

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE MOULOU MAMMERI DE TIZI-OUZOU

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DE GESTION ET LES SCIENCES
COMMERCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET COMPTABILITE



Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Financières et
Comptabilité

Spécialité : Finance et Assurance

Thème :

***La gestion des sinistres : les
avantages concurrentiels
dans les produits assurance
automobile cas CAAT***

Réalisé par :

- ***KHABOU Rania***

Dirigé par :

- ***M^{me} HADDAD Madoua***

Devant le jury composé de :

Présidente : *M^{me} OUCHALAL Houria*

Examinatrice : *M^{me} KEHRI Rachida*

Rapporteuse : *M^{me} HADDAD Madoua*

PROMOTION : 2022 / 2023

Remerciements

Je tiens à remercier le Bon Dieu tout-puissant de m'avoir offert l'opportunité de franchir ce stade de savoir et de m'avoir donné la foi, la force et le courage de réaliser ce modeste travail dans de bonnes conditions.

Ma profonde expression de reconnaissance et de remerciements est destinée à ma promotrice, **M^{me} HADDAD**, qui m'a fait l'honneur de diriger mon travail, pour son aide, ses conseils, sa disponibilité, son suivi mais surtout sa patience.

Je remercie également mes enseignants en finance et assurance, qui m'ont offert une formation de qualité et m'ont transmis les connaissances nécessaires pour mener à bien ce projet. Je suis reconnaissant envers mes collègues de classe, qui ont partagé leurs expériences et leurs points de vue avec moi et qui ont contribué à enrichir mes connaissances.

Je remercie également avec grande gratitude les membres du jury pour avoir aimablement Accepté de juger ce travail.

Enfin, je tiens à remercier mes amis et ma famille pour leur soutien constant et leur encouragement tout au long de mes études.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail de fin d'études aux personnes les plus chères à mon cœur :

À mes parents, Cher mon père je vous remercie infiniment pour votre soutien tout au long de mes études et pour l'amour que vous ne m'avez jamais privé. Que vous trouviez ici l'expression de ma profonde gratitude.

Ma très chère mère, qui a cru en moi, a su me guider, me faire confiance et m'a accordé son attention, ses encouragements.

C'est à travers vos encouragements que j'ai opté pour cette noble tâche, et à travers vos critiques que je me suis épanouie. J'espère avoir répondu aux espoirs que vous avez fondés en moi, je vous rends hommage par ce modeste travail en guise de ma reconnaissance éternelle et de mon infini amour.

À ma sœur qui m'a apporté son soutien tout au long de mes études.

À mes deux frères qui sont toujours là pour procurer de la joie et de la bonne humeur.

Je voudrais également remercier de tout cœur la personne qui m'a apporté son aide et son soutien dans mon cursus de Master. Je le remercie du fond du cœur pour son encouragement constant. Je ne pourrai jamais assez le remercier pour tout ce qu'il a fait pour moi.

Et enfin, à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

RANIA



LISTE D'ABREVIATION

Liste des abréviations

2A(AA) : Algérienne des assurances

AGA: Agents généraux d'assurance

ALLIANCE : Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance

AXA: Assurance Algérie

BDG: Bris de glace

CAAR: Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance

CAAT : Compagnie algérienne d'assurance transport

CASH : Compagnie d'assurance des hydrocarbures

CCR: Caisse centrale de réassurance

CIAR: Compagnie international d'assurance et de réassurance

CNA: Conseil national des assurances

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

CNMA: Assurance automobile et assurance risque agricole

DA: Dinars algériennes

DASC: Dommage avec au sans collision

DC: Dommage collision

DESS: Diplôme d'étude supérieure spécialisés en assurance

DR: Défenses et recours

EHEA: École des hautes en assurance

ENA: École national d'administration

FGA: Fonds de garantie des assurances obligatoire de dommage

GAM: Générale assurance méditerranéenne

IARD: incendie accident risque divers

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

ODS: L'établissement du montant d'expertise

RC: Responsabilité civile

SAA: Société algérienne d'assurance

SAAR: Service d'accueil et d'aide ou recrutement

SALAMA: Société d'assurance

TR: Tout risque

TRUST: Compagnie d'assurance et de réassurance

UAR: Union algérienne de sociétés d'assurance et de réassurance

VIV: Vol et incendie du véhicule



Liste des figures

Liste des figures

Figure 1: Distinction d'assurance au principe indemnitaire	15
Figure 2: Distinction d'assurance au principe forfaitaire	16
Figure 3: l'Assurance de personnes.....	18
Figure 4 : Les assurances de dommage	20
Figure 5: Organigramme central de la CAAR	64
Figure 7: Organigramme de l'agence 223 BOUIRA	70
Figure 8: Tableau de bord E-recours	85
Figure 9: Une nouvelle réclamation sur E-recours.....	86
Figure 10: Caractéristiques du fichier numérique	87
Figure 11: Envoi d'une réclamation	88
Figure 12: Envoi d'une réclamation	88
Figure 13: Consulter une réclamation reçue	88
Figure 14 : répartition des enquêté selon le sexe	92
Figure 15 : Répartition des enquêté selon l'âge	92
Figure 16 : La répartition des enquêtés selon le média du choix de la compagnie	93
Figure 17 : L'ancienneté des clients de la CAAR	94
Figure 18 : les facteurs de déterminants du choix de la CAAR.....	95
Figure 19 : Évaluation de la satisfaction des clients en matière de qualité de produits et de services	96
Figure 20 : Expérience des accidents de voiture couverts par l'assurance automobile CAAR	97
Figure 21 : Expérience des réclamations auprès de la CAAR en cas d'accident de voiture	98
Figure 22 : Évaluation de la qualité de gestion des dossiers de sinistre par la CAAR.....	99
Figure 23 : Évaluation de la rapidité de traitement des dossiers de sinistre par la CAAR	100
Figure 24 : Évaluation de la qualité des informations fournies par la CAAR lors du traitement des dossiers de sinistre	101
Figure 25 : L'importance de la qualité de gestion des sinistres par la CAAR dans le choix de l'assurance automobile.....	102
Figure 26 : Motifs de choix de la CAAR en raison de son service de gestion des sinistres	103
Figure 27 : Critères prioritaires de choix d'une assurance automobile CAAR.....	104
Figure 28 : Disposition à payer une prime supérieure pour une gestion des sinistres de très bonne qualité chez CAAR.....	105
Figure 29 : Suggestions d'amélioration de la gestion des sinistres dans les produits d'assurance automobile de la CAAR	106
Figure 30 : Précisions et suggestions concernant la question précédente	107



SOMMAIRE

Sommaire

Introduction générale	01
-----------------------------	----

Chapitre I : Le cadre conceptuel et historique des assurances

Introduction	05
Section 1 : L'évolution historique de l'assurance.....	06
Section 2 : Les principes de base de l'assurance.....	11
Section 3 : L'évolution des compagnies d'assurance en Algérie	23
Conclusion	31

Chapitre II : l'importance de la gestion des sinistres dans l'assurance automobile

Introduction	33
Section 1 : les aspects fondamentaux du contrat d'assurance automobile	34
Section 2 : La gestion des sinistres dans l'assurance automobile.....	48
Section 3 : les avantages concurrentiels de la gestion des sinistres automobile	55
Conclusion	60

Chapitre III : Les avantages concurrentiels générés par la gestion des sinistres automobile au sein de la compagnie d'assurance CAAR

Introduction.....	62
Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil de la compagnie d'assurance CAAR.....	63
Section 2 : Processus de la gestion des sinistres d'assurance automobile « CAAR ».....	70
Section 3 : Les stratégies de la compagnie d'assurance CAAR pour améliorer la gestion des sinistres de l'assurance automobile.....	83
Section 4 : L'analyse et traitement des résultats	92
Conclusion.....	110
Conclusion générale	112
Bibliographie.....	117



Introduction générale

Introduction générale

L'assurance est un concept qui remonte à l'Antiquité et qui a évolué au fil des époques. Elle est passée d'une logique de charité à une logique indemnitaire avec le développement du commerce. Au 20^e siècle, l'assurance moderne est apparue et est devenue un pilier économique majeur face à la complexité croissante des risques.

Aujourd'hui, l'assurance joue un rôle essentiel dans l'économie et est considérée comme l'un des piliers les plus importants de l'activité économique nationale. Elle permet aux individus, aux associations et aux entreprises de se protéger contre les coûts liés à des événements incertains en regroupant les risques et en partageant les coûts de couverture

L'assurance automobile est une forme d'assurance essentielle pour les propriétaires de véhicules. Elle offre une protection financière en cas d'accidents, de dommages matériels, de vols ou de responsabilité civile liés à l'utilisation d'un véhicule. En échange du paiement d'une prime régulière, les conducteurs peuvent avoir l'esprit tranquille en sachant qu'ils sont couverts en cas d'incidents imprévus sur la route. Cette forme d'assurance est souvent obligatoire dans de nombreux pays et propose différents types de couverture, tels que la responsabilité civile, la protection contre les collisions, les vols et les incendies, ainsi que les blessures corporelles. Il est important de choisir la bonne assurance automobile et de comprendre les détails de la police pour assurer une protection adéquate et une tranquillité d'esprit lors de la conduite d'un véhicule.

En Algérie, le secteur des assurances s'est développé depuis l'indépendance, et la branche automobile représente aujourd'hui le principal moteur de croissance du marché, en raison notamment de son caractère obligatoire.

La gestion des sinistres automobiles revêt une importance capitale dans l'industrie de l'assurance automobile. Elle permet de répondre aux besoins des assurés en cas d'accident et de dommages matériels. Dans le contexte concurrentiel actuel, les compagnies d'assurance doivent faire preuve d'efficacité et de rapidité dans le règlement des sinistres pour fidéliser leur clientèle et renforcer leur position sur le marché.

Au sein de la Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR), la gestion des sinistres automobiles constitue un domaine clé où des avantages concurrentiels peuvent être développés. Il est essentiel d'analyser les différentes stratégies mises en place par la compagnie pour améliorer le délai d'indemnisation des sinistres, garantir une satisfaction maximale des assurés et renforcer sa position de leader sur le marché de l'assurance automobile en Algérie.

INTRODUCTION GENERALE

En Algérie, l'automobile est non seulement le moyen de transport le plus répandu, mais aussi le plus dangereux. Les conséquences d'un accident peuvent être dramatiques à tous les niveaux, soulignant ainsi l'importance cruciale d'une assurance adéquate.

La Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance, en tant que leader du marché, tire l'essentiel de ses revenus de la branche automobile. Dans un contexte hautement concurrentiel, optimiser la gestion des sinistres est devenu stratégique pour rester compétitif.

La concurrence est la clé du succès pour l'industrie de l'assurance automobile. Il est important de comprendre les avantages concurrentiels des différentes compagnies d'assurance automobile. Par conséquent, nous étudierons les différents avantages concurrentiels de la compagnie d'assurance automobile.

L'objet de notre recherche porte principalement sur l'analyse de la gestion des sinistres automobiles et la détermination des éléments qui confèrent les avantages concurrentiels aux compagnies d'assurance opérant dans ce secteur, en mettant l'accent sur le secteur des assurances automobiles.

Pour cela, nous tenterons de répondre à une problématique qui se pose comme suit :

« Comment la gestion des sinistres peut-elle contribuer à créer les avantages concurrentiels dans les produits d'assurance automobile au niveau de la CAAR ? ».

De cette problématique découlent un ensemble de questions sous-jacentes :

- Quelles sont les étapes que la CAAR suit, de la déclaration d'un sinistre à son règlement, dans le but d'accélérer le délai de traitement des indemnisations ?
- Quelles sont les meilleures pratiques en matière de gestion des sinistres qui peuvent être mises en œuvre pour créer un avantage concurrentiel dans le secteur de l'assurance automobile ?

Pour répondre à ces questions, nous avons proposé les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : Une gestion efficace des sinistres dans les produits d'assurance automobile peut contribuer à créer un avantage concurrentiel en améliorant la satisfaction des clients grâce à des processus rapides et transparents de règlement des réclamations.

Hypothèse 2 : Le développement de solutions innovantes et digitales pour la gestion des sinistres automobiles (via les applications, plateformes en ligne, traitement automatisé) pourrait conférer à la CAAR un avantage dans la rapidité de traitement et l'expérience client par rapport aux assureurs traditionnels.

- **Méthodologie de travail**

Afin de mener à bien cette étude et de répondre aux questions évoquées précédemment, nous avons adopté la démarche suivante : pour l'aspect théorique, nous avons procédé à la recherche bibliographique (ouvrages, revue, thèses, article et rapport, documents, article juridique) concernant le cadre analyse, nous avons utilisé les données recueillies auprès de la CAAR ainsi que le site officiel de cette compagnie d'assurance. Et pour la partie pratique, nous avons utilisé un questionnaire auprès des clients de la CAAR afin de comprendre leur opinion sur la gestion des sinistres et ses avantages concurrentiels.

- **Structure du travail**

Notre mémoire est structuré en trois chapitres :

- Le premier chapitre est consacré aux bases conceptuelles et historiques des assurances. Il commence par retracer l'évolution historique de l'assurance, puis présente les principes fondamentaux qui sous-tendent ce domaine. Enfin, il examine spécifiquement l'évolution des compagnies d'assurance en Algérie.

- Le deuxième chapitre traite de l'importance cruciale de la gestion des sinistres dans le domaine de l'assurance automobile. Il aborde d'abord les aspects nécessaires du contrat d'assurance automobile, puis se penche sur les étapes et les meilleures pratiques de la gestion des sinistres. Enfin, il explore les avantages concurrentiels découlant d'une gestion efficace des sinistres dans le secteur de l'assurance automobile.

- Le troisième chapitre se concentre sur la compagnie d'assurance CAAR et les avantages concurrentiels qu'elle peut obtenir grâce à une gestion optimale des sinistres. Il commence par présenter l'organisme d'accueil de la CAAR, puis décrit en détail le processus spécifique de gestion des sinistres automobiles au sein de la compagnie. Enfin, il explore les stratégies mises en œuvre par la CAAR pour améliorer sa gestion des sinistres dans le domaine de l'assurance automobile. De plus, une analyse statistique à partir d'un questionnaire auprès des clients de la CAAR sera réalisée dans le but d'analyser les avantages concurrentiels au sein de la CAAR.



Chapitre I :

Le cadre conceptuel et historique des assurances

Introduction

L'assurance est une pratique qui remonte à l'Antiquité, mais qui s'est surtout développée avec la révolution industrielle au XIX^e siècle. C'est un système qui permet à une personne ou une entreprise de transférer le risque financier à une compagnie d'assurance en échange d'une prime. L'assurance peut couvrir une variété de risques, tels que les accidents, les maladies, les dommages matériels, les pertes financières et la responsabilité civile.

Dans ce chapitre, nous explorerons l'évolution historique de l'assurance, les principes de base de l'assurance ainsi que l'évolution des compagnies d'assurance en Algérie. Nous examinerons comment l'assurance a évolué au fil du temps pour devenir l'industrie qu'elle est aujourd'hui, ainsi que les principes fondamentaux qui sous-tendent cette industrie. Enfin, nous étudierons l'histoire des compagnies d'assurance en Algérie, leur évolution et leur impact sur l'industrie de l'assurance dans le pays.

Section 1 : L'évolution historique de l'assurance

L'histoire de l'assurance a connu une évolution au fil des siècles pour aboutir à sa forme actuelle, répondant ainsi aux besoins des individus et des entreprises. Depuis les premières formes d'assurance maritime au XIV^e siècle jusqu'à l'émergence de l'assurance moderne, ce secteur clé de l'économie mondiale a constamment évolué pour satisfaire les besoins des consommateurs. Dans cette section, notre objectif est de présenter les assurances dans leurs différentes dimensions : techniques, économiques et juridiques, ainsi que de retracer leur évolution depuis l'Antiquité.

1.1 Définition d'assurance

D'une manière générale, l'assurance peut être définie comme une forme de protection où un groupe de personnes, qui craint l'occurrence d'un événement préjudiciable, se réunit et cotise afin de permettre à ceux qui subissent les conséquences de cet événement de faire face aux dommages qui en découlent.¹

Le professeur **Joseph Hemard** a proposé la définition suivante qui paraît plus complète : « *l'assurance est une opération par laquelle une partie (l'assuré), se fait promettre, moyennant une rémunération (la prime ou cotisation), pour lui ou pour un tiers (bénéficiaire), en cas de réalisation d'un risque (sinistre), une prestation par une autre partie (l'assureur) qui, prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique* ». ²

1.1.1 Définition technique

Techniquement, elle est décrite selon une méthode bien connue, comme « la compensation des effets d'opportunité et de patrimoine humain par une coopération organisée selon les lois de la statistique ». ³

L'assurance peut être définie comme une opération par laquelle un assureur rassemble, dans une forme de mutualité, un grand nombre d'assurés qui sont exposés à des risques spécifiques. Les assurés paient des primes qui sont regroupées dans un fonds commun. Lorsqu'un assuré subit un sinistre couvert par l'assurance, il est indemnisé à partir de ce fonds commun. ⁴

¹F. Couilbault, C. Eliashberg. (2013). « *Les grands principes de l'assurance* ». L'Argus de l'Assurance, 11^e édition, P. 49.

²F. Couilbault, C. Eliashberg, M. Latrasse. Op.cit. P.59.

³M. Belkacem Yanat. « *Cours Bases Techniques de l'Assurance* », P. 4. Récupéré de <https://elearn.univ-tlemcen.dz/>.

⁴Yvonne, L. F. (2001). « *Droit des assurances* ». (11^e édition). Paris : Édition Dalloz. Pp. 38-39.

1.1.2 Définition économique

Dans un contexte économique, l'assurance peut être définie comme une activité visant à convertir les risques individuels en risques collectifs en garantissant le paiement d'une somme d'argent, appelée indemnité ou prestation, en cas de réalisation d'un risque pour ceux qui ont préalablement payé une prime contractuelle (dans le cas d'une compagnie d'assurance) ou une cotisation sociale volontaire (dans le cas d'une mutuelle).¹

Économiquement : « l'assurance est un produit commercialisé par les entreprises d'assurance, sous la forme d'un pack de garantie, souvent à prendre ou à laisser ».²

1.1.3 Définition juridique

Juridiquement, on peut définir l'assurance comme un contrat par lequel une partie, appelée le souscripteur, obtient la promesse d'une prestation de la part d'une autre partie, appelée l'assureur, en cas de survenance d'un risque spécifié. Cette promesse est conditionnée par le paiement d'un montant appelé prime ou cotisation.³

L'article 2 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances définit l'assurance en référence à l'article 619 du Code civil en Algérie comme suit : « *L'assurance est un contrat par lequel l'assureur s'oblige, moyennant des primes ou autres versements pécuniaires, à fournir à l'assuré ou au tiers bénéficiaire au profit duquel l'assurance est souscrite, une somme d'argent, une rente ou une autre prestation pécuniaire, en cas de réalisation du risque prévu au contrat* ».⁴

L'assurance peut être définie comme une relation contractuelle entre l'assureur et l'assuré, où les deux parties s'engagent mutuellement à respecter certaines obligations. Cette définition met en évidence les éléments essentiels de l'assurance, tels que le contrat, l'assureur, les primes, l'assuré et le risque.

¹Piriou, C. D. (2007). « *Lexique de sciences économiques et sociales* ». Paris : Édition La Découverte. P. 10.

²Bourakni, M. Y. A. É. (2007). « *L'assurance entre développement et nécessité de développement* ». Volume 6, Numéro 2, P.3.

³Bourakni, M. Y. A. É. Op.cit. P.4.

⁴Voir l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chabannes 1415 correspondant au 25 janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par :

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

1.2 Historique et évolution de l'assurance

L'homme a toujours cherché à se protéger contre les risques de la vie, ainsi que ses biens et son patrimoine. L'assurance est une organisation moderne et scientifique de la solidarité qui permet l'indemnisation des dommages subis par certains membres d'une communauté grâce à des cotisations modiques. L'histoire de l'assurance peut être divisée en différentes périodes d'évolution.

1.2.1 Naissance de la notion d'assurance

L'assurance remonte à l'Antiquité, où l'on retrouve déjà des formes de solidarité et de partage des risques. Des exemples de ces pratiques remontent à plusieurs milliers d'années. Par exemple, il existait une caisse d'entraide pour les tailleurs de pierres en Égypte il y a environ 4500 ans avant J.-C., ainsi qu'un contrat en faveur des transporteurs datant d'environ 2250 ans avant J.-C. À l'époque romaine, des associations de légionnaires étaient également présentes.¹ Les marchands babyloniens s'engageaient à rembourser les prêts en cas de perte ou de vol de leurs marchandises, un système qui était déjà codifié dans le célèbre Code d'Hammourabi au XVIII^e siècle avant J.-C. Ce code représente l'un des premiers codes de loi écrits de l'histoire, contenant 282 lois régissant divers aspects de la vie quotidienne.² Les Romains pratiquaient également des formes d'assurance collective, comme les sociétés funéraires qui assuraient les frais d'inhumation de leurs membres. Le premier type de contrat connu était une forme d'assurance au dernier survivant, un contrat moral visant à aider financièrement la dernière personne survivante d'un groupe.³

Au Moyen Âge, les marchands et armateurs italiens ont développé l'assurance maritime afin de se prémunir contre les risques inhérents aux voyages en mer. Ces assureurs étaient des marchands spécialisés et leurs activités étaient réglementées par les autorités locales.⁴ Au XVI^e siècle, les premières compagnies d'assurance ont émergé en Europe et ont commencé à émettre des polices standardisées, établissant ainsi les bases de l'assurance moderne.⁵

¹jiji228. (2015, 19 février). Survol historique de la notion d'assurance - Commentaire de texte. Récupéré de <https://www.ladissertation.com/>.

²Mark, J. J., &Étienne-Cartwright, B. (2021, 23 juin). Code de Hammurabi. « *Encyclopédie De L'Histoire Du Monde* ». <https://www.worldhistory.org/trans/fr/1-19882/code-de-hammurabi/>.

³« ASSURANCE - Histoire et droit de l'assurance ». Dans EncyclopædiaUniversalis [en ligne]. Consulté le 8 avril 2023 sur <https://www.universalis.fr/encyclopedie/assurance-histoire-et-droit-de-l-assurance/5-bibliographie/>.

⁴Boyer, M. (2008). Une brève histoire des assurances au Moyen Âge. « *Assurances et gestion des risques* », 76, 83-96.

⁵« ASSURANCE - Histoire et droit de l'assurance ». Dans EncyclopædiaUniversalis [en ligne]. Consulté le 8 avril 2023.

1.2.2 Naissance de l'assurance moderne (Maritime)

L'assurance maritime est née entre 1239 et 1245 pour protéger les marchands et les armateurs contre les risques liés aux voyages maritimes. Les premiers contrats d'assurance maritime ont été rédigés à Gênes en 1347.¹ À cette époque, les marchands et les armateurs ont commencé à utiliser ces contrats pour se prémunir des dangers inhérents à la navigation maritime. Les assureurs étaient appelés "Prêteurs" et cette opération était connue sous le nom de "Prêt à la grosse aventure" ou plus couramment "Prêt à la grosse". Face aux nouveaux risques posés par la navigation, les navigateurs se sont regroupés en associations et ont décidé de garantir la valeur du navire et des marchandises transportées en échange d'une somme payée à l'avance par le propriétaire du navire.²

Au XVII^e siècle, l'assurance maritime était principalement l'activité de personnes cherchant à faire fortune. En Angleterre, le café d'Edward LLOYD est devenu un lieu de rencontre pour les marins et les négociants pratiquant l'assurance maritime.³ La législation sur l'assurance maritime s'est enrichie au fil du temps, notamment avec l'Ordonnance sur la marine rédigée en 1681 à l'initiative de Colbert. Cette ordonnance a jeté les bases des principes fondamentaux de l'assurance maritime telle qu'elle existe aujourd'hui et a influencé de nombreuses législations étrangères. L'expansion maritime de l'Angleterre sous le règne d'Elizabeth I a fait de Londres un centre majeur de l'assurance maritime au XVII^e siècle. Le droit anglo-saxon a largement contribué à établir les grandes règles de l'assurance maritime anglo-saxonne, qui ont été codifiées en 1906 sous le nom de "Marine Insurance ACT". De son côté, l'assurance maritime en France a conservé son caractère spécifique, basé sur le droit latin.⁴

France, la première société d'assurance a été créée en 1686, mais a disparu en raison des lois républicaines. Les compagnies d'assurances ont retrouvé vie au XIX^e siècle, à partir des années 1817.

La réglementation de l'assurance en France a été mise en place avec la loi de 1930 sur le contrat d'assurance et les décrets de 1938.⁵ Ces développements historiques ont jeté les bases

¹«ASSURANCE - Histoire et droit de l'assurance ». Dans Encyclopædia Universalis [en ligne]. Consulté le 8 avril 2023 sur <https://www.universalis.fr/encyclopedie/assurance-histoire-et-droit-de-l-assurance/5-bibliographie>.

²jiji228. (2015, 19 février). Survol historique de la notion d'assurance - Commentaire de texte. Récupéré de <https://www.ladissertation.com/>.

³Couilbault, F., Eliashberg, C., & Latrasse, M. (2003). « *Les grands principes de l'assurance* ». (6e éd). Suisse : L'Argus de L'assurance, P. 43.

⁴Fédération française des sociétés d'assurance. « Une page d'histoire ». P.2. In. <https://www.arbitrage-maritime.org/CAMP-V3/fr/Misc/assurances.pdf>.

⁵Fédération française des sociétés d'assurance, « une page d'histoire », Idem, P.2.

de l'assurance telle que nous la connaissons aujourd'hui, un secteur majeur de l'économie mondiale offrant une protection financière à de nombreuses personnes et entreprises.

1.2.3 L'assurance terrestre

L'assurance maritime qui a pris naissance dès le Moyen Âge, tandis que les assurances terrestres ont émergé plus tard, au XVII^e siècle. L'assurance terrestre est apparue principalement sous la forme de l'assurance contre l'incendie.¹

1.2.3.1 L'assurance contre l'incendie

L'assurance incendie a été créée après le grand incendie de Londres en 1666. Le feu a détruit plus de 13 000 maisons et près de 100 églises.² En 1667, les autorités anglaises ont créé "Fire Office" pour prévenir les incendies. En 1696, la première compagnie d'assurance contre l'incendie, "HAND in HAND", a été créée. D'autres pays ont également commencé à émettre des assurances incendie.³ La France a créé sa première compagnie d'incendie en 1717, sous forme d'aide financière plutôt que d'assurance. Les fonds provenaient des cotisations des membres, de l'aide publique et de dons privés.⁴

1.2.3.2 Les assurances sur la vie

L'assurance-vie a été créée en Italie du Nord par un financier italien nommé Tonti. Il a créé les premières Tontines en France au XVII^e siècle. Les Tontines étaient un groupe de personnes qui versaient une somme d'argent à un gestionnaire. Environ 15 ans plus tard, les membres se retrouvaient pour partager l'argent. Seules les personnes encore en vie pouvaient prétendre à toucher les fruits de leur investissement. Le plus ancien contrat vie conservé a été souscrit à Londres en 1583. L'assurance-vie est liée à l'assurance maritime. Elle était d'abord utilisée pour assurer les esclaves transportés par mer, puis le capitaine et l'équipage du navire, pour ensuite inclure les passagers à partir du XVI^e siècle. Cette assurance a été interdite partout en Europe sauf en Angleterre où la première police-vie a été retrouvée.⁵

¹Tafiani, M. B. (1987). « *Les assurances en Algérie* » : étude pour une meilleure contribution à la stratégie de Développement. OPU, Alger. Pp. 13-14.

²Bigot, G. (2000). « *Droit des assurances : entreprises et organismes d'assurance* ». (2^e Édition). Paris : Éditions DELTA. P.12.

³F. Couilbault, C. Eliashberg, M. Latrasse. Op.cit. P.59.

⁴Tafiani, Op.cit. , P.13.

⁵Jeans, B., &Bellando, J. L. (1996). « *Traité de droit des assurances* ». Paris : Éditions Delta. P. 10.

1.2.3.3 L'assurance contre les accidents

Le développement de l'industrialisation a augmenté les risques liés au travail et causé de nombreux accidents. Les employeurs ont donc été tenus responsables des préjudices subis par les victimes. Pour répondre à ce besoin, les assureurs ont proposé des polices d'assurance couvrant la responsabilité civile.

Les victimes reçoivent des indemnités si une faute est prouvée. Les assurances ont développé plusieurs contrats d'assurance responsabilité civile pour répondre aux besoins d'assurance liés aux nouvelles activités.¹

Section 2 : Les Principes de base de l'assurance

Pour comprendre une opération d'assurance, il est important de maîtriser les termes propres à la compagnie de l'assurance, car il est largement utilisé dans ce secteur. Il est donc important d'expliquer le contrat d'assurance, de montrer ce qu'il est écrit par les acteurs :

2.1 Les acteurs d'une opération d'assurance

Les acteurs d'une opération d'assurance peuvent varier en fonction du type d'assurance et de la compagnie d'assurance. Toutefois, voici les principaux acteurs impliqués dans la plupart des opérations d'assurance :

2.1.1 L'assureur

L'assureur est une entreprise qui a l'autorisation de l'État pour offrir des assurances et garantir les risques. Il peut s'agir d'une entreprise commerciale ou mutualiste. L'assureur est également une personne physique qui peut proposer des contrats d'assurance à des clients potentiels. Cette personne peut démarcher des prospects et les aider à souscrire à une assurance.²

2.1.2 L'assuré

L'assuré est une personne physique ou morale qui est exposée au risque, que ce soit pour ses biens, sa responsabilité. Il souscrit un contrat d'assurance moyennant le versement d'une prime pour se protéger contre les différents risques. Le souscripteur est souvent confondu avec l'assuré, mais il peut être distinct. Le bénéficiaire, quant à lui, reçoit la

¹Couilbault, F., Eliashberg, C., & Latrasse, M. (2002). « *Les grands principes de l'assurance* ». France : L'argus. P. 15.

²Glossaire des termes d'assurance. 1^{re} Édition. Récupéré de www.cna.dz. P. 21.

prestation de l'assureur en cas de sinistre.¹

2.1.3 Le souscripteur

Le souscripteur est une personne physique ou morale qui a la capacité de souscrire à un contrat d'assurance. Il est responsable de déclarer la conformité du risque et de payer la prime. Le souscripteur peut agir pour le compte de quelqu'un d'autre.

Le terme peut également être utilisé dans d'autres contextes, tels que les systèmes de notification. En termes simples, le souscripteur est celui qui souscrit à un contrat d'assurance.²

2.1.4 Le bénéficiaire

Le bénéficiaire est la personne ou l'entité qui reçoit la prestation de l'assurance en cas de décès ou de sinistre de l'assuré. Le bénéficiaire peut être désigné par l'assuré ou par une tierce personne. Il peut être une personne physique, une entreprise ou une organisation. La désignation du bénéficiaire est un élément important du contrat d'assurance et doit être clairement définie pour éviter toute confusion ou litige.³

2.1.5 Le tiers

Un tiers est une personne ou une partie tierce qui est impliquée dans un contrat d'assurance, mais qui n'est pas l'assuré ni l'assureur. En assurance automobile, le tiers peut être une personne qui a subi des dommages ou des blessures dans un accident causé par l'assuré. Le tiers peut également être une personne étrangère au contrat, mais qui peut revendiquer le bénéfice, comme les bénéficiaires d'une assurance décès ou les victimes en assurance de responsabilité.⁴

2.2 Les éléments d'une opération d'assurance

Une opération d'assurance implique un risque, une prime ou cotisation, une indemnisation par l'assureur et une compensation au sein de l'assurance. Pour décrire le secteur, définissons les éléments des opérations d'assurance.

2.2.1 Le risque

En matière d'assurance, Le risque est un événement futur et incertain qui peut causer des dommages aux biens ou aux personnes. Les événements assurables doivent être futurs et

¹Mrabet, N. (1990). « *Centre de recherche pour les budgets familiaux, Bien utiliser les assurances* ». Éditions de l'épargne. P. 22.

²Pereira, J. C. (2002). Algorithmes de filtrage efficace pour les systèmes de diffusion d'information à base de notifications.

³Branche, J., D'assurances, C. D., & Jean-Moulin-Lyon, C. D. (2013). *L'Argus de l'Assurance - Opportunités et risques du démembrement de la clause bénéficiaire - Assurance, assurance en ligne.*

⁴Idem.

aléatoires, c'est-à-dire qu'ils dépendent du hasard. L'incertitude peut résider dans la survenance de l'événement ou dans la date de survenance de l'événement. L'arrivée de l'événement ne doit pas dépendre exclusivement de la volonté de l'assuré.¹

Selon COURTIEU (2002), le risque est : « *L'événement dommageable dont la survenance est incertaine (aléatoire), quant à sa réalisation ou à la date de cette réalisation, il se dit bien de l'éventualité d'un tel événement en général, que de l'événement spécifié dont la survenance est envisagée* »²

2.2.2 La prime ou la cotisation

La prime ou cotisation est le paiement que l'assuré verse à l'assureur en échange de la garantie qui lui est accordée. Elle est payable au départ de l'opération d'assurance ou de l'année d'assurance. La prime correspond principalement au coût du risque auquel il convient d'ajouter les frais de fonctionnement de l'assureur et les taxes éventuelles. Lorsque l'assuré est également un sociétaire, la prime s'appelle cotisation.³

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

Il existe trois types de primes : **la prime pure, la prime nette et la prime totale.**

- La prime pure

La prime pure est le montant que l'assureur doit collecter pour couvrir les sinistres des assurés. Elle est également appelée prime de risque ou prime d'équilibre. Mathématiquement, la prime pure est le produit de la fréquence du risque par le coût moyen du sinistre.⁴

$$\text{PRIME PURE} = \text{Fréquence} \times \text{Coût moyen}$$

- La prime nette

La prime nette est le montant indiqué sur les tarifs des assureurs, parfois appelée prime

¹Couilbault, F., Eliashberg, C., & Latrasse, M, Op.cit. P. 44.

²Bouzi Amel, Bouzouag Samia. (2015). « Analyse du marché des assurances privées en Algérie et les perspectives de son développement : Cas la 2A de Tizi-Ouzou, UMMTO, sciences économiques ». (Mémoire). Université Mouloud Mammeri de TiziOuzou. P. 20.

³Couilbault, F. C., & Eliashberg. (2002). « *Les grands principes de l'assurance* ». (5^e édition). Paris : L'argus. P. 59.

⁴F. Couilbault, C. Eliashberg, M. Latrasse, Op.cit. P. 55.

commerciale.¹ Elle est calculée en additionnant la prime pure et les frais d'acquisition et de gestion du contrat. Les assureurs ajoutent des chargements pour couvrir ces frais, on la calcule comme suit :

$$\text{La prime nette} = \text{la prime pure} + \text{Chargements}$$

- **La prime totale**

La prime totale est le montant effectivement payé par le souscripteur du contrat d'assurance. Elle est calculée en additionnant la prime nette, les frais accessoires et les taxes. La prime nette est le montant indiqué sur les tarifs des assureurs, qui est calculé en additionnant la prime pure et les frais d'acquisition et de gestion du contrat. Les frais accessoires sont les coûts supplémentaires liés à la souscription du contrat, tels que les frais de dossier ou les frais de courtage. Les taxes sont les montants prélevés par l'État sur les primes d'assurance.²

$$\text{Prime totale} : \text{prime nette} + \text{Frais accessoires} + \text{taxes}$$

2.2.3 La prestation (l'indemnité)

La prestation est la somme d'argent que l'assureur doit verser à l'assuré, au bénéficiaire ou à un tiers en cas de survenance d'un risque garanti. La prestation peut être destinée au souscripteur et à l'assuré, comme dans le cas de l'assurance incendie, au bénéficiaire, comme dans le cas de l'assurance-vie en cas de décès, ou à un tiers, comme dans le cas de l'assurance de responsabilité. La prestation peut prendre l'une des deux formes suivantes :³

- **Prestation indemnitaire**

La prestation de nature indemnitaire est la somme déterminée après la survenance du sinistre et dans la limite des montants assurés et du préjudice effectivement subi. Ce type de prestation est pratiqué dans le cas des assurances de dommages. Le montant de la prestation n'est connu qu'après la réalisation du risque.⁴

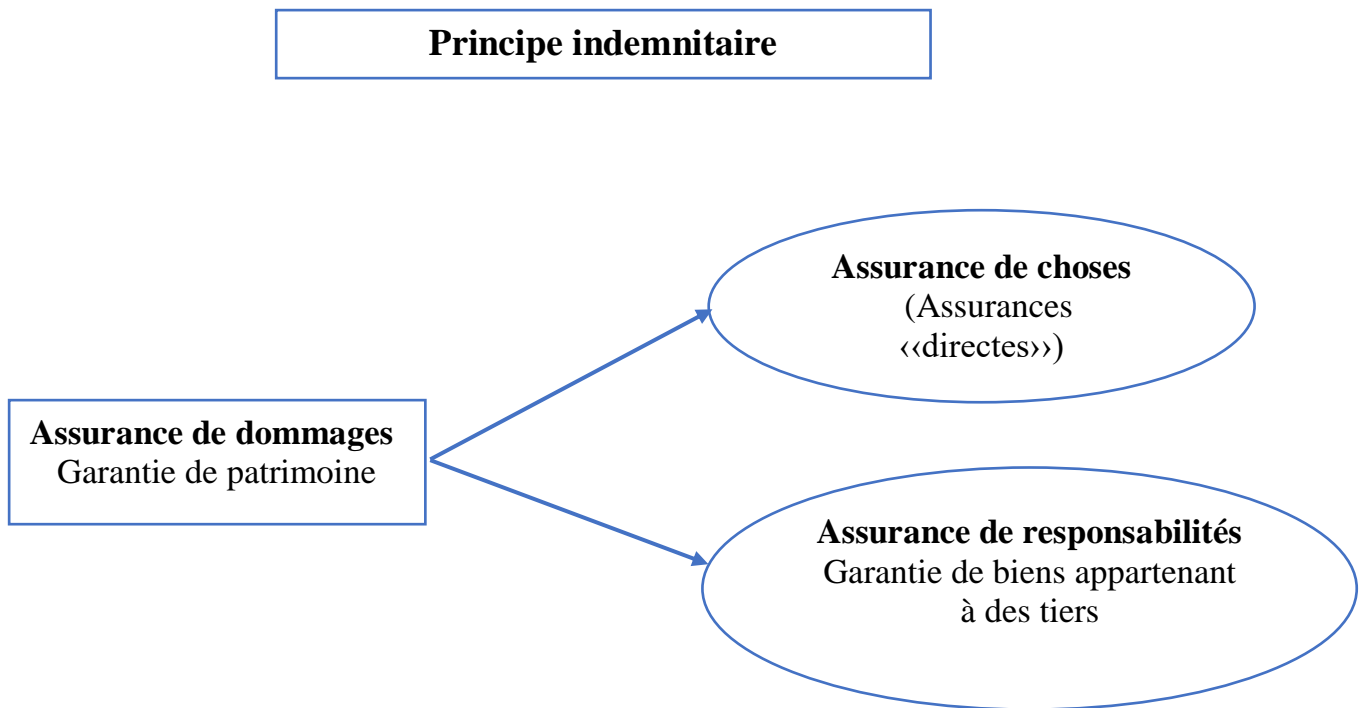
¹F.Couilbault, S.Couilbault-Di Tommaso, V, Huberty, Op.cit. P. 37.

²F.Couilbault, S.Couilbault-Di Tommaso, V, Huberty, Op.cit., P. 37.

³Mezdad, L. (2006). « *Essai d'analyse du secteur des assurances et de sa contribution dans l'intermédiation financière nationale* ». Thèse de magistère : monnaie, finance et globalisation. Université de Bejaia. P. 18.

⁴Couilbault, F., Eliashberg, C., &Lautrasse, M. (2003). « *Les grands principes de l'assurance* ». (6^e édition).France : l'Argus de l'assurance. P. 71.

Figure 1: Distinction d'assurance au principe indemnitaire



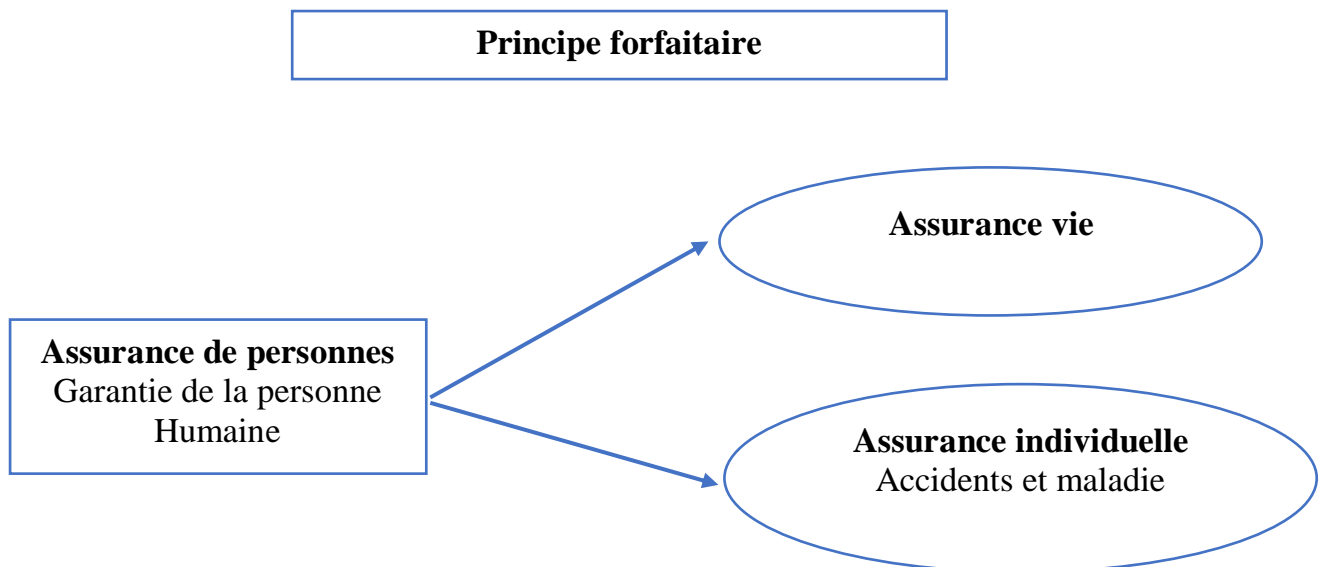
Source : F.Couilbault, C.Eliashberg, M.Lautrasse, « les grands principes de l'assurance », 6^e édition, 2003, p.71.

- **Prestation forfaitaire**

La prestation de nature forfaitaire est déterminée au moment de la souscription du contrat, c'est-à-dire avant la survenance du sinistre. Elle se traduit par le versement d'une rente ou d'un capital, comme c'est le cas des assurances de personnes. Le montant de la prestation est déterminé avant la survenance du sinistre.¹

¹Couilbault, F., Eliashberg, C., &Lautrasse, M. (2003). « *Les grands principes de l'assurance* ». (6^e édition).France : l'Argus de l'assurance. P. 71.

Figure 2: Distinction d'assurance au principe forfaitaire



Source : Couilbault, F., Eliashberg, C., &Lautrasse, M. (2003). « *Les grands principes de l'assurance* » (6^e édition). P. 71.

2.2.4 La compensation

La mutualité est un principe de solidarité entre des individus ou des groupes partageant des intérêts communs. Elle peut prendre différentes formes selon le contexte, comme une organisation fournissant des services de santé à ses membres, une relation d'entraide réciproque dans les liens familiaux, ou une forme d'association qui ne relève ni de la politique, ni de l'économie, ni de l'État, ni du capital. Dans le domaine de l'assurance, la mutualité est un principe fondamental selon lequel les cotisations modestes versées par chaque membre d'un groupe de personnes, appelés assurés, sont utilisées pour indemniser ceux parmi eux qui sont victimes de l'événement assuré.¹

2.3 La division des risques

Dans le domaine de l'assurance, les assureurs ont recours à deux techniques pour gérer les risques : la coassurance et la réassurance. Ces deux formes d'assurance ont pour but de couvrir les compagnies d'assurance dans le cas où la loi des grands nombres s'applique moins bien : par exemple, lorsqu'un petit nombre de risques est pris en charge, que les montants des sinistres peuvent être considérables, ou que les fréquences sont très faibles.²

¹Soufit, S. (2011). « *Analyse de la stratégie de diversification des compagnies d'assurances sur le marché assurantiel algérien, cas du TRUST Alegria* ». Mémoire de Master en Finance et Comptabilité, Option Finance et Banque, Université de Bejaia. P. 11.

²Louberge, H. (1981). « *Economie et finance de l'assurance et de réassurance* ». Suisse : Édition Dalloz.

2.3.1 La coassurance

La coassurance consiste en un partage proportionnel d'un même risque entre plusieurs acteurs. Chacun accepte un certain pourcentage du risque, reçoit en échange ce même pourcentage de la prime, et, en cas de sinistre, sera tenu au paiement de la même proportion des prestations dues. La gestion et l'exécution du contrat d'assurance sont confiées à l'un des assureurs, appelé opérateur et dûment mandaté par les autres assureurs participants à la couverture du risque.¹

2.3.2 La réassurance

La réassurance est une opération par laquelle une société d'assurance, appelée cédante, s'assure elle-même auprès d'une autre société, appelée réassureur, pour une partie des risques qu'elle a pris en charge. Il s'agit bien dans ce cas de l'assurance de l'assurance ou une assurance au second degré. En matière de réassurance, l'assureur est le seul responsable vis-à-vis de l'assuré.²

2.4 Les types d'assurance

Après avoir étudié l'évolution historique des assurances, nous pouvons maintenant aborder les deux grands axes qui structurent ce domaine : l'assurance de personne et l'assurance dommage.

2.4.1 Assurances des personnes

L'assurance de personnes offre une protection contre les aléas de la vie tels que les maladies et les accidents, qu'ils surviennent dans la vie privée ou professionnelle, en circulation ou hors circulation.³

Elle est basée sur une convention contractuelle entre un individu assuré et un assureur, qui s'engage à verser une somme prédéterminée en cas de réalisation d'un événement prévu au contrat.⁴ Les assurances de personnes couvrent les risques liés à la durée de vie humaine, l'incapacité de travail, l'assurance-vie, l'assurance décès et l'assurance mixte.

Contrairement aux assurances de dommages, les assurances de personnes ne fonctionnent pas sur le principe de l'indemnisation des pertes subies, mais plutôt sur la base d'un montant prédéterminé versé à l'assuré en cas de réalisation de l'événement couvert par le

¹Ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, Art. 3.

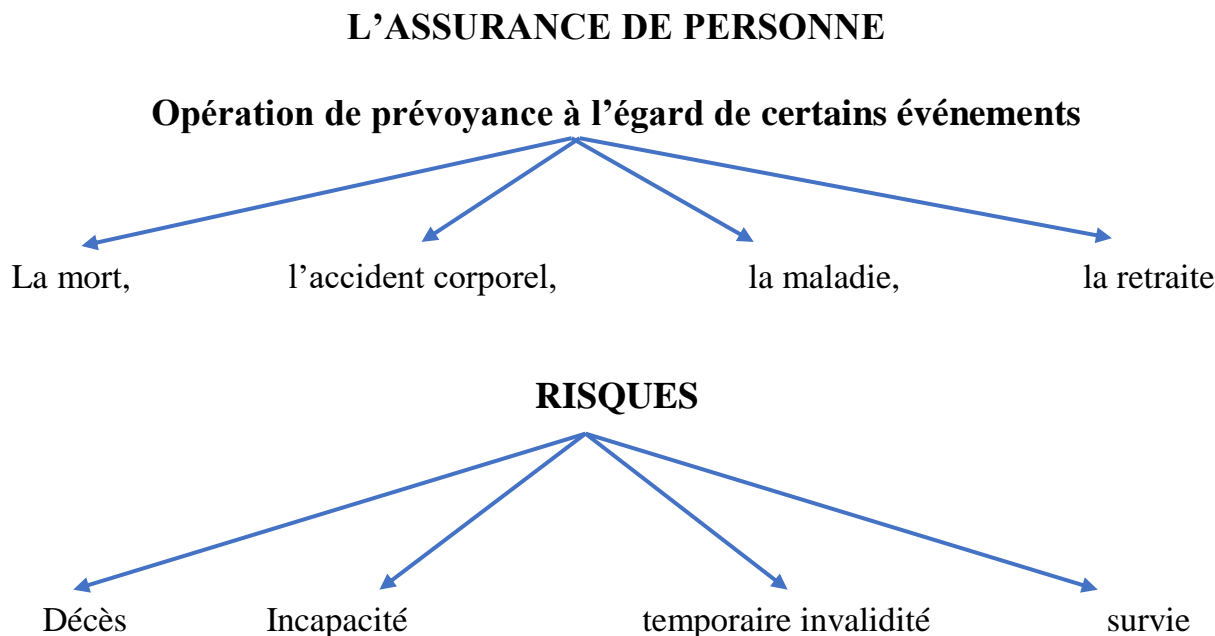
²Ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, Art. 4.

³Foucher. « *Techniques d'assurance* ». (2^e édition). P. 64.

⁴Ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, Art. 60.

contrat.¹ Les assurances de personnes peuvent prendre la forme d'une assurance individuelle ou collective, telle que l'assurance groupe.² L'assureur verse une prestation forfaitaire à un bénéficiaire désigné lors de la conclusion du contrat, comme dans le cas de l'assurance-vie.³

Figure 3: L'Assurance de personnes



Source : Pierre-Henri DADE, Daniel HUET, « les assurances de dommage aux biens de l'entreprise », éd l'argus, paris, 1999, p 10.

2.4.2 Les assurances de dommage

L'assurance de dommage est un type d'assurance qui a pour but de réparer les conséquences d'un événement dommageable affectant le patrimoine de l'assuré. Il existe deux types d'assurances de dommages : les assurances de biens et les assurances de responsabilité.

Les assurances de biens sont des contrats d'indemnité et l'indemnité due par l'assurance à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre. Les opérations d'assurances de dommage impliquent souvent des tiers affectés par le dommage. L'assurance automobile est un régime particulier d'assurance obligatoire depuis 1974 et de responsabilité civile depuis la loi n°74-15. Les assurances de dommages se

¹J.-B., F., &A.-G., Z. (2016). « *Les différentes composantes de l'assurance-vie et leur évolution* ». P. 6.

²Ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, Art. 62.

³Pierre-Henri DADE, Daniel HUET, Op.cit. P.8.

caractérisent par leur fonction qui est l'indemnisation des préjudices causés par un sinistre et la garantie due par l'assureur. Les assureurs peuvent se retourner contre leur assuré en cas de manquements aux obligations contractuelles et de déloyauté de l'assuré. Les entreprises ont graduellement compris que les protections d'assurance de dommages obtenues ne comblaient pas tous leurs besoins, ce qui a donné naissance à une nouvelle discipline : la gestion des risques.¹

Le législateur algérien définit cette assurance comme : « L'assurance des biens donne à l'assuré, en cas d'événement prévu par le contrat, le droit à une indemnité selon les conditions du contrat d'assurance. Cette indemnité ne peut dépasser le montant de la valeur de remplacement du bien mobilier assuré ou la valeur de reconstruction du bien immobilier assuré, au moment du sinistre »².

Les assurances de dommages se subdivisent à leur tour en deux grandes catégories :

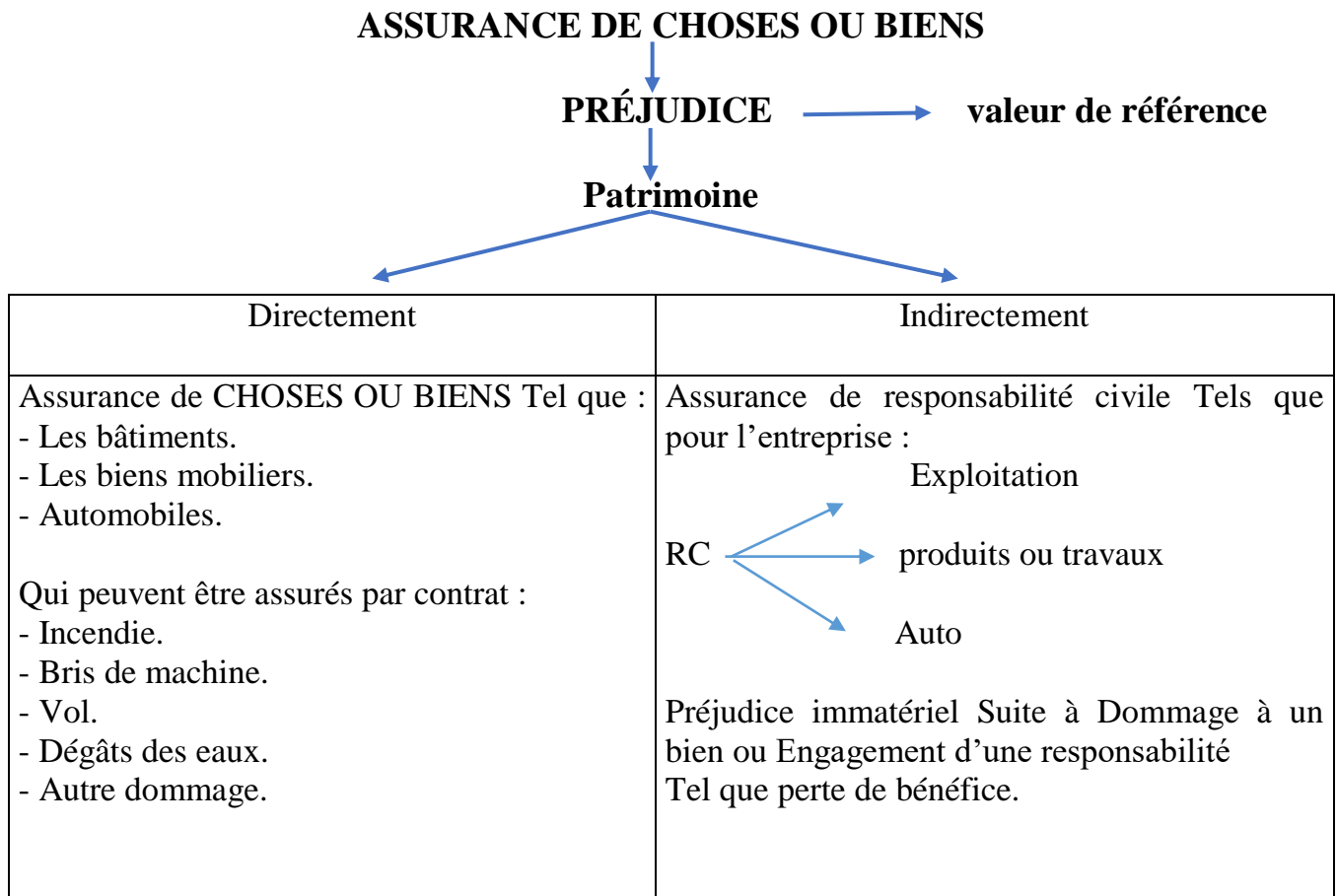
- Les assurances de choses : qui garantissent les biens appartenant directement à l'assuré (garantie directe du patrimoine).
- Les assurances de responsabilités : qui garantissent les dommages que l'assuré pourrait causer à d'autres personnes. Il s'agit d'une garantie indirecte du patrimoine de l'assuré puisque l'assureur s'engage à payer à sa place les sommes nécessaires à la réparation des dommages causés.³

¹Dade, P.-H., & Huet, D. (1999). « *Les assurances de dommage aux biens de l'entreprise* ». Paris : Éditions l'argus. P. 7.

²Ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995, Art. 30, modifié et complété par l'art. 3 L 06-04 du 20 février 2006.

³Martin, A. (2012). « *Les techniques d'assurance en 34 fiches* ». (2^e édition). Belgique. P. 23.

Figure 4 : Les assurances de dommage



Source : Pierre-Henri DADE, Daniel HUET, « les assurances de dommage aux biens de l'entreprise », éd. l'argus, paris, 1999, p. 9.

2.5 La spécificité des compagnies d'assurance

Le secteur de l'assurance est un secteur spécifique par rapport aux autres secteurs de l'économie par le fait que son cycle de production est inversé.¹

2.5.1 L'inversion de cycle de production

Dans la plupart des activités commerciales, quand on vend un produit ou un service, on connaît à l'avance le coût de ce produit ou de ce service et c'est en fonction de ces données que l'on va déterminer le prix de vente. Ce n'est pas le cas dans l'activité d'assurance, car il s'agit ici de faire payer une prime au souscripteur en contrepartie de l'engagement de l'assureur à effectuer dans le futur une prestation prévue dans le contrat, s'il y a survenance d'un risque.

¹Cuilbault, F., Eliashberg, C., & Latrasse, M. (2002). *Les grands principes de l'assurance* (5^e édition). Paris : L'Argus. P. 44.

Donc, le prix de vente de l'opération d'assurance, le montant de la prime est connu et payé avant le prix d'achat, le montant du sinistre. C'est l'inversion du cycle de production.¹

2.5.2 La mutualisation au sein des compagnies d'assurance

La mutualité est un principe de solidarité entre des individus ou des groupes partageant des intérêts communs. Elle peut prendre différentes formes selon le contexte, comme une organisation fournissant des services de santé à ses membres, une relation d'entraide réciproque dans les liens familiaux, ou une forme d'association qui ne relève ni de la politique, ni de l'économie, ni de l'État, ni du capital.²

Dans le domaine de l'assurance, la mutualité est un principe fondamental selon lequel les cotisations modestes versées par chaque membre d'un groupe de personnes, appelés assurés, sont utilisées pour indemniser ceux parmi eux qui sont victimes de l'événement assuré.³

2.6 Le rôle de l'assurance

L'assurance ne se limite pas à intervenir lors de la survenance d'événements malheureux auxquels les individus sont exposés. Elle présente de nombreuses autres utilités. Henry Ford a souligné l'importance de l'assurance en disant que "*New York n'est pas la création des hommes, mais celle des assurances*". Sans les assurances, les gratte-ciel de Manhattan n'auraient pas pu être construits, car aucun ouvrier n'aurait accepté de travailler à une telle hauteur sans la garantie d'être protégé en cas d'accident. De même, aucun investisseur n'aurait risqué les milliards de dollars nécessaires à la construction de ces bâtiments sans la garantie d'être remboursé en cas d'incendie ou de défaut de construction, garanties que seuls les assureurs peuvent offrir grâce aux mécanismes de l'assurance.

En dehors de la construction de gratte-ciel, l'assurance est également nécessaire pour permettre la circulation des voitures dans les rues. Tout conducteur sait qu'il court le risque de renverser un piéton à tout moment, et sans assurance, personne ne serait prêt à prendre ce risque. En somme, l'assurance est un élément essentiel de la vie économique et sociale, garantissant la sécurité des individus et des investissements, et permettant ainsi le développement de la société.⁴

¹Gimond, C. (Février 2012). Le cycle d'assurance, une opportunité stratégique, l'exemple de marché des risques d'entreprises. P. 16.

²Sahlins, M.D. (2011). Whatkinshipis (part two). Journal of the Royal Anthropological Institute, 17, 227-242.

³<http://www.universalis.fr/encyclopedie/assurance-economie-de-l-assurance/l-le-principe-de-mutualisation>.

⁴Tosseti, A., Behar, T., Fromentaux, M., & Menart, S. (2002). « Assurance, comptabilité, réglementation, actuariat ». Édition Economica. P. 34.

2.6.1 Le rôle social de l'assurance

L'assurance a pour but, grâce aux contributions versées par les assurés, d'indemniser ceux d'entre eux qui sont victimes de coups du sort. C'est une fonction éminemment sociale qui remplit plusieurs tâches importantes, telles que garantir des revenus à la veuve et aux orphelins après la disparition prématurée du chef de famille, permettre la reconstruction d'une maison ou l'achat d'un nouveau logement à celui dont la résidence a été détruite par un incendie, verser des sommes compensatoires à la perte de revenus professionnels à celui qui est dans l'incapacité de travailler à la suite d'un accident, et garantir aux individus et aux familles la sécurité de leurs revenus et de leur patrimoine malgré les risques auxquels ils sont exposés. Tout cela contribue à renforcer la cohésion de la société et le bien-être des individus. Un autre aspect du rôle social de l'assurance est son impact sur la survie des entreprises. En permettant la pérennité des entreprises victimes de coups du sort tels que l'incendie, la faillite d'un client débiteur ou une responsabilité civile engagée pour malfaçon, l'assurance sauve des emplois, des savoir-faire, des lieux de vie, et contribue ainsi à la stabilité des relations sociales et de l'emploi.

Il est important de souligner que le rôle social de l'assurance a des limites. L'intervention de l'assureur lors de la survenance d'un sinistre consiste à offrir une indemnité en argent aux victimes. Cependant, l'argent ne peut jamais remplacer une vie humaine, une main ou une jambe perdue lors d'un accident qui a rendu la victime incapable de travailler. L'assurance permet toutefois à l'infirmes, à la veuve ou aux orphelins de percevoir des revenus et de conserver un niveau de vie respectable.¹

2.6.2 Le rôle économique

La fonction sociale de l'assurance a des conséquences favorables sur l'économie. En permettant aux victimes d'accidents ou de maladies de retrouver des ressources, l'assurance évite qu'elles ne soient à la charge de la collectivité et maintient leur pouvoir d'achat. De même, en permettant aux entreprises de continuer à fonctionner après un sinistre, l'assurance consolide des emplois, des productions et préserve le tissu économique.

Mais le rôle économique de l'assurance ne se limite pas à la préservation des acquis économiques à un instant donné. En effet, l'assurance est un moteur essentiel du développement économique pour au moins deux raisons. Tout d'abord, elle garantit les

¹Yetman, J. (1998). « Manuel international de l'assurance ». (2^e édition). Paris : Éditions Economica. P. 10.

investissements en offrant une protection contre les risques qui peuvent affecter les entreprises.

Les investisseurs sont plus enclins à financer des projets s'ils savent que leurs investissements sont protégés contre les risques imprévus. Ensuite, l'assurance permet le placement des cotisations. Les assureurs placent les cotisations qu'ils reçoivent dans des investissements à long terme, ce qui contribue à financer des projets économiques importants et à stimuler la croissance économique. En somme, l'assurance joue un rôle crucial dans la préservation et le développement de l'économie, en protégeant les individus et les entreprises contre les risques et en encourageant les investissements à long terme.¹

Section 3 : L'évolution des compagnies d'assurance en Algérie

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

3.1 Historique des assurances en Algérie

Le marché des assurances en Algérie a subi des transformations et des évolutions à la fois structurelles et législatives au fil du temps. On peut distinguer quatre périodes allant de la période coloniale jusqu'à l'adoption de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995, qui a permis la libéralisation du secteur des assurances en Algérie.

3.1.1 L'assurance durant la période coloniale

L'assurance en Algérie a évolué en suivant le modèle de l'assurance française jusqu'à l'indépendance en 1962. Son apparition remonte à l'ère napoléonienne, et des succursales ont été implantées dès 1861 pour assurer la garantie incendie. En 1930, la loi a été adoptée pour réglementer l'ensemble des contrats d'assurance terrestres.

Lors de l'indépendance de l'Algérie, le législateur a provisoirement reconduit toute la législation héritée du système juridique français, en attendant la promulgation de nouvelles lois sous l'égide de l'État algérien.²

3.1.2 La période après l'indépendance

Après l'indépendance de l'Algérie, les opérations d'assurance étaient principalement effectuées par 270 entreprises françaises, dont 30% avaient leur siège à l'étranger. L'évolution

¹JEROME Yetman, Op.cit. P.11.

²Oubaziz, S. (2012). « *Les réformes institutionnelles dans le secteur des assurances* ». Mémoire de magistère. Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. Pp. 33-, 35.

de l'assurance s'est déroulée progressivement à travers différentes étapes :

- La première étape (1962-1966) était caractérisée par le monopole exercé par les compagnies d'assurance étrangères, notamment françaises, sur le marché de l'assurance en Algérie. Il n'existait pas encore de cadres nationaux ni de législation propre à l'Algérie permettant de réguler le fonctionnement et le contrôle des sociétés d'assurance. La réassurance était obligatoire pour les opérations d'assurance effectuée en Algérie, et la Caisse algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) a été créée pour gérer cette obligation.¹

- La deuxième étape (1966-1975) a vu l'institution du monopole de l'État sur toutes les opérations d'assurance, par le biais d'entreprises nationales. Une seule société, la SAA, a été nationalisée, tandis que toutes les autres ont été liquidées, sauf celles qui avaient une forme mutuelle. L'ancienne législation française régissant l'assurance en Algérie a été abrogée en 1975.²

- La troisième étape (1975-1988) a été marquée par la spécialisation des entreprises d'assurance. La CAAR s'est spécialisée dans les assurances des gros risques et de transport, tandis que la SAA s'est spécialisée dans les petits risques. La loi 80-07 a été adoptée pour améliorer la protection des assurés et simplifier les procédures d'indemnisation. La Compagnie algérienne de l'Assurance Transport (CAAT) a été créée en 1985.³

- La quatrième étape a commencé en 1989 avec l'autonomie accordée aux entreprises publiques, permettant la souscription dans toutes les branches d'assurances pour les compagnies d'assurance algériennes. En 1995, l'ordonnance 95-07 a été promulguée, ouvrant le marché algérien à l'investissement privé et étranger et remettant en cause le monopole de l'État sur l'activité de l'assurance et de la réassurance. Cela a constitué une période de libéralisation et d'ouverture du marché des assurances en Algérie.⁴

3.1.3 La période de libéralisation (1995 à nos jours)

Dans les années 60 et 70, les sociétés d'assurance en Algérie étaient spécialisées dans certains domaines. Cependant, à partir de 1989, avec l'apparition de textes relatifs à l'autonomie des entreprises publiques, les compagnies d'assurance algériennes ont commencé à se déspecialiser pour souscrire dans toutes les branches d'assurances. Cela a été un élément clé de la libéralisation du marché des assurances en Algérie.⁵

¹Cheikh, B. (2013). « L'histoire de l'assurance en Algérie ». Assurances et gestion des risques, Vol. 81(3-4), Pp. 286-288.

²Bouaziz Cheikh, Op.cit. P.286-287.

³Bouaziz Cheikh, Op.cit. P.286-287.

⁴Guide des assurances en Algérie. (Janvier 2009). Édité par KPMG SPA. P. 14. Disponible sur <http://www.kpmg.dz>.

⁵Guide des assurances en Algérie, Op.cit. P.14.

Un autre facteur important de cette libéralisation a été la promulgation de l'ordonnance N° 95-07 du 25 janvier 1995, qui a créé un cadre juridique et législatif remettant en cause le monopole de l'État sur l'activité de l'assurance et de la réassurance, et ouvrant le marché à l'investissement privé et étranger.

En 2006, la loi n°6-04 du 20 février est venue combler les insuffisances constatées suite à l'analyse de l'ordonnance N°95-07. Cette loi visait à développer les assurances de personnes en séparant juridiquement les assurances de dommages des assurances de personnes, afin de permettre aux souscripteurs de désigner librement les bénéficiaires en cas de décès. Elle avait également pour objectif de protéger et renforcer les droits des assurés, ainsi que de renforcer les moyens d'action du contrôle en matière d'assurance.¹

3.2 La composition du secteur algérien des assurances

Les compagnies d'assurance et de réassurance sont au nombre de vingt-quatre. Dix sociétés publiques, neuf sociétés privées, et deux mutuelles économiques privées, deux compagnies nationales spécialisées et une compagnie de réassurance.²

3.2.1 Les sociétés publiques

Quatre compagnies généralistes opèrent dans toutes les branches d'assurance en Algérie :

- La CAAR (Compagnie algérienne d'Assurance et de Réassurance) est la plus ancienne compagnie d'assurance de dommages sur le marché, créée le 8 juin 1963, soit un an après l'indépendance.

- La SAA (Société algérienne d'Assurance) a été créée le 12 décembre 1963, juste après la CAAR, et est classée au premier rang des compagnies d'assurance de dommages en Algérie en 2012.

- La CAAT (Compagnie algérienne des Assurances Transport) est spécialisée dans les assurances de dommages et a été créée le 30 avril 1984.

- La CASH (Compagnie d'Assurance des Hydrocarbures) a été créée le 4 octobre 1999 et est spécialisée dans les assurances de dommages. Elle est une filiale de la SONATRACH.³

3.2.2 Les sociétés privées algériennes

Il y a six sociétés privées algériennes d'assurance :

¹Benilles, B. « L'évolution du Secteur algérien des Assurances ». Colloque international. Disponible sur <http://www.iefpedia.com/france/wp-content/uploads/2011/04>.

²UAR. Chiffres clés du secteur (p. 29). Consulté le 03/06/2023 à 21 h. Disponible sur www.uar.dz.

³Université d'Ecosetif. Consulté le 03/06/2023 à 22h. Disponible sur <http://www.univ-ecosetif.com/seminars/takaful/27.pdf>.

- 2A algérienne des Assurances, fondée en 1999 ;
- Alliance Assurance, une société cotée à la bourse d'Alger, créée en 2005 ;
- CIAR (Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance) et sa filiale d'assurance de personnes, Macir-Vie, fondées en 1999 ;
 - Macir-Vie a obtenu son agrément par arrêté n° 67 du 11 août 2011 du ministère des Finances pour la distribution des produits d'assurances de personnes.
- Salama Assurance, également connue sous le nom d'El Baraka ou Al Aman, créée en 2005 ;
- Trust Alegria, fondée en 1998.¹

3.2.3 Les sociétés privées étrangères

Il y a trois sociétés privées étrangères d'assurance en Algérie :

- AXA Algérie : elle a ouvert sa première agence en décembre 2011 et dispose de deux filiales (Dommages et Vie), en partenariat avec le FNI (36%) et la BEA (15%) qui est une filiale de l'entreprise française AXA.
- Cardiff El Djazair (2006) : c'est la première société agréée spécialisée en assurance de personnes en Algérie, filiale de l'entreprise française BNP.
- SAM (Société d'Assurance Méditerranéenne) : appartenant au groupe ECP, une société de capitale institution panafricaine, fondée en 2005.²

3.2.4 Les sociétés mutuelles

Il y a deux sociétés mutuelles d'assurance en Algérie :

- La CNMA (Caisse Nationale de Mutualité Agricole), une mutuelle agricole inspirée de la Mutualité Agricole Française, représentant une part de marché de 6%.
- La MAATEC (Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Éducation Nationale et de la Culture).³

3.2.5 Les compagnies publiques sont spécialisées dans l'assurance du risque crédit

- la CASEX est spécialisée dans l'assurance-crédit à l'exportation.
- ET la SGCI (assurance-crédit de l'immobilier).⁴

¹ABBOUR.KARIM. Op.cit.P.10.

²Ouali, M. (2013). « *Rétrospective, état des lieux et perspectives, Revenu de l'assurance N-12, 1er semestre 2013* ». Alger : Édition Conseil National des Assurances.

³Chiffreclés du marché .Op.cit.

⁴Chiffre clés du marché. Op.cit.

3.2.6 Une société publique de réassurance

Il n'y a qu'une seule société agréée exclusivement pour la réassurance, à savoir la Compagnie Centrale de Réassurance (CCR). Cette dernière bénéficie de cessions préférentielles sur le marché ainsi que de la garantie de l'État.¹

3.3 Les intervenants et intermédiaires dans le marché algérien des assurances

Le cadre Institutionnel du marché algérien des assurances est composé de trois institutions autonomes : le conseil national des assurances (CNA), la commission de supervision des assurances (CCA) et la centrale des risques (CR).²

3.3.1 Le ministère des Finances

Les compagnies d'assurance et/ou de réassurance doit obtenir l'agrément du ministère des Finances avant de pouvoir exercer son activité. Le ministère est responsable de la protection des droits des assurés et des bénéficiaires des contrats d'assurance, de la solidité de la situation financière des entreprises d'assurance et de réassurance, ainsi que de leur capacité à honorer leurs engagements. En tant que régulateur, le ministère des Finances a pour mission de protéger les droits des assurés et de veiller à ce que les entreprises d'assurance et de réassurance respectent les réglementations en vigueur et honorent leurs engagements.

Le ministère intervient dans le contrôle des entreprises d'assurance et de réassurance ainsi que des professions liées au secteur. Il assure le suivi de l'activité du secteur et supervise toutes les questions d'ordre juridique et technique liées aux opérations d'assurance et de réassurance, depuis la préparation des textes jusqu'aux études portant sur le développement et l'organisation du secteur.³

3.3.2 Les institutions autonomes

Les institutions autonomes en Algérie se composent de :

3.3.2.1 Le conseil national des assurances

Le Conseil National des Assurances est un forum de concertation réunissant les parties prenantes de l'activité d'assurance, notamment les assureurs, les intermédiaires d'assurance, les assurés, les pouvoirs publics et le personnel travaillant dans le secteur. En tant que force de réflexion et de proposition, le Conseil est chargé de protéger les intérêts de toutes les

¹ABBOUR.KARIM. Op.cit.P.08.

²Bouale, T. (1987). « *Les assurances en Algérie* ». Alger : Édition OPU et NAP. P. 24.

³*Guide des assurances en Algérie*. (2009). Alger. Op.cit. P. 119.

parties impliquées dans la concertation.¹

Présidé par le ministre des Finances, le Conseil joue le rôle d'organe consultatif des pouvoirs publics sur toutes les questions liées à l'organisation et au développement de l'activité d'assurance et de réassurance. Il se prononce sur tout projet de texte législatif ou réglementaire concernant l'activité d'assurance, et son avis est particulièrement requis pour l'étude des demandes d'agrément des compagnies d'assurance et des courtiers.

En menant des travaux scientifiques et en présentant des recommandations aux décideurs, le Conseil National des Assurances est un instrument clé dans la définition de la politique générale de l'État en matière d'assurance.²

3.3.2.2 La commission de supervision des assurances

La Commission de Supervision des Assurances (CSA) agit en tant qu'administration de contrôle au sein de la structure chargée des assurances du ministère des Finances, en utilisant les inspecteurs d'assurances pour atteindre ses objectifs. L'objectif principal de la CSA est de garantir la solvabilité des compagnies d'assurance, pour cela, elle peut requérir des expertises d'évaluation liées aux engagements réglementés.

En outre, la CSA est autorisée à restreindre l'activité d'une société d'assurance dans une ou plusieurs branches, restreindre ou interdire la libre disposition des éléments de son actif, ou encore nommer un administrateur provisoire. La Commission est également habilitée à exiger des sociétés d'assurance la mise en place d'un dispositif de contrôle interne.³

3.3.2.3 La centrale des risques

La centrale est rattachée à la structure en charge des assurances au sein du ministère des Finances.⁴ Selon le décret exécutif N°07-138, sa mission consiste à collecter et centraliser les informations relatives aux contrats d'assurance souscrits auprès des sociétés d'assurance et de réassurance ainsi que des succursales d'assurance étrangères.⁵

¹TAFIANI, Messaoud Boualem. Op.cit. P.26.

²TAFIANI, Messaoud Boualem. Op.cit. P.26.

³Benilles, B. (2011). « Colloque international sur : l'évolution des secteurs algériens des assurances », (Mémoire). Université Ferhat Abbas. P.7.

⁴BENILLES, Billel. Op.cit., P.8.

⁵République Algérienne Démocratique et Populaire. (2007). Décret exécutif N°07-138. Correspondant au 19/05/2007 fixant les missions, l'organisation et le fonctionnement de la centrale des risques. *Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire*, N° 33, 46^e année, 20/05/2007.

3.3.3 Les intermédiaires d'assurances

L'intervention des intermédiaires d'assurance ne soit pas obligatoire, leur expertise professionnelle permet aux candidats à l'assurance d'être informés et conseillés de manière efficace. Le rôle des intermédiaires d'assurance est de distribuer les produits d'assurance auprès du public. Les principaux acteurs de cette catégorie sont :

3.3.3.1 Les bancassurances

La loi 06-04 du 20 février 2006 a autorisé la bancassurance en Algérie, permettant ainsi aux banques, établissements financiers et assimilés de distribuer des produits d'assurance. La bancassurance est une forme d'intermédiation qui permet aux assureurs de distribuer leurs produits par l'intermédiaire des banques.

Les produits d'assurance proposés sont limités à certains types, notamment les assurances de crédits, les assurances de personnes, les assurances habitation pour des risques simples et les assurances agricoles.¹

Entre 2008 et 2010, plusieurs accords de bancassurance ont été conclus en Algérie. La SAA a établi des partenariats avec deux banques publiques, la Banque de Développement Local (BDL) et la Banque de l'Agriculteur et du Développement Rural (BADR).

Le groupe bancaire BNP Paribas, via sa filiale CARDIF, s'est associé à la CNEP banque pour créer une filiale commune dans la bancassurance. Enfin, la CAAT et la CAAR ont conclu un partenariat avec la Banque Extérieure d'Algérie (BEA).²

3.3.3.2 Les agents généraux

Selon l'article 253 de l'ordonnance 95-07, modifiée et complétée par la loi 06 04, « L'agent général d'assurance est une personne physique qui représente une ou plusieurs sociétés d'assurance, en vertu d'un contrat de nomination portant son agrément en cette qualité. »³

En tant que mandataire, l'agent général met à disposition du public ses compétences techniques pour la recherche et la souscription de contrats d'assurance pour le compte de sa société mandante, ainsi que ses services personnels et ceux de l'agence générale pour la

¹Loi 06-04 du 20 février 2006 modifiant et complétant l'ordonnance N° 95-07 du 25/01/1995 relative aux Assurances. *Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire*, N° 15, 45^e année, 12/03/2006.

²TAFIANI, Messaoud-Boualem. Op.cit. 1987. P.27.

³Ordonnance 95-07, modifiée et complétée par la loi 06-04. Article 253.

gestion des contrats qui lui sont confiés.¹

3.3.3.3 Les courtiers

Selon l'article 258 de l'ordonnance 95-07, modifiée et complétée par la loi 06 04, « *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* ». Selon les données du CNA, il y a actuellement trente-six courtiers en activité, ce qui montre que cette profession n'attire pas beaucoup de monde. Malgré cela, le marché du courtage d'assurance est dynamique et a généré un volume d'affaires intéressant de 8 174 MDA en 2016.²

¹Centre National des Assurances. (2021, 31 mai). Agent général d'assurance. CNA. <https://cna.dz/agent-general-dassurance/31/05/2021/>. Consulté le 10/06/2023.

²CNA. (2018). Revue de l'assurance, N°21, avril-juin 2018, Alger. Disponible sur : <http://www.cna.dz>. Consulté le 04/06/2023.

Conclusion

En conclusion, l'assurance est un domaine qui a connu une évolution importante au fil des siècles. Depuis les temps anciens où les communautés s'entraidaient en cas de sinistre jusqu'à la création des premières compagnies d'assurance modernes, l'assurance a su s'adapter aux besoins et aux exigences de la société. Nous avons également étudié les principes de base de l'assurance. Enfin, nous avons examiné l'histoire des compagnies d'assurance en Algérie. L'assurance est une industrie importante qui continue d'évoluer pour répondre aux besoins changeants de la société.

Après avoir exploré les différentes facettes de l'assurance dans le chapitre 1, en mettant l'accent sur son évolution historique, ses principes de base, ainsi que l'évolution des compagnies d'assurance en Algérie, nous allons maintenant nous concentrer sur une étude approfondie intitulée "L'importance de la gestion des sinistres dans l'assurance automobile" dans le chapitre 2. Cette étude comprendra une analyse détaillée des différents aspects de l'assurance automobile, en mettant particulièrement l'accent sur les éléments clés du contrat d'assurance automobile, la gestion des sinistres et ses avantages concurrentiels.



Chapitre II :

***L'importance de la gestion des
Sinistres dans L'assurance
Automobile***

Introduction

La gestion des sinistres automobile est un aspect essentiel de l'industrie de l'assurance automobile. Les compagnies d'assurance qui parviennent à offrir une gestion des sinistres efficace et rapide peuvent bénéficier d'avantages concurrentiels importants, tels que la fidélisation des clients, la réduction des coûts opérationnels et une meilleure réputation sur le marché. En effet, les clients qui ont eu une expérience positive lors de la gestion de leur sinistre sont plus susceptibles de renouveler leur contrat d'assurance avec la même compagnie et de recommander leurs services à leur entourage. Dans ce contexte, les compagnies d'assurance qui parviennent à offrir une gestion des sinistres rapide, efficace et personnalisée peuvent se différencier de la concurrence et renforcer leur position sur le marché. Dans ce texte, nous allons examiner de plus près les avantages concurrentiels que peuvent offrir une gestion des sinistres automobile efficace.

Section 1 : les aspects fondamentaux du contrat d'assurance automobile

L'automobile est le moyen de transport le plus répandu, mais également le plus risqué. Les accidents peuvent avoir des conséquences dramatiques sur tous les plans. Il est donc crucial d'être bien assuré pour couvrir les dommages causés à autrui ou à soi-même lors d'un accident de la route.

1.1 L'assurance automobile

L'assurance automobile est une forme d'assurance qui vise à protéger les propriétaires de véhicules terrestres à moteur (voitures, motos, camions, etc.) contre les risques liés à leur utilisation. En échange d'une prime régulière, cette assurance peut couvrir les coûts des dommages causés à des tiers ou à la voiture de l'assuré en cas d'accident, de vol, d'incendie, de catastrophe naturelle, etc. Dans de nombreux pays, L'assurance automobile est obligatoire pour tous les conducteurs. Les primes d'assurance sont basées sur plusieurs facteurs, notamment l'âge et le sexe du conducteur, le type de véhicule, le lieu de résidence et le niveau de couverture choisi, etc.¹

1.1.1 L'assurance automobile obligatoire

L'assurance automobile est obligatoire pour plusieurs raisons, notamment pour protéger les conducteurs et les tiers contre les dommages corporels et matériels causés par un accident de voiture. Voici quelques raisons supplémentaires pour lesquelles l'assurance automobile est obligatoire ²:

- Pour garantir une indemnisation aux victimes d'un accident de la route.
- Pour encourager les conducteurs à être plus prudents sur la route.
- Pour éviter les coûts élevés des accidents de la route pour les conducteurs et les tiers.
- Pour garantir que les conducteurs responsables paient pour les dommages qu'ils causent.

Conformément à l'article 01 de l'ordonnance 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 ».

¹Oubaziz, M. (2012). « *Les réformes institutionnelles dans le secteur des assurances, cas de l'industrie assurancielles algérienne* ». (Thèse de magister). Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou (UMMTO), P. 36.

²Intact. (2019). Assurance automobile : cinq petites erreurs qui pourraient vous coûter cher.

De ce fait, seule la garantie « Responsabilité Civile » est obligatoire en vertu de la loi.¹

Comprendre l'assurance automobile et son caractère obligatoire nécessite une étude approfondie du contrat d'assurance.

1.2 Définition et caractéristiques d'un contrat d'assurance

Le contrat d'assurance est un accord entre un assureur et un assuré pour la garantie d'un risque. L'assureur s'engage à couvrir le risque, tandis que le souscripteur s'engage à verser une prime ou une cotisation convenue. Ce contrat est un lien juridique qui oblige l'assureur à supporter le risque, le souscripteur paiera le coût et protégera les droits de chacun.² Le contrat d'assurance est régi par le droit général représenté par le Code civil et le Code des assurances.

Le contrat d'assurance présente plusieurs caractéristiques principales :³

- **Le caractère consensuel** : Le contrat d'assurance est formé par un accord entre l'assureur et le souscripteur, sans conditions de forme particulières, sauf pour prouver l'existence du contrat. Cette règle ne s'applique cependant pas aux assurances de personnes.

- **Le caractère aléatoire** : Le contrat d'assurance ne peut porter que sur un risque incertain. L'aléa est donc un élément essentiel du contrat d'assurance. Si le risque assuré s'est déjà produit au moment de la conclusion du contrat, l'assurance est nulle.

- **Le caractère obligatoire** : Certaines assurances sont obligatoires selon la réglementation en vigueur, comme les assurances responsabilité civile et les assurances de sécurité sociale.

- **Le caractère onéreux** : Le contrat d'assurance est régi par un échange onéreux. Le souscripteur paie des primes ou des cotisations en contrepartie de la garantie fournie par l'assureur. Dans le cas d'une assurance décès, une intention libérale peut toutefois exister entre le souscripteur et le bénéficiaire.

- **Le caractère nommé** : Le contrat d'assurance bénéficie de dispositions particulières ou d'un statut juridique spécifique.

- **Le caractère synallagmatique** : Le contrat d'assurance implique des obligations réciproques entre l'assureur et le souscripteur. L'assureur s'engage à indemniser en cas de réalisation du risque, tandis que le souscripteur s'engage à faire les déclarations nécessaires et

¹Ordonnance 74/15 du 30/01/1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages, modifiée et complétée par la loi N° 88-31 du 19/07/1988. Article 01, P. 33.

²Aftis, B. (2012). « *Les assurances en Algérie cas Assurance automobile* ». Mémoire de fin d'étude, option : Finance, P. 10.

³Moulard, J. (2010). BTS assurance de dommages. Québec : Séfi édition. P.17.

à payer les primes.

- **Le caractère successif** : Le contrat d'assurance est étalé dans le temps. La garantie est généralement renouvelée annuellement, mais peut être de courte durée, comme pour un voyage. En cas de résiliation, les primes sont calculées proportionnellement à la période de garantie.

- **Le caractère adhérent** : Dans ce type de contrat, le souscripteur ne peut pas discuter les termes établis par l'assureur. Le souscripteur adhère à un contrat préétabli, sans discussion des conditions générales. Cependant, pour les gros risques industriels ou commerciaux, négociés par des intermédiaires, les modalités peuvent être discutées avec les compagnies d'assurance.

- **Le contrat de bonne foi** : La bonne foi est primordiale dans le contrat d'assurance. La mutualité des assurés est en jeu, et toute mauvaise foi dans les déclarations peut entraîner la nullité du contrat.

En somme, ces caractéristiques définissent les principes et les règles du contrat d'assurance, garantissant les droits et les obligations des parties impliquées.

1.3 Les types des contrats d'assurance

Les contrats d'assurance se divisent généralement en deux catégories :

1.3.1 Les contrats individuels (particulier)

Les contrats individuels, qui couvrent un seul véhicule utilisé dans un contexte professionnel. Les caractéristiques du véhicule et du conducteur sont prises en compte pour déterminer le montant de la prime d'assurance. Les contrats d'assurance automobile individuels pour les entreprises sont similaires à ceux destinés aux particuliers.¹

1.3.2 Les contrats flottent

Les contrats d'assurance de flotte automobile sont spécialement conçus pour les entreprises possédant plusieurs véhicules et souhaitant les assurer. Contrairement aux contrats d'assurance personnels, les contrats de flotte ne proposent pas de réductions, de système de Bonus-Malus ou de franchises.²

Afin de déterminer les primes d'assurance pour ces contrats, il est possible d'utiliser un modèle de simulation basé sur une analyse statistique des défaillances des équipements et une

¹Université de Djilali B, Khemis Miliana. (n.d.). Site officiel de l'Université de Djilali B, Khemis Miliana. Récupéré le 30 mai 2023, à partir de <https://www.univ-khemis.dz/>.

²Sylvie, C., & Jean, P. (2016). « *Manuel de l'assurance automobile* ». (5^e édition). Paris : L'argus. P.40.

analyse statistique de l'usage des véhicules.

Il convient de souligner que les contrats de flotte automobile peuvent être classés en deux catégories : les contrats de flotte fermée et les contrats de flotte ouverte. Dans les contrats de flotte fermée, le nombre et les caractéristiques des véhicules sont connus, et l'ajout d'un nouveau véhicule au contrat entraîne une augmentation de la prime d'assurance. En revanche, dans les contrats de flotte ouverte, le nombre et les caractéristiques des véhicules ne sont pas connus à l'avance. Ces contrats sont généralement destinés aux très grandes flottes, comprenant plus de 50 véhicules, par exemple.¹

1.4 La souscription d'un contrat d'assurance automobile

La souscription d'un contrat d'assurance automobile est un acte par lequel un individu ou une entreprise conclut un accord avec un assureur pour couvrir les risques liés à la circulation automobile. Cette souscription obligatoire, même si le véhicule ne circule plus, afin de protéger les conducteurs et les tiers contre les risques liés à la circulation routière. Selon L'article 1 de l'ordonnance n°74-15 ; « tout propriétaire d'un véhicule doit, avant de le mettre en circulation, souscrire une assurance couvrant les dommages causés aux tiers par ce véhicule ».²

La souscription d'un contrat d'assurance automobile nécessite généralement la présentation de certains documents pour confirmer la condition d'un contrat. Ces documents comprennent notamment la carte grise et le permis de conduire de l'assuré, d'autres documents peuvent être demandés par l'assureur :

Attestation de situation sinistre en cas de changement d'assureur, une attestation de contrôle technique automobile ou des justifications d'appartenance à un organisme conventionné.³

Ces documents permettent à l'assureur de comprendre le profil de l'assuré en tant que conducteur et d'évaluer les risques liés au véhicule assuré. Les exigences de documents peuvent

Varier selon les assureurs et les juridictions. Il est donc important de vérifier les documents exacts nécessaires auprès de l'assureur.

¹Pamphile, P., & Ducros, F. (2020). Maintien en conditions opérationnelles d'une flotte de véhicules : estimation du besoin en pièces de rechange. *Revue des Sciences et Technologies de l'Information, de la Communication et de l'Action Publique*, 7, 42.

²Ordonnance n°74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance de véhicule automobile et du régime d'indemnisation des dommages, Article 1.

³Conseil National des Assurances. (2013, 20 mars). Assurance automobile. <https://cna.dz/assurance-automobile-1/06/07/2023/>.

La présentation de ces documents facilite le processus de validation du contrat et permet à l'assureur de proposer une couverture adaptée aux besoins de l'assuré en tant que conducteur et propriétaire du véhicule assuré.

Lorsqu'on souscrit un contrat d'assurance, il y a deux étapes distinctes¹ :

- ✚ La phase précontractuelle est la période avant que les parties ne s'engagent à respecter les conditions d'un contrat. Pendant cette période, les parties sont libres de négocier et de discuter les conditions d'un contrat sans être liées par des obligations.
- ✚ La phase contractuelle est la période où les parties sont engagées à respecter les conditions d'un contrat. Cela signifie qu'elles ont accepté les conditions du contrat et qu'elles sont tenues de les respecter.

1.4.1 La phase précontractuelle

La phase précontractuelle est très importante dans la formation d'un contrat d'assurance. C'est la période où l'assureur et l'assuré discutent et échangent des informations avant de s'entendre sur les conditions d'un contrat.

Lors de la phase précontractuelle d'un contrat d'assurance, l'assuré a des obligations envers l'assureur :

- ✚ Les obligations de l'assuré sont alors :

Pendant la phase précontractuelle, l'assuré est soumis à différentes obligations. Il est notamment tenu de fournir des informations à la compagnie d'assurance pour que celle-ci puisse l'accepter en connaissance de cause. Par ailleurs, l'assureur a l'obligation de fournir des informations précontractuelles sur le prix et les garanties, ainsi qu'un exemplaire du projet de contrat et de ses annexes ou une notice d'information décrivant précisément les garanties assorties des exclusions. L'assureur peut communiquer ces informations par tous les moyens à disposition de l'assureur et de l'assuré.²

- ✚ Les obligations de l'assureur sont alors :

Dans la phase précontractuelle, l'assureur est soumis à différentes obligations. Il doit notamment s'acquitter d'un devoir de conseil envers le proposant, qui est une obligation de moyens engageant sa responsabilité civile professionnelle en cas de manquement. Toutefois,

¹Moussi, S., & Mouloud, S. (2017). « Modélisation des déterminants de la prime RC en assurance automobile ». Mémoire de master en science économique, option MBF, Université A. Mira de Bejaïa, P. 06.

²Sabrina, R., & Lydia, R. (2020). « L'offre des produits d'assurance automobile et la gestion des sinistres ». Mémoire de fin d'étude master, option : finance et assurance, UMMTO, P. 40.

cette obligation est limitée en ce sens que l'assureur n'est pas tenu de vérifier les déclarations de proposant.

Par ailleurs, l'assureur a également un devoir d'information envers le proposant. Celui-ci doit être informé des éléments précontractuels essentiels, notamment en ce qui concerne le prix et les garanties proposées. L'assureur doit également fournir des informations sur les exclusions de garantie ainsi que sur les modalités de résiliation du contrat.¹

1.4.2 La phase contractuelle

La phase contractuelle correspond à l'étape clé de la formation du contrat d'assurance, lors de laquelle les deux parties, à savoir le proposant et l'assureur, expriment leur volonté de contracter. Le proposant soumet une proposition et le contrat est formé une fois que l'assureur l'a acceptée. À compter de ce moment, l'assureur remet au souscripteur plusieurs documents contractuels et le contrat prend effet à une date précise.²

La phase contractuelle comprend les étapes suivantes :

1.4.2.1 La proposition

La proposition d'assurance peut prendre la forme d'un questionnaire pré-imprimé que l'assurable doit remplir et soumettre à la compagnie d'assurance. Cette proposition fournit des informations à l'assureur pour évaluer le risque qu'il devra couvrir. Par conséquent, les informations fournies doivent être précises, car une inexactitude peut exposer le souscripteur ou l'assuré à des sanctions, telles que la déchéance de garantie ou la nullité du contrat, une fois le contrat signé.³

1.4.2.2 L'acceptation

L'acceptation de la proposition d'assurance n'est pas soumise à une forme spécifique, mais doit être libre de tout vice de consentement. Après avoir reçu la proposition d'assurance de la part de l'assuré, l'assureur peut manifester son consentement de différentes manières, notamment en acceptant expressément la proposition (par la souscription d'une police d'assurance, la prise de note de couverture, l'envoi d'une lettre simple ou recommandée, etc.). Dans certains cas, le non-consentement sera considéré comme tacite, comme lorsqu'il établit

¹R. Sabrina, R. Lydia. Op.cit. P.40.

²Moussi, S., & Mouloud, S.(2017). « Modélisation des déterminants de la prime RC en assurance automobile ». Mémoire de master en science économique, option MBF, Université A. Mira de Béjaia, P. 06.

³F. Couilbault, S. Couilbault-Di Tommaso, V. Huberty, Op.cit. P. 222.

une police en tout point conforme à la proposition remplie et signée par le souscripteur.¹

1.4.2.3 La note de couverture

La note de couverture est un document provisoire qui atteste de l'existence et des modalités d'une garantie avant l'établissement de la police d'assurance ou de l'avenant. Ce document peut être délivré par l'assureur ou un intermédiaire et permet à l'assuré de bénéficier immédiatement de la couverture sans avoir à attendre la rédaction définitive de la police. La note de couverture n'est soumise à aucune forme spécifique et peut être constituée par tout document contenant les informations considérées comme essentielles, telles que les noms des parties, le numéro de la police, l'objet, le montant et la durée de la garantie. Les tribunaux ont même considéré comme une note de couverture un document comportant ces seules informations.²

1.4.2.4 La police d'assurance

La police d'assurance est un acte juridique établi dans un cadre privé qui constate la formation définitive du contrat d'assurance et contient toutes les stipulations y afférentes. Elle constitue la preuve du contrat d'assurance. En général, elle est établie en trois exemplaires, dont l'un est remis à l'assuré, un autre à l'intermédiaire d'assurance et le dernier à la compagnie d'assurance. La police d'assurance doit obligatoirement inclure un certain nombre de renseignements. Elle est composée de plusieurs éléments complémentaires tels que les conditions générales, les conventions spéciales, les intercalaires et les conditions particulières.³

1.5 Les conditions réglementaires d'un contrat d'assurance

La réglementation du secteur des assurances exige que les engagements pris entre les contractants (assureur/assuré) soient consignés par écrit dans un document appelé "contrat". Ce document doit faire ressortir l'objet de l'assurance et reprendre toutes les conditions convenues et acceptées d'un commun accord entre les parties.

Le contrat d'assurance se divise généralement en trois parties principales : les conditions générales, les conditions spéciales et les conditions particulières.

¹F. Couilbault, S. Couilbault-Di Tommaso, V. Huberty. Op.cit. P.222.

²F. Couilbault, S. Couilbault-Di Tommaso, V. Huberty. Op.cit. P.222.

³Idem.

1.5.1 Les conditions générales

Les conditions générales sont développées selon cinq thèmes fondamentaux : les risques couverts, les exclusions, les obligations des parties, les dispositions relatives aux sinistres (modalités et délais de déclaration, etc.) et les règles de compétence et de prescription en cas de litige.¹

1.5.2 Les conditions spéciales

Les conditions spéciales viennent compléter les conditions générales en précisant les garanties accordées et en les adaptant à un type de clientèle spécifique. Quant aux conditions particulières, elles personnalisent le risque et prévalent sur les conditions générales en cas de divergence entre les deux documents.²

1.5.3 Les conditions particulières

Les conditions particulières doivent inclure plusieurs informations, telles que le nom et le domicile des parties contractantes, la chose ou la personne assurée, la nature des risques garantis, la date d'effet des garanties, la durée de la garantie et les montants des garanties et de la prime ou de la cotisation.³

L'objectif de ces conditions réglementaires est de garantir la transparence et la clarté des contrats d'assurance, ainsi que la protection des intérêts des parties impliquées dans le contrat.

1.6 Les obligations des parties contractantes

Le contrat d'assurance implique des obligations pour les parties contractantes, dont l'étendue dépend principalement de la phase préalable de négociation et d'information réciproque entre l'assureur et l'assuré.

Les obligations de chaque partie sont précisées ci-dessous :

1.6.1 Les obligations de l'assureur

- Selon l'article 12 de l'ordonnance 95-07 relative aux assurances, l'assureur doit répondre des pertes et dommages résultant de cas fortuits, de la faute non intentionnelle de l'assuré, des personnes dont l'assuré est civilement responsable et des choses ou animaux dont l'assuré est civilement responsable.

¹L'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi n°06-06 du 20/02/2006, Article 7.

²L'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi n°06-06 du 20/02/2006, Article 7.

³Idem.

- L'assureur doit également exécuter la prestation déterminée par le contrat lors de la réalisation du risque assuré ou à l'échéance du contrat. Il ne peut être tenu au-delà.

- Selon l'article 13 de la même ordonnance, l'assureur est tenu de payer le montant de l'indemnité dans le délai fixé dans les conditions générales du contrat d'assurance, et de diligenter une expertise en cas de nécessité dans un délai maximal de 7 jours, en veillant à ce que le rapport d'expertise soit établi et déposé dans les délais fixés dans le contrat d'assurance.

- En cas de non-paiement de l'indemnité dans les délais fixés, l'article 14 prévoit que le bénéficiaire est en droit de réclamer ladite indemnité majorée des intérêts calculés par journée de retard sur le taux de réescompte.¹

1.6.2 Les obligations de l'assuré

- Selon l'article 15 de l'ordonnance 95-07, l'assuré est tenu de déclarer dans le questionnaire toutes les circonstances connues de lui, permettant à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend à sa charge.

- L'assuré doit également payer la prime ou cotisation aux périodes convenues.

- En cas de modification ou d'aggravation du risque assuré, l'assuré est tenu d'en faire une déclaration préalable à l'assureur, ainsi que de respecter les obligations édictées par la législation en matière d'hygiène et de sécurité pour prévenir les dommages et/ou en limiter l'étendue.

- En cas de sinistre de nature à entraîner sa garantie, l'assuré doit aviser l'assureur dès qu'il en a eu connaissance, et fournir tous les documents nécessaires demandés par l'assureur.

- Il est important de noter que le délai de déclaration de sinistre ne s'applique pas de la même manière pour toutes les assurances. Par exemple, en matière d'assurance vol, le délai de déclaration de sinistre est de trois jours ouvrables, en matière d'assurance grêle, le délai est de quatre jours, et en matière d'assurance de mortalité des animaux, le délai maximum est de vingt-quatre heures.²

1.7 La formation et la durée du contrat

L'établissement d'un contrat d'assurance automobile suit des règles spécifiques que les deux parties doivent connaître.

1.7.1 Date d'effet et durée du contrat

Le contrat d'assurance prend effet dès que les parties le signent et que la société

¹Voir les articles 12, 13 et 14 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995. Op.cit.

²Voir l'article n°15. Op.cit.

d'assurance est en mesure de l'exécuter. Toutefois, les effets du contrat ne commenceront qu'à la date précisée dans les conditions particulières ou deux heures après la validation du contrat d'assurance. La durée du contrat est également fixée dans les conditions particulières et le contrat prendra fin automatiquement à la date précisée, sauf en cas d'annulation ou de résiliation.¹

1.7.2 Résiliation du contrat

Le non-respect des conditions du contrat peut conduire à son annulation et peut entraîner la résiliation anticipée du contrat d'assurance par l'assureur ou l'assuré. Si le contrat est renouvelable par tacite reconduction, l'assureur peut le résilier en cas de non-paiement des primes, dix jours après la suspension des garanties.²

En cas d'aggravation du risque, l'assureur peut résilier le contrat après un délai de trente jours à partir de la date de réception de la proposition avec de nouveaux taux de prime refusés par l'assuré.³ Si l'assuré omet ou fournit des informations inexactes dans la déclaration de risque, le contrat peut être résilié si l'assuré refuse le maintien du contrat avec une prime plus élevée.⁴

Le souscripteur a le droit de résilier le contrat en cas de disparition de circonstances aggravantes mentionnées dans le contrat, si la société refuse de réduire la prime en conséquence, ou en cas d'aliénation du véhicule assuré. Les créanciers du souscripteur peuvent résilier le contrat après un préavis de quinze jours durant une période n'excédant pas les quatre mois de l'ouverture de la faillite ou du règlement judiciaire.⁵

En cas de réquisition du véhicule assuré ou de perte totale résultant d'un événement non prévu par la police, la société doit rembourser à l'assuré la partie de la prime correspondant au temps pendant lequel le risque n'a pas couru. Si l'événement est prévu par la police, la prime y afférente reste acquise à la société, sous réserve de certaines dispositions de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995. Dans tous les cas de résiliation, la partie de la prime correspondant à la période postérieure à la résiliation n'est pas acquise à la société et doit être remboursée au souscripteur si elle a été payée d'avance.⁶

¹Moussi, S., & Mouloud, S. (2017). « Modélisation des déterminants de la prime RC en assurance automobile ». Mémoire de fin d'étude, option économie appliquée et ingénierie financière, P. 9.

²Art. 16 de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995.Op.cit.

³Art. 18 de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995.Op.cit.

⁴Art. 19 de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995.Op.cit.

⁵Art. 23 de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995.Op.cit.

⁶Art. 30 et 42 de l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995.Op.cit.

1.7.3 Le transfert de la propriété du véhicule assuré

Si le propriétaire d'un véhicule assuré décède, l'assurance est automatiquement transférée à l'héritier du véhicule en vertu de l'article 24 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995, modifiée et complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006.

En cas de vente du véhicule assuré conformément à l'article 25 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995, modifiée et complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006, l'assurance se poursuit automatiquement jusqu'à l'expiration du contrat au profit de l'acquéreur. Toutefois, l'acquéreur doit informer l'assureur de la vente dans un délai de 30 jours et s'acquitter de toute majoration de prime due en cas d'aggravation du risque. Si l'acquéreur ne déclare pas la vente dans les 30 jours, une surprime de 5% sur le montant de la prime totale lui sera appliquée. L'aliénateur a toutefois le droit de conserver le bénéfice de son contrat d'assurance afin de transférer la garantie sur un autre véhicule, à condition d'en informer l'assureur avant la vente et de lui restituer l'attestation d'assurance du véhicule concerné. Le souscripteur doit informer la compagnie d'assurance par lettre recommandée avec accusé de réception de la date de vente du véhicule assuré.

1.8 Les garanties du contrat d'assurance automobiles

Les garanties d'assurance automobile peuvent varier selon les formules proposées par les compagnies d'assurances.

Voici les principales garanties que l'on retrouve dans les formules les plus courantes :

1.8.1 Responsabilité civile (RC) « Garantie obligatoire »

Cette garantie est obligatoire et couvre les dommages corporels et matériels causés aux tiers lors d'un accident de la circulation.

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

Ainsi, en cas de survenue d'un sinistre dans la réalisation duquel, le véhicule assuré est impliqué (accident, incendie ou explosion, chute...), l'assureur intervient pour réparer les conséquences pécuniaires des dommages matériels et/ou corporels causés aux tiers au sens de l'ordonnance 74-15 modifiée et complétée.

La garantie RC s'exerce en circulation comme à l'arrêt, dans quelques lieux que ce soit,

En cas d'utilisation du véhicule à l'insu de l'assuré (vol, violence), la garantie RC reste acquise à ce dernier et ce, Quelles que soient les conditions dans lesquelles s'est déroulé l'accident.¹

1.8.2 Assurance « Dommage au véhicule »

En complément de la garantie obligatoire de responsabilité civile, l'assureur automobile propose d'autres garanties facultatives relatives aux dommages subis par le véhicule ainsi que celles relatives aux personnes transportées à bord.

1.8.2.1 Dommages avec ou sans collision (DASC)

Cette garantie, appelée "tous risques", couvre les dommages subis par le véhicule assuré, qu'ils soient causés par un accident avec un tiers identifié ou non, ou par un acte de vandalisme.

Elle permet le remboursement des dommages occasionnés au véhicule assuré en cas de collision avec un autre véhicule, qu'il soit ou non identifié, de choc contre un corps fixe ou mobile, de renversement sans collision préalable, ou de dommages causés par des phénomènes naturels tels que les hautes eaux, les inondations, les éboulements de rochers, les chutes de pierres, les glissements de terrain ou la grêle.²

1.8.2.2 Dommage collision « DC »

En cas de collision survenant en dehors des garages ou des remises entre le véhicule assuré et un piéton identifié, un véhicule ou un animal domestique appartenant à un tiers identifié, l'assureur prend en charge les dommages causés au véhicule assuré. L'assureur garantit le paiement d'une indemnité à l'assuré, dans la limite des montants indiqués dans le contrat d'assurance.³

1.8.2.3 Vol et incendie (VIV)

La garantie Vol et Incendie (VIV) couvre le vol ou l'incendie du véhicule assuré, généralement sous forme d'une garantie jumelée.

En cas de vol, l'assureur indemnise l'assuré dans la limite de la valeur assurée pour les dommages résultant de la disparition du véhicule assuré, ainsi que pour les pneumatiques, les

¹Voir l'article 1 de l'ordonnance 74/15 du 30/01/1974 relative à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles et au régime d'indemnisation des dommages.

²CNA. (2021, juin 13). L'assurance automobile. Caisse Nationale d'Assurance. Récupéré de <https://cna.dz/lassurance-automobile/13/06/2021/>.

³Voir l'article 5 de l'ordonnance n°95-07.

accessoires et les pièces de rechange prévues dans le catalogue du constructeur et livrées en même temps que le véhicule, ainsi que pour les dommages et détériorations résultant d'une tentative de vol. En cas d'incendie et d'explosion, à l'exception de ceux causés par tout explosif transporté dans le véhicule assuré, l'assureur indemniserà toute détérioration subie par le véhicule assuré, ses accessoires et ses pièces de rechange selon le catalogue du constructeur.¹

1.8.2.4 Bris de glaces (BDG)

La garantie bris de glace couvre la réparation ou le remplacement des vitres et du pare-brise du véhicule assuré. L'assureur garantit l'assuré contre les dommages causés au pare-brise, à la lunette arrière et aux glaces latérales du véhicule assuré, résultant de la projection de cailloux, de gravillons ou d'autres objets, que le véhicule soit en mouvement ou à l'arrêt.²

1.8.2.5 Défense et recours (DR)

La garantie défense et recours couvre les frais de justice et les honoraires d'avocat en cas de litige avec un tiers impliqué dans un accident de la circulation impliquant le véhicule assuré. La compagnie d'assurance garantit le paiement de tous les frais d'avocat, d'expertise, d'enquête, de consultation, d'assistance et de procédure devant les juridictions civiles et pénales, jusqu'à concurrence de la somme indiquée dans les conditions particulières, pouvant incomber à l'assuré du fait du véhicule automobile assuré. La compagnie assure également la défense de l'assuré chaque fois qu'il est poursuivi par le Ministère Public devant les juridictions pénales pour des dommages corporels tels que l'homicide involontaire ou les blessures commises par imprudence par le véhicule assuré.³

1.8.2.6 Personnes transportées (PT)

La garantie Personnes Transportées couvre les dommages corporels subis par les passagers du véhicule assuré en cas d'accident. Il est essentiel de vérifier attentivement les garanties incluses dans le contrat d'assurance automobile et de choisir la formule qui répond le mieux à ses besoins. D'autres garanties facultatives peuvent également être proposées, comme

¹CNA. (2021, juin 13). L'assurance automobile. Caisse Nationale d'Assurance. Récupéré de <https://cna.dz/lassurance-automobile/13/06/2021/>.

²Article 5, « Conditions générales, assurance auto ». Visa N°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010. Support de Cours de droit des assurances. Récupéré de <http://www.jurisques.com/contentieux-du-risque-et-de-lassurance>.

³Conditions générales de l'assurance auto, visa n° 04/M.F/DASS du 30/12/2007, P. 11, paragraphe 42.

la garantie Conducteur, la garantie Tous Risques ou la garantie Assistance.¹

1.8.2.7 Assistance automobile

Selon l'article 02 de la loi 06-04 du 20 février 2006 modifiant et complétant l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, cette garantie permet aux assureurs de proposer des prestations aux assurés, telles que le dépannage, le remorquage, les frais d'hôtel ou de déplacement. Les événements généralement couverts par cette garantie comprennent le dépannage ou le remorquage du véhicule, le séjour et les déplacements des bénéficiaires en cas d'immobilisation du véhicule assuré, etc. Si nécessaire, le bénéficiaire doit contacter la centrale d'alarme par téléphone ou tout autre moyen pour communiquer les informations suivantes : le numéro du contrat d'assistance, le nom et prénom, l'endroit où il se trouve, le type de service dont il a besoin, ainsi que les coordonnées avec lesquelles il peut être joint.²

¹CNA. (2021, juin 13). L'assurance automobile. Caisse Nationale d'Assurance. Récupéré de <https://cna.dz/lassurance-automobile/13/06/2021/>.

²CNA. (2021, juin 13). L'assurance automobile. Caisse Nationale d'Assurance. Récupéré de <https://cna.dz/lassurance-automobile/13/06/2021/>.

Section 2 : La gestion des sinistres dans l'assurance automobile

La gestion des sinistres est une étape cruciale dans l'assurance automobile pour les compagnies d'assurance et les conducteurs assurés.¹ En cas d'accident ou de tout autre événement qui peut causer des dommages au véhicule de l'assuré, l'assurance automobile doit intervenir pour prendre en charge les frais de réparation ou de remplacement des véhicules endommagés. La gestion des sinistres implique donc des processus de traitement des demandes d'indemnisation, de vérification des déclarations de sinistre, d'évaluation des coûts de réparation, ainsi que la négociation et le règlement des réclamations. Les compagnies d'assurance peuvent utiliser des technologies et des outils pour simplifier et accélérer ces processus, améliorant ainsi l'expérience client et la rentabilité de l'entreprise.²

2.1 Définition de la sinistralité

En assurance automobile, la sinistralité est mesurée en termes de fréquence et de coût des accidents causés par l'assuré. Dans un marché fortement concurrentiel, les assureurs cherchent à identifier les facteurs qui contribuent à expliquer la sinistralité.³

2.1.1 Les facteurs de la sinistralité

Les facteurs contribuant à la sinistralité en assurance automobile sont généralement liés à l'état du conducteur (zone géographique, état des routes, lieu de résidence) et du véhicule (type, usage, puissance), ainsi que les caractéristiques personnelles du conducteur (âge, sexe, ancienneté du permis de conduire). Les facteurs de la sinistralité comprennent notamment ⁴:

- L'âge et l'expérience de conduite du conducteur
- Le genre du conducteur
- Le type de véhicule et sa puissance
- La fréquence et les motifs des déplacements
- La zone géographique où le véhicule circule
- Les horaires de conduite
- Les conditions météorologiques
- Le nombre de passagers transportés

¹SWISS RE. (2019). SIGMA 4/2019 : Non-vie, panorama global. Récupéré le 5 mai 2023, sur https://www.swissre.com/dam/jcr:23c258a7-c8a7-418b-9cc2-6c8d4d60a794/sigma4_2019_fr.pdf.

²Kouadio, K. F. (2012). Assurance automobile : les différentes garanties. Mémoire de licence, Université Félix Houphouët Boigny. Récupéré le 5 mai 2023, sur <https://www.memoireonline.com/12/07/856/ASSURANCE-AUTOMOBILE-LES-DIFFERENTES-GARANTIES.HTML>.

³Vasechko, O., Grun-Réhomme, M., & Benlagha, N. (2009). « Modélisation de la fréquence des sinistres en assurance automobile ». Bulletin français d'actuariat, P.1.

⁴Vasechko, O., Grun-Réhomme, M., & Benlagha, Op.cit. P. 9-P.10.

- L'utilisation du téléphone portable pendant la conduite
- Les comportements à risque du conducteur (vitesse excessive, conduite en état d'ébriété ou de substances illicites, etc.)

En Algérie, les facteurs déterminants de la sinistralité automobile comprennent le niveau de prime d'assurance, l'usage du véhicule, l'ancienneté du permis de conduire et le sexe du conducteur.¹ Pour réduire l'impact du mauvais état des véhicules sur la sinistralité automobile en Algérie, les pouvoirs publics ont instauré l'obligation de contrôle technique des véhicules depuis 2001.²

2.2 La gestion des sinistres

La gestion des sinistres est l'ensemble des activités et des procédures mises en place par une compagnie d'assurance pour aider un assuré confronté à un sinistre. Elle inclut la gestion des réclamations, l'évaluation des dommages, la coordination des réparations, le paiement des indemnités, et toute autre étape nécessaire pour résoudre le sinistre dans les meilleurs délais. L'objectif de la gestion des sinistres est d'assurer une indemnisation rapide et équitable pour les Assurés tout en maîtrisant les coûts pour la compagnie d'assurance.³

2.2.1 Les procédures de la gestion du sinistre

Pour que la compagnie d'assurance règle le sinistre, il faut passer par un ensemble d'étapes, et parmi elles, on trouve :

2.2.1.1 Déclaration de sinistre

La compagnie d'assurance veille à ce que les polices d'assurance soient claires et compréhensibles pour les assurés, en mentionnant les risques couverts et exclus. Si besoin, un addendum peut être ajouté pour expliquer le texte légal en langage courant.

Lors de la souscription du contrat et de la notification du sinistre, l'assuré, le demandeur ou le bénéficiaire sont informés de leurs obligations lors de la déclaration d'un sinistre. Ils doivent notamment limiter les dommages, déclarer rapidement le sinistre, coopérer dans l'enquête et autoriser la compagnie à pratiquer les inspections nécessaires.

Pour faciliter la déclaration du sinistre, la compagnie d'assurance envoie un formulaire de demande d'indemnisation adapté au type d'assurance, ainsi que des instructions et des

¹Haddad, M., Alouache, O., & Taleb, A. A. (2021). « Principaux facteurs déterminant la sinistralité automobile en Algérie ». *EconomicResearcherReview*, 9(1), P. 62.

²Haddad, M., Alouache, O., & Taleb, A. A. Op.cit. P. 52.

³CNA, (avril 2017), « Sinistralité automobile en Algérie : vers de nouveaux critères de tarification ». Revue éditée n° 17. P. 9, 10, 11.

informations utiles pour se conformer aux clauses de la police et aux exigences légitimes de la compagnie.¹

Le constat d'accident est le centre du dossier d'accusation, il doit être le plus complet possible, et reprendre toutes les informations du formulaire.

- **Délais de déclaration**

L'assuré doit déclarer un sinistre dans un délai de sept (07) jours après en avoir pris connaissance, sauf en cas de force majeure ou de cas fortuit. Si le sinistre concerne un vol, le délai est réduit à trois (03) jours ouvrables, sauf en cas de force majeure ou de cas fortuit.

Le non-respect de ces délais de déclaration peut entraîner deux situations :

- Si une indemnité est due en vertu de la garantie dommage, l'assuré perd le droit à cette indemnité.
- Si une indemnité est due par des tiers au titre de la responsabilité civile, la déchéance de garantie ne peut être appliquée, car elle n'est pas opposable aux tiers.²

2.2.1.2 La constitution du dossier sinistre

Lorsqu'une déclaration de sinistre est reçue par une compagnie d'assurance, celle-ci établit un dossier contenant diverses informations telles que le numéro d'enregistrement du sinistre, le numéro de la police, le nom de l'assuré ou du demandeur, un document résumant l'évolution de l'examen du dossier, le type d'assurance souscrite, la date d'ouverture et de notification du sinistre, ainsi que sa description détaillée.

Le dossier contient également des informations sur les demandeurs, la date d'évaluation des dommages, les rapports des experts et enquêteurs, l'identification de l'expert, le coût estimé des dommages, les dates et montants des versements effectués, le cas échéant, la date du rejet de la demande, le nom des intermédiaires, la date de clôture du dossier et les documents retraçant les contacts entre la compagnie et l'assuré, le demandeur ou le bénéficiaire.³

- **La prévention et la détection des fraudes**

Les compagnies d'assurance prennent des mesures pour lutter contre les déclarations

¹OCDE. (2004). Définition et méthode de recueil des statistiques sur les assurances. p. 4. Récupéré le 5 mai 2023, sur <https://www.oecd.org/fr/finances/assurances/33966203.pdf>.

²L'article 15 alinéa 05 de l'ordonnance n° 95-07 du 25/01/1995 et l'article 17 des conditions générales automobiles.

³OCDE. (2004). Op.cit. P. 4.

frauduleuses de sinistres et les hausses de primes qui en résultent. Ces mesures comprennent¹ :- La mise en place de programmes de lutte contre les pratiques frauduleuses et le blanchiment d'argent adaptés à leur niveau de risque et de vulnérabilité.

- La sensibilisation des assurés, des demandeurs et des bénéficiaires aux conséquences des déclarations mensongères ou incomplètes, qui peuvent entraîner des poursuites pénales. Les formulaires de demande d'indemnisation contiennent des rappels sur les lois, statuts ou réglementations en vigueur régissant les notifications de sinistres frauduleux ou incomplets.

- La participation à des bases de données appropriées pour enregistrer les sinistres potentiellement frauduleux, lorsque cela est autorisé par la loi. Les autorités publiques pourraient également encourager ou mettre en place un bureau public ou privé de lutte contre les fraudes à l'assurance.

- La formation adéquate des personnels du département des sinistres sur les indicateurs de fraude.

En résumé, pour lutter contre les déclarations frauduleuses de sinistres, les compagnies d'assurance établissent des programmes de lutte, sensibilisent les assurés, participent à des bases de données et forment leur personnel.

2.2.1.3 La gestion technique automobile

Dans l'ensemble, voici quelques considérations générales à prendre en compte dans la gestion des sinistres² :

- Les facteurs spécifiques tels que la vétusté, l'actualisation ou la négligence imputée à la victime sont clairement définis dans le dossier.

- Les méthodes d'évaluation des dommages utilisées par la compagnie sont raisonnables et cohérentes.

- La compagnie d'assurance utilise ses propres méthodes pour évaluer la valeur du sinistre, conformément à la loi en vigueur.

Avant de prétendre au remboursement d'un sinistre, l'assuré doit faire expertiser le véhicule endommagé.³ La gestion technique d'un sinistre suit les étapes suivantes :

- **L'expertise automobile**

L'expertise est une étape clé de la procédure de la gestion des sinistres, car elle intervient à

¹OCDE. (2004). Op.cit. P. 6.

²OCDE. (2004). Op.cit. P. 6.

³Voir 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.

un moment difficile pour l'assuré, chargé de sentiments négatifs. Or, la satisfaction du client sera d'autant plus grande que le service rendu de qualité viendra répondre à son besoin dans une situation urgente et stressante.¹

Selon L'article 21 de l'ordonnance 74-15 stipule « *aucun remboursement des dommages matériels causés à un véhicule ne peut être effectué si le véhicule endommagé n'a pas fait l'objet d'une expertise préalable* »²

L'expert est désigné aussi, soit par l'assuré ou l'assureur ³:

- **L'Expert (d'assuré) :**

Chargé par un assuré victime d'un sinistre, de défendre ses intérêts, et notamment de discuter et de négocier avec l'expert nommé par l'assureur.

- **L'Expert (d'assureur) :**

Chargé par l'assureur, lors d'un sinistre :

- De contrôler la conformité du risque par rapport aux déclarations faites par l'assuré lors de la conclusion du contrat.
- De déterminer les causes et origines du sinistre.
- D'évaluer le montant des dommages (dans l'intérêt de l'assureur).

2.2.1.4 L'étude de responsabilité

Étude de responsabilité à partir d'un PV d'expertise qu'on peut déterminer les responsabilités de chaque assurée, Cette dernière est déterminée selon le Code de la route et le barème de responsabilité (infra-code).⁴

- **L'assuré est responsable :** À la réception de procès-verbal (PV), si l'assuré est totalement responsable dont l'assureur attend les pièces remises par l'agence adverse et l'avertir qu'un sinistre a été ouvert. Dans ce cas, il y a lieu de faire droit de la réclamation et faire opposition à l'État exécutoire au majeur d'une action en justice.
- **L'assuré n'est pas responsable :** Dans ce cas, l'agence envoie le PV, les photos, la déclaration à l'agence adverse plus la mise en cause à cette dernière, c'est-à-dire le recours contre le tiers responsable pour le compte de l'assuré.

¹CNA, (décembre 2014). « *L'expertise d'assurance, un maillon déterminant de la qualité de la relation assureur-assuré* ». Revue de l'assurance N°07. P. 17.

²MABROUK Hocine. (2006). « Code algérien des assurances », Alger : édition Houma, Page 155.

³Centre National des Activités Minières. Glossaires trilingues. Repéré le 6 juin 2023, sur <https://cna.dz/glossaires-trilingue/>.

⁴Guide de gestion de l'assurance automobile, P. 75.

2.2.1.5 Le traitement des demandes d'indemnisation

Le règlement des sinistres au sein d'une compagnie d'assurance est encadré par un manuel interne qui doit être régulièrement mis à jour par un membre du personnel. Les employés du département de gestion des sinistres sont qualifiés et doivent suivre des programmes de formation pour se maintenir à jour. Des audits internes sont effectués pour tous les sinistres non intégralement réglés et des examens par les pairs peuvent être organisés. En cas de sinistres impliquant plusieurs compagnies d'assurance, l'indemnisation de l'assuré est prioritaire et des accords spécifiques sont conclus pour accélérer les procédures. Les compagnies d'assurance ne cachent pas d'informations concernant la couverture d'une police d'assurance, ne dissuadent pas l'assuré de recourir à un avocat ou à un contre-expert, ne tentent pas d'indemniser le sinistre pour un montant inférieur à celui auquel l'auteur de la demande d'indemne.¹

- **Le respect des délais relatifs aux demandes d'indemnisation**

La loi sur l'assurance permet aux compagnies d'assurance de spécifier les délais de réponse probables aux courriers adressés par les assurés, les demandeurs ou les bénéficiaires.

Après la déclaration d'un sinistre, la compagnie d'assurance doit notifier l'acceptation ou le rejet de la demande d'indemnisation dans un délai raisonnable. Elle doit également prendre contact avec les autres compagnies impliquées dans le dossier et résoudre les questions liées aux réclamations entre compagnies le plus rapidement possible. La rapidité de gestion des sinistres ainsi que la qualité et la ponctualité de l'information transmise à l'assuré sont des éléments essentiels dans la concurrence entre les compagnies. Après accord sur le montant de l'indemnisation, le paiement doit intervenir dans un délai raisonnable.

Les compagnies d'assurance doivent mettre en place et assurer la mise à jour de leur propre base de données statistique retraçant leurs performances en matière de délais de règlement des sinistres.²

2.2.1.6 Les exercices de recours

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

¹OCDE. (2004). Op.cit. P.7-P8.

²OCDE. (2004). Op.cit. P.8-P9.

Le recours peut être exercé soit à l'amiable, soit par une procédure judiciaire à concurrence de l'indemnité payée.¹

2.2.1.7 Le règlement de sinistre

Le règlement du dossier sinistre automobile (soit matériel, soit corporel) est un processus qui peut varier en fonction de la compagnie d'assurance et des procédures internes. Cependant, selon un livre pédagogique sur le règlement des sinistres automobile, il existe des informations précieuses pour la gestion quotidienne des sinistres automobile. En général, le processus de règlement de sinistre automobile implique une évaluation des dommages, une enquête sur les circonstances de l'accident, une estimation des coûts de réparation ou de remplacement, et finalement le paiement de l'indemnité. Le règlement peut être effectué par divers moyens, tels que le virement bancaire, le paiement en espèces ou encore le chèque. En cas de doute, il est recommandé de contacter directement la compagnie d'assurance pour obtenir des informations sur les procédures spécifiques de règlement de sinistre automobile.²

Différentes formes du règlement Deux formes sont à distinguer :

- Règlement à l'amiable,
 - Règlement sur décision de justice.
 - Le règlement suivant un commandement à payer.
-
- **Le règlement à l'amiable**
- Il se fait sur la base d'un ³:
- Rapport d'expertise,
 - Factures de réparation ou de remplacement (dans certains cas) ;
 - Il peut se faire également sur une base transactionnelle pour les sinistres corporels de la branche automobile (suivant le barème d'indemnisation édicté par la Loi 88-31 du 19/07/1988).⁴
-
- **Le règlement suivant une décision de justice**

Il se fait au terme d'une procédure judiciaire, dont la décision définitive condamne la

¹Cnepd-edu-dz. (Consulté le 06/06/2023 à 08 h). Ordonnance n° 95-07 du 25/01/1995 Relative aux assurances pour les étudiants BP assurance. Récupéré de <http://cnepd-edu-dz/index.php/fr/info-presse/actualite/169-1-1ordonnance-n-95-07-du-25-01-1995-Relative-aux-assurances-pour-les-etudiants-BP-assurance>.

²Noël, F., & Mellaré, B. (2014). « *Le règlement des sinistres Automobile* ». (2e éd.).Éditions : Séfi.P. 48.

³Korsakoff, M. (1988). « L'expertise amiable en matière d'assurance-construction ». Thèse de doctorat droit, Université Paris XII. P.9.

⁴Le barème d'indemnisation édicté par la loi 88-31 du 19/01/1988.

Société à régler des indemnités au profit de la partie adverse (assuré, victime, ayant-droit...)
La remise du chèque s'effectue contre la production de l'originale de la décision de justice et de la formule exécutoire.

- **Le règlement suivant un commandement à payer**

Il s'agit de l'exécution d'une décision de justice, devenue exécutoire, par le biais d'un huissier de justice. L'huissier doit notifier à la Société le commandement à payer. Cette dernière dispose d'un délai (15 jours) pour procéder au règlement. Dans le cas où ce délai n'est pas respecté par la Société, l'huissier peut saisir le montant demandé des comptes bancaires de la Société. Le règlement sur commandement engendre des frais supplémentaires non négligeables (droit proportionnel, honoraires d'huissiers, autres frais).

Après avoir présenté la gestion des sinistres dans l'assurance automobile, il est important de comprendre les avantages concurrentiels que peut offrir une gestion efficace de ces sinistres.

Section 3 : les avantages concurrentiels de la gestion des sinistres automobile

La gestion des sinistres automobiles est un enjeu majeur pour les assurances automobiles. Dans un marché concurrentiel, la capacité à gérer efficacement les sinistres peuvent faire la différence entre une entreprise qui réussit et une autre qui peine à se maintenir. C'est pourquoi l'avantage concurrentiel en termes de gestion des sinistres automobiles est devenu un élément clé pour les assureurs qui cherchent à se démarquer de la concurrence.

3.1 L'avantage concurrentiel

L'avantage concurrentiel est un avantage temporaire de l'entreprise sur ses concurrents. Il procure à l'entreprise qui le détient une position dominante sur son marché, cela signifie qu'elle est en tête dans la compétition qu'elle mène contre les autres entreprises concurrentes, le fait d'être leader de la compétition économique lui permet de bénéficier d'une rente de situation : ses bénéfices sont supérieurs à ceux des autres firmes.¹

3.2 L'avantage concurrentiel de l'assurance automobile

L'avantage concurrentiel de l'assurance automobile peut être défini comme la capacité

¹Vandercammen, M. (2006). « Marketing, l'essentiel : Comprendre, décider, agir ». (2e édition). Belgique : Édition de Boeck. P. 201.

d'une compagnie d'assurance automobile à offrir des produits et services qui se distinguent de ceux de ses concurrentes et à les proposer à des prix compétitifs.

Cela peut inclure des avantages tels que la qualité des produits d'assurance automobile, la tarification, la gestion des sinistres, le service clientèle, l'innovation, etc.¹

3.2.1 Les agences de notation

Plusieurs agences de notation évaluent les compagnies d'assurance et peuvent inclure des critères relatifs à la gestion des sinistres automobiles, tels que la qualité de service offerte aux clients. A.M. Best, Moody's et Standard & Poor's sont parmi les agences de notation les plus connues utilisant un certain nombre de critères pour évaluer la gestion des sinistres des compagnies d'assurance automobile.

Ces agences de notation évaluent la solidité financière des compagnies d'assurance, leur capacité à gérer les risques liés à leur activité, ainsi que d'autres aspects de leur performance, y compris la qualité de leur gestion des sinistres. Les évaluations de ces agences peuvent être

Utilisées par les investisseurs et les clients pour évaluer la qualité et la fiabilité des compagnies d'assurance.

Les notes attribuées par ces agences ont un impact significatif sur la capacité des compagnies d'assurance à attirer de nouveaux clients et à fidéliser leurs clients existants.²

3.2.2 Les principaux avantages concurrentiels dans la gestion des sinistres automobile

La gestion des sinistres automobiles est un aspect crucial de l'industrie de l'assurance. Pour rester compétitives, les compagnies d'assurance doivent fournir des services de gestion de sinistres efficaces et de haute qualité à leurs clients. Voici quelques-uns des principaux avantages concurrentiels dans la gestion des sinistres automobiles :

3.2.2.1 La rapidité de gestion des sinistres

La rapidité de gestion des sinistres ainsi que la qualité et la rapidité de l'information transmise aux assurés, demandeurs ou bénéficiaires sont des éléments clés de la concurrence entre les compagnies d'assurance.

Les clients recherchent des compagnies qui sont en mesure de gérer rapidement et efficacement les sinistres, car cela peut avoir un impact significatif sur leur expérience de

¹Rothwell, A. E., Kryzanowski, L., & Semenov, A. (2019). « *The determinants of competitive advantage in the automobile insurance industry : evidence from Canada* ». *Journal of Insurance Issues*, 42(1), 1-39.

²The Balance Money. (S. d). Récupéré le 2 août 2023, de <https://www.thebalancemoney.com/>.

service et leur satisfaction globale.

Les compagnies d'assurance qui peuvent traiter les demandes d'indemnisation rapidement et fournir une réponse rapide aux questions des clients peuvent gagner en notoriété et améliorer leur réputation, ce qui peut se traduire par une augmentation de leur part de marché et de leur rentabilité.¹

3.2.2.2 Les délais de remboursement

En assurance automobile, il est impératif que le délai d'indemnisation ne dépasse pas 21 jours à partir de la date de déclaration du sinistre.² Les compagnies d'assurance doivent également accorder une grande importance aux délais de remboursement pour assurer une gestion efficace des sinistres.

Les clients s'attendent à être indemnisés rapidement après un accident de voiture, et les compagnies d'assurance qui sont en mesure de fournir des remboursements rapides et précis peuvent améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients. Pour réduire les délais de remboursement, les compagnies d'assurance peuvent optimiser leur processus d'indemnisation, utiliser des technologies telles que la numérisation des demandes d'indemnisation et les paiements électroniques, et respecter les réglementations et les lois en vigueur dans chaque pays.

Un délai de remboursement court peut contribuer à améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients, tandis qu'un délai de remboursement long peut entraîner une insatisfaction client et une diminution de la confiance dans la compagnie d'assurance.³

3.2.2.3 La qualité de service

D'après BERRACHE, la qualité d'un produit ou d'un service correspond à l'ensemble de ses propriétés et caractéristiques qui lui permettent de répondre aux besoins exprimés ou implicites des clients.⁴ Pour la compagnie d'assurance, la qualité de service constitue une source d'avantage concurrentiel. En effet, La qualité de service permet de⁵ :

- satisfaire le client

¹OCDE. (2016). Bonnes pratiques en matière d'assurance automobile, P. 8. Récupéré de <https://www.oecd.org/fr/daf/fin/assurances/33966203.pdf>.

²Atlas Magazine. (2020, 21 mai). Réduction des délais de traitement des sinistres en Algérie. Récupéré de <https://www.atlas-mag.net/article/reduction-des-delais-de-traitement-des-sinistres-en-algerie/> le 07/06/2023.

³Patriat, L. (2016). Le rôle du secteur de l'assurance dans le développement. Techniques Financières et Développement, 122, 7-14. <https://doi.org/10.3917/tfd.122.0007>. Consulté le 07/06/2023.

⁴Baruche, J.-P. (1992). « *La qualité du service dans l'entreprise : satisfaction et rentabilité* ». Ed. D'Organisation. P.22.

⁵L. Hermel. (2001). « *Mesurer la satisfaction clients* ». Paris : Edition AFNOR. P.48.

- développer la fidélité des clients
- Augmenter la rentabilité de l'entreprise à court, moyen et long terme.

3.2.2.4 Services complémentaires

L'assurance auto complémentaire peut être considérée comme un avantage concurrentiel dans la gestion des sinistres pour une compagnie d'assurance automobile. En proposant des garanties supplémentaires et des services d'assistance plus étendus que ceux offerts par une assurance automobile classique, une compagnie d'assurance peut améliorer la satisfaction et la fidélité de ses clients, tout en se démarquant de ses concurrents. En effet, les clients sont souvent enclins à choisir une compagnie d'assurance qui leur offre une couverture complète et des services d'assistance de qualité en cas de sinistre.

Par conséquent, une assurance auto complémentaire peut être un atout majeur pour une compagnie d'assurance automobile dans sa stratégie de développement et de fidélisation de sa clientèle.¹

3.2.2.5 La franchise

La franchise est la partie du coût du dommage qui restera à la charge de l'assuré. Chaque garantie peut comporter une franchise dont le montant est indiqué aux Conditions Particulières.²

En assurance automobile, la franchise est la somme d'argent que l'assuré doit payer en cas de sinistre avant que l'assurance ne prenne en charge le reste des frais. Elle est fixée lors de la souscription du contrat d'assurance et peut varier en fonction de plusieurs critères tels que l'âge du conducteur, le type de véhicule, etc. Les compagnies d'assurance qui offrent une franchise avantageuse ont un avantage concurrentiel sur celles qui offrent une franchise moins avantageuse. Les clients recherchent des franchises qui leur permettent de réduire leur coût d'assurance.³

3.2.2.6 L'expertise à distance

L'expertise à distance peut être considérée comme un avantage concurrentiel dans plusieurs contextes, en raison de ses nombreux avantages. Elle permet notamment de travailler avec des experts situés à distance, ce qui peut réduire les coûts et augmenter l'efficacité des opérations. De plus, grâce aux technologies modernes, l'expertise à distance peut être presque aussi efficace que l'expertise sur place.

¹Coover. (Consulté le 08/06/2023). Assurance auto complémentaire. <https://www.coover.fr/assurance-auto/complementaire>.

²Assurance automobile – Conseil National des Assurances. (2013, March 20). Assurance Automobile – Conseil National Des Assurances. <https://cna.dz/assurance-automobile-4/26/07/2022/> (Consulté le 07/06/2023).

³Boulangier, F. (1993). « Individualisation du risque en assurance automobile ». Journal de la société française de statistique, 134(1), 31.

Cela peut permettre aux entreprises de gagner du temps et de réduire leurs frais généraux tout en offrant un service de qualité à leurs clients. Enfin, l'expertise à distance peut également permettre de travailler avec des experts de différents pays ou régions, ce qui peut apporter des avantages supplémentaires en termes de connaissance locale et de culture d'entreprise ¹

3.2.2.7 L'utilisation des technologies

L'utilisation des technologies peut être un avantage concurrentiel important dans la gestion des sinistres. Les technologies peuvent aider à accélérer les processus de traitement des réclamations, à réduire les coûts de gestion et à améliorer l'expérience client. Par exemple, les outils de gestion de sinistres basés sur l'intelligence artificielle peuvent aider à automatiser certains processus de traitement des réclamations, ce qui peut réduire les délais de traitement et améliorer la précision des évaluations des réclamations. Les outils de suivi en temps réel peuvent également aider à fournir des informations précieuses sur l'état des réclamations et à améliorer la communication entre les parties impliquées dans le processus de gestion.

En outre, les technologies peuvent aider à améliorer l'expérience client en offrant des options de communication et de traitement en ligne, ce qui peut réduire le temps d'attente pour les réponses aux demandes de renseignements et faciliter l'accès aux informations sur les réclamations. Dans l'ensemble, l'utilisation des technologies peut aider les compagnies d'assurance à gérer plus efficacement les sinistres, à offrir une meilleure expérience client et à se démarquer de la concurrence.²

¹Lemaire Expertise. (Consulté le 08/06/2023). Expertise à distance (EAD). <https://www.lemaire-expertise.com/images/expertise-a-distance-ead.pdf>.

²Le Houillier, B. (2015). L'assurance de dommages au Canada : Un aperçu historique. Revue de l'assurance, 7-16. Récupéré le 11 juin 2023, sur https://www.revueassurances.ca/wp-content/uploads/2015/08/07-LeHouillier_Fweb.pdf.

Conclusion

En conclusion, ce chapitre a couvert plusieurs aspects importants de l'assurance automobile, y compris les aspects fondamentaux du contrat d'assurance automobile, la gestion des sinistres dans l'assurance automobile et les avantages concurrentiels de la gestion des sinistres automobile. L'assurance automobile est une industrie importante qui offre une protection financière essentielle aux conducteurs. Les conducteurs doivent être conscients des différents types de couverture disponibles et des facteurs qui influencent le coût de l'assurance automobile. Les compagnies d'assurance doivent continuer à améliorer leur service de gestion des sinistres pour offrir une expérience client supérieure et se démarquer sur le marché. En fin de compte, l'assurance automobile est une industrie en constante évolution qui continuera de s'adapter aux besoins changeants des conducteurs et des compagnies d'assurance. Les conducteurs doivent être conscients de l'importance de l'assurance automobile pour leur sécurité financière et pour la protection de leur véhicule. Les compagnies d'assurance doivent continuer à innover pour offrir des produits et des services qui répondent aux besoins des conducteurs et qui offrent une expérience client supérieure. En somme, l'assurance automobile est une industrie essentielle qui continuera de jouer un rôle important dans la vie des conducteurs et des entreprises.

Dans le troisième chapitre, nous aborderons les avantages concurrentiels générés par la gestion des sinistres automobiles au sein de la CAAR. Ce chapitre examinera en détail l'organisation de l'accueil, le processus de gestion des sinistres automobiles, ainsi que les stratégies utilisées pour améliorer la qualité du service offert par la compagnie d'assurance. Une enquête a été menée auprès des clients de la CAAR, mettant particulièrement l'accent sur leur niveau de satisfaction en ce qui concerne la gestion des sinistres.

Chapitre III :

**Les avantages concurrentiels
générés par la gestion des sinistres au sein
de la compagnie d'assurance CAAR**

Introduction

Amorcée depuis une dizaine d'années, la libéralisation du marché algérien des assurances, jusque-là dominé par les entreprises d'État (75% en 2015), a donné une première impulsion au secteur, qui s'est traduite par une multiplication des acteurs.

La gestion des sinistres est un élément fondamental de l'activité des compagnies d'assurance. La Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) s'est distinguée sur le marché de l'assurance automobile en Algérie grâce à sa stratégie de gestion des sinistres. Dans cette perspective, l'examen du cas pratique de la CAAR permet de mieux comprendre les avantages concurrentiels qu'une gestion efficace des sinistres peut apporter dans le secteur de l'assurance automobile.

Dans cette étude, notre attention se portera sur la compagnie d'assurance automobile CAAR. Nous examinerons en détail son organisation ainsi que son processus de gestion des sinistres. Nous analyserons également les avantages concurrentiels de CAAR en termes de gestion des sinistres pour mieux comprendre comment cette entreprise parvient à se démarquer de ses concurrents et à maintenir sa position de leader sur le marché de l'assurance automobile.

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil (la compagnie d'assurance CAAR)

Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance, ou la CAAR est une compagnie publique qui prend en charge les risques industriels et les risques simples, il s'agit de : l'automobile, le vol, les bris de glace, les dégâts des eaux, les multirisques d'habitation, les assurances de personnes, l'incendie et l'explosion.

1.1 Présentation de la compagnie algérienne d'assurance et de réassurance

En sa qualité de doyenne des compagnies d'assurances algériennes, créé par loi N°63-197 du 08 juin 1963, la CAAR (Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance) a pu mettre à profit un capital-expérience inestimable.

Les différentes phases de restructuration du marché algérien (monopole, « fonctionnarisation » du réseau, spécialisation, création de la Compagnie Centrale de Réassurance « CCR », création de Compagnies spécialisées, déspecialisation...) ont déterminé les activités et les métiers de la CAAR principalement dans la gestion des risques industriels.

Depuis les réformes économiques introduites par les lois de 1988¹, la CAAR a été transformée en Société par actions dont l'État, par le biais du Ministère des Finances, est l'unique actionnaire : Le capital social actuel de la CAAR est de 12 Milliards de Dinars, entièrement libéré.

Ces réformes économiques menées n'ont pas manqué d'avoir des répercussions sur le secteur des assurances, parmi lesquelles il y a lieu de citer notamment :

- La levée de la spécialisation, avec comme implication directe, une concurrence entre les différents opérateurs.
- Le désengagement de l'État sur la gestion des entreprises publiques avec tous les aspects liés à l'autonomie de l'entreprise.
- La libéralisation de l'activité et les opportunités offertes au secteur privé d'exercer dans le secteur des assurances.

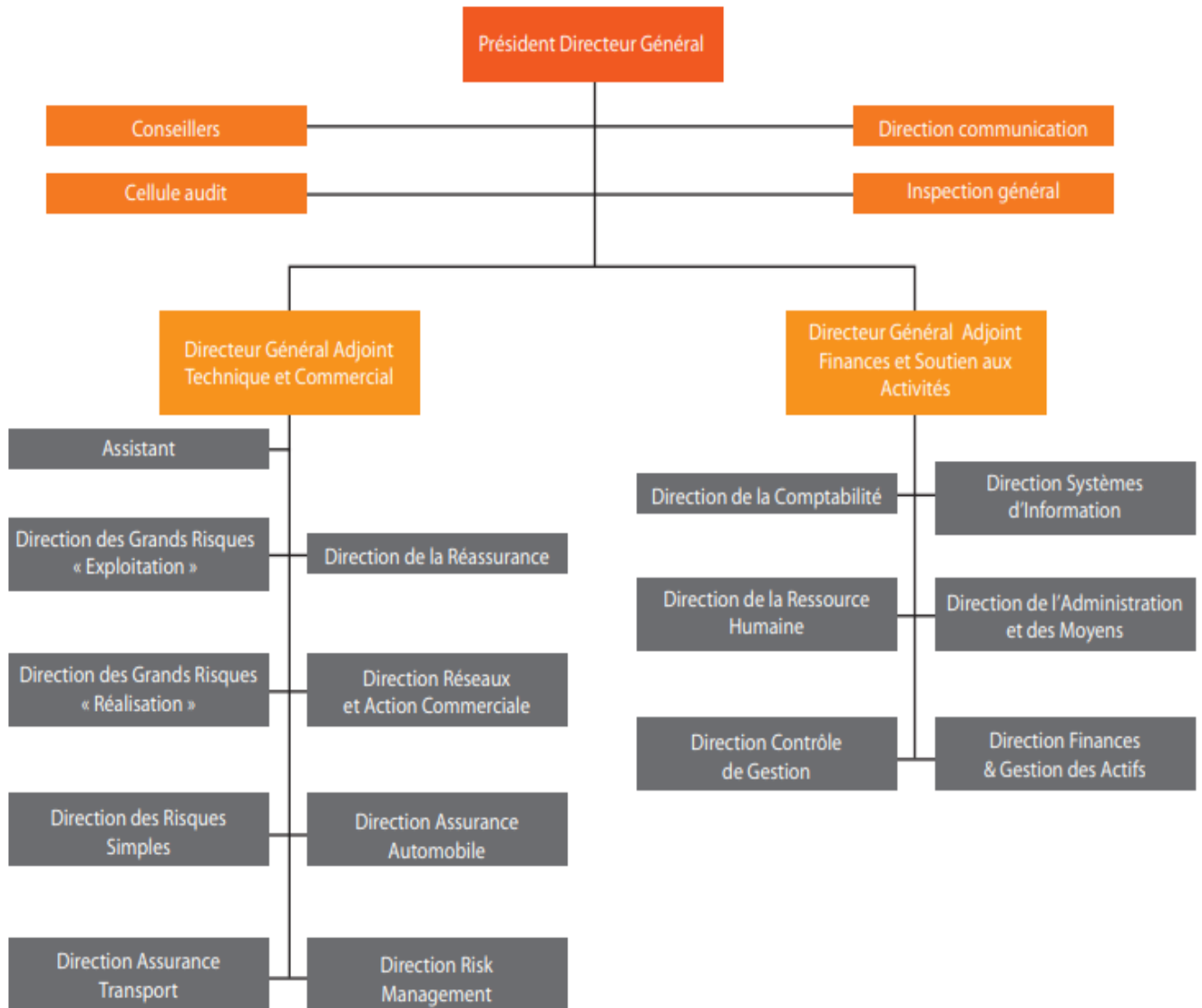
La CAAR, conformément à l'agrément obtenu du Ministère des Finances et à la faveur de l'ordonnance 95/07 du 25 /01 /1995, modifiée et complétée, a été autorisée à pratiquer

¹ Autonomie de gestion des EPE.

toutes les opérations d'assurance, y compris la réassurance.¹

1.1.1 Organigramme central de la CAAR

Figure 5: Organigramme central de la CAAR



Source : www.caar.dz

1.1.2 Objectifs et buts de la création de la CAAR

La CAAR, ou Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance, a été créée dans le but de poursuivre les objectifs suivants :

- Améliorer en permanence la qualité du service proposé à la clientèle, en accélérant le rythme des indemnisations et en offrant un accueil de qualité dans ses agences.

¹ www.caar.com, consulté le 15/06/2023

- Maintenir la croissance du chiffre d'affaires.
- Moderniser le système de gestion et d'information.
- Développer les canaux de distribution.
- Renforcer sa position de leader sur le marché national.¹

1.1.3 Les filiales de la CAAR

La CAAR considère que la filiation est d'une grande importance stratégique pour organiser ses activités techniques et offrir des services de soutien afin de se concentrer sur son activité principale, qui est l'assurance. Elle se compose de plusieurs filiales, notamment une filiale d'expertises qui compte 25 centres, une filiale spécialisée dans les assurances des personnes, une filiale d'assistance et trois centres de formation. Cette structure permet à la CAAR de mettre en avant ses forces potentielles dans le domaine de l'assurance.

1.1.4 Les branches d'activité et les garanties proposées par la CAAR

Malgré sa forte présence dans les risques dits industriels, la CAAR demeure une compagnie multi branches. Parmi les différents segments existant sur le marché de l'assurance, la CAAR en a ciblé ²:

1.1.4.1 L'assurance des risques de masse

- Assurance automobile.
- Assurance individuelle voyage.
- Assurance individuelle accident.
- Assurance multirisque habitation.
- Assurance multirisques commerçants et artisans.

1.1.4.2 L'assurance des grands risques de réalisation

- Assurance tous risques chantier.
- Assurance tous risques montage.
- Assurance tous risques engins chantiers.
- Assurance bris de machine.
- Assurance tous risques, appareils de forage.

¹Nadjim issolah et Nabil drali, « Management du risque au sien d'une compagnie d'assurance Cas (CAAR) », mémoire de licence en sciences commerciales et financières. École supérieure de commerce d'Alger, 2012. P 50,51.

² www.caar.com, consulté le 17/06/2023

- Assurance perte d'exploitation après bris de machines.
- Assurance tous risques en entrepôt frigorifique.
- Assurance responsabilité civile professionnelle des concepteurs et maitres d'œuvre ;
- Assurance responsabilité civile professionnelle des réalisations d'ouvrage.
- Assurance responsabilité civile décennale.

1.1.4.3 L'assurance des grands risques d'exploitation

- Assurance incendie et risques annexes.
- Assurance multirisque industriel.
- Assurance incendie risque simple.
- Assurance responsabilité civile acconier.
- Assurance responsabilité civile produits livrés.
- Assurance perte d'exploitation après incendie.
- Assurance catastrophe naturelle commerciale et industrielle.
- Autre assurance contre le vol.

1.1.4.4 Assurance transport

- Assurance responsabilité civile du transporteur aérien.
- Assurance corps et machine (pour les navires) ;
- Assurance corps aéronef.
- Assurance des marchandises transportées par voie maritime.
- Assurance des marchandises transportées par voie aérienne.
- Assurance des marchandises transportées par voie terrestre.

1.1.5 Spécialisation de la gestion des assurances de personnes

La CAAR s'est dotée d'une filiale à 100 % spécialisée dans les assurances de personnes. Cette société dénommée « CAARAMA – ASSURANCE », dotée d'un capital de 1 Milliard DA, exerce dans les branches :

- Accidents, maladie, prévoyance individuelle et collective (groupe), assistance en général et assistance voyage en particulier.

- Épargne et capitalisation (retraite...)¹

1.2 Organisation de la CAAR

L'organisation de la compagnie d'assurance comprend plusieurs éléments clés tels que l'organisation interne de la CAAR, les différents niveaux de gestion ainsi que le réseau de distribution. Chacun de ces éléments contribue à garantir un fonctionnement efficace de la compagnie et à répondre aux besoins des clients de manière optimale.

1.2.1 Organisation interne de la CAAR

Afin de permettre à la CAAR de suivre les mutations du marché des assurances, notamment par la promulgation de la loi 06-04 du 20 février 2006 modifiant et complétant l'ordonnance N°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, un nouvel organigramme a été mis en place, c'est ainsi que la gestion de petites et moyennes entreprises, les particuliers et les ménages ont été confiées à la Direction Risques Simples.

Par leurs spécificités, les risques industriels ont été répartis entre deux directions, à savoir la direction des grands risques en exploitation et la direction des grands risques réalisation, étoffées toutes les deux de potentiel humain à même de répondre aux attentes et aux besoins de la clientèle en la matière.

Une structure à part entière est dédiée à la gestion des assurances, car il faut signaler que le portefeuille de la CAAR comporte une diversité de produits d'assurances entrant dans cette panoplie de couverture, notamment les assurances facultés et corps.

En raison de l'importance cruciale de la gestion des risques et de sa maîtrise, et afin de permettre à la CAAR de remplir pleinement son rôle d'assureur-conseil, un nouvel organigramme a récemment été mis en place pour créer une structure dédiée entièrement à la fonction de gestion des risques. Cette dernière aura pour mission principale d'orienter et de suivre les clients en matière de mesures préventives à mettre en place pour assurer une meilleure prise en charge et une meilleure maîtrise des risques.

Les fonctions de soutien quant à elle sont rattachées à une direction générale adjointe, chargée de mettre en place l'environnement adéquat aux directions techniques et commerciales pour leur permettre de se consacrer entièrement au client et à sa satisfaction.

1.2.2 Les différents niveaux de gestion de la CAAR

Outre l'organisation présentée ci-dessus, et qui concerne le niveau central, une

¹ www.caar.com, consulté le 17/06/2023

meilleure prise en charge des clients de la CAAR passe inévitablement par une structuration qui prend en ligne de compte à la fois les besoins du marché en matière d'implantation géographique, mais aussi, le volume important d'affaire que l'entreprise gère, c'est ainsi que le processus prévu pour assurer une meilleure coordination entre les différentes agences et le niveau central a été conçu de la manière suivante :

a) Le Niveau siège : qui représente l'organe central chargé de concevoir la stratégie et la politique de l'entreprise et assurer leur mise en place.

b) Les succursales : elles sont attachées directement au siège et veillent à la coordination, l'animation, le contrôle et la gestion des agences directes et indirectes qui leur sont confiées.

c) Les agences : qui constituent le réseau de distribution de la compagnie.

1.2.3 Le réseau de distribution de la CAAR

Pour assurer une meilleure prise en charge des doléances des clients et répondre à des besoins de proximité, la CAAR dispose d'un réseau de distribution implanté à travers le territoire national, composé d'agences directes, et d'agences bancaires pour la commercialisation de ses produits d'assurance.

a) Le réseau direct : Constitué de 88 agences implantées à travers le territoire national, cela est le fruit d'une politique d'investissement qui met au centre de ses préoccupations le développement du réseau qui constitue une étape incontournable pour permettre à la CAAR de mieux servir sa clientèle ;

b) Les agents généraux : À côté des conditions posées par la législation en vigueur pour l'octroi d'agrément des agents généraux, et dans un souci permanent de maintenir l'image de marque de la compagnie, voir l'améliorer davantage, la CAAR impose d'autres conditions particulières pour la sélection du réseau indirect, dans la mesure où l'agent général est le mandataire de la compagnie, c'est la raison pour laquelle, le réseau de la CAAR ne comporte que 48 agents généraux répartis à travers le territoire national, ce nombre ne représente que 35% du réseau de distribution global.

c) Le réseau de la bancassurance : Suite à la promulgation de la loi 06.04 modifiant et complétant l'ordonnance 95-07, et donnant ainsi la possibilité aux compagnies d'assurances de commercialiser les produits d'assurance par le biais du réseau bancaire, la CAAR est

partenaires avec les banques publiques, qui commercialisent actuellement les produits dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur, le réseau des agences actuel est de 55 entre le crédit populaire d'Algérie CPA, la banque nationale d'Algérie BNA, la banque Extérieur d'Algérie BEA, et ABC Bank.

1.3 Le marché de la CAAR

La CAAR est un acteur majeur du marché des assurances en Algérie. Malgré les répercussions de la pandémie sanitaire liée à la COVID 19 sur la plupart des secteurs, elle a réussi à accroître sa part de marché à 11,62 % en 2020, réalisant un chiffre d'affaires de 14 866 432 DA. La CAAR se maintient à la troisième position en termes de chiffre d'affaires, derrière la CAAT qui détient 19,6 % de part de marché et la SAA qui est le leader du marché national avec une part de marché de 21 %, selon les données du Conseil National des Assurances (CNA).

La CAAR propose environ 80 produits d'assurance adaptés aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises, en mettant l'accent sur la qualité du service offert à ses partenaires. Elle dispose d'un réseau de vente étendu comprenant 296 points de vente, répartis sous la direction de 5 succursales, dont 152 agences directes et indirectes (94 agences directes et 58 agences indirectes) ainsi que 144 agences bancaires (CPA et BNA) dans 43 wilayas.

En 2020, la société comptait un effectif global de 1949 employés, dont 50% de femmes et 50% d'hommes. Le collectif technique représentait 53% de l'effectif, tandis que le collectif de soutien représentait 47%. Les charges de personnel ont augmenté de 17% par rapport à 2019, atteignant 3,3 milliards de DA.

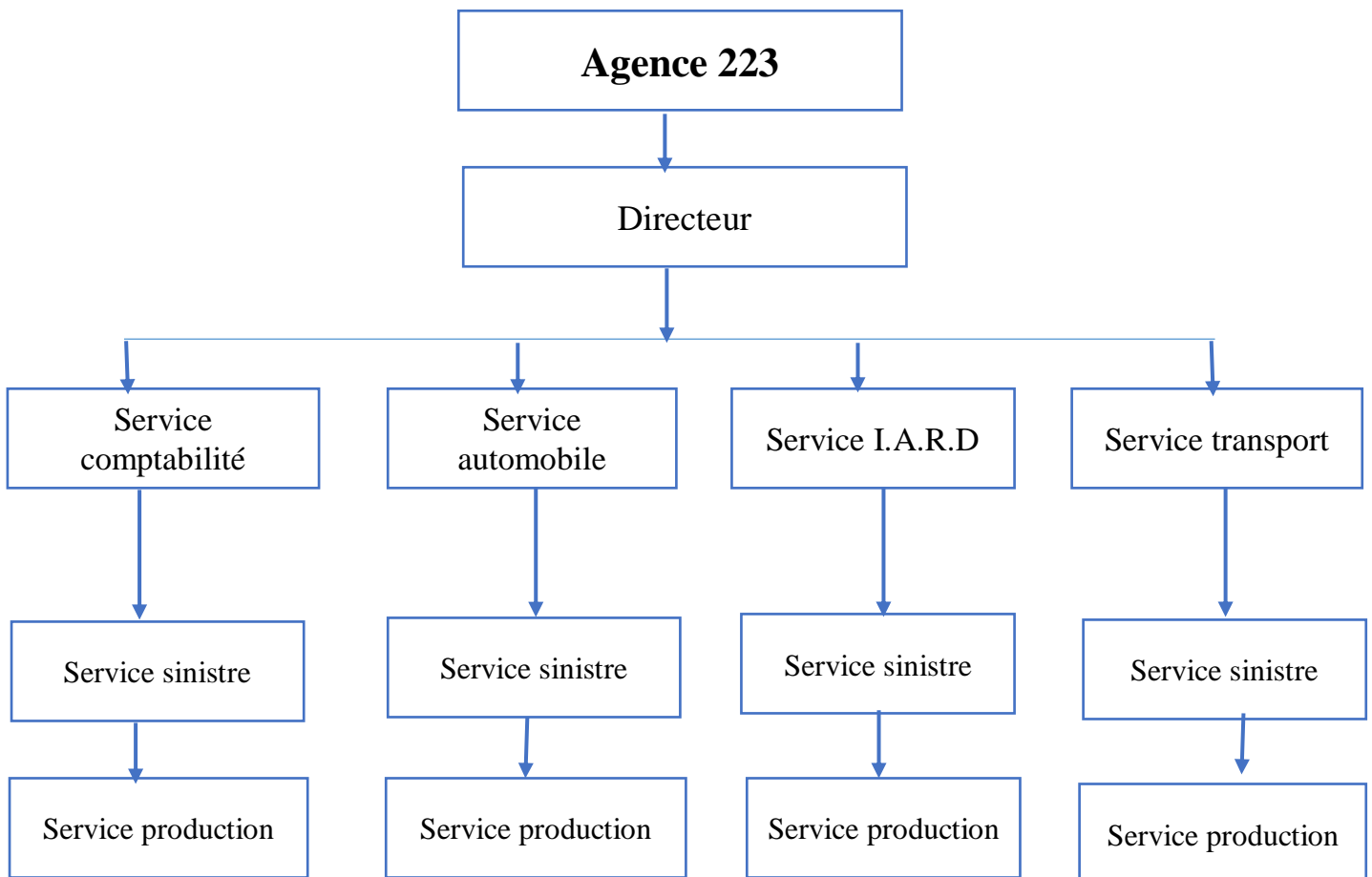
Le marché algérien des assurances a connu une baisse des indemnisations de 19% sur toutes les branches en 2020, y compris l'assurance automobile qui a enregistré une baisse de 21% des règlements par rapport à 2019, soit 1 milliard de dinars. Cette baisse est due à la situation sanitaire ainsi qu'à la diminution des sinistres déclarés. Malgré cela, la CAAR a réglé un volume de sinistres de 7,9 milliards de dinars, ce qui correspond à une légère baisse de 5%. L'évolution des indemnisations dans les branches IARD a quant à elle augmenté de 31%.

En 2021, la branche automobile a représenté 62% des dossiers en gestion de l'entreprise d'assurance CAAR. Bien que le montant total des règlements de l'entreprise soit resté pratiquement le même qu'en 2020, les actions visant à accélérer l'indemnisation ont entraîné une augmentation de 8% du nombre de dossiers réglés dans la branche automobile. Les provisions pour sinistres à payer dans cette branche ont diminué de 4%, contribuant à la

baisse de 23% du niveau total de provisions pour sinistres à payer à la fin de l'année 2021.¹

1.4 Organigramme de la CAAR agence 223

Figure 6: Organigramme de l'agence 223 BOUIRA



Source : Documents internes de la CAAR l'année 2023

1.4.1 Présentation de l'agence 223 CAAR au niveau BOUIRA

L'agence 223 Axe des Finances - BOUIRA est l'une des agences de la CAAR, ou Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance. Situé à l'adresse suivante « AXE FINANCIER ACCOTÉ CNEP BOUIRA » elle ouvre du dimanche à jeudi de 8.30h, a 16.30.

Cette agence propose une variété de produits d'assurance, elle offre également des services de réassurance pour garantir une gestion optimale des risques. L'agence 223 de BOUIRA s'engage à offrir un service de qualité à ses clients en répondant à leurs besoins elle est spécialisée dans les branches d'assurances suivantes : Assurance automobile, Risques divers, Assurance transport, Assurance personne.

¹ www.caar.com, consulté le 21/06/2023

Section 2 : Processus de la gestion des sinistres d'assurance automobile « CAAR »

La CAAR a mis en place un processus de gestion des sinistres automobile qui permet à ses assurés de bénéficier d'un accompagnement efficace en cas d'accident. La CAAR a mis en place un processus structuré pour gérer efficacement les sinistres et satisfaire ses assurés.

2.1 La souscription d'un contrat d'assurance automobile

La souscription d'un contrat d'assurance automobile auprès de CAAR comporte les étapes suivantes :

2.1.1 Les documents nécessaires pour souscrire une assurance automobile

Avant de souscrire un contrat d'assurance automobile, le producteur doit impérativement exiger du souscripteur certains documents. Il s'agit notamment de la carte grise du véhicule à assurer, ou du carton jaune pour les nouvelles acquisitions. En cas de cession du véhicule, l'acte de vente dûment enregistré doit également être présenté. Pour justifier la qualité de souscripteur, une procuration notariale peut être exigée pour les véhicules sous licence. Le permis de conduire de l'assuré en cours de validité pour la catégorie du véhicule objet de la couverture est également un document obligatoire, tout comme le livret de l'assuré s'il s'agit d'un véhicule déjà assuré, ou une déclaration sur l'honneur de non sinistre signée par l'assuré. Enfin, pour les véhicules de type TPV (Taxi Professionnel Véhicule), TPM (Taxi Professionnel Moto) ou taxi, le carnet d'entretien en cours de validité délivré par les services des mines doit être présenté. Il est important de fournir tous les documents exigés pour faciliter la souscription du contrat d'assurance automobile et éviter tout retard dans le traitement du dossier.

2.1.2 Renseignements à fournir obligatoirement par le souscripteur

Lors de la souscription d'un contrat d'assurance automobile, le souscripteur est tenu de fournir à l'agent toutes les informations relatives aux conducteurs éventuels du véhicule, y compris leur identité, leur âge et la date d'obtention de leur permis de conduire. Si l'un des conducteurs a un permis de conduire de moins d'un an où est âgé de moins de 25 ans, l'assureur doit appliquer une majoration de 25% ou 15% sur la prime RC annuelle, respectivement. Si les deux cas sont présents, la majoration maximale est de 25%. Le producteur est responsable d'établir une clause spécifique pour ces situations et de la faire signer par le souscripteur.

Le souscripteur doit également fournir d'autres informations, notamment la valeur du véhicule, s'il est gagé ou incessible, les dommages antérieurs subis par le véhicule, la nature et la valeur des équipements sonores ou multimédia, l'usage et le genre du véhicule, la profession de l'assuré, son adresse exacte et son numéro de téléphone. Si le véhicule est destiné au transport de matières inflammables, une majoration de 25% sur la prime RC doit également être appliquée. Il est important de fournir toutes les informations nécessaires pour que l'agent puisse évaluer correctement le risque assuré et proposer un contrat d'assurance automobile adapté aux besoins du souscripteur.

2.1.3 L'établissement du certificat de visite du risque

En plus des déclarations du souscripteur, l'agent producteur doit vérifier visuellement les informations suivantes et les confronter à celles figurant sur la carte grise du véhicule : la marque, le genre, le modèle, la couleur et l'année de mise en circulation du véhicule, le numéro d'immatriculation et le numéro de châssis. L'agent doit également constater l'existence des équipements sonores ou multimédia et leur marque, faire un relevé kilométrique du véhicule, relever les éventuels dégâts antérieurs à la souscription, constater l'existence des accessoires autres que les équipements multimédias fournis par le constructeur du véhicule (tels que le cric et la roue de secours indemnisables en cas de vol), constater l'état général du véhicule (bon, moyen ou mauvais) et relever tout autre élément permettant l'identification et l'appréciation du risque.

Ces mesures permettent à l'agent de s'assurer que les informations fournies sont exactes et de déterminer le niveau de risque du véhicule, afin de proposer un contrat d'assurance automobile adapté aux besoins du souscripteur.

2.1.4 L'établissement du contrat

Une fois que l'agent producteur a évalué le risque en vérifiant le véhicule, il procède à l'établissement de conditions particulières et de la quittance de règlement de la prime en trois exemplaires. Le souscripteur et l'agent producteur doivent signer ces documents avec l'apposition obligatoire de leur signature. L'original du contrat est remis au client accompagné des conditions générales. Une autre copie est conservée dans les archives de l'agence après justification auprès du comptable, et une dernière copie est transmise au département avec le Certificat de Visite (CVR) pour contrôle et archivage. Ces mesures permettent de s'assurer que toutes les parties ont une copie du contrat et de ses conditions, et que le contrat est correctement enregistré et archivé.

2.1.5 La tarification

Le calcul de la prime d'assurance automobile est généralement effectué à l'aide de logiciels informatiques. Toutefois, dans certaines situations, le producteur peut être amené à utiliser le support physique "tarif automobile" pour déterminer la prime. Ce document est approuvé par le Ministère des Finances et sert de base de tarification. Pour le calcul de la prime de la garantie "Responsabilité Civile", le code tarif est composé du genre du véhicule, de la zone de circulation, de l'usage du véhicule et de la puissance fiscale du véhicule. Ces éléments sont pris en compte pour établir le niveau de risque et déterminer la prime d'assurance automobile correspondante.

2.1.6 Les autres documents à remettre au souscripteur

En plus des conditions particulières, l'agent producteur doit fournir obligatoirement au souscripteur une copie des conditions générales du contrat d'assurance automobile, ainsi que le livret de l'assuré s'il s'agit d'un véhicule qui n'a jamais été assuré auparavant. L'agent doit ouvrir un livret au nom de l'assuré, qui sera archivé au niveau de l'agence et ne peut être remis qu'à la demande expresse de l'assuré. En outre, un constat amiable d'accident doit être remis au souscripteur. L'assureur a l'obligation d'informer son client de l'utilité de ces documents en cas de sinistre et de la procédure à suivre pour être indemnisé dans les meilleurs délais. Ces mesures permettent de garantir que le souscripteur dispose de tous les documents nécessaires en cas d'accident et qu'il est informé de la procédure à suivre pour obtenir une indemnisation rapide et efficace.

2.2 Les garanties principales d'une assurance automobile

Les garanties couvertes par une assurance automobile sont essentielles pour protéger le véhicule et son conducteur en cas de sinistre. Les principales garanties proposées portent généralement sur :

2.2.1 La garantie responsabilité civile (RC)

La garantie responsabilité civile (RC) est la garantie obligatoire d'une assurance automobile. Elle couvre les dommages que vous pouvez causer involontairement à des tiers dans le cadre de la circulation de votre véhicule.

2.2.1.1 Responsabilité civile en circulation : (Risque A)

La compagnie d'assurance garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la

responsabilité qu'il peut encourir en raison des dommages corporels ou matériels causés à autrui au cours ou à l'occasion de la circulation du véhicule, dans les conditions suivantes :

Les accidents, incendies ou explosions causés par le véhicule assuré, ou par un appareil terrestre qui lui est attelé, lorsque l'emploi d'un tel véhicule est stipulé aux conditions particulières, par les (accessoires) et produit servant à leur utilisation, ou par les objets et substances qu'ils transportent.

La chute de ces accessoires, produits, objets et substances.

En outre, la compagnie d'assurance garantit également l'indemnisation des dommages corporels consécutifs aux accidents de la circulation pour toutes les victimes ou leurs ayants droit, même si elles n'ont pas la qualité de Tiers vis-à-vis de la personne civilement responsable, conformément aux dispositions de l'Ordonnance n° 74-15 du 30 janvier 1974, complétée et modifiée par la Loi 88-31 du 19 juillet 1988.

2.2.1.2 Responsabilité civile hors circulation : (Risque A bis)

La compagnie d'assurance garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité qu'il peut encourir en raison de dommages corporels ou matériels causés à autrui, même si le fait n'est pas survenu au cours ou à l'occasion de la circulation du véhicule assuré.

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

2.2.1.3 Responsabilité civile garanties complémentaires : (Risque A ter)

La garantie de responsabilité civile est étendue aux dommages causés par le véhicule assuré lorsqu'il remorque occasionnellement un autre véhicule en panne. Toutefois, si le véhicule assuré se trouve lui-même en panne et est remorqué par un autre véhicule, les dégâts subis par les autres véhicules ne sont pas couverts par cette garantie.

Lorsque le véhicule assuré est un véhicule à quatre roues, la garantie est étendue, dans les conditions définies ci-après, à la responsabilité personnelle encourue par les passagers, à l'égard des Tiers non transportés, à partir du moment où ils montent dans le véhicule assuré jusqu'au moment où ils en sortent. Un passager est une personne transportée gratuitement dans le véhicule et n'occupant pas la place normale de celui tenant le volant. Cette extension de garantie est limitée aux accidents provoqués par un acte ou un geste inconsidéré du passager, sans que cet acte ou ce geste puisse se rattacher directement ou indirectement à la

conduite du véhicule par le passager.

Lorsque le véhicule assuré est conduit par une personne autre que son propriétaire, la garantie est étendue aux conséquences pécuniaires de la responsabilité personnelle du propriétaire en cas d'accident survenant, d'un vice ou d'un défaut d'entretien imputable à son propriétaire.

Ces extensions de garantie s'ajoutent automatiquement à la garantie de responsabilité civile, que le véhicule soit en circulation ou hors circulation, si les risques A et A bis sont couverts par le contrat. Si seulement l'un des risques A ou A bis est couvert par le contrat, ces extensions s'ajoutent à la garantie de responsabilité civile accordée.

Enfin, lorsque le véhicule assuré est utilisé par le souscripteur pour donner une leçon de conduite à ses ascendants, son conjoint ou ses descendants ayant atteint l'âge requis pour subir l'examen du permis de conduire, à l'exclusion de tout autre, et ce, dans les conditions fixées par l'article 261, alinéa 2, du Code de la Route, la garantie de responsabilité civile s'applique également.

2.2.2 La garantie des dommages éprouvés par le véhicule assuré

La garantie des dommages éprouvés par le véhicule assuré est une garantie qui couvre les dommages subis par le véhicule assuré en cas d'accident, de vol, d'incendie, ou d'autres événements couverts par le contrat d'assurance automobile. Cette garantie est généralement incluse dans les contrats d'assurance automobile, mais il est important de vérifier les termes et les conditions de votre contrat pour savoir exactement ce qui est couvert.

2.2.2.1 Les dommages causés au véhicule : « Assurance tout risque » : (Risque B)

En cas de collision avec un autre véhicule, de choc contre un corps fixe ou mobile ou de versement sans collision préalable du véhicule assuré, la compagnie d'assurance garantit les éléments suivants :

- Le paiement de la réparation des dommages causés au véhicule assuré, ainsi qu'aux accessoires ou pièces de rechange prévus dans le catalogue du constructeur.

- À titre d'indemnité forfaitaire pour préjudice causé à l'Assuré par les frais de dépannage et la privation de jouissance de son véhicule, le versement d'une somme égale à un certain pourcentage du montant des dommages subis, dans la limite de 200 DA. Le pourcentage varie selon le type de véhicule :

- 4 % pour les véhicules de tourisme à usage d'affaires.

- 6 % pour les véhicules commerciaux à usage de transports privés de marchandises.

- 8 % pour les véhicules à usage de transports publics de voyageurs ou de marchandises.

Sont compris dans cette garantie les dommages causés par les hautes eaux, les inondations, les éboulements de rochers, les chutes de pierres, les glissements de terrain et la grêle, à l'EXCLUSION DE TOUTE AUTRE CATASTROPHE.

2.2.2.2 Dommages-Collision : (Risque C)

Si une collision survient en dehors des garages, remises ou propriétés occupés par l'Assuré, entre le véhicule assuré et soit un piéton identifié, soit un véhicule ou un animal domestique appartenant à un tiers identifié, la compagnie d'assurance garantit à l'Assuré :

- Le paiement de la réparation des dommages causés au véhicule assuré, jusqu'à concurrence de la somme indiquée dans les Conditions Particulières.

- À titre d'indemnité forfaitaire pour préjudice causé à l'Assuré par les frais de dépannage et la privation de jouissance de son véhicule, le versement d'une somme égale à un certain pourcentage du montant des dommages subis, dans la limite de 200 DA. Le pourcentage varie selon le type de véhicule :

- 4 % pour les véhicules de tourisme à usage d'affaires.

- 6 % pour les véhicules commerciaux à usage de transports privés de marchandises.

- 8 % pour les véhicules à usage de transports publics de voyageurs ou de marchandises.

2.2.2.3 Bris de glaces : (Risque D)

La compagnie d'assurance s'engage à indemniser l'Assuré pour les dommages subis par le pare-brise, la lunette arrière et les glaces latérales de son véhicule assuré, occasionnés par la projection de cailloux, de gravillons ou d'autres corps. Cette assurance s'applique que le véhicule soit en mouvement ou à l'arrêt.

2.2.2.4 Vol : (Risque E)

Si le véhicule assuré est volé ou s'il y a une tentative de vol, la compagnie d'assurance garantit l'indemnisation des dommages résultant de sa disparition ou de sa détérioration, à l'exclusion des dommages indirects, ainsi que des frais engagés par l'Assuré pour récupérer le véhicule, légitimement ou avec l'accord de la compagnie.

De plus, la compagnie d'assurance garantit également les pneumatiques, les accessoires et les pièces de rechange prévus dans le catalogue du constructeur, qui ont été livrés en même

temps que le véhicule, s'ils sont volés dans les circonstances suivantes : en même temps que le véhicule assuré, ou dans les garages ou remises en cas d'effraction, d'escalade, d'usage de fausses clés, de tentatives de meurtre ou de violences corporelles.

2.2.2.5 Incendie et explosions : (Risque F)

La compagnie d'assurance garantit les dommages subis par le véhicule assuré, ainsi que par les accessoires et les pièces de rechange prévus dans le catalogue du constructeur et livrés en même temps que le véhicule, lorsque ces dommages résultent de l'un des événements suivants : incendie, combustion spontanée, chute de la foudre et explosions, à l'exclusion de ceux causés par tout explosif transporté dans le véhicule assuré.

2.2.3 Défense-Recours : (Risque G)

La compagnie d'assurance garantit, jusqu'à concurrence de la somme indiquée aux conditions particulières, le paiement de tous les frais d'avocat, d'expertise, d'enquête, de consultation, d'assistance et généralement de tous les frais de procédure pouvant incomber à l'Assuré devant les juridictions civiles et pénales, en raison du véhicule automobile assuré.

De plus, la compagnie d'assurance assure la défense de l'Assuré chaque fois qu'il est poursuivi par le Ministère Public devant les juridictions pénales pour des dommages corporels causés par le véhicule assuré, pour homicide involontaire ou blessures commises par imprudence.

La compagnie d'assurance exerce également, pour le compte de l'Assuré, tout recours amiable ou judiciaire en vue d'obtenir auprès du Tiers ou de l'Assureur de ce dernier, le remboursement des dommages matériels causés au véhicule assuré, y compris le paiement de tout dommage causé aux objets transportés, ainsi que le paiement de toutes indemnités en raison des lésions corporelles subies lors de l'accident automobile par l'Assuré et les passagers, quelle que soit leur qualité, même s'ils sont membres de la famille de l'Assuré.

2.2.4 Personnes transportées assurées

En cas d'accident couvert, la compagnie d'assurance garantit aux personnes transportées, conformément aux conditions générales du contrat d'assurance automobile, le versement d'une indemnité dont le montant est fixé dans les conditions particulières.

2.2.5 Assistance aux véhicules

L'assistance aux véhicules est une garantie proposée par les compagnies d'assurance automobile. Elle consiste à fournir une aide en cas de panne, d'accident ou de vol du véhicule

assuré. Cette assistance peut prendre différentes formes, telles que le dépannage sur place, le remorquage du véhicule, le prêt d'un véhicule de remplacement, l'hébergement ou encore le rapatriement des passagers et du véhicule. Les modalités de cette garantie peuvent varier selon les compagnies d'assurance et les contrats souscrits.

2.2.5.1 Remorquage

En cas de panne ou d'accident, transporter ou remorquer le véhicule assuré, du lieu où il est immobilisé, au garage le plus proche, ou tout autre endroit convenu entre le Bénéficiaire et le Prestataire de service.

2.2.5.2 Services complémentaires

Ce contrat couvre les catastrophes naturelles officiellement décrétées par les pouvoirs publics. Il répond de tous dommages occasionnés par un des événements suivants :

- Recharge de la batterie du véhicule pour le faire redémarrer, selon les caractéristiques du véhicule.
- Remplacement de la courroie de transmission, en cas de rupture accidentelle.
- Livraison, en cas de panne sèche, d'une quantité suffisante de carburant, afin de rallier la station de service la plus proche.
- Livraison, en cas de baisse critique du niveau de l'huile moteur, d'une quantité d'huile suffisante afin de rallier la station de service ou le garage le plus proche.
- Livraison, en cas de surchauffe critique du moteur, par manque de liquide dans le circuit de refroidissement, d'une quantité de liquide suffisante pour rallier la station de service ou le garage le plus proche.

2.3 La gestion d'un dossier sinistre automobile

La gestion d'un dossier sinistre automobile est une étape cruciale dans le processus d'assurance automobile. Elle établit aux étapes suivantes :

2.3.1 La déclaration de l'accident (voir L'ANNEXE 01)

La déclaration d'accident est un acte par lequel l'assuré informe l'assureur qu'un événement s'est produit, susceptible de déclencher la garantie prévue dans le contrat d'assurance. Cette déclaration constitue la pièce maîtresse du dossier de sinistre et doit être aussi exhaustive que possible, en incluant toutes les informations demandées sur le formulaire. Grâce à ces informations, il est possible de déterminer la nature de l'incident et les

démarches à suivre pour le traitement du dossier.

2.3.1.1 Les déférant formes de Déclaration

Bien que le législateur n'impose pas une forme particulière pour la déclaration d'accident, des modèles de déclaration ont été établis en fonction de la spécificité du sinistre. Il est donc recommandé d'utiliser le document fourni par l'assureur, qui contient toutes les informations nécessaires à l'instruction et au règlement du dossier.

2.3.1.2 Délai de Déclaration

Selon l'article 15 alinéa 5 de l'ordonnance 95/07 du 25-01-95 relative aux assurances, l'assuré est tenu d'aviser l'assureur dès qu'il a connaissance d'un sinistre susceptible d'entraîner sa garantie, et au plus tard dans les sept (07) jours suivant la survenance du sinistre, sauf en cas de cas fortuit ou de force majeure.

Toutefois, pour les sinistres de vol, le délai de déclaration est de trois (03) jours ouvrables, sauf en cas de cas fortuit ou de force majeure. Pour les sinistres d'assurance grêle, le délai de déclaration est de quatre (04) jours à compter de la date de survenance du sinistre, sauf en cas de cas fortuit ou de force majeure. En matière d'assurance de mortalité, le délai maximum est de vingt-quatre (24) heures, sauf en cas de cas fortuit ou de force majeure.

Le non-respect des délais de déclaration peut entraîner la déchéance ou la réduction de l'indemnité proportionnellement au préjudice subi par l'assureur. Cependant, dans les assurances de responsabilité civile, la déchéance n'est pas opposable aux tiers et l'assureur dispos d'un droit de recours contre l'assuré pour le paiement d'une indemnité proportionnelle au préjudice subi. Il est donc important pour l'assuré de respecter les délais de déclaration pour éviter toute réduction de l'indemnité et s'assurer d'une indemnisation optimale en cas de sinistre.

2.3.2 Le contrôle des garanties

Après avoir vérifié les informations contenues dans la déclaration, le gestionnaire sinistre doit la saisir sur le logiciel et sur le registre des sinistres matériels déclarés. Une fois que le numéro de police, la date de survenance du sinistre et la date de déclaration ont été saisis, le système attribue automatiquement un numéro de sinistre et affiche toutes les informations relatives à la police (garanties souscrites, période de couverture, valeur assurée, caractéristiques du véhicule, etc.). Cette étape permet de déterminer si le sinistre doit être pris en charge ou non.

Si le sinistre est jugé recevable, le gestionnaire doit saisir toutes les informations de la déclaration (lieu de l'accident, circonstances, tiers impliqués, etc.) dans le logiciel.

2.3.3 L'ouverture du dossier sinistre

Une fois que les informations contenues dans la déclaration ont été vérifiées et que les garanties ont été contrôlées, le gestionnaire sinistre doit ouvrir un dossier sinistre. Les informations telles que le numéro de sinistre et les évaluations provisoires doivent être soigneusement reportées sur l'espace prévu à cet effet sur la chemise du dossier, ouverte pour cette occasion au niveau de l'agence. Le vérificateur des garanties doit signer et apposer sa griffe sur la chemise du dossier.

2.3.4 L'établissement d'un ordre de service ou « ODS »

Le gestionnaire des sinistres doit faire appel à un expert automobile conventionné avec l'entreprise pour expertiser les dommages subis. À cette fin, il est nécessaire de rédiger ou d'éditer un ordre de service (ODS) en deux exemplaires, signés par le gestionnaire des sinistres autorisé. L'original de l'ODS, qui constitue le mandat d'expertise, ainsi qu'une copie de la déclaration de sinistre, doivent être remis au client afin qu'il puisse se présenter à l'expert choisi. Le deuxième exemplaire de l'ODS doit être versé dans le dossier sinistre en même temps que la déclaration.

2.3.5 Rangement provisoire du dossier sinistre

Le gestionnaire sinistre doit remplir avec soin la chemise du dossier sinistre, la signer et la faire griffer par le vérificateur des garanties. Ensuite, il doit la porter sur le registre des sinistres matériels déclarés, qui est disponible au niveau de l'agence. Enfin, les dossiers sinistres doivent être rangés en ordre numérique, en fonction de l'exercice de survenance et des compagnies adverses, avec les dossiers sinistres en suspens. Si le sinistre n'est pas couvert, la chemise du dossier doit être rangée dans le compartiment des dossiers sinistres classés sans suite.

2.3.6 L'expertise

Selon l'article 21 de l'ordonnance 74-15, aucun remboursement des dommages matériels causés à un véhicule ne peut être effectué si le véhicule endommagé n'a pas été expertisé au préalable. Ainsi, l'assuré ne peut prétendre à un remboursement qu'après avoir soumis le véhicule à une expertise. Cette expertise doit être menée par l'assureur dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de la déclaration d'accident, et l'assureur est tenu de

veiller à ce que le rapport d'expertise soit déposé dans les délais impartis. Il est obligatoire de prendre des photos lorsque le montant des dommages dépasse (10 000 DA), conformément aux dispositions de la convention inter-entreprises.

2.3.6.1 Le rapport d'expertise

Le rapport d'expertise est le document essentiel utilisé pour le règlement éventuel du sinistre. Il doit être rédigé de manière claire et précise, en incluant toutes les informations nécessaires pour aider l'assureur dans l'instruction du dossier.

2.3.6.2 L'additif à l'expertise

Si le coût réel des pièces de rechange endommagées à la suite d'un accident dépasse le montant initialement fixé par l'expert, l'assuré dispose d'un délai de 3 mois à partir de la date d'établissement du procès-verbal initial pour demander un additif à l'expertise initiale. Cette demande doit être faite par écrit et doit être accompagnée des factures d'achat, qui servent de pièces justificatives. Cependant, après l'expiration de ce délai de 3 mois, aucun additif ne peut être établi, conformément à l'article 22 de la convention interentreprises.

2.3.6.3 La contre-expertise

Si l'expertise initiale effectuée par l'expert mandaté par l'assureur est contestée par l'assuré, celui-ci a la possibilité de procéder à une contre-expertise. Dans ce cas, l'assuré doit désigner un expert de son choix et assumer les frais y afférents.

2.3.6.4 La tierce expertise

La tierce expertise est mise en place d'un commun accord entre les parties, qui conviennent de désigner un troisième expert pour trancher sur le montant des dommages en cas de divergence entre l'expertise initiale et la contre-expertise. Les frais relatifs à la tierce expertise seront partagés entre les deux parties.

2.3.7 Procédure d'indemnisation

La loi et le Code des assurances encadrent de manière stricte les procédures d'indemnisation des victimes de dommages corporels ou matériels. Pour évaluer la responsabilité, divers éléments sont pris en compte, tels que le constat amiable, les points de choc, le procès-verbal d'enquête établi par l'autorité compétente ainsi que les témoignages. Les règles édictées par le Code de la route et le barème conventionnel de responsabilité sont également utilisés pour apprécier la responsabilité. En conséquence, l'assuré est indemnisé

selon les garanties de son contrat d'assurance ainsi que sa responsabilité en responsabilité civile.

Les modalités de calcul des indemnités sont prévues dans le contrat d'assurance pour chaque type de police. L'objectif de l'indemnisation est de remettre l'assuré dans la même situation qu'avant le sinistre et ne peut pas dépasser la valeur du bien au moment de l'accident. En outre, une franchise est appliquée au conducteur responsable : si le coût des dommages est inférieur à cette franchise, il n'est pas nécessaire de faire jouer l'assurance.

2.3.8 Le paiement de l'indemnité

Une fois l'indemnité fixée, l'assureur du risque est tenu de payer dans les délais contractuels stipulés dans la police. Ce délai ne commence à courir qu'à partir du moment où l'assuré a justifié sa qualité de propriétaire. Avant la remise des fonds, la signature préalable d'une quittance d'indemnité est obligatoire. Le nombre d'exemplaires doit correspondre au nombre de parties impliquées, c'est-à-dire deux : un pour le client et un pour l'assureur. Le montant à verser doit être libellé en chiffres et en lettres.

2.3.9 L'exercice du recours

Selon l'article 38 de l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995, qui a été modifiée et complétée par la loi 06-04 du 20/02/2006, l'assureur est habilité à exercer les droits et les actions de l'assuré contre les tiers responsables jusqu'à concurrence du montant de l'indemnité versée à celui-ci. Après avoir déterminé les responsabilités et obtenu le procès-verbal d'expertise, le gestionnaire de sinistres doit évaluer le montant de l'indemnisation récupérable.

Une fois que le montant de l'indemnisation récupérable est déterminé, le gestionnaire de sinistres doit envoyer une réclamation d'indemnisation ou une "mise en cause" à l'adresse de l'agence adverse ou du tiers responsable de l'accident (par lettre recommandée avec accusé de réception). La réclamation d'indemnisation doit être accompagnée d'une copie de la déclaration de sinistre, d'une copie du procès-verbal d'expertise, des photos du véhicule endommagé lors de l'accident et de tout autre document utile pour établir la matérialité de l'accident et déterminer les responsabilités.

Après avoir évoqué la gestion des sinistres au sein de la CAAR, il est important de souligner les avantages concurrentiels que cette dernière peut tirer d'une gestion efficace de ces sinistres. En effet, la qualité de la gestion des sinistres peut avoir un impact significatif sur la satisfaction client et la compétitivité d'une compagnie d'assurance. La CAAR a donc tout intérêt à mettre en place des processus de gestion des sinistres performants et à développer

son expertise dans ce domaine pour offrir à ses clients un service de qualité supérieure à celui de ses concurrents. Dans ce contexte, examinons ensemble les avantages concurrentiels que peut offrir une bonne gestion des sinistres pour la CAAR.

Après avoir exposé la gestion des sinistres dans le domaine de l'assurance automobile au sein de la CAAR, il devient essentiel de saisir Les stratégies de la CAAR pour améliorer la gestion des sinistres automobile.

Section 03 : Les stratégies de la compagnie d'assurance CAAR pour améliorer la gestion des sinistres de l'assurance automobile

La gestion des sinistres est un élément clé dans l'industrie de l'assurance automobile. Les compagnies qui parviennent à offrir une prise en charge rapide et efficace des sinistres peuvent se démarquer de leurs concurrents en proposant un service de qualité supérieure à leurs clients. En effet, une gestion des sinistres efficace peut contribuer à renforcer la satisfaction des clients, à augmenter leur fidélité et à améliorer l'image de la compagnie. Par conséquent, la gestion des sinistres peut jouer un rôle important dans la création d'avantages concurrentiels pour les produits d'assurance automobile. Dans ce contexte, il est important d'analyser les pratiques et les politiques mises en place par les compagnies d'assurance pour gérer les sinistres automobiles et évaluer leur impact sur la satisfaction et la fidélité des clients.

3.1 Les avantages concurrentiels de la CAAR

La gestion des sinistres automobiles de la CAAR offre plusieurs avantages concurrentiels sur le marché des assurances automobiles en Algérie. Voici quelques exemples pratiques réels de ces avantages :

3.1.1 Traitement rapide des sinistres

La Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) est reconnue pour sa rapidité et son organisation efficace dans la gestion des sinistres automobiles. La compagnie met en place des processus simplifiés et utilise des outils technologiques pour accélérer le traitement des sinistres, ce qui améliore la satisfaction et la fidélisation des assurés.

La rapidité dans la gestion des sinistres automobiles est un facteur crucial pour les clients, car ils veulent être indemnisés rapidement après un sinistre afin de pouvoir reprendre leur vie normale. La CAAR s'engage à fournir à ses clients la meilleure expérience possible en matière de gestion des sinistres.

La CAAR dispose d'une équipe d'experts en gestion des sinistres qui sont disponibles pour répondre aux questions et fournir de l'assistance. Sa rapidité de gestion des sinistres constitue l'un des facteurs les plus importants pour les clients, car elle leur permet de recevoir une indemnisation plus rapidement, améliorant ainsi leur satisfaction et leur fidélisation.

3.1.1.1 Digitalisation des procédures pour réduire les délais

La digitalisation des procédures permet à la CAAR de réduire les délais et les inconvénients pour les clients. Grâce à l'utilisation de technologies appropriées, la déclaration de sinistre, l'estimation des dommages et le règlement peuvent être accélérés. La compagnie s'efforce constamment d'améliorer ses processus et ses procédures de règlement des sinistres en explorant de nouvelles façons d'aider ses clients à naviguer dans ce processus.

En outre, la CAAR a lancé en 2019 la mise en place d'une plateforme de gestion informatisée des sinistres visant à réduire les délais d'indemnisation et simplifier les procédures. Cette initiative s'inscrit dans une stratégie d'optimisation de la gestion des sinistres qui comprend l'utilisation accrue du numérique et l'élargissement des prérogatives des agences locales.

L'e-recours, ou recours électronique, fait référence à la digitalisation et à la dématérialisation de la gestion des réclamations et des recours liés à la garantie responsabilité civile automobile. Il offre un avantage compétitif dans la gestion des sinistres automobiles grâce à la digitalisation des processus.

3.1.1.2 Présentation de la plateforme E-recours

La plateforme E-recours est une initiative numérique novatrice dédiée au traitement des sinistres automobiles. Elle rassemble les différentes compagnies d'assurance opérant dans le secteur de l'assurance automobile dans le cadre d'un projet commun visant à simplifier la gestion des recours et à dématérialiser la gestion des dossiers de recours entre les compagnies.

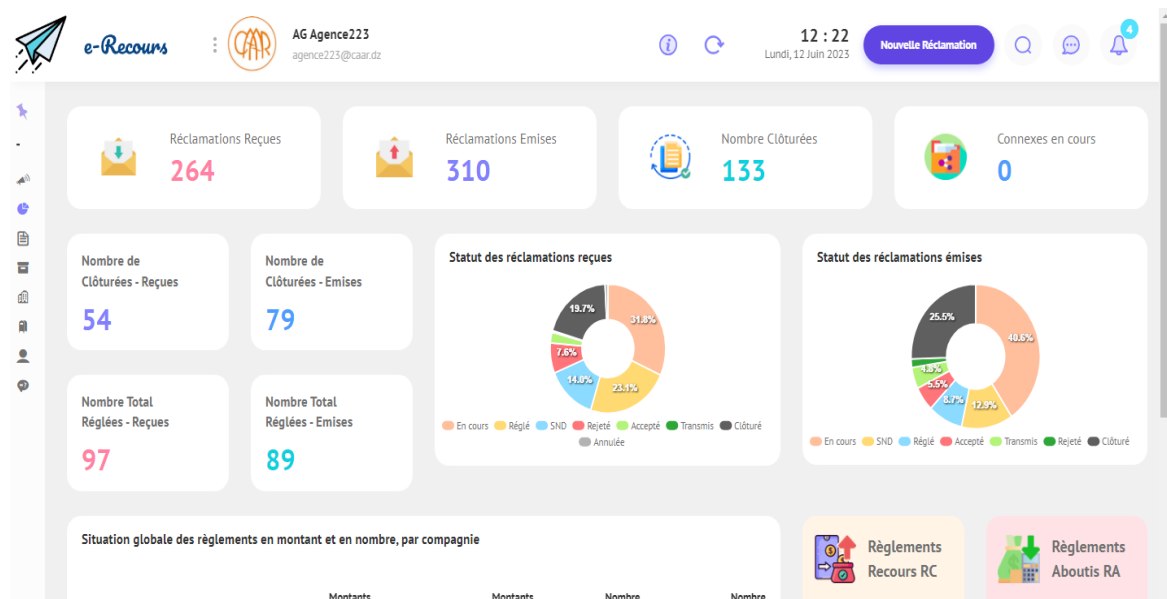
Cette plateforme représente une avancée significative dans le domaine, étant la première du genre. En seulement un mois depuis son lancement, elle a déjà traité plus de 30 000 dossiers, et ce nombre continue d'augmenter quotidiennement. En termes d'indemnisations, plus de 50 millions de dinars ont été versés pour régler les sinistres.

La plateforme E-recours offre plusieurs fonctionnalités pour simplifier et accélérer le dépôt des réclamations. Voici quelques-unes des caractéristiques courantes que l'on peut trouver sur les plateformes E-recours :

- **Tableau de bord E-recours**

Le tableau de bord E-recours est une interface visuelle qui permet de suivre et de contrôler les différentes activités et indicateurs clés liés à la plateforme E-recours. Il fournit une vue d'ensemble des performances et des statistiques relatives au traitement des recours et des sinistres. Voici quelques éléments qui peuvent être inclus dans un tableau de bord E-recours :

Figure 7: Tableau de bord E-recours



Source : E-recours agence 223

- 1- Le nom de votre compte ;
- 2- Votre tableau de bord ;
- 3- Le nombre de réclamations reçues ;
- 4- Le nombre de réclamations envoyées ;
- 5- Le nombre de réclamations clôturées ;
- 6- Le nombre de réclamations réglées reçues ;
- 7- Le nombre de réclamations réglées émises ;
- 8- Statut des réclamations reçues ;
- 9- Statut des réclamations reçues ;
- 10- Pour faire une nouvelle réclamation.

- **Une nouvelle réclamation sur E-recours**

Pour faire une nouvelle réclamation, il faut cliquer sur le bouton **nouvelle réclamation** puis remplir les informations de chaque champ.

Figure 8: Une nouvelle réclamation sur E-recours

The screenshot shows the 'e-Recours' web application interface. The top navigation bar includes the 'e-Recours' logo, the user profile 'AG Agence223' with email 'agence223@caar.dz', the time '12:25' and date 'Lundi, 12 Juin 2023', and a 'Nouvelle Réclamation' button. The sidebar menu on the left lists: 'Tableau d'affichage', 'Tableau de bord', 'Réclamations' (with sub-items: 'Toutes les réclamations', 'Vos réclamations', 'Actions requises', 'Nouvelle réclamation'), 'Archives', 'Doléances Ministère', 'Email', 'Utilisateurs e-Recours', and 'Foire aux questions'. The main content area has a blue header with 'Informations Agence Tierce:' and 'Détails Réclamation:'. Below this, there are three columns of form fields: 'Informations Assuré' (Nom assuré, Police, Ref Sinistre, Matricule, Marque, Modèle), 'Informations Tiers:' (Nom Tiers, Police, Matricule, Marque, Modèle), and 'Détails du sinistre:' (Lieu Sinistre, Exercice, Témoins, Responsabilité Tiers). A 'Nouvelle Réclamation' button is visible in the top right corner.

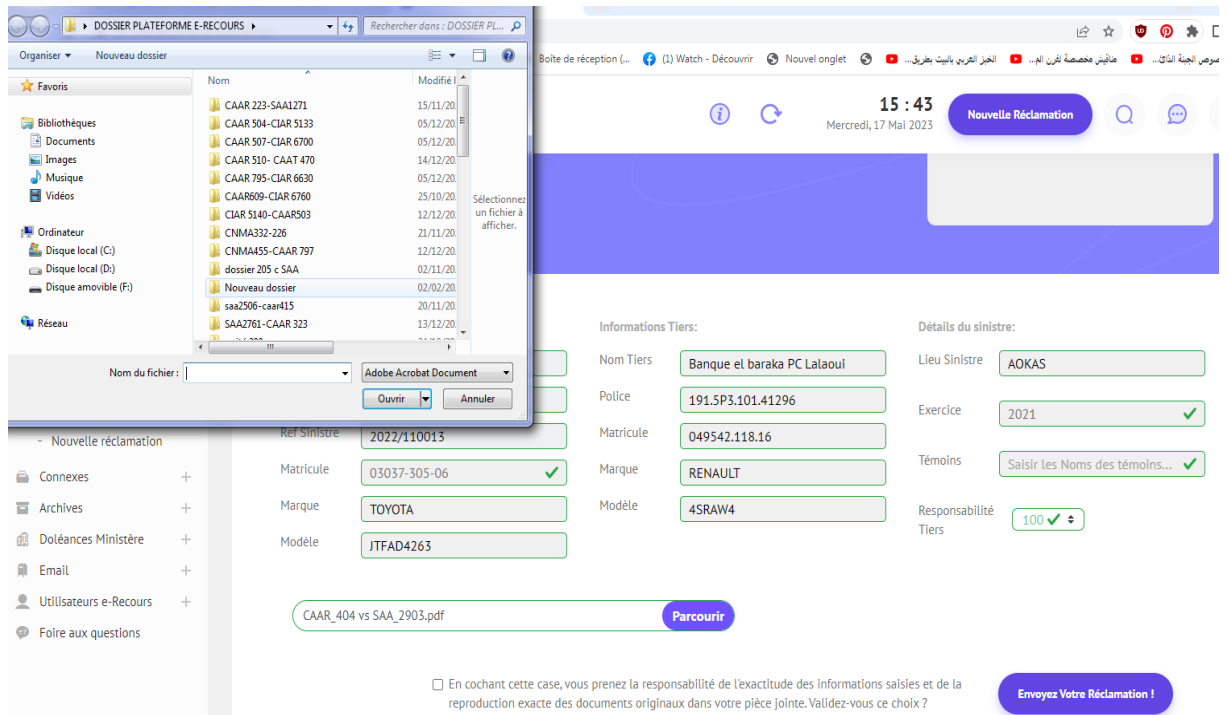
Source : E-recours agence 223

Les champs à remplir sont :

- ✓ Choisir la compagnie
 - ✓ Choisir l'agence
 - ✓ Le montant de la réclamation
 - ✓ Date sinistre
 - ✓ La circonstance de l'accident
 - ✓ Les informations de l'assuré
 - ✓ Les informations du tiers
 - ✓ Le lieu de l'accident avec précision
 - ✓ Exercice de survenance du sinistre
 - ✓ Le nom des témoins s'ils existent
 - ✓ Choisir le de taux de responsabilité du tiers 50% 100%
- **Caractéristiques du fichier numérique**

Il faut charger les pièces réclamation en choisissant un fichier au format PDF.

Figure 9: Caractéristiques du fichier numérique



Source : E-recours agence 223

Le dossier à joindre doit être numérisé en bloc et contenir :

- ✓ Copie lisible du constat amiable
- ✓ PV d'expertise
- ✓ Les photos
- ✓ PV d'expertise additif s'il y a lieu
- ✓ Mise en cause chiffrée dument signée par l'agence émettrice
- ✓ Les dépositions des témoins s'il y a lieu
- ✓ PV des autorités s'il y a lieu
- ✓ Une décision de justice s'il y a lieu

- **Envoi d'une réclamation**

Attention, avant de cliquer sur le bouton **Envoyez votre réclamation**, il faut **cocher** cette case et vérifier les informations que vous avez saisies.

Figure 10: Envoi d'une réclamation

CAAR_778 vs ALLIANCE_18394.pdf [Parcourir](#)

En cochant cette case, vous prenez la responsabilité de l'exactitude des informations saisies et de la reproduction exacte des documents originaux dans votre pièce jointe. Validez-vous ce choix ? [Envoyez Votre Réclamation !](#)

Source : E-recours agence 223

Après avoir cliqué sur le bouton, envoyez votre réclamation, le message en vert s'affiche que **vo**tre réclamation a été envoyée avec succès et vous avez le numéro de réclamation qui s'affiche ici et vous pouvez modifier votre réclamation en cliquant sur le bouton **Modifier**.

Figure 11: Envoi d'une réclamation

Vo

Reclamation # 6304e7a8a0457ee2c873d16c

Agence Emettrice: GIG - A19000 eg_GIG_A19000 Cité: REBOUH Abdelwahab 150 Lgts Bt: B 03 N°183 Setif. 0770333604 a19000@gig.dz	Agence Destinatrice: SAA - 2805 ag_SAA_2805 AVENUE PORT SAID-SETIF 0657930313 chebila-sidali@saa.dz	Détails Réclamation: Exercice: 2022 Taux: Tiers 100 % responsable Montant: 200000 DA Date envoi: 23/08/2022 Date limite: 30/08/2022 Statut: Transmis
---	--	--

Temps de traitement:
Votre temps de traitement est à 1 % écoulé. Il vous reste moins de 7 jours pour traiter le dossier.

Source : E-recours agence 223

- Consulter une réclamation reçue

Figure 12: Consulter une réclamation reçue

Assuré de CIAR - 1940 DALI HAMZA Police: 4490 11 22 0024 Réf Sinistre: 2022 M 025 Matricule: 021514-120-16 Marque: RENAULT	Assuré de AXA - 161 CHABNI AISSA Police: D0209V2022 5252 Réf Sinistre Tiers: 000000 Matricule: 87441-115-05 Marque: TOYOTA	Détails sinistre: Lieu Sin: ALGER CENTRE Date Sin: 04/09/2022 Témoins: Circonstances: test
--	--	---

[↓](#) [🖨](#) [Ajouter Une Information](#)

Source : E-recours agence 223

- **Les avantages d'E-recours**

L'e-recours assure un suivi complet du processus de traitement des réclamations, ce qui permet aux compagnies d'assurance d'avoir une vision transparente de chaque étape. Cela améliore la gestion globale des sinistres en offrant une vue d'ensemble du traitement des réclamations et en identifiant les éventuels goulots d'étranglement.

L'e-recours facilite la coordination et la communication entre les différentes entités de l'assureur, ce qui favorise une gestion améliorée des sinistres automobiles en permettant un échange rapide et efficace d'informations entre les parties concernées.

Un autre avantage compétitif de l'e-recours est la réduction des délais de réponse et d'indemnisation. Grâce à la digitalisation des processus, certaines tâches peuvent être automatisées, ce qui accélère la collecte et la transmission des informations, et rationalise les flux de travail.

3.1.2 Réduction des coûts

La CAAR peut limiter les coûts liés aux indemnisations en appliquant une gestion efficace des sinistres, par exemple en identifiant les cas de fraude ou en mettant en place des mesures de prévention. En optimisant les coûts, la CAAR peut proposer une meilleure tarification pour ses polices d'assurance, ce qui lui confère un avantage concurrentiel sur le marché. Par ailleurs, la CAAR a conclu des conventions avec les filiales de SONATRACH qui permettent à ses employés de bénéficier d'une réduction importante de 85% sur leur assurance automobile. Ainsi, les employés de SONATRACH ont la possibilité d'assurer deux véhicules avec une réduction de 85%. De plus, le conjoint de l'employé de SONATRACH peut également bénéficier de cette réduction. Enfin, une assistance dépannage est proposée pour les employés de SONATRACH à un tarif de 1800 dinars sur le territoire national, avec des tentatives illimitées.

3.1.3 Service client de qualité

La CAAR se préoccupe principalement de la satisfaction de ses clients en offrant un service client de haute qualité dans la gestion des sinistres automobiles. La gestion des sinistres est simple, rapide et transparente et les assurés bénéficient d'une expérience client satisfaisante. La CAAR dispose d'une équipe d'experts en gestion des sinistres qui sont disponibles pour répondre aux questions et fournir de l'assistance personnalisée aux clients tout au long du processus de gestion des sinistres. La société considère que la concurrence entre les compagnies d'assurance sur le marché algérien est bénéfique et qu'elle permet une

amélioration constante.

La CAAR répond aux attentes grandissantes de sa clientèle en lançant de nouvelles garanties innovantes, telles que le service "CAAR GLACE" et l'assistance "Réparation à domicile". Ces initiatives permettent de répondre à la demande croissante des clients qui sont conscients de l'importance des produits d'assurance en cas de sinistre. Grâce à l'innovation et à une amélioration constante de la qualité des prestations, la CAAR joue un rôle important dans le développement d'une culture d'assurance durable chez les citoyens algériens.

3.1.4 Professionnalisme et expertise

La CAAR est une compagnie qui dispose d'un réseau de partenaires qualifiés, tels que des garages agréés et des experts en sinistres, garantissant une réparation de qualité et professionnelle pour la gestion de sinistre automobile. La compagnie collabore avec des prestataires de services fiables et évalue régulièrement la qualité des services fournis. La gestion des sinistres est marquée par un haut niveau de professionnalisme et d'expertise. Les assurés bénéficient de services d'assistance au "Bris De Glace" qui surpassent leurs attentes grâce à la collaboration de la CAAR avec des partenaires tels que "Roadside Assist Algérie" est une société de droit algérien, le premier partenaire BDG en Algérie avec plus de 10 ans d'expérience dans le domaine. La compagnie a réussi à maîtriser les coûts et à réduire les cas de fraude en sinistre "Bris de Glace". La démarche d'indemnisation est rapide et transparente, prouvant la compétence et le savoir-faire de la CAAR dans ce domaine crucial.

3.1.5 Prévention des sinistres

La CAAR met en place des programmes de prévention des sinistres automobiles pour réduire les risques pour ses assurés, y compris des campagnes de sensibilisation à la sécurité routière et des conseils de conduite responsable. La compagnie analyse les sinistres pour identifier les clients à risque et mettre en place des actions de prévention adaptées. En plus de la gestion proactive des sinistres, la CAAR s'engage dans la prévention et propose des produits et services "utiles" pour les citoyens, comme le service "Assistance poids lourds et camions", pour anticiper les besoins des clients et leur offrir des solutions adéquates pour prévenir les sinistres et garantir une assistance rapide en cas de problème.

Ces avantages concurrentiels font de la gestion des sinistres automobiles de la CAAR un atout majeur sur le marché des assurances automobiles en Algérie, offrant un traitement rapide, un service client de qualité, une expertise professionnelle, l'utilisation de technologies avancées et des initiatives de prévention des sinistres.

Après avoir présenté les différentes initiatives mises en place par la CAAR pour la prévention des sinistres automobile, nous allons à présent analyser les résultats d'une enquête menée auprès des clients afin d'évaluer la perception de ces actions et avantages concurrentiels. L'objectif sera de comprendre comment la gestion proactive des risques et la qualité du service apporté influencent la satisfaction client. Les résultats obtenus permettront de confirmer ou d'infirmer l'atout concurrentiel que représente pour la CAAR sa politique de prévention et de gestion des sinistres sur le marché algérien de l'assurance automobile.

Section 04 : L'analyse et traitement des résultats

Nous allons opter, dans ce travail d'enquête, pour un questionnaire composé de plusieurs questions dans le but de comprendre, analyser et comparer les réponses de différentes enquêtes.

4.1 Présentation de l'enquête

Dans cette étude, notre enquête, réalisée à travers un questionnaire sur Google Forme, vise à analyser les réponses des clients de la CAAR afin de comprendre leur opinion sur la gestion des sinistres et ses avantages concurrentiels.

4.1.1 L'objectif de l'enquête

L'objectif principal de la recherche est d'analyser les réponses individuelles des clients de la CAAR pour obtenir des informations détaillées sur leurs opinions et expériences. Nous cherchons à comprendre comment la gestion des sinistres peut contribuer à créer des avantages concurrentiels dans le domaine des produits d'assurance automobile.

4.2 Analyses et traitement de l'enquête (voir ANNEXE 02)

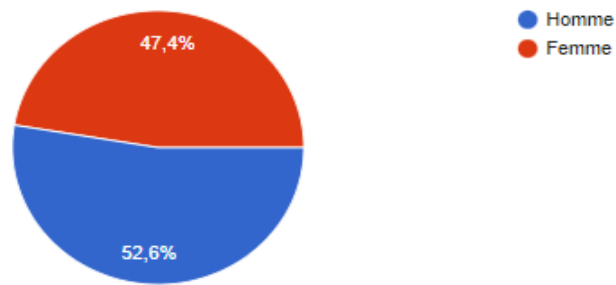
Notre échantillon est constitué des assurés de la CAAR ayant répondu favorablement à notre sollicitation pour participer à l'enquête par un questionnaire, après avoir déclaré un sinistre automobile.

4.2.1 Répartition des enquêtés selon le sexe

Question 1 : Êtes-vous homme ou femme ?

Les assurés nous ont répondu de la manière suivante :

Figure 13: répartition des enquêté selon le sexe



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

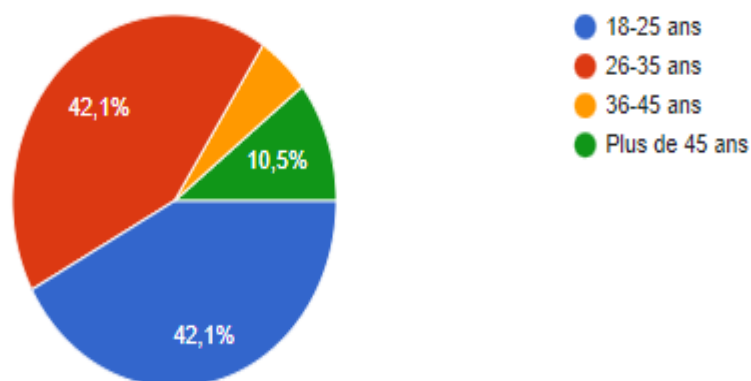
À travers ces résultats relatifs à la répartition de la clientèle selon le genre, nous remarquons que la majorité de la population enquêtée est de sexe masculin (52,6 %), tandis que le sexe féminin ne représente que 47,4 %. Cette observation peut être attribuée au fichier de la CAAR qui comprend plus d'hommes que de femmes.

4.2.2 Répartition des enquêté selon l'âge

Question 2 : Quel est votre âge ?

La réponse des assurés s'est faite de la façon suivante :

Figure 14: Répartition des enquêté selon l'âge



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

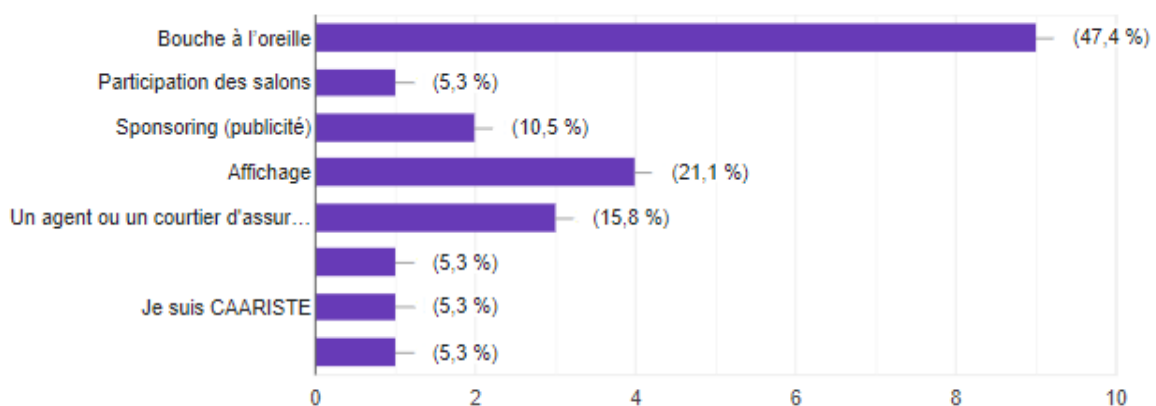
La lecture de cette figure révèle que la population enquêtée est principalement composée de personnes âgées de 26 à 35 ans, représentant 42,1 % de l'échantillon. De même, le pourcentage est également de 42,1 % pour les personnes âgées de 18 à 25 ans, tandis que les personnes de plus de 45 ans représentent 10,5 % et seulement 5,3 % pour les personnes âgées de 36 à 45 ans. Par ailleurs, il est constaté que la CAAR attire une catégorie socioprofessionnelle jeune et active, avec pratiquement la moitié de ses clients se situant entre 18 et 35 ans.

4.2.3 La répartition des enquêtés selon les moyens d'information sur la compagnie

Question 3 : Comment avez-vous connu la CAAR ?

La réponse des assurés est la suivante :

Figure 15: La répartition des enquêtés selon le média du choix de la compagnie



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

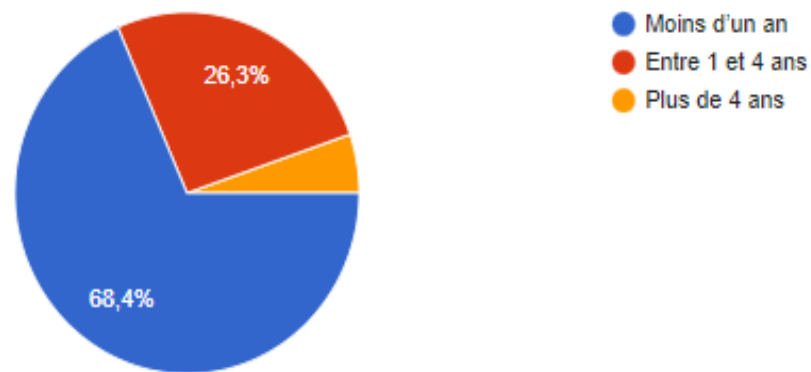
Ces résultats démontrent que la plus grande part des clients ont connu la CAAR grâce au bouche-à-oreille, représentant 47,4 %. En revanche, 21,1 % d'entre eux l'ont connue grâce à l'affichage, et 15,8 % l'ont découverte par le biais d'agents ou de courtiers d'assurance. Nous constatons également que la participation aux salons et le sponsoring (publicité) sont les moins utilisés par la CAAR. Cela suggère un manque d'intérêt accordé par la compagnie CAAR aux outils de communication.

4.2.4 L'ancienneté des clients

Question 4 : Depuis combien du temps êtes-vous client de la CAAR ?

Les assurés nous ont répondu de la manière suivante :

Figure 16: L'ancienneté des clients de la CAAR



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

- Les clients qui sont à la CAAR depuis moins d'un an est de 68.4%
- Les clients qui sont à la CAAR depuis entre 1an et 4 ans sont de 26.3%
- Les clients qui sont à la CAAR depuis plus de 4 ans sont de 5.3%

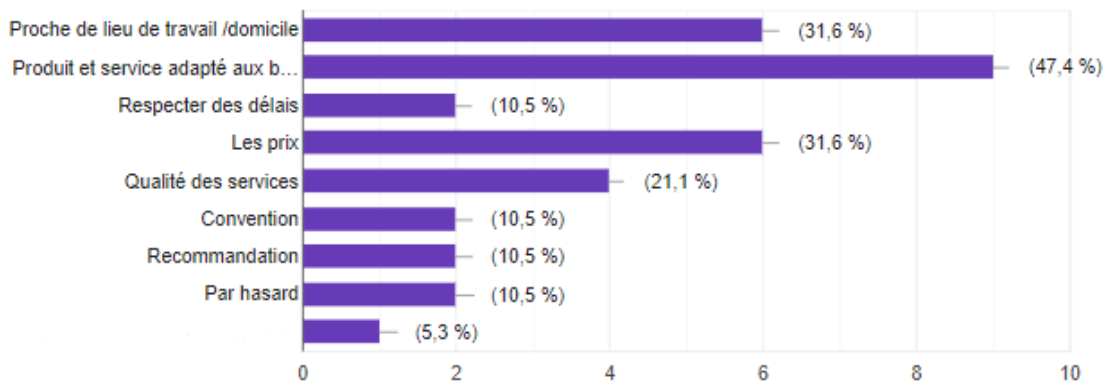
Sur la base de ces résultats, nous pouvons conclure que la CAAR possède une proportion importante de clients récemment acquis, avec une majorité (68,4 %) étant présents depuis moins d'un an. En revanche, les clients ayant une ancienneté de 1 à 4 ans représentent 26,3 %, tandis que ceux ayant une ancienneté de plus de 4 ans ne représentent que 5,3 %. Ces chiffres mettent en évidence le fait que la CAAR a réussi à attirer et à fidéliser une part considérable de nouveaux clients.

4.2.5 Les critères de motivation dans le choix de la CAAR

Question 5 : Pourquoi vous-avez choisi de vous assurer chez la CAAR ?

La réponse des assurés est la suivante :

Figure 17: les facteurs de déterminants du choix de la CAAR



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

Sur cette question, nous pouvons déduire que plus de la moitié des clients ont choisi la CAAR en raison de produits et services adaptés à leurs besoins ainsi que de la proximité de l'agence par rapport à leur lieu de travail ou domicile. Cela témoigne de l'importance accordée par la compagnie à la satisfaction des clients. En effet, 47,4 % des clients ont précisé avoir choisi la CAAR pour ses produits et services adaptés à leurs besoins, tandis que 31,6 % ont opté pour la CAAR en raison de ses prix compétitifs. Environ 10,5 % des clients ont mentionné avoir choisi la CAAR en raison du respect des délais, des conventions, des recommandations ou simplement par hasard.

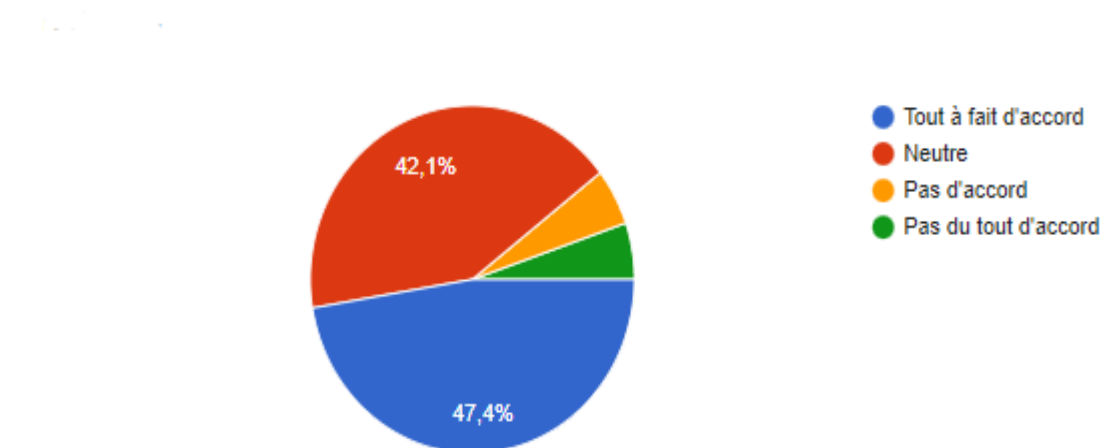
Cependant, il est important de noter qu'il semble y avoir un manque en ce qui concerne la notoriété et l'image de la compagnie, ainsi que la gestion des sinistres. Ces aspects pourraient être des domaines d'amélioration pour la CAAR afin de renforcer sa réputation et sa capacité à gérer efficacement les sinistres.

4.2.6 Le degré de satisfaction des clients

Question 6 : En termes de qualité de produit et de services, la CAAR répond-elle à vos attentes ?

La réponse des assurés s'est faite de la façon suivante :

Figure 18: Évaluation de la satisfaction des clients en matière de qualité de produits et de services



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

D'après les réponses à une question sur la qualité des produits et services de la CAAR :

- Le pourcentage le plus élevé (47,4%) des clients sont pleinement satisfaits témoignant d'un manque d'opinion ou d'expérience.
- Environ 42,1% des clients se déclarent neutres et estiment que leurs attentes sont remplies.
- 5,3% des clients expriment leur insatisfaction quant à la qualité.
- Un autre groupe de 5,3% affiche un niveau élevé d'insatisfaction, estimant que leurs attentes ne sont pas du tout satisfaites.

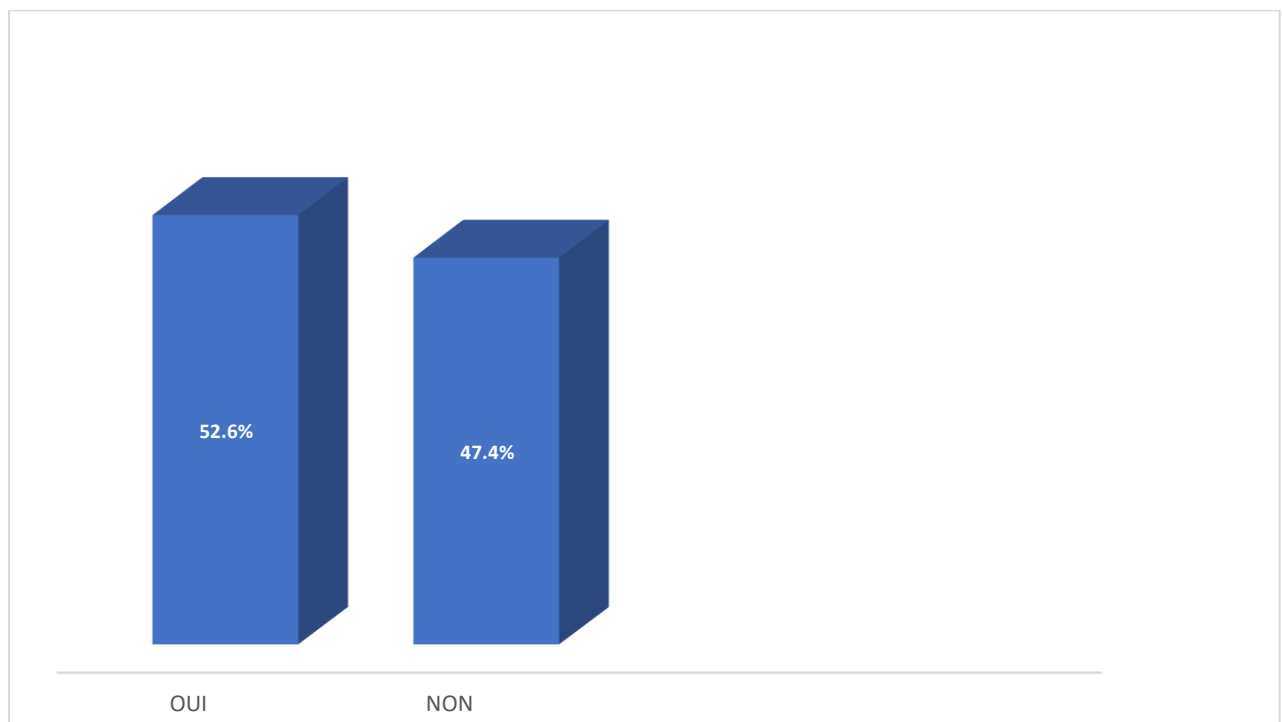
Ces résultats montrent l'importance pour la CAAR d'examiner les retours des clients neutres ou insatisfaits, et de mettre en place des mesures d'amélioration de la qualité des produits et services pour renforcer la satisfaction client.

4.2.7 Étude sur les accidents de voiture couverts par l'assurance automobile CAAR

Question 7 : Avez-vous déjà été impliqué dans un accident de voiture couvert par votre assurance automobile CAAR ?

Voici comment les assurés nous ont répondu :

Figure 19: Expérience des accidents de voiture couverts par l'assurance automobile CAAR



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

D'après les données d'une question sur l'implication des clients dans un accident de voiture couvert par leur assurance CAAR :

- 52,6% des clients interrogés ont déclaré un sinistre. C'est une proportion significative ayant fait appel à leur assurance.

- A l'inverse, 47,4% des clients déclarent ne jamais avoir eu d'accident. Cela peut s'expliquer par la prudence, la chance ou l'absence d'incidents.

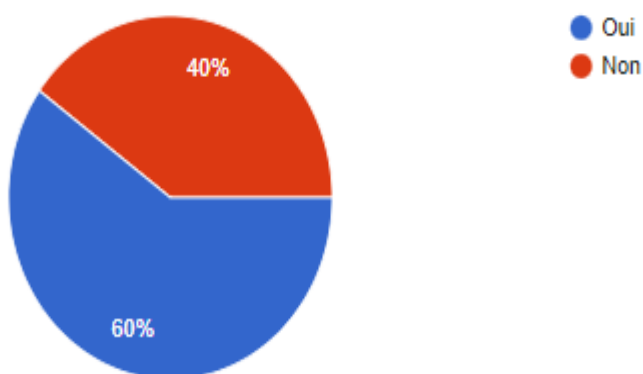
Ces résultats montrent l'importance pour la CAAR de bien gérer les sinistres liés aux accidents automobiles, étant donné la part importante de clients déjà concernés. Une bonne prise en charge des sinistres est essentielle pour satisfaire les assurés et maintenir l'image de la compagnie comme assureur fiable en cas de problèmes.

4.2.8 Gestion des réclamations en cas d'accident de voiture

Question 8 : Si oui, avez-vous déjà déposé une réclamation auprès de la CAAR ?

Les assurés ont donné leur réponse de la façon suivante :

Figure 20: Expérience des réclamations auprès de la CAAR en cas d'accident de voiture



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

Il ressort que parmi les clients interrogés ayant été impliqués dans un accident de voiture couvert par leur assurance automobile CAAR, 60 % ont déjà déposé une réclamation auprès de la compagnie. Cela indique qu'une majorité de ces clients ont fait appel à leur assurance pour demander une indemnisation ou une assistance suite à un sinistre. En revanche, 40 % des clients ayant été impliqués dans un accident n'ont pas déposé de réclamation auprès de la CAAR. Les raisons de cette situation peuvent être diverses, allant de l'absence de dommages importants nécessitant une réclamation à des préférences personnelles quant à la résolution de l'incident.

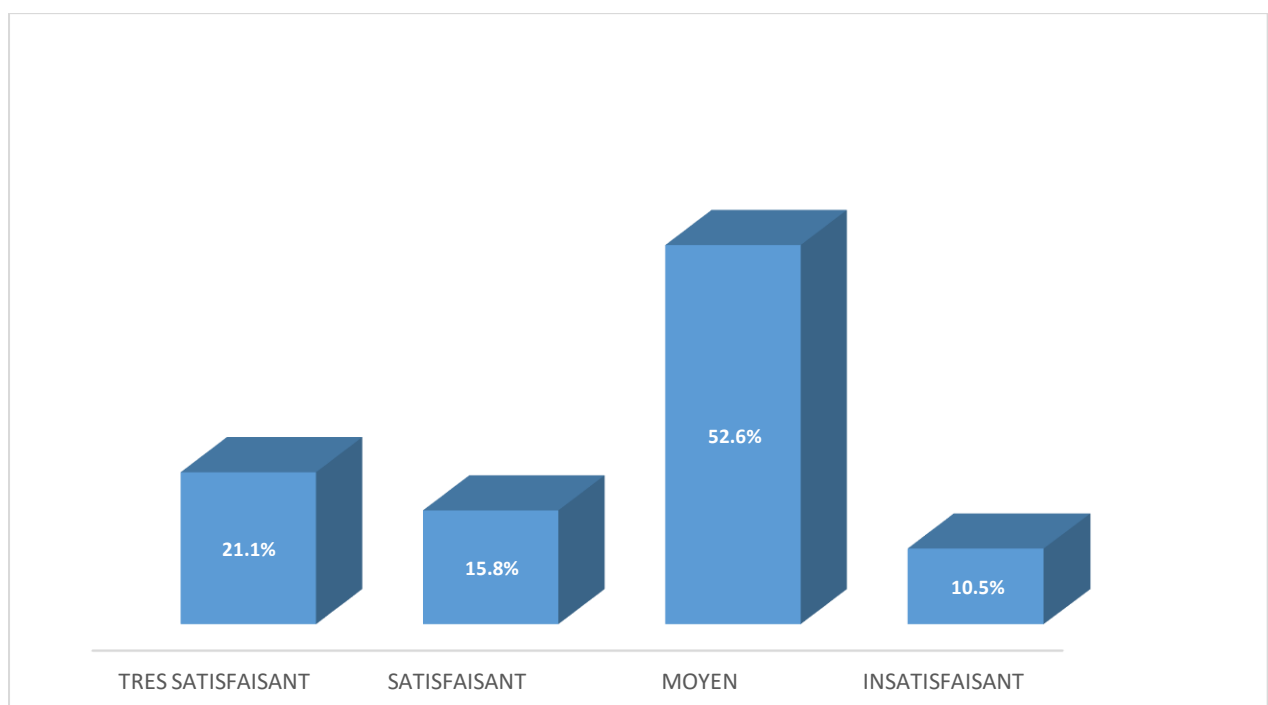
Ces résultats soulignent l'importance pour la CAAR de maintenir une bonne gestion des réclamations et de s'assurer que les clients sont informés et encouragés à déposer une réclamation lorsque cela est nécessaire. Cela comprend une communication claire sur les procédures de réclamation, une réactivité aux demandes des clients et un traitement équitable et rapide des réclamations déposées. Une gestion efficace des réclamations contribue à renforcer la confiance des clients dans la compagnie et à garantir leur satisfaction lorsqu'ils font face à des accidents de voiture couverts par leur assurance.

4.2.9 Analyse de la gestion des dossiers de sinistre par la CAAR

Question 9 : Si oui, comment évaluez-vous la qualité de la gestion de votre dossier de sinistre par la CAAR ?

Les assurés nous ont répondu de la manière suivante

Figure 21: Évaluation de la qualité de gestion des dossiers de sinistre par la CAAR



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

D'après les résultats d'une question sur la qualité de la gestion des dossiers de sinistre par la CAAR, les avis des clients se répartissent de la manière suivante :

- La moitié des clients évaluent la qualité comme moyenne, soulignant des aspects perfectibles.
- Un cinquième des clients se déclare très satisfait, témoignant d'un traitement efficace

et satisfaisant.

- Un sixième des clients sont satisfaits de manière modérée, leurs attentes ayant été remplies de façon acceptable.

- Un dixième des clients expriment leur insatisfaction, estimant que la CAAR n'a pas répondu adéquatement à leurs besoins.

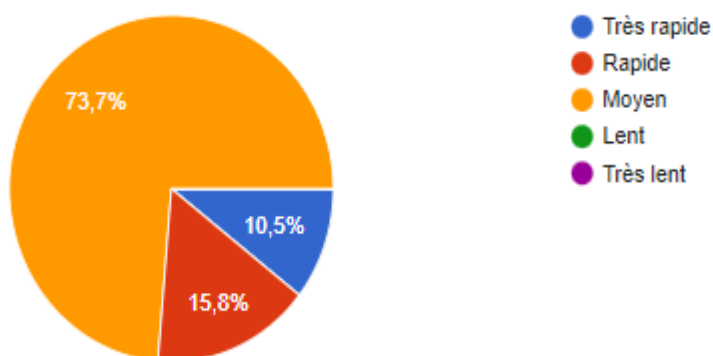
Ces résultats montrent l'importance pour la CAAR de garantir une gestion de qualité des sinistres, avec des processus transparents, réactifs et équitables pour satisfaire les clients. L'analyse des retours négatifs peut aussi nourrir l'amélioration continue de la gestion des sinistres. L'analyse des retours négatifs peut aussi nourrir l'amélioration continue de la gestion des sinistres.

4.2.10 Analyse de la rapidité de traitement des dossiers de sinistre par la CAAR

Question 10 : Comment évaluez-vous la rapidité de traitement de votre dossier de sinistre par la CAAR ?

La réponse des assurés s'est faite de la façon suivante :

Figure 22: Évaluation de la rapidité de traitement des dossiers de sinistre par la CAAR



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

Sur cette question, nous pouvons déduire que les évaluations de la rapidité de traitement des dossiers de sinistre par la CAAR :

- Moyen : 73,7 %
- Rapide : 15,8 %
- Très rapide : 10,5 %

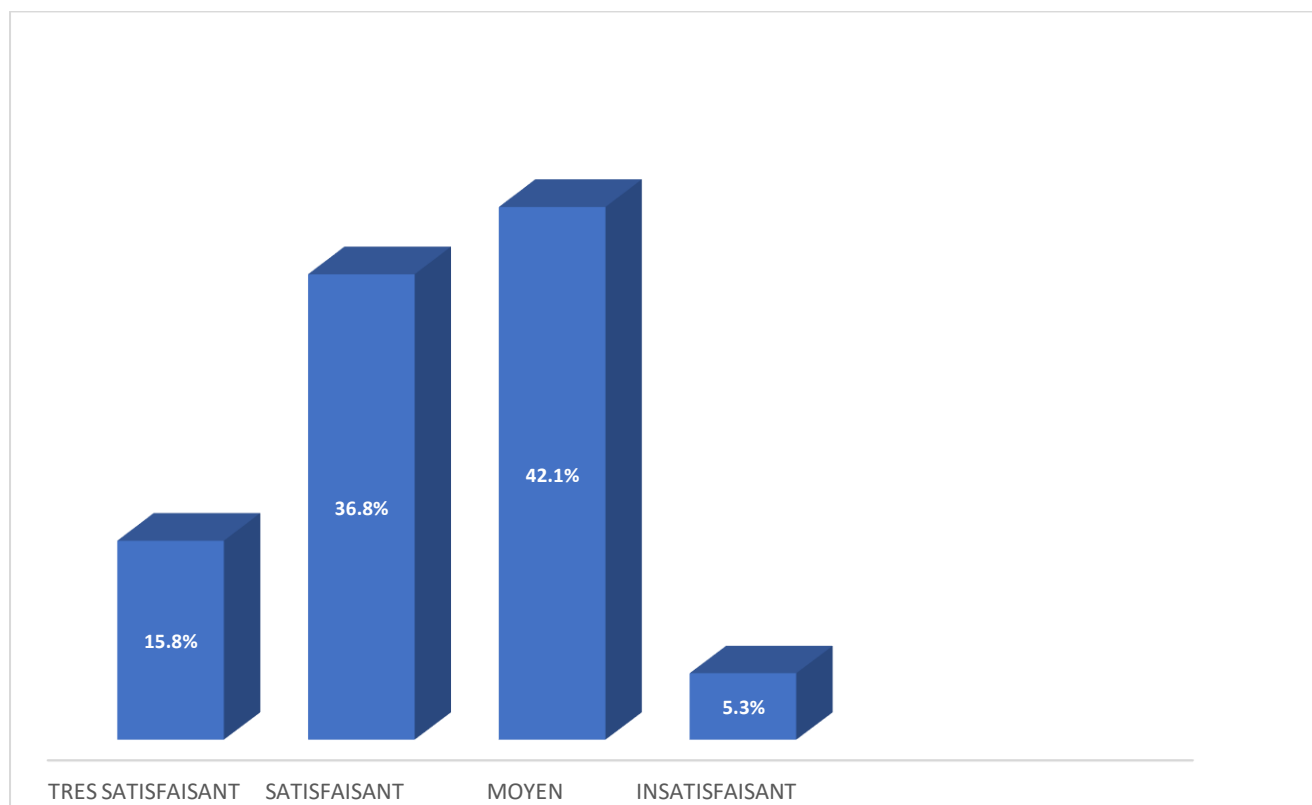
Ces chiffres indiquent que la majorité des personnes interrogées ont évalué la rapidité de traitement de leur dossier de sinistre par la CAAR comme étant moyenne, tandis qu'une proportion plus faible a considéré le traitement comme étant rapide ou très rapide.

4.2.11 Qualité d'informations de la CAAR

Question 11 : Comment évaluez-vous la qualité des informations fournies par la CAAR pendant le traitement de votre dossier de sinistre ?

La réponse des assurés est la suivante :

Figure 23: Évaluation de la qualité des informations fournies par la CAAR lors du traitement des dossiers de sinistre



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

Sur cette question, nous pouvons déduire que les évaluations de la qualité des informations fournies par la CAAR pendant le traitement des dossiers de sinistre :

- Moyen : 42,1 %
- Satisfaisant : 36,8 %
- Très satisfaisant : 15,8 %

- Insatisfaisant : 5,3 %

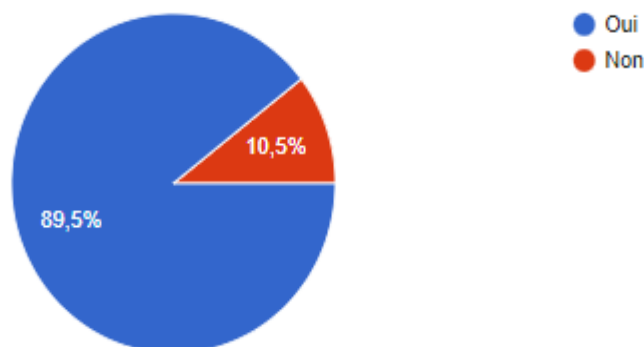
Ces chiffres indiquent que la plus grande proportion des personnes interrogées a évalué la qualité des informations fournies par la CAAR comme étant moyenne, suivie par une évaluation satisfaisante. Une proportion plus faible a considéré les informations comme étant très satisfaisantes, tandis qu'un petit pourcentage a exprimé une évaluation insatisfaisante.

4.2.12 L'importance de la qualité de gestion des sinistres

Question 12 : Selon vous, la qualité de la gestion des sinistres par la CAAR est-elle un critère important pour choisir son assurance automobile ?

Voici comment les assurés nous ont répondu :

Figure 24: L'importance de la qualité de gestion des sinistres par la CAAR dans le choix de l'assurance automobile



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

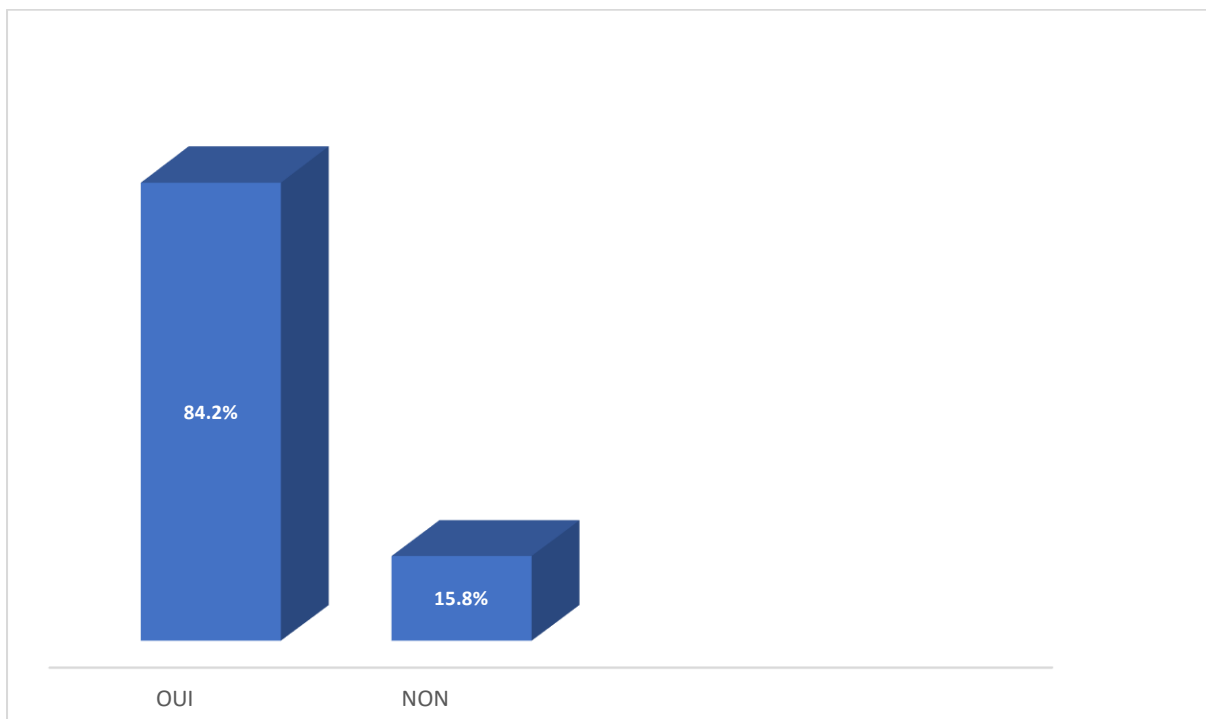
À travers ces résultats, nous constatons que 89,5% des personnes considèrent que la qualité de la gestion des sinistres par la CAAR est un critère important pour choisir leur assurance automobile, tandis que 10,5% ne le considèrent pas comme un critère important. Ces chiffres suggèrent une forte préférence pour une gestion des sinistres de haute qualité lorsqu'il s'agit de choisir une assurance automobile.

4.2.13 Motifs de choix pour sa gestion de sinistres (CAAR)

Question 13 : Si oui, avez-vous choisi la CAAR pour son service de gestion des sinistres ?

Les assurés ont donné leur réponse de la façon suivante :

Figure 25: Motifs de choix de la CAAR en raison de son service de gestion des sinistres



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

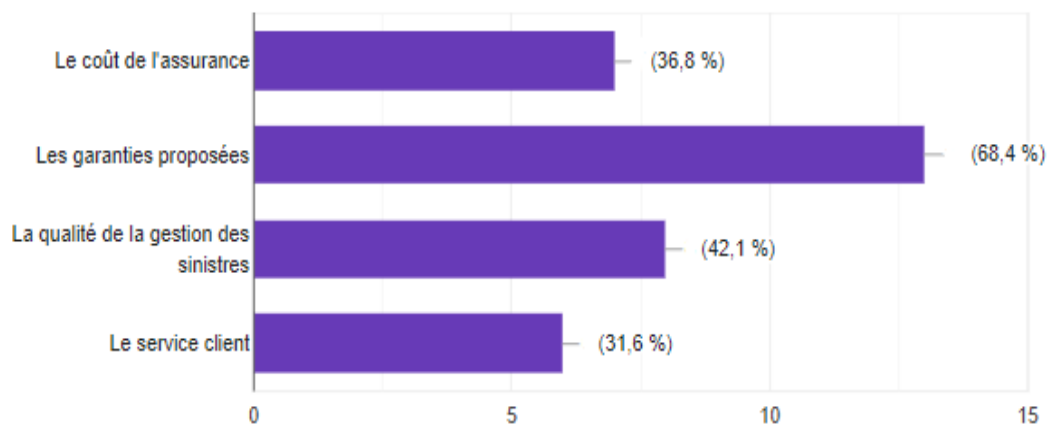
D'après notre analyse nous remarquons que 84,2% des personnes ayant considéré la qualité de la gestion des sinistres comme un critère important ont choisi la CAAR pour son service de gestion des sinistres, tandis que 15,8% ne l'ont pas fait. Ces chiffres montrent que la majorité des personnes qui accordent de l'importance à la gestion des sinistres ont effectivement choisi la CAAR en raison de la qualité de son service dans ce domaine.

4.2.14 Les critères de choix d'une assurance automobile

Question 14 : Selon vous, quels critères sont les plus importants pour choisir une assurance automobile CAAR ? (choisir jusqu'à trois réponses)

La réponse des assurés s'est faite de la façon suivante :

Figure 26 : Critères prioritaires de choix d'une assurance automobile CAAR



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

Selon les données fournies, voici les trois critères les plus importants pour choisir une assurance automobile CAAR, accompagnés de leurs pourcentages respectifs :

- Les garanties proposées : 68,4%
- La qualité de la gestion des sinistres : 42,1%
- Le coût de l'assurance : 36,8%

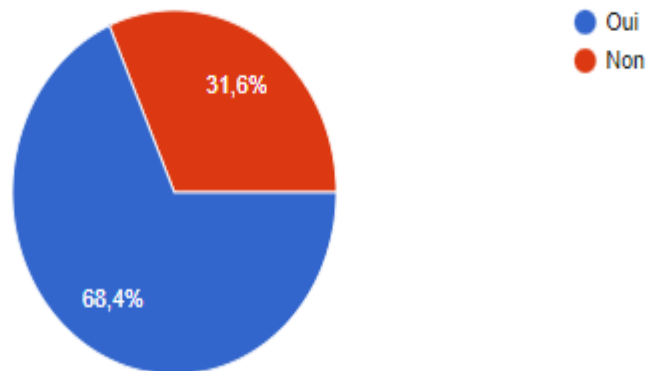
Ces résultats indiquent que la majorité des personnes considèrent les garanties proposées comme le critère le plus important lors du choix d'une assurance automobile CAAR. La qualité de la gestion des sinistres et le coût de l'assurance occupent également des positions importantes parmi les critères de choix. Le service client est mentionné par 31,6% des personnes, ce qui en fait un critère moins prioritaire par rapport aux autres.

4.2.15 Les primes pour la gestion des sinistres

Question 15 : Seriez-vous prêt(e) à payer un peu plus cher votre assurance automobile CAAR si vous saviez que la gestion des sinistres est de très bonne qualité ?

Les assurés nous ont répondu de la manière suivante :

Figure 27: Disposition à payer une prime supérieure pour une gestion des sinistres de très bonne qualité chez CAAR



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

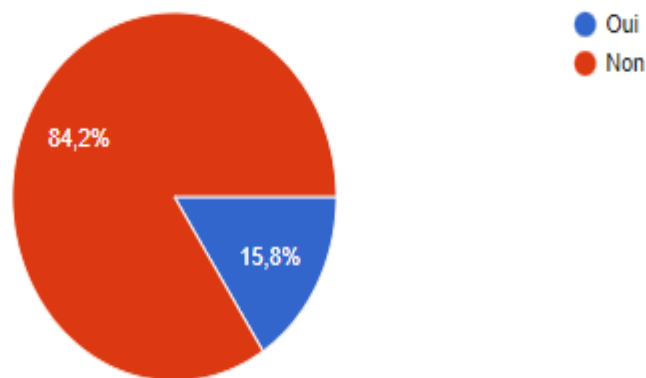
On remarque que 68,4% des personnes seraient prêtes à payer un peu plus cher leur assurance automobile CAAR si elles savaient que la gestion des sinistres est de très bonne qualité, tandis que 31,6% ne le seraient pas. Ces chiffres reflètent qu'une majorité significative des personnes attachent de l'importance à la qualité de la gestion des sinistres au point d'être disposées à payer un tarif légèrement plus élevé pour leur assurance automobile, en échange d'un service de gestion des sinistres de très bonne qualité.

4.2.16 Amélioration de la gestion des sinistres

Question 16 : Avez-vous des suggestions pour améliorer la gestion des sinistres dans les produits d'assurance automobile de la CAAR ?

Voici comment les assurés nous ont répondu :

Figure 28: Suggestions d'amélioration de la gestion des sinistres dans les produits d'assurance automobile de la CAAR



Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

D'après le résultat obtenu, nous constatons que 84,2% des personnes ne proposent pas de suggestions pour améliorer la gestion des sinistres dans les produits d'assurance automobile de la CAAR, tandis que 15,8% ont des suggestions à formuler. Bien que la majorité des personnes ne fournissent pas de suggestions spécifiques, il existe tout de même une petite proportion qui est disposée à partager des idées d'amélioration. Cependant, sans plus d'informations sur les suggestions elles-mêmes, il n'est pas possible de fournir des détails sur les améliorations potentielles qui pourraient être proposées.

4.2.17 Précisions concernant la question précédente

Question 17 : si oui, à préciser ?

Les assurés ont donné leur réponse de la façon suivante :

Figure 29: Précisions et suggestions concernant la question précédente

Aucune je suis satisfaite

1- les annonces sur les réseaux sociaux son presque absent 2-revivez le service marketing svp 3-des packs avec réduction pour attirer le client

Source : Établis par nous-mêmes selon les résultats de l'enquête.

Voici quelques suggestions spécifiques fournies par les personnes qui ont répondu "Oui" à la question sur les suggestions pour améliorer la gestion des sinistres dans les produits d'assurance automobile de la CAAR :

- Aucune, je suis satisfaite : Cette réponse indique que certaines personnes sont déjà satisfaites de la gestion des sinistres de la CAAR et ne proposent donc aucune suggestion d'amélioration.

- Les annonces sur les réseaux sociaux sont presque absentes : Cette proposition suggère d'accorder davantage d'attention à la présence et à la communication de la CAAR sur les réseaux sociaux. Cela pourrait inclure la publication régulière d'annonces, d'informations utiles ou de conseils liés à la gestion des sinistres.

- Revivez le service marketing, s'il vous plaît : Cette suggestion met l'accent sur la nécessité de revitaliser le service marketing de la CAAR, peut-être en renforçant les efforts de promotion de la qualité de la gestion des sinistres. Cela pourrait inclure des campagnes publicitaires spécifiques mettant en valeur les avantages de la gestion des sinistres de la CAAR.

- Des packs avec réductions pour attirer le client : Cette proposition suggère d'introduire des packs d'assurance automobile qui offrent des réductions ou des avantages spéciaux afin d'attirer les clients. Cela pourrait encourager davantage de personnes à choisir la CAAR en mettant en valeur les avantages financiers ou les offres exclusives liées à la gestion des sinistres.

Il est important de noter que ces suggestions sont basées sur un échantillon limité de réponses et ne représentent pas nécessairement l'opinion générale ou les perspectives de l'ensemble des clients de la CAAR.

4.3 Analyse des résultats

Cette enquête menée auprès des clients de l'assureur CAAR avait pour objectif d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis de la gestion des sinistres automobiles. Plusieurs enseignements peuvent en être tirés :

- La clientèle est majoritairement masculine, âgée de 26 à 35 ans et a connu la CAAR par bouche-à-oreille. La plupart sont clients depuis moins d'un an.

- Les critères clés de choix sont les garanties proposées et la proximité. La qualité de la gestion des sinistres est également importante.

- Près de la moitié des clients sont satisfaits des produits/services. Cependant, une amélioration est souhaitée concernant la notoriété et la gestion des sinistres.

- La moitié des clients (52%) ont déjà fait un accident couvert. 60% de ces clients ont déposé une réclamation, jugée "moyenne" à 52%.

- Le traitement des dossiers est perçu comme "moyen" (73,7%) et les informations comme "moyennes" (42,1%) ou "satisfaisantes" (36,8%).

- 89,5% des assurés jugent la gestion des sinistres comme un critère clef de choix. 84,2% ont choisi la CAAR pour ce service.

- 68,4% paieraient plus cher pour une meilleure gestion des sinistres.

- Quelques suggestions d'amélioration concernent la communication et les offres promotionnelles.

En revanche si la satisfaction globale est modérée, la CAAR pourrait renforcer son positionnement en mettant l'accent sur la qualité de sa gestion des sinistres, gage de confiance pour les clients.

Conclusion

En conclusion, la gestion des sinistres automobiles au sein de la CAAR présente plusieurs avantages concurrentiels qui font de cette compagnie d'assurance un acteur clé dans le secteur. Les données analysées révèlent que la qualité de la gestion des sinistres est un critère important pour les assurés lorsqu'ils choisissent leur assurance automobile. La majorité des personnes interrogées considèrent les garanties proposées comme le critère le plus important, suivi de près par la qualité de la gestion des sinistres et le coût de l'assurance. De plus, une proportion significative des répondants serait prête à payer un peu plus cher pour leur assurance automobile si la gestion des sinistres était de très bonne qualité. Cependant, la majorité des personnes interrogées n'ont pas proposé de suggestions spécifiques pour améliorer la gestion des sinistres au sein de la CAAR. Ces résultats soulignent l'importance de la gestion des sinistres dans le choix des assurés et mettent en évidence la nécessité pour la CAAR de maintenir et d'améliorer la qualité de ses services dans ce domaine afin de conserver ses avantages concurrentiels.

En somme, la gestion des sinistres automobiles au sein de la CAAR se distingue par sa rapidité, son approche centrée sur le client, son innovation technologique et sa réputation solide. Ces avantages concurrentiels font de la CAAR un choix judicieux pour les assurés à la recherche d'une gestion efficace et fiable de leurs sinistres automobiles. Cependant, pour rester compétitive, la CAAR devrait continuer à surveiller les pratiques des autres assureurs, renforcer sa présence sur les réseaux sociaux, revitaliser son service marketing et proposer des packs d'assurance attractifs avec des réductions. En investissant dans ces domaines, la CAAR pourra maintenir ses avantages concurrentiels et répondre aux attentes des assurés.



CONCLUSION GENERAL

Conclusion générale

La gestion des sinistres automobile est un enjeu majeur pour les compagnies d'assurance. Pour être compétitives, ces dernières doivent mettre en place des stratégies efficaces pour gérer les sinistres et répondre aux attentes des clients.

La préoccupation principale de cette étude et de trouver une réponse à la question de recherche principale qui suit : *Comment la gestion des Sinistres peut-elle contribuer à créer les avantages concurrentiels dans les produits d'assurance automobile ?*

Afin de mieux répondre à ces questions de recherche, des notions de base s'imposent. C'est pour cela que les deux premiers chapitres regroupent les différents concepts théoriques de cette étude. Le premier chapitre présente l'ensemble des définitions de base en ce qui concerne les assurances, tandis que le deuxième chapitre se consacre à l'importance de la gestion des sinistres dans l'assurance automobile.

Notre étude a permis de répondre à la question principale en concluant que la gestion des sinistres peut générer des avantages concurrentiels dans les produits d'assurance automobile lorsqu'elle satisfait aux attentes des clients en termes de rapidité, de transparence et de qualité du service. Il s'agit d'un retour aux principes fondamentaux axés sur la satisfaction des clients. L'utilisation de solutions innovantes et numériques permet d'améliorer l'expérience cliente, ce qui constitue un avantage concurrentiel.

L'enquête réalisée auprès des clients de la CAAR sur la gestion des sinistres automobiles révèle que près de la moitié des assurés sont satisfaits, mais souhaitent une meilleure gestion des sinistres et une plus grande notoriété. Les critères clé pour choisir l'assureur sont les garanties, la proximité et la qualité de la gestion des sinistres. Cependant, le traitement des sinistres est jugé moyen, avec seulement 52% des réclamations satisfaisantes. Les clients estiment qu'il faut améliorer le processus de traitement et la communication d'informations. En mettant l'accent sur la qualité de la gestion des sinistres, la CAAR peut renforcer sa position concurrentielle et gagner la confiance des clients.

Nous avons essayé de mettre en place deux hypothèses. La première hypothèse est : "une gestion efficace des sinistres dans les produits d'assurance automobile peut contribuer à créer un avantage concurrentiel en améliorant la satisfaction des clients grâce à des processus rapides et transparents de règlement des réclamations". Les résultats de l'enquête confirment

Conclusion générale

cette hypothèse, montrant que près de la moitié des clients soient satisfaits des produits/services, il existe un besoin d'amélioration dans la gestion des sinistres. Un règlement rapide et transparent des réclamations peut contribuer à renforcer la satisfaction cliente et à créer un avantage concurrentiel pour la CAAR.

La deuxième hypothèse le développement de solutions innovantes et digitales pour la gestion des sinistres automobiles (via les applications, plateformes en ligne, traitement automatisé) pourrait conférer à la CAAR un avantage dans la rapidité de traitement et l'expérience client par rapport aux assureurs traditionnels. Les résultats de l'enquête confirment également cette hypothèse, car les clients expriment leur intérêt pour de telles solutions. En développant ces innovations, la CAAR pourrait se démarquer de la concurrence en offrant un traitement plus rapide et une expérience client améliorée.

La principale limite de cette recherche est l'échantillon utilisé dans l'enquête était limité, ce qui signifie qu'il ne représente peut-être pas l'ensemble de la base de clients de la CAAR. Par conséquent, les résultats obtenus ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la clientèle. Les réponses des clients peuvent être influencées par des facteurs tels que la partialité, la rétention sélective de l'information ou même l'oubli. Certains clients peuvent également être plus enclins à exprimer leurs insatisfactions plutôt que leurs satisfactions, ce qui peut affecter la représentativité des résultats. Il convient de noter que les évaluations de satisfaction des clients sont basées sur leurs propres perceptions et opinions subjectives. Ces évaluations peuvent varier d'un individu à l'autre en raison de facteurs externes tels que des expériences antérieures ou des attentes préalables.

La compagnie CAAR peut améliorer sa gestion des sinistres automobiles et répondre aux attentes de sa clientèle :

- Renforcer la communication en fournissant des informations claires et régulières sur le processus de gestion des sinistres, ainsi que des canaux de communication accessibles pour répondre aux questions des clients.
- Améliorer la qualité du traitement des dossiers en investissant dans la formation continue du personnel chargé de la gestion des sinistres, afin d'offrir un service client de qualité supérieure.
- Accroître la notoriété de la CAAR en mettant en place des campagnes de marketing ciblées qui mettent en valeur la qualité de sa gestion des sinistres et son engagement envers la satisfaction client.

Conclusion générale

- Offrir des promotions et des avantages spécifiques liés à la gestion des sinistres, tels que des réductions sur les primes d'assurance pour les conducteurs sans sinistre ou des services d'assistance supplémentaires en cas d'accident, pour attirer de nouveaux clients et fidéliser ceux existants.

Pour conclure notre travail, la CAAR pourrait renforcer son positionnement sur le marché de l'assurance automobile en tant qu'assureur offrant une gestion des sinistres de qualité supérieure. Cela contribuerait à accroître la satisfaction et la fidélité de sa clientèle, tout en attirant de nouveaux clients conscients de l'importance d'une gestion efficace des sinistres.



BIBLIOGRAPHIE

Ouvrage :

1. BERRACHE, J. P. (1992). «*La qualité de service dans l'entreprise*». France : édition organisât.
2. BIGOT, G. (2000). «*Droit des assurances : entreprises et organismes d'assurance*». (2ème édition). Paris : Éditions DELTA.
3. BOUALE, T., & TAFIANI, B. (1987). «*Les assurances en Algérie* ». Alger : Ed. OPU et Nap.
4. Boualem, Tafiani, M. (1987). «*Les assurances en Algérie : étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement* ». Alger : OPU.
5. Couilbault, F., & Eliashberg, C. (2002). «*Les grands principes de l'assurance* ». (5ème édition). Paris : L'Argus.
6. Couilbault, F., Eliashberg, C. (2013). «*Les grands principes de l'assurance* ». (11ème édition) Paris : L'Argus de l'Assurance.
7. Couilbault, F., Eliashberg, C., & Latrasse, M. (2002). «*Les grands principes de l'assurance* ». Paris : L'Argus.
8. Couilbault, F., Eliashberg, C., & Latrasse, M. (2003). «*Les grands principes de l'assurance* ». (6ème édition).
9. O.C.D.E. (2000). «*Glossaire des termes d'assurance* ». (1ère édition). États-Unis.
10. Hermel, L. (2001). «*Mesurer la satisfaction clients* ». Paris : AFNOR.
11. JEANS, B., & BELLANDO, J. L. (1996). «*Traité de droit des assurances* ». Paris : Éditions Delta.
12. JEROME, Y. (2002). «*Manuel international de l'assurance* ». (2ème édition).
13. Loubergé, H. (1981). «*Économie et finance de l'assurance et de la réassurance* ». Suisse : Dalloz.
14. MABROUK, H. (2000). «*Code Algérien des assurances* ». Houma éditions.
15. MABROUK, H. (2006). «*Code algérien des assurances* ». Houma éditions.
16. Marquet, R. (2015). «*Le Volume : Techniques d'assurance* ». (2ème édition). France : Foucher.
17. Martin, A. (2012). «*Les techniques d'assurance en 34 fiches* ». (2ème édition). Belgique.
18. MRABET, N. (1990). «*Centre de recherche pour les budgets familiaux, Bien utiliser les assurances* ». Éditions de l'épargne.
19. Noël, F., & Mellaré, B. (2014). «*Le règlement des sinistres Automobile* ».

20. Patriat, L. (2016). « *Le rôle du secteur de l'assurance dans le développement. Techniques Financières et Développement* ».
21. Pierre-Henri Dade, & Daniel Huet. (1999). « *Les assurances de dommage aux biens de l'entreprise* ». Paris : L'Argus.
22. Piriou, & Clerc, D. (2007). « *Lexique de sciences économiques et sociales* ». Paris : Édition la Découverte.
23. Sylvie C. Jean, & P. (2016). « *Manuel de l'assurance automobile* ». (5ème édition). Paris : L'Argus.
24. Tosseti, A., Behar, T., Fromentaux, M., & Menart, S. (2002). « *Assurance comptabilité réglementation actuariat* ». Paris : Éditions Economica.
25. VANDERCAMMEN, M. (2006). « *Marketing : L'essentiel comprendre ; décider ; agir* ». (2ème édition). De Boeck.
26. YVONNE, L. F. (2001). « *Droit des assurances* ». (11ème édition). Paris : édition Dalloz.

Articles et revues :

1. BOUAZIZ CHEIKH, (2013). « *L'histoire de l'assurance en Algérie. Assurances et gestion des risques* », Vol. 81(3-4).
2. Boulanger, F. (1993). « *Individualisation du risque en assurance automobile* ».
3. BOURAKNI, M. Y. A. É. (Date non spécifiée). « *L'assurance entre développement et nécessité de développement* ».
4. Boyer, M. (2008). « *Une brève histoire des assurances au Moyen Âge. Assurances et gestion des risques* ».
5. Branche, J., D'assurances, C.D., & Jean-Moulin-Lyon, C.D. (2013). « *L'Argus de l'Assurance - Opportunités et risques du démembrement de la clause bénéficiaire – Assurance* », assurance en ligne.
6. CNA. (2018, Avril-Juin). « *Acteur incontournable du marché des assurances : Courtier, un Risk Manager attentif* ». Revue de l'assurance N°21, Alger.
7. CNA. (avril 2017). « *Sinistralité automobile en Algérie : vers de nouveaux critères de tarification* ». Revue éditée .N° 17.
8. CNA. (Décembre 2014). « *L'expertise d'assurance : un maillon déterminant de la qualité de la relation assureur-assuré* ». Revue de l'assurance. N°07.
9. Fédération française des sociétés d'assurance. (Date non spécifiée). « *Une page d'histoire* ».
10. Guide de gestion de l'assurance automobile.

11. HADDAD, M., ALOUACHE, O., & TALEB, A. A. (2021). « *Principaux facteurs déterminant la sinistralité automobile en Algérie* ». Revue de l'économiste chercheur, 9(1), 50-65.
12. Intact. (2019). « *Assurance automobile : cinq petites erreurs qui pourraient vous coûter cher* ».
13. J.-B., F., & A.-G., Z. (2016). « *Les différentes composantes de l'assurance vie et leur évolution* ».
14. Le Houillier, B. (2015). « *L'assurance de dommages au Canada : Un aperçu historique* ». Revue de l'assurance.
15. Pereira, J.C. (2002). « *Algorithmes de filtrage efficace pour les systèmes de diffusion d'information à base de notifications* ».
16. Rothwell, A. E., Kryzanowski, L., & Semenov, A. (2019). « *The determinants of competitive advantage in the automobile insurance industry : evidence from Canada* ». Journal of Insurance Issues.
17. Sahlins, M.D. (2011). « *Whatkinshipis (part two)* ». Journal of the Royal Anthropological Institute.
18. Vasechko, O., Grun-Réhomme, M., & Benlagha, N. (2009). « *Modélisation de la fréquence des sinistres en assurance automobile* ». Bulletin Français d'Actuariat. P1.

Mémoires :

1. BOUZID Amel, BOUZOUAG Samia, (2015). Analyse du marché des assurances privées en Algérie et les perspectives de son développement : cas de la 2A de Tizi-Ouzou. (mémoire de master). UMMTO, Sciences Économiques.
2. ISSOLAH Nadjim et DRALI Nabil, « Management du risque au sien d'une compagnie d'assurance Cas (CAAR), mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention d'une licence en sciences commerciales et financière, ESC Alger. établissement d'accueil : compagnie algérienne d'assurance et de réassurance(CAAR). 2012.
3. Korsakoff, M., (1988). L'expertise amiable en matière d'assurance-construction. (Thèse de doctorat). Paris 12.
4. Kouadio, K. F., (2012). Assurance automobile : Les différentes garanties. (Mémoire de Licence). Université Félix Houphouët Boigny.
5. MEZDAD Loundja, (2006). Essai d'analyse du secteur des assurances et de sa contribution dans l'intermédiation financière nationale. (Thèse de magistère : monnaie finance et globalisation). Université de Bejaia.
6. MOUSSI S, MOULOUD S, (2017). Modélisation des déterminants de la prime RC en assurance automobile. (Mémoire de fin d'étude). Option : économie appliquée et ingénierie financière, MBF. Université A. Mira de Béjaia.

7. OUBAZIZ. S, (2012). Les réformes institutionnelles dans le secteur des assurances : cas de l'industrie assurancielle algérienne. (Thèse de magister).Université de Tizi Ouzou-Mouloud Mammeri.
8. R Sabrina, R Lydia, (2020). L'offre des produits d'assurance automobile et la gestion des sinistres. (Mémoire de fin d'étude master). Option : finance et assurance. UMMTO.
9. SOUFIT S, (2011). Analyse de la stratégie de diversification des compagnies d'assurances sur le marché assurantiel algérien : cas de la TRUST Alegria. (Mémoire de Master).Option Finance et Banque. Université de Bejaia.

Textes juridiques :

1. Art 60 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.
2. Art 62 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.
3. Article 1 de l'ordonnance n°74-15 du 30 janvier 1974 relative à l'obligation d'assurance de véhicule automobile et du régime d'indemnisation des dommages.
4. Article 15 alinéa 05 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 et l'article 17 des conditions générales automobiles.
5. Article 5, "conditions générales, assurance auto" visa N°01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010.
6. Article n°3 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.
7. Article n°4 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.
8. Décret exécutif N°07-138 du 19/05/2007 fixant les missions, l'organisation et le fonctionnement de la centrale des risques. Journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire, N° 33, 46ème année, 20/05/2007.
9. L'article n°30 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 susvisée, est modifié, complété par l'art. 3 L 06-04, du 20 février 2006.
10. Le barème d'indemnisation édicté par la loi 88-31 du 19/01/188.
11. Loi 06-04 du 20 février 2006 modifiant et complétant l'ordonnance N° 95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances. Journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire, N° 15, 45ème année, 12/03/2006.
12. Voir l'article 1 de l'ordonnance 74/15 relatives aux assurances.
13. Voir 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.
14. Voir l'article N°7 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n°06-06 du 20/02/2006.
15. Voir l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chabannes 1415 correspondant au 25 Janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée.

Colloque :

1. Benilles, Bilal, colloque international sur l'évolution des secteurs algérienne des assurances, université Ferhat Abbas, 2011.

Webographie :

- <http://www.univ-ecosetif.com/>.
- <http://www.iefpedia.com/>.
- <http://www.jurisques.com/>.
- <http://www.jurisques.com/>.
- <http://www.kpmg.dz/>.
- <http://www.universalis.fr/>.
- <https://cna.dz/>.
- <https://cours-de-droit.net/>.
- <https://elearn.univ-tlemcen.dz/>.
- <https://www.arbitrage-maritime.org/>.
- <https://www.atlas-mag.net/>.
- <https://www.coover.fr/>.
- <https://www.ladissertation.com/>.
- <https://www.lemaire-expertise.com/>.
- <https://www.oecd.org/>.
- <https://www.revueassurances.ca/>.
- <https://www.swissre.com/>.
- <https://www.universalis.fr/>.
- <https://www.univ-khemis.dz/>.
- <https://www.worldhistory.org/>.
- www.uar.dz/.



TABLE DE MATIER

	Introduction.....	5
	Section 1 : L'évolution historique de l'assurance.....	6
1.1	<i>Définition d'assurance</i>	6
1.1.1	Définition technique	6
1.1.2	Définition économique.....	7
1.1.3	Définition juridique.....	7
1.2	<i>Historique et évolution de l'assurance</i>	8
1.2.1	Naissance de la notion d'assurance.....	8
1.2.2	Naissance de l'assurance moderne (Maritime)	9
1.2.3	L'assurance terrestre	10
	Section 2 : Les Principes de base de l'assurance	11
2.1	<i>Les acteurs d'une opération d'assurance</i>	11
2.1.1	L'assureur	11
2.1.2	L'assuré	11
2.1.3	Le souscripteur	12
2.1.4	Le bénéficiaire	12
2.1.5	Le tiers	12
2.2	<i>Les éléments d'une opération d'assurance</i>.....	12
2.2.1	Le risque	12
2.2.2	La prime ou la cotisation.....	13
2.2.3	La prestation (l'indemnité)	14
2.2.4	La compensation.....	16
2.3	<i>La division des risques</i>.....	16
2.3.1	La coassurance	17
2.3.2	La réassurance.....	17
2.4	<i>Les types d'assurance</i>	17
2.4.1	Assurances des personnes	17
2.4.2	Les assurances de dommage	18
2.5	<i>La spécificité des compagnies d'assurance</i>.....	20
2.5.1	L'inversion de cycle de production	20
2.5.2	La mutualisation au sein des compagnies d'assurance	21
2.6	<i>Le rôle de l'assurance</i>	21
2.6.1	Le rôle social de l'assurance	22
2.6.2	Le rôle économique	22
	Section 3 : L'évolution des compagnies d'assurance en Algérie.....	23
3.1	<i>Historique des assurances en Algérie</i>	23
3.1.1	L'assurance durant la période coloniale	23
3.1.2	La période après l'indépendance	23
3.1.3	La période de libéralisation (1995 à nos jours)	24
3.2	<i>La composition du secteur algérien des assurances</i>	25
3.2.1	Les sociétés publiques.....	25
3.2.2	Les sociétés privées algériennes	25
3.2.3	Les sociétés privées étrangères.....	26
3.2.4	Les sociétés mutuelles.....	26
3.2.5	Les compagnies publiques sont spécialisées dans l'assurance du risque crédit	26
3.2.6	Une société publique de réassurance	27

3.3	<i>Les intervenants et intermédiaires dans le marché algérien des assurances</i>	27
3.3.1	Le ministère des Finances	27
3.3.2	Les institutions autonomes.....	27
3.3.3	Les intermédiaires d'assurances	29
	Introduction.....	33
	Section 1 : les aspects fondamentaux du contrat d'assurance automobile	34
1.1	<i>L'assurance automobile</i>	34
1.1.1	L'assurance automobile obligatoire.....	34
1.2	<i>Définition et caractéristiques d'un contrat d'assurance</i>	35
1.3	<i>Les types des contrats d'assurance</i>	36
1.3.1	Les contrats individuels (particulier)	36
1.3.2	Les contrats flottent.....	36
1.4	<i>La souscription d'un contrat d'assurance automobile</i>	37
1.4.1	La phase précontractuelle	38
1.4.2	La phase contractuelle	39
1.5	<i>Les conditions réglementaires d'un contrat d'assurance</i>	40
1.5.1	Les conditions générales.....	41
1.5.2	Les conditions spéciales.....	41
1.5.3	Les conditions particulières	41
1.6	<i>Les obligations des parties contractantes.....</i>	<i>41</i>
1.6.1	Les obligations de l'assureur.....	41
1.6.2	Les obligations de l'assuré.....	42
1.7	<i>La formation et la durée du contrat.....</i>	<i>42</i>
1.7.1	Date d'effet et durée du contrat.....	42
1.7.2	Résiliation du contrat	43
1.7.3	Le transfert de la propriété du véhicule assuré.....	44
1.8	<i>Les garanties du contrat d'assurance automobiles.....</i>	<i>44</i>
1.8.1	Responsabilité civile (RC) « Garantie obligatoire ».....	44
1.8.2	Assurance « Dommage au véhicule ».....	45
	Section 2 : La gestion des sinistres dans l'assurance automobile	48
2.1	<i>Définition de la sinistralité</i>	48
2.1.1	Les facteurs de la sinistralité.....	48
2.2	<i>La gestion des sinistres</i>	49
2.2.1	Les procédures de la gestion du sinistre	49
	Section 3 : les avantages concurrentiels de la gestion des sinistres	
	automobile	55
3.1	<i>L'avantage concurrentiel</i>	55
3.2	<i>L'avantage concurrentiel de l'assurance automobile.....</i>	<i>55</i>
3.2.1	Les agences de notation.....	56
3.2.2	Les principaux avantages concurrentiels dans la gestion des sinistres	
	automobile	56
	Introduction.....	62
	Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil (la compagnie	
	d'assurance CAAR).....	63
1.1	<i>Présentation de la compagnie algérienne d'assurance et de réassurance</i>	63
1.1.1	Organigramme central de la CAAR.....	64
1.1.2	Objectifs et buts de la création de la CAAR.....	64
1.1.3	Les filiales de la CAAR	65
1.1.4	Les branches d'activité et les garanties proposées par la CAAR	65

1.1.5	Spécialisation de la gestion des assurances de personnes	66
1.2	<i>Organisation de la CAAR</i>	67
1.2.1	Organisation interne de la CAAR	67
1.2.2	Les différents niveaux de gestion de la CAAR	67
1.2.3	Le réseau de distribution de la CAAR.....	68
2.1.1	Le marché de la CAAR	69
1.3	<i>Organigramme de la CAAR agence 223</i>	70
1.3.1	Présentation de l'agence 223 CAAR au niveau BOUIRA.....	70
	Section 2 : Processus de la gestion des sinistres d'assurance automobile « CAAR »	71
2.1	<i>La souscription d'un contrat d'assurance automobile</i>	71
2.1.1	Les documents nécessaires pour souscrire une assurance automobile	71
2.1.2	Renseignements à fournir obligatoirement par le souscripteur	71
2.1.3	L'établissement du certificat de visite du risque	72
2.1.4	L'établissement du contrat	72
2.1.5	La tarification.....	73
2.1.6	Les autres documents à remettre au souscripteur	73
2.2	<i>Les garanties principales d'une assurance automobile</i>	73
2.2.1	La garantie responsabilité civile (RC)	73
2.2.2	La garantie des dommages éprouvés par le véhicule assure.....	75
2.2.3	Défense-Recours : (Risque G)	77
2.2.4	Personnes transportées assurées	77
2.2.5	Assistance aux véhicules.....	77
2.3	<i>La gestion d'un dossier sinistre automobile</i>	78
2.3.1	La déclaration de l'accident (voir L'ANNEXE 01).....	78
2.3.2	Le contrôle des garanties	79
2.3.3	L'ouverture du dossier sinistre	80
2.3.4	L'établissement d'un ordre de service ou « ODS »	80
2.3.5	Rangement provisoire du dossier sinistre.....	80
2.3.6	L'expertise	80
2.3.7	Procédure d'indemnisation.....	81
2.3.8	Le paiement de l'indemnité.....	82
2.3.9	L'exercice du recours	82
	Section 03 : Les stratégies de la compagnie d'assurance CAAR pour améliorer la gestion des sinistres de l'assurance automobile.....	83
3.1	<i>Les avantages concurrentiels de la CAAR</i>	83
3.1.1	Traitement rapide des sinistres.....	83
3.1.2	Réduction des coûts.....	89
3.1.3	Service client de qualité.....	89
3.1.4	Professionalisme et expertise	90
3.1.5	Prévention des sinistres	90
	Section 04 : L'analyse et traitement des résultats	91
4.1	<i>Présentation de l'enquête</i>	91
4.1.1	L'objectif de l'enquête	91
4.2	<i>Analyses et traitement de l'enquête (voir ANNEXE 02)</i>	91
4.2.1	Répartition des enquêtés selon le sexe	91
4.2.2	Répartition des enquêtés selon l'âge	92
4.2.3	La répartition des enquêtés selon les moyens d'information sur la	

compagnie	93
4.2.4 L'ancienneté des clients.....	94
4.2.5 Les critères de motivation dans le choix de la CAAR.....	95
4.2.6 Le degré de satisfaction des clients	96
4.2.7 Étude sur les accidents de voiture couverts par l'assurance automobile	
CAAR	97
4.2.8 Gestion des réclamations en cas d'accident de voiture	98
4.2.9 Analyse de la gestion des dossiers de sinistre par la CAAR.....	99
4.2.10 Analyse de la rapidité de traitement des dossiers de sinistre par la CAAR	
100	
4.2.11 Qualité d'informations de la CAAR	101
4.2.12 L'importance de la qualité de gestion des sinistres	102
4.2.13 Motifs de choix pour sa gestion de sinistres (CAAR).....	103
4.2.14 Les critères de choix d'une assurance automobile	104
4.2.15 Les primes pour la gestion des sinistres.....	105
4.2.16 Amélioration de la gestion des sinistres.....	106
4.2.17 Précisions concernant la question précédente	107
4.3 <i>Analyse des résultats</i>	108
Conclusion	109



ANNEXE

ANNEXE 01 :

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE		معاينة ودية لحادث سيارة	
<p>A signer obligatoirement par les deux conducteurs Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des identités et des faits, servant à l'accélération du règlement</p> <p>Date d'accident-le 20 heure :</p> <p>Lieu précis :</p> <p>Dégâts matériels autres qu'aux véhicules A et B <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>Témoins : Noms et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule préciser duquel : A ou B</p>		<p>توقع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين ولا تشكل اعترافا بالمسؤولية، بل كشفا بالبيانات والوقائع، قصد الإسراع بالتسوية.</p> <p>تاريخ الحادث : في الساعة 20</p> <p>المكان بالضبط :</p> <p>الخسائر المادية اللاحقة بغير السيارات أ و ب</p> <p>الشهود : الاسم والعنوان، وإذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارات بين أيهما أ أو ب</p>	
<p>Véhicule A سيارة أ</p> <p>Véhicule :</p> <p>Marque, type :</p> <p>N° d'immatriculation :</p> <p>Venant de :</p> <p>Allant vers :</p> <p>Assuré (voir attest. d'assurance) :</p> <p>Nom :</p> <p>Prénom :</p> <p>Adresse :</p> <p>Sté d'assurances :</p> <p>N° police :</p> <p>Attesté valable du : au :</p> <p>Agence :</p> <p>Conducteur (voir permis de conduire) :</p> <p>Nom :</p> <p>Prénom :</p> <p>Adresse :</p> <p>Permis de conduire N° :</p> <p>Délivré le :</p> <p>Par la wilaya de :</p> <p>Catégorie A1 A B C D E F (entourer la catégorie)</p> <p>Indiquer par une flèche → le point de choc initial</p>  <p>Dégâts apparents :</p> <p>Observations :</p>	<p>Mettez une croix (x) dans chacune des cases utiles</p> <p>اجعلوا علامة (x) داخل إحدى الخانات الصالحة</p> <p>1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans la même file</p> <p>2) Roulait dans le même sens et sur une file différente</p> <p>3) Roulait en sens inverse</p> <p>4) Provenait d'une chaussée différente</p> <p>5) Venait de droite (dans un carrefour)</p> <p>6) S'engageait sur une place à sens giratoire</p> <p>7) Roulait sur une place à sens giratoire</p> <p>8) En stationnement</p> <p>9) Quittait un stationnement</p> <p>10) Prenait un stationnement</p> <p>11) Reculait</p> <p>12) Doublait</p> <p>13) Dépassement irrégulier</p> <p>14) Changeait de file</p> <p>15) Virait à droite</p> <p>16) Virait à gauche</p> <p>17) S'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre</p> <p>18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre</p> <p>19) Empietait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse</p> <p>20) Roulait en sens interdit</p> <p>21) Inobservation d'un signal de priorité</p> <p>22) Faisait un demi-tour</p> <p>23) Ouvrait une portière</p> <p>Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix</p>	<p>1) اصطدام من الخلف وكان يسير في نفس الاتجاه وعلى نفس الصف</p> <p>2) يسير في نفس الاتجاه وعلى صف مختلف</p> <p>3) يسير في الجهة المعاكسة</p> <p>4) قادم من طريق مختلف</p> <p>5) قادما من اليمين (داخل مفترق)</p> <p>6) داخل في ساحة ذات اتجاه دائري</p> <p>7) سائرا في ساحة ذات اتجاه دائري</p> <p>8) في حالة وقوف</p> <p>9) خارجا من الوقوف</p> <p>10) على وشك الوقوف</p> <p>11) يتأخر</p> <p>12) يتجاوز</p> <p>13) تجاوز غير قانوني</p> <p>14) يغير خط السير</p> <p>15) ينحرف إلى اليمين</p> <p>16) ينحرف إلى اليسار</p> <p>17) يدخل في موقف عمومي، في محل خصوصي، في طريق غير معبدة</p> <p>18) يخرج من موقف عمومي، من محل خصوصي، من طريق غير معبدة</p> <p>19) ينتهك جزء الطريق المخصص للإتجاه المعاكس في السير</p> <p>20) يسير في اتجاه ممنوع</p> <p>21) لم يحترم علامة الأسبقية</p> <p>22) يقوم بنصف دورة</p> <p>23) يفتح باب سيارته</p> <p>بينوا عدد الخانات التي جعلت فيها علامة (x)</p>	<p>Véhicule B سيارة ب</p> <p>السيارة :</p> <p>الصف، الطراز :</p> <p>رقم التسجيل :</p> <p>القادمة من :</p> <p>المتجهة إلى :</p> <p>المؤمن له (انظر شهادة التأمين) :</p> <p>اللقب :</p> <p>الاسم :</p> <p>العنوان :</p> <p>شركة التأمين :</p> <p>رقم وثيقة التأمين :</p> <p>شهادة صالحة من :</p> <p>الوكالة :</p> <p>السائق : (انظر رخصة السياقة) :</p> <p>اللقب :</p> <p>الاسم :</p> <p>العنوان :</p> <p>رقم رخصة السياقة :</p> <p>المسلمة في :</p> <p>من طرف ولاية :</p> <p>من صنف 11 أ ب ج د هـ</p> <p>(انشر للصف في دائرة)</p> <p>بينوا بواسطة سهم ← نقطة الاصطدام الأولية</p>  <p>الخسائر الواضحة :</p> <p>ملاحظات :</p>
<p>Ne rien modifier au constat après la génération des exemplaires</p>		<p>Signature des conducteurs</p> <p>إمضاء السائقين</p> <p>لا تغيروا المعاينة بعد فصل النسخ</p>	

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

لتصريح : يملا هذا التصريح من طرف المؤمن له ويرسل في ظرف 7 أيام إلى المؤمن (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة).
أمر 95/07 Ord.

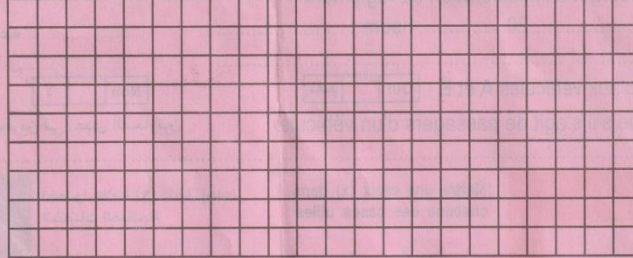
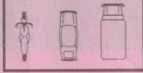
1) Nom de l'assuré : : إسم المؤمن له :
Profession : Tél. : رقم الهاتف : مهنته :

2) Plan :

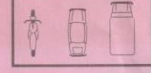
Désigner les véhicules par A et B conformément au recto

Faire figurer :

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



المخطط (A)
بينوا السيارتين بحرفي أ و ب
طبقا للصفحة الأولى
وضحوا كذلك :
- مخطط الطرق
- اتجاه السيارات
- موضعها وقت الإصطدام.



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

4) A t-il été établi :

un procès-verbal de gendarmerie ?

Oui نعم

Non لا

un rapport de police ?

Oui نعم

Non لا

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

5) Conducteur du véhicule assuré

est-il le conducteur habituel du véhicule ?

Oui نعم

Non لا

Réside-t-il habituellement chez l'assuré ?

Oui نعم

Non لا

Date de naissance : : تاريخ الأزيداد :

6) Véhicule assuré : lieu habituel du garage : السيارة المؤمنة :
Quel est le motif du déplacement ? : ما هو سبب التنقل ؟
Expertise des dégâts : garage où le véhicule sera visible : معاينة الخسائر : أين ممكن معاينة السيارة :

Quand ? : متى :
a été volé, indiquer son numéro dans la série du type : : قد سُرقت، بينوا الرقم في سلسلة الصنف :
est gagé : nom et adresse de l'organisme de crédit : : مرهونة إسم وعنوان هيئة القرض :
est un poids lourd : poids total en charge : : من الوزن الثقيل : حمولة : حمولة :
était attelé à un autre véhicule (tracteur ou remorque) au moment : : مرتبطة بسيارة أخرى (جر أو مجرور)
de l'accident, indiquer le numéro d'immatriculation : : في وقت الحادثة، بينوا
de cet autre véhicule : : رقم تسجيل السيارة الأخرى :
Poids total en charge : : مجموع الحمولة :
Nom de la société qui l'assure : : اسم الشركة المؤمنة :
N° de la police : : رقم وثيقة التأمين :

7) Dégâts Matériels autres qu'aux véhicules A et B :

(nature et importance) : : (الطبيعة والأهمية) :
Nom et adresse du propriétaire : : اسم وعنوان مالكا :

8) Blessé (s) :

Nom et Prénom : : لقب والإسم : الجريح :

Age : : سن :

Adresse : : عنوان :

Profession : : مهنة :

Caisse de sécurité sociale et immatriculation : : صندوق الضمان الاجتماعي ورقم الانخراط :

nature et gravité des blessures : : طبيعة وخطورة الجروح :

Situation au moment de l'accident : : وضعية وقت الحادثة :

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

1ers soins, hospitalisation à : : علاج الأول أو الإقامة بالمستشفى :

A le 20.....

في يوم 20.....

Signature de l'assuré

ANNEXE 02 :

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

Monsieur /Madame,

Dans le cadre de la réalisation d'une recherche scientifique menée au sein de l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, nous menons actuellement une étude sur le développement de la gestion des sinistres automobiles : les avantages concurrentiels au sien de la CAAR 223 BOUIRA. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir répondre à ce questionnaire.

Nous vous remercions par avance pour votre aimable contribution à la réalisation de notre travail de recherche. Les informations collectées dans le cadre de ce questionnaire seront traitées dans le respect de la confidentialité, conformément aux normes éthiques de la recherche. Nous vous remerciez encore une fois pour votre contribution précieuse à cette étude.

Q1/ Êtes-vous homme ou femme ?

- Homme
- Femme

Q2/ Quel est votre âge ?

- 18-25 ans
- 26-35 ans
- 36-45 ans
- Plus de 45 ans

Q3/ Comment avez-vous connu la CAAR ?

- Bouche à l'oreille
- Participation des salons
- Sponsoring (publicité)
- Affichage
- Un agent ou un courtier d'assurance
- Autre (à préciser)

Q4/ Depuis combien du temps êtes-vous client de la CAAR ?

- Moins d'un an
- Entre 1 et 4 ans
- Plus de 4 ans

Q5/ Pourquoi vous-avez choisi de vous assurance chez la CAAR ?

- Proche de lieu de travail /domicile
- Produit et service adapté aux besoins
- Respecter des délais
- Les prix
- Qualité des services
- Convention
- Recommandation
- Par hasard
- D'autres

Q6/ En terme de qualité de produit et de services répond-elle à vos attentes ?

- Tout à fait d'accord
- Neutre
- Pas d'accord
- Pas du tout d'accord

Q7/ Avez-vous déjà été impliqué dans un accident de voiture couvert par votre assurance automobile CAAR ?

- Oui
- Non

Q8/ Si oui, avez-vous déjà déposé une réclamation auprès de la CAAR ?

- Oui
- Non

Q9/ Si oui, comment évaluez-vous la qualité de la gestion de votre dossier de sinistre par la CAAR ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyen
- Insatisfaisant
- Très insatisfaisant

Q10/ Comment évaluez-vous la rapidité de traitement de votre dossier de sinistre par la CAAR ?

- Très rapide
- Rapide
- Moyen
- Lent
- Très lent

Q11/ Comment évaluez-vous la qualité des informations fournies par la CAAR pendant le traitement de votre dossier de sinistre ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyen
- Insatisfaisant
- Très insatisfaisant

Q12/ Selon vous, la qualité de la gestion des sinistres par la CAAR est-elle un critère important pour choisir son assurance automobile ?

- Oui
- Non

Q/13 Si oui, avez-vous choisi la CAAR pour son service de gestion des sinistres ?

- Oui
- Non

Q/14 Selon vous, quels sont les critères les plus importants pour choisir une assurance automobile CAAR ? (choisir jusqu'à trois réponses)

- Le coût de l'assurance
- Les garanties proposées
- La qualité de la gestion des sinistres
- Le service client
- Autre critère (à préciser) : _____

Q/15 Seriez-vous prêt(e) à payer un peu plus cher votre assurance automobile CAAR si vous saviez que la gestion des sinistres est de très bonne qualité ?

- Oui
- Non

Q/16 Avez-vous des suggestions pour améliorer la gestion des sinistres dans les produits d'assurance automobile de la CAAR ?

- Oui
- Non

Q/17 : si oui, à préciser ?

- préciser : _____

Résumer

La gestion des sinistres automobiles est un domaine crucial pour les compagnies d'assurance et les prestataires de services automobiles. Elle consiste à gérer les réclamations des clients liées aux accidents de la route et à fournir une assistance rapide et efficace pour réparer les véhicules endommagés. Nous examinons les avantages concurrentiels que les compagnies d'assurance peuvent obtenir en mettant en place une gestion des sinistres automobile efficace. Nous explorons les différents aspects tels que la rapidité du traitement des réclamations, la qualité du service à la clientèle, l'utilisation de technologies innovantes et l'optimisation des coûts. En tirant parti de ces avantages concurrentiels, l'assurance peut se démarquer de leurs concurrents et fidéliser leur clientèle.

Mots-clés : gestion des sinistres automobiles, avantages concurrentiels, réclamations, assistance, réparation des véhicules, rapidité, qualité du service à la clientèle, technologies innovantes, optimisation des coûts, fidélisation des clients.

Abstract

Automobile claims management is a crucial area for insurance companies and automotive service providers. It involves handling customer claims related to road accidents and providing quick and efficient assistance to repair damaged vehicles. We examine the competitive advantages that insurance companies can gain by implementing effective automobile claims management. We explore different aspects such as the speed of claims processing, quality of customer service, use of innovative technologies, and cost optimization. By leveraging these competitive advantages, companies can differentiate themselves from their competitors and foster customer loyalty.

Keywords: automobile claims management, competitive advantages, claims, assistance, vehicle repair, speed, quality of customer service, innovative technologies, cost optimization, customer loyalty.