été chargée de développer les segments de marché concernant les branches d'assurances suivantes:

- Automobile ;
- Risques des ménages, des artisans et commerçants, des collectivités locales et autres institutions relevant du secteur de la santé et des professionnels ;
- Des assurances de personnes (accidents, vie, maladie retraite, groupe etc.).

¹Guide de la SAA, p. 9, 10, 11.

Chapitre III : L'expertise automobile en Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou

Février 1989 : Transformation de la SAA en EPE (Entreprise Publique Economique) dans le cadre de l'autonomie des entreprises au capital de 80 000 000 DA.

1990 : Levée de la spécialisation des entreprises publiques d'assurance : la SAA se lance dans la couverture des risques industriels, de la construction, de l'engineering et du transport, risques agricoles et assurances de personnes.

1995 : Application de l'Ordonnance N°95.107 de janvier 1995, complétée et modifiée par la loi N° 06/04 conduisant à :

- L'ouverture du marché aux investisseurs nationaux et étrangers ;
- La réintroduction des intermédiaires privés (agents généraux, courtiers et bancassurance) ;
- La mise en place des outils de contrôle du marché et la création de la Commission Nationale de Supervision des Assurances ;

1997 :

- Refonte de l'organisation du réseau ;
- Une organisation tournée vers la performance ;
- Rémunération des agences directes sur la base de leurs performances opérationnelles.

2003 :

- Nouveaux découpage régional ;
- Introduction de l'ERP ORASS et développement d'un système d'information adapté aux besoins de la SAA ;
- Mise en place d'un nouveau plan stratégique.

2004 :

- Réorganisation structurelle ;
- Création de division par segment de marché afin de booster la productivité ;
- Fin de mandat de la SAA en tant que gestionnaire du FSI et création du fond de garantie automobile (FGA).

2010 : Séparation des assurances de personnes de celles relatives aux dommages.

2011 : Le capital social de la SAA est porté à 20 milliards DA.

2015 : Lancement du programme de relookage du réseau.

La SAA se lance pleinement dans la diversification de son portefeuille par le développement des branches hors automobile.

Chapitre III : L'expertise automobile en Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou

2016 : Changement du siège social, une tour intelligente qui renforce la compagnie dans sa dynamique commerciale.

Typification des agences/ classement selon les résultats.

2017 : La SAA fait passer son capital social à 30 Milliards de DA soit 275 U\$\$.

La SAA présente des indicateurs les plus élevés du marché permettant d'envisager l'avenir avec sérénité :

- Fonds propres : 34 Milliards de DA équivalent à 310 Millions U\$;
- Placements : 46 Milliards de DA équivalent à 420 Millions U\$;
- Actifs immobiliers : 29 Milliards de DA équivalent à 265 Millions U\$.

La SAA est présente sur tout le territoire algérien parce qu'elle assure tous les risques, avec 15 directions régionales (Alger I, Alger II, Alger III, BATNA, TIZI OUZOU, SIDI BELABBES, MOUZAIA, ORAN, OUARGLA, CONSTANTINE, RELIZANE, ANNABA, BECHAR, SETIF et TLEMCEM). Ces directions régionales exercent leurs activités dans un périmètre géographique déterminé, elles représentent la SAA dans la zone d'installation et constituent des organes administratifs à large autonomie de gestion et rendent compte de leurs activités à l'autorité centrale (Direction Générale).

Société influente dans le marché d'assurance au même titre qu'elle est partenaire de plusieurs entreprises. Depuis sa création, la SAA maintient sa position de leader du marché des assurances. En effet, elle est :

- Leader du marché National ;
- Le 2^{ème} assureur à l'échelle Maghrébine ;
- Le 3^{ème} assureur à l'échelle Arabe ;
- Dans le peloton des six premiers assureurs du continent Africain ;
- Avec un total de 4140 collaborateurs et plus de 2 millions de clients ;
- Plus de 520 agences, repartis à travers tout le territoire national ;
- La SAA contribue au développement d'une forte expertise à travers sa filiale SAE, dont elle est l'unique actionnaire.

1.1 Activités et missions de la SAA

a. Les activités

L'activité de la SAA s'étend à de nombreux domaines et s'adresse à une large clientèle. Les catégories entrantes dans son champ d'activité sont :

Chapitre III : L'expertise automobile en Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou

- **Assurance automobile** : Elle est proposée à tout propriétaire ou conducteur d'un véhicule terrestre à moteur, sous forme de package comprenant obligatoirement la garantie de la responsabilité civile (RC) et une ou plusieurs autres garanties facultatives : Dommages au véhicule, dommages aux personnes transportées, défense et recours ou protection judiciaire, assistance.
- **Assurance catastrophe naturelle** : C'est un produit d'assurance de type économique à caractère obligatoire. Elle prend en charge les événements suivants : les tremblements de terre, les inondations et coulées de boue, les tempêtes et vents violents, les mouvements de terrain.
- **Assurance agricole** : La SAA propose une panoplie de garantie contre les risques menaçant les exploitations agricoles, tels que les risques climatiques et sanitaires ainsi que les risques économiques.
- **Assurance risques divers** : La SAA suggère à ses clients tout une collection de garanties à ses clients particuliers soient-ils ou professionnels pour les prévenir des multirisques pouvant les menacés (vol, dégâts des eaux, incendie ...).
- **Assurance engineering** : Elle propose des garanties contre les risques menaçant les métiers de l'ingénierie durant les travaux liés aux chantiers.
- **Assurance transport** : C'est la plus ancienne branche des assurances, connue pour ses échanges commerciaux et économiques elle est devenue indispensable aujourd'hui. Pour une meilleure sécurité, la SAA propose ses garanties de protection de marchandises transportées par tous les moyens de transport de biens et marchandises.

b. Les missions

La société algérienne d'assurance (SAA) a pour mission :

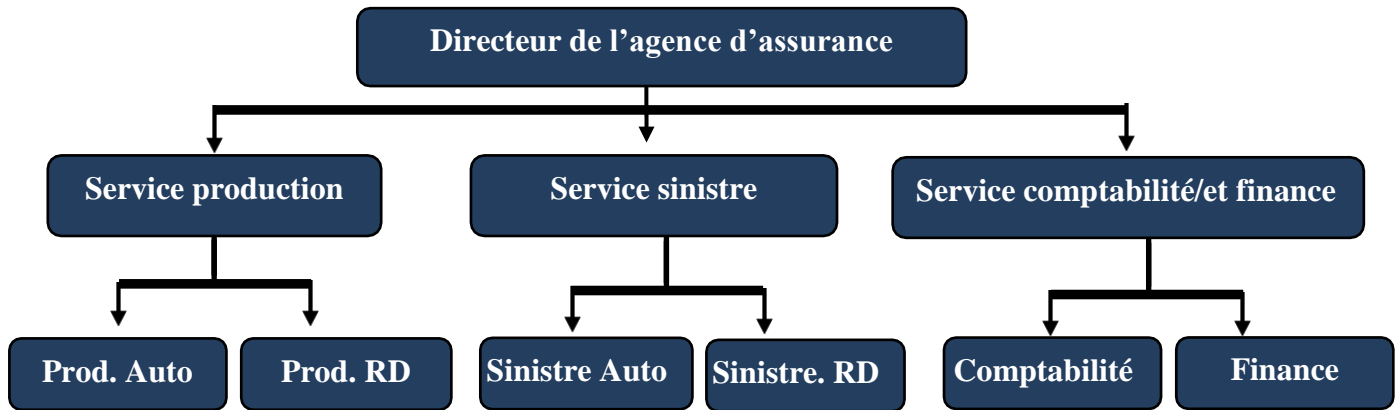
- Apporter un soutien technique aux agences ;
- La réalisation d'un bon chiffre d'affaire pour l'entreprise ;
- Assurer une bonne position sur le marché
- Amélioration de ses qualités de services présentées...
- Lancement de nouveaux produits d'assurance en adaptation avec l'environnement et les besoins de ses clients ;
- Accompagnement des clients dans la prévention et l'amélioration de la gestion de leurs risques ;
- Entretenir une bonne relation avec les clients basée sur l'écoute, le dialogue et le professionnalisme.

1.2 Présentation de l'agence d'assurance 2069

Au terme de notre stage nous avons été reçus par l'agent général agréé SAA 2069 pour l'étude d'un cas d'un sinistre automobile.

1.2.1 Présentation de l'organigramme de l'agence 2069

Figure N°5 : Organigramme de l'agence 2069



Source : document interne de la SAA

1.2.2 Présentation des différents services de l'agence

a. Le directeur de l'agence

Il est le premier responsable de l'agence, manager d'une équipe, il devra coordonner toutes actions des différents services ; en instaurant le savoir-faire, l'autorité, la discipline.

Le directeur de l'agence doit avoir l'art de la communication, c'est un véritable et sincère et conseiller aussi bien pour la clientèle que pour les agents qui sont sous son autorité. Il est responsable de la gestion de l'agence vis-à-vis de l'entreprise, en présentant chaque trimestre un compte rendu sur la réalisation des objectifs qui lui sont confiés, il doit superviser et contrôler toutes les tâches quotidiennes de l'ensemble des agents et prendre en charge les réclamations des assurés.

Le directeur de l'agence a pour mission principale :

- Fixer les objectifs ;
- Organiser les actions en fonction des ressources ;
- Animer les collaborateurs ;
- Contrôler l'activité et les résultats ;
- Décider en termes des risques et de sécurité ;
- Représenter la compagnie vis-à-vis du marché local ;

Chapitre III : L'expertise automobile en Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou

- Veiller à ce que de nouveaux clients s'assurent auprès de son agence permettent ainsi au C.A d'augmenter ;
- Proposer de nouvelles prestations et produits à la hiérarchie qui sont en tendance avec les besoins des clients et de l'environnement.

L'activité de l'agence d'assurance est représentée par ces services qui sont liés l'un à l'autre : le service production, service indemnisation et le service comptabilité / finance.

b. Service production

L'agence d'assurance a une fonction principale productrice. Cette fonction productrice est d'assurer c'est-à-dire transformer des risques individuels en risques collectifs en garantissant le paiement d'une somme (indemnité ou sinistre) en cas de réalisation d'un risque et dont les ressources principales sont constituées par les primes. Elle a donc pour fonction principale la réalisation des produits d'assurance.

Dans cette section sont regroupés les produits que l'agence réalise :

- Souscription des contrats d'assurances toutes branches ;
- Démarchage de nouveaux clients et prospection de nouveaux risques ;
- Mise à jour du registre de production de l'inscription des polices d'assurances sur la base des bordereaux journaliers des émissions ;
- Etablissement d'un état de production qui sera transmis par la suite à la DR pour contrôle et analyse statistiques ;
- Procède à la révision des capitaux à l'occasion de chaque renouvellement de contrat portant des montants important.

Le rôle du gestionnaire de la production commence à partir du 1^{er} contact avec l'assuré et s'achève à la conclusion du contrat d'assurance et se poursuit également durant toute la vie du contrat. Après avoir diagnostiqué l'ensemble des risques auxquels est exposé l'assuré, le gestionnaire présente au client les polices d'assurances, offre les garanties adéquates et lui remet les questionnaires ou propositions d'assurances dont la finalisation et le remplissage lui permettent d'apprécier techniquement les risques. Etant en contact direct avec les clients, le gestionnaire soit-il en automobile, IARDT ou personnes connaît parfaitement les produits commercialisés et transmet à la direction régionale toutes les informations qui concerne les besoins des clients et leurs environnements.

c. Service indemnisation

Le service indemnisation est le second volet de la fonction technique, c'est le règlement des sinistres c'est-à-dire lorsque l'événement prévu dans le contrat d'assurance est susceptible de donner lieu à une prestation de services de la part de l'agence d'assurance. Ce service est en relation directe avec le service production.

Après que la déclaration du sinistre est soigneusement remplie par l'assuré endommagé, l'agent sinistre ouvre un dossier pour chaque assuré se présentant durant la journée et l'enregistre sous le logiciel utilisé. L'agent doit informer avec précision l'assuré des documents et informations nécessaires pour le complet du dossier. Un ordre de service (ODS) lui sera transmis avec une copie de la déclaration du sinistre pour les présentés au centre d'expertise pour procéder à une expertise, évaluer et déterminer la somme à rembourser et ceux en fonction des garanties auxquelles l'assuré s'est souscrit.

Généralement, l'indemnisation des sinistres se fait rapidement après que l'assuré ou bénéficiaire ait présenté les documents nécessaires ainsi que le rapport d'expertise soit rendu par le centre d'expertise. La responsabilité d'un tiers ou de plusieurs assureurs en cas d'existence d'un adversaire pourrait être mise en cause à l'occasion d'un sinistre. Le service sinistre doit, alors, prendre toutes les mesures nécessaires pour exercer les recours éventuels contre ces tiers lorsque cela a été prévu, préalablement, au contrat de l'assuré.

Lorsque le sinistre automobile est d'ordre matériel ou corporel c'est-à-dire il y'a eu des victimes (blessé ou mort) lors de l'arrivée de l'accident, la procédure d'indemnisation est différente suivant la réglementation de la loi. Etant donné que l'indemnisation du sinistre se fait rapidement, l'agent sinistre doit être éveillé à ce qu'il ne rembourse pas plus que la somme qu'il faut et doit détecter toute sorte de fraude, fausses déclarations.

d. Service comptabilité et finance

Le responsable de ce service doit connaître les règles du métier, et avoir des connaissances dans le droit comptable que la loi impose à une compagnie d'assurance. Il est chargé du contrôle comptable, vérifie continuellement l'étendue des engagements de la compagnie et vérifie, également, que les actifs du bilan sont suffisants pour y faire face.

Le chef du service comptabilité contrôle les activités des autres services dont il suit l'évolution en termes du chiffre d'affaire, d'encaissements, d'annulations et de résiliations. Il doit vérifier que l'ensemble des opérations ont été réalisées dans les normes imposées par la loi et par la direction générale. Il doit suggérer toute mesure de nature à simplifier la gestion

Chapitre III : L'expertise automobile en Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou

de la société, réduire les frais et améliorer les résultats. Il est impliqué dans le suivi des résultats des services sinistres et production et joue le rôle du contrôleur de gestion.

Le chef de service comptabilité est chargé généraliser toutes les opérations effectuées pendant la journée au niveau des deux autres services, en utilisant, bien sûr, le logiciel ORASS. Ainsi donc, les éléments du service comptabilité auront pour mission, la vérification et la régularité des pièces justificatives et l'utilisation des comptes et codes des opérations appropriées.

L'agence SAA 2069 fait recours à l'informatique pour le suivi de ses clients. En effet, le suivi manuel de la clientèle, en nombre pléthorique, ne serait pas évident sans l'utilisation de différents logiciels de gestion. Le logiciel ORASS est utilisé par la SAA et son utilisation nécessite une maintenance quotidienne.

Au niveau de l'agence SAA 2069, cette maintenance est assurée par les informaticiens de la direction régionale SAA Tizi-Ouzou, en collaboration avec la Direction des Systèmes d'Informations (DSI) de la Direction Générale SAA. Un grand serveur informatique est réservé à l'agence alimentant les postes de travail de chaque service

1.3 Présentation de la SAE (Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique)

La SAE/EXACT (Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobile) a été créée en 1998 sous la forme d'une E-U-R-L avec un capital social de 85,5 MDA divisé en 1710 actions dont la SAA détient la totalité des actions, elle a pour objet d'assurer toutes les opérations d'expertises pour les assurances et le contrôle technique des véhicules.

En septembre 2001, la SAE/EXACT procède à une première augmentation de son capital, par incorporation des réserves facultatives, qui passe de 85,5 MDA à 200 MDA subdivisé en 4000 actions d'une valeur nominale de 50 000 DA l'action et cela au terme de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 26/06/2001.

La SAE/ EXACT sous la forme juridique de EURL subit une transformation le 15/11/2001 et devient société par actions (SPA) au capital social de 200 MDA.

Une autre augmentation du capital de l'ordre de 140 MDA (cent quarante millions de dinars) par incorporation des réserves facultatives et légales a été opérée par décision de l'actionnaire unique à l'issue de l'assemblée générale extraordinaire du 17/12/2002 et fait passer le capital social à 340 MDA.

Chapitre III : L'expertise automobile en Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou

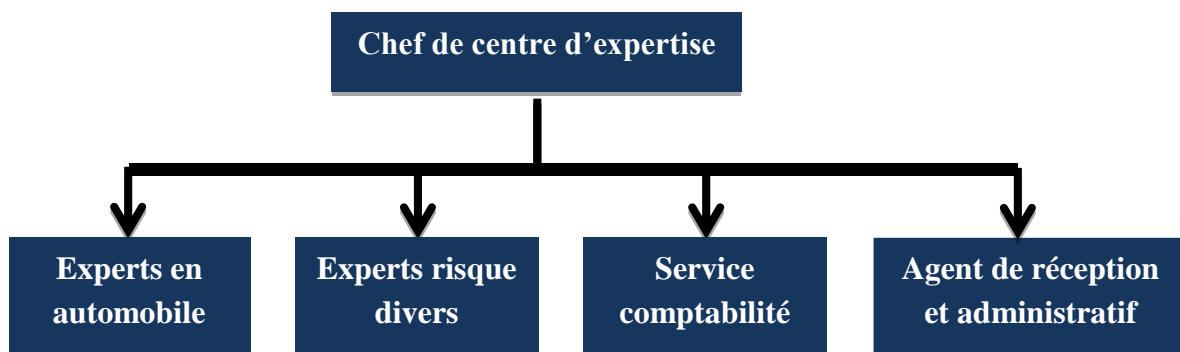
L'année 2003 reste marquée par la mise en place de la chaîne d'agences de contrôle technique automobiles au nombre de cinq (05) étalées sur la période du premier semestre et par la prise de participation dans le capital social de COTA pour un montant de 40 MDA.

En 2004, la société augmente de nouveau son capital social à 450 MDA. Cette opération lui a permis de renforcer ses assises financières et à permettre son repositionnement stratégique. Au cours de la même année, elle a créé sa première filiale de prestations de services dénommée EXACT/PLUS sous forme d'une S-P-A dotée d'un capital social de 20MDA.

La SAE dispose de 28 Centres d'expertise entièrement informatisés constitués en réseau interconnexion (via internet), implantés à travers le territoire national, 8 Antennes d'expertise entièrement structurées, 5 Agences de contrôle technique automobile et plus de 400 collaborateurs spécialisés dans l'évaluation des sinistres.

Le centre d'expertise de Tizi-Ouzou objet de notre procédure, issu justement de la S.A.E société Algérienne d'expertise est l'un des 28 centres réparti à travers le territoire national. Nous allons présenter dans ce qui suit, la société algérienne d'expertise et de contrôle technique de Tizi-Ouzou sous forme d'un schéma représentatif.

Figure N°6 : Organigramme de la SAE/ EXACT filial de Tizi-Ouzou



Source : Réaliser par nous-même à partir des documents de la SAE

1.3.1 Présentation des différents services

- a. Chef de centre d'expertise :** Responsable régional, c'est l'élément essentiel car il assure et veille au bon fonctionnement des différents services du centre d'expertise, ainsi a la planification des programmes d'intervention des experts pour une gestion et un déroulement du travaille optimal, il est également à l'écoute des doléances des clients et des agences d'assurances.
- b. Les experts en automobile :** Suivant un planning élaboré par le chef de centre, les experts interviennent pour effectuer des expertises soit directement au centre d'expertise, au

niveau des agences d'assurances sous formes de vacations ou en se déplaçant chez les garagistes dans le cas des véhicules immobilisés.

- c. Les experts en risques divers :** Leurs missions et l'évaluation des dommages subit par un bien immobilier, machines industrielles, engin de chantier ou tous autres biens assurés en R.D suite à un incendie ou une catastrophe naturelle pour déterminer le montant du préjudice matériel afin de dédommager l'assuré. Ils sont sollicités également pour dégager la valeur d'un bien à la demande d'un particulier ou d'un corps d'état.
- d. Le service comptabilité :** Consiste à vérifier les notes d'honoraires, les situations décennales et le traitement des dossiers de recouvrement de l'entreprise.
- e. Les agents de réception et administratif :** Ce sont les personnes qui prennent en charge les autres taches, tel que la réception des sinistres, faire les notes d'honoraires et le dépouillement des PV...etc.

1.3.2 Activités de la SAE

- a. Expertise automobile :** Les experts automobiles aident les assureurs à déterminer les causes et types de chocs qu'ont subis les véhicules accidentés, leurs vétustés, ainsi que le coût des dommages qui dépend de la valeur des fournitures à remplacer ou à réparer, le cout la de main-d'œuvre, et la peinture.
- b. Expertise en risques divers :** Des évènements dramatiques tels que les dégâts des eaux, explosions...etc peuvent toucher l'assuré donnant lieu à une expertise. Une fois le sinistre déclaré à l'assureur, l'expert incendies et risques divers mène son enquête. Il se rend alors sur les lieux du sinistre pour constater les faits, en déterminer les causes et estimer le montant des dommages.
- c. Expertise médicale :** L'expertise médicale permet d'évaluer l'ensemble des préjudices corporels subis par les victimes, cette expertise médicale est organisée auprès d'un médecin agréé.
- d. Expertise agricole :** La branche agricole qui assure des êtres vivants tels que les végétaux et animaux, les assureurs font appel aux experts agricoles avant la souscription du contrat d'assurance et ce afin de vérifier le suivi des normes et conditions exigées par le type d'exploitation agricole.

L'expertise agricole permet aussi d'évaluer en cas de sinistre, les dommages subis par le cheptel (Maladies ou mortalité) ainsi par les cultures et récoltes végétales (Grêle, Incendie, cause d'origine animale,...).
- e. Expertise vétérinaire :** Le domaine de l'expertise vétérinaire est un domaine spécialisé nécessitant la mobilisation rapide du vétérinaire. L'expert vétérinaire intervient comme

intermédiaire entre compagnes assurances et assurés dans les domaines suivant : Avicole, Apicole, Bovin, Ovin et caprin, Chevalin et aviaire

Après avoir présenté les organismes d'accueil dans cette section, nous passerons dans la section ci-dessous à la méthodologie à entreprendre et à la présentation de leurs logiciels de travail respectifs.

Section 2 : Pratique de l'expertise automobile au sein de la SAE

La méthodologie de travail ainsi que la démarche utilisée pour notre sujet d'étude seront consacrées dans cette section. En effet, quelques questions sont posées au sein de l'organisme d'accueil à savoir la SAE afin de recueillir des informations et des données, et de présenter les conditions du déroulement de notre étude de cas.

1. Présentation de la méthodologie de recherche

Nous commencerons par la présentation de la méthodologie de l'enquête et nous enchaînerons avec une présentation générale de la SAA et SAE.

1.1 La méthodologie de recherche

L'objectif principal recherché dans ce présent travail, est d'identifier l'importance de l'expertise dans la gestion des sinistres en automobile et de détecter les contraintes auxquelles sont exposés les experts lors de l'évaluation de ces derniers.

1.1.1 Les techniques d'investigation

Pour la réalisation de notre travail et la vérification de l'hypothèse de recherche, nous avons opté pour une méthode où s'entremêle la démarche quantitative et qualitative pour comprendre au mieux le déroulement de l'expertise automobile au niveau de la SAA.

Pour le recueil des données au sein de la SAE, nous avons choisi d'un côté, l'observation directe, un outil qui nous a été utile pour faire un état des lieux de la société algérienne des assurances, notamment, la société algérienne d'expertise. Il s'agit de l'observation participante. En effet, notre visite dans les services nous a permis de faire un certain nombre de constats relatifs à la gestion du sinistre. Elle a été consolidée d'un certain nombre de questions pour permettre de comprendre chaque étape des pratiques de l'expertise automobile et aussi d'obtenir des données concernant un cas d'enquête au sein de la SAE. En effet, une étude de cas pratique à partir d'un dossier de la SAE constitue notre principal outil pour décrire la technique d'expertise automobile au sein de la société algérienne d'assurance.

1.1.2 Les difficultés rencontrées

Cette recherche n'est pas sans limites, nous nous sommes heurtées dans la réalisation de cette étude empirique à des contraintes. En effet, les infrastructures de la SAE ne sont pas irréprochables et le service manque parfois de places et d'outils de travail pour les stagiaires.

Un autre souci plus conséquent, concerne l'indisponibilité des responsables et le manque d'information pertinente. Pour les responsables, certaines informations n'ont pas pu être communiquées sous prétexte qu'elles relevaient du confidentiel. Mais ces contraintes n'ont pas eu de graves conséquences si ce n'est un léger retard.

2. Les logiciels utilisés au sein de la SAA et de la SAE

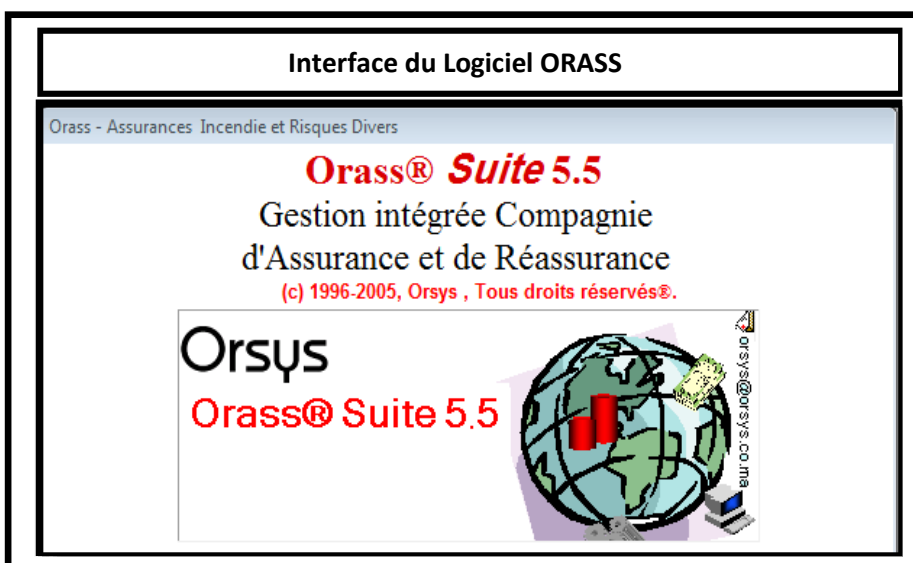
Après avoir présenté un aperçu global de la SAA et de la SAE, ainsi que la méthodologie de recherche suivie toute au long de notre travail empirique, nous allons présenter maintenant les résultats obtenus qui nous permettront par la suite de confirmer ou de rejeter les hypothèses formulées.

L'application du système d'information au domaine des assurances et de l'expertise automobile porte sur deux logiciels à savoir : ORASS et ICON CLOUD XPERTIZ.

2.1 Présentation des logiciels d'application ORASS et ICON CLOUD XPERTIZ

ORASS (*logiciel utilisé par les compagnies d'assurance*) et ICON CLOUD XPERTIZ (*logiciel utilisé par les sociétés d'expertise*) sont de véritables outils de pilotage et de travail facilitant la gestion des dossiers et permettant particulièrement la réduction de leurs temps de traitement. Des systèmes d'informations solides est aussi synonyme de fiabilité et de transparence.

Figure N°7 : interface du logiciel SAA ORASS



Source : logiciel ORASS.

Dotée de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux outils (*solution pour mobile, couche décisionnelle, etc.*), ces logiciels permettent :

- La cohérence et l'homogénéité des informations ;
- L'intégrité et l'unicité du Système d'information ;
- Le partage du même système d'information facilitant la communication interne ;
- La globalisation de la formation (*même logique, même ergonomie*) ;
- Une aide à la productivité ;
- Un contrôle centralisé de l'entreprise ;
- Une aide à la prise de décision.

2.1.1 Apport du logiciel d'application « ORASS »

L'étape préliminaire consiste à se connecter à l'application ORASS, pour cela l'assureur mentionne son nom d'utilisateur et son mot de passe et clique sur connecté, après l'établissement de la connexion l'assureur sera en mesure d'effectuer les opérations relatives à la souscription et à la gestion des sinistres de la branche automobile.

a. Production : Après la connexion dans le menu production, sélectionner le sous menu «*affaire nouvelle*», une fenêtre s'affiche, elle est composée de deux parties : une tête et un ensemble de sous fenêtres ou onglets.

- Une tête restera figée tout au long de la souscription. Elle nous permet de faire des actions telles que
 - Effacer tout ce qu'on a saisi ;
 - Choisir dans la liste préétablie la proposition qui convient ;
 - Sortir de l'application supprimer l'enregistrement courant ;
 - Le contenu des différents onglets doit être rempli par l'agent de saisie, il s'agit:
 - Contrat ;
 - Véhicule ;
 - Caractéristiques ;
 - Garanties ;
 - Quittance.

Chapitre III : L'expertise automobile en Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou

Certains champs sont obligatoirement remplis par l'agent de saisie et d'autres sont attribués automatiquement par le système.

Par contre, au niveau de l'onglet garanti, toutes les garanties apparaissent par défaut, il suffit de supprimer les garanties non souscrites par l'assuré.

Au niveau de l'onglet quittance, tous les champs sont remplis automatiquement par le système, il reste juste la validation de la proposition pour que le contrat puisse prendre effet le lendemain à minuit. On peut imprimer le contrat et l'attestation d'assurance en cliquant sur la touche « *imprimer* ».

b. Gestion des indemnisations : Après la connexion à l'application. Dans le menu sinistre, sélectionner le sous-menu « *sinistre normal* ».

Une fenêtre divisée en deux parties apparaît :

- Une tête contenant les données (*dossiers sinistre et les données*). Certains champs de cette fenêtre sont remplis par l'agent de saisie et d'autres sont remplis automatiquement par le système ou encore il permet à l'agent de choisir une proposition offerte par le système ;
- Il en est de même pour les onglets dont leurs champs sont à remplir :
 - Sinistre ;
 - Véhicule ;
 - Conducteur ;
 - Tiers ;
 - Intervenants ;
 - Evaluation ;
 - Recours.

Nous pouvons voir le contrat¹ en visualisant l'icône « *consultation* »

Remarque

- Si un champ obligatoire n'est pas renseigné (*remplir ou cocher*) ou si les informations sont inexactes, le système ne passe pas à l'onglet suivant. Un message d'erreur apparaît sur l'écran, le curseur se place automatiquement sur les champs à saisir ;
- Les ouvertures de sinistres peuvent être faites sur plusieurs étapes, il suffit d'enregistrer les données inscrites avant de quitter la fenêtre sinistre en cliquant sur l'icône d'enregistrement dans la barre d'outils.

¹ Voir en Annexe N°01 : le contrat d'assurance automobile

2.1.2 Apport du logiciel d'application ICON CLOUD XPERTIZ

L'expert automobile se connecte à l'application en mentionnant son nom d'utilisateur et son mot de passe une fois connecter des rubriques apparaissent :

- Automobile ;
- Risques divers ;
- Evaluation ;
- Médicale ;
- Agricole ;
- Vétérinaire.

Figure N° 8: Interface graphique du logiciel ICON CLOUD XPERIZ



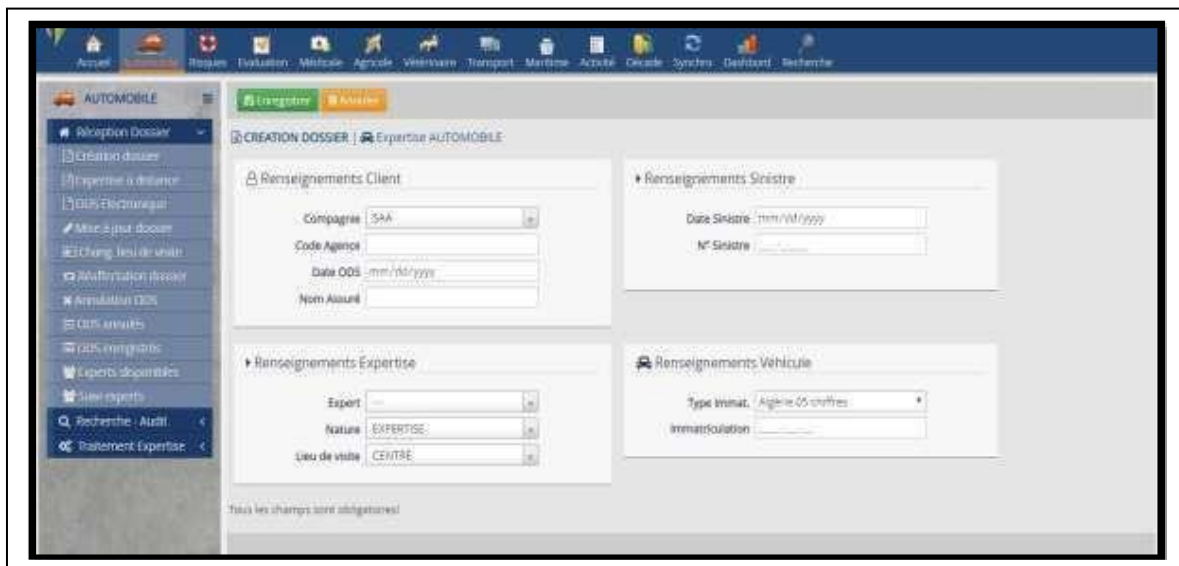
Source : logiciel SAE.

L'expert clique sur la rubrique automobile et une page s'ouvre en indiquant les étapes à suivre:

a. Création du dossier

En cliquant sur création du dossier une fenêtre s'ouvre indiquant des renseignements à remplir sur le client (*nom* , *date d'ODS* , *date du sinistre*) son véhicule (*immatriculation*) et aussi sur l'expert qui traitera le dossier en question (*nom de l'expert* , *lieu de visite*).Une icône est visible sur l'application qui permettra à l'expert de mettre à jour le dossier ou de le réaffecter, une fois tous les renseignements remplis l'expert clique sur enregistrer et passe automatiquement à l'étape suivante ;

Figure N° 9: 1^{er} Interface graphique du logiciel SAE



Source : logiciel SAE.

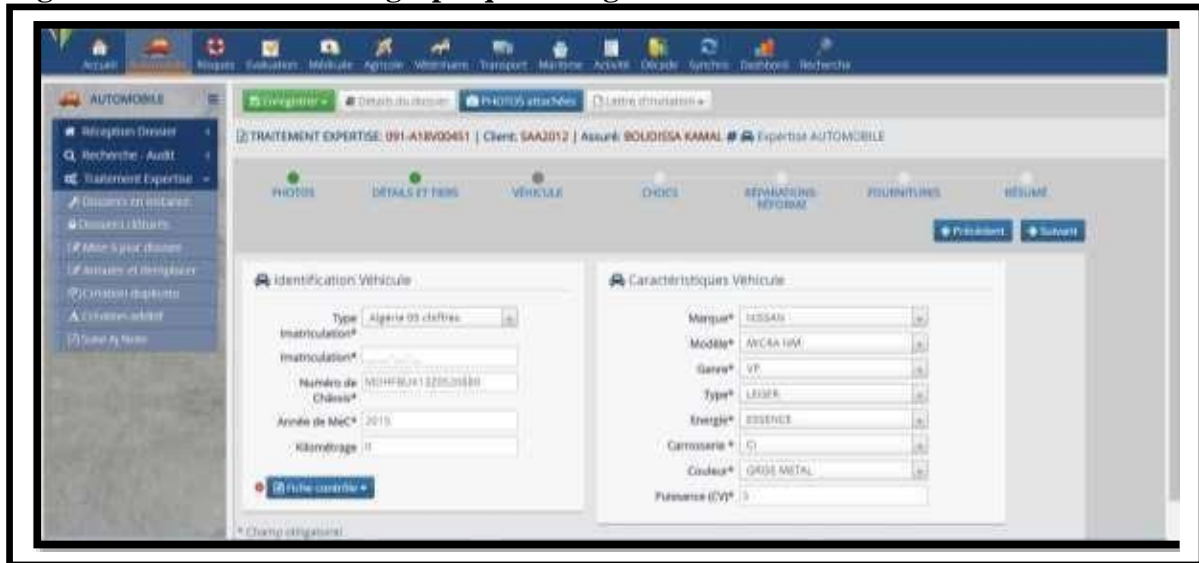
b. Traitement d'expertise

Une fois la première étape enregistrer une fenêtre s'ouvre automatiquement indiquant toute en haut de la page le processus qui doit être suivi :

- L'expert incère des photos du véhicule a expertisé et cela en cliquant sur photo ;
- L'expert remplit des renseignements sur l'expertise (*lieu de visite, adresse de visite, la distance*) et les tiers (*nom, prénom, numéro de police*) en cliquant sur détails et tiers ;
- L'expert remplit des renseignements sur le véhicule (*type, marque modèle, genre, couleur, immatriculation*) en cliquant sur véhicule ;
- L'expert remplit des renseignements sur le choc en cliquant sur choc ;
- L'expert identifie les réparations, la durée et le montant en cliquant sur réparation
fourniture des onglets apparaissent dont leurs champs sont à remplir.

Une fois tous les onglets rempli l'expert clique sur l'icône résumé pour vérifier les renseignements ensuite il clique sur l'icône procède à la clôture pour enregistrer le dossier.

Figure N° 10: 2^{em} Interface graphique du logiciel SAE



Source : logiciel SAE.

Section 3: Etudes de cas pratiques à partir d'un dossier de la société algérienne d'assurance

Nous avons choisi comme cas pratique, une étude d'un sinistre automobile au niveau de la société algérienne d'assurance et de la société algérienne d'expertise, Et cela afin de connaître les procédures à suivre pour l'indemnisation des risques.

1. Traitement d'un dossier assurance automobile

Il s'agit d'une police d'assurance automobile de Madame A (*personne âgée de 42 ans*)

1.1 Suivi de l'opération de production

Madame A se présente à la SAA (*société algérienne d'assurance*) munie de :

- Permis de conduire ;
- Carte grise ;
- Le véhicule.

L'assureur note alors les renseignements suivants :

- Renseignements concernant l'assuré et/ou le conducteur :
 - Nom : A ;
 - Prénom : A ;
 - Profession : X ;
 - Adresse : X ;
 - Numéro de téléphone : X ;
 - E-mail : X.

Chapitre III : L'expertise automobile en Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou

- Renseignement concernant le permis de conduire de l'assuré
 - Numéro du permis de conduire : X ;
 - Date de délivrance du permis de conduire : 16/10/2014 ;
 - Catégorie : B.
- Renseignements concernant le véhicule¹
 - Marque : HYUNDAI ;
 - Genre : véhicule particuliers sans remorque ;
 - Usage : personnel ;
 - Energie : essence ;
 - Puissance : 9 ;
 - Couleur : rouge ;
 - Numéro de châssis : X ;
 - Numéro d'immatriculation : X ;
 - Première année d'utilisation : 01/01/2018 ;
 - Nombre de place : X ;
 - Valeur à neuf : 2.979.900,00.

Une fois tous les renseignements enregistrés l'assureur propose à l'assuré de choisir les garanties² qu'il souhaite couvrir, Madame A choisi les garanties suivantes :

- Responsabilité civile : 2.320,69 ;
- Défense et recours : 240,00 ;
- Tous Risques : 59.598,00 ;
- Pertes exploit et jouissance : 1.000,00 ;
- Assistance véhicule : 1.150,00 ;
- Rachat vétusté : 11.025,63 ;
- Vol et incendie : 11.919,60 ;
- Vol auto-radio : 560,00.

Une fois que les garanties sont choisies par l'assuré, une visite technique du véhicule est alors effectuée par l'assureur pour vérifier ses caractéristiques (*marque, puissance, numéro de châssis, énergie, etc.*) et note les dommages constatés, l'état des glaces et autres informations sur le véhicule.

¹ Voir en annexe N°02 certificat de visite technique

² Voir en annexe N°03 les garanties du contrat d'assurance automobile

Remarque

Dans le cas où le conducteur éventuel dispose de permis de conduire de moins d'un an et/ou âgé de moins de 25 ans, l'agent producteur est tenu d'appliquer une majoration de :

- 25% sur la prime RC annuelle, si le conducteur du véhicule dispose de permis de conduire de moins d'un an ;
- 15% sur la prime RC annuelle, si le conducteur est âgé de moins de 25 ans ;
- Les deux majorations citées ci-dessus ne sont pas cumulables si on a les deux cas en même temps c'est-à-dire : conducteur dont l'âge est inférieur à 25 ans et son permis a été délivré depuis moins d'un an, on applique alors une majoration maximale de 25%.

La prime totale est égale à :

PRIME TOTALE =

Prime nette + Cout de police(CP) + Fond de garantie automobile(FGA) + TVA (taxe sur valeur ajoutée) + Timbre de dimension (TD) + Timbre gradué (TG)



PRIME NETTE=

Responsabilité civile(2320,69) + Défense et recours(240,00) + Tous risque(59598,00) + Perte exploit(1000,00) + Assist vehic(1150,00) + Rachat vet.franch(11025,63) + vol et incendie(11919,60) + Vol auto-Radio(560,00)

Prime nette=87813,92

- Cout de police = 200,00 DA ;
- FGA = (responsabilité civile + cout de police) \times 3% ;
 $FGA = (2320,69 + 200) \times 3\%$
 $FGA = 75,62$ DA
- TVA = (prime nette + cout de police) \times 19% ;
 $TVA = (87813,92 + 200) \times 19\%$
 $TVA = 16722,64$ DA
- Timbre de dimensions (TD) 40 DA par feuille ;
 $TD = 40$ DA

Le timbre gradué est appliqué exclusivement dans les contrats d'assurance automobile et matériel agricole. Il est calculé selon le barème dégressif suivant :

Tableau N°4 : Timbre gradué pour les véhicules de moins de 9 chevaux.

| Montant de la prime d'assurance | Valeur du timbre |
|--|------------------|
| Inférieur ou égal à 2500 DA | 300 DA |
| Supérieur à 2500 DA et inférieur ou égal à 10000 DA | 5% |
| Supérieur à 10000 DA et inférieur ou égal à 50000 DA | 3% |
| Supérieur à 50000 DA | 2% |

Source : Support de cours en comptabilité des assurances.

Tableau N°5 : Timbre gradué pour les véhicules de plus de 10 chevaux vapeurs, camions et engins de travaux publics.

| Montant de la prime d'assurance | Valeur du timbre |
|--|------------------|
| Inférieur ou égal à 2500 DA | 600 DA |
| Supérieur à 2500 DA et inférieur ou égal à 10000 DA | 10% |
| Supérieur à 10000 DA et inférieur ou égal à 50000 DA | 6% |
| Supérieur à 50000 DA | 4% |

Source : Support de cours en Comptabilité des assurances.

Dans notre cas, le barème a utilisé est celui destiné aux véhicules de 9 chevaux :

- $TG = 2500 + (10000 - 2500) 5\% + (50000 - 10000) 3\% + (87813,92 - 50000) 2\%$
 $TG = 300 + 375 + 1200 + 756$
 $TG = 2631 \text{ DA}$

Donc la prime pure que doit payer l'assuré A est :

| |
|---|
| Prime totale = $87813,92 + 75,62 + 16722,64 + 200 + 40 + 2631 = 107483,18 \text{ DA}$ |
|---|

1.2 La réalisation du sinistre

1.2.1 La déclaration du sinistre

En date du 12/05/2019 à 7h45 mn un accident de circulation est survenu sur la route menant de Bejaia vers Tizi-Ouzou engageant des dégâts matériels suite au dérapage du véhicule de Madame A.

Une déclaration est faite en deux exemplaires est déposée au niveau du service sinistre accompagné de permis de conduire, le client dispose de 7 jours pour déclarer le sinistre.

1.2.2 La prise en charge du sinistre

La prise en charge du sinistre a été faite selon les procédures suivantes :

a. Le constat amiable¹

Juste après l'accident, madame A remplit un formulaire indiquant dessus ses renseignements en expliquant les circonstances de l'accident. Ce constat sera utilisé par les assurances pour décider des responsabilités et des indemnités il comporte les mentions suivantes :

- Renseignements de madame X :
 - Véhicule : HYUNDAI ;
 - Numéro d'immatriculation : X ;
 - Nom : A ;
 - Prénom : A ;
 - Adresse : X ;
 - Agence d'assurance : SAA 2069 ;
 - Numéro de police : 2069 / 1100003114 ;
 - Attestation valable : 29 /12/2018 au 28/12/2019 ;
 - Numéro du permis de conduire : X ;
 - Délivré le 16/10/2014 ;
 - Par la wilaya de : BEJAIA ;
 - Catégorie : B.
- Circonstance de l'accident

En roulant de Bejaia vers Tizi-Ouzou, mon véhicule a dérapé et j'ai perdu le contrôle de ma voiture amenant à percuter un mur, engendrant ainsi des dégâts matériels au niveau de l'arrière du véhicule.

b. L'ouverture du dossier sinistre matériel

La réception de la déclaration est suivie de l'ouverture du dossier d'abord sur une chemise cartonnée jaune, et est ensuite présentée au service sinistre pour les vérifications nécessaires.

¹ Voir en annexe N°04 le Constat amiable d'accident automobile

La vérification des garanties est effectuée par le service des sinistres automobile. S'il s'avère que la garantie est acquise selon les services de vérification, le gestionnaire sinistre doit procéder à la saisie informatique du dossier.

1.3 L'évaluation des dommages par l'expert automobile

Une fois le sinistre enregistré l'assuré *madame A* se dirige vers : la société algérienne d'expertise et de contrôle technique muni d'une copie du constat ainsi que de l'ordre de service¹ (ODS) délivré par la compagnie d'assurance. Une fois arrivée sur les lieux madame présente à la réception l'ordre de service, une copie du constat de la déclaration amiable d'accident et la carte grise original du véhicule, l'agent recopie les informations contenues dans la carte grise de madame A : le type, le genre, la carrosserie, l'énergie, le numéro de série, la puissance, numéro d'immatriculation, ensuite il lit rigoureusement la déclaration d'accident et puis il sort avec madame A pour voir le véhicule.

La visite du véhicule est l'étape la plus délicate, l'expert vérifie en premier lieu la concordance des informations contenues dans la carte grise avec celles sur le véhicule, trouve le point de choc initial, le sens de choc si c'est possible, note les pièces endommagées avec la méthode de réparation adéquate pour chacune d'elles (*remplacement où remise en état*), il prend également des photos, arrête le montant de la main d'œuvre et de la peinture si c'est le cas.

Ensuite vient l'étape de la saisie du procès-verbal (PV) d'expertise, ce qui nous a permis de nous familiariser avec le logiciel d'expertise, les différents vocabulaires utilisés par les experts et les informations présentes dans un procès-verbal d'expertise à savoir le nom de l'expert , le numéro du PV d'expertise , les renseignements du véhicule , les renseignements de l'assuré , la date d'accident et celle de l'expertise , le numéro de sinistre , la description du choc , l'évaluation de la remise en état, les fournitures, le montant de la main d'œuvre, le montant de la peinture, la vétusté, le nombre de jours d'immobilisation, le nombre de photos, l'observation si il y on a, le cachet et la signature de l'expert.

Le tableau ci-dessous représente le procès-verbal d'expertise calculé :

¹ Voir en annexe N°06 l'ordre de service sinistre automobile

Tableau N°06 : procès-verbal (PV) initial d'expertise¹

| Fournitures | | | |
|--------------------------------|--------------------|------------------|------------------|
| Q | Désignation | H.T | T.V.A |
| 1 | SUPPORT P/C | 1 842.61 | 350.10 |
| 1 | PNEU 215/70R16 | 20 252.10 | 3 847.90 |
| 1 | PARE CHOCS AR | 14 154.71 | 2 689.39 |
| 1 | PORTE AR | 26 681.32 | 5 069.45 |
| Total | | 62 930.74 | 11 956.83 |
| MONTANT FOURNITURES TTC | | 74 887.57 | |
| PEINURE | | 10 000 | |
| MAIN D'ŒUVRE | | 10 000 | |
| MONTANT TOTALE | | 94 887.57 | |

Le montant total en TTC est calculé à partir de l'additionnement du montant des fournitures en TTC avec le cout de peinture et le cout de la main d'œuvre.

Une fois que le procès-verbal d'expertise établit, on le fait passer aux agents chargés d'établir la note d'honoraire et puis il sera envoyé ou récupéré par les agences d'assurance, qui à leurs tours procéderont à la rémunération de l'expert concerné selon le montant arrêté sur la note d'honoraire.

Tableau N°07 : note d'honoraires² N° 01

| Libellé | Nombre | Prix Unitaires | Montant Hors taxe |
|--------------------------------|---------------|-----------------------|--------------------------|
| Honoraire | 1 | 1 830.00 | 1 830.00 |
| Frais de dossier | 1 | 150.00 | 150.00 |
| Document photographique | 6 | 40.00 | 240.00 |
| MONTANT HT | | | 2 220.00 |
| MONTANT TVA | | | 421.80 |
| MONTANT TTC | | | 2 641.80 |

La note d'honoraire est calculée à partir des honoraires de l'expert additionnant avec les frais de dossier estimé à 150 DA et du nombre de photos prises pour le véhicule avec un prix de 40DA / photo le tout est en hors taxe.

Le montant total TTC est quant à lui calculé à partir du précédent montant en hors taxe ajoutant le total TVA.

¹ Voir en annexe N°07 le procès-verbal (PV)

² Voir en annexe N°08 la note d'honoraires

Remarque

Vu que le nombre d'accidents routier a augmenté et pour une meilleure planification des expertises, le chef de centre a établi un planning pour une bonne prise en charge des clients au niveau du centre d'expertise ainsi que dans les agences d'assurances implantées dans les différentes localités de la région, pour cela il a affecter les experts selon leurs lieu de résidence pour assurer des vacations au niveau des agences . Ces derniers couvrent chacun un territoire dont il assure pendant chaque vacation les expertises au sein même de l'agence et celles des véhicules immobilisés dans des garages et ateliers de réparation.

Le PV de Madame A est envoyé à la compagnie d'assurance pour procéder à l'indemnisation de l'assuré.

1.4 Additif comme procès-verbal complémentaire

L'additif¹ est un complément pour le procès-verbal initial, qui est conditionné par :

- La durée : l'additif doit être établi dans les 90 jours suivant la réception du PV d'expertise ;
- Pièce jointe : la facture d'achat de la pièce de rechange doit être joint avec le PV d'expertise.

L'additif se fait uniquement sur les pièces de rechanges (fournitures) ; tandis que la main d'œuvre et la peinture ne sont pas comprises.

Dans notre cas, les montants d'évaluation du choc sur le flanc arrière sont sous-évalués par l'expert. En effet, l'assureur renvoie au centre d'expertise une facture d'achat, ordre de service et le premier PV envoyé.

Dans l'exemple présenté, les fournitures en porte arrière et pare choc arrière sont moins évalués

L'estimation donnée par l'expert de la porte arrière est de 26681,32 DA en H.T alors que sa valeur sur le marché est de 55868,45 H.T DA

a. Calcul du montant additif pour la porte arrière :

- Valeur de la porte arrière : 29187,13 HT
- TVA = $29187,13 \times 19\%$
TVA = 5545,55 DA
- Valeur de la porte arrière en TTC : $29187,13 + 5545,55$

Montant en TTC = 34732,68 DA

¹Voir l'annexe N°08 le PV d'additif

Chapitre III : L'expertise automobile en Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou

L'expert a aussi sous-évalué le montant du pare chocs arrière. En effet, le montant que ce dernier a estimé est de 14154,71 DA en H.T alors que celui-ci est de 38973,1 DA en HT sur le marché donc une différence de 24818,39 DA en H.T.

b. Calcul du montant additif du pare chocs arrière :

- Valeur du pare chocs arrière : 24818,39 H.T
- TVA = $24818,39 \times 19 \%$
TVA = 4715,49 DA
- Valeur du pare chocs arrière en TTC : $24818,39 + 4715,49$

Montant en TTC = 29533,89 DA

c. Calcul du Montant Total de l'additif :

- MT = $34732,68 + 29533,89$

MT (TTC) = 64266,57 DA

Après l'établissement de l'additif, celui-ci est envoyé à l'assureur avec une nouvelle note d'honoraire de l'expert ayant établi le nouveau procès-verbal pour la liquidation du dossier et le règlement des honoraires de ce dernier.

d. Note d'honoraires Additif¹

Honoraire Additif + Frais de dossier = 1 000.00 + 150.00

MONTANT HT= 1 150.00 DA

MONTANT TTC = MONTANT HT+ MONTANT TVA

MONTANT TTC = $1\ 150.00 + (1\ 150.00 * 19\%) = 1\ 368.50$ DA.

Pour chaque additif fait, une nouvelle note d'honoraire est établie avec un montant arrêté à 1368.50 DA en TTC.

2. Les limites de l'expertise automobile

Comme tout métier, l'expertise est confrontée à divers contraintes et les experts de la SAE/EXACT de Tizi-Ouzou sont aussi concernés par ces limites. En effet, les experts se voient quotidiennement confronté soit à des limites techniques liées aux pièces de rechanges automobiles, soit aux taux horaires de réparation ou à des fraudes liées à l'assurance.

2.1 Limites techniques liées aux pièces de rechanges

Le parc automobile est placé au premier rang dans le domaine des assurances en Algérie vu le nombre important de véhicules présent dans le pays mais malgré ce classement, il rencontre des difficultés dans les pièces détachées en l'absence d'une usine de construction du matériel roulant.

¹ Voir en annexe N°09 la note d'honoraires d'additif

En effet, la limitation des quotas d'importation imposée par le ministère du Commerce et que seuls les concessionnaires dûment agréés par le ministère de l'Industrie et des Mines, sont autorisés à effectuer les opérations d'importations depuis le fabricant d'origine, mettant ainsi les importateurs n'ayant pas d'accord avec les fabricants dans l'embarras.

En imposant le nombre de pièces que les concessionnaires doivent importer, et dans le cas de la non disponibilité de cette dernière, certains d'entre eux préfèrent sacrifier quelques véhicules et les mettre en esclavage. La mise en esclavage d'un véhicule signifie mettre un véhicule en pièces détachées, le mettre de côté pour vendre ses pièces d'origine. Lorsque les pièces de ce dernier seront importées et disponibles le concessionnaire passera à l'assemblage du véhicule une autre fois avec les pièces d'origines importées et sera mis en vente.

Bien que le ministère ait imposé cette loi pour une meilleure transparence lors de l'achat des pièces et pour une meilleure sécurité du citoyen soit-elle ou du consommateur, cela à pousser les importateurs non agréés à s'orienter vers les pays asiatiques tels que la Chine et le Taiwan pour importer ces pièces ouvrant ainsi une brèche à l'introduction des produits de contrefaçon.

Ces produits connus pour leurs non conformités aux normes mondiales exigées se vendent de plus en plus sur le marché algérien et à de bas prix, poussant le consommateur à s'acquiescer de cette dernière sans qu'il ne se rende compte des risques qu'elle peut engendrer.

Pour l'expert, une pièce contrefaite est un obstacle pour lui lors de l'expertise, car elle rend la tâche de la détermination du montant des réparations difficile.

Autre point que les experts rencontrent concernant les pièces de rechanges est la non disponibilité de la pièce d'origine ni sur le marché ni chez les concessionnaires automobiles, obligeant ainsi, le client à se diriger vers la casse automobile où sont abandonnés les véhicules reformés et déclarés non apte à la circulation routière. Le sinistré se retrouve obligé de s'orienter vers les vendeurs de casse pour s'approprier la pièce dont il a besoin à des prix extrêmement chers sans garantie de marche et sans facture d'achat, du coup lors de l'estimation des dommages par l'expert il lui sera difficile de se prononcer sur le prix de la pièce vu que ni la facture d'achat ni la garantie ne sont présentes.

2.2 Limites liées aux taux d'horaire de réparation

Une autre limite est rencontrée par les experts est celles des horaires de réparation. Les assurés se plaignent toujours de la sous-évaluation du montant de la main d'œuvre et pour cause, ce montant diffère d'un garagiste à un autre et d'un concessionnaire à un autre. La SAA fixe le prix du taux horaire à 250DA/ heure pour les particuliers, et de 940DA/ heure pour le concessionnaire automobile Renault en vue de la convention les reliant.

Chapitre III : L'expertise automobile en Algérie : cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou

Les experts de la SAE/EXACT sont aussi confrontés à la même contrainte lors de la réalisation du PV d'expertise additif car lors de la réalisation d'un PV additif la main d'œuvre n'est pas incluse dans le montant d'indemnisation. Se voyant obligé de payer les frais du garagiste par lui-même, l'assuré demande à l'expert de lui ajouter le cout de main d'œuvre sur le procès-verbal chose que l'expert ne peut pas faire.

2.3 Limites liées à la fraude de l'assurance

Les experts sont parfois confrontés à des situations de fraudes envers l'assurance par quelques assurés pour des cas différents et pour différentes raisons. En effet, ils ont remarqué que certains assurés déclarent de faux vols, gonflement du montant des dommages ou la déclaration faux sinistres sur leurs véhicules causés par eux-mêmes de façons volontaires, pour être remboursé.

Différentes raisons sont à l'origine de ses fausses déclarations, parmi elles ; remboursement d'un crédit octroyé ailleurs, le véhicule sujet est mal entretenu de ce fait, il est difficile de lui trouver un acheteur, présentations de faux témoignages et de faux papiers pour une meilleure indemnisation.

Conclusion

Au cours de ce chapitre, nous avons pu constater l'importance de l'expertise automobile dans la gestion des sinistres automobiles, pour la société d'assurance SAA, l'expert automobile intervient, quel que soit la mission, de manière indépendante, objective, impartiale et joue un rôle déterminant dans la prestation de service. L'expert automobile est responsable de l'évaluation des dégâts des véhicules accidentés ou endommagés dans un sinistre, photographier les véhicules ainsi en rédigeant les rapports d'expertise, acheminer les PV d'expertise auprès des différentes compagnies d'assurances qui assurent les biens des individus, engager à faire un travail strict afin d'obtenir la satisfaction de leur clients. En effet, elle doit indemniser équitablement son assuré afin d'honorer ses engagements et gagner davantage sa confiance. Elle peut évidemment régler que le montant des dommages réels consécutifs à l'accident. Il convient de noter à cet égard que la société d'assurance fait confiance à l'expert, puisqu'elle ignore si les dommages subis sont supérieurs à la valeur vénale du véhicule, s'il y a une superposition ou une pluralité de chocs.

Par conséquent, l'expertise est le seul moyen qui permet le calcul avec exactitude le cout des dommages qui pourrait donner lieu à une indemnisation exacte des assurés, de ce fait Pour être indemnisé des dommages qu'il subit à la suite d'un accident, l'assuré devra impérativement passer par l'expertise.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale

L'objet de ce modeste travail consiste à étudier l'expertise automobile en Algérie, enjeux et ces perspectives de développement au sein de la société algérienne d'expertise (SAE). En effet, les assurances offrent aujourd'hui des opportunités non négligeables et un soutien puissant aux personnes et leurs biens.

Nous organiserons cette conclusion générale en trois points :

Synthèse des résultats de la recherche

Les résultats auxquels nous avons abouti au cours de notre travail empirique montre que les compagnies d'assurance font appel à la société d'expertise automobile dans le but de fournir des renseignements ou informations qu'il est impossible d'avoir directement et qui font défaut pour résoudre un préjudice matériel causé à la suite d'un accident automobile, car l'expertise est le seul moyen à même de permettre à l'assurance de procéder à l'indemnisation exacte des assurés. En effet, l'expertise automobile comme toutes les professions est confrontée à diverses contraintes qui rendent la mission d'évaluation des dommages très complexe, **ce qui infirme la première hypothèse de recherche.**

Au cours de ce modeste travail, nous espérons que nous avons bien présenté et éclairé la place de l'expertise automobile dans la gestion du sinistre automobile ainsi que les contraintes rencontrées par les experts lors de l'évaluation du sinistre automobile. Finalement, l'expertise automobile est une discipline technique, c'est une activité professionnelle réglementée vaste et technique contribuant à une meilleure gestion du sinistre automobile.

Dans le premier chapitre, nous avons tenté de faire une revue de la littérature portant sur les assurances, le marché de l'assurance automobile en Algérie et la gestion des sinistres automobiles. A cet égard, notre étude a démontré que l'assurance résulte d'un mécanisme financier induit par les exigences de protection des patrimoines contre les risques, elle se présente comme un mécanisme qui diminue le danger. Du fait de son importance, l'assurance automobile est présentée comme un des moteurs de la croissance économique des nations.

L'assurance automobile est incontournable, elle est obligatoire et de ce fait les algériens ne peuvent y échapper. Depuis l'essor de l'automobile, il est presque devenu indispensable de posséder un véhicule. Cette démocratisation de l'automobile à contribuer au développement de l'assurance.

La souscription d'un contrat d'assurance automobile permet de couvrir le véhicule ainsi que les tiers. Lors de la survenance d'un sinistre l'assuré fait appel à son assureur afin de

Conclusion générale

l'indemniser des dommages subis. La compagnie d'assurance doit indemniser équitablement son assuré afin d'honorer ses engagements, pour cela elle fait appel à l'expertise automobile. Sauf que de nombreuses causes génèrent parfois l'insatisfaction de l'assuré tels que des prix trop bas, une qualité de service insuffisante ou encore des délais non respectés **ce qui confirme la deuxième hypothèse de recherche.**

Le deuxième chapitre nous a permis de comprendre la profession d'expertise automobile, comme chaque métier, l'expert est chargé de différentes tâches et activités, il est responsable de l'évaluation des dégâts des véhicules accidentés ou endommagés dans un sinistre, photographier les véhicules ainsi que rédiger les rapports d'expertise, acheminer les PV d'expertise auprès des différentes compagnies d'assurances qui assurent les biens des individus, engager à faire un travail strict afin d'obtenir la satisfaction de leur clients.

Tout au long de ce travail, nous avons essayé de démontrer la place et l'importance de l'expertise automobile dans la gestion du sinistre auprès de la société algérienne d'expertise ainsi que les enjeux et les contraintes auxquelles elle est confrontée lors de l'évaluation du sinistre automobile, pour ce faire, nous avons effectué un stage pratique au sein de la société algérienne d'expertise SAE et de contrôle technique automobile où nous avons traité un cas pratique sur l'assurance automobile.

Les résultats auxquels nous avons abouti au cours de notre travail empirique montre que les compagnies d'assurance font appelle à la société d'expertise automobile dans le but de fournir des renseignements ou informations qu'il est impossible d'avoir directement et qui font défaut pour résoudre un préjudice matériel causé à la suite d'un accident automobile, car l'expertise est le seul moyen à même de permettre à l'assurance de procéder à l'indemnisation exacte des assurés. Ce qui nous a menés à comprendre le déroulement de l'expertise automobile de la déclaration du sinistre jusqu'à l'indemnisation.

Les limites

Cette recherche n'est pas sans limites. Au fait, sur le plan théorique, nous pouvons dire qu'il y a un manque de documentation, en particulier, sur l'expertise automobile, sur les perspectives de son développement.

Au plan pratique, le fait que notre enquête ait porté sur une seule société publique algérienne, peut poser des problèmes de validation et de généralisation des résultats. Ceci dit nos résultats au niveau de la SAE ne semblent pas s'écarter des résultats des études portant sur l'expertise concernant d'autres sociétés.

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

Les ouvrages

1. ANDRE M, « les technique d'assurance », 2eme Edition. Paris : Edition l'Argus, 2012.
2. CHANH.S et PECHINOT.J « Manuel de l'assurance automobile »,5ème éditions, L'argus, Paris, 2016.
3. COUILBAULT.F, « Assurance de Personnes », édition L'argus, 2014-2015.
4. COUILBAULT.F, ELIASHBERG.C, M.LATRASSE, « les grand principes de l'assurance », 5eme édition, l'argus de l'assurance, paris.
5. FOURCAT.J, article « Indépendance de l'expert et poids des assureurs au menu des carrossiers », 2014.
6. LAMBERT-FAIVRE.Y : « Droit des assurances »,11ème édition DALLOZ, Paris, 2001.
7. LANDEL J. et PECHINOT J. « les assurances automobiles », 2ème édition l'argus, paris, 1996.
8. LANDEL.J et CHARRE-SERVEAU.M, LEXIQUE « des termes d'assurances », paris 2000.
9. LATRASSE.M, C.ELIASHBERG et F.COUILBAULT: « Les grands principes de l'assurance», 5ème édition, l'argus, paris, 2002.
10. LEFEBRE.B et POIROT.M, « Stress et risques psychosociaux au travail », Masson, Paris, 2011.
11. LIONEL.N « Guide de l'expertise automobile ». Paris : Edition l'argus, 2017.
12. LIONEL.N, «L'expert en automobile Quel statut, quels métiers ?», revue experts, 2006
13. MARCEL.F « Droit des assurances », Edition LARANCE, 3ième édition, Belgique, 2006.
14. PECKELS.B, HUREAU.J « Essai de définition de l'expertise et des experts », Experts, n°78, mars 2008.
15. REGINE.M, Techniques d'assurance, 2eme édition, Foucher, Malakoff, paris, 2015.
16. TAFIANI.M « les assurances en Algérie » : étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement, OPU, Alger, 1987.
17. YEATMAN.J : « Manuel international de l'assurance », éd Economica 1998.

BIBLIOGRAPHIE

Mémoires et thèses

1. AICHOUN.M «société Algérienne d'expertise de contrôle technique automobile » Rapport de fin de stage au niveau de la SAE/ EXACT centre d'expertise de Tizi-Ouzou», 2017
2. BARROI.G « Quels sont les enjeux de la sélection du risque en prévoyance pour les compagnies d'assurance vie, enjeux AXA fraude » mémoire disponible en ligne, 2016.
3. BELKADI.S «les enjeux de la bancassurance et les perspectives de son développement en Algérie», mémoire de magister à l'université de Tizi-Ouzou, 2012.
4. BENSALEM.I « L'épuisement professionnel chez les experts automobile, Etude de 09 cas réalisée au niveau de la société Algérienne de l'expertise (S.A.E) de Bejaïa » mémoire de master à l'université de Bejaïa.
5. HASSID.A « Introduction à l'étude des assurances économique », Édition ENAL, Alger, 1984.
6. LEZOOM.M, « La situation actuelle du secteur des assurances en Algérie, quelles sont les alternatives? » In colloque international sur les sociétés d'assurances TAKAFUL et les sociétés d'assurances traditionnelles entre la théorie et l'expérience pratique. Université d'ORAN.
7. 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.
8. MELLAL.A «le marché algérien de l'assurance: une nouvelle dynamique en marche», mémoire de Master II, Ecole Nationale des Assurances (ENASS), Paris, 2007.
9. MELLAL.A «le marché algérien de l'assurance: une nouvelle dynamique en marche», mémoire de Master II, Ecole Nationale des Assurances (ENASS), Paris, 2007.
10. MENDACIA «L'assurance automobile en Algérie situation et perspectives», mémoire de fin d'étude, à l'université d'Oran.
11. MOUSSI.M « Modélisation des déterminants de la prime RC en assurance automobile » mémoire de master en science économique, à l'université de Bejaïa.
12. REKIK et ZIDANI « Essai d'analyse des obstacles de développement des assurances de personnes en Algérie Cas assurances-vie dans la wilaya de Bejaïa » mémoire de master à l'université de Bejaïa, 2014.

BIBLIOGRAPHIE

Articles et revues

1. Article ATLAS MAG « Evolution du métier d'expert automobile », 2em partie, 2016.
2. CHEVRIER.N et CHEVRIER.R « L'épuisement professionnel vers des interventions organisationnelles ». Psychologie Québec, Novembre 2004.
3. FRAOUN L, Institut supérieur d'assurance et de gestion, école supérieur d'assurance, réglementation des assurances, novembre 2009.
4. Revue d'économie financière « La lutte contre la fraude en assurance-automobile» Vol 51, N° 20, Juillet 2014
5. Revue de l'assurance N°12, édité par la CNA, Janvier à Mars 2016.
6. Revue, CNA, N°o1, 1er semestre 2012.

Références juridiques

1. Article 21 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006.
2. Article N°21 de l'ordonnance 74-15 articles relatifs aux assurances modifiée et complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006.
3. CNA, le secteur algérien des assurances notes statistiques, le marché algérien des assurances en 2011.
4. Guide des assurances automobiles « L'Assurance Automobile en Algérie Situation et perspectives ».
5. KPMG : « Guide des assurances en Algérie », Edité par SPA, 2015.
6. KPMG : « Guide investir en Algérie», édition KPMG, 2012.
7. Loi N°62-157 relative à la reconduction de la législation en vigueur au 31 décembre 1962.
8. Loi N°88-31 du 19 Juillet 1988 modifiant et complétant l'ordonnance N°75-15 du 30.01.1975 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages.

Autres documents

1. CHEVRIER.N et CHEVRIER.R « L'épuisement professionnel vers des interventions organisationnelles ». Psychologie Québec, Novembre 2004.
2. Conférence pour le commerce et le développement (CNUCED) et la Fédération Nationale des Agents et Courtiers d'Assurance au MAGREB, « Manuel de formation pour intermédiaire d'assurance ». 2011.

BIBLIOGRAPHIE

3. LEZOUL.M « La situation actuelle de secteur des assurances en Algérie, Quelles sont les alternatives?», communication au colloque international sur les sociétés d'assurances TAKAFUL entre la théorie et l'expérience pratique, 25-26 avril 2011.
4. LUDOVIC GUILLAUME « les nouveaux enjeux de l'expertise automobile » Colloque ANEA
5. SADI.N « Le rôle des assurances dans le développement PME/ PMI en Algérie », congrès internationales francophone en entrepreneuriat et PME.
6. Support de cours de droit des assurances, « la place de l'assurance dans la gestion des risques : Notion - Historique - Intérêts – Mécanisme ».

Webographie

1. <http://anea.fr/role-expert-auto.html>
2. <http://www.aldexperts.fr/index.php/expert-automobile>
3. <http://www.assurances.info/dessous-assurance/histoire-de-assurance/>
4. <http://www.cna.dz/documentation/travaux-du-CNA/publication-du-CNA/>
5. <http://www.cna.dz/version/1/fichier/reforme-expertise-automobile.pdf>
6. <http://www.jurisque.com/support-de-cours-de-droit-des-assurances/>
7. https://www.amrae.fr/Atelier-B06-Fraude-Assurance_Amrae_C.pdf
8. <https://www.apres-vente-auto.com/colloque-anea-les-nouveaux-enjeux-de-lexpertise-automobile>
9. <https://www.argusdelassurance.com/dossier-ja/l-obligation-de-securite-de-l-expert-en-automobile>
10. <https://www.assurance.fr/assurance-auto/comparaison/criteres-tarification/>
11. <https://www.atlas-mag.net/article/l-expertise-automobile-1ere-partie>
12. https://www.cna.dz/Revue_Assurance_2017.pdf
13. <https://www.sae-exact.dz/>

LISTE DES ABREVIATIONS

| | |
|----------------|--|
| 2A | ALGERIENNE DES ASSURANCES |
| AGA | AGENT GENERAL D'ASSURANCES |
| B-D-G | BRIS DE GLACE |
| C.A.A.R | COMPAGNIE ALGERIENNE D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES |
| CAAT | COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES DE TRANSPORT |
| CNA | CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES |
| CASH | COMPAGNIE D'ASSURANCES DES HYDROCARBURES |
| CCR | COMPAGNIE CENTRALE DE REASSURANCE |
| CIAR | COMPAGNIE INTERNATIONALE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE |
| CNMA | CAISSE NATIONNALE DE MUTUALITE AGRICOLE |
| DASC | DOMMAGES AVEC OU SANS COLLISION |
| DG | DIRECTION GENERALE |
| DR | DEFENSE ET RECURS |
| DR | DIRECTION REGIONAL |
| DSI | DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS |
| EAD | EXPERTISE A DISTANCE |
| EPE | ENTREPRISE PUBLIC ECONOMIQUE |
| EURL | ENTREPRISE A REponsabilite LIMITEE |
| FGA | FOND DE GARANTIE AUTOMOBILE |
| FNCA | FICHER NATIONA DES CONDUCTEURS ASSURES |
| FSI | FONDS SPECIAL D'INDMNISATION |
| GAM | GENERALE ASSURANCE MEDITERANEENNE |
| HT | HORS TAXE |
| IARDT | INCENDI, ACCIDENT, RISQUE DIVERS ET TRANSPORT |
| IDA | INDEMNISATION DIRECT DES ASSURES |
| MAATEC | MUTUELLE ASSURANCE ALGERIENNE DES TRAVAILLEURS DE L'EDUCATION DE LA CULTURE |

LISTE DES ABREVIATIONS

| | |
|------------------|--|
| ODS | ORDRE DE SERVICE |
| PN | PRIME NETTE |
| PV | PROCE VERBAL |
| PVE | PROCES VERBALE D'EXPERTISE |
| RC | RESPONSABILITE CIVIL |
| SAA | SOCIETE ALGERIENNE DES ASSURANCES |
| SAE/EXACT | SOCIETE ALGERIENNE D'EXPERTISE ET DE CONTROLE TECHNIQUE |
| SPA | SOCIETE PAR ACTION |
| STAR | SOCIETE TUNISIENNE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCES |
| TD | TIMBRE DIMENSIONNEL |
| TG | TIMBRE GRADUE |
| TTC | TOUTE TAXE COMPRISE |
| TVA | TAE SUR VALEUR AJOUTEE |
| TVA | TAXE UR VALEUR AJOUTEE |
| UAR | UNION ALGERIENNE DES SOCIETES D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE |
| VE | VEHICULE ENDOMAGE |
| VE | VEHICULE ENDOMAGE |
| VEI | VEHICULE ECONOMIQUEMENT IRREPARABLE |
| VEI | VEHICULE ECONOMIQUEMENT IRREPARABLE |
| VGA | VEHICULE GRAVEMENT ACCIDENTE |
| VGA | VEHICULE GRAVEMENT ACCIDENTE |
| VIV | VOL ET INCENDIE DU VEHICULE |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|-----------|
| Tableau N°01 : Chiffre d'affaire de la branche automobile de 2015 jusqu'à 2017 | 14 |
| Tableau N°02 : Analyse des sinistres de 2015 jusqu'à 2017 | 15 |
| Tableau N°03 : Structure de la production automobile par canal de distribution | 16 |
| Tableau N°04 : Timbre gradué pour les véhicules de moins de 9 chevaux..... | 93 |
| Tableau N°5 : Timbre gradué pour les véhicules de plus de 10 chevaux vapeurs, camions et engins de travaux publics | 93 |
| Tableau N°06 : PV d'expertise..... | 96 |
| Tableau N°07 : Note d'honoraire..... | 96 |

LISTE DES FIGURES

| | |
|--|-----------|
| Figure N°1 : Calcul de la prime totale..... | 33 |
| Figure N°2 : Indemnisation des dommages matériels..... | 36 |
| Figure N°3 : Indemnisation des dommages corporels | 37 |
| Figure N°4 : Les étapes de détection de fraude | 62 |
| Figure N°5 : Organigramme de l'agence 2069 | 78 |
| Figure N°6 : Organigramme de la SAE/ EXACT filial de Tizi-Ouzou | 82 |
| Figure N°7 : Interface du logiciel SAA ORASS..... | 85 |
| Figure N°8 : Interface graphique du logiciel ICON CLOUD XPERIZ | 89 |
| Figure N°9 : 1er Interface graphique du logiciel SAE..... | 89 |
| Figure N°10: 2em Interface graphique du logiciel SAE | 90 |

LISTE DES ANNEXES

| | |
|--|------------|
| Annexe N°01 : Contrat d'assurance automobile | 112 |
| Annexe N°02 : Certificat de visite technique | 113 |
| Annexe N°03 : Les garanties du contrat d'assurance automobile | 114 |
| Annexe N°04-05 : Constat amiable d'accident automobile | 115 |
| Annexe N°06 : Ordre de service sinistre automobile | 117 |
| Annexe N°07 : Procès-verbal d'expertise automobile..... | 118 |
| Annexe N°08 : La note d'honoraire..... | 119 |
| Annexe N°09 : Le PV d'additif..... | 120 |
| Annexe N°10 : La note d'honoraires d'additif | 121 |
| Annexe N°11 : Quittance de règlement honoraire expert | 122 |
| Annexe N°12 : Quittance de règlement dommages matériels | 123 |

ANNEXES

Annexe N°01 : Contrat d'assurance automobile

| <p>وفقا للشروط العامة التصويجية الحاملة للتأمينية رقم 01 المؤرخة في 2010/03/15 و م/م ت التي يقر المكتب بالإطلاع عليها و بناها على الشروط الخاصة التالية و الاتفاقية الخاصة المحتمل إحكامها. تؤمن الشركة الوطنية للتأمين:</p> | | <p>الشركة الوطنية للتأمين SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE</p> <p>شركة مساهمة برأسمال قدره 30 مليار دينار جزائري المقر الإجتماعي حي الأعمال - باب النهار الجزائر السجل التجاري 1800/0012092 الهاتف: 021 22 50 00 / 021 22 50 50 / 021 22 51 51</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|-----------------|----------------|------------|-------------|-----------|----------------|------------|-------------|-----------------------|------|--|----------|----------------|--------------|----------|-----------|--------------------|------|--|--------|-----------------|-----------|--|--------|---------------------|------|-------|------|--|--|--|--|--------------------|--------------|----------------------|-----------|--|--|--|--|-----------------------|------|--|----------|--|--|--|--|--------------------|------|--|----------|--|--|--|--|---------------------|--------------|--|-----------|--|--|--|--|----------------------|------|-------|------|--|--|--|--|
| <p>الشروط الخاصة لتأمين السيارات CONDITIONS PARTICULIÈRES DU CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE</p> | | <p>عقد التأمين المديرية الجهوية : وكالة الاكتتاب : الرمز : العنوان : العقد تاريخ سريان : تاريخ نهاية العقد : ساعة الاكتتاب :</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Police 00020 Direction Régionale TIZI OUZOU</p> | <p>N° Att : 2567152</p> | <p>Avenant</p> | <p>N° police : 1100003114</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Direction Régionale : Agence : 02089 Code : Bd veuve Amirouche, coopérative tiguemi, local N°05-15000-BE Adresse : 29/12/2018 18:00 Date d'effet : 28/12/2019 23:59 Date d'expiration : 29/12/2018 00:00 Heure de souscription :</p> | <p>المؤمن له اللقب و الاسم : اسم المؤسسة : الرمز الجبائي : المهنة : العنوان : الهاتف :</p> | <p>المكتب اللقب و الاسم : اسم المؤسسة : ولد (ت) في : الجنس : الهاتف :</p> | <p>المسائق المسائق : ولد (ت) في : العنوان :</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Assuré Nom et Prénoms : Raison sociale : Identifiant fiscal : Néant Profession : Adresse : N° de Tél : 0792 91 35 15</p> | <p>المؤمن له اللقب و الاسم : اسم المؤسسة : الرمز الجبائي : المهنة : العنوان : الهاتف :</p> | <p>المسائق المسائق : ولد (ت) في : العنوان :</p> | <p>المسائق المسائق : ولد (ت) في : العنوان :</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Permis de conduire 1898, 2014 Délivré le :</p> | <p>رخصة القيادة رقم رخصة القيادة : صنف : سلعت في :</p> | <p>المركبة N° châssis : N° imm : 01/01/2018 Date MEC : PTC / CU : Nombre de places : Valeur à Neuf : 2.979.900,00 Valeur Vénale :</p> | <p>المقطورة رقم التلسلي : رقم التسجيل : تاريخ أول استعمال : جملة الحمولة المقيدة : عدد الركاب : القيمة الأولية : القيمة السوقية :</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Véhicule Assuré Marque : HYUNDAI Genre : Véhicules particuliers sans remorque Usage : Alfaire Energie : Essence Puissance : 130 ROUGE Type : Nord Zone :</p> | <p>المركبة N° châssis : N° imm : 01/01/2018 Date MEC : PTC / CU : Nombre de places : Valeur à Neuf : 2.979.900,00 Valeur Vénale :</p> | <p>Remorque N° châssis : N° imm : Date MEC : PTC / CU : Type :</p> | <p>المقطورة رقم التلسلي : رقم التسجيل : تاريخ أول استعمال : جملة الحمولة المقيدة : عدد الركاب : القيمة الأولية : القيمة السوقية :</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Garanties et limites de couvertures الضمانات والممنوحة</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Garanties</th> <th>Capital assuré</th> <th>Franchises</th> <th>Prime Nette</th> <th>Garanties</th> <th>Capital assuré</th> <th>Franchises</th> <th>Prime Nette</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Responsabilité Civile</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>2.320,69</td> <td>Vol & Incendie</td> <td>2.979.900,00</td> <td>5.000-DA</td> <td>11.949,60</td> </tr> <tr> <td>Défense et Recours</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>240,00</td> <td>Vol Auto, Radio</td> <td>25.000,00</td> <td></td> <td>560,00</td> </tr> <tr> <td>BDG Panor (Gratuit)</td> <td>0,00</td> <td>2.500</td> <td>0,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tous Risques (T.R)</td> <td>2.979.900,00</td> <td>2.500 <= 5% <= 7.000</td> <td>59.698,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pertes-exploît & joui</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>1.000,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Assist Véhic > 4 M</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>1.150,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rachat Vet. Franch.</td> <td>2.979.900,00</td> <td></td> <td>11.025,83</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bris Glace (Gratuit)</td> <td>0,00</td> <td>2.500</td> <td>0,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | Garanties | Capital assuré | Franchises | Prime Nette | Garanties | Capital assuré | Franchises | Prime Nette | Responsabilité Civile | 0,00 | | 2.320,69 | Vol & Incendie | 2.979.900,00 | 5.000-DA | 11.949,60 | Défense et Recours | 0,00 | | 240,00 | Vol Auto, Radio | 25.000,00 | | 560,00 | BDG Panor (Gratuit) | 0,00 | 2.500 | 0,00 | | | | | Tous Risques (T.R) | 2.979.900,00 | 2.500 <= 5% <= 7.000 | 59.698,00 | | | | | Pertes-exploît & joui | 0,00 | | 1.000,00 | | | | | Assist Véhic > 4 M | 0,00 | | 1.150,00 | | | | | Rachat Vet. Franch. | 2.979.900,00 | | 11.025,83 | | | | | Bris Glace (Gratuit) | 0,00 | 2.500 | 0,00 | | | | |
| Garanties | Capital assuré | Franchises | Prime Nette | Garanties | Capital assuré | Franchises | Prime Nette | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsabilité Civile | 0,00 | | 2.320,69 | Vol & Incendie | 2.979.900,00 | 5.000-DA | 11.949,60 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Défense et Recours | 0,00 | | 240,00 | Vol Auto, Radio | 25.000,00 | | 560,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BDG Panor (Gratuit) | 0,00 | 2.500 | 0,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tous Risques (T.R) | 2.979.900,00 | 2.500 <= 5% <= 7.000 | 59.698,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pertes-exploît & joui | 0,00 | | 1.000,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Assist Véhic > 4 M | 0,00 | | 1.150,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rachat Vet. Franch. | 2.979.900,00 | | 11.025,83 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bris Glace (Gratuit) | 0,00 | 2.500 | 0,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Réductions / Majorations</p> <p>Bonus/ Malus : Maj âge : Maj permis : Maj Mat Inf : Maj Turbo :</p> | <p>التخفيضات / الإضافات العلاوة / الرادع : إضافة السن : إضافة رخصة القيادة : زيادة م س الاكتتاب : زيادة : توريو :</p> | <p>Décompte de la prime à payer</p> <p>Prime nette : 87.813,92 Accessoires : 200,00 TVA : 16.722,64 FGA : 75,62 DTD : 40,00 DTG : 2.631,00 Prime totale الإجمالي القسط : 107.483,18 DA (Dont qui Cent-Sept Mille Quatre Cents Quatre vingt-Trois-DA et 18-Centime(s) En lettres :</p> | <p>تفصيل القسط القسط الصافي : الإضافات : الرسوم على القيمة المضافة : الصدوق الخاص بالسيارات : الطوابيع :</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Fait à : 17/12/2019 14:24 le : SAHNOUNI Samir</p> | <p>heure : l'Assuré / le Souscripteur : المؤمن له / المكتب</p> | <p>P/la SAA</p> | <p>ع/الشركة الوطنية للتأمين</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Lu et approuvé après avoir pris connaissance des Conditions Générales. قرئ و صدق عليه مع الإقرار بالاطلاع على الشروط العامة لعقد تأمين السيارات.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Certificat de Visite Technique



Nom Assuré \ RS: Date de naissance :
 Branche: Automobile; N° Police: 2069 \ 1100003114\2 Date d'Effet : 29/12/2019 date d'expiration: 28/06/20

Caractéristique du Véhicule :

Marque: HYUNDAI Genre: Véhicules particuliers sans remorqu Modèle: i130 ROUGE
 N° Immatriculation N° Chassis : N° Série :
 Turbo : Non Carrosserie : C.I. Energie : Essence
 Puissance : 9 Tonnage \ Ch. utile : Date de MEC : 01/01/2018
 Valeur à neuf du véhicule : 2.500.000,00 Valeur vénale du véhicule : 2.500.000,00

Garanties: (cocher obligatoirement les garanties accordées)

Tous Risques (TR) Vol & Incendie (VIV) Dommage Collision (DC) Bris de Glaces (BDG) Responsabilité

Etat du véhicule : Très bon bon Moyen Mauvais
 Couleur : Rouge Kilométrage : 700 Km
 Dommages constatés : Ne présente aucun dommage

Présente les dommages suivants: /

Réparations récentes: /

| Etat des glaces | Très bon | Moyen | Fissurer | Briser |
|-----------------------------|-------------------------------------|-------|----------|--------|
| Par-Plise | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Lunette arrière | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Lunette toit ouvrant | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Eavillons panoramique | | | | |
| Glaces latérales droites | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Glaces latérales gauches | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Glaces rétroviseurs droites | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Glaces rétroviseurs gauches | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |

Autres Informations:

Système d'alarme d'origine : Oui Non

Auto Radio : Marque : Incorporable Extractible

Mini Chaîne : Marque : d'origine

Autres accessoires:

Véhicule Incessible : Oui Non Durée d'Incessibilité:

Véhicule Gagé: Oui Non

Par quel Organisme ? :

Durée du gage :



Visite effectuée par: Fonction/Grade: Date et heure: 09/01/2020 11:01

Nous certifions exacte les renseignements sus-indiqués.

SaaEtat Periodique des primes Emises
par Garanties (P9)

Periode Du 01/11/2019 au 05/11/2019

Agence : 2069 AGA

Produit : 1110 Automobile Particulier

| Garantie | Contrats | Primes | REC | Nb Risques |
|-----------------|-----------|-------------------|-------------------|------------|
| RC | 25 | 37.113,85 | 28.727,45 | 25 |
| RC InterArab | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| RC Frontiere | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| RO : | 25 | 37.113,85 | 28.727,45 | 25 |
| TR Simple | 1 | 26.000,00 | 22.377,05 | 1 |
| DASC 200 000 | 2 | 18.900,00 | 14.927,80 | 2 |
| DASC 300 000 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| DASC 500 000 | 1 | 14.000,00 | 11.857,92 | 1 |
| DC 10 000 | 2 | 4.299,96 | 3.048,35 | 2 |
| DC 20 000 | 14 | 56.793,27 | 41.657,80 | 14 |
| DC 30 000 | 1 | 9.050,69 | 7.591,70 | 1 |
| DC 40 000 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| DC 50 000 | 3 | 19.734,07 | 14.833,50 | 3 |
| DC VV | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| VIV | 6 | 44.390,00 | 36.075,00 | 6 |
| VAR | 3 | 602,00 | 488,29 | 3 |
| BDG | 20 | 23.843,80 | 18.170,48 | 20 |
| BDGPanoramique | 1 | 2.000,00 | 1.693,99 | 1 |
| DR | 25 | 13.720,00 | 9.854,51 | 25 |
| PT | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| Assist Vehicule | 8 | 8.372,00 | 6.704,11 | 8 |
| Assist Tunisie | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| ATES | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| PEA | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| Top Reparatteur | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| Rachat Vetustée | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| Tremblem Terre | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| Emeute Mouv Pop | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 |
| RNO : | 87 | 241.705,79 | 184.737,15 | 87 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| <i>Total Primes nettes :</i> | 278.819,64 |
| <i>Total Accessoires :</i> | 5.100,00 |
| <i>Total FGA :</i> | 1.266,39 |
| <i>Total TVA :</i> | 53.944,77 |
| <i>Total Timbres Dimension :</i> | 1.040,00 |
| <i>Total TGA :</i> | 17.641,00 |
| <i>Primes totales :</i> | 357.811,80 |
| <i>Total REC :</i> | 218.007,95 |

Annexe N°06 : Ordre de service sinistre automobile

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

DIRECTION REGIONALE DE

Agence: 2069
N° dossier sinistre 2019 \ 110187
Accident du 12/05/2019
Date de déclaration 13/05/2019

ODS N° :2019--0187
Nature des dommages : Matériel

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: | |
| Adresse: TALA TAGOUT TINEBDAR BEJAI | |
| Marque du véhicule: HYUNDAI | |
| Immatriculation: 53610 00 14 | |
| Police N°: 1100003114 | |
| Effet: 29/12/2018 Echéance: 28/12/2019 | |

Signature et griffe de l'ordonnateur



Etabli le: 17/12/2019

Par :

NB: ODS doit être accompagné de la déclaration de sinistre



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

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

PROCES - VERBAL D'EXPERTISE N° : **09-A19C03297**
Etabli le : **13/05/2019** Expert : -

| Mandant | | Véhicule: | | | |
|-----------------------|------------------------|-----------------------------------|------------------|----------------------|--|
| Agence | Code SAA2069 | Marque HYUNDAI | Modél I30 | Genre VP | |
| N° 2019-110187 | Date 12/05/2019 | N° Série KMHH351BBJU053610 | | Puissanc 9 | |
| Assur | Tiers X | Immatr. | | Année 2019 | |
| Assureur Tiers | Agence | Energie ESSENCE | | Couleur ROUGE | |
| N° Polica Tiers | | Carrosserie CI | | Etat BON | |

Description du choc

CHOC SUR LE FLANC ARRIERE GAUCHE:

CAUSANT UN ENFONCEMENT IMPORTANT SUR LA PORTE ARRIERE GAUCHE ET SUR L'AILE ARRIERE GAUCHE, FROTTEMENT SUR LA PORTE AVANT GAUCHE ET SUR LA JANTE ARRIERE GAUCHE. DÉTÉRIORATION DU PARE CHOCS AR. PERFORATION DU PNEU ARRIERE GAUCHE.

| Evaluation de la remise en état | | Taux Horaire | 250,00 DA |
|---|-------------------------------|--------------|------------------|
| Détail des réparations | | T/REP | Montant |
| CHOC SUR LE FLANC ARRIERE GAUCHE | TOLERIE | 40 | 10 000,00 |
| REMISE EN ETAT DE LA JANTE ARG, AILE ARG ET PORTES GAUCHE. REMPLACEMENT DES ELEMENTS CITES EN FOURNITURES | | | |
| CHOC SUR LE FLANC ARRIERE GAUCHE | PEINTUR ET INGREDIENTS | 0 | 10 000,00 |

| Fournitures | | | |
|-------------|----------------------------------|-----------|----------|
| Qté | Désignation | HT | T.V.A |
| | CHOC SUR LE FLANC ARRIERE | | |
| 1 | SUPPORT P/C** | 1 642,61 | 350,10 |
| 1 | PNEU 215/70R16 ~ | 20 252,10 | 3 647,90 |
| 1 | PARE CHOCS AR | 14 154,71 | 2 889,39 |
| 1 | PORTE AR | 26 681,32 | 5 069,45 |

| Montant Total (TTC) | Montant Main-d'Oeuvre | Montant Peinture | Montant Fournitures | |
|---------------------|-----------------------|------------------|---------------------|-----------|
| 94 887,57 | A 10 000,0 | A 10 000,0 | TVA | TTC |
| | | | A 11 956,83 | 74 887,57 |

Montant Total en Lettres : **quatre-vingt quatorze mille huit cent quatre-vingt sept dinars et cinquante sept**

| | | | |
|-------------------|--|--------------------------|--------------------|
| Photos : 6 | Immobilisation : A 5 (Jours) | Vétusté (%) : 0,0 | Soit : 0,00 |
|-------------------|--|--------------------------|--------------------|

OBSERVATION :

AUCUN ADDITIF NE SERA ETABLI AU DELA DE 90 JOURS.

Fait à : **TIZI OUZOU**

le : **16/12/2019**

Cachet et signature de l'expert



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

Annexe N°08 : La note d'honoraires

SOCIÉTÉ ALGÉRIENNE D'EXPERTISE / EXACT

Direction Générale:

ROUTE DE DELY IBRAHIM, CHERAGA - ALGER

Tél : 021 34.20.31 - 021 34.20.84 Fax: 021 334.20.37

R.C : 3058 B 98

I.F : 099 842 2800 111 37

A.I : 165 017 0321

NOTE D'HONORAIRES

Agence / Client:

Code : **SAA2069**

Ordre de Service N°: **2019-110187**

N° de police :

Affaire:

Tiers : **X**

N° Sinistre: **2019-110187**

Date du sinistre : **12/05/2019**

N° du PV: **09-A19C03297**

Nom de l'expert :

Montant des Dommages: **94 887,57**

| Libellé | Nombre | Prix Unitaire | Montant Hors Taxe |
|---------------------------|--------|---------------|-------------------|
| HONORAIRES | 1 | 1 830,00 | 1 830,00 |
| FRAIS DE DOSSIER | 1 | 150,00 | 150,00 |
| DOCUMENTS PHOTOGRAPHIQUES | 6 | 40,00 | 240,00 |

| | |
|-------------|----------|
| MONTANT HT | 2 220,00 |
| MONTANT TVA | 421,80 |
| MONTANT TTC | 2 641,80 |

La présente note d'honoraire est arrêtée à la somme de

deux mille six cent quarante et un dinars et quatre-vingts centimes



Faite à : **TIZI OUZOU**

le : 13/05/2019

Cachet et signature de l'expert



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

Centre d'Expertise TIZI OUZOU
Lieu de visite : CENTRE

PROCES - VERBAL D'EXPERTISE N° : 09-A19C03297
Etabli le : 07/08/2019 Expert : ;

| Mandant | | Véhicule | | | |
|-----------------|-----------------|----------------------------|-----------|----------|-------|
| Agence | Code SAA2069 | Marque HYUNDAI | Modél I30 | Genre | VP |
| N° 2019-110187 | Date 12/05/2019 | N° Série KMHH351BBJU053610 | | Puissanc | 9 |
| Assur | Tiers X | Immatri. | | Année | 2019 |
| Assureur Tiers | Agence: | Energie | ESSENCE | Couleur | ROUGE |
| N° Police Tiers | | Carrosserie | CI | Etat | BON |

Description du choc

CHOC SUR LE FLANC ARRIERE GAUCHE:

CAUSANT UN ENFONCEMENT IMPORTANT SUR LA PORTE ARRIERE GAUCHE ET SUR L'AILE ARRIERE GAUCHE, FROTTEMENT SUR LA PORTE AVANT GAUCHE ET SUR LA JANTE ARRIERE GAUCHE. DETRIORATION DU PARE CHOCS AR. PERFORATION DU PNEU ARRIERE GAUCHE.

| Evaluation de la remise en état | | Taux Horaire | 250.00 DA |
|---|------------------------|--------------|-----------|
| Détail des réparations | | T/REP | Montant |
| CHOC SUR LE FLANC ARRIERE GAUCHE ADDITIF | TOLERIE | 0 | 0,00 |
| CHOC SUR LE FLANC ARRIERE GAUCHE | PEINTUR ET INGREDIENTS | 0 | 0,00 |

| Fournitures | | | |
|-------------|---------------------------------------|-----------|----------|
| Qte | Désignation | H.T | T.V.A |
| 1 | CHOC SUR LE FLANC ARRIERE PORTE AR | 29 187,13 | 5 545,55 |
| 1 | PARE CHOCS AR | 24 818,39 | 4 715,49 |

| Montant Total (TTC) | Montant Main-d'Oeuvre | Montant Peinture | Montant Fournitures | |
|---------------------|-----------------------|------------------|---------------------|-----------|
| 64 266,57 | A 0,00 | A 0,00 | TVA | TTC |
| | | | A 10 261,05 | 64 266,57 |

Montant Total en Lettres : soixante quatre mille deux cent soixante six dinars et cinquante sept centimes

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

OBSERVATION:

CE JOINT FACTURE D'ACHAT.

Fait à : TIZI OUZOU

le : 16/12/2019

Cachet et signature de l'expert



مؤسسة تالا سبم ذات رأبن مال 540 مليون دينار جزائري رقم السجل التجاري 98 ب 3058 المقر الرئيسي طريق دالي إبراهيم الشرامة الجزائر
Société par actions au capital social de 540 millions d dinars - RC N° 98 B 3058 - Route de Delly 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 N°10 : La note d'honoraires d'additif

SOCIÉTÉ ALGÉRIENNE D'EXPERTISE / EXACT

Direction Générale

ROUTE DE DELY IBRAHIM, CHERAGA - ALGER

Tél : 021 34.20.31 - 021 34.20.84 Fax: 021 334.20.37

R.C : 3058 B 98

I.F : 099 842 2800 111 37

A.I : 165 017 0321

NOTE D'HONORAIRES

Agence / Client:

Code : **SAA2069**

Ordre de Service N°: **2019-110187**

N° de police :

Affaire:

Tiers : **X**

N° Sinistre: **2019-110187**

Date du sinistre : **12/05/2019**

N° du PV: **09-A19C03297**

Nom de l'expert :

Montant des Dommages: **64 266,57**

| Libellé | Nombre | Prix Unitaire | Montant Hors Taxe |
|---------------------------|--------|---------------|-------------------|
| HANORAIRES ADDITIF | 1 | 1 000,00 | 1 000,00 |
| FRAIS DE DOSSIER | 1 | 150,00 | 150,00 |
| DOCUMENTS PHOTOGRAPHIQUES | 0 | 40,00 | 0,00 |

| | |
|-------------|----------|
| MONTANT HT | 1 150,00 |
| MONTANT TVA | 218,50 |
| MONTANT TTC | 1 368,50 |

La présente note d'honoraire est arrêtée à la somme de

mille trois cent soixante huit dinars et cinquante centimes



Faite à : **TIZI OUZOU**

le : **07/08/2019**

Cachet et signature de l'expert

QUITTANCE DE REGLEMENT

Structures Gestionnaire

Unité : 20 Direction Régionale TIZI OUZOU
 Agence : 2069 AGA

Identification de l'assuré

Assuré :
 Police : 2069 1100003114
 Produit : 1110 Automobile Particulier
 Effet : 29/12/2018 Echéance : 28/12/2019

Identification du Tiers

Références du dossier

N° Dossier Sinistre : 2069 - 2019 - 110187 Survenu le : 12/05/2019

Accord de règlement

N° Règlement : 2069 / 2019090119 Du : 18/09/2019

Mode de règlement

Bénéficiaire de l'indemnité : Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU

Banque : B.D.L

N° cheque :

Montant : 2.641,80

Date d'Emission du chèque : 18/09/2019

| | | |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------|
| <i>Défense et Recours</i> | <i>Honoraires Expert (HT)</i> | 2.220,00 |
| <i>Défense et Recours</i> | <i>Taxe / Honoraires</i> | 421,80 |
| Total: | | 2.641,80 |

Je, soussigné Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU demeurant à :BP 36 Nouvelle Ville TIZI OUZOU, reconnais avoir reçu de la Société Nationale d'Assurance, la somme de 2.641,80 DA, Deux Mille Six Cents Quarante et Un DA et 80 Centime(s) 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 12/05/19

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

Fait à TIZI OUZOU, le 17/12/2019

Par : C. MALIK

**Cachet et signature
 " Lu et Approuvé "**

Annexe N°12 : Quittance de règlement dommages matériels

QUITTANCE DE REGLEMENT

Structures Gestionnaire

Unité : 20 Direction Régionale TIZI OUZOU
Agence : 2069 AGA

Identification de l'assuré

Assuré :
Police : 2069 1100003114
Produit : 1110 Automobile Particulier
Effet : 29/12/2018 Echéance : 28/12/2019

Identification du Tiers

Références du dossier

N° Dossier Sinistre : 2069 - 2019 - 110187 Survenu le : 12/05/2019

Accord de règlement

N° Règlement : 2069 / 2019090001 Du : 03/09/2019

Mode de règlement

Bénéficiaire de l'indemnité :
Banque : B.D.L.
N° cheque :
Montant : 159.154,14
Date d'Emission du chèque : 05/09/2019

| | | |
|--------------------|--------------------|-------------------|
| Rachat Vet.Franch. | Dommages Matériels | 7.000,00 |
| Tous Risques (T.R) | Dommages Matériels | 152.154,14 |
| Total: | | 159.154,14 |

Je, soussigné *[Signature]* Jemeurant à : *[Adresse]*, reconnais avoir reçu de la **Société Nationale d'Assurance** la somme de **159.154,14 DA**, Cent Cinquante Neuf Mille Cent Cinquante Quatre DA et 14 Centime(s) 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 12/05/19

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

Fait à TIZI OUZOU, le 17/12/2019

Par : *[Signature]*

Cachet et signature
" Lu et Approuvé "

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|-----------|
| REMERCIEMENTS | I |
| DEDICACE | II |
| SOMMAIRE | IV |
| INTRODUCTION GENERALE | 01 |
| CHAPITRE I : Le marché de l'assurance automobile et la gestion du sinistre : Cas de la SAE aspect théorique et pratique en référence à L'Algérie | 05 |
| Introduction | 05 |
| Section 01 : Aperçu historique et généralités sur les assurances | 05 |
| 1. Historique et définition des assurances | 05 |
| 1.1 Historique des assurances..... | 06 |
| 1.2 Définition des assurances | 07 |
| 2. L'évolution du secteur d'assurance en Algérie | 09 |
| 2.1 La période coloniale | 10 |
| 2.2 La période de l'indépendance | 10 |
| Section 02 : Le marché de l'assurance automobile en Algérie | 13 |
| 1. Evolution historique de l'assurance automobile..... | 13 |
| 2. Introduction au marché automobile en Algérie..... | 14 |
| 2.1 L'évolution du chiffre d'affaire de l'assurance automobile..... | 14 |
| 2.2 Analyse des sinistres | 15 |
| 2.3 Les acteurs du marché de l'assurance automobile | 15 |
| Section 03 : Le contrat de l'assurance automobile : déroulement et spécificités | 16 |
| 1. Définition et type du contrat d'assurance automobile..... | 17 |
| 1.1 Définition du contrat d'assurance automobile..... | 17 |
| 1.2 Types du contrat assurance automobile | 17 |
| 1.2.1 Le contrat particulier | 17 |
| 1.2.2 Contrat flotte..... | 18 |
| 2. Le contenu du contrat d'assurance automobile | 18 |
| 2.1 La souscription d'un contrat d'assurance automobile..... | 18 |
| 2.2 Caractéristiques générales du contrat d'assurance automobile | 19 |
| 2.3 Formation et durée du contrat d'assurance automobile..... | 19 |
| 2.3.1 Prise d'effet et durée du contrat..... | 19 |
| 2.3.2 Résiliations du contrat d'assurance automobile | 20 |
| 2.3.3 Transfert de propriété du véhicule assuré..... | 21 |
| 2.4 L'exécution du contrat et les obligations des parties | 21 |
| 2.4.1 Déclaration concernent le risque et ses modifications..... | 21 |
| 2.4.2 Obligation de paiement de la prime..... | 22 |
| 2.4.3 Exécution de la prestation et délais de règlement | 22 |
| 2.5 Fond de garantie automobile | 22 |
| 2.5.1 Présentations du fond de garantie automobile (FGA) | 22 |
| 2.5.2 Missions du fond de garantie automobile | 23 |
| 2.5.3 Procédure d'indemnisation et de recours..... | 24 |
| 3. Les risques couverts et garanties du contrat d'assurance automobile | 24 |
| 3.1 La garantie obligatoire responsabilité civile..... | 24 |
| 3.2 Les garanties facultatives..... | 25 |
| 3.2.1 Dommages causés au véhicule | 25 |

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|-----------|
| 3.2.2 La défense et recours | 27 |
| 3.3 La garantie assistance : pour le véhicule et pour les passagers | 27 |
| 4 Exclusions et Déchéances applicables en assurance automobile | 27 |
| 4.2 Définition d'une exclusion de garantie en assurance automobile | 27 |
| 4.3 Les types de l'exclusion de garanties | 28 |
| 4.3.2 Les exclusions de garanties légales de l'assurance auto | 28 |
| 4.3.3 Les exclusions de garanties contractuelles de l'assurance automobile | 29 |
| Section 04 : La gestion des sinistres automobiles | 30 |
| 1. Du risque au sinistre | 31 |
| 1.1 Notion du risque | 31 |
| 1.2 La tarification automobile | 32 |
| 1.2.1 Les critères de la tarification automobile | 32 |
| 1.2.2 La détermination et le calcul de la prime | 33 |
| 2. Le régime de la déclaration du sinistre | 33 |
| 2.1 La notion du sinistre | 34 |
| 2.2 L'acte de déclaration du sinistre | 34 |
| 2.3 Le déroulement du règlement du sinistre | 35 |
| 3. Les techniques d'indemnisations | 36 |
| Conclusion | 38 |
| CHAPITRE II : L'expertise automobile : Forme d'évaluation de sinistre | 39 |
| Introduction | 39 |
| Section 01 : Aperçu sur l'expertise automobile | 39 |
| 1. Notion générale sur l'expertise | 39 |
| 1.1 Définition de l'expert automobile | 40 |
| 1.2 Le rôle de l'expert automobile | 40 |
| 1.3 Les activités de l'expert automobile et l'assurance | 41 |
| 2. La profession expertise automobile | 42 |
| 2.1 Définition de la profession expertise automobile | 42 |
| 2.2 L'histoire de la profession expertise automobile | 43 |
| 2.3 Les conditions et obligations réglementaires d'exercice de la profession | 44 |
| 3. Les différents types d'expertise | 45 |
| 3.1 Expertise classique | 45 |
| 3.1.1 Expertise sur centre ou hors centre | 45 |
| 3.1.2 Expertise à l'acte | 45 |
| 3.1.3 Expertise suite à un incendie partiel ou total | 46 |
| 3.1.4 Expertise suite à un vol partiel ou total | 46 |
| 3.1.5 Expertise dont le montant varie entre 01 et 03 million de DA | 46 |
| 3.1.6 Expertise dont le montant dépasse les 3 million de DA | 46 |
| 3.2 Expertise contradictoire | 47 |
| 3.3 La contre-expertise | 47 |
| 3.4 Tierce expertise (arbitrage) | 48 |
| 3.5 L'expertise judiciaire | 48 |
| Section 02 : Pratique d'évaluation du sinistre lors de l'expertise | 48 |
| 1. Les missions de l'expert en automobile | 48 |

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|-----------|
| 1.1 Les constatations | 48 |
| 1.1.1 L'identification du véhicule | 48 |
| 1.1.2 Les relevés..... | 49 |
| 1.2 La mission d'évaluation | 49 |
| 1.2.1 Les dommages subis aux véhicules | 50 |
| 1.2.2 La valeur des véhicules à moteur | 50 |
| 1.3 La mission d'assistance | 51 |
| 1.3.1 Lors d'un sinistre | 52 |
| 1.3.2 Lors d'un litige..... | 52 |
| 1.3.3 Lors de la vente du véhicule d'occasion | 52 |
| 2. L'expertise automobile : les facteurs techniques du dommage..... | 53 |
| 2.1 L'analyse des dommages au véhicule | 53 |
| 2.1.1 L'imputabilité..... | 53 |
| 2.1.2 Classement du véhicule..... | 53 |
| 2.2 Evaluation de la valeur des réparations | 54 |
| 2.2.1 Cas de réparation..... | 54 |
| 2.2.2 Cas de non réparation..... | 57 |
| Section 03 : Contraintes et enjeux de l'expertise..... | 58 |
| 1. Contraintes liées aux fraudes à l'assurance | 58 |
| 1.1 L'organisation du sinistre par l'assuré | 59 |
| 1.1.1 Faux sinistre | 59 |
| 1.1.2 La provocation du sinistre par l'assuré | 60 |
| 1.2 La fraude après la survenance du sinistre..... | 60 |
| 2. Contraintes liées aux pièces de rechange automobile contrefaites..... | 63 |
| 3. Contraintes liée aux horaires des travaux de réparation..... | 64 |
| 4. L'épuisement professionnel | 64 |
| 5. Les enjeux de l'expertise automobile..... | 65 |
| 5.1 Changer de comportement..... | 65 |
| 5.2 Un parc vieillissant à réparer..... | 66 |
| Section 04 : Perspectives de développement de l'expertise..... | 67 |
| 1. Révision des modalités d'évaluation des sinistres..... | 67 |
| 1.1 La déclaration du sinistre | 67 |
| 1.2 La réception par la compagnie de la demande d'indemnisation | 68 |
| 1.3 L'évaluation du dommage..... | 69 |
| 1.4 Le traitement des demandes d'indemnisation | 69 |
| 2. Perspectives | 70 |
| 3. Les nouvelles technologies..... | 71 |
| Conclusion..... | 72 |
| CHAPITRE III: L'expertise automobile en Algérie: cas de la SAE-filiale de Tizi-Ouzou. 74 | |
| Introduction..... | 74 |
| Section 1 : Présentation des organismes d'accueils | 74 |
| 1. Présentation de la Société Algérienne d'Assurance (SAA)..... | 74 |
| 1.1 Activités et missions de la SAA | 76 |
| 1.2 Présentation de l'agence d'assurance 2069 | 78 |
| 1.2.1 Présentation de l'organigramme de l'agence 2069 | 78 |
| 1.2.2 Présentation des différents services de l'agence | 78 |
| 1.3 Présentation de la SAE (Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique)..... | 81 |
| 1.3.1 Présentation des différents services | 82 |

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|------------|
| 1.3.2 Activités de la SAE | 83 |
| Section 2 : Pratique de l'expertise automobile au sein de la SAE | 84 |
| 1. Présentation de la méthodologie de recherche | 84 |
| 1.1 La méthodologie de recherche | 84 |
| 1.1.1 Les techniques d'investigation | 84 |
| 1.1.2 Les difficultés rencontrées..... | 85 |
| 2. Les logiciels utilisés au sein de la SAA et de la SAE | 85 |
| 2.1 Présentation des logiciels d'application ORASS et ICON CLOUD XPERTIZ..... | 85 |
| 2.1.1 Apport du logiciel d'application « ORASS »..... | 86 |
| 2.1.2 Apport du logiciel d'application ICON CLOUD XPERTIZ..... | 88 |
| Section 3: Etudes de cas pratiques à partir d'un dossier de la société algérienne d'assurance | 90 |
| 1. Traitement d'un dossier assurance automobile | 90 |
| 1.1 Suivi de l'opération de production | 90 |
| 1.2 La réalisation du sinistre..... | 93 |
| 1.2.1 La déclaration du sinistre | 93 |
| 1.2.2 La prise en charge du sinistre | 94 |
| 1.3 L'évaluation des dommages par l'expert automobile | 95 |
| 1.4 Additif comme procès-verbal complémentaire | 97 |
| 2. Les limites de l'expertise automobile..... | 98 |
| 2.1 Limites techniques lies aux pièces de rechange | 98 |
| 2.2 Limites lies au taux horaires..... | 99 |
| 2.3 Limites lies à la fraude de l'assurance..... | 100 |
| Conclusion..... | 100 |
| CONCLUSION GENERALE | 101 |
| BIBLIOGRAPHIE | 103 |
| LISTE DES ABREVIATION..... | 107 |
| LISTE DES TABLEAUX | 109 |
| LISTE DES FIGURES..... | 110 |
| LISTE DES ANNEXES | 111 |
| ANNEXES..... | 112 |
| TABLE DES MATIERES | 124 |

Résumé

Avec l'accroissement considérable du parc automobile en Algérie, le risque de la circulation est devenu le lot quotidien de chacun vu que l'automobile est le moyen de déplacement le plus répandu et le plus pratique dans le pays.

Les accidents de circulation ont de lourdes conséquences sur le plan économique et social. C'est pourquoi, l'assureur intervient pour réparer les dommages et compenser les pertes en offrant des opportunités non négligeables et un soutien puissant aux personnes et leurs biens

A la suite d'un accident, l'assureur impose le passage d'un expert automobile pour évaluer le montant des réparations. L'indemnisation se base sur le rapport d'expertise. En effet, faire appel à un expert automobile s'avère parfois utile, parfois obligatoire, selon l'étendue du litige. En la présence d'un défaut sur le véhicule ou en cas de sinistre, l'avis de ce professionnel est un atout dans le cadre de cette procédure.

L'objet de ce présent travail consiste à étudier l'expertise automobile en Algérie, enjeux et ces perspectives de développement au sein de la société algérienne d'expertise (SAE).

Mots clés: les assurances, la gestion du sinistre, l'expertise automobile et les logiciels ORASS, ICON CLOUD XPERTIZ.

Abstract

With the considerable increase in the car fleet in Algeria, the risk of traffic has become the daily lot of everyone since the car is the most widespread and practical means of transport in the country.

Traffic accidents have serious economic and social consequences. This is why the insurer intervenes to repair the damage and compensate for the losses by offering significant opportunities and powerful support to people and their property.

Following an accident, the insurer requires an automobile expert to assess the amount of the repairs. Compensation is based on the expert report. In fact, calling on an automotive expert is sometimes useful, sometimes mandatory, depending on the extent of the dispute. In the presence of a defect in the vehicle or in the event of a claim, the opinion of this professional is an asset in the context of this procedure.

The purpose of this work is to study automotive expertise in Algeria, challenges and prospects for development within the Algerian expertise society (SAE).

Keywords: Insurance, Claims management, Automotive expertise and ORASS software, ICON CLOUD XPERTIZ.