

Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Financières et Comptabilité



Mémoire de fin de cycle
En vue de l'obtention du diplôme master en Sciences Financières et
Comptabilité
Spécialité : Finance et Assurances

Thème

La numérisation du processus de gestion des sinistres
automobile matériels : cas de la société Algérienne
d'assurances SAA agence 2016 Tizi-Ouzou

Réalisé par :

-MAZRI DIHIA

-ZERROUGUI SAMAH

Encadré par :

M. MOKRANE ALI

Devant les membres de jury :

-Présidente : Mme. IGUERGAZIZ Wassila, MCA, UMMTO

-Examinatrice : Mme. MEKACHER Amal, MCA, UMMTO

-Rapporteur : M.MOKRANE Ali, MCA, UMMTO

2023/2024

Remercîments

Nous remercions Dieu tout puissant de la volonté et la foi dont ils nous gratifié.

Nous tenons à adresser nos remerciements d'abord à notre Promoteur Mr MOKRANE ALI pour avoir accepté de Nous encadrer tout le long de ce travail.

Nous tenons à remercier également tout l'équipe de la SAA Agence 2016, pour leurs efforts et leurs explications Précieuses, nous remercions le directeur pour le temps qui Nous a accordé pour répondre à nos questions et pour son accompagnement durant notre stage.

Nous adressons un grand merci aux membres du jury qui ont accepté d'évaluer notre travail.

Enfin, nos remerciements sont également adressés à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Dédicaces

*Je dédie ce modeste travail à mon très cher papa
Qui m'as accompagné tout au long de mes études
Et à ma très chère maman ; À mes sœurs et frère ;
A toute ma famille et mes amis ; À ma binôme
Dihia.*

SAMAH

Dédicaces

*Je dédie ce modeste travail : À mes très chers
Parents ; À mon frère et à ma sœur ; A toute
Ma famille et mes proches ; À ma binôme
Samah.*

DIHA

Liste des abréviations :

AAPI : Agence Algérienne de Promotion de l'Investissement

AUTOCAD : Automated Computer-Aided Design

AVUNET: Algerian virtual University

BDG : bris de glace

BNA : banque nationale d'Algérie

BNP : Banque Nationale de Paris

BUA : Bureau Unifié Automobile Algérien

CAAT : compagnie Algérienne d'assurance

CAARAMA : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance des Marchés Agricoles

CAAR : Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance.

CAGEX : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Garantie des Exportations

CASH : compagnie d'assurance des hydrocarbures

CCP : compte courant postal

CCR : Compagnie centrale de réassurance.

CDI : Centres des Impôts

CIAR : compagnie internationale de réassurance

CIB : carte interbancaire

CNA : conseil national des assurances

CNMA : La Caisse Nationale de Mutualité Agricole

CNR : Caisse nationale des retraites

CPI : Centres des Impôts Professionnels

CRM : client relation managment

CSA : commission de supervision d'assurance

CVR : certificat de visite

DASC : dommage avec ou sans collusion

DC : dommage collusion

DDA : directive sur la distribution d'assurance

DGE : Direction des Grandes Entreprises

DGI : Direction Générale des Impôts

DR : défense recours

ENT : environnement numérique de travail

ERP : entreprise resource managment

EVT : Expertise Visio Terrain

FGA : fond de garantie automobile

GAFAM : Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft

GPS : Global Positioning System

IA : intelligence artificielle

IARD : incendie accident risque divers

IOT : internet of things

I P A : Inter Partner Assistance

KYC : Know Your Customer

MAATEC : Mutuelle Assurance Algérienne des Travailleurs de l'Éducation et de la Culture

ODR : ordre de réparation

ODS : ordre de service

ONOU : Office national des Œuvres universitaires

PGS : plateforme de gestion des sinistres

PTA : personnes transportées

PV : procès verbal

RC : responsabilité civil

SAA : société algérienne d'assurance

SAE : société algérienne d'expertise.

SAM : société générale d'assurance

SGCI : Société de Garantie des Crédits Immobiliers

SPA : société par actions

TPE : Terminaux de paiement électronique

TTC : toute taxes comprises

TVA : taxes sur valeur ajoutée

UAR : Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance

VIV : vole incendie de véhicule

Sommaire

Remerciements

Dédicaces

Liste des abréviations

Introduction générale01

Chapitre I : La gestion des sinistres matériels automobile

Introduction.....05

Section 01 : Cadre conceptuel de l'assurance06

Section 02 : Le contrat d'assurance automobile.....19

Section 03 : La gestion des sinistres matériels automobile36

Conclusion49

Chapitre II : L'intégration de nouvelles technologies dans le processus de gestion des sinistres matériels automobiles

Introduction51

Section 01 : Les technologies financière et l'assurance.....52

Section 02 : Les initiatives de numérisation des assurances en Algérie.....68

Section 03 : Apport et impact de la numérisation sur le processus de gestion des sinistres matériel automobiles.....81

Conclusion.....92

***Chapitre III : La numérisation de la gestion des sinistres matériels au sein de la SAA
agence 2016***

Introduction.....	94
Section 01 : Présentation de l'agence 2016.....	95
Section 02 : La gestion des sinistres automobiles au sein de l'agence SAA 2016.....	102
Section 03 : Etude d'un dossier sinistre matériel au sein de la SAA agence 2016.....	113
Conclusion.....	123
Conclusion générale	124
Bibliographie	
Annexes	
Liste des tableaux	
Liste des figures	

Introduction générale

L'assurance automobile occupe une place prépondérante dans le secteur des assurances, étant donné son ubiquité et son importance dans la vie quotidienne des individus. Cependant, malgré son omniprésence, elle est souvent considérée comme l'une des branches les plus complexes de l'assurance. Cette complexité découle principalement du nombre élevé de contrats et de polices en circulation, ce qui entraîne une augmentation significative du nombre de sinistres à gérer.

La gestion des sinistres automobiles peut s'avérer ardue, elle fait face à de nombreux défis, notamment en raison de la diversité des cas et des complications potentielles, et en raison de la multiplicité des étapes et des intervenants.

En Algérie, le processus actuel largement manuel et papier, se caractérise souvent par des délais importants et une complexité administrative élevée, il reste souvent fastidieux et chronophage notamment lorsqu'il y a des recours entre différentes compagnies d'assurance. Ces problèmes engendrent de l'insatisfaction chez les assurés et constituent un frein à l'efficacité opérationnelle des entreprises d'assurance.

Face à ce constat, la numérisation apparaît comme une piste prometteuse pour moderniser et fluidifier ce processus. L'adoption de technologies numériques pourrait permettre de dématérialiser les échanges de documents, d'automatiser certaines tâches répétitives et de centraliser les informations pour un traitement plus rapide des dossiers.

Cependant, la transition vers un processus numérique soulève également des interrogations et des défis à relever, tant sur les plans technologique, organisationnels, opérationnels et financiers. Il convient d'évaluer dans quelle mesure cette transformation numérique pourrait réellement en mesure apporter des solutions aux problématiques actuelles.

L'objectif principal de notre recherche est d'étudier les défis de la gestion des sinistres dans le secteur de l'assurance automobile et d'évaluer la pertinence de la numérisation de ce processus afin d'améliorer l'efficacité et la satisfaction des différentes parties prenantes. Pour cela nous répondrons à la question principale suivante :

« Dans quelle mesure la numérisation du processus de gestion des sinistres automobiles, pourrait-elle contribuer à résoudre les problèmes liés au traitement des dossiers sinistres ? »

Introduction générale

De cette question centrale découle plusieurs questions secondaires, notamment:

1. Quels sont les défis majeurs auxquels font face les compagnies d'assurance dans la gestion des sinistres automobiles ?
2. Quelles sont les principales initiatives et avancées en matière de numérisation des processus de gestion des sinistres automobiles à l'échelle mondiale, et quel en est l'état d'avancement en Algérie ?
3. Comment la société Algérienne d'assurance SAA a pu mettre en œuvre la numérisation de son processus de gestion des sinistres automobiles, et quels sont les obstacles rencontrés ?

Méthodologie de travail :

Pour la réalisation de ce travail nous avons utilisé deux méthodes techniques :

- La documentation et recherche bibliographique qui visent à exploiter des différents ouvrages et documents, des articles, revu, site web permettant de présenter notre étude.
- Etude empirique ; qui consiste à effectuer une étude de cas au sein de la société nationale d'assurance afin d'étudier un cas pratique qui va illustrer notre recherche.

Nous avons subdivisé notre travail en trois chapitres :

Le premier chapitre est consacré à la gestion des sinistres matériels automobile, la première section est réservée au cadre conceptuel de l'assurance, alors que la deuxième section est consacrée pour l'assurance automobile, enfin la troisième portera sur la gestion des sinistres automobile.

Le deuxième chapitre traite l'intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile, la première section traite les technologies financières et les assurances ; la deuxième section sur la numérisation en Algérie puis la troisième section traite l'impact des technologies numérique sur le processus de gestion des sinistres automobiles.

Le troisième chapitre traite l'impact de la numérisation sur la gestion des sinistres au sein de la SAA, la première section est une présentation de l'organisme d'accueil, la deuxième

Introduction générale

section porte sur la gestion des sinistres au sein de cette organisme et enfin la troisième section présente une étude de cas pratique un sinistre automobile matériel.

Chapitre I :

La gestion des sinistres

materiels automobile

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

Introduction

L'assurance représente un filet de sécurité indispensable dans notre société moderne, nous protégeant contre les aléas de la vie et les imprévus. L'assurance est un concept ancien, mais son évolution et son adoption à grande échelle sont relativement récentes. Ce chapitre vise à explorer l'univers de l'assurance, en mettant l'accent sur le secteur de l'assurance automobile.

Nous commencerons par retracer l'évolution de l'assurance à travers les âges, depuis ses origines anciennes jusqu'à son émergence en tant que secteur moderne. Nous examinerons ensuite le développement et l'introduction de l'assurance en Algérie.

La deuxième section portera sur le contrat d'assurance automobile. Nous décortiquerons les différentes garanties proposées, telles que la responsabilité civile, les dommages matériels. De plus, nous explorerons les méthodes de tarification utilisées par les compagnies d'assurance pour déterminer les primes, en tenant compte des multiples facteurs de risque.

Enfin, la troisième section abordera le processus de gestion des sinistres automobiles, un aspect crucial de l'assurance. Nous examinerons les étapes impliquées, depuis la déclaration du sinistre jusqu'à l'indemnisation, en mettant en évidence les défis liés à ce processus traditionnel.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

Section 01 : Cadre conceptuel de l'assurance

L'assurance est un mécanisme de protection qui permet de se prémunir contre les risques financiers liés à la survenance d'événements dommageables ou accidentels. Derrière cette activité bien établie de nos jours se cache cependant une longue histoire, jalonnée de pratiques ancestrales de solidarité et d'entraide mutuelle face au malheur, des tailleurs de pierre de l'Égypte antique aux premières caisses d'assurance maritime, en passant par les guildes du Moyen Âge. L'idée de mutualiser les risques pour mieux s'en prémunir collectivement a peu à peu émergé.

Cette section retrace l'histoire et les fondements de l'assurance ainsi que les notions fondamentales sur lesquelles reposent cette activité, et les principes clés de mutualisation et de division des risques, ainsi que les techniques statistiques et actuarielles permettant de tarifier et provisionner les engagements des assureurs.

1. Aperçu historique sur les assurances

L'histoire de l'assurance remonte à des milliers d'années. Dès l'antiquité, les humains cherchaient des moyens de protéger leurs biens et de faire face aux risques.

1-1. Définition de l'assurance

L'assurance peut être définie comme un contrat par lequel une personne ou une entreprise (l'assuré) verse des primes régulières à une compagnie d'assurance afin d'être protégé contre certains risques. En échange de ces primes, l'assureur s'engage à indemniser l'assuré en cas de survenance d'un événement couvert par le contrat d'assurance¹.

Le principe de l'assurance repose sur la mutualisation des risques entre tous les assurés. Les primes payées par l'ensemble des assurés constituent un fonds commun qui sert à indemniser ceux qui subissent un sinistre couvert. C'est un moyen de se prémunir contre les conséquences financières d'événements futurs et incertains en répartissant les risques.

Il existe différents types d'assurances pour couvrir divers risques :

- Assurance de personnes : vie, santé, accident, invalidité, etc.

¹ Voir l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaabane 1415 correspondant au 25 Janvier 1995 relative aux assurances

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

- Assurance de biens : habitation, automobile, incendie, vol, etc.
- Assurance de responsabilité : responsabilité civile, professionnelle, etc.²

1-2.la naissance de l'assurance

L'assurance, telle que nous la connaissons aujourd'hui, est un concept relativement récent dans l'histoire de l'humanité. Bien que le premier contrat d'assurance officiel ait été établi à Gênes en 1347, couvrant une expédition maritime, cela ne signifie pas que l'homme n'a pas cherché auparavant des moyens de se protéger contre les dommages et préjudices auxquels il était exposé. Cependant, les solutions adoptées avant 1347 ne correspondent pas à la notion moderne d'assurance. C'est pourquoi la période allant de 4500 av. J.-C. à 1347 apr. J.-C., date d'apparition du premier contrat d'assurance maritime, est qualifiée de "pré assurance", une époque précédant l'émergence de l'assurance telle que nous la connaissons de nos jours³.

1-2-1. La pré-assurance

Depuis les anciennes civilisations, l'instinct d'association pousse les êtres humains à rechercher une aide mutuelle face aux malheurs. Cette entraide est organisée au sein de la famille, de la tribu ou de la communauté. Un coup du sort qui atteint l'individu touche en réalité l'ensemble du groupement auquel il appartient. Il y aura de ce fait, simplement répartition des conséquences de ce dommage entre les membres de la communauté et non pas répartition du dommage au profit de la victime. Ce soutien est motivé par un sentiment de solidarité plutôt que par une logique d'indemnisation de la victime.

1-2-2. Les tailleurs de pierres de la basse Égypte

Un papyrus (document écrit de cette époque) datant d'environ 4500 ans avant J.-C. révèle que les tailleurs de pierre de la Basse-Égypte avaient mis en place une caisse d'entraide leur permettant de se prémunir contre certains dangers de manière solidaire. Grâce à ce système, lorsqu'un accident survenait, la victime bénéficiait de l'aide de l'ensemble des autres tailleurs de pierre par le biais de cette caisse commune. Cette forme d'entraide mutuelle au sein d'un

² <https://cours-de-droit.net/definition-de-l-assurance-role-et-histoire-a127437864/> consulté le 10 avril 2024 à 10 :23.

³ H.Dominique,R. Jean-Charles: « microéconomie de l'assurance », édition, economica, 1991, p18.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

cercle restreint constitue l'une des premières manifestations d'une certaine forme d'assurance collective.

1-2-3. Le code de Hammourabi

Le code du roi de Babylone « Hammourabi » comportait un contrat en faveur des transporteurs de marchandises, appelés "Darmatha". Les « Darmatha » sont des transporteurs (à dos de chameau) ils payaient des droits élevés au roi pour exercer leur métier risqué et étaient tenus responsables des marchandises appartenant à de riches propriétaires, ils subissaient des aléas et l'insécurité dans leur parcours. Afin d'attirer davantage de transporteurs face à l'essor du commerce, un contrat fut instauré dégageant leur responsabilité en cas de perte ou de vol, s'il était prouvé qu'aucune faute ne leur était imputable. Bien que visant à favoriser les transactions commerciales plutôt qu'une répartition des pertes, cette mesure illustre les tentatives antiques de solutions alternatives à l'assurance pour gérer les aléas, une tendance qui se poursuit au Moyen Âge avec des pratiques telles que le prêt à la grosse aventure et les gildes.⁴

1-2-4. Le prêt à la grosse aventure

Dès l'Antiquité, le "prêt à la grosse aventure" finançait les expéditions maritimes, avec des commerçants prêtant aux navigateurs à haut risque et intérêts élevés. Bien que précurseur de l'assurance maritime, cette pratique spéculative ne mutualisant pas les risques, fut interdite par l'Église en 1227 pour usure. Elle évolua vers un système où les commerçants garantissaient la valeur du navire et de sa cargaison contre une somme fixe, sans partage des bénéfices. Cette formule donna naissance aux premiers contrats d'assurance maritime en Italie au 15^{ème} siècle, tandis que le Moyen Âge voyait émerger des sociétés de secours mutuels comme les Gildes.

1-2-5. Les Gildes

Au Moyen Âge, les Gildes, associations professionnelles, créaient des fonds d'assistance mutuelle par cotisations pour indemniser leurs membres en cas de sinistres. Parallèlement, le commerce maritime en plein essor poussait les négociants à rechercher plus de sécurité, engendrant des pratiques contractuelles de répartition des risques, comme le partage des

⁴ Couibault François, Eliashberg, Constant, LATRASSE, Michelle. « Les grands principes de l'assurance ». 6^e éd. Paris. Edition L'Argus, 2003, p.p.13-14.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

préjudices entre exportateurs. Pour contourner l'interdiction de l'usure, des montages impliquant un acquéreur fictif payant une somme forfaitaire au navigateur en échange de la prise en charge des dommages éventuels furent mis en place. Bien qu'initialement source d'abus, cette pratique progressivement codifiée donna naissance aux premiers véritables contrats d'assurance maritime au 15^{ème} siècle.

2. L'évolution de l'assurance

L'étude de l'évolution de chaque branche d'assurance permet de suivre le développement constant de cette industrie, depuis l'assurance maritime, jusqu'aux branches d'assurance les plus complexes des temps modernes.

2-1. L'assurance maritime

Les premiers contrats d'assurance maritime remontent à 1347 à Gênes en Italie, avant de se répandre progressivement dans d'autres pays maritimes comme la France au 16^{ème} siècle. Face aux divergences entre législations nationales, le Comité Maritime International fut créé en 1897 à Bruxelles pour harmoniser les réglementations via des conventions internationales. La première société d'assurance maritime vit le jour à Gênes en 1424, suivie par l'émergence de clubs de particuliers en Angleterre puis de la "Chambre des assurances maritimes de Paris" créée en France en 1668 et de la première compagnie française d'assurance maritime en 1686. Cette activité, née des besoins du commerce maritime, a ainsi été progressivement encadrée et structurée au fil des siècles.

2-2. L'assurance vie

Initialement liée à l'assurance maritime où l'on couvrait les esclaves, équipages et passagers transportés par bateau, l'assurance vie a réellement émergé avec la première police individuelle émise à Londres en 1583. Bien que se développant empiriquement au 17^{ème} siècle, ce n'est qu'en 1774 que les Anglais introduisirent les techniques statistiques et de probabilités pour fonder l'assurance vie sur des bases actuarielles solides. En France, si cette activité fut d'abord interdite en 1681 pour lutter contre les abus, les tontines, systèmes mutualistes où les cotisations capitalisées étaient réparties entre les adhérents survivants après un délai, virent le jour dès 1653 pour financer l'État. L'assurance vie a ainsi progressivement émergé de l'assurance maritime avant d'être rationalisée grâce aux avancées mathématiques.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

2-3. L'Assurance contre l'incendie

L'assurance contre l'incendie est apparue vers la fin du 17^{ème} siècle, son développement étant favorisé par l'urbanisation croissante et la multiplication des sinistres de feu. L'incendie dévastateur qui ravagea 175 hectares de Londres en 1666 marqua un tournant décisif. Dans la foulée, Edward Lloyd créa dans sa taverne épargnée un bureau d'assurance contre l'incendie, préfigurant le célèbre Lloyd's de Londres. Les autorités anglaises réagirent en 1667 en créant le "Fire Office" qui permit l'essor de nombreuses compagnies d'assurance incendie. Cette initiative pionnière outre-Manche fut progressivement adoptée par les autres pays européens, donnant naissance à une nouvelle branche d'assurance destinée à couvrir ce risque majeur pour les agglomérations en pleine expansion.⁵

2-4. L'Assurance contre les accidents

L'assurance accidents, bien que plus récente que les branches maritimes, vie et incendie, a connu un essor important avec les progrès technologiques, économiques et démographiques. Initialement centrée sur les accidents du travail, cette assurance s'est ensuite étendue à d'autres domaines comme l'automobile, les machines, etc. Les avancées scientifiques majeures dans des secteurs comme la pétrochimie, le nucléaire ou l'aéronautique ont fait émerger des risques complexes et d'une ampleur telle que les assureurs ont dû s'organiser au niveau international pour pouvoir les couvrir. Le développement fulgurant des activités humaines a ainsi entraîné l'essor de cette branche d'assurance pour répondre aux nouveaux besoins de protection contre les accidents liés aux innovations technologiques.⁶

3. L'apparition des assurances en Algérie

L'activité des assurances en Algérie a été introduite par l'administration coloniale avant 1830, les Algériens vivaient en communauté et le principe de solidarité et d'entraide était dominant. L'activité d'assurance est régie par les premiers textes réglementaires qui

⁵ YVONNE L F, Droit des assurances, édition Dalloz, 11^{ème} édition, Paris, 2001, p 5.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

remontent à la période coloniale et qui ont d'ailleurs dominé pendant les premières années d'indépendance.⁷

3-1. La période coloniale

Pendant la période coloniale, le secteur de l'assurance en Algérie était monopolisé par les compagnies françaises. Des mutuelles spécialisées comme la mutuelle incendie en 1861 et la mutuelle centrale agricole en 1933 ont été créées pour répondre aux besoins des colons. Le cadre législatif était régi par des textes métropolitains adoptés en France, notamment la loi de 1930 sur les contrats d'assurance terrestre, le décret de 1938 unifiant le contrôle de l'État, et la loi de 1946 sur la nationalisation des sociétés d'assurance. Ainsi, l'assurance en Algérie a suivi l'évolution du système français jusqu'à l'indépendance, héritant des lois et réglementations antérieures qui n'ont été abrogées qu'en 1975.

3-2. La période après l'indépendance

Après l'indépendance, les opérations d'assurance étaient pratiquées par 270 entreprises françaises, dont 30 % avaient leurs sièges à l'étranger. Le domaine des assurances a traversé trois phases distinctes. La période initiale, qui s'étend de 1962 à 1965, se distingue par l'absence de réglementation spécifique à l'Algérie et par un désordre politique et économique. La période suivante, qui s'étend de 1966 à 1994, est caractérisée par le monopole de l'État sur toutes les opérations d'assurance, ainsi que sur le reste des autres secteurs de l'activité économique. De 1995 à nos jours, la troisième étape consiste en la libéralisation du secteur.

3-2-1. L'étape de transition (1962 à 1965)

Après l'indépendance en 1962, le secteur des assurances en Algérie a connu une période de transition jusqu'en 1965. Bien que régie auparavant par la réglementation française depuis 1947, l'activité était dominée par les assurances dommages IARD et principalement destinée aux colons. Dans un premier temps, les autorités ont maintenu les règles héritées de la colonisation, avec un marché dominé par les compagnies étrangères, surtout françaises, qui transféraient une grande partie des primes via la réassurance. En 1963, deux lois ont été adoptées pour réguler le marché, obligeant les compagnies à obtenir un agrément et réduisant

⁷ Nour el Houda SADI, Mohamed ACHOUCHE « L'évolution du secteur des assurances en Algérie, depuis l'indépendance », Revue d'économie et de statistique appliquée volume 12, Numéro 2, 2015- PP.234-236.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

leur nombre de 300 à 17. Cette transition visait à reprendre le contrôle du secteur après des décennies de domination étrangère.

3-2-2. L'étape du monopole de l'État (1966 à 1994)

De 1966 à 1994, l'Algérie a adopté un système économique socialiste avec un monopole étatique sur la plupart des secteurs, dont les assurances. En 1966, l'État a nationalisé le secteur via quatre entreprises publiques : la CAAR pour la réassurance, la SAA pour les assurances directes, la MAATEC pour les mutuelles et la CCRMA pour les risques agricoles. Cette situation de monopole d'État a perduré jusqu'en 1989, avec une spécialisation des compagnies entre 1976 et 1985. Face aux difficultés économiques, des réformes ont été engagées à la fin des années 80, avec la déspecialisation des assureurs en 1989 et l'instauration de la concurrence dès 1990, permettant aux entreprises nationales de commercialiser tous les produits d'assurance.

3-2-3. L'étape de la libéralisation (1994 à nos jours)

À partir de 1995, le secteur des assurances en Algérie a connu une nouvelle étape avec l'ordonnance 95-07, marquant le passage d'un monopole étatique à une économie de marché. Cette ordonnance visait à adapter le cadre juridique, en mettant fin au monopole d'État, réduisant les assurances obligatoires, permettant l'exercice libre de l'assurance et de la réassurance, y compris à l'étranger, et créant le Conseil National d'Assurance. Considérée comme un déverrouillage réglementaire pour développer le secteur, cette loi n'a cependant pas eu les résultats escomptés en termes de pénétration du marché. Face à cela, les autorités ont adopté en 2006 la loi 06/04 pour la compléter et la modifier, les changements institutionnels n'ayant pas produit immédiatement les évolutions souhaitées.

4. Notion du risque

Le risque est au cœur de l'activité assurantielle. C'est la raison d'être des compagnies d'assurances qui proposent de protéger les particuliers et les professionnels contre les aléas de la vie en échange du paiement de primes.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

4-1. Définition du risque en assurance

L'aléa est un élément clé dans la définition du risque en assurance. Le risque représente la probabilité qu'un dommage ou un accident survienne. Dans le jargon assurantiel, c'est contre cette probabilité que le particulier ou le professionnel souhaite s'assurer.

Il caractérise l'incertitude inhérente aux contrats d'assurance. En effet, pour qu'une compagnie d'assurances accepte de couvrir un risque, elle doit être en mesure de déterminer une prime d'assurance adaptée. Cette prime dépend de la perte moyenne et de la variabilité des pertes liées au risque. Si ces conditions ne sont pas satisfaites, le risque ne peut pas être assurable.⁸

Pour être considéré comme un risque assurable, il doit présenter certaines caractéristiques :

4-2. Caractéristiques du risque assurable

Parmi les déterminants d'un risque assurable on peut citer les suivants :

- **Aléatoire** : Le risque doit être imprévisible, c'est-à-dire qu'il ne peut pas être anticipé avec certitude.
- **Futur** : Le risque concerne des événements à venir.
- **Licite** : Il ne doit pas être contraire à la loi.
- **Involontaire** : Le risque ne dépend pas de la volonté de l'assuré.
- **Réel** : Le bien assuré (par exemple, une voiture) doit exister.
- **Calculable** : Le risque doit être suffisamment courant pour que sa probabilité puisse être estimée.
- **Pas trop courant** : S'il est trop fréquent, il devient trop certain et n'est plus assurable.

4-3. Les principes fondamentaux de l'assurance

L'assurance repose sur des principes fondamentaux qui permettent de gérer les risques et de protéger les assurés parmi ces principes on trouve :

⁸ F.ewald, j.h.lorenzi, « Encyclopédie de l'assurance », 5ème édition, Economica .2002, p.p.9-10

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

4-3-1. Mutualisation des risques

L'assurance est un mécanisme de partage des risques. Les risques sont répartis entre un grand nombre d'assurés, de sorte qu'ils se compensent mutuellement. Cela s'appelle le principe de la mutualisation des risques.⁹

Pour que ce dispositif fonctionne, les risques intégrés à la mutualité doivent être :

- **Homogènes** : Ils doivent être de même nature, avec des chances similaires de se réaliser et des coûts associés comparables.
- **Dispersés** : Il faut éviter de regrouper des risques qui pourraient se réaliser simultanément au même endroit. Par exemple, assurer tous les agriculteurs d'une même région contre la grêle pourrait entraîner des conséquences catastrophiques en cas d'orage de grêle généralisé.
- **Divisés** : Un sinistre ne doit pas menacer l'ensemble de la mutualité. La diversification des risques est essentielle.¹⁰

4-3-2. Les statiques et les actuariats

Les compagnies d'assurances utilisent plusieurs moyens afin de minimiser le risque qui sont :

4-3-2-1. La loi des grands nombres

Dans le jargon des assurances, la loi des grands nombres est souvent désignée par l'expression "loi des grands risques".

La loi des grands nombres est un principe fondamental en actuariat qui stipule que plus le nombre de risques assurés est élevé, plus la fréquence et le coût réels des sinistres se rapprocheront des prévisions statistiques.

En d'autres termes, lorsqu'une compagnie d'assurances mutualise un très grand nombre de risques similaires, la moyenne des sinistres observés au niveau global convergera vers la moyenne théorique attendue pour ce type de risque.¹¹

⁹ Daniel Zajdenweber « économie et gestion de l'assurance », 1ère édition, 2006, p13

¹⁰ <https://www.inseec.com/faq/les-principes-generaux-de-lassurance/>, consulté le 2 avril 2024 à 11:05.

¹¹ Jerome Yatman, « manuel international de l'assurance », 2ème édition, p 45

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

4-3-2-2. Calcul des probabilités de risque

Les compagnies d'assurance utilisent des données statistiques historiques pour estimer la probabilité qu'un événement assuré se produise (accident, maladie, catastrophe naturelle, etc.). Cela leur permet de calculer les primes adéquates à facturer aux assurés en fonction de leur niveau de risque.

4-3-2-3. Tarification des polices d'assurance

Sur la base des probabilités de risque calculées, les actuaires des compagnies d'assurance utilisent des modèles statistiques pour déterminer le montant des primes à facturer pour différents types de polices d'assurance (auto, habitation, vie, etc.), en tenant compte de facteurs comme l'âge, le sexe, la localisation géographique, etc.

4-3-2-4. Gestion des réserves

Les statistiques permettent d'estimer les montants que les compagnies d'assurance doivent provisionner pour faire face aux futurs paiements de sinistres.

Les provisions pour risques en cours (PRR) sont des réserves que les entreprises d'assurance doivent constituer pour faire face aux engagements futurs liés aux contrats d'assurance en vigueur.

Le calcul des PRR repose sur une estimation actuarielle des charges futures attendues au titre des sinistres à payer et des frais de gestion des contrats après la clôture de l'exercice, déduction faite des primes à recevoir au titre de ces mêmes contrats¹².

Les principales composantes des PRR sont :

- Provisions pour primes non acquises (PPNA) : part des primes émises pendant l'exercice se rapportant à la période de couverture postérieure à la clôture.
- Provisions pour sinistres à payer : estimation du coût des sinistres survenus mais non encore complètement réglés.

¹² <http://www.ressources-actuarielles.net/EXT/ISFA/fp/ifa.nsf/a5ee867f10dc2d79c1256f130065f05f/457a36a8ecc541aec1257d740067eec4/> consulté le 20 avril 2024 à 15 :29

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

- Provisions pour risque d'exécution des engagements d'assurance : complément de provisions destiné à couvrir les aléas techniques et financiers.

4-3-3. Placements

Le poste des placements dans les comptes d'une compagnie d'assurance correspond aux investissements réalisés par celle-ci avec une partie des primes encaissées durant l'exercice.

En effet, les primes perçues par les assureurs ne sont pas intégralement utilisées pour couvrir les sinistres de l'année en cours. Une partie est mise en réserve sous forme de placements financiers pour faire face aux futurs engagements et générer des revenus.

Ces placements peuvent être ventilés en différentes catégories d'actifs comme ¹³:

- Obligations d'État et d'entreprises
- Actions et parts de fonds d'investissement
- Immobilier (bâtiments, terrains)
- Dépôts bancaires et instruments monétaires

Les revenus générés par ces placements (intérêts, dividendes, plus-values, etc.) viennent compléter les primes pour permettre à l'assureur de provisionner les réserves techniques et régler les futurs sinistres.

4-3-4. Techniques de Division des Risques

Afin de se protéger contre les conséquences financières potentiellement lourdes liées à la réalisation d'un risque, les compagnies d'assurance ont recours à diverses techniques de division des risques :

¹³ Claude-j. Berr, Hubert Groutel, « droit des assurances » ; 8^{ème} édition, 1998, P 24.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

4-3-4-1. La coassurance

La coassurance implique que plusieurs assureurs s'associent pour couvrir conjointement un même risque important, en répartissant les primes et les sinistres au prorata de leur part respective dans le risque.

Le principal avantage est de permettre à chaque assureur de conserver une partie du risque tout en limitant son exposition individuelle. La coassurance est souvent utilisée pour les gros risques industriels ou de construction.

Un assureur désigné "apériteur" est généralement chargé de mener les négociations et de répartir ensuite les parts entre les Co-assureurs selon des quotes-parts prédéfinies.¹⁴

4-3-4-2. La réassurance

La réassurance est une stratégie de partage des risques entre les compagnies d'assurance. Elle permet à une société d'assurance (cédante) de transférer une partie de ses risques à une autre société d'assurance (réassureur) Cela se fait selon différentes modalités¹⁵:

a. Réassurance proportionnelle

Dans ce type de réassurance, le réassureur reçoit une part proportionnelle des primes et doit payer la même proportion des sinistres. Il existe deux formes principales :

- **Réassurance quote-part** : Le réassureur accepte un pourcentage fixe de chaque risque souscrit par la cédante (compagnie d'assurance initiale). Par exemple, si le traité prévoit 30% en quote-part, le réassureur recevra 30% des primes et paiera 30% des sinistres.
- **Réassurance excédentaire** : La cédante conserve une partie du risque (la rétention) et le réassureur prend en charge l'excédent au-delà de cette rétention, dans les mêmes proportions que la quote-part.¹⁶

¹⁴ Article N° 3 de l'ordonnance n-95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

¹⁵ Denis clair Lambert « économie des assurances », 1er édition, 1996, p 34

¹⁶ Denis clair Lambert, op.cit.p 35

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

b. Réassurance non proportionnelle

Le réassureur n'intervient qu'à partir d'un certain niveau de sinistres, sans relation proportionnelle avec les primes. On distingue :

- **Réassurance en excédent de sinistre** : Le réassureur indemnise la cédante au-delà d'un seuil de sinistre prédéfini (la priorité). Par exemple, si la priorité est 1 million, le réassureur prend en charge tout sinistre supérieur à ce montant.
- **Réassurance en excédent de perte annuelle** : Le réassureur couvre la partie des sinistres annuels dépassant un plafond prédéfini, souvent exprimé en pourcentage du portefeuille de la cédante.
- **Stop-loss** : Une forme extrême où le réassureur prend en charge tous les sinistres au-delà d'une certaine perte maximale pour la cédante sur une période donnée.¹⁷

c. Les pools de réassurance

Les pools de réassurance sont des regroupements de réassureurs visant à mutualiser certains risques spécifiques. Leur principal objectif est de permettre aux réassureurs de partager et diversifier leurs expositions plutôt que de concentrer des risques importants sur une seule entité. Ces pools réunissent l'expertise pointue de réassureurs spécialisés dans divers domaines, favorisant une meilleure analyse et gestion des risques.

Ces mécanismes sont particulièrement adaptés pour mutualiser des risques spécifiques comme les catastrophes naturelles, les risques liés aux conflits, au nucléaire, à l'aviation, etc. qui nécessitent d'importantes capacités de souscription¹⁸

¹⁷ Idem,p35

¹⁸ Didier Brémard, « techniques d'assurance, assurance des biens et des personnes produits financiers », 2^e édition, Foucher,mai 2016, P.17-19.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

Section 02 : Le contrat d'assurance automobile

L'assurance automobile est un type d'assurance essentiel pour tout propriétaire de véhicule. Elle permet de se prémunir contre les conséquences financières potentiellement dévastatrices d'un accident de la route ou d'autres événements liés à l'utilisation du véhicule.

Cette section vise à donner une vue d'ensemble complète du fonctionnement et des enjeux de l'assurance automobile, tant sur le plan des garanties que de la tarification, en mettant l'accent sur le cadre spécifique algérien.

1. Présentation d'un contrat d'assurance

1-1. Définition

Un contrat d'assurance est un accord juridique par lequel une partie (l'assureur) s'engage, moyennant le paiement d'une prime ou cotisation par l'autre partie (le souscripteur ou l'assuré), à lui verser une prestation, généralement une somme d'argent, en cas de réalisation d'un risque déterminé (sinistre).¹⁹

1-2. Caractéristiques d'un contrat d'assurance

Les caractéristiques du contrat d'assurance peuvent se résumer comme suit ²⁰:

- a. Contrat nommé** : C'est un contrat régi par des dispositions particulières et un statut juridique spécial.
- b. Contrat consensuel** : Il se forme par l'échange des consentements entre l'assureur et le souscripteur, sans condition de forme particulière.
- c. Contrat synallagmatique** : Il implique des obligations réciproques entre l'assureur (régler les sinistres) et le souscripteur (déclarer les risques et payer les primes).
- d. Contrat aléatoire** : Il porte sur un risque incertain, caractère essentiel qui fonde sa validité. Si le risque est déjà réalisé, le contrat est nul.
- e. Contrat à titre onéreux** : Il n'y a pas d'intention libérale, le souscripteur paie le prix de la garantie de l'assureur.

¹⁹ Jérôme Yeatman, op.cit, p134

²⁰ Didier Brémard op.cit.P20

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

f. Contrat successif : Sauf exception pour certains contrats de durée ferme, le contrat se renouvelle tous les ans, à l'échéance principale pour tacite reconduction.

g. Contrat d'adhésion : Souvent, le souscripteur adhère à un contrat préétabli par l'assureur, sans négociation.

h. Contrat de bonne foi : Une obligation renforcée de bonne foi pèse sur le souscripteur, sous peine de sanctions sévères.

1-3. Les principales parties conclus dans un contrat d'assurance

Un contrat d'assurance se compose des parties suivantes :

- a. **L'assureur** : C'est la compagnie d'assurance qui s'engage à garantir les risques couverts par le contrat, en contrepartie du paiement d'une prime par l'assuré ou le souscripteur. En cas de sinistre, l'assureur verse une indemnité.
- b. **L'assuré** : C'est la personne physique ou morale sur laquelle repose le contrat d'assurance et qui est exposée aux risques couverts, que ce soit sur sa personne ou son patrimoine.
- c. **Le souscripteur** : C'est la personne physique ou morale qui signe le contrat avec l'assureur et paie la prime d'assurance. Il peut être différent de l'assuré.
- d. **Le bénéficiaire** : C'est la personne physique ou morale qui recevra les prestations prévues au contrat en cas de réalisation du risque assuré.
- e. **Le tiers** : Il s'agit d'une personne étrangère au contrat d'assurance, mais qui peut revendiquer certains bénéfices, comme les victimes dans une assurance responsabilité civile ou les bénéficiaires d'une assurance décès.

2. L'assurance automobile

2-1. Définition

L'assurance automobile est un type d'assurance qui permet aux propriétaires et conducteurs de véhicules de se prémunir contre les conséquences financières d'un accident de la route ou d'autres événements liés à l'utilisation de leur véhicule. Elle joue un rôle essentiel dans la gestion des risques et la protection des biens et des personnes.

L'assurance automobile est généralement obligatoire dans la plupart des pays, avec des niveaux de couverture minimale requis par la loi. Cependant, les conducteurs ont la possibilité

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

de souscrire à des niveaux de protection plus étendus en fonction de leurs besoins et de leur budget.²¹

2-2. L'assurance automobile en Algérie

L'article 1 de l'ordonnance n°74-15 du 30 janvier 1974 relatif à l'obligation d'assurance des véhicules automobiles en Algérie rend obligatoire pour tout propriétaire d'un véhicule terrestre à moteur de souscrire une assurance couvrant les dommages causés aux tiers avant de mettre son véhicule en circulation.

La définition de "véhicule" selon cet article inclut non seulement les véhicules terrestres à moteur, mais aussi leurs remorques, semi-remorques ainsi que leur chargement.²²

2-3. Types de contrats automobiles

2-3-1. Les contrats pour particulier

Ces contrats sont destinés aux individus qui souhaitent assurer leur véhicule personnel. Ils peuvent varier en fonction de la couverture souhaitée, allant de l'assurance au tiers (la plus basique) à l'assurance tous risques (la plus complète). Les contrats pour particuliers peuvent également être personnalisés avec des garanties supplémentaires en fonction des besoins spécifiques de chaque conducteur.

2-3-2. Contrats flottes automobiles

Ces contrats sont destinés aux entreprises, associations, collectivités ou particuliers possédant plusieurs véhicules. L'assurance flotte permet d'assurer tous les véhicules d'une même entité avec un seul et même contrat, simplifiant ainsi la gestion des assurances. Il faut généralement un minimum de 3 à 4 véhicules pour pouvoir souscrire un contrat flotte auto. Les garanties sont similaires à celles proposées par les assurances auto individuelles, mais peuvent être adaptées en fonction des besoins spécifiques de la flotte.²³

²¹ Article N° 7 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

²² https://www.uar.dz/wp-content/uploads/2017/01/3.Ord-74-15-relative-aux-Assurance_Automobile.pdf consulté le 13 mars 2024 à 8 :20.

²³ <https://www.lesfurets.com/assurance-auto/types/specifique/flotte-particulier> consulté 02 mai 2024 à 18 :24.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

2-3-3. Le contrat frontière

Ce contrat d'assurance couvre l'assuré contre les conséquences financières de la responsabilité qu'il pourrait encourir en raison des dommages corporels ou matériels causés à autrui lors de la circulation de son véhicule sur le territoire des pays arabes. Ce contrat est valable entre 5 et 60 jours, et la prime totale est précisée sur l'imprimé préétabli des conditions particulières.

2-4. Les modifications qui peuvent être apporté à un contrat d'assurance

Tout changement relatif au contrat d'assurance doit être impérativement consigné par un avenant. En assurance automobile, un avenant est un document complémentaire ajouté au contrat initial.

2-4-1. Changement de véhicule

Lorsqu'un assuré change de véhicule, il peut demander le transfert des garanties de son contrat d'assurance vers le nouveau véhicule. Cet avenant doit mentionner avec précision les caractéristiques du nouveau véhicule (marque, modèle, année, etc.). À chaque changement de véhicule, un certificat de visite de risque (CVR) doit obligatoirement être réalisé.

2-4-2. Transfert de propriété

Un avenant de transfert de propriété est nécessaire lorsque le véhicule assuré change de propriétaire. Le nouvel acquéreur du véhicule doit alors signer cet avenant par lequel il accepte les termes du contrat d'assurance initial et s'engage à payer les primes correspondantes.²⁴

2-4-3. Changement d'usage

Si l'usage prévu du véhicule assuré change (ex : usage privé au lieu de professionnel), l'assuré doit en informer son assureur. Ce changement d'usage peut entraîner une modification du risque assuré et donc une hausse ou une baisse de la prime d'assurance.

²⁴ Claude-j, Hubert, op.cit, p. 77

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

2-4-4. Suspension temporaire

À la demande de l'assuré, le contrat d'assurance peut être suspendu temporairement. Un avenant de suspension doit être signé par les deux parties, indiquant la date de prise d'effet de la suspension²⁵.

2-4-5. Remise en vigueur

Après une suspension, la remise en vigueur des garanties du contrat d'assurance doit être constatée par un avenant. Cette formalité administrative n'a cependant pas d'incidence sur le montant de la prime qui reste identique.²⁶

2-4-6. Résiliation du contrat d'assurance

Cela signifie mettre fin au contrat avant la date d'échéance prévue initialement. Les motifs de résiliation anticipée sont les suivants ²⁷:

➤ Par l'assureur

L'assureur a le droit de résilier un contrat d'assurance dans les cas suivants :

- Non-paiement des primes par l'assuré (après 10 jours de suspension des garanties pour un contrat reconduit tacitement)
- Aggravation du risque, si l'assuré refuse la nouvelle prime proposée dans un délai de 30 jours
- Omission ou déclaration inexacte du risque par l'assuré, si ce dernier refuse la prime majorée

➤ Par l'assuré

- Disparition des circonstances aggravantes mentionnées au contrat, si l'assureur ne consent pas à baisser la prime
- Résiliation par l'assureur d'un autre contrat après sinistre (l'assuré peut alors résilier dans un délai d'un mois)

²⁵ Claude-j, Hubert, op.cit.p. 71

²⁶ Idem, p .72.

²⁷ Idem, p. 73

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

➤ Autres cas

- Faillite/liquidation judiciaire de l'assureur (fin des contrats sous 4 mois maximum)
- Perte totale ou réquisition du véhicule assuré

3. Les garanties d'assurance automobile

On distingue deux types de garanties :

3-1. Les garanties obligatoires

3-1-1. Responsabilité civile

C'est une couverture essentielle dans une assurance automobile. Elle protège l'assuré en cas de dommages causés à des tiers (personnes ou biens) lors d'un accident dont il est responsable, les principaux éléments couverts par cette garantie ²⁸:

- Dommages corporels : elle prend en charge les frais médicaux, l'incapacité temporaire ou permanente, etc. des tiers blessés lors de l'accident.
- Dommages matériels : elle couvre les réparations des véhicules ou biens endommagés appartenant à des tiers.

La garantie responsabilité civile est obligatoire en Algérie et les montants minimum de couverture sont fixés par la loi.

3-2. Les garanties facultatives

Ces garanties sont aux choix du client

3-2-1. Défense et recours (DR)

En Algérie, la garantie "Défense et Recours" fait généralement partie des garanties complémentaires proposées par les compagnies d'assurances dans le cadre d'un contrat d'assurance automobile. Elle n'est pas obligatoire mais optionnelle.

La garantie Défense et Recours comprend deux volets :

²⁸ Didier Brémard op.cit p40

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

a) Le volet défense

Elle couvre les frais de défense de l'assuré (honoraires d'avocat, frais de justice, etc.) lorsqu'il est poursuivi devant les tribunaux à la suite d'un accident de la circulation dans lequel il est impliqué

b) Le volet recours

Elle permet à l'assureur de récupérer, au nom et pour le compte de l'assuré, les indemnités auxquelles ce dernier peut prétendre auprès du tiers responsable ou de son assureur, en cas de dommages corporels, matériels ou autres préjudices subis.

C'est une garantie utile qui évite à l'assuré d'avoir à engager lui-même une procédure judiciaire longue et coûteuse pour se faire indemniser par le tiers responsable.

3-2-2.Dommages collision (DC)

La garantie dommages collision, également connue sous le nom de garantie tierce collision, est une couverture d'assurance automobile optionnelle complémentaire à la garantie obligatoire elle permet une extension de couverture aux dommages matériels subis par le véhicule assuré suite à un choc accidentel avec un tiers identifié.²⁹

Elle prend en charge les frais de réparation ou de remplacement des pièces endommagées de véhicule en cas de collision avec :

- Un piéton identifié
- Un autre véhicule (voiture, moto ...) identifié
- Un animal domestique dont le propriétaire est identifié

L'assureur propose différents niveaux de plafonds de garantie dommages collision, correspondant à des montants maximums de prise en charge des réparations, généralement (10 000,20 000 jusqu'à 50 000).

En cas de sinistre couvert, l'assureur prendra alors en charge les réparations jusqu'à concurrence du plafond de garantie choisi. Si les dommages dépassent ce plafond, l'assuré devra assumer le reste des frais dans le cas où il fautif, s'il est victime la compagnie d'assurance exerce un recours vers la compagnie de l'adversaire.

²⁹ Guide des assurances en Algérie,2015, p.98

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

3-2-3.Dommages avec ou sans collision (DASC) ou tous risques

La garantie DASC, aussi appelée tous risques, intervient afin d'offrir une prise en charge étendue à l'ensemble des dommages accidentels, indépendamment de toute notion de responsabilité.³⁰

Un véhicule assuré en dommages tous accidents est garanti pour les dégâts matériels résultant de :

- Collision avec un ou plusieurs véhicules, en circulation ou en stationnement.
- Choc avec un corps fixe (mur, arbre, poteau) ou mobile (piéton, animal, objet).
- Renversement sans collision préalable (tonneau, chute dans un ravin).
- Acte de vandalisme (dégradations volontaires par un tiers) sous réserve d'un dépôt de plainte.

Il existe deux formes de la DASC :

- **Une DASC limitée**

L'assureur propose des différents plafonds de prise en charge (200 000, 500 000, etc.) ou et le client est libre de choisir le plafond d'indemnisation plus la valeur augmente, la prime d'assurance augmente et le montant de l'indemnisation dépend de la valeur du véhicule, et l'estimation de l'expert, déduction faite d'une éventuelle franchise et vétusté.³¹

- **Une DASC à la valeur du véhicule**

Elle couvre tous les risques liés au véhicule, à concurrence de la valeur vénale (valeur du véhicule) estimée la veille de sinistre, déduction faite d'une franchise et vétusté.

3-2-4.Bris de glace (BDG)

La garantie BDG permet de couvrir le remplacement ou la réparation des vitres du véhicule causé aux éléments, en glace ou en verre organique du véhicule assuré, tels que définis dans les conditions générales du contrat d'assurance.

Les éléments couverts par la garantie bris de glaces sont : pare-brise, lunette arrière, glaces latérales, glaces de phares avant et toit ouvrant transparent.

³⁰ <http://www.jurisques.com> ; support de cours de droit des assurances. Consulté le 26 février 2024 à 20 :00.

³¹ Conditions générale, assurance auto, SAA vol 01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p.p6-7

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

3-2-5.Vol du véhicule et accessoires

La garantie vol couvre les dommages résultant des cas suivant ³² :

- Résultant de la disparition ou de la détérioration du véhicule assuré, à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol.
- Dommages résultant de la disparition ou détérioration du véhicule (hors Les dommages indirects), les frais engagés pour récupérer le véhicule, les pneus, accessoires et pièces de rechange fournis par le constructeur sont couverts
- Le poste radio, équipements sonores ou multimédia non fournis d'origine peuvent être assurés moyennant une prime supplémentaire, avec une limite de couverture fixée aux conditions particulières.
- L'abus de confiance est exclu de la couverture.

3-2-6.Incendie et explosion

Cette garantie couvre les dégâts suivants³³:

- Incendie d'origine accidentelle ou malveillante (vandalisme, attentat)
- Destruction ou détérioration de l'équipement électrique ou électronique causée par une combustion interne (surtension, court-circuit)
- Explosion
- Chute de la foudre.

L'indemnisation se fait sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre.

3-2-7.Personnes transportées assurées (PTA)

La PTA couvre les dommages corporels subis par le conducteur et les passagers du véhicule assuré en cas d'accident, quelle que soit la responsabilité.

Elle intervient en complément des remboursements de la Sécurité sociale et des mutuelles pour les frais restants à charge, comme :

- Les frais médicaux et chirurgicaux

³² Article 5 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006

³³ Guide des assurances en Algérie, 2015,p. 99

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

- Les indemnités en cas d'infirmité permanente
- Un capital versé aux ayants-droits en cas de décès
- Autres frais liés aux dommages corporels

C'est donc une garantie essentielle qui protège financièrement le conducteur et ses passagers contre les conséquences corporelles graves d'un accident de la route, au-delà de la simple réparation du véhicule.

3-2-8 Assistance

La garantie assistance véhicule est une couverture optionnelle que les assureurs proposent en complément d'une assurance automobile classique. Elle prévoit différents services en cas d'immobilisation du véhicule suite à une panne, un accident ou une crevaison, elle prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage jusqu'au garage le plus proche. Cela évite d'avoir à payer des frais élevés au dépanneur.³⁴

3-3. Les exclusions applicables en assurance automobile

Les exclusions les plus courantes en assurance automobile concernent des situations telles³⁵ :

- Conduite avec facultés affaiblies (alcool, drogues)
- Conduite sans permis valide
- Utilisation du véhicule pour des activités illégales (courses, transport de marchandises illégales, etc.)
- Dommages causés intentionnellement
- Usure normale du véhicule
- Guerre, émeutes, etc.
- Conduite hors des territoires couverts
- Modifications non approuvées du véhicule
- Dommages existants avant la prise d'effet de la police

³⁴ Idem. P41-42

³⁵ Conditions générales, assurance auto, SAA vol 01/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010, p.19

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

4. La tarification automobile :

La détermination du tarif de l'assurance automobile est une tâche cruciale car elle conduit à la fixation de la prime d'assurance que l'assuré doit payer. Les tarifs d'assurance automobile ne sont pas réglementés et sont principalement basés sur des statistiques relatives au nombre et au coût des accidents.

Chaque compagnie d'assurance analyse les profils de ses propres clients et mène des études de marché pour établir ses tarifs. Par conséquent, les tarifs peuvent varier d'un assureur à un autre. De plus, la prime d'assurance n'est pas identique pour tous les véhicules ou pour tous les assurés.

En Algérie, le montant de la prime d'assurance automobile pour la garantie responsabilité civile, qui est une couverture obligatoire, est fixé par les autorités publiques. Cependant, pour les garanties facultatives telles que les dommages matériels, le vol ou l'incendie, chaque compagnie d'assurance est libre de calculer et de proposer ses propres tarifs selon ses critères et méthodes de calcul, tandis que la prime minimale pour la responsabilité civile est identique pour toutes les compagnies par décision de l'État.³⁶

4-1. Détermination du risque

L'assureur évalue le risque de l'assuré en fonction de plusieurs facteurs :

4-1-1. Caractéristiques liées à l'assuré

Les caractéristiques personnelles de l'assuré jouent un rôle important dans la détermination de la prime d'assurance automobile. Les compagnies d'assurance évaluent le risque en analysant divers facteurs liés au profil du conducteur.

a) Le sexe du conducteur

Les hommes sont généralement considérés comme plus prudents et ayant moins d'accidents graves coûteux, donc une prime d'assurance moins élevée.

b) L'âge du conducteur

Les conducteurs de moins de 25 ans subissent généralement une majoration de la prime en raison d'un risque accru d'accidents.

³⁶ Art 01 du Décret exécutif n° 96-47 du 17 janvier 1996 relatif à la tarification des risques en matière d'assurance.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

c) La catégorie socioprofessionnelle

Chaque groupe professionnel (libéral, retraité, fonctionnaire, etc.) a un niveau de risque et donc une prime différente en fonction de l'utilisation effective du véhicule. Par exemple, les chauffeurs de taxi et transporteurs avec un usage intensif auront une prime plus élevée.

d) Le lieu de résidence

Certaines zones géographiques, notamment urbaines, sont considérées plus à risque que d'autres, entraînant des primes d'assurance plus élevées en ville par rapport aux zones rurales.³⁷

4-1-2. Caractéristiques liées au véhicule

Au-delà du profil du conducteur, les compagnies d'assurance prennent également en compte plusieurs caractéristiques du véhicule assuré lors de l'établissement du montant de la prime.

a) L 'âge du véhicule

Plus une voiture est ancienne, plus le risque d'accident est élevé en raison de l'usure des pièces (freins, pneus, etc.). Les véhicules récents, avec des équipements de sécurité modernes, représentent un risque moindre et bénéficient de primes plus basses.

b) La puissance du véhicule

La puissance du moteur joue également un rôle. Un véhicule très puissant incite davantage à la vitesse excessive, ce qui augmente les risques, d'où des primes plus coûteuses pour ces modèles.

c) L 'usage du véhicule

Un véhicule utilisé fréquemment, pour de longs trajets par exemple, a plus de chances d'être impliqué dans un accident qu'un véhicule à faible kilométrage annuel. L'assureur ajuste la prime en conséquence, en fonction de l'usage prévu les assureurs distinguent généralement plusieurs types d'usage ³⁸:

- Usage privé/loisirs : trajets occasionnels, faible kilométrage annuel, risque réduit.

³⁷ Didier Brémard op.cit .p46

³⁸ Organisme national de sécurité routière « études de certaines caractéristiques liées au conducteur et au véhicule » Bulletin n° 13 Août 1965

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

- Usage professionnel : kilométrage très élevé, circulation intensive, risque élevé (taxi, bus...)
- Usage poids-lourds/transport de marchandises : haute exposition au risque en raison du kilométrage maximal et des conditions de conduite particulières.³⁹

4-2. Ajustements

4-2-1. Le bonus-malus

Est un élément obligatoire de la tarification de l'assurance automobile. Il consiste à accorder des réductions de prime (bonus) aux assurés n'ayant pas causé d'accidents au cours des deux années précédentes, et à appliquer des hausses de prime (malus) aux assurés responsables totalement ou partiellement d'un ou plusieurs sinistres durant cette même période d'observation de deux ans. La prime prise en compte pour le calcul du bonus-malus est celle de la garantie responsabilité civile, établie selon le tarif de référence de l'assureur. Ainsi, le bonus récompense la bonne conduite en diminuant la prime, tandis que le malus sanctionne les sinistres responsables en augmentant le coût de l'assurance.

❖ Taux de bonus

Tableau N°01 :

Durée cumulée d'assurance durant la période d'observation	Taux de bonus
Durée inférieure à 12 mois	0%
Durée égale ou supérieur à 12 mois et inférieure à 24 mois	25 %
Durée égale ou supérieure à 24 mois	35 %

Source : établi à partir des conditions générales de l'assurance automobile

³⁹ <https://blog.euromaster.fr/lexique-auto/puissance> consulté le 15 mai 2024 à 19 :20.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

Pour une période de service inférieure à 1 an, aucun bonus n'est accordé (taux de 0%).

Entre 1 an et 2 ans de service, un bonus de 25% est appliqué.

Au-delà de 2 ans de service, un bonus de 35% est octroyé.

❖ Taux de malus :

Tableau N°02 : assuré n'ayant pas de bonus au titre du contrat précédent

Nombre de sinistre survenus au cours de la période d'observation	Taux du malus
01 sinistre	50%
02 sinistres	100%
03 sinistres	200%

Source : établi à partir des conditions générales de l'assurance automobile

- 1 sinistre durant la période d'observation : malus de 50%
- 2 sinistres : malus de 100%
- 3 sinistres ou plus : malus de 200%

Tableau N°03 : Assurés ayant un bonus au contrat précédent :

Nombre de sinistre survenus au cours de la période d'observation	Taux du malus
01 sinistre	0%
02 sinistres	50%
03 sinistres	100%
04 sinistres et plus	200%

Source : établi à partir des conditions générales de l'assurance automobile

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

- 1 seul sinistre : pas de malus (0%)
- 2 sinistres : malus de 50%
- 3 sinistres : malus de 100%
- 4 sinistres ou plus : malus de 200%

Dans les deux situations, le taux de malus augmente en fonction du nombre de sinistres survenus pendant la période d'observation

4-2-2. Les ajustements tarifaires

Les assureurs proposent généralement en plus des garanties de base, toute une gamme d'options et garanties complémentaires permettant d'étendre la couverture. Cependant, ces extensions de garanties engendrent un surcoût sur la prime d'assurance.

Parmi les principales options complémentaires courantes :

Défense recours ; Bris de glaces ; Vol ; Incendies, Dommage avec ou sans collusion ; Assistance

À chaque option souscrite en complément, l'assureur applique une majoration tarifaire sur la prime de base, en fonction du niveau de risque supplémentaire pris en charge et des prestations incluses.⁴⁰

4-2-3. Remises éventuelles

Les compagnies d'assurance proposent souvent des réductions de tarifs, appelées remises, à certains profils d'assurés afin de les fidéliser ou de conquérir de nouveaux clients.

Parmi les remises les plus courantes, on trouve :

- **Remise multi-véhicules ou multirisques** : Une réduction est accordée lorsqu'un même assuré souscrit plusieurs contrats auprès du même assureur.
- **Une réduction ou un tarif préférentiel** : peut être accordé dans le cadre de conventions conclues avec certains organismes ou groupements.

⁴⁰ <https://www.linodurable.fr/conso/hausse-des-tarifs-de-lassurance-en-2024-ce-que-vous-devez-savoir-44340> consulte le 14 avril 2024 à 13 :13.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

À titre d'exemple : Conventions avec des partenaires commerciaux des réductions sont proposées aux clients d'entreprises partenaires : concessionnaires autos, réseaux bancaires, groupes de distribution, etc.⁴¹

4-2-4. Franchise

La franchise est un important levier de modulation du coût de la prime selon le niveau de risque que l'assuré accepte de conserver. La franchise s'applique à chaque sinistre, elle est déduite de l'indemnisation versée par l'assureur et si le montant des dommages est inférieur à la franchise, l'assureur ne verse aucune indemnité.

Le niveau de franchise sélectionné par l'assuré a un impact direct sur le montant de la prime d'assurance. Plus la franchise est élevée, plus la prime sera basse, et inversement.

- **Types de franchises :**
- **Franchise fixe :** Montant forfaitaire à payer par l'assuré en cas de sinistre.
- **Franchise en pourcentage :** Un pourcentage du montant des dommages à la charge de l'assuré.

4-3. Taxes et frais

Ces taxes et frais sont inclus au montant total de la prime à payer :

- **Coût de Police :**
Représente les frais administratifs et de gestion engagés par la compagnie d'assurance pour établir et traiter le contrat. C'est donc un revenu pour la société d'assurance il généralement 500 DA
- **La TVA** (Taxe sur la Valeur Ajoutée) de 19% est appliquée sur le total de la prime nette et du coût de police.
- **Droit de Timbre de Dimension** = 40 DA / page reversée à l'État.
- **Droit de Timbre Gradué** Le droit de timbre gradué est une taxe spécifique applicable uniquement aux contrats d'assurance automobile et d'assurance de matériel agricole en Algérie. Il s'agit d'une taxe proportionnelle dont le montant varie en fonction de la prime nette d'assurance, selon un barème progressif défini par la réglementation.

⁴¹ <https://news-assurances.com/fiche-pratique/assurance-automobile/assurance-tarifs-quest-ce-que-la-clause-de-revision-des-cotisations/016771579> consulté le 14 avril 2024 à 13 :39

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

- **FGA** : (Fonds de Garantie Automobile) est une contribution de 3% sur la prime nette de responsabilité civile et le coût de police, destinée à alimenter un fonds d'indemnisation. Ce fond a pour mission d'indemniser les victimes d'accidents de la circulation lorsque le responsable est non identifié, non assuré, ou insolvable. Il prend alors en charge, totalement ou partiellement, le versement des indemnités aux victimes ou à leurs ayants droit, à l'instar des compagnies d'assurances, conformément à la réglementation en vigueur sur l'indemnisation des accidents de la route.

4-4. Principes de calcul d'une prime d'assurance

La prime est le montant payé par l'assuré à la compagnie d'assurance en contrepartie de la garantie offerte par le contrat d'assurance.

Le calcul de la prime combine une évaluation statistique de la sinistralité attendue (prime pure) avec un chargement de sécurité pour compenser la volatilité, le tout ajusté en fonction de paramètres techniques, commerciaux et fiscaux propres à chaque compagnie d'assurance.

- **Calcul de la prime nette**

Prime nette = prime pure + chargements de gestion + chargements commerciaux

- **Calcul de la prime pure**

La prime pure représente l'espérance mathématique des pertes futures indemnissables par l'assureur pour un risque donné, calculée sur la base de données statistiques passées. La définition mathématique de la prime pure est :

Prime pure = fréquence du sinistre * le coût moyen des sinistres

$$\text{Fréquence du sinistre} = \frac{\text{Nombres de sinistres}}{\text{Nombres des contrats}}$$

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

\sum Montants des sinistres

Le coût moyen des sinistres = $\frac{\text{Montants des sinistres}}{\text{Nombres des sinistres}}$

- **Les chargements de gestion** : généralement 28% des frais de gestion
- **Les chargements commerciaux** : ils permettent de faire face aux risques moyens et dégager un bénéfice.
- **La prime totale** :

<p style="text-align: center;">PRIME TOTALE</p> <p style="text-align: center;">=</p> <p style="text-align: center;">PRIME NETTE</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">COÛT DE POLICE</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">TVA</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">DROIT DE TIMBRE DE DIMENSION</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">DROIT DE TIMBRE GRADUE</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">FGA</p>

Section 03 : la gestion des sinistres automobile

La gestion efficace des sinistres automobiles représente un enjeu majeur pour les compagnies d'assurance. Lorsqu'un accident survient, il est essentiel de pouvoir traiter le dossier de manière rapide, précise et rigoureuse afin d'indemniser correctement les assurés et de répondre à leurs attentes.

Ce processus comprend de nombreuses étapes critiques, depuis la collecte initiale des informations jusqu'au règlement final du sinistre une gestion défailante peut engendrer des coûts supplémentaires importants pour l'assureur, des retards préjudiciables pour le client et des risques juridiques accrus.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

1. le sinistre en assurance automobile

1-1. Définition

Un sinistre automobile est un événement accidentel, aléatoire et imprévu qui affecte le véhicule assuré, son conducteur, ses passagers ou des tiers, et qui est couvert par les garanties du contrat d'assurance souscrit. Il peut s'agir ⁴²:

- D'un accident matériel tel qu'une collision, un choc, un renversement, un dérapage entraînant des dégâts au véhicule assuré ou au véhicule d'un tiers.
- D'un événement naturel comme une inondation, un incendie, une tempête, etc. causant des dommages au véhicule.
- Du vol total ou partiel du véhicule assuré.

Le sinistre représente ainsi la réalisation du risque couvert qui déclenche l'intervention de l'assureur conformément aux clauses contractuelles.

1-2. Types de sinistres

Dans le domaine des assurances, un sinistre corporel et un sinistre matériel sont des concepts distincts :

1-2-1. Sinistre Matériel

Un sinistre matériel en assurance automobile désigne tout dommage causé au véhicule assuré ou au véhicule d'un tiers, sans blessure corporelle. Cela peut inclure :

- Un simple choc ou accrochage endommageant le véhicule (pare-chocs enfoncé, rayures, etc.).
- Une destruction partielle ou totale du véhicule.
- Des dommages causés par la chute d'accessoires ou d'objets transportés.

1-2-2. Sinistre Corporel

Un sinistre corporel fait référence à un accident qui implique des dommages corporels, c'est-à-dire des lésions physiques ou des blessures subies par une ou plusieurs personnes, que

⁴² Didier Brémard op.cit p.33

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

ce soit le conducteur du véhicule assuré, un passager ou un tiers (piéton, cycliste, occupant d'un autre véhicule, etc.)⁴³

Les sinistres corporels couverts par l'assurance automobile incluent généralement :

- Les blessures légères (contusions, fractures mineures, etc.)
- Les blessures graves (fractures graves, traumatismes crâniens, etc.)
- Les invalidités permanentes (perte de mobilité, déficiences, etc.)
- Le décès accidentel

2. Le processus de gestion des sinistres matériels automobile

La gestion des sinistres automobile fait référence au processus mis en œuvre par les compagnies d'assurance pour traiter les demandes d'indemnisation suite à un accident de la route impliquant un véhicule assuré. Cette gestion englobe plusieurs étapes clés visant à évaluer, traiter et indemniser les dommages subis ou causés par l'assuré.

2-1. Déclaration

La déclaration d'un sinistre automobile est l'acte par lequel l'assuré informe son assureur de la survenance d'un événement impliquant son véhicule, tel qu'un accident, un vol, ou des dommages matériels, il est primordial pour l'assuré de disposer d'une preuve écrite de cette déclaration. Les assureurs mettent à disposition de leurs clients Des constats amiables pré-imprimés, spécialement conçus pour recueillir les détails sur les circonstances et dommages en cas de sinistres mineurs, généralement matériels. Pour les accidents plus graves impliquant des blessures, un constat de police/gendarmerie reste indispensable.

2-1-1. Le constat amiable

Pour remplir un constat l'assuré doit avoir des documents essentiels tel que : carte grise, permis ; attestation d'assurance ainsi les coordonnées de l'adversaire s'il y en a (même documents que l'assuré).

Cette déclaration de sinistre doit contenir un certain nombre d'informations essentielles : Dans une première partie nom et prénom de l'assuré et le conducteur, numéro de police, informations sur le véhicule, la date d'accident et le lieu précis ainsi que les circonstances détaillées sur la survenance de l'accident et les dégâts apparus. Et dans une deuxième partie

⁴³ Jérôme Yeatman, op.cit, p135

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

les identifiants de l'adversaire (nom, prénom, numéro d'attestation d'assurance, immatriculation, informations sur le véhicule etc.).

2-1-2. Le délai de déclaration

Pour qu'un sinistre soit pris en charge par l'assureur, il doit être déclaré dans les délais impartis et selon les modalités prévues au contrat.

Selon l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995, relative aux assurances, amendée et complétée par la loi 06-04 du 20/02/2006, établit les délais suivants selon son article 15 :

- Un délai de 7 jours à partir de la date à laquelle l'assuré a pris connaissance du sinistre, sauf en cas de force majeure ou d'événement fortuit.
- En cas de vol, dans un délai de 3 jours ouvrables à partir de la date à laquelle l'assuré a pris connaissance du sinistre, sauf en cas de force majeure ou d'événement fortuit.⁴⁴

2-1-3. Contrôle de garantie

Lors de la réception de la déclaration de sinistre, l'assureur s'assure que toutes les informations essentielles sont présentes, notamment le numéro de police, le nom du client, la date et le lieu du sinistre, ainsi que les circonstances entourant l'événement. Ensuite, l'assureur procède à la vérification des renseignements fournis. Cette étape consiste à s'assurer que les garanties souscrites couvrent le risque en question. Si le risque n'est pas couvert par les garanties, alors la demande d'expertise n'est pas nécessaire. Cependant, si le risque est effectivement couvert, l'assureur enregistre et ouvre un dossier sinistre.

2-1-4. Ouverture du dossier sinistre

Après vérification des renseignements contenus dans la déclaration et contrôle des garanties, le gestionnaire sinistre doit procéder à l'ouverture d'un dossier sinistre en classant la déclaration dans une chemise sinistre. Le numéro de sinistre, les garanties appliquées et les évaluations provisoires doivent être inscrits soigneusement dans l'espace réservé de la

⁴⁴ Article 15 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 ; relative aux assurances.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

chemise du dossier, ouverte à cet effet au niveau de l'agence, avec la signature et le cachet du vérificateur de garanties.⁴⁵

2-1-5. Ordre de service « ODS »

Afin de procéder à l'expertise des dégâts subis, le gestionnaire des sinistres remet pour le client un ordre de service accompagné d'une copie de constat cacheté et signé, l'assuré doit se déplacer chez l'expert désigné par son assureur, dans le cas où le véhicule n'est pas réformé, sinon il est nécessaire que l'expert se déplace dans un garage où le véhicule est immobilisé.

2-2. L'expertise

L'expertise automobile est une procédure menée par un expert en automobile pour évaluer les dommages subis par un véhicule suite d'un sinistre. Cette évaluation a pour objectif de déterminer l'étendue des réparations nécessaires, d'estimer le coût des réparations et de vérifier si les réparations sont économiquement viables par rapport à la valeur du véhicule.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance 74-15, « l'assuré ne peut prétendre au remboursement d'un sinistre qu'après avoir soumis le véhicule endommagé à une expertise ».⁴⁶

- L'expertise doit être réalisée dans un délai maximal de 7 jours à partir de la réception de la déclaration de sinistre (paragraphe 02 de l'article 13 de l'ordonnance 95-07).
- Une fois l'évaluation des dommages effectuée, l'expert désigné doit établir un procès-verbal d'expertise (rapport d'expertise) qu'il transmet dans les plus brefs délais à l'agence gestionnaire du dossier, accompagné de photos des dommages.

Si l'assuré n'est pas satisfait de la première expertise (classique), il peut faire une contre-expertise chez un autre expert de son choix et à sa charge, par la suite si l'assureur n'est pas d'accord sur le deuxième rapport, ils optent pour une tierce expertise où les frais sont partagés par les deux parties.

⁴⁵ Idris Mokrane Kara Ilyas « Le fonctionnement des assurances automobiles : service production et service gestion des sinistres, Cas SAA. » Mémoire de fin d'études En vue de l'obtention du diplôme de Master Spécialité : Finance et assurance UMMTO 2021/2022 p.56

⁴⁶ Article 21 de l'ordonnance 74-05 relative aux assurances

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

2-2-1. Le rapport d'expert :

Le rapport d'expertise constitue le document fondamental pour le règlement éventuel du sinistre. Il doit être rédigé de manière la plus claire et précise possible. Ce document doit inclure toutes les informations nécessaires pour assister l'assureur dans l'instruction du dossier, telles que ⁴⁷:

- information du véhicule : immatricule, marque, modèle, numéro de châssis.
- Une description détaillée des dommages constatés sur le véhicule.
- L'estimation des coûts de réparation ou de remplacement des pièces endommagées.
- Les circonstances exactes du sinistre, incluant les éventuelles causes et responsabilités.
- Des photographies du véhicule endommagé prises sous différents angles pour illustrer l'étendue des dommages.
- Toute autre information pertinente pouvant influencer la décision de l'assureur concernant le règlement du sinistre (duré estime de réparation, vétusté etc.).
- Ce rapport est accompagné d'une note d'honoraires dont les frais de l'expert qui seront pris en charge par l'assureur.

2-2-2. L'additif a l'expertise

Si le coût réel des pièces de rechange endommagées suite à l'accident dépasse le montant initialement estimé 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. Cette demande doit être formulée par écrit et accompagnée des factures d'achat correspondantes (pièces justificatives).

2-3. L'indemnisation

L'indemnisation fait référence au processus par lequel l'assureur compense financièrement l'assuré en cas de sinistre couvert par le contrat d'assurance. Le montant de l'indemnisation dépend de rapport d'expertise et des garanties souscrites dans le contrat

⁴⁷ B. PECKELS, J. HUREAU « Essai de définition de l'expertise et des experts », revue d'experts, n°78, mars 2008

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

d'assurance et valeur du véhicule. L'objectif est de replacer l'assuré dans une situation financière similaire à celle précédant le sinistre⁴⁸.

2-3-1. Les pièces constitutives d'un dossier sinistre matériel prêt à payer

Pour pouvoir procéder à l'indemnisation d'un sinistre matériel le dossier de sinistre doit constituer les documents suivants :

- Déclaration de sinistre/Constat amiable
 - Contrat d'assurance : Exemple de contrat en vigueur au moment du sinistre (contrat qui couvre le sinistre), incluant les avenants éventuels.
 - Copie du permis du conducteur du véhicule accidenté.
 - Copie de la carte grise du véhicule impliqué.
 - Rapport d'expertise : éventuellement, contre-expertise ou tierce expertise demandées.
 - Si impliqué, le procès-verbal rédigé par la police/gendarmerie.
-
- **En cas de vol** : en plus des mêmes pièces :
 - Dépôt de plainte
 - Lettre d'opposition à la délivrance d'une nouvelle carte grise
 - Carte grise et clés du véhicule volé
 - Attestation de recherches infructueuses ou jugement pénal
 - Certificat de non gage.

 - **En cas d'incendie** : en plus des mêmes pièces :
 - Procès-verbal de police/gendarmerie
 - Attestation d'intervention des pompiers
 - Attestation de radiation d'immatriculation (en cas d'incendie total)

Ce dossier complet permet à l'assureur d'instruire au mieux le sinistre et de procéder à l'indemnisation selon les termes contractuels.

2-3-2. Etude de responsabilité

L'étude des responsabilités est cruciale pour le règlement des sinistres matériels. Elle s'appuie sur les informations fournies dans la déclaration de sinistre, les procès-verbaux

⁴⁸Art 77 de la loi 88.08 relative au contentieux en matière de sécurité sociale

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

d'enquête et le barème de responsabilité en vigueur (articles 7 et 9 de la convention interentreprises).

Une fois les taux de responsabilités déterminés, le gestionnaire de sinistre doit les consigner dans le dossier du sinistre. Il doit également justifier sa décision en citant les cas et les articles du code applicable (infra-code).

2-3-3. Le règlement des sinistres par garantie

Le règlement des sinistres se fait par titre de garantie

2-3-3-1. Garantie responsabilité civile

Cette garantie couvre la responsabilité civile de l'assuré pour les dommages matériels ou corporels causés aux tiers, elle prend effet lors de la réception d'un recours de la part de la compagnie adverse, dans ce cas l'assuré doit couvrir la totalité ou une partie du montant réclamé après étude de responsabilité.

2-3-3-2. Défense et Recours

Cette garantie Protège les intérêts juridiques de l'assuré en cas de litige suite à un accident.

- **Défense** : L'assureur défend l'assuré s'il est poursuivi au pénal ou au civil suite à un accident.
- **Recours** : L'assureur agit au nom de l'assuré pour obtenir une indemnisation auprès du tiers responsable.

La garantie Défense recours couvre les Frais d'avocat, Frais de procédure (huissiers, experts), Frais de justice a Conditions que Le litige doit être lié à l'usage du véhicule assuré et qu'il survient pendant la période de couverture.

2-3-3-3. Dommage Collision

Pour que l'assuré soit remboursé en dommage collision il faut qu'il ait un adversaire identifier (Numéro de police, validité de l'assurance, numéro d'immatriculation, le permis de conduite)

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

a) Cas ou L'assuré est responsable

L'assuré serait remboursé à la hauteur de plafond choisi (10.000 ,20.000, 50.000)

Déduction faite sur le montant de la garantie d'une franchise et vétusté

Et s'il inférieure il serait remboursé à la hauteur de préjudice subi déduction faite d'une franchise et vétusté.

Exemple : Si le montant égale ou supérieure a la garantie

L'assuré a souscrit une garantie dommage collusion à 30 000 DA, le montant de préjudice est à 40 000 DA

Garantie : 30 000

Vétusté : 5% (perte de valeur de votre véhicule ou de ses pièces depuis sa mise en service)

Franchise : 1000

Décompte : $30\ 000 - 1000 - 1500 = 27\ 500$

b) Cas ou L'assuré est victime

Si le montant des préjudices est inférieur ou égale de celui de plafond choisis l'assuré serait remboursé à la hauteur de plafond choisi déduction faite d'une franchise et vétusté (même exemple).

Si le montant est supérieur ou plafond choisis l'assureur exerce un recours envers la compagnie adverse pour compenser les dégâts.

2-3-3-4.Dommages avec ou sans collusion (DASC)

Couvre tous les dommages liés au véhicule, quel que soit le responsable :

- Accidents avec un tiers identifié ou non (délit de fuite)
- Accidents sans tiers (perte de contrôle, sortie de route)
- Chocs avec un animal ou un objet fixe
- En stationnement

L'assuré serait remboursé à la valeur vénale de véhicule désigné par l'expert déduction faite d'une franchise.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

2-3-3-5. Bris de Glaces (BDG)

Certaines compagnies d'assurances, élimine le passage par un expert dans le cas de bris de glaces, elle ordonne directement la réparation chez un concessionnaire avec qui la compagnie est conventionner.

2-3-3-6. Vol

Elle Couvre le vol du véhicule ou de ses équipements

Vol complet du véhicule

Vol avec effraction (portière forcée, vitre brisée)

Tentative de vol avec dommages

Vol d'éléments fixes (roues, rétroviseurs, GPS intégré)

Le PV de gendarmerie est crucial : il officialise le vol et déclenche le processus d'indemnisation après le délai d'attente.

Le Remboursement selon la valeur du véhicule une Franchise applicable plus déduction faite d'une vétusté.

2-3-3-7. Garantie Incendie et Explosion

Cette garantie Couvre les dommages dus à un incendie le Remboursement se fait selon la valeur du véhicule déduction faite d'une franchise et vétusté.

- Feu d'origine interne (court-circuit électrique) ou externe (propagation d'un feu voisin)
- Foudre
- Explosion (y compris de l'airbag)

Enquête de gendarmerie ou police obligatoire.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

2-3-4. Calcul du montant d'indemnisation

- Cas de la garantie tous risque, vol ou incendie :

**Montant d'indemnisation = montant total évalué par l'expert - vétusté - franchise
+ journées d'immobilisation**

- Cas de bris de glaces :

Montant d'indemnisation = montant des vitres - franchise

- Cas de garantie dommage collision ou tous risque limite :

**Montant de l'indemnisation = montant évalué sur PV (a la limite de garantie) - franchise
+ journée d'immobilisation**

2-3-5. Quittance de règlement

Après avoir calculé le montant d'indemnisation l'assureur établit un chèque au nom de l'assuré seul l'assuré qui peut le récupérer (chèque non endossable), où il doit signer une quittance de règlement preuve qu'il a récupéré son chèque.

2-4. Le recours

Conformément à l'article 38 de l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995, relative aux assurances, modifiée par la loi 06-04 du 20/02/2006 : "L'assureur est subrogé dans les droits et actions de l'assuré, contre les tiers responsables, à concurrence de l'indemnité payée à celui-ci."

Après avoir déterminé les niveaux de responsabilités et saisi le procès-verbal d'expertise, le gestionnaire de sinistre doit évaluer le montant du recours à engager.⁴⁹

Une fois ce montant calculé, il formulera une réclamation d'indemnisation à l'encontre de l'agence adverse ou du tiers civilement responsable de l'accident, par envoi recommandé avec accusé de réception. Cette mise en cause devra être accompagnée de la déclaration de sinistre,

⁴⁹ Article 38 de l'ordonnance 95-07 relative aux assurances.

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

du procès-verbal d'expertise, des photographies du véhicule endommagé, et de tout autre document permettant d'établir les circonstances de l'accident et les degrés de responsabilité respectifs. Et dans le cas où l'assuré est responsable il reçoit une réclamation de la part de la compagnie adverse ou il doit payer la responsabilité de son assuré (recours aboutis) et si les deux assurés sont responsables le montant de sinistre ce partage selon le barème des responsabilités.

Montant de recours = Montant du PV -vétusté +journées d'immobilisations

NB : les journées d'immobilisation seront prises en compte à partir de trois jours

2-5. La gestion des événements « SORTS »

Dans la gestion des sinistres automobiles, le processus suit différentes étapes appelées "SORTS". Un dossier est d'abord marqué comme "Ouvert" dès sa création, que ce soit suite à une déclaration de sinistre ou une réclamation.

Une fois tous les règlements effectués (garanties contractuelles, honoraires d'expertise, recours), avec établissement des quittances et des chèques, le dossier passe au statut "Clôturé", permettant son archivage physique. Enfin, certains dossiers peuvent être "Classés sans suite" lorsque cette décision est prise, par exemple en cas de non-recevabilité ou d'abandon de la procédure. Ces états "SORTS" permettent de suivre précisément l'évolution de chaque dossier tout au long de son cycle de vie. Ces dossiers sont archivés dans des cassiers par dates et par natures.

3. Les défis liés à la gestion traditionnelle des sinistres

La gestion papier des sinistres présente de nombreux défis qui freinent considérablement le processus notamment :

3-1. Processus long et chronophage

L'un des principaux inconvénients de la gestion des sinistres traditionnelle des sinistres réside dans la lenteur inhérente aux processus papier, cela se traduit par plusieurs obstacles ⁵⁰:

⁵⁰ <https://www.insurancespeaker-wavestone.com/2016/05/la-gestion-des-sinistres/> consulté le 30 avril 2024 à 11 :04

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

- Lenteur du processus : La gestion manuelle des dossiers, les visites physiques pour l'évaluation des dommages et la paperasserie extensive rallongent considérablement le temps de traitement d'un sinistre.
- Communication inefficace : Le passage d'informations entre l'assuré, l'expert, le réparateur et l'assureur peut être lent et sujet aux erreurs.
- Saisie manuelle de toutes les données dans les dossiers papier ou systèmes informatiques obsolètes
- Tâches répétitives et redondantes (ressaisie des mêmes informations à différentes étapes)

3-2. Risque d'erreurs humaines

En l'absence d'outils digitaux et numérique, la gestion des sinistres est sujet à nombreuses erreurs humaines potentielles, notamment ⁵¹:

- Erreurs de frappe ou d'inattention lors de la saisie des données (noms, dates, montants, etc.)
- Calculs d'indemnisation complexes effectués manuellement (dépréciation, franchises, etc.)
- Risque de perte ou d'endommagement des documents papier

3-3. Manque de visibilité et de traçabilité

Les méthodes traditionnelles papier ne permettent pas d'avoir une vue d'ensemble en temps réel de l'état d'avancement des dossiers, ce qui engendre plusieurs lacunes :

- Consolidation manuelle des données pour générer des statistiques et des rapports
- Manque de données en temps réel sur l'état d'avancement des dossiers
- Difficultés à suivre les indicateurs clés de performance (délais, coûts, etc.)
- Manque de pistes d'audit claires en cas de litiges ou de contrôles

3-4. Gestion des documents papiers

La conservation physique des dossiers de sinistres constitue un véritable défi logistique et comporte plusieurs risques :

⁵¹ <https://www.insurancespeaker-wavestone.com/2016/05/la-gestion-des-sinistres/> consulté le 30 avril 2024 à 11 :10

Chapitre I : la gestion des sinistres automobile matériel

- Archivage volumineux : Le stockage physique des dossiers de sinistres occupe beaucoup d'espace et rend difficile la récupération d'informations.
- Risques de perte, de dégradation ou d'endommagement des pièces papier

3-5. fraude

Dans un environnement manuel et non digitalisé, les risques de fraudes sont exacerbés et peuvent prendre diverses formes :

- Falsification de documents : Factures gonflées, faux devis, ou rapports d'expert modifiés.
- Collusion : Entente entre assurés et prestataires (garagistes, médecins) pour exagérer les dommages.
- Double indemnisation : Réclamation du même sinistre auprès de plusieurs assureurs.
- Manipulation interne : Employés malhonnêtes qui modifient les dossiers pour leur profit.
- Fraude à l'identité : Usurpation d'identité pour réclamer des indemnités.
- Antidatage : Souscription d'une police après un sinistre pour le couvrir.

La gestion des sinistres passe par des multiples étapes a fin d'indemniser le client ce processus peut s'avérer long et moins efficace, ce qui engendre l'insatisfaction des assurés, et d'autres défit qui freinent son efficacité.

Conclusion

L'assurance automobile revêt une importance cruciale dans notre société moderne, protégeant les conducteurs et les piétons des conséquences financières potentiellement dévastatrices d'un accident de la route. Depuis ses origines maritimes ancestrales, cette industrie a connu une évolution remarquable, se complexifiant pour répondre aux besoins émergents et s'adapter aux innovations technologiques.

En Algérie, le secteur des assurances a traversé diverses étapes, de la domination étrangère sous la période coloniale au monopole d'État dans les années qui ont suivi l'indépendance, jusqu'à la libéralisation progressive engagée à partir de 1995. Malgré ces réformes, le taux de pénétration du marché reste limité, soulignant la nécessité de poursuivre les efforts pour développer cette activité essentielle.

La gestion efficace des sinistres automobiles constitue un défi majeur pour les compagnies d'assurance, impliquant de nombreuses étapes complexes, de la déclaration initiale à l'indemnisation finale. Les processus traditionnels font face à des obstacles tels que la lenteur, les erreurs humaines, le manque de visibilité et les risques de fraude.

Face à ces défis, l'assurance doit revoir son mode de gestion, et faire un pas vers une nouvelle stratégie, afin de répondre aux attentes des clients et rejoindre la vague de développement technologique pour atteindre une meilleure efficacité opérationnelle.

CHAPITRE II:

L'intégration des

technologies numériques dans

le processus de gestion des sinistres matériel automobiles

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

Introduction

La transformation numérique est en marche dans tous les secteurs économiques, et le secteur des assurances n'est pas en reste. Avec l'essor des nouvelles technologies d'information et de communication comme l'intelligence artificielle, l'internet des objets et la blockchain, les compagnies d'assurance sont amenées à repenser leurs modèles traditionnels pour s'adapter aux nouveaux usages et attentes des clients. Ce chapitre se penche spécifiquement sur la numérisation du processus de gestion des sinistres automobiles, un volet essentiel de l'activité assurantielle.

Le but de ce chapitre est de donner un aperçu sur la transformation numérique pour le secteur des assurances, tant au niveau international qu'en Algérie.

Pour ce faire nous avons départagé notre chapitre comme suit :

La première section présente un aperçu historique sur le développement des technologies financières (fintech) et des différents aspects de la digitalisation dans des domaines variés tels que la finance, la santé, l'administration et l'éducation.

La deuxième section dresse un état des lieux de la numérisation en Algérie, en présentant les principaux secteurs économiques concernés comme la finance, l'éducation et l'administration publique. Elle se concentre ensuite sur le marché algérien des assurances, en décrivant les initiatives de digitalisation déployées par les différents acteurs de ce dernier.

La troisième et dernière section se focalise sur l'apport et l'impact des technologies numériques sur la gestion des sinistres matériel automobiles. Elle détaille chaque étape, de la souscription en ligne à l'indemnisation digitalisée, en passant par la déclaration numérique d'accident à l'expertise.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

Section 01 : Les technologies financières et l'assurance

Le secteur financier a été l'un des premiers à embrasser la transformation numérique grâce à l'émergence des technologies financières, communément appelées "fintech". De la banque en ligne aux services de paiement mobile, en passant par la gestion numérique des investissements, ces innovations ont permis de repenser et de moderniser de nombreux processus. Le secteur des assurances n'échappe pas à cette tendance, comme en témoignent les initiatives de numérisation déployées par les compagnies pour moderniser leurs offres et améliorer l'expérience client.

1. Histoire et évolution de l'industrie des technologies financières

Les technologies financières (fintech) trouvent leurs racines à la fin du 20e siècle, avec l'avènement de la banque électronique et des transactions boursières en ligne. La fintech s'est développée au fil du temps et a connu un essor considérable grâce aux progrès technologiques et à Internet.

Suite à la crise financière de 2008 qui a renforcé la demande pour des services bancaires non conventionnels, et l'essor des appareils mobiles, l'industrie fintech n'a cessé de se développer. Aujourd'hui, elle continue de façonner le secteur financier en favorisant l'innovation et l'émergence de nouveaux produits et services plus accessibles, simples et efficaces dans des différents domaines tels que les paiements, les prêts, les investissements et les assurances.

1-1.L'évolution du secteur fintech

L'industrie fintech actuelle a pris naissance à la fin des années 1990 et au début des années 2000, bien que ses origines remontent aux années 1970 et 1980 avec l'avènement des systèmes informatiques et la croissance de la banque électronique dans les services financiers. Ces premières innovations ont ouvert la voie à l'expansion et au développement rapide et dynamique de la fintech. Des changements importants se sont produits année après année, propulsant l'évolution fulgurante de cette industrie telle que nous la connaissons aujourd'hui⁵²

⁵²<https://www.cambridge.org/core/books/abs/fintech/evolution-of-fintech/B2DEA6B710337BCCF067E2AE604453AC>, « Evolution of FinTech from Part I - Digital Transformation of Finance and Regulation Published online by Cambridge University Press: 09 November 2023 » consulté 15 mai 2024 à 19 :20

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

1-1-1. Fin des années 1990 et début des années 2000

Les premiers acteurs du secteur fintech ont proposé des services financiers fondamentaux à la fin des années 1990 et au début des années 2000, lorsque l'industrie était encore naissante. Des plateformes de trading d'actions en ligne telles que E-Trade et Charles Schwab ont permis pour la première fois aux clients de négocier des actions en ligne, améliorant considérablement l'accessibilité et la commodité du marché boursier.

Dans le même temps, des institutions financières comme Wells Fargo et Citibank ont commencé à offrir des services bancaires électroniques permettant aux clients de surveiller leurs comptes et d'effectuer des transactions financières en ligne. En outre, les processeurs de paiement comme PayPal sont devenus des pionniers dans le domaine des paiements, offrant aux consommateurs un moyen pratique et sécurisé d'envoyer et de recevoir de l'argent en ligne, ouvrant ainsi la voie à une nouvelle ère de services financiers numériques.⁵³

1-1-2. Croissance des nouvelles entreprises fintech

Entre 2005 et 2010, la croissance des nouvelles entreprises fintech a permis l'émergence de nouveaux produits et services dans des secteurs comme les paiements, les prêts et les assurances. Cette expansion a été alimentée par l'utilisation croissante des Smartphones durant cette période.

L'une des premières plateformes de prêt peer-to-peer (P2P), Lending Club, créée en 2006, a permis de mettre directement en relation investisseurs et emprunteurs sans passer par les institutions financières traditionnelles. Dans le domaine des paiements, Square, société spécialisée dans les paiements mobiles fondée en 2009, a développé un système permettant aux petites entreprises d'accepter les paiements par carte de crédit via un appareil mobile, marquant une avancée significative qui a contribué au développement des paiements mobiles.⁵⁴

⁵³ <https://regtechone.co/en/the-history-and-evolution-of-the-fintech-industry/>, « The history and evolution of the fintech industry », consulté le 15 mars 2024 à 12 :24.

⁵⁴ <https://otherwise.fr/magazine/le-peer-to-peer-kesako/> consulté le 20 avril 2024 à 14 :31

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

1-1-3. Adoption des produits et services Fintech

Entre 2015 et 2020, les produits et services fintech ont été largement adoptés, entraînant une nouvelle consolidation du secteur qui continue de se développer et de s'épanouir. Face à cette évolution, les institutions financières traditionnelles ont commencé à entrer sur le marché et à collaborer avec des entreprises fintech pour introduire de nouveaux services financiers.

L'émergence d'actifs numériques comme les crypto-monnaies a également apporté une nouvelle perspective au marché. Durant cette période, des robots-conseillers comme Betterment et Wealthfront, fondés respectivement en 2008 et 2011, sont devenus des acteurs majeurs, utilisant des algorithmes et l'automatisation pour fournir des conseils d'investissement personnalisés et gérer les portefeuilles d'investisseurs individuels. Parallèlement, des banques numériques concurrentes telles que Monzo, N26 et Revolut, créées entre 2013 et 2015, ont proposé des services bancaires exclusivement en ligne, offrant ainsi aux consommateurs des options bancaires alternatives et une expérience plus moderne et pratique.⁵⁵

1-1-4. Depuis 2020 à nos jours

Depuis 2020, l'épidémie de COVID-19 a conduit de nombreux clients à utiliser pour la première fois des services financiers numériques, accélérant ainsi l'expansion des fintechs. De nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique sont désormais utilisées pour améliorer les services financiers, tandis que le secteur continue de se développer et d'innover.

Le paysage réglementaire évolue parallèlement pour refléter la maturité croissante de l'industrie fintech. Parmi les nouveaux acteurs émergents après 2020, on peut citer Lemonade, fondée en 2015, devenue l'une des principales entreprises insurtech proposant une plate-forme numérique pour souscrire des assurances habitation et locatives. Dans l'espace des titres numériques, des entreprises comme Coinbase, Bakkt et Paxos, créées entre 2012 et 2018, se sont imposées comme des leaders, offrant des plateformes d'achat, de vente et de détention

⁵⁵ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/fintechs-a-new-paradigm-of-growth> consulté le 28 mai 2024 à 11 :00

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

d'actifs numériques tels que les crypto-monnaies et les security tokens, tirant parti de cette nouvelle classe d'actifs en plein essor⁵⁶

2. Numérisation, digitalisation et informatisation

À l'origine, les termes "numérisation" et "digitalisation" étaient synonymes, dérivés de l'anglais "digital" signifiant numérique. Ils désignaient le processus de conversion d'informations analogiques (texte, image, son, etc.) en données numériques lisibles par ordinateur.

Le terme "informatisation", quant à lui, avait une portée plus large, faisant référence à l'intégration des technologies informatiques dans les processus et outils métiers d'une organisation. Par exemple, les architectes créaient autrefois leurs plans sur papier, désormais ils utilisent des logiciels de dessin comme AUTOCAD.

Avec le temps, une distinction s'est opérée entre numérisation et digitalisation :

La numérisation : a conservé son sens originel de conversion d'un support physique en format numérique (numérisation d'un document papier, d'une photo, etc.

La digitalisation a pris une signification plus large et profonde. Elle représente désormais la transformation numérique complète des processus et méthodes de travail d'une entreprise ou organisation. Cela implique l'adoption de solutions informatiques intégrées comme les ERP (Enterprise Resource Management) CRM (Client Relation Management), Pour automatiser, optimiser et repenser intégralement les activités au quotidien.

Aujourd'hui ils ont donc 3 définitions bien distinctes. L'informatisation étant un terme générique, il englobe la digitalisation et la numérisation. La digitalisation, à son tour, englobe la numérisation. L'un n'allant pas sans l'autre : aucune digitalisation n'est envisageable si l'organisation n'est pas numérisée.⁵⁷

⁵⁶ Histoire et évolution de l'industrie des technologies financières <https://fr.cointelegraph.com/news/the-history-and-evolution-of-the-fintech-industry> consulté le 5 mai 2024 à 6 :25

⁵⁷ Digitalisation, informatisation, numérisation – quelle est la différence ? (bobbee.co) consulté le 17 mai 2024 à 12 :36

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

3. Les multiples facettes de numérisation à travers les secteurs

La numérisation transforme profondément divers secteurs, bouleversant les méthodes traditionnelles de fonctionnement et ouvrant de nouvelles perspectives d'innovation et d'efficacité. Ce phénomène se manifeste par l'adoption massive de technologies numériques qui optimisent les processus, améliorent l'accessibilité et créent des opportunités inédites. Que ce soit dans la finance, la santé, l'administration publique, l'éducation, le commerce, les transports, les médias, l'industrie ou l'agriculture, la digitalisation redéfinit les modèles, apportant des avantages considérables tout en posant de nouveaux défis.

3-1. Finance

La numérisation a révolutionné le secteur financier, offrant aux clients et aux investisseurs des services plus accessibles et efficaces et ceci à travers ⁵⁸:

- Les banques en ligne permettent aux clients d'effectuer des transactions et des opérations bancaires à distance, améliorant ainsi l'accessibilité et la commodité.
- Les plateformes numériques facilitent les investissements et le trading en ligne, offrant aux investisseurs un accès plus large aux marchés financiers.
- La gestion numérique des comptes, des factures et des relevés bancaires simplifie la vie des utilisateurs et réduit la paperasserie.

3-2. Santé

Dans le secteur de la santé, la digitalisation joue un rôle important dans l'amélioration des soins et de la gestion des informations médicales ⁵⁹:

- Les dossiers médicaux électroniques permettent aux professionnels de la santé de partager facilement des informations sur les patients, améliorant la coordination des soins.

⁵⁸ Levy Garboua, Vivien, Gérard Maarek, « L'inexorable dérive du système financier », revue d'économie financière N°142, no2 (30 juin 2021), p.29

⁵⁹ Revu scientifique « Qui initiera la transformation digitale de la santé ? », volume 34, numéro 6-7 de la revue « Med Sci ;Paris » en juin-juillet 2018.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

- La télémédecine permet des consultations à distance, ce qui est particulièrement utile dans les zones rurales ou pour les patients à mobilité réduite.
- L'imagerie médicale numérique (IRM, scanne, etc.) facilite le diagnostic et le suivi des patients.
- Les objets connectés et les applications de suivi de la santé aident les individus à surveiller leur activité physique, leur alimentation, etc.

3-3. Administration publique

La digitalisation dans l'administration publique, souvent appelée e-gouvernement, transforme la manière dont les services publics sont délivrés et gérés notamment ⁶⁰:

- L'e-gouvernement offre des services administratifs en ligne, tels que les déclarations fiscales, les demandes de permis, etc.
- La dématérialisation des procédures administratives réduit les délais et les coûts.
- L'analyse de données massives aide à la prise de décision et à la gestion des politiques publiques.
- Bases de données centralisées permettant de rassembler les informations de différents services/organismes publics en un point unique.

3-4. Éducation

Le secteur de l'éducation bénéficie grandement de la digitalisation, élargissant l'accès à l'apprentissage et enrichissant les méthodes d'enseignement.

- Les formations en ligne et cours en ligne permettent l'accès à l'éducation à un public plus large.
- Bibliothèques universitaires numériques, bibliothèques publiques en ligne
- Les environnements numériques de travail (ENT) ou portails étudiants
- Espace personnalisé où chaque étudiant peut accéder à différents services en ligne :
 - Consultation des notes, résultats d'examens, bulletins de notes
 - Accès aux emplois du temps, plannings des cours/examens

⁶⁰ Taoufik Zinaoui et Mohamed Karim El Khettab « La digitalisation des administrations publiques à l'ère de la pandémie », revue scientifique en francophone en communication organisationnelle, vol 62, 2022, p.p.143-161.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

3-5. Commerce et marketing

La digitalisation a complètement bouleversé le commerce et le marketing. Le commerce en ligne a connu une croissance fulgurante, permettant aux consommateurs de choisir parmi une vaste gamme de produits et services accessibles en quelques clics.

- Les ventes en ligne (e-commerce) ont explosé, offrant aux consommateurs une variété de produits et de services.
- Le marketing digital cible les utilisateurs de manière plus précise grâce à l'analyse de données.
- La personnalisation de l'expérience client est possible grâce aux outils de gestion de la relation client numériques.

3-6. Transports et mobilité

- Les systèmes de navigation GPS et la cartographie numérique facilitent les déplacements et la planification d'itinéraires.
- La réservation et le paiement en ligne pour les transports (avions, trains, taxi etc.) offrent commodité et efficacité.

3-7. Médias et divertissement

- La diffusion de contenus en streaming (musique, vidéos, jeux) a transformé la façon dont nous consommons les médias.
- Les médias sociaux et les plateformes de partage de contenus permettent une interaction mondiale instantanée.
- La création numérique, telle que les effets spéciaux et l'animation 3D, enrichit les films, les jeux et la publicité.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

3-8. Industrie et production

Dans le secteur industriel, la digitalisation optimise les processus de production et de gestion ⁶¹:

- Système d'information intégré pour suivre les flux de matières et produits
- Optimisation des stocks, de la logistique et de la distribution
- Traçabilité complète de la production grâce aux données numériques
- La maintenance prédictive utilise l'analyse de données pour anticiper les pannes d'équipements et éviter les interruptions de production

3-9. Agriculture et environnement

- L'agriculture de précision utilise des données GPS, des drones et des capteurs pour optimiser les rendements et réduire l'utilisation d'intrants.
- La surveillance environnementale et les systèmes d'alerte numériques aident à prévenir les catastrophes naturelles et à protéger les écosystèmes.
- La modélisation numérique des écosystèmes et du changement climatique permet de mieux comprendre les enjeux environnementaux.

4. La numérisation dans le contexte assurantiel

L'émergence de l'assurtech, un terme inspiré de l'abréviation de la fintech, témoigne de l'adoption croissante de la technologie dans l'industrie de l'assurance.

Contrairement, à d'autres secteurs comme la banque ou la distribution qui ont très tôt dématérialisés leurs services et intégrés des nouvelles technologies. L'assurtech a connu un certain retard en raison de sa nature réglementée, ce qui a prolongé le processus de transition.

Le secteur assurantiel de son côté, dépendant du papier, ce qui engendre des inefficacités, des erreurs, des coûts et des retards. Face aux attentes des clients habitués aux processus

Électroniques, les assureurs doivent relever le défi de la numérisation.

⁶¹ M. Abreu et V. Swamy (2016), "Does Corporate Governance Affect Australian Banks' Performance?", Journal of International Financial Markets, Institutions and Money 43 (juillet) : 113-25.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

Cependant, ces dernières années, les compagnies d'assurances accélèrent leur transition numérique basé sur des technologies innovantes ce qui facilite leurs processus de gestion et améliore leurs services vis-à-vis les clients, commençant par une souscription 100 % en ligne jusqu'à une gestion des sinistres simplifier afin de répondre aux nouveaux usages et d'améliorer leur compétitivité et satisfaction client.

4-1.Les moteurs de la digitalisation de l'assurance

Parmi les facteurs qui ont poussé les assurances à rentrer dans l'ère numérique on distingue :

4-1-1.L'évolution des attentes et les besoins clients

Dans un monde où le digital est omniprésent, Les assurés, habitués aux services numériques d'autres secteurs (e-commerce, banque en ligne), exigent une expérience similaire ils ont développé de nouvelles attentes envers leur assureur. Ils souhaitent un support client réactif disponible 24/7, une relation personnalisée, un service multi-canal, et un parcours client plus autonome.

Ce qui a poussé les assureurs a renforcé les outils donnant plus d'autonomie aux assurés, comme les espaces clients digitalisés, des plateformes de souscription en ligne et la gestion des contrats via internet.

4-1-2.L 'apparition des nouveaux concurrents sur le marché

Depuis quelques années, le marché de l'assurance connaît une transformation significative avec l'arrivée de nouveaux entrants. Les "assurtech", startups innovantes exploitant les nouvelles technologies, ont bousculé les codes du secteur, en particulier dans la relation client, tout en devenant des partenaires des assureurs traditionnels pour accélérer leur digitalisation.

À plus long terme, les géants du web (GAFAM), forts de leurs données massives et de leur large base clients, ainsi que d'autres acteurs comme les fournisseurs d'énergie et les opérateurs télécom, pourraient également s'imposer, incitant les assureurs à repenser leurs pratiques, Bien que ces challengers, principalement axés sur le numérique, menacent de réduire les assureurs traditionnels à un simple rôle de porteur de risques, ils doivent encore surmonter d'importantes barrières.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

4-1-3. Le développement des nouvelles technologies

L'émergence de nouvelles technologies joue un rôle prépondérant. Le Big Data, l'intelligence artificielle et l'Internet des objets apparaissent comme particulièrement prometteurs pour le secteur des assurances. Ces technologies offrent des perspectives inédites en matière de collecte, d'analyse et de sécurisation des données, permettant aux assureurs d'affiner leur évaluation des risques, d'améliorer l'expérience client et d'optimiser leur efficacité opérationnelle. De plus, elles ouvrent la voie à de nouveaux modèles d'affaires, comme la tarification personnalisée et la prévention des risques, renforçant ainsi l'attrait de la transformation digitale pour l'industrie de l'assurance.⁶²

4-2. Aperçu des innovations technologiques actuelles en matière d'assurance

Ces dernières années, les compagnies d'assurances accélèrent leur transition numérique basé sur des technologies innovantes qui sont embarqués dans des progiciels organisés ce qui permet une souscription 100 % en ligne et une gestion des sinistres simplifier afin de répondre aux nouveaux usages et d'améliorer leur compétitivité et satisfaction client.

4-2-1. Les plate formes numériques (internet, Smartphone)

Dans le secteur des assurances, les plateformes numériques désignent les environnements en ligne qui permettent aux assureurs d'interagir avec leurs clients, partenaires et autres parties prenantes tout au long du cycle de vie des contrats d'assurance. Elles reposent sur différentes technologies numériques.⁶³

On peut distinguer plusieurs types de plateformes utilisées par les assureurs :

⁶² Compagnies d'assurance Le guide de la digitalisation 2024 (infoelsa.com) consulté le 24 mars 2024 à 00 :32

⁶³ DELLALOU Manel, « La digitalisation de la relation client en assurance (Conceptualisation d'une application mobile SAA App », mémoire de master, assurance, institution de financement du développement du Maghreb arabe (2020), p.56.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

4-2-1-1. Plate formes web et mobiles

Ce sont les sites internet et applications mobiles des compagnies d'assurance permettant aux clients de souscrire des contrats, déclarer des sinistres, accéder à leur espace personnel, etc.

4-2-1-2. Plate-forme de distribution en ligne

Elles mettent en relation les compagnies d'assurance avec des courtiers, agents généraux pour distribuer leurs offres en ligne.

4-2-1-3. Plate-forme de gestion des contrats et des sinistres

Elles permettent de numériser les processus de gestion des polices d'assurance et de traitement des sinistres de bout en bout.

4-2-2. Les objets connectés (IoT)

Les objets connectés sont des dispositifs physiques équipés de capteurs, de logiciels et de technologies de communication qui permettent de collecter et d'échanger des données avec d'autres dispositifs ou systèmes via Internet⁶⁴.

Selon certains auteurs Pierre-Jean Benghazi, Sylvain Bureau et Françoise Massit-Folléa :

« L'Internet des Objets est un réseau de réseaux qui permet, via des systèmes d'identification électronique normalisés et unifiés, et des dispositifs mobiles sans fil, d'identifier directement et sans ambiguïté des entités numériques et des objets physiques et ainsi de pouvoir récupérer, stocker, transférer et traiter, sans discontinuité entre les mondes physiques et virtuels, les données s'y rattachant ».

Dans le secteur de l'assurance Les objets connectés ont diverses applications et permettent d'importantes innovations :

⁶⁴ Berthet Virginie, « Quel peut être l'impact des sociétés « Insurtech » sur l'industrie de l'assurance ? » mémoire en vue de l'obtention du diplôme master en droit des affaires, parcours Assurance, université Lyon III Jean Moulin, (2016/2017), p.35.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

4-2-2-1.Assurance automobile connectée

Les données collectées par les capteurs embarqués permettent également d'améliorer la sécurité routière en identifiant les comportements à risque et en encourageant les conducteurs à adopter des habitudes plus sûres. Certains assureurs proposent des réductions de prime aux conducteurs qui démontrent une conduite responsable grâce aux données IoT.

4-2-2-2.Assurance habitation connectée

Outre la surveillance en temps réel, les capteurs peuvent détecter les fuites d'eau, les incendies ou les intrusions. Cela permet d'intervenir rapidement et de minimiser les dommages.

Les assureurs peuvent également offrir des conseils personnalisés aux propriétaires pour réduire les risques (par exemple, en recommandant des dispositifs de sécurité supplémentaires).

4-2-2-3.Assurance santé et objets connectés médicaux

Les données provenant des objets connectés (comme les fréquences cardiaques, les niveaux d'activité, etc.) aident les assureurs à évaluer la santé des assurés et à personnaliser leurs offres.

Certains programmes d'assurance santé encouragent les assurés à adopter un mode de vie sain en utilisant des incitations basées sur les données IoT.

4-2-2-4.Suivi et traçabilité des objets de valeur

Les capteurs de géolocalisation sont utilisés pour protéger les objets de valeur, mais aussi pour localiser les biens volés.

Les assureurs peuvent proposer des polices spécifiques pour les objets de luxe (bijoux, œuvres d'art, etc.) en utilisant ces technologies.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

4-2-2-5. Gestion automatisée des sinistres

L'IoT facilite la collecte d'informations sur les accidents (par exemple, la vitesse d'impact, l'emplacement, etc.), ce qui accélère le traitement des sinistres.

4-2-3. La télématique

Appelé aussi télémétrie, fait référence aux technologies permettant la collecte et la transmission de données à distance elle combine les capacités de télécommunication (transmission de données via des réseaux filaires ou sans fil) et l'informatique (traitement/analyse des données).⁶⁵

Elle est largement utilisée dans le secteur des assurances, notamment pour les assurances automobiles.

4-2-3-1. Assurance automobile pay-as-You-drive

Des boîtiers télématiques embarqués dans les véhicules collectent des données sur les distances parcourues, la conduite, les heures et lieux de circulation. À partir de ces données les assureurs proposent des formules tarifées en fonction de l'utilisation réelle du véhicule.

Les données télématiques peuvent alerter les conducteurs sur les risques (conduite dangereuse, zones accidentée) et leur accorder des conseils pour une conduite plus sûre, réduisant ainsi la sinistralité.⁶⁶

4-2-3-2. Gestion des flottes d'entreprises

La télémétrie appliquée aux flottes de véhicules professionnels permet le suivi en temps réel, l'optimisation des trajets et la vérification du respect des réglementations facilitant l'établissement des contrats d'assurance.⁶⁷

⁶⁵ Berthet Virginie, op.cit.p.35.

⁶⁶ <https://www.sia-partners.com/fr/publications/publications-de-nos-experts/pay-you-drive-succes-limite-en-france> consulté le 25 mai 2024 à 15 :53

⁶⁷ Berthet Virginie, op.cit.p.52

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

4-2-3-3. Déclenchement d'assistance en cas d'accident

Les capteurs peuvent détecter les accidents et transmettre automatiquement les coordonnées pour une intervention rapide des services d'urgence.

4-2-4. Le Big Data et Le Data Analytics

Le Big Data fait référence à des ensembles massifs de données, caractérisés par leur volume très important, leur grande variété de formats et sources, et leur vitesse de production rapide. Le Big Data nécessite des infrastructures informatiques spécifiques pour stocker et gérer ces données massives.

Le Data Analytics (ou analyse de données) désigne l'ensemble des techniques utilisées pour explorer, modéliser et analyser les données massives du Big Data. Cela implique l'extraction, le nettoyage, la transformation des données brutes, ainsi que l'application de statistiques, d'apprentissage automatique, d'intelligence artificielle et de visualisations pour en tirer des informations précieuses⁶⁸.

Le Big Data et le Data Analytics trouvent de nombreuses applications dans le secteur des assurances :

4-2-4-1. Tarification des risques

- Analyse des données comportementales, géolocalisation, objets connectés pour affiner le profilage des clients et ajuster au mieux les primes.⁶⁹
- Modélisation prédictive des risques (accidents, catastrophes, etc.) pour une tarification plus pertinente.

4-2-4-2. Personnalisation des offres

- Exploitation des données clients (situation familiale, habitudes de vie, centres d'intérêt etc.) pour proposer des produits sur-mesure.
- Analyse des recherches et parcours utilisateurs en ligne pour des offres contextualisées.

⁶⁸ Idem, p.36

⁶⁹ <https://www.lelynx.fr/assurance-auto/couverture/formule/au-km/> consulté le 25 mai 2024 à 16 :20

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

4-2-4-3. Détection et prévention des fraudes

- Utilisation de techniques d'apprentissage automatique pour identifier les comportements frauduleux.
- Mise en corrélation de multiples sources de données pour détecter les incohérences.

4-2-4-4. Gestion des sinistres

- Automatisation du traitement des déclarations de sinistre via l'analyse des données.
- Reconnaissance d'images/vidéos pour l'expertise à distance des dommages.

4-2-5. Intelligence artificielle

Est souvent abrégé par le sigle « IA ». Il est défini par l'un de ses créateurs, Marvin Lee Minsky, comme « la construction de programmes informatiques qui s'adonnent à des tâches qui sont, pour l'instant, accomplies de façon plus satisfaisante par des êtres humains car elles demandent des processus mentaux de haut niveau tels que : l'apprentissage perceptuel, l'organisation de la mémoire et le raisonnement critique ». On y trouve donc le côté « artificiel » atteint par l'usage des 16 ordinateurs ou de processus électroniques élaborés et le côté « intelligence » associé à son but d'imiter le comportement humain⁷⁰.

L'intelligence artificielle est un « ensemble de théories et de techniques mises en œuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence »

Dans les assurances elle permet :

4-2-5-1. Robotisation par l'IA des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée

- L'IA permet d'automatiser certaines tâches bureautiques répétitives comme la saisie de données, le tri de documents, les réponses standards aux requêtes clients, etc.
- Des robots logiciels alimentés par l'IA peuvent prendre en charge ces activités de manière autonome, rapide et sans erreur.

⁷⁰ Minsky, M. L. (1965). "Steps Toward Artificial Intelligence." étude sur l'intelligence artificielle (IA) et ses applications dans le secteur des assurances Communications of the ACM, 8(3), 11-16.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

4-2-5-2. Allocation optimale des ressources humaines et matérielles

- L'IA peut analyser d'importants volumes de données (charge de travail, plannings, compétences, etc.) pour optimiser la gestion des ressources.
- Des algorithmes d'apprentissage automatique aident à prévoir au mieux les besoins en personnel et en équipements selon l'activité anticipée.

4-2-6. Blockchain

La blockchain est une technologie permettant le stockage et la transmission décentralisés d'informations de manière transparente et sécurisée, sans aucune autorité centrale de contrôle. Par extension, une blockchain constitue un grand registre public qui enregistre de façon chronologique et inaltérable l'historique complet des transactions effectuées entre ses utilisateurs depuis sa création. Cette base de données est à la fois sécurisée grâce à la cryptographie et distribuée sur un réseau d'ordinateurs, permettant ainsi à tous les participants de vérifier collectivement l'authenticité des données inscrites, sans recourir à un intermédiaire⁷¹

L'application de blockchain dans le secteur des assurances :

4-2-6-1. Gestion des polices d'assurance

Grâce à la blockchain, les polices d'assurance sont enregistrées dans un registre décentralisé, inaltérable et consultable par tous les acteurs impliqués (assureurs, réassureurs, courtiers, clients). Cette architecture assure trois principaux avantages :

- **Immuabilité et sécurité renforcées**

Les données des contrats une fois inscrites sur la blockchain sont inchangeables et protégées par la cryptographie, éliminant tout risque de modification frauduleuse.

- **Transparence et partage facilité**

Toutes les parties prenantes ont accès à la même source unique de vérité pour les données contractuelles, permettant un partage fluide et transparent des informations.

⁷¹ <https://digitalinsiders.feelandclic.com/decouvrir/definition-blockchain> consulté le 20 avril 2024 à 15 :25

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

- **Traçabilité complète**

L'historique complet des modifications successives apportées aux polices est enregistré de manière chronologique et indélébile, offrant une traçabilité totale.

4-2-6-2. Automatisation via les smart contracts (contrats intelligents)

Des contrats auto-exécutables codés sur la blockchain peuvent déclencher automatiquement certaines actions (indemnisation, primes, etc.). Cela permet de réduire les délais et coûts opérationnels en supprimant les étapes manuelles.⁷²

4-2-6-3. Gestion des sinistres

La blockchain peut stocker de façon sécurisée et traçable les preuves des sinistres (photos, rapports d'expertise, etc.)

L'authentification des données facilite le règlement rapide et équitable des demandes d'indemnisation.

4-2-6-4. Réassurance

Le partage transparent des données de souscription et de sinistralité via la blockchain fluidifie les processus de réassurance.

Les paiements se font de façon automatisée grâce aux smart contracts.

4-2-6-5. Lutte contre la fraude

L'enregistrement infalsifiable des données et la traçabilité complète sur la blockchain permettent de détecter plus facilement les activités frauduleuses.⁷³

L'essor des fintechs a ainsi ouvert la voie à l'innovation et à l'émergence de nouveaux produits et services financiers plus accessibles, simples et efficaces dans divers domaines clés.⁷⁴

⁷² <https://blockchainfrance.net/2016/02/17/assurances-et-blockchain/> consulté le 15 mai 2024 à 9 :03

⁷³ Les nouvelles technologies et l'assurance (atlas-mag.net) consulté le 02 mai 2024 à 16 :00

⁷⁴ Les innovations technologiques dans le secteur de l'assurance - J'Aime Investir (j-aime-investir.com) consulté le 02 mai 2024 à 16 :30

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

Section 02 : les initiatives de la numérisation du secteur des assurances en Algérie

L'Algérie s'est engagée depuis plusieurs années dans un vaste programme de développement numérique, dans le cadre de sa stratégie globale de modernisation économique et de diversification.

Cette dynamique s'inscrit dans un contexte de mutations profondes à l'échelle mondiale, où le numérique est devenu un levier essentiel de compétitivité et de croissance pour les pays. Face à ces enjeux, l'Algérie a fait du déploiement des technologies numériques une priorité nationale.

1. Les principaux secteurs économiques numérisés en Algérie

1-1. Le secteur financier et bancaire

Ces dernières années, le secteur bancaire et financier algérien a entamé sa mue numérique. Plusieurs initiatives ont vu le jour, visant à numériser les services financiers et à offrir une expérience améliorée aux clients. Parmi les avancées notables, on peut citer le déploiement des applications mobiles et plateformes en ligne permettant d'effectuer des opérations bancaires à distance :

1-1-1. Application « BARIDI MOB »

Lancée le 12 juin 2023, l'application mobile développée par Algérie poste, permet a ses clients de bénéficier de services monétaires et financiers postaux. Elle est conçue pour optimiser le temps des utilisateurs, gérer leurs comptes courants postal (CCP) et leurs opérations financières de manière libre-service, à partir de n'importe où et à n'importe quel moment.⁷⁵

1-1-2. Terminaux de paiement électronique « TPE »

Les Terminaux de Paiement Électroniques, sont des appareils électroniques utilisés pour effectuer des transactions financières par carte bancaire. Ces terminaux permettent aux commerçants et aux prestataires de services de recevoir des paiements électroniques de leurs

⁷⁵ <https://www.algerie-philatelie.net/manifestations-expositions-philatelie-algerie-detail-158-1> consulté le 24 mai 2024 à 17 :08

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

clients de manière sécurisée et instantanée. Les TPE sont largement utilisés dans le secteur du commerce pour faciliter les transactions et offrir aux clients une option de paiement pratique.⁷⁶

1-1-3. Plate-forme « e-banking »

La plate-forme de e-banking de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) est disponible et opérationnelle, offrant une gamme de fonctionnalités pour faciliter les transactions bancaires et offrir une expérience client sécurisée et conviviale. Les clients peuvent consulter leurs soldes et les historiques des soldes de leurs comptes bancaires, ainsi que les derniers mouvements de leurs comptes. Ils peuvent également consulter leurs cartes et les opérations monétiques associées, télécharger et éditer leurs relevés de compte, et éditer leurs relevés d'identité bancaire. De plus, la plate-forme propose un service de messagerie pour communiquer avec la banque et un service de notification par SMS pour rester informés de leurs transactions.

1-2. Secteur éducatif

La numérisation du secteur de l'éducation en Algérie a connu un essor significatif avec le déploiement de plusieurs plateformes de e-learning et d'applications éducatives. Voici un aperçu des avancées dans ce domaine :

1-2-1. Plate-forme e-learning

La plate-forme e-learning a été mise en place progressivement à partir des années 2000, avec pour objectif de moderniser l'enseignement et de faciliter l'accès à la formation à distance. Une plate-forme e-learning est un système logiciel qui permet de dispenser des formations en ligne, en combinant différents outils de communication et de collaboration à distance. Les principaux objectifs sont d'améliorer la qualité de l'apprentissage, de faciliter l'accès aux ressources pédagogiques et de favoriser les échanges entre apprenants et formateurs⁷⁷.

⁷⁶ <https://professionnels.societegenerale.dz/fr/banque-quotidien/vos-services-quotidien/terminal-paiement-electronique-tpe/> consulté le 20 avril à 16 :00

⁷⁷ <http://elearningalgerie.com/> consulté le 29 avril 2024 à 11 :00

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

Plusieurs plateformes e-learning ont été développées, comme :

- AVUNET (Algerian virtual University)
- DZCampus.com, première plate-forme ouverte en Algérie en partenariat avec la Bibliothèque Nationale, proposant plus de 40 modules de formation en ligne
- Moodle, utilisée dans de nombreuses universités algériennes comme Alger 3 pour soutenir l'enseignement.

1-2-2. Application « PROGRES »

L'application PROGRES WebEtu est une plate-forme mobile officielle pour les étudiants. Elle regroupe les principaux services accessibles aux étudiants inscrits dans une université algérienne, offrant des outils essentiels au quotidien de l'étudiant et des informations pertinentes à la vie estudiantine. Les fonctionnalités de l'application incluent ⁷⁸:

-Consultation des groupes et sections.

-Résultat et planning des évaluations.

-Les inscriptions.

-Les informations du bac.

-Suivie des actualités et des dernières publications concernant les études en Algérie.

L'application est développée par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique et est disponible sur Google Play. Elle a été mise à jour en août 2023 pour apporter des améliorations significatives

1-2-3.La reconnaissance faciale

Reconnaissance faciale à l'entrée des cités universitaires ; l'Office national des Œuvres universitaires (ONOU) a mis en place une nouvelle mesure de reconnaissance faciale à l'entrée des cités universitaires en Algérie. Cette mesure permet aux agents de distinguer les

⁷⁸ <https://www.mesrs.dz/index.php/fr/progres/> consulté le 13 mai 2024 à 13 :30

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

vrais résidents des étrangers en utilisant des bracelets électroniques et la reconnaissance faciale⁷⁹

1-3. Secteur public

1-3-1. Plate-forme de l'investisseur

La Plateforme Numérique de l'Investisseur est une initiative clé pour encourager l'investissement en Algérie. Gérée par l'Agence Algérienne de Promotion de l'Investissement (AAPI), cette plate-forme offre des informations sur les opportunités d'investissement, l'offre foncière, les incitations et les procédures, ainsi que des outils pour la dématérialisation et l'accomplissement en ligne des formalités liées à l'investissement. Ses objectifs sont de simplifier et faciliter les processus de création d'entreprises et d'investissements, améliorer la communication entre les investisseurs et l'administration, garantir la transparence des procédures et le suivi des dossiers à distance, optimiser le service public en termes de délais, de rendement et de qualité, et organiser la collaboration entre les services administratifs concernés⁸⁰.

Pour les investisseurs, cette plate-forme offre des avantages tels que l'assistance à la création d'entreprise, l'enregistrement en ligne des projets d'investissement, la traçabilité et la transparence des dossiers, la diminution des déplacements et l'accès instantané et facile aux informations. En somme, la Plateforme Numérique de l'Investisseur est un outil essentiel pour promouvoir l'investissement en Algérie, en simplifiant les procédures, en améliorant la communication et en garantissant la transparence. Son développement s'inscrit dans la stratégie globale de numérisation de l'économie algérienne. Cette plateforme a été lancée le 02 février 2024.

1-3-2. La plate-forme « Jibaya'tic »

La plate-forme Jibaya'tic a été lancée par la Direction Générale des Impôts (DGI) en Algérie pour permettre aux contribuables de déclarer et payer leurs impôts en ligne. Elle est destinée aux contribuables relevant des nouvelles structures comme la Direction des Grandes

⁷⁹ <https://www.telecomreviewafrica.com/articles/divers/1586-en-algerie-un-systeme-de-reconnaissance-faciale-designe-aux-retraites> consulté le 31 janvier 2024 à 23 :00

⁸⁰ <https://aapi.dz/plateforme-numerique-de-linvestisseur/> consulté le 01 février 2024 à 3 :25

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

Entreprises (DGE), les Centres des Impôts (CDI) et les Centres des Impôts Professionnels (CPI).

L'adhésion à Jibaya'tic se fait sur une base volontaire. Les contribuables intéressés peuvent contacter les services d'accueil des nouvelles structures pour s'inscrire et bénéficier d'un accompagnement. Après adhésion, les contribuables ont accès à un espace privé et sécurisé sur le portail pour effectuer leurs déclarations et paiements en ligne.

Les principaux avantages de Jibaya'tic sont la gratuité, la disponibilité et l'accessibilité maximales du service, la sécurité des échanges de données, et l'assistance pour éviter les erreurs de calcul. Après chaque déclaration, un avis de paiement est généré automatiquement pour confirmer la bonne réception. Le portail Jibaya'tic fait l'objet d'un enrichissement fonctionnel continu par la DGI.⁸¹

1-3-4.Application « Takaoudi »

La Caisse nationale des retraites (CNR) a invité les retraités pour utiliser la reconnaissance faciale via l'application "Takaoudi". Cela leur permettra d'éviter les déplacements vers les agences locales. Dans un communiqué, la CNR précise que cette application est téléchargeable via le lien <http://bit.ly/40hHDtF>.

Cette initiative vise à dématérialiser les démarches administratives et offrir une expérience utilisateur fluide et moderne. Grâce à cette prestation numérique inédite en Algérie, les retraités n'auront plus besoin de se rendre dans les agences pour déposer leur fiche d'état civil familial. La CNR a adopté une approche numérique innovante en mettant à disposition 14 services à distance pour faciliter le quotidien des retraités.⁸²

L'utilisation de la reconnaissance faciale représente un progrès majeur, éliminant le besoin de se déplacer pour vérifier son identité, un avantage précieux pour les retraités éloignés des centres urbains. L'application mobile dédiée offre une nouvelle dimension d'accessibilité, permettant d'effectuer des démarches, consulter des informations cruciales et rester en contact avec la CNR où qu'ils se trouvent.

⁸¹ <https://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic/#!> Consulté 29 avril 2024 à 11 :04.

⁸² <https://www.jeune-independant.net/cnr-les-retraites-appelles-a-utiliser-la-reconnaissance-faciale/#:~:text=Cette%20prestation%20num%C3%A9rique%20in%C3%A9dite%20en,%C2%AB%20Takaoudi%20%C2%BB%20depuis%20son%20lancement.> Consulté le 03 juin 2024 à 23 :55

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

2. La numérisation du secteur des assurances

La numérisation du secteur des assurances en Algérie est un processus en cours qui vise à améliorer l'efficacité et la transparence des services offerts par les compagnies d'assurance. Dans un contexte où la technologie joue un rôle de plus en plus important dans la vie quotidienne, les compagnies d'assurance algériennes doivent s'adapter pour rester compétitives et offrir des services plus innovants et plus accessibles à leurs clients. La numérisation du secteur des assurances en Algérie est un enjeu crucial pour promouvoir une couverture d'assurance plus efficace et plus accessible, tout en réduisant les coûts et les délais de traitement des sinistres.

2-1. Présentation du secteur des assurances en Algérie

Le marché algérien des assurances est composé de plusieurs acteurs. Selon le Conseil National des Assurances (CNA), le chiffre d'affaires de l'ensemble des assureurs algériens a atteint 151,9 milliards de dinars à fin 2021. Les sociétés publiques restent prédominantes, avec une part de 76,9% du marché des assurances de dommages. La réglementation algérienne en matière d'assurance a initialement favorisé la distribution directe, qui était le seul canal de distribution jusqu'à l'adoption de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995. Depuis, d'autres canaux ont été ajoutés⁸³.

Le marché algérien des assurances se compose principalement de trois acteurs : les autorités de régulation, les compagnies d'assurance et les réseaux de distribution appelé aussi intermédiaires d'assurance.

2-1-1. Les autorités de régulation

a) Le ministère des finances :

Autorité qui délivre les agréments nécessaires aux sociétés d'assurance/réassurance, aux agents généraux et aux courtiers pour exercer leurs activités. Il définit aussi les

⁸³ <https://algerie-expat.com/2022/03/25/economie/marche-des-assurance-en-algerie-les-chiffres-cles-du-secteur/> consulté le 6 février 2024 à 10 :01

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

documents que ces entités doivent fournir à la Commission de Supervision d'Assurance (CSA).⁸⁴

b) **Le Conseil National des Assurances (CNA) :**

Organe présidé par le ministère des finances, Il conseille les pouvoirs publics sur la politique générale de l'État en matière d'assurance.⁸⁵

c) **La Commission de Supervision d'Assurance (CSA) :**

La Commission de Supervision des Assurances (CSA) exerce le contrôle de l'État sur les activités d'assurance et de réassurance en Algérie. Elle agit en tant qu'administration de contrôle via la structure chargée des assurances au ministère des Finances. Instituée par l'article 209 de l'ordonnance 95-07 modifiée et complétée, la CSA poursuit deux objectifs principaux :

- Protéger les intérêts des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance, en veillant à la régularité des opérations d'assurance ainsi qu'à la solvabilité des compagnies.
- Promouvoir et développer le marché national des assurances pour une meilleure intégration dans l'activité économique et sociale.

2-1-2. Les compagnies d'assurance

a. **Les sociétés publiques :**

Il existe quatre principales compagnies d'assurance généralistes en Algérie, opérant dans toutes les branches d'assurance de dommages :

- **La CAAR :** (Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance) : Créée le 8 juin 1963, c'est la plus ancienne compagnie d'assurance de dommages du marché algérien.
- **La SAA :** (Société Algérienne d'Assurance) : Créée le 12 décembre 1963, juste après la CAAR. Elle était classée au premier rang des compagnies d'assurance de dommages en Algérie.
- **La CAAT :** (Compagnie Algérienne des Assurances Transport) : Spécialisée dans les assurances de dommages, elle a été créée le 30 avril 1984.

⁸⁴ Journal officiel de la république Algérienne démocratique populaire, convention et accords internationaux-lois et décrets arrêté, décision, avis, communication et annonces, N° 18 52ème année, Correspondant au 31 mars 2013.

⁸⁵ Idem.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

- **La CASH :** (Compagnie d'Assurance des Hydrocarbures) : Filiale de SONATRACH, spécialisée dans les assurances de dommages, elle a été créée le 4 octobre 1999.

b. Sociétés mutuelles

Il existe également deux mutuelles d'assurance importantes en Algérie :

- **La CNMA** (Caisse Nationale de Mutualité Agricole) : Mutuelle agricole représentant une part de marché de 6%. Elle fait partie de la Mutualité Agricole Française.
- **La MAATEC** (Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Éducation Nationale et de la Culture) : Une mutuelle spécialisée pour les travailleurs de l'éducation nationale et de la culture.

c. Les sociétés d'assurance privées algériennes

Il existe six principales sociétés d'assurance privées en Algérie :

- 2A Algérienne des Assurances (créée en 1999)
- Alliance Assurance (société cotée à la bourse d'Alger depuis 2005)
- CIAR (Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance) avec sa filiale d'assurance de personnes Macir-Vie (créées en 1999)
- Salama Assurance, anciennement El Baraka ou Al Aman (créée en 2005)
- Trust Algérie (créée en 1998).

d. Les sociétés d'assurance privées étrangères opérant en Algérie :

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

- AXA Algérie - Ouverte en décembre 2011, elle dispose de deux filiales (dommages et vie).
- Cardiff El Djazair (2006) - Première société agréée spécialisée en assurance de personnes en Algérie. Filiale de l'entreprise française BNP.
- SAM (Société Générale d'Assurance Méditerranéenne) (2005) - Appartenant au groupe ECP, société de capital institutionnel panafricaine.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

e. Les compagnies publiques sont spécialisées dans l'assurance du risque crédit :

Il y a deux compagnies publiques spécialisées dans l'assurance du risque crédit en Algérie :

- 1. La CASEX (Compagnie Algérienne d'Assurance et de Garantie des Exportations) - Spécialisée dans l'assurance-crédit à l'exportation.
- 2. La SGCI (Société de Garantie des Crédits Immobiliers) - Spécialisée dans l'assurance-crédit de l'immobilier.

f. Une société publique de réassurance

Il n'existe qu'une seule société publique agréée exclusivement pour la réassurance en Algérie, la Compagnie Centrale de Réassurance (CCR). Cette société bénéficie des cessions préférentielles sur le marché de la réassurance, avec la garantie de l'État algérien.

g. Les Agences direct

Une agence directe en assurance est une structure qui opère sans intermédiaire, elle commercialise des contrats d'assurance directement aux clients sans l'intermédiation d'agents ou de courtiers externes. Ces agences sont généralement des filiales des compagnies d'assurance elles-mêmes, offrant un canal direct de distribution de leurs produits d'assurance. Cette approche permet aux compagnies d'assurance de communiquer directement avec les clients, de simplifier le processus de souscription et de réduire les coûts liés à la distribution des produits d'assurance.

2-1-3. Les intermédiaires

a. Les agents généraux

Un agent général d'assurances est un professionnel indépendant qui exerce l'activité d'intermédiaire pour le compte d'une compagnie d'assurance dont il a reçu un mandat⁸⁶

b. Les courtiers

Le courtier d'assurance est un professionnel, qui exerce en tant qu'intermédiaire indépendant entre les assurés et les compagnies d'assurance. Son rôle est de faire l'entremise

⁸⁶ Claude-j, Hubert , op.cit, p39

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

pour la souscription de contrats d'assurance. Le courtier travaille pour son propre compte et non en tant que salarié ou mandataire d'un assureur.⁸⁷

c. Les banques

Certaines banques proposent également des produits d'assurance en plus de leurs services financiers traditionnels.

d. Experts en sinistres

Jouent un rôle essentiel dans le règlement des réclamations d'assurance en Algérie deux sociétés d'expertises en sinistres **EXAL, SAE**

3. L'état actuelle numérisation des assurances en Algérie

La numérisation du secteur des assurances en Algérie est réalisée à travers plusieurs plateformes et applications mobiles, ainsi que des partenariats et des moyens de dématérialisation pour améliorer l'efficacité et la transparence des services offerts.

3-1. Via plate-forme

Actuellement chaque compagnie d'assurance algérienne procède une plate-forme en ligne soit pour souscription ou devis en ligne ou autre service, voici un aperçu de quelques plateformes :

3-1-1. Plate-forme « SAA »

La plate-forme web de la Société Nationale d'Assurances (SAA), accessible via (<https://www.saa.dz/fr/>), représente une avancée significative dans la digitalisation des services d'assurance. Cette plate-forme mise en place le 20 octobre 2021 a pour objectif principal d'offrir une expérience client améliorée en permettant la souscription et le paiement en ligne de produits d'assurance, notamment l'assurance multirisque habitation et l'assurance catastrophes naturelles (Cat-Nat) et effectué des devis en ligne pour l'assurance automobile.⁸⁸

Cette plate-forme facilite également la gestion des contrats d'assurance, la déclaration de sinistres et propose des fonctionnalités pratiques comme la géolocalisation des agences. En

⁸⁷ Claude-j, Hubert , op.cit, p 40

⁸⁸ <https://online.saa.dz/fr/> consulté le 25 mai 2024 à 18 :20

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

favorisant la digitalisation des processus, la SAA vise à rendre ses services plus accessibles et modernes pour répondre aux besoins de sa clientèle de manière efficace et sécurisée.

3-1-2. Plate-forme de « Alliance assurance » :

Alliance Assurances a dévoilé en novembre 2022 une nouvelle plate-forme web (allianceassurances.com.dz) qui offre des produits pour particuliers, professionnel et entreprises et permet de souscrire et faire des devis en ligne des produits d'assurances suivants : l'assurance automobile, l'assurance catastrophe naturelle, assurance protection juridique, assurance bateau de plaisance, assurance Habitation, OTO Tunizen, assurance OTO+ Laki ; ainsi le paiement en ligne via carte CIB ou DAHABIA et la déclaration des sinistres , cette plate-forme permet aussi la consultation des contrats et devis sur l'espace client⁸⁹.

3-1-3. Plate-forme « CAARAMA »

CAARAMA Assurance a lancé un service de souscription en ligne pour ses produits d'assurance de personnes. Cela fait suite à l'obtention de l'agrément de web marchand de la Banque d'Algérie. Le service est proposé en partenariat avec le Crédit Populaire d'Algérie pour les détenteurs de cartes CIB, et avec Algérie Poste pour les cartes EDAHABIA⁹⁰.

Il permettra aux clients de souscrire aux assurances voyages à présent, et aux assurances santé prochainement. Les fonctionnalités incluent l'obtention de devis en ligne, la souscription et le paiement par carte, un espace client personnel, ainsi que la possibilité de modifier les contrats selon les besoins individuels.

3-1-4. Plateforme de « e-recours »

La plate-forme digitale e-recours, lancée en octobre 2022 sous la supervision de l'UAR, s'inscrit dans la stratégie de transformation numérique du secteur des assurances, visant à améliorer la qualité des services offerts aux citoyens. Cet outil joue actuellement un rôle clé dans le traitement des réclamations inter-compagnies pour les sinistres automobiles matériels, entraînant une réduction notable des délais, une amélioration de la qualité des services et une transparence renforcée.

⁸⁹ allianceassurances.com.dz consulté le 20 mars 2024 à 19 :21

⁹⁰ <https://www.caarama.dz/index.php/en/> consulté le 29 mai 2024 à 9 :00

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

La plate-forme e-recours présente des avantages en termes de gouvernance, notamment en centralisant les données, en facilitant le suivi et le contrôle, en améliorant la gestion des risques, en favorisant la collaboration et la coordination, ainsi qu'en fournissant des rapports et des analyses pertinentes. Depuis sa mise en place de cette plate-forme numérique inter-compagnie dédiée à la branche automobile a permis le traitement de plus de 634 000 réclamations.⁹¹

Les compagnies adhérentes à ce projet sont les suivantes : CAAR, SAA, CAAT, CIAR, CASH, GAM, ALLIANCE ASSURANCE, CNMA, AXA, GIG, TRUST, SALAMA, EL DJAZAIR TAKAFUL.

3-2. Via applications

Ces application numérique on été développées pour améliorer l'expérience client, simplifier les processus et offrir des services plus innovants et compétitifs dans le secteur des assurances en Algérie.

3-2-1.Application « l'Algérienne Vie »

L'Algérienne Vie a développé une application mobile dédiée à ses adhérents des assurances Groupe Prévoyance et Santé. Baptisée "L'Algérienne Vie", cette application sécurisée est proposée en téléchargement gratuit sur les plateformes Android et iOS. Conçue pour une utilisation simple et intuitive, elle offre aux assurés un accès facilité à leurs contrats et services en ligne. Grâce à l'application, les adhérents peuvent notamment consulter les détails de leur couverture, effectuer des démarches liées à leur contrat ou encore déclarer un sinistre de manière dématérialisée. L'Algérienne Vie renforce ainsi son offre digitale en mettant à disposition de sa clientèle un outil numérique pratique pour gérer leurs assurances en toute mobilité.

3-2-2.Application « My Amana »

L'application mobile « My Amana » développé par Amana Assurance en Algérie est conçue pour simplifier la gestion des services d'assurance pour les utilisateurs. Elle offre des assurances aux particuliers et aux professionnels ; elle permet ainsi de souscrire, obtenir des

⁹¹ <https://lejourdalgerie.com/assurance-automobile-plateforme-e-recours-plus-de-634-000-reclamations-traitees-depuis-2022/> consulté le 20 avril 2024 à 00 :05

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

devis en ligne, déclaré des sinistres à partir de l'espace client, consultation des contrats et suivi de remboursement⁹².

Les produits offerts sont les suivants ; assurance voyage, assurance santé, assurance accident, assurance scolaire, assurance retraite individuel, assurance remboursement crédit,

3-2-3. Application « My Alliance »

L'application « My Alliance » est un produit digital développée et lancée par Alliance Assurance en 2022 pour ses clients. Cette application sécurisée et simple d'utilisation permet aux utilisateurs de⁹³:

- **Souscription en ligne** : Les utilisateurs peuvent souscrire à diverses assurances (auto, habitation, scolaire, etc.) directement via l'application.
- **Gestion des sinistres** : Déclaration et suivi des sinistres en ligne.
- **Devis et contrats** : Obtention de devis et gestion des contrats d'assurance.
- **Centre de relation client** : Accès à un service client pour assistance et orientation.

Section 03 : Apport et impact des technologies numérique sur le processus de gestion des sinistres automobiles.

Au cœur de l'activité des compagnies d'assurance, la gestion des sinistres automobiles fait l'objet d'une mutation numérique d'envergure. L'adoption des technologies de rupture a permis de repenser intégralement ce processus clé, du début à la fin.

1. Tendances de numérisation en matière d'assurance

1-1. La souscription en ligne

Avant la numérisation, la souscription d'une assurance impliquait de nombreuses étapes manuelles et chronophages. Les clients devaient se rendre physiquement dans les agences d'assurance ou les bureaux de souscription et remplir des formulaires papier. Ce processus

⁹² <https://my-amana.fr.aptoide.com/app> consulté le 30 mars 2024 à 17 :30

⁹³ <https://www.allianceassurances.com.dz/> consulté le 5 mai 2024 à 14 :13

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

était non seulement lent et fastidieux, mais aussi sujet à des erreurs potentielles dues à la saisie manuelle des données⁹⁴.

Avec l'avènement des technologies numériques, les assureurs ont pu mettre en place des plateformes en ligne permettant une souscription électronique. Les clients peuvent désormais remplir des formulaires numériques, Après avoir choisi le type d'assurance souhaité, ils obtiennent certains devis à comparer après la validation de choix, le paiement s'effectue par carte, et Les documents contractuels sont ensuite reçus par email ou dans un espace client.

C'est un processus rapide et pratique puisqu'il n'y a pas de déplacement à faire. Certaines compagnies proposent également une assistance en ligne ou par téléphone au cas de besoin.

1-1-1. Les leaders de la souscription en ligne

Ces compagnies d'assurance ont réussi à digitaliser leur service⁹⁵

- ❖ **Allemagne** : (Allianz SE, Munich RE)
- ❖ **Italie** : Assicurazioni Generali SPA
- ❖ **France** : (AXA SA)
- ❖ **Suisse** : Munich RE

1-2. La signature électronique

La signature électronique est un outil qui permet de finaliser les contrats d'assurance à distance.

a) Définition

C'est un procédé technique qui permet d'identifier le signataire et de garantir l'intégrité du document signé. Elle a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.

b) Types de signatures

- Simple : Un clic ou une signature sur écran tactile.

⁹⁴ Souscription en ligne : le recueil des informations du prospect (argusdelassurance.com) consulté le 3 février 2024 à 7 :05

⁹⁵ Analyse de la taille et des parts du marché européen de l'assurance en ligne - Rapport de recherche de l'industrie - Tendances de croissance (mordorintelligence.com) consulté le 03 février 2024 à 8 :15

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

- Avancée : Liée au signataire de manière unique (ex : code SMS).
- Qualifiée : La plus sécurisée, basée sur un certificat qualifié (ex : carte d'identité électronique).

c) Processus:

Le client reçoit le contrat par email, il lit et accepte les conditions ensuite il s'authentifie (code SMS, email, biométrie), il signe électroniquement, et reçoit une copie du contrat signé⁹⁶.

1-3. Administration des contrats

La digitalisation a amélioré la gestion des contrats d'assurance. Les processus manuels ont été remplacés par des systèmes automatisés, ce qui permet le gain du temps et la réduction des erreurs⁹⁷.

Les plateformes de gestion des contrats permettent aux assureurs de stocker, de suivre et de mettre à jour les informations relatives aux polices d'assurance.

Les contrats peuvent être consultés en ligne, et les modifications (avenants) peuvent être effectuées de manière plus rapide et efficace à titre d'exemple AXA a investi dans la blockchain pour sécuriser et simplifier la gestion des contrats d'assurance paramétrique.

1-3-1. Mise à jour automatique des données clients

La digitalisation permet aux assureurs de collecter et de mettre à jour automatiquement les informations sur les clients. Cela inclut les changements d'adresse, les ajouts de bénéficiaires, etc.

L'utilisation de la blockchain permet de centraliser et stocker les informations, ce qui garantit leur disponibilité et leur précision.

⁹⁶ <https://solutions.lesechos.fr/juridique/c/signature-electronique-et-droit-ce-qui-faut-savoir-17846> consulté le 03 février à 8 : 00

⁹⁷ AXA Strategic Ventures investit dans la technologie blockchain | AXA consulté le 04 avril 2024 à 18 :20

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

1-3-2. Renouvellements automatiques

Grâce à la digitalisation, les renouvellements de contrats peuvent être gérés automatiquement. Par de systèmes envoient des rappels aux clients avant l'échéance de leur contrat.

Des logiciels, comme Salesforce, Microsoft Dynamics ou Oracle CRM, permettent de centraliser toutes les informations clients, y compris les dates d'échéance des contrats. Ils peuvent être configurés pour envoyer automatiquement des notifications de renouvellement.

Les clients peuvent également renouveler leurs polices en ligne via des applications, sans avoir à se rendre physiquement dans une agence.

1-3-3. Traitements de masse (résiliations, avenants etc.)

Les assureurs utilisent des outils automatisés pour gérer les résiliations et les avenants en masse.

A titre d'exemple CNP Assurances (France) avec une solution interne basée sur des composants open source.

Lorsqu'une loi change ou qu'une clause doit être modifiée pour tous les clients, les assureurs peuvent appliquer ces modifications à grande échelle.

2. les effets des technologies numériques sur le processus de gestion des sinistres

Après la numérisation, le processus traditionnel de gestion des sinistres automobiles se transforme considérablement. Voici comment se déroule le processus post-numérisation :

2-1. Déclaration en linge

Le e-constat est une version numérique du traditionnel constat amiable d'accident automobile. Il s'agit d'une application mobile officielle qui permet aux conducteurs impliqués dans un accident de la route de remplir et de transmettre leur constat directement depuis leur Smartphone, sans avoir besoin de remplir le formulaire papier. Cette application est dédiée aux accidents survenus entre deux véhicules (auto, deux et trois roues motorisés, etc.) qui n'ont pas entraîné de dommages corporels.⁹⁸

⁹⁸ <https://www.gmf.fr/vehicules/assurance-auto-moto/conseils-assurance-auto-moto/e-constat> consulté le 20 mai 2024 à 15 :34

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

2-1-1. Les avantages du e-constat

Parmi les avantages du e-constat on distingue :

a- Rapidité : Remplit le constat en quelques minutes.

b- Précision : Réduit les erreurs grâce à des champs guidés (Champs obligatoires empêchant les oublis ex : numéro de police d'assurance)

c- Géolocalisation : Localise précisément le lieu de l'accident (Utilise le GPS du Smartphone pour une localisation à quelques mètres près)

d- Photos : Permet d'ajouter des photos des dégâts.

e-Transmission instantanée : Envoie directement le constat aux assureurs. (Envoi sécurisé (chiffrement SSL) dès signature des deux parties).

f-Suivi : Permet de suivre l'état du dossier en ligne.

Statuts : reçu, en cours d'analyse, expertise requise, indemnisation...

Accès aux documents (rapport d'expertise ...)

Pour utiliser le e-constat, les deux conducteurs impliqués doivent avoir l'application installée sur leur Smartphone. ⁹⁹

2-1-2. Exemples Des pays qui ont adaptés le système de déclaration en ligne

France : application e-constat, lancée en 2014.

Belgique : Utilise "Crashform", une application comparable au e-constat français.

Italie : A introduit "Constat Online" en 2015.

Espagne : Propose "IDEA». ¹⁰⁰

Suisse : propose "AccidentSketch". ¹⁰¹

⁹⁹ https://www.lesfurets.com/assurance-auto/guide/tout-savoir*sur-le-e-constat

¹⁰⁰ Nouvelle application pour la déclaration des accidents de voiture - Canarisk - Courtage d'assurances

¹⁰¹ Constat d'accident en Suisse : le guide complet (2024) (hellosafe.ch)

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

2-2. Création du dossier numérique

Au lieu d'ouvrir un dossier physique, un dossier numérique est automatiquement créé. Le numéro de sinistre est généré et devient l'identifiant unique du dossier.

À titre d'exemple Guidewire ClaimCenter est une plate-forme logicielle basée sur le Cloud qui automatise, optimise et rationalise l'ensemble du processus de gestion des sinistres pour les compagnies d'assurance elle est très adoptée par les grandes compagnies.

2-3. Ordre de service électronique

L'ordre d'expertise est généré directement dans le système, Il est envoyé électroniquement à l'expert choisi, L'expert reçoit une notification sur son application mobile, ou via une plate-forme.

2-4.L'expertise à distance

Également appelée expertise virtuelle ou télé-expertise, est une pratique qui s'est considérablement développée ces dernières années, en particulier depuis la pandémie de COVID-19. Cette méthode permet aux experts d'évaluer les dommages d'un véhicule sans être physiquement présents sur le lieu de l'accident.

2-4-1.Applications mobiles dédiées

L'expertise à distance, traite plusieurs dossiers ce qui permet d'accélérer la gestion des sinistres les assureurs ont développé leurs propres applications (ex : Visio Constat chez AXA, Selfie Expert chez Allianz) permettant aux assurés de faire expertiser leurs dommages à distance par des experts sédentaires.

Pour les sinistres complexes, l'Expertise Visio Terrain (EVT) offre l'analyse à distance d'un expert spécialiste, accélérant le traitement des dossiers urgents.

2-4-2. Vidéo conférence

Des Outils comme Zoom, Microsoft Teams, ou Skype permettent d'être en contact direct avec l'expert.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

2-4-3. Drones :

Utilisés pour les accidents dans des zones difficiles d'accès ils Fournissent des images aériennes détaillées.

2-5. Le rapport d'expertise numérique

Après avoir reçu les photos des dommages via l'application mobile ou bien après avoir effectué un déplacement en cas de nécessité l'expert prend des photos, note les dommages, estime les coûts à l'aide de l'un ou les outils il finalise le rapport :

a) **Big data** : Pour la reconnaissance des images

b) **Intelligence Artificielle (IA)** :

Analyse automatique des photos pour détecter et classifier les dommages et Estimer les coûts de réparation basés sur des données historiques.

c) **Bases de données des véhicules**

Contiennent des informations sur chaque modèle (pièces, coûts), Aident à l'estimation précise des réparations.¹⁰²

d) **Logiciels d'estimation des coûts**

À titre d'exemple : Audatex, Mitchell (des outils d'Estimation des dommages automobiles, gestion des sinistres, valorisation des véhicules). Ils Calculent les coûts de réparation basés sur les données fournies.

e) **Cloud et stockage sécurisé**

Permet le Stockage et accès rapide aux photos/vidéos et Garantit la confidentialité des données.

Son rapport est créé numériquement et envoyé instantanément via l'application ou plateforme vers l'assureur et ou même temps l'assuré peu avoir accès à son PV d'expertise.

f) **Intégration et analyse automatique des données**

Le rapport d'expertise est importé dans le dossier numérique.

¹⁰² <https://www.lassuranceenmouvement.com/2022/03/14/assurance-les-nouvelles-technologies-quel-rapport-benefice-risque/> consulté le 20 mars 2024 à 14 :04

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

L'IA analyse le dossier pour détecter les fraudes potentielles et compare avec des cas similaires pour la cohérence. Elle suggère des décisions basées sur l'historique

2-6. Indemnisation

Après avoir analysé le dossier et collecté les données l'assureur prend la décision de réparation ou bien d'indemnisation.

a) Cas de réparation

L'assuré mis en relation avec un réseau de garages agréés, parfois avec prise de rendez-vous en ligne.

b) Cas de paiement

Une fois acceptée, l'indemnité est souvent versée dans les 24 à 48 heures par virement bancaire.

2-7. Archivage numérique

Après avoir réglé le sinistre le dossier reste dans le système, pas de boîte physique Il est déplacé vers un stockage à long terme sécurisé L'assuré peut toujours accéder à son dossier en ligne.

2-8. Exemple illustratif

Pour mieux comprendre le déroulement de processus digital voici un exemple:

a) déclaration

- l'assuré a subi un accident, Il utilise l'application de son assureur sur son Smartphone pour signaler cet accident.

- L'application utilise le GPS pour localiser précisément les lieux l'assuré envoie automatiquement sa position aux services d'urgence.

b) Constat amiable digital

- l'assuré ouvre l'application "e-Constat Auto" sur son Smartphone.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

- Il prend en photo sa plaque d'immatriculation, l'application récupère automatiquement ses données véhicule et assurance.
- Il fait de même avec le véhicule de l'autre conducteur, qui accepte aussi d'utiliser l'application.
- Ils remplissent le constat sur leurs smartphones, avec désignation des circonstances de l'accident et ils signent numériquement.
- Le constat est instantanément envoyé à leurs assureurs.

c) Expertise à distance

- L'assureur analyse la déclaration et détermine que l'expertise peut se faire à distance.
- l'assureur met en contacte l'assuré avec l'expert avec qui, il est conventionner, l'assuré reçoit un SMS avec un lien pour télécharger l'application "Selfie Expert".
- l'expert guide l'assuré pour prendre des photos spécifiques de son véhicule sous différents angles.

d) L'évaluation par l'intelligence artificielle

- Les photos sont analysées par un système d'IA, cette dernière compare ces dommages à sa base de données historique pour estimer les coûts de réparation.

L'expert humain vérifie et ajuste si nécessaire.

e) Indemnisation digitale

Le PV d'expertise et les photos de dommages sont envoyés via une plate-forme numérique, l'assureur prend la décision de l'indemnisation soit il ordonne pour une réparation donc il désigne un garagiste avec qui il est conventionner, ou bien il opte pour une indemnisation. L'assuré reçoit une notification lui indiquant que son dossier est clos. Il se connecte à son espace client et voit le détail de son indemnisation : franchise, bonus/malus, etc. Il choisit son mode de remboursement préféré (virement bancaire, PayPal, etc.).

Il signe électroniquement l'accord d'indemnisation.

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

3. Les défis à relever pour rentrer dans l'ère numérique

3-1. Une réorganisation de travail

Pour les assureurs, l'adoption et l'usage des technologies numériques s'accompagnent d'une nécessaire réorganisation du travail et de nouveaux besoins en compétences, avec pour enjeu majeur de permettre aux salariés de se recentrer sur des missions à forte valeur ajoutée grâce à l'automatisation de certains processus. Cette transformation implique¹⁰³

La formation du personnel et de réinventer certains métiers, cela demande du temps, des ressources tout en favorisant une étroite collaboration entre les collaborateurs et la direction des systèmes d'information pour optimiser les outils digitaux. Bien que l'impact positif des outils de communication multicanaux sur la relation client soit indéniable, certains acteurs, notamment les agents généraux, craignent une perte de contact direct avec la clientèle, soulignant ainsi l'importance d'accompagner ce changement auprès des collaborateurs et des clients.

3-2. De nouveaux risques à maîtriser

La transformation numérique dans l'assurance présente un paradoxe : en automatisant et sécurisant certains processus, elle réduit les risques opérationnels, mais expose simultanément les assureurs à de nouveaux dangers liés à la cyber-sécurité et à la fraude (faux documents numériques, usurpation d'identité en ligne). Nécessitant un renforcement de la sécurité des systèmes d'information et une refonte de la gouvernance¹⁰⁴.

De plus, d'autres risques opérationnels peuvent émerger, comme avec les algorithmes d'intelligence artificielle qui doivent être rigoureusement contrôlés pour garantir la pertinence et l'objectivité de leurs décisions. Ainsi, bien que la digitalisation de l'assurance soit inévitable, cette transition peut s'avérer périlleuse pour les entreprises du secteur, avec plusieurs défis à relever pour entrer dans l'ère digitale, soulignant la nécessité pour les compagnies d'assurance de faire évoluer leur politique de gestion des risques conjointement à leur digitalisation.

¹⁰³ Nathalie de Marcellis-Warin et Christophe Mondin, rapport préparé pour le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) dans le cadre d'un projet de recherche proposé par le CIQ p.4.

¹⁰⁴ Idem, p.5

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

Plus La dépendance accrue au numérique signifie que toute panne informatique peut paralyser le traitement des sinistres. Des plans de continuité robustes sont essentiels.

3-3. les systèmes hérités

Un obstacle majeur à la transformation numérique dans les assurances réside dans les anciens systèmes hérités que de nombreuses compagnies utilisent encore. Ces systèmes vieillissants et peu flexibles, ont été conçus à une époque où la numérisation n'était pas une priorité. Les intégrer avec les nouvelles technologies représente un véritable enjeu technique et financier. Pour tirer pleinement parti des avancées technologiques, une refonte complète des systèmes d'information est souvent nécessaire. Cela implique de repenser l'architecture informatique dès le départ, elle nécessite des investissements massifs que toutes les compagnies, surtout les plus petites, ne peuvent se permettre.

3-4.La conformité réglementaire

Les acteurs de l'assurance font face à un défi de taille : opérer leur transformation numérique tout en garantissant leur conformité à des contraintes réglementaires et normatives de plus en plus strictes. Dans ce contexte de numérisation, ils doivent se plier à des lois transverses, ainsi qu'à des échéances majeures telles que l'obligation de facturation électronique (initialement prévue pour 2024), qui imposera progressivement l'envoi et la réception de factures électroniques via le portail public de facturation ou une plate-forme partenaire¹⁰⁵.

De plus, le secteur de la banque-assurance est soumis à de nombreuses obligations spécifiques, notamment, la directive LCB-FT pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme, le processus KYC pour la connaissance client, et la directive sur la distribution d'assurance (DDA), rendant la conformité réglementaire encore plus complexe dans le cadre de leur transformation.

La numérisation a profondément transformé la gestion des sinistres automobiles de bout en bout, avec à la clé de nombreux bénéfices comme des processus plus rapides, plus précis, moins coûteux et une expérience client améliorée.

¹⁰⁵ Nathalie de Marcellis-Warin et Christophe Mondin, op.cit. p.36

Chapitre II : intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres matériels automobile

Conclusion

La numérisation représente un tournant majeur pour l'industrie des assurances, en particulier dans le processus de gestion des sinistres automobiles. L'émergence des technologies financières innovantes, conjuguée aux percées de l'intelligence artificielle, de l'Internet des objets et de la blockchain, a permis de repenser intégralement les modèles traditionnels.

De la souscription en ligne à l'indemnisation digitale, en passant par la déclaration d'accident numérique et l'expertise virtuelle, chaque étape du traitement des sinistres a été repensée et optimisée grâce aux outils technologiques. Cette transformation apporte de nombreux bénéfices en termes de rapidité, de précision, de réduction des coûts et d'amélioration de l'expérience client.

En Algérie, bien que la numérisation du secteur assurantiel soit encore en cours, des initiatives concrètes ont été lancées par les différents acteurs tels que les plateformes en ligne, les applications mobiles et les solutions de dématérialisation.

Cependant, la transition numérique présente plusieurs défis que les compagnies d'assurances doivent relever, notamment en ce qui concerne la réorganisation du travail, la gestion des nouveaux risques technologiques et le respect des réglementations.

Chapitre III :

La numérisation de la gestion

des sinistres matériels

au sein de la SAA agence 2016

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Introduction

La gestion efficace des sinistres matériels est un élément crucial pour toute compagnie d'assurance, puisqu'elle impacte directement la satisfaction de la clientèle et la réputation de l'entreprise. Ce chapitre se concentre sur le processus de numérisation de la gestion des sinistres matériels au sein de la Société Nationale d'Assurance (SAA), avec un focus particulier sur l'agence 2016.

La première section présente un aperçu général de la société d'assurance SAA, son organisation et les différents produits d'assurances automobiles qu'elle commercialise. Cette mise en contexte permet de mieux comprendre l'environnement dans lequel s'inscrit la transition numérique.

La deuxième section se concentre sur l'évaluation de la numérisation du processus de gestion des sinistres automobiles au sein de l'agence 2016. Elle détaille les nouvelles plateformes mises en place. Une enquête menée auprès des responsables permet d'analyser l'efficacité de ces outils numériques, d'identifier les défis rencontrés et les perspectives d'amélioration future.

Enfin, la troisième section présente une étude de cas pratique complet, depuis la déclaration d'un sinistre matériel automobile jusqu'à son règlement définitif. Cette démonstration pas-à-pas illustre concrètement l'utilisation des plateformes, permettant d'appréhender les différentes étapes de la gestion numérique d'un dossier sinistre.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil

La société nationale d'assurance SAA joue un rôle central dans le secteur des assurances en Algérie. En tant qu'entreprise publique économique créée peu après l'indépendance du pays, la SAA bénéficie d'une longue expérience et d'une solide réputation.

1. Présentation de la société nationale SAA

La Société Nationale d'Assurance (SAA) est une entreprise publique économique algérienne, créée au lendemain de l'indépendance du en 1963. Avec une présence sur le marché de plus de 59 ans, la SAA figure parmi les plus anciennes compagnies d'assurances à capitaux publics en Algérie. Agréée pour pratiquer toutes les branches d'assurances de dommages ainsi que la réassurance, elle dispose d'un vaste réseau de distribution comprenant plus de 500 points de vente, dont 210 agents généraux, ainsi que des partenariats avec trois banques (BADR, BDL et BNA).

Outre ses activités d'assurance dommages, la SAA possède également une filiale d'expertise, ainsi qu'une filiale d'assurance de personnes en partenariat avec la MACIF, la BADR et la BDL. Leader historique sur le marché algérien de l'assurance, la SAA s'appuie sur plus de 4140 collaborateurs qui incarnent ses valeurs fondatrices de savoir-faire, responsabilité, leadership et respect des engagements.¹⁰⁶

La SAA reste un acteur influent et un partenaire de choix pour accompagner la réalisation des projets en toute sécurité, tout en restant tournée vers l'avenir pour relever de nouveaux défis.

1-1. Les produits de la SAA

L'activité de la SAA s'étend sur de nombreux domaines et s'adresse à une vaste clientèle, incluant les particuliers, les professionnels, ainsi que les petites, moyennes et grandes entreprises, et autres organismes. En conformité avec l'arrêté du 29 mai 2005, modifiant celui du 6 avril 1998 concernant l'agrément de la Société Nationale d'Assurance, les produits commercialisés par la SAA sont :

¹⁰⁶ <http://www.saa.dz/home/presentation-de-la-societe.html> consulte le 20 mai 2024 à 13 :06

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

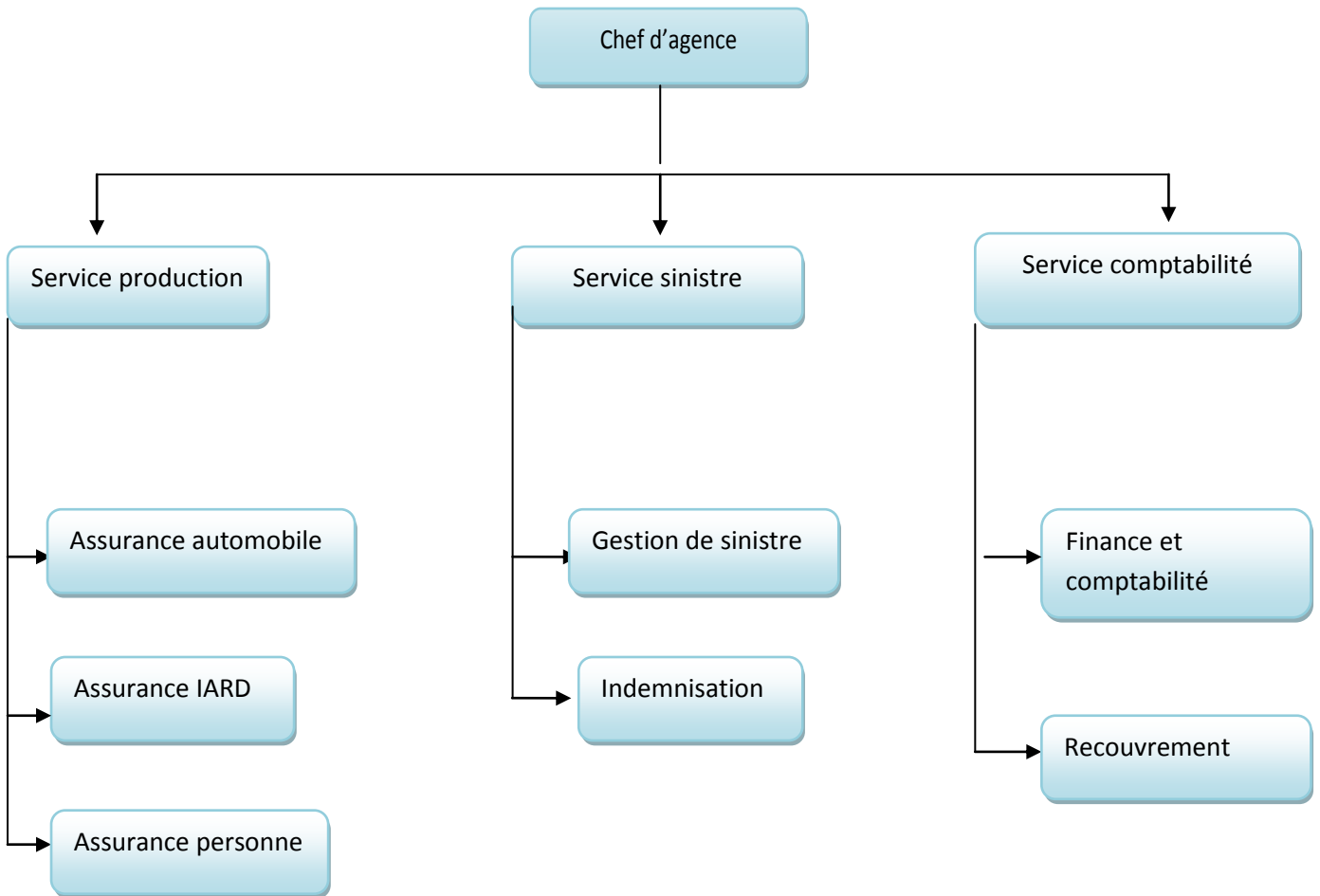
- ✓ Assurance incendie et risques divers simples
Les incendies et risques annexes, les dégâts des eaux, les bris des glaces (c'est l'assurance contre le risque de bris après mise en place définitive de glace, de carreaux, marbre et autres objets de même nature) le vol.
- ✓ Les assurances multirisques : les multirisques habitations, les multirisques immeubles, les multirisques professionnelles, les multirisques industrielles et commerciales.
- ✓ Assurance des risques techniques
Bris de machines perte de produit en entrepôts frigorifique, tout risque matériel informatique et électronique.
- ✓ Les assurances liées à la construction : L'assurance tout risque chantier, l'assurance tout risque montage, les engins de chantier.
- ✓ L'assurance de catastrophe naturelle
- ✓ L'assurance-crédit
- ✓ Les assurances des pertes et exploitation : la perte d'exploitation après incendie, la perte d'exploitation après bris de machines.
- ✓ Les assurances de responsabilité civile ; l'assurance responsabilité civile exploitation (générale), l'assurance responsabilité civile produit livrés, l'assurance responsabilité civile construction et montage.
- ✓ L'assurance automobile.
- ✓ Les assurances de transport.
- ✓ Les assurances agricoles
- ✓ Assurance de personne (voyage, prévoyance sante)

2. Présentation de l'agence d'accueille SAA 2016

Notre stage à été effectué au sein de l'agence direct Tizi-Ouzou B 2016, situe à Babouche Saïd Tizi-Ouzou, se constitue d'une équipe de 10 personnes, et de trois services : production, IARD, comptabilité.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

2-1. Organigramme d l'agence 2016:



Source : établie par nous même à partir des informations fournis par la SAA

2-2. Description des services

2-2-1. Chef d'agence

En tant que représentant légal de l'entreprise, le Directeur d'Agence occupe un rôle clé dans la gestion opérationnelle et la conduite des activités. Il assure un lien essentiel entre l'agence locale et la direction générale de la compagnie d'assurance. Ses responsabilités sont multiples et cruciales.

Tout d'abord, il lui incombe de piloter la performance de l'agence en fixant des objectifs ambitieux en matière de production, de gestion des sinistres et d'administration générale.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Chaque trimestre, il rend compte de l'atteinte de ces objectifs à travers un rapport d'activité détaillé.

Au-delà des chiffres, le Directeur veille également au bon fonctionnement de l'ensemble des services placés sous sa responsabilité. Il supervise et contrôle les tâches quotidiennes dévolues à chaque agent, s'assurant du respect des procédures internes et du règlement en vigueur.

Enfin, c'est lui qui représente l'agence auprès des assurés et des victimes en cas de réclamations ou de litiges. Il se doit de les traiter avec diligence et professionnalisme, préservant ainsi l'image et la crédibilité de l'entreprise qu'il incarne localement.

2-2-2.Service production

Le service de production joue un rôle primordial dans une compagnie d'assurance. C'est le point de contact principal avec les clients, où sont réalisées les souscriptions de contrats et l'encaissement des primes d'assurance. Les producteurs de ce service, établissent une relation directe avec la clientèle, en comprenant parfaitement leurs besoins et l'environnement dans lequel ils évoluent. Leur mission consiste à rédiger, renouveler et produire les conditions particulières de chaque catégorie d'assurance proposée.

Le service de production au sein de l'agence 2016 se compose de trois guichets de production : la production automobile, la production IARD et la production de l'assurance de personne.

2-2-3.Service sinistre

Le Service Sinistres joue un rôle capital dans la gestion des dossiers d'accidents et de dommages. Dès réception des déclarations, ses équipes se mobilisent pour vérifier les garanties applicables et assurer un traitement rigoureux des dossiers. Elles ordonnent les paiements nécessaires, préparent les stratégies à adopter, et mobilisent si besoin les compétences d'avocats et d'experts, qu'ils soient spécialisés dans le matériel ou les dommages corporels.

Afin d'optimiser son efficacité, ce service clé est segmenté en trois sections dédiées:

- La Section Corporel traite spécifiquement les dossiers liés aux personnes accidentées.
- La Section Matériel se concentre sur les sinistres impliquant des véhicules.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

- La Section Risques Divers (RD) se divise elle-même en deux parties: RD Simple pour les habitations et commerces, et RD Industriel pour les usines et grandes entreprises.

2-2-4. Service comptabilité

À l'issue de chaque journée, le comptable effectue un contrôle exhaustif des mouvements financiers liés à la caisse. Cela passe par la consolidation des recettes du service production, des recouvrements des assurés, ainsi que des versements bancaires et encaissements. L'élaboration minutieuse d'un tableau de trésorerie permet alors d'obtenir une photographie précise de la situation financière quotidienne de l'agence.

Mais au-delà, le service comptabilité occupe un rôle clé de reporting auprès de la direction régionale. Il lui adresse régulièrement des bordereaux détaillés : souscriptions ventilées par branche et garantie, sinistres déclarés et réglés, recours exercés, ainsi que les chèques rejetés, annulés ou remplacés. Une décade consolidant l'intégralité des mouvements sur 10 jours est transmise à ce niveau.

En fin de mois, un état mensuel synthétisant les trois décades est adressé au département administratif et financier de la direction. Ce dernier s'appuie alors sur ces données pour dresser des balances à un rythme décadaire, mensuel, trimestriel et semestriel.

3. le produit d'assurance automobile commercialisé au niveau de l'agence 2016

La société d'assurance (SAA) en plus de la garantie obligatoire (RC), propose une gamme étendue de garanties pour répondre aux différents besoins en matière d'assurance véhicules :

3-1. Garantie « DASC » ou Tous Risques

Cette garantie protège le véhicule contre les dommages résultant d'accidents de la circulation variés :

- Collisions avec un autre véhicule
- Chocs contre un obstacle fixe ou mobile
- Renversement sans collision préalable

En cas de survenance d'un tel événement, la SAA prend en charge le paiement intégral des réparations nécessaires sur le véhicule assuré, y compris le remplacement des accessoires et pièces de rechange prévus par le constructeur.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Cette couverture étend également sa protection aux dégâts causés par les aléas naturels tels que les inondations, chutes de pierre, éboulements et grêle, à l'exclusion des autres catastrophes naturelles majeures.

✓ Avantages supplémentaires inclus sans frais :

- La garantie Bris de Glaces
- La Défense et Recours en cas de mise en cause de responsabilité

✓ Le taux de prime applicable est de 5% de la valeur du véhicule.

✓ La garantie Tous Risques est accessible pour les véhicules de moins de 10 ans.

Une variante "Tous Risques Limités" est également proposée avec des plafonds d'indemnisation de 500 000, 300 000 ou 200 000 DA pour les véhicules jusqu'à 15 ans.

3-2.Garantie vol et incendie « VIV »

La garantie Vol & Incendie du Véhicule (VIV) offre aux assurés de la SAA une couverture étendue en cas de vol ou de tentative de vol de leur véhicule, à l'exception des cas d'abus de confiance. Cette garantie prévoit l'indemnisation des dommages suivants :

- Les dégâts résultant de la disparition ou de la détérioration du véhicule assuré, hors dommages indirects.
- Les frais engagés légitimement par l'assuré, ou avec l'accord de la SAA, pour la récupération du véhicule volé.
- Le remplacement des pneumatiques, accessoires et pièces de rechange initialement livrés avec le véhicule par le constructeur.

Le taux de prime applicable à cette garantie est de 1% de la valeur du véhicule assuré.

De plus, les assurés ont la possibilité d'étendre cette couverture aux équipements multimédias présents dans le véhicule (autoradio, système audio, etc.) moyennant une prime additionnelle. Toutefois, l'indemnisation est alors plafonnée à 25 000 DA, avec un taux de prime de 22,40% de la valeur des équipements assurés.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

3-3. Garantie défense et Recours

Lorsque la responsabilité civile d'un assuré est mise en cause à la suite d'un accident avec le véhicule assuré, la SAA lui apporte son assistance juridique avec la garantie Défense et Recours.

Cette protection permet à l'assuré de bénéficier d'une défense de ses intérêts civils devant les juridictions compétentes. La SAA prend ainsi en charge les frais de justice et les honoraires d'avocat nécessaires.

Les primes de cette garantie sont forfaitaires et accessibles :

- 600 DA pour les véhicules de tourisme
- 1 500 DA pour les véhicules utilitaires légers (TPV) et poids lourds (TPM)

3-4. Bris de Glaces

La garantie Bris de Glaces de la SAA couvre les dommages causés aux vitres de votre véhicule par la projection de cailloux, gravillons ou tout autre corps, que celui-ci soit en mouvement ou à l'arrêt.

Sont ainsi pris en charge les bris du pare-brise, de la lunette arrière, mais également des glaces latérales.

Pour bénéficier de cette protection, des taux de primes avantageux sont appliqués :

- 1,50% de la valeur du véhicule pour les véhicules légers
- 1,70% pour les véhicules utilitaires légers (TPV) et poids lourds (TPM)

Une franchise fixe de 2 500 DA reste toutefois à la charge de l'assuré pour chaque sinistre Bris de Glaces déclaré.

3-5. Dommages Collision

Couvre les dégâts matériels au véhicule lors d'une collision avec un piéton, véhicule ou animal identifié, hors des lieux privés. Les seuils de cette garantie varient entre 10 000 DA jusqu'à 50 000 DA, et la valeur vénale du véhicule.

3-6. Personnes Transportées Assurées

Si un accident couvert par le contrat d'assurance automobile survient, la SAA s'engage à indemniser financièrement les passagers du véhicule accidenté. Les conditions d'octroi et les montants de ces indemnités sont clairement définis.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

3-7 Assistance aux Véhicules

Conformément à la loi 06-04 du 20 février 2006 modifiant l'ordonnance 95-07 relative aux assurances, la SAA a introduit une nouvelle prestation novatrice dans son offre : l'assistance aux véhicules en nature. Cette garantie englobe les prestations suivantes :

✓ Dépannage/Remorquage

En cas de panne ou d'accident immobilisant le véhicule assuré, la SAA prend en charge par l'intermédiaire de son prestataire d'assistance les services de dépannage et/ou de remorquage suivants :

- Dépannage sur place si possible
- Remorquage jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'incident

Les plafonds de prise en charge sont précisés dans les conditions particulières du contrat. De plus, l'assuré bénéficie d'un choix flexible : s'il le souhaite, son véhicule peut être remorqué jusqu'au garage de son choix. Seuls les éventuels coûts additionnels liés à ce choix resteront alors à sa charge. En cas de panne ou de vol du véhicule, une franchise de 25 km autour du domicile de l'assuré s'applique avant la prise en charge du dépannage/remorquage. Cette franchise n'est en revanche pas appliquée en cas d'accident.

Section 02 : évaluation de la numération de gestion des sinistres automobile au sein de la SAA agence 2016

Au sein de l'agence 2016 le processus de gestion des sinistres automobile matériels se déroule en trois principales étapes, allant de la déclaration de, l'expertise jusqu'à l'indemnisation finale. Chaque étape est conçue pour garantir une prise en charge rapide, transparente et équitable des sinistres, cette section explore les différentes phases de ce processus, mettant en lumière les pratiques et les outils de numérisation utilisés par l'agence 2016 pour assurer une gestion optimale des sinistres automobile.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

1. le processus de gestion des sinistres au sein de l'agence 2016

1-1. Déclaration

La déclaration d'un sinistre représente l'acte par le quelle le client informe sont assureur de la réalisation d'un risque qui peut entrainer l'activation de l'une des garanties prévues dans le contrat, il peut s'agir d'un sinistre corporel ou d'un sinistre matériel tels que une collusion avec un véhicule identifier ou un véhicule non identifier, un vol, un incendie ou autre.

Lors de réalisation d'un sinistre le client se présente au niveau de l'agences 2016 pour récupérer des copies du constat a l'amiable pour les renseigner avec les informations nécessaires, le délai de déclaration est de 7 jours à partir du lendemain de réalisation du sinistre, trois jours dans le cas d'un vol et de 24 heures dans le cas d'un sinistre corporel.

Ensuite le client se présente au service sinistre afin de déposer les documents nécessaires pour la déclaration : une copie du permis et de la carte grise ainsi les copies de carte grise, permis et l'attestation d'assurance de l'adversaire si nécessaire.

A la réception de la déclaration, le gestionnaire de sinistre doit vérifier si les informations nécessaires sont bien mentionnées sur le constat et que le client a fournis les documents qu'il faut et que le client est couvert contre le risque déclaré. Une fois vérifié il déclare le sinistre sur le logiciel et plateforme.

Au niveau de la SAA il existe deux étapes de déclaration : déclaration sur ORASS et déclaration sur PGS.

1-1-1. Déclaration sur logiciel ORASS

Le logiciel ORASS est un système d'information intégré pour gérer intégralement le système d'information d'une compagnie d'assurance. Il est utilisé dans le domaine des assurances en Algérie et a été mis en place par l'entreprise marocaine ORSYS.

ORASS est utilisé pour faciliter les des déférents services à savoir l'automobile, l'IRD, comptabilité, transport. Il permet de gérer intégralement le système d'information d'une compagnie d'assurance, ce qui est essentiel pour la traçabilité et la transparence dans la gestion de la société d'assurance.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Figure 01 : logiciel ORASS



Source : logiciel ORASS SAA agence 2016

Après vérification des renseignements contenus sur la déclaration et contrôle des garanties, le gestionnaire de sinistre procède à la déclaration sur ORASS qui consiste à saisir les informations mentionnées sur le constat.

Un numéro de sinistre et date de déclaration seront automatiquement accordées, quant aux restes des informations, elles seront saisies manuellement.

Après avoir bien saisi les informations nécessaires, le gestionnaire imprime deux exemplaires d'ordre de service « ODS » qui seront cacheté et signé, une copie de déclaration (constat) et d'ODS sont remis au client pour lui permettre de se présenter à l'expert dans le cas d'un sinistre concernant une collusion, et un ordre de réparation établi en cas d'un sinistre bris de glaces.

En cas de sinistre bris de glaces l'assurance SAA élimine le passage par un expert, et ordonne une réparation chez une assistance de réparations des bris de glaces (IPA) conventionner a la SAA.

Ensuite les copies restantes de l'ODS, déclaration les copies de carte grise permis et autres pièces sont classer dans une chemise sinistre qui doit être bien renseigné (nom, prénom, date d'accident, garantie affecté etc.) cette phase est appelée l'ouverture du dossier.

Figure 02 : saisi déclaration sur ORASS

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

The screenshot shows a software window titled "Automobile - Sinistres [Consultation]". It features a top navigation bar with tabs for "Sinistre", "Assuré", "PV", "Tiers", "Intervenants", "Evaluations", "Recours", "Sort", and "Evénements". The main form contains several input fields and buttons:

- Sinistre:** 2016, 2023
- Police:** 2016, Automobile Particulier
- Survvenu le:** 08/01/2023
- Déd. le:** 08/01/2023
- Sort:** Transféré à la Plateforme
- Evénement Garanti:** COL Collision avec un véhicule identifié
- Effet du:** 13/08/2022 14:07
- Au:** 12/08/2023 23:59
- N° Avnt:** 7
- Couverture:**
- Déd. Tardive:**
- Assuré:** -20160090735
- Nom:** [Empty]
- SAP:** .00
- Rec. A ENca.:** .00
- Règlements:** [Empty]
- Recours Aboutis:** [Empty]
- Coût Total:** [Empty]

Below the main form, there are sections for "Nature" (Matériel), "Lieu" (TIZI OUZOU), "Cause" (999 Autre Cause), "Dégats constatés", "Circonstances", and "Observation". Buttons for "Consultation" and "Avis Sinistre" are located in the top right corner.

Source : logiciel ORASS SAA agence 2016

1-1-2. Déclaration sur PGS

La plateforme de gestion de gestion de sinistre comme l'indique son nom est une plateforme créé par la SAA et mise en place en octobre 2022 afin de géré ces sinistres automobile. Son premier objectif est de dématérialiser et d'automatiser le traitement des dossiers de sinistres, depuis la déclaration jusqu'au règlement et de centralisé les données, ainsi de suivre en temps réel l'évolution des dossiers de sinistres et permet d'avoir une supervision sur le bon déroulement du travail. Ce qui impact l'efficacité et la rapidité de gestion des sinistres ainsi.¹⁰⁷

- ✓ La déclaration à cette phase se fait comme suit :
- ✓ La saisie de l'année de sinistre (exemple 2024)
- ✓ Le numéro de sinistre (celui établi à la déclaration)
- ✓ La nature de sinistre à savoir s'il est matériel ou corporel)
- ✓ Valider la déclaration en cliquant sur « OK ».

¹⁰⁷ Voir figure N°03

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Intégration des documents

Après avoir déclaré le sinistre le gestionnaire intègre la copie de constat, de l'ordre de service et des documents de l'assuré et de son adversaire (permis, carte grise, assurance ...) après avoir été scanné. Comme première étape après réception de constat.

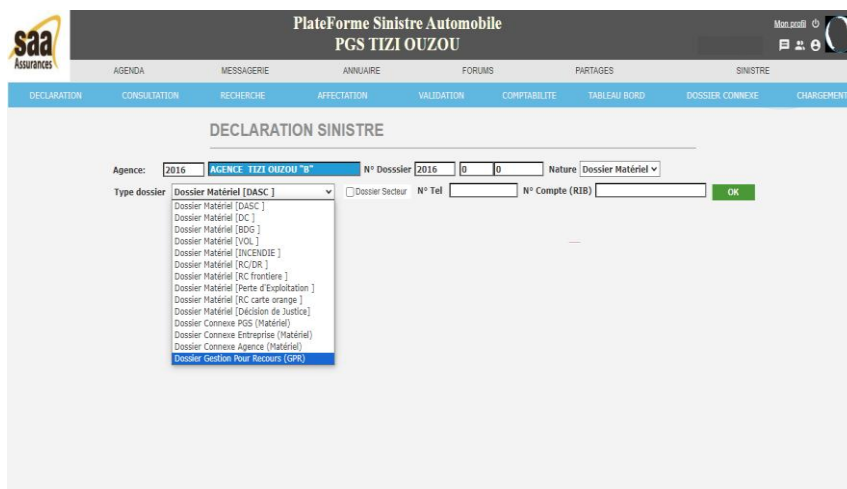
L'ensemble des opérations effectuées sur PGS sont accessible à la direction générale, direction régionale et a l'agence

Figure 03 : plate-forme PGS



Source : plateforme PGS SAA agence 2016

Figure 04 : la déclaration sur PGS



Source : Plateforme PGS SAA agence 2016

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

1-2. L'expertise

Après avoir déclaré un sinistre, l'assuré se rend à la société algérienne d'expertise(SAE) muni de la copie du constat et de l'ordre de service délivré par la compagnie d'assurance. À son arrivée, le client présente à l'accueil l'ordre de service, une copie du constat d'accident et la carte grise originale du véhicule. L'agent recopie les informations de la carte grise : type, genre, carrosserie, énergie, numéro de série, puissance et numéro d'immatriculation.

Ensuite, il lit la déclaration d'accident et sort avec le client pour inspecter le véhicule. L'expert vérifie la concordance des informations de la carte grise avec le véhicule, identifie le point et le sens de choc initial, note les pièces endommagées et les méthodes de réparation adéquates (remplacement ou remise en état). Il prend des photos et évalue le coût de la main-d'œuvre et de la peinture si possible.

Ensuite, l'expert saisit le procès-verbal d'expertise contenant toutes les informations pertinentes. Une fois terminé, le procès-verbal est transmis aux agents chargés d'établir la note d'honoraires, puis envoyé ou récupéré par les agences d'assurance.

A l'arrivée du PV et photos à l'agence, le gestionnaire procède à l'étape de scanne et d'intégration dans la PGS.

1-3. Indemnisation

Au part avant le processus d'indemnisation, été au niveau de l'agence, suite à la non efficacité et la lenteur des traitements des dossiers. La SAA a créé cette plate-forme pour améliorer la qualité de travail. Avec l'intégration de la PGS et la centralisation des données, l'étude du dossier et l'accord de l'indemnisation désormais est au niveau de la direction.

Cela n'implique pas que les sinistres au niveau de l'agence ne sont pas traités et suivis, les gestionnaires de sinistres traitent leurs dossiers comme avant la seule déférence c'est la prise de décision qui vient de la direction, ce processus est plus sécurisé et fiable, permet de détecter les anomalies et accélérer le travail. L'agence est tenue de régler un certain nombre de dossier dans des délais limités ce qui accélère le traitement des dossiers et réduit les délais d'indemnisation.

Pour qu'un dossier sinistre soit réglé, il faut qu'il soit complet sur la PGS cela implique la présence des documents suivants :

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

- Le constat amiable bien lisible et signé, avec des copies des documents de l'assuré et de son adversaire (assurance, carte grise, permis).
- Ordre de service ODS bien rempli.
- PV et photos d'expertise d'expertises.
- Le contrat qui couvre le sinistre pour vérifier la couverture de l'accident. (Voir annexe 07)
- Certificat de visite de véhicule (CVR) pour la vérification des chocs antérieurs (qui existe avant la souscription). (voir annexe 08)
- Photos à la souscription.

Le gestionnaire de sinistre doit vérifier si les photos de souscription et ceux du sinistre sont contradictoires, et la date d'échéances du contrat ainsi que la prise en compte d'autres facteurs qui peuvent affecter le calcul de l'indemnisation.

Le décompte se fait au niveau de la direction, après réception de dossier complet, le calcul est fait à base du PV d'expertises et étude des responsabilités et selon la garantie souscrite au contrat.

1-3-1. En cas de dommage collusion

L'assuré serait remboursé au plafond de la garantie à savoir (10 000 ,20 000, ...50 000). A condition que l'adversaire soit connu. Déduction faite d'une franchise.

Dans le cas où il n'est pas fautif la compagnie exerce un recours pour la compagnie d'adversaire pour compenser le reste des dégâts.

1-3-2. En cas d'une DASC Limité

L'assuré serait remboursé à la hauteur de la DASC choisie à savoir (200 000 ,500 000 ...800 000) avec ou sans adversaire l'assuré est remboursé. Déduction faite d'une franchise et vétusté.

Dans le cas où il est victime l'établissement de recours est nécessaire.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

1-3-3. En cas de tout risque

L'assuré serait remboursé jusqu'à la valeur vénale de véhicule estimé par l'expert la vielle de sinistre. Déduction faite d'une franchise et vétusté.

Avec l'établissement de recours si nécessaire.

1-3-4.En cas de vol ou incendie

L'assuré serait remboursé à la valeur vénale de véhicule désigné par l'expert. Déduction faite d'une franchise et vétusté.

1-3-5.Bris de glace

En cas de dommage sur pare-brise, la SAA simplifie le processus grâce à son partenariat avec une entreprise d'assistance spécialisée (IPA). Après la déclaration de sinistre, la SAA vérifie rapidement la couverture de contrat. Si le sinistre est pris en charge, elle mit en relation le client avec l'assistance partenaire. Un expert évalue les dégâts et décide entre réparation sur place ou remplacement en garage. La force de ce partenariat réside dans sa gestion fluide l'assistance s'occupe de tout, de l'évaluation à la réparation, tandis que la SAA règle directement les frais.

1-3-6. Délivrance de premier chèque

Après étude de dossier la direction délivre le premier chèque au profit de l'assuré à titre de la garantie souscrite déduction faite d'une éventuelle franchise et vétusté

1-4. Le recours

Si l'assuré est victime et que son adversaire est connu, la SAA établie un recours envers la compagnie de l'adversaire via la plate-forme inter compagnies de gestion des recours « e-recours)

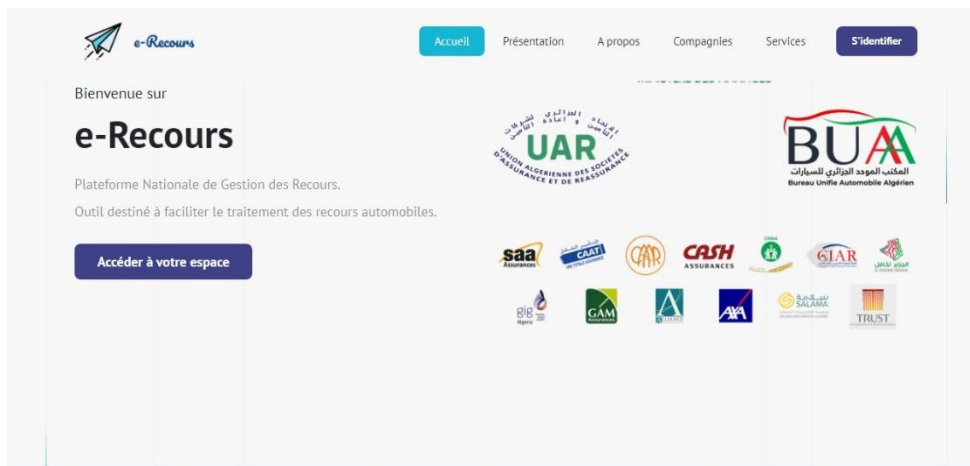
1-4-1.Définition :

La plate-forme nationale e-Recours est destinée à la gestion numérique des recours en assurance automobile. Elle facilite la communication entre les compagnies d'assurances en permettant un traitement totalement dématérialisé des dossiers de recours.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Lorsqu'un assureur veut exercer un recours auprès d'une autre compagnie, il soumet une réclamation via la plate-forme avec toutes les informations et documents nécessaires. La plate-forme gère alors les différentes étapes du processus, comme la détermination des délais, la négociation des taux de responsabilité, des autorités supérieures intervient en cas de non-respect des délais ou en cas d'erreurs

Figure 05 : La plate-forme e recours



Source : plateforme e-recours SAA agence 2016

Les documents nécessaires pour exercer un recours sont :

- Déclaration (voir annexe 02)
- Une copie de PV (voir annexe 05)
- Photos qui montrent le choc (voir annexe 11)
- Attestation d'assurance de l'adversaire

1-4-2. Indemnisation après recours

Après avoir encaissé le recours, la direction de la SAA délivre un deuxième chèque au profit de l'assuré pour compenser les dégâts survenus et le reste du montant reste au profit de l'assurance.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

2. Enquête sur la numérisation de processus de gestion des sinistres automobile matériels au sien de la SAA agences 2016

2-1. Méthodologie

- Entretiens semi-directifs avec les responsables d'agences pour approfondir certains points.

Questionnaire proposé (questionnaire mixte avec questions fermées et ouvertes) :

2-2.Objectifs :

- Évaluer l'efficacité des nouvelles plateformes numériques (PGS et e-recours) mises en place.

- Identifier les défis rencontrés et les améliorations possibles.

- voir s'il Ya des perspectives futures.

2-3. La réalisation de l'enquête

L'enquête menée auprès de la SAA agence 2016 de Tizi-Ouzou est réalisée pendant la période étendue du 12/02/2024 au 12/05/2024. À partir d'un guide d'entretien avec le responsable de l'agence et des éléments de personnel, à cet effet nous avons essayé de collecter le maximum d'informations sur l'utilisation de la plates-formes numériques au sien de la SAA, et voir l'état d'avancement des technologies au sien de la même compagnie ainsi que les défis rencontrés et les pistes d'amélioration pour les processus numériques mis en place.

2-4. Interprétation des résultats

2-4-1.Question sur la numérisation en générale : (voir annexes 01)

La SAA semble avoir pris des premiers pas vers la numérisation, mais de manière encore partielle. Elle n'utilise pas le cloud voir même d'autres technologies comme l'intelligence artificielle elle ne permet pas encore aux clients de souscrire des contrats d'assurance auto en ligne, La technologie blockchain est mentionnée comme une perspective future et l'expertise des dommages à distance n'est pas encore proposée. Le principal frein ralentissant la transition **numérique est la réglementation sensible du secteur d'assurance en Algérie, la cyber sécurité et le manque de la culture digitale chez les citoyens, Cependant, la SAA envisage d'externaliser certains projets numériques auprès de prestataires externes.**

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

2-4-2. Question sur la plate-forme de Gestion des Sinistres (PGS) : (voir annexe 01)

En octobre 2022, la SAA a déployé sa propre plate-forme nommée PGS pour la gestion des sinistres automobiles. Cette plate-forme a permis de réduire les délais de traitement des dossiers et d'avoir un processus plus facile et intégré en numérique. Cependant, des améliorations sont suggérées comme l'intégration automatique des photos/documents et un archivage complet électronique. Les défis majeurs ont été l'adaptation du personnel sans formation adéquate et les problèmes de qualité du réseau.

2-4-3. Questions sur Plate-forme e-recours : (voir annexe 01)

Pour la gestion des recours, la SAA utilise la plate-forme inter-compagnies e-recours, géré par le bureau unifier des assurances. Son adoption a apporté des avantages comme un gain de temps, une meilleure protection des données et une optimisation des délais de règlement. Auparavant, la gestion papier des recours souffrait de risques de perte de données et de longs délais. La transition s'est faite avec une formation légère, l'outil étant considéré simple d'utilisation.

En résumé, malgré la mise en place des plateformes PGS et e-recours, qui ont un impact significatif sur le rendement de la compagnie, la numérisation de la SAA reste à un stade initial avec encore des processus manuels, freinée principalement par des contraintes réglementaires et budgétaires.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Section 03 : étude d'un dossier sinistre matériel au sien de la SAA agence 2016

Notre stage s'est déroulé au niveau de la SAA agence 2016, service Sinistre pour une période de 3 mois, durant laquelle nous avons pris une vision générale sur la gestion des sinistres matériels automobiles.

Dans cette section nous allons étudier un cas pratique sur l'impact de numérisation sur la gestion d'un dossier sinistre matériel à partir de la déclaration jusqu'au règlement définitif du dossier.

1. Déclaration du sinistre matériel

En cas de réalisation d'un sinistre l'assuré se déplace au niveau de l'agence 2016 pour récupérer les formulaires de constat amiable, il a le choix de les remplir sur place ou bien de les déposer au plus tard 7jours.

1-1. le constat amiable

Il remplit le constat comme suit :

Au recto du constat :

On trouve une partie ou l'assuré doit remplir les informations suivantes :

- La date de survenance de sinistre : 07/01/2023
- L'heure de sinistre : 12h
- Le lieu précis de sinistre : MAKOUDA .TO

Sur la même face on a un côté consacrer pour le client et un autre pour l'adversaire

Côté gauche :(notre client nommé M. X) (voir annexe 02)

- La marque de véhicule : MARUTI
- L'immatriculation : *****
- Le lieu : ROUTE MAKOUDA
- Le nom et prénom de l'assuré : X
- Numéro de police : 11*****
- Code d'agence : 2016

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

- Attestation valable du : 13/08/2022 AU 12/08/2023
- Le nom et le prénom de conducteur : LE MEME CONDUCTEUR
- Numéro de permis : *****
- Les dégâts apparents : DEUX PORTES COTE CHAUFFEUR +RETROVISEUR
ENDOMMAGE

Coté droite : consacrer pour l'adversaire (voir annexe 02)

- Marque de véhicule : PEUGEOT
- L'immatriculation : *****
- Le nom et prénom de l'assuré : Y
- Numéro de police : *****
- Code d'agence : CNMA *
- Attestation valable du : 08/08/2022 AU 07/08/2023
- Le nom et le prénom de conducteur : LE MEME
- Numéro de permis : *****
- Les dégâts apparents : NÉANT

Le verso de constat : (voir annexe 03)

- Le nom et prénom de l'assuré : X
- Numéro de téléphone : *****
- Un schéma sur l'accident (voir annexes 03)
- Circonstances liées à l'accident (voir annexes 03)
- Date de naissance de conducteur : 23/08/1963
- Les signatures
- La date de déclaration : 08/01/2023

L'assuré a déposé le constat à la date 08/01/2023 mené des photos copies de l'assurance permis et carte grise de l'adversaire et ces documents.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Le gestionnaire de sinistres, saisi La déclaration sur le logiciel ORASS, après vérification des informations, et selon la déclaration l'assuré est victime, donc le gestionnaire mentionne que la responsabilité est du 00% de coté assuré et de 100% de côté adversaire.

Figure 06 : déclaration sur ORASS

The screenshot shows the 'Automobile - Sinistres [Consultation]' window. The top section contains fields for 'Sinistre' (2016, 2023), 'Police' (2016), 'Automobile Particulier', 'Survenu le' (07/01/2023 00:00), 'Déd. le' (08/01/2023), and 'Sort' (Transféré à la Plateforme). Below this, 'Référence' and 'Evénement Garanti' (COL) are shown, along with 'Collision avec un véhicule identifié'. The 'Effet du' (13/08/2022 14:07) and 'Au' (12/08/2023 23:59) dates are present, along with 'N° Avnt' (7) and 'Couverture' checked. The 'Assuré' and 'Nom' fields are empty. The bottom section has tabs for 'Sinistre', 'Assuré', 'PV', 'Tiers', 'Intervenants', 'Evaluations', 'Recours', 'Sort', and 'Evénements'. The 'Identification' tab is active, showing 'N° ordre', 'Nom', 'Adresse', 'Conducteur', 'Permis', 'Categorie - B', 'Numéro', 'Délivré le', 'Type' (Tiers (Cie Concurrente)), 'Est-il conducteur' (checked), 'A.T.', 'Taux Resp.' (Responsable à 100%), and 'Editions'. The 'Véhicule' section shows 'Marque' (PEUGEOT), 'Type', 'Immatriculation', 'Reforme' (Non Réformé), and 'Date Reforme'. The 'Assuré chez' section shows 'Compagnie' (CNMA), 'Agence', 'Effet Du' (08/08/2022), 'Au' (07/08/2023), 'Accord reçu' (unchecked), and 'Le' and 'Accord donné le' fields.

Source : logiciel ORASS SAA agence 2016

1-2.Ordre de service

Le gestionnaire imprime un ordre de service, après saisie des informations nécessaires et il précise la garantie qui couvre le sinistre (dommage collusion 10 000), par la suite, Il imprime deux exemplaires un pour le client est l'autre pour l'ouverture de dossier physique. L'ordre de service est cacheté et signé par le gestionnaire et remis avec une copie de déclaration pour le client. (Voir annexes04)

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Figure 07 : évaluation de la garantie sur ORASS.

The screenshot displays the 'Automobile - Sinistres [Consultation]' window. At the top, there are search filters for 'Sinistre' (2016, 2023), 'Police' (2016, Automobile Particulier), 'Survenu le' (07/01/2023 00:00), 'Déd. le' (08/01/2023), and 'Sort' (Transféré à la Plateforme). Below this, the 'Référence' is 'COL Collision avec un véhicule identifié', 'Effet du' is '13/08/2022 14:07', and 'Au' is '12/08/2023 23:59'. The 'Assuré' field is empty, and 'N° Avnt' is '7'. There are buttons for 'Consultation', 'Avis Sinistre', 'Règlements', 'Recours Aboutis', and 'Coût Total'. The main table is titled 'Evaluations' and has columns for 'Date', 'Garantie', 'Hist.', 'Auto.', 'Regl.', 'Principal', 'Honoraires', and 'Observation'. The table contains five rows of evaluation data, with a 'Totaux' row at the bottom showing '0,00' for both 'Principal' and 'Honoraires'. Buttons for 'Maj évaluations' and 'Règlement' are at the bottom of the table.

Date	Garantie	Hist.	Auto.	Regl.	Principal	Honoraires	Observation
08/01/2023	Dom Coll 10 000	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	9.700,00	0,00	
08/01/2023	Défense et Recours	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3.000,00	0,00	
08/01/2023	Responsabilité Civile	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	55.000,00	0,00	
09/01/2023	Défense et Recours	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-3.000,00	0,00	Transféré vers plateforme
09/01/2023	Responsabilité Civile	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-55.000,00	0,00	Transféré vers plateforme
09/01/2023	Dom Coll 10 000	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-9.700,00	0,00	Transféré vers plateforme
Totaux					0,00	0,00	

Source : logiciel ORASS SAA agence 2016

1-3. L'ouverture de dossier physique

Le gestionnaire des sinistres ouvre un dossier physique, ou il mentionne le nom et le prénom de l'assuré, la marque du véhicule et l'immatriculation ainsi que la date et le lieu de survenance de sinistre.

Sur la marge de la chemise il mentionne l'année et le numéro de sinistre (le numéro suivant après chaque déclaration) cette référence de sinistre permet d'identifier l'assuré et classer les dossiers par ordre chronologique.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

1-4. Déclaration sur PGS

Figure 08 : déclaration sur PGS

The screenshot shows the 'DECLARATION SINISTRE' form in the 'PlateForme Sinistre Automobile PGS TIZI OUZOU' interface. The form includes the following fields and options:

- Agence: 2016 AGENCE TIZI OUZOU 'B'
- N° Dossier: 2016 0 0
- Nature: Dossier Matériel
- Type dossier: A dropdown menu is open, showing a list of options including 'Dossier Matériel [DASC]', 'Dossier Matériel [DC]', 'Dossier Matériel [BDG]', 'Dossier Matériel [VOL]', 'Dossier Matériel [INCENDIE]', 'Dossier Matériel [RC/DK]', 'Dossier Matériel [RC frontiere]', 'Dossier Matériel [Perte d'Exploitation]', 'Dossier Matériel [RC carte orange]', 'Dossier Matériel [Decision de Justice]', 'Dossier Connexe PGS (Matériel)', 'Dossier Connexe Entreprise (Matériel)', 'Dossier Connexe Agence (Matériel)', and 'Dossier Gestion Pour Recours (GPR)'. The 'Dossier Matériel [DASC]' option is selected.
- Buttons: 'OK' and 'Dossier Secteur'.

Source : plateforme PGS SAA agence 2016

Ensuite le gestionnaire de sinistre intègre le constat et les documents de l'assuré et de son adversaire dans la plate-forme PGS. Dans l'attente de réception de PV d'expertise.

Figure 09: intégration des documents

The screenshot shows the 'Sinistre GED' interface with a table of documents. A modal dialog box is open, asking to integrate 'Document PDF' or 'Photos Expertises'. The table lists documents with columns for Document, Type, Observation, and Date_envoi.

Document	Type	Observation	Date_envoi
Con-ass-2016-2023-110028.pdf	Contrat d'Assurance		08/02/2023
DSA-2016-2023-110028.pdf	Déclaration Sinistre (assuré)	ODS + DECLR +PVE + PHOTO EXPT +COPIDOC +	08/02/2023
PH-EXP-2016-2023-110028.pdf	Photos d'Expertise	PHOTO SOUSCRIPTION	09/02/2023
DR-DM-VALI-2016-2023-110028.pdf	Décompte Dommage		19/02/2023
Ord-Paie-2016-2023-110028.pdf	Ordre de Paiement		07/03/2023
QR-GD-2016-2023-110028.pdf	Quittance	Dommage	07/03/2023

Source : plateforme PGS SAA agence 2016

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

2. L'expertise

À la réception de PV d'expertise

L'expert a évalué les dommages et établie un PV d'expertise le 10/01/2023 qui est représenté comme suit (voir annexe 05) :

L'expert a estimé un choc sur le flanc gauche contenant les dégâts suivants :

- Porte avant gauche
- Porte arrière gauche
- L'aile avant gauche
- Bas de caisse gauche
- Pied milieu gauche
- Rétroviseur gauche
- Feu avant gauche
- Cassure des glaces des portes

L'expert a estimé la remise en état

Pied milieu gauche

Bas de caisse gauche

Avec échange des éléments listés en fourniture :

- Porte avant
- Porte arrière
- Glace de porte avant
- Glace de porte arrière
- Monte glace de porte avant
- Monte glace de porte arrière
- Rétroviseur extérieure gauche
- Aile avant
- Baguette de porte avant
- Baguette de porte arrière

L'expert a estimé que le montant d'indemnisation serait de : 111 154.08

Calculer sur la base de :

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Montant de fournitures qui est de : 79 154.08

+ Montant de la main d'œuvre : 20 000

+Montant de la peinture : 12 000

Il a mentionné que le véhicule a une vétusté 20% et que les journées d'immobilisations de véhicule seront de 10 jours.

3. L'indemnisation

Le gestionnaire de sinistre intègre le PV et les photos d'expertises dans la plate-forme PGS et complète le dossier afin qu'il soit prêt à indemniser il est nécessaire de compléter les documents suivants :

- Les photos à la souscription
- Le certificat de visite établi a la souscription (démontre les dégâts mentionné à la souscription)
- Le contrat qui couvre le sinistre (pour vérifier si l'accident est couvert par le contrat)

L'ensemble des documents est envoyé via la plate-forme PGS à la direction régionale SAA Tizi-Ouzou, pour faire le décompte de règlement et établir l'ordre de paiement.

Pour que le dossier soit réglé dans les brefs délais il est nécessaire que le dossier soit complet sur la plate-forme.

3-1.Le décompte de règlement

A la réception du dossier au niveau de la direction un gestionnaire des sinistres établie le décompte suivant :

Montant de la garantie : 10 000 DA

—

Franchise 5% : 500 DA

= MT à payer : 9500

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Par la suite toute une liste des compagnies est affichée, dans notre cas on va choisir la « CNMA » le code d'agence est obligatoire pour que la réclamation prend le bon chemin

Par la suite le chargé de recours remplit les renseignements de l'adversaire à savoir le numéro de police le nom et prénom, informations sur le véhicule (model, immatriculation), et ceux de l'assuré avec désignation des lieux et des circonstances d'accident.

Le chargé de recours réclame le montant désigné par l'expert déduction faite d'une vétusté

Dans le cas de notre assuré le montant de réclamation se calcule comme suit :

Montant TTC+ journées d'immobilisations - vétusté

=111 154.08+1000-13 970.82

MTT à réclamer =97 184

Ensuite il intègre le constat et le PV d'expertises ainsi que les photos qui montrent le choc a fin d'envoyer la réclamation.

Figure 11: établissement du recours

Détails Règlement de CNMA - [REDACTED]		Détails Clôture de SAA - 2016:	
Règlement Total:	97184 DA	Date Clôture:	16/05/2024
Opération Groupée:	OUI	Part Compagnie:	9500 DA
Mode Règlement:	cheque N° [REDACTED]	Part Assuré:	87684 DA
Date Chèque:	31/03/2024	Date Décaissement:	15/04/2024
Preuve Règlement:	Voir Preuve de Règlement chargée le 31/03/2024 🔗	Décaissement:	Voir Preuve de Décaissement chargée le 16/05/2024 🔗

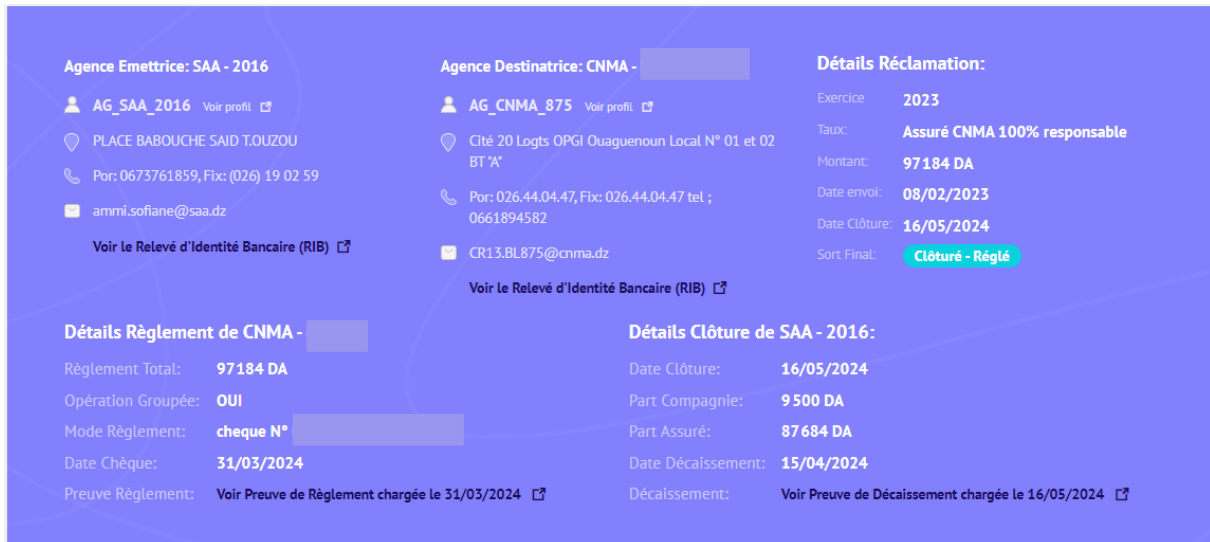
Assuré de SAA - 2016	Assuré de CNMA - 875	Détails sinistre:
		Lieu Sin: MAKOUDA
Police: 2----	Police:	Date Sin: 07/01/2023
Réf Sinistre:	Réf Sinistre Tiers:	Témoins:
Matricule: 1	Matricule:	Circonstances: CHOC EN NOTRE FAVEUR
Marque: MARUTTI	Marque: PEUGEOT	
Modèle: MARUTI	Modèle: PEUGEOT	

Source : plateforme e-recours SAA agence 2016

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Après encaissement de recours le gestionnaire de sinistre établie un deuxième chèque d'un montant de 87 684 et le reste est au profit de l'assurance.

Figure 12 : recours encaissé



Agence Emettrice: SAA - 2016		Agence Destinatrice: CNMA - [REDACTED]		Détails Réclamation:	
AG_SAA_2016 Voir profil	AG_CNMA_875 Voir profil	Exercice	2023	Taux:	Assuré CNMA 100% responsable
PLACE BABOUCHE SAID T.OUZOU	Cité 20 Logts OPGI Ouaguenoun Local N° 01 et 02 BT 'A'	Montant:	97 184 DA	Date envoi:	08/02/2023
Por: 0673761859, Fix: (026) 19 02 59	Por: 026.44.04.47, Fix: 026.44.04.47 tel ; 0661894582	Date Clôture:	16/05/2024	Sort Final:	Clôturé - Régulé
ammi.sofiane@saa.dz	CR13.BL875@cnma.dz				
Voir Le Relevé d'Identité Bancaire (RIB)	Voir Le Relevé d'Identité Bancaire (RIB)				
Détails Règlement de CNMA - [REDACTED]		Détails Clôture de SAA - 2016:			
Règlement Total:	97 184 DA	Date Clôture:	16/05/2024		
Opération Groupée:	OUI	Part Compagnie:	9 500 DA		
Mode Règlement:	cheque N° [REDACTED]	Part Assuré:	87 684 DA		
Date Chèque:	31/03/2024	Date Décaissement:	15/04/2024		
Preuve Règlement:	Voir Preuve de Règlement chargée le 31/03/2024	Décaissement:	Voir Preuve de Décaissement chargée le 16/05/2024		

Source : plateforme e-recours SAA agence 2016

La clôture de dossier :

L'archivage de dossier dans un casier nommé dossier clôturés.

Chapitre III : la numérisation de la gestion des sinistres automobile matériels au sein de la SAA agence 2016

Conclusion

À travers ce chapitre, nous avons pu examiner le processus de numérisation de la gestion des sinistres matériels au sein de la SAA, en particulier au niveau de l'agence 2016. Cette démarche illustre les efforts continus de la compagnie pour moderniser ses opérations et offrir un service de qualité à ses clients.

À ce stade, la numérisation s'est essentiellement concrétisée par la mise en place de deux plateformes : la Plate-forme de Gestion des Sinistres (PGS) et la plate-forme inter-compagnies e-recours pour la gestion des recours entre assureurs. Ces outils ont certes permis de dématérialiser une partie du processus, d'optimiser les délais de traitement et d'améliorer le suivi des dossiers.

Cependant, de nombreuses étapes restent encore manuelles ou papier comme la déclaration du sinistre, Si ces deux outils ont un impact significatif en termes de gain de productivité pour la compagnie, ils ne représentent qu'une avancée partielle vers une numérisation complète. Une large part des étapes liées à la gestion des sinistres demeure non dématérialisée.

La transformation numérique d'ensemble de la SAA marque encore le pas, entravée par le poids de la réglementation et les barrières budgétaires rencontrées.

Conclusion générale

La numérisation représente une véritable révolution pour le secteur des assurances, en particulier dans la gestion des sinistres automobiles. Les avancées technologiques telles que l'intelligence artificielle, l'Internet des objets et la blockchain ont permis de repenser chaque étape du processus, de la souscription en ligne à l'indemnisation digitale, offrant ainsi plus de rapidité, de précision et une meilleure expérience client.

Cependant, cette transition numérique soulève également des défis en termes de réorganisation du travail, de gestion des nouveaux risques technologiques et de conformité réglementaire.

En Algérie, bien que la transformation numérique soit encore en cours, des initiatives ont été entreprises par divers acteurs du secteur assurantiel. La mise en place de plateformes en ligne, d'applications mobiles et de solutions de dématérialisation illustre les efforts déployés pour moderniser ce domaine d'activité.

L'étude de cas de la Société Algérienne d'Assurances (SAA), en particulier de l'agence 2016, met en lumière les bénéfices de la numérisation dans la gestion des sinistres. L'introduction d'outils informatiques tels que les logiciels ORASS et la plate-forme PGS a permis de dématérialiser et de centraliser le traitement des dossiers, facilitant ainsi le partage d'informations, la traçabilité et le suivi en temps réel. La plate-forme e-Recours, quant à elle, a simplifié la gestion des recours entre compagnies d'assurance, assurant une indemnisation juste et équitable pour les assurés.

Malgré ces initiatives, l'Algérie reste pour l'instant limitée à la mise en place de plateformes et d'applications, sans avoir encore atteint une numérisation complète du processus de gestion des sinistres automobiles. Une transformation numérique globale et profonde est encore à accomplir, nécessitant des efforts soutenus en matière d'investissement, d'innovation technologique, d'adaptation du cadre réglementaire et de formation des ressources humaines.

Cette transformation, bien que complexe, est essentielle pour répondre aux attentes croissantes des citoyens en matière de sécurité et de couverture des risques. La numérisation et la dématérialisation des procédures sont cruciales pour offrir un service fiable, rapide, et de qualité, tout en surmontant les défis traditionnels de lenteur, d'erreurs humaines, et de fraude.

Bibliographie

Ouvrage :

- Claude-j Berr, Hubert Groutel, « droit des assurances », 8^{ème} édition, Dalloz Paris, 1998.
- COUIBAULT François, ELIASHBERG, Constant, LATRASSE, Michelle. « Les grands principes de l'assurance ». 6^e éd. Paris. Edition L'Argus, 2003.
- Daniel Zajdenweber, « économie et gestion de l'assurance », 1^{ère} édition, Economica Paris, 2006
- Denis-Clair Lambert, « économie des assurances », 1^{ère} édition, Armand colin Paris, 1996.
- Didier Brémard, « technique d'assurance, assurance des biens et des personnes, produit financier », 2^{ème} édition, Foucher, Paris, Mai 2016.
- François Ewald , Jean-Hervé Lorenzi, « Encyclopédie de l'assurance », 1^{ère} édition, Economica, Paris, 1997.
- François Couilbault, Constant Eliashberg, Michel Latrasse, « les grands principes de l'assurance », 5^{ème} édition, édition l'argus de l'assurance, 2002.
- Jérôme Yatman, « manuelle internationale de l'assurance », 2^{ème} édition, Economica Paris, 2005.
- YVONNE L F, Droit des assurances, édition Dalloz, 11^{ème} édition, Paris, 2001.

Mémoire et thèses :

- Berthet Virginie, « Quel peut être l'impact des sociétés « Insurtech » sur l'industrie de l'assurance ? » mémoire en vue de l'obtention du diplôme master en droit des affaires, parcours Assurance, université lyon III Jean Moulin, (2016/2017).
- DELLALOU Manel, « La digitalisation de la relation client en assurance (Conceptualisation d'une application mobile SAA App », mémoire de master, assurance, institution de financement du développement du Maghreb arabe (2020).
- HARBANE Seloua , YACIS Ferroudja « La gestion des sinistres automobiles au sein de la SAA 2001 Tizi-Ouzou », mémoire de master option finance et assurance, (2021/2022).

Bibliographie

- Mazouz Chahraze et Amir Ibtissem, « Assurance automobile en Algérie », en vue d'obtention du diplôme de master, option économie quantitatives, université A. Mira de Bejaïa.2019/2020.
- NAIAYE Y (2011): « Evaluation de la qualité des prestations relatives à la gestion des sinistres de Amsa assurances Sénégal selon la norme ISO 9001 version 2008 », master professionnel en audit et contrôle de gestion institut supérieur de comptabilité, de banque et finance.
- Yermèche Faiza, Tchatchi Sarah, « Analyse de la couverture des risques automobile et son impact financier sur le résultat de la CRMA », Mémoire de Master En vue de l'obtention du diplôme Master en Sciences Financière et Comptabilité Option : Finance et assurances, UMMTO (2020/2021).

Revue :

- Bouaziz CHEIKH : « l'histoire de l'assurance en Algérie », revu assurance et gestion des risques », vol.81 (3-4), octobre– décembre 2013. p.286.
- Bernard Peckels , Jacques Hureau, « Essai de définition de l'expertise et des experts », revue d'experts, n°78, mars 2008
- Fabrice Hamelin, « GOUVERNER LES CONDUITES AUTOMOBILES L'ambivalence du recours à l'automatisation du contrôle des infractions à la vitesse autorisée », revue gouvernement et assurance et action public, (VOL. 4), pages 111 à 131, 2015.
- H.Dominique, R. Jean-Charles: « microéconomie de l'assurance », édition, economica, 1991.
- Mathilde Gollety, Nathalie Guichard, Jean-Marc Lehu, Régine Van Heems, « Vers la gestion anticipée d'un rappel de produit », revu française de gestion, N° 154, pages 21 à 37.
- Levy Garboua, Vivien, Gérard Maarek, « L'inexorable dérive du système financier », revue d »économie financière N°142, no2 (30 juin 2021).
- MATOUK Belattaf, OUARI Meradi, NTIC, Territoire et Développement en Algérie. Analyse des interactions et impacts socioéconomiques. La revue électronique 21 août 2007. Article 228.
- Nour el Houda SADI, Mohamed ACHOUCHE, « L'évolution du secteur des assurances en Algérie, depuis l'indépendance », Revue d'économie et de statistique appliquée, volume 12, numéro 2, Pages 518-531,2015-12-31.
- Revu scientifique « Qui initiera la transformation digitale de la santé ? », revu scientifique volume 34, numéro 6-7 de la revue « Med Sci ;Paris » en juin-juillet 2018.

Bibliographie

- Taoufik Zinaoui et Mohamed Karim El Khettab « La digitalisation des administrations publiques à l'ère de la pandémie », revue scientifique en francophone en communication organisationnelle, vol 62, 2022 p.p.143-161
- TOUATI Kamel, Les technologies de l'information et de la communication (TIC) : une chance pour le développement du monde arabe, revue Géographie, économie, société, Vol. 10, N° 2, 2008, p 20,65.

Autres document :

- Conditions générales, assurance automobile, SAA visa n°1/MF/DGT/DASS/du 15/03/2010.
- Guide des assurances en Algérie ,2015.
- Jacob, S, Souissi, S., & Duplantis, L. « Intelligence artificielle et transformation des métiers de l'assurance de dommages et de l'indemnisation ». Chaire de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique, Université Laval, (2023),
- Journal officiel de la république Algérienne démocratique populaire, convention et accords internationaux-lois et décrets arrêté, decision, avis, communication et annonces, N° 18 52ème année, Correspondant au 31 mars 2013.
- M. Abreu et V. Swamy (2016), "Does Corporate Governance Affect Australian Banks' Performance?", Journal of International Financial Markets, Institutions and Money 43 (juillet) : 113-25.
- Minsky, M. L. (1965). "Steps Toward Artificial Intelligence." étude sur l'intelligence artificielle (IA) et ses applications dans le secteur des assurances Communications of the ACM, 8(3), 11-16.
- Nathalie de Marcellis-Warin et Christophe Mondin, rapport préparé pour le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) dans le cadre d'un projet de recherche proposé par le CIQ.
- Organisme national de sécurité routière « études de certaines caractéristiques liées au conducteur et au véhicule » Bulletin n° 13 Août 1965

Articles et ordonnances :

Bibliographie

- Art 01 du Décret exécutif n° 96-47 du 17 janvier 1996 relatif à la tarification des risques en matière d'assurance.
- Article N° 3 de l'ordonnance n-95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances
- Article 5 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006
- Article N° 7 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.
- l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaabane 1415 correspondant au 25 Janvier 1995
- Article 15 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 ; relative aux assurances.
- Article 21 de l'ordonnance 74-05 relative aux assurances
- Article 38 de l'ordonnance 95-07 relative aux assurances.
- Art. 77 de la loi 88.08 relative au contentieux en matière de sécurité sociale

Sites web

- <https://blog.euromaster.fr/lexique-auto/puissance>
- <https://online.saa.dz/fr/>
- allianceassurances.com.dz
- <https://www.caarama.dz/index.php/en/>
- <http://www.saa.dz/home/presentation-de-la-societe.html>
- <https://www.lassuranceenmouvement.com/2022/03/14/assurance-les-nouvelles-technologies-quel-rapport-benefice-risque/>
- <https://my-amana.fr.aptoide.com/app>
- <https://solutions.lesechos.fr/juridique/c/signature-electronique-et-droit-ce-qui-faut-savoir-17846>
- <https://www.allianceassurances.com.dz/>
- <https://lejournalalgerie.com/assurance-automobile-plateforme-e-recours-plus-de-634-000-reclamations-traitees-depuis-2022/>
- <https://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic/#!>
- <https://algerie-expat.com/2022/03/25/economie/marche-des-assurance-en-algerie-les-chiffres-cles-du-secteur/>
- <https://www.jeune-independentant.net/cnr-les-retraites-appelles-a-utiliser-la-reconnaissance-faciale/#:~:text=Cette%20prestation%20num%C3%A9rique%20in%C3%A9dite%20en,%C2%AB%20Takaoudi%20%C2%BB%20depuis%20son%20lancement>
- <https://www.telecomreviewafrica.com/articles/divers/1586-en-algerie-un-systeme-de-reconnaissance-faciale-designe-aux-retraites>
- <https://aapi.dz/plateforme-numerique-de-linvestisseur/>
- <http://elearningalgerie.com/>
- <https://www.mesrs.dz/index.php/fr/progres/>
- <https://www.algerie-philatelie.net/manifestations-expositions-philatelie-algerie-detail-158-1>

Bibliographie

- <https://professionnels.societegenerale.dz/fr/banque-quotidien/vos-services-quotidien/terminal-paiement-electronique-tpc/>
- <https://www.lelynx.fr/assurance-auto/couverture/formule/au-km/>
- <https://digitalinsiders.feelandclic.com/decouvrir/definition-blockchain>
- <https://blockchainfrance.net/2016/02/17/assurances-et-blockchain/>
- <https://www.sia-partners.com/fr/publications/publications-de-nos-experts/pay-you-drive-succes-limite-en-france>
- <https://fr.cointelegraph.com/news/the-history-and-evolution-of-the-fintech-industry>
- <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/fintechs-a-new-paradigm-of-growth>
- <https://www.cambridge.org/core/books/abs/fintech/evolution-of-fintech/B2DEA6B710337BCCF067E2AE604453AC>
- <https://otherwise.fr/magazine/le-peer-to-peer-kesako/>
- <https://regtechone.co/en/the-history-and-evolution-of-the-fintech-industry/>
- <https://www.insurancespeaker-wavestone.com/2016/05/la-gestion-des-sinistres/>
- <https://news-assurances.com/fiche-pratique/assurance-automobile/assurance-tarifs-quest-ce-que-la-clause-de-revision-des-cotisations/016771579>
- <https://www.linfordurable.fr/conso/hausse-des-tarifs-de-lassurance-en-2024-ce-que-vous-devez-savoir-44340>
- <https://cours-de-droit.net/definition-de-l-assurance-role-et-histoire-a127437864/>
- <https://www.inseec.com/faq/les-principes-generaux-de-lassurance/>
- https://www.uar.dz/wp-content/uploads/2017/01/3.Ord-74-15-relative-aux-Assurance_Automobile.pdf
- <https://www.lesfurets.com/assurance-auto/types/specifique/flotte-particulier>
- <http://www.jurisques.com> ; support de cours de droit des assurances.

Annexe 01 : guide d'entretien

Guide entretien :

1-Quels sont les principaux systèmes/logiciels utilisés pour la gestion des sinistres automobiles au siens de la SAA ?

2-utilisez-vous le cloud ?

3-Proposez-vous la possibilité aux clients de souscrire des contrats d'assurance automobile en ligne ?

4-Comment s'effectue la déclaration de sinistre ?

a-En ligne

b-Téléphone

c- Agence

5-Les experts automobiles se déplacent-ils systématiquement ou réalisez-vous déjà des expertises à distance ?

6-Existe-t-il un portail en ligne permettant aux assurés de suivre l'évolution de leur dossier sinistre ?

7-Êtes-vous familier avec la technologie blockchain et ses applications potentielles dans les assurances ?

C'est des perspectives futures

8-Quelle étape du processus de gestion est la plus complexe à numériser ?

a) Déclaration de sinistre

b) Expertise et évaluation des dommages

c) Indemnisation

d) Autre : ...

9-Prévoyez-vous d'externaliser certains projets numériques auprès de prestataires externes ?

10- Comment se déroulait le processus de gestion des sinistres automobiles avant la mise en place de la plate-forme PGS

Annexes

11 - Quels étaient les principaux défis ou problèmes rencontrés avec l'ancien système ?

12- Pouvez-vous définir cette plate-forme que vous avez créée ?

13- Quand la plate-forme a-t-elle été mise en place ?

14- Y a-t-il une phase de test avant son déploiement complet ?

15- Le personnel a-t-il été formé à l'utilisation de cette plate-forme ?

16- Avez-vous constaté une réduction du temps de traitement des dossiers sinistres ?

17- Trouvez-vous le nouveau processus plus facile ou plus complexe ? Pourquoi ?

18- Quels ont été les principaux défis lors de l'adoption de cette plate-forme ?

a- Complexité d'utilisation ?

b- Manque des moyens ?

c- Charge de travail ?

d- Autres

19- Pensez-vous que cette numérisation a rendu le processus de gestion des sinistres plus efficace ?

20- Quelles améliorations suggéreriez-vous pour la plate-forme ?

21- Avez-vous des idées pour des fonctionnalités supplémentaires que vous aimeriez voir ajoutées à la plate-forme ?

22- Pourriez-vous me décrire brièvement le processus de traitement d'un recours via e-recours, de l'envoi initial à la résolution finale ?

23- La plate-forme e-recours est-elle :

a. Développée en interne

b. Achetée à un fournisseur tiers

c. autre

24- Quels étaient les principaux défis rencontrés dans la gestion des recours avant l'implémentation de la plate-forme e-recours ?

25- Comment avez-vous géré la transition et la formation des équipes pour l'adoption de ce nouveau système ?

26- La plate-forme permet-elle un suivi en temps réel du statut des recours ? (Oui/Non)

Annexes

27-Quels sont les avantages que vous avez notés en utilisant ces plates-formes ?

a-gain de temps

b- protection des données

c-Optimisation des délais de règlement

d -Autres

28- Quels sont les principaux freins qui ralentissent votre transition numérique actuellement

a) Manque de budget

b) Résistance au changement

c) Expertise technique insuffisante

d) Autre

Annexes

Annexes 02 : Constat déclaration automobile

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

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

Date d'accident le 07/02/2023 à 12 h heure surion la semaine 20 à 20 l'heure

Lieu précis : Route Nakouba TD

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

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

معايينة ودية لحادث سيارة

توقع هذه المعايينة إجباريا من طرف المتساكين و لا تشكل إقرارا بالمسؤولية بل كمشفا بالمبانيات و الوقائع قصد الإبراج بالامدية

تاريخ الحادث : في 20 20 الساعة 20 في 20 المكان بالضبط :

التساكين القاذبة للاحتمة بغير التساكرين أ و ب

المشهود : الإيسر و العنوار و إذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى المتساكرين بين أهما أ أو ب

Véhicule A سيارة أ

Vitesse :
Marque :
N° d'immatriculation :
Venait de :
Allait vers :
Assuré (ve) :
Nom :
Prénom :
Adresse :
Sie d'assurance :
N° police :
Attestation valide :
Agence :
Conducteur :
Nom :
Prénom :
Adresse :
Permis de conduire :
Délivré le :
Par la wilaya :
Catégorie : (entourer la catégorie)

Mettre une croix (x) dans chacune des cases ci-dessous

1) Provenait d'un carrefour, en rouler dans le même sens et sur la même file

2) Roulait dans le même sens et sur une file différente

3) Roulait en sens inverse

4) Provenait d'une chaussée différente

5) Venait de droit (dans un carrefour)

6) S'engageait sur une place à sens giratoire

7) Roulait sur une place à sens giratoire

8) En stationnement

9) Quittait un stationnement

10) Prenait un stationnement

11) Reculait

12) Doubleait

13) Dépassement irrégulier

14) Changement de file

15) Virait à droite

16) Virait à gauche

17) S'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre

18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre

19) Empiétait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse.

20) Roulait en sens interdit

21) Inobservation d'un signe de priorité




22) Faisait un demi-tour

23) Ouvrait une portière

Véhicule B سيارة ب

Vitesse :
Marque :
N° d'immatriculation :
Venait de :
Allait vers :
Assuré (ve) :
Nom :
Prénom :
Adresse :
Sie d'assurance :
N° police :
Attestation valide :
Agence :
Conducteur :
Nom :
Prénom :
Adresse :
Permis de conduire :
Délivré le :
Par la wilaya :
Catégorie : (entourer la catégorie)

Indiquer par une flèche le point de choc initial

Dégâts apparents : Côté chauffeur
laté, pites de l'habit
bas de l'habit, l'habit
endommagé

Observations : S

Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix

Croquis de l'accident

19) Indiquez la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse.

20) Indiquez la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens interdit.

21) Indiquez la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens interdit.

22) Indiquez la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens interdit.

23) Indiquez la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens interdit.

Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix

Croquis de l'accident

Signature des conducteurs

[Signature]

Signature des conducteurs

[Signature]

Signature des conducteurs

[Signature]

Ne rien modifier au constat après séparation des exemplaires

Annexes

Annexe 03 : verso du constat

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

1) **Nom de l'assuré :** RIMJET HANANE : اسم 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 (2)
 بينو السيارتين بحرفي أ و ب طبقاً للصفحة الأولى وضحوا كذلك :
 - مخطط الطرق
 - اتجاه السيارات
 - موضعها وقت الاصطدام

3) **ظروف الحادث :**
 L'impact de T1 sur T2 au feu rouge et la direction B a la cause de la perte ouverte au lieu usage assis de la femme et a fait de l'angle de sa voiture se rabat vers le haut et n'a percuté le côté gauche.
 (4) هل حذر محضر من طرف الدرك الوطني تقرير من طرف الشرطة في حالة الإيجاب : فرج أو محافظة أو طرف الحادث :
 Oui Non Oui Non

5) **المسائق للسيارة المؤمنة :**
 هل هو المسائق الاعتيادي لها :
 Oui Non Oui Non

6) **للسيارة المؤمنة :**
 هل يسكن إعتادياً عند المؤمن له :
 Oui Non Oui Non

7) **الخسائر المادية اللاحقة بغير للسيارتين أ و ب :**
 (الطبيعة و الأهمية) :
 Nom et adresse du propriétaire :
 اسم و عنوان مالكيها :

8) **الجريح (8)**
 Nom et prénom :
 اللقب و الاسم :
 Age :
 السن :
 Adresse :
 العنوان :
 Profession :
 المهنة :
 Caisse de sécurité Sociale et immatriculation :
 صندوق الضمان الإجتماعي و رقم الإنخراط :
 Nature et gravité des blessures :
 طبيعة و خطورة الخرج :
 Situation au moment de l'accident :
 الوضعية وقت الحادث :
 (Piéton, Passager du véhicule A ou B) :
 (راجل، راكب في سيارة أ أو ب) :
 1 soins, hospitalisation à :
 العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى :

Signature de l'assuré : RD le 08/01/2013 في يوم 08/01/2013
 إضاء المؤمن له

Imprimerie des Assurances Tel/Fax: 021 96 46 10

Annexes

Annexe 04 : ordre de service « ODS »

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE

DIRECTION REGIONALE DE

Agence: 2016 Agence TIZI OUZOU "B"
N° dossier sinistre
Accident du 07/01/2023
Date de déclaratio 08/01/2023

ODS N° :2023--0028
Nature des dommages : Matériel

ORDRE DE SERVICE

SINISTRE AUTOMOBILE

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

RENSEIGNEMENTS DE L'ASSURE	RENSEIGNEMENTS DU TIERS
Assuré:	Assuré
Adresse: VGE ILLILANE MAKOUDA	Adresse
Marque du véhicule: MARUTI	Marque du véhicul PEUGEOT
Immatriculation:	Immatriculation
Num Châssi	Compagnie d'assurance CNMA
Police N°:	Agence 875
Effet: 13/08/2022 Echéance: 12/08/2023	Police N°
	Effet 08/08/2022 Echéance 07/08/2023

Garantie Top Réparation : NON

Signature et griffe de l'ordonnateur

Etabli le: 08/01/2023

NB: ODS doit être accompagné de la déclaration de sinistre



Annexes

Annexe 05 : PV d'expertise



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات

SOCIETE ALGERIENNE D'EXPERTISE ET DE CONTROLE TECHNIQUE AUTOMOBILE

Centre d'Expertise TIZI OUZOU

PROCES - VERBAL D'EXPERTISE N° : 1

Lieu de visite : HORS CENTRE

Etabli le : 10/01/2023 Expert

Mandant		Véhicule		
Agence TIZI OUZOU B	Code SAA2016	Marque MARUTI	Modél 1000	Genre VP
N°	Date 07/01/2023	N° Série		Puissanc 5
Assur	Tiers	Immatri.		Année 2005
Assureur Tiers CNMA	Agence	Energie ESSENCE		Couleur BLEUE
N° Police Tiers		Carrosserie CI		Etat MOYEN

Description du choc

CHOC SUR LE FLANC GAUCHE:

PORTANT SUR L'AILE AVG, PORTES AVG/ARG AVEC BAGUETTES, BAS DE CAISSE GAUCHE, MONTANT/PIED MILIEU GAUCHE, RÉTROVISEUR EXT GAUCHE, FEU LAT AVG, MONTE-GLACE AVG/ARG ET CASSURE DES GLACE DE PORTES AVG/ARG.

Evaluation de la remise en état		Taux Horaire	250.00 DA
Détail des réparations		T/REP	Montant
CHOC SUR LE FLANC GAUCHE	TOLERIE	80	20 000,00
REMISE EN ETAT DU PIED/MONTANT MILIEU GAUCHE, BAS DE CAISSE GAUCHE AVEC ECHANGE DES ELEMENTS LISTES EN FOURNITURES			
CHOC SUR LE FLANC GAUCHE	PEINTUR ET INGREDIENTS	0	12 000,00

Fournitures

Qté	Désignation	H.T	T.V.A
	CHOC SUR LE FLANC GAUCHE		
1	PORTE AV.	20 484,87	3 892,13
1	PORTE AR.	19 493,01	3 703,67
1	GLACE DE POF	4 033,61	766,39
1	GLACE DE PORTE AR. (NSV)	3 781,51	718,49
1	MONTE GLACE DE PORTE AV.	1 904,04	361,77
1	MONTE GLACE DE PORTE AR.	1 904,04	361,77
1	RETROVISEUR EXTERIEUR/G (F)	6 203,66	1 178,70
1	AILE AV	6 301,97	1 197,37
1	BAGUETTE PORTE AV	1 240,50	235,70
1	BAGUETTE PORTE AR.	1 168,82	222,08

Montant Total (TTC)	Montant Main-d'Oeuvre	Montant Peinture	Montant Fournitures	
111 154,08	A 20 000,0	A 12 000,0	TVA	TTC
			A 12 638,05	79 154,08

Montant Total en Lettres : cent onze mille cent cinquante quatre dinars et huit centimes

Photos : 14	Immobilisation : A 10 (Jours)	Vétusté (%) : 20,0	Soit : 13 970,82
-------------	-------------------------------	--------------------	------------------

OBSERVATION :

AUCUN ADDITIF NE SERA ETABLI AU DELA DE 90 JOURS

Fait à : TIZI OUZOU

le : 10/01/2023

Cachet et signature de l'expert

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

Annexes

Annexe 06 : attestation d'assurance

 الشركة الوطنية للتأمين Société Nationale d'Assurance		ختم و توقيع رقم الوكالة عنوان
المرسوم رقم 85 - 80 المؤرخ في 30-04-1985 اعتماد الشركة الوطنية للتأمين في 1998 المقر المركزي: الجزائر - الأحياء - الجزائر الجديدة		2016: Agence TIZI OUZOU B Place Babouche Said
شهادة تأمين السيارة		
الأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30-01-1974 المعدل و المتمم بالقانون 88-31 الصادر في 19 يوليو 1988 المرسوم رقم 80-34 المؤرخ في 16-02-1980		
اسم و لقب و عنوان المؤمن له		
الاسم و اللقب بالأحرف اللاتينية Mr		
سارية المفعول 12/08/2023 23:59 الى 13/08/2022 14:07 من		
المركبة الصنف MARUTI	رقم عقد التأمين 2016 Garantie Assistance Basique Accordée	
النوع 00	مقطورة أو نصف مقطورة	
رقم التسجيل 4	Direction des Impôts Wilaya de Tizi Ouzou S/Direction des Opérations Fiscales TIMBRE GRADUE PAYE AUTORISATION N° 131 D/W/I.O du 09.02.1998	
N° Tel Plateforme Assistance: 021-98-00-50		
لا تمثل هذه الشهادة سوى قرينة على التأمين يقدمها المؤمن		

Annexes

Annexe 07 : contrat d'assurance

Police		عدد التأمين		N° Att		Avenant		N° police	
Direction Régionale 020 Direction Régionale TIZI OUZOU		المديرية الجهوية :		رقم الشهادة		Renouvellement + Modif.			
Agence Agence TIZI OUZOU "B"		وكالة الاكتاب :							
Code : 02016		الرمز :							
Adresse Place Babouche Said-15000-TIZI OUZOU		العنوان :							
Date d'effet : 13/08/2022 14:07		العقد تاريخ سريان :							
Date d'expiration : 12/08/2023 23:59		تاريخ نهاية العقد :							
Heure de souscription 13/08/2022 00:00		ساعة الاكتاب :							
Assuré		المؤمن له		Souscripteur		المكتب			
Nom et Prénom :		اللقب والاسم :		Nom et Prénom :		اللقب والاسم :			
Raison sociale :		اسم المؤسسة :		Raison sociale :		اسم المؤسسة :			
Identifiant fiscal :		الرمز الجبائي :		Né (e) le :		ولد (ت) في :			
Profession : Fonctionnaire		المهنة :		Sexe :		الجنس :			
Adresse :		العنوان :		N° de Tél :		الهاتف :			
N° de Tél : 07 72 16 51 59		الهاتف :							
Permis de conduire		رقصة السوافة		Conducteur		السائق			
Permis de conduire N°:		الاصناف :		Conducteur :		السائق :			
Délivré le : 24/08/2011		Catégorie : B		Né (e) le: 23/08/1973		ولد (ت) في :			
		à : TO		Adresse :		العنوان :			
Véhicule Assuré		المركبة		Remorque		المقطورة			
Marque MARUTI		الاصناف :		N° châssis :		رقم التسلسلي :			
Genre : Véhicules particuliers sans remorque		النوع :		N° imm :		رقم التسجيل :			
Usage : Fonctionnaire		الاستعمال :		Date MEC : 01/01/2005		تاريخ اول استعمال :			
Energie Essence		الطاقة :		PTC / CU :		جملة الحمولة المقيدة :			
Puissance :		القوة :		Nombre de places 5		عدد الركاب :			
Type : 1000 bleu		الطرز :		Valeur à Neuf :		القيمة الأولية :			
Zone : Nord		المنطقة :		Valeur Vénale :		القيمة السوقية :			
Garanties et limites de couvertures				الضمانات والمصنوحه					
Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette	Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette		
Responsabilité Civile	0,00		1.001,63						
Dom Coll 10 000	0,00	500	2.311,46						
P.T.A (SAA)	0,00		400,00						
Assistance Basique	0,00		500,00						
Défense et Recours	0,00		600,00						
Réductions / Majorations				تفصيل القسط					
B 539,34				القسط المساهي :					
Bonus/ Malus :				العلوة / الرادع :					
Maj âge :				إضافة السن :					
Maj permis :				إضافة رخصة السوافة :					
Maj Mat Inf				زيادة من الائتهاب :					
Maj Turbo :				زيادة توربو :					
Prime nette :		4.813,09		Prime totale		6.456,63			
Accessoires :		200,00		Taxe Veh Roulant		0,00			
TVA :		952,49		En let		Six Mille Quatre Cents Cinquante Six DA et 63 Centimes (63)			
FGA :		39,05		P.T.A SAA		DA			
DTD :		40,00		En let		Six Mille Quatre Cents Cinquante Six DA et 63 Centimes (63)			
DTG :		415,00		Société Nationale					
Prime totale		6.456,63		Société Nationale					
(Dont quittance)				شركة الوطنيه للتأمين					
Fait à :		le :		heures :		l'Assuré / le Souscripteur :			
13/08/2022 12:08						المؤمن له/ المكتب			
Lu et approuvé après avoir pris connaissance des Conditions Générales.				قرئ و صوبق عليه مع الإقرار بالاطلاع على الشروط العامة لعهد تأمين السيارات.					

Annexes

Annexe 08 : certificat de visite « CVR »

Certificat de Visite Technique



Nom Assuré \ RB: _____ Date de naissance : 23/08/1973
 Branche: Automobile: N° Police: 2016 \ 1100029619\7 Date d'Effet : 13/08/2022 date d'expiration: 12/08/20

Caractéristique du Véhicule :

Marque (MARUTI) * Genre : Véhicules particulières sans remorque Modèle : 1000 bleu
 N° Immatriculation : _____ N° Chassis : _____ N° Série : _____
 Turbo (Non) Carrosserie : C.I. Energie : Essence
 Puissance : 5 Tonnage \ Ch. utile : _____ Date de MEC : 01/01/2005
 Valeur à neuf du véhicule : 0,00 Valeur vénale du véhicule : 0,00

Garanties: (Cocher obligatoirement les garanties accordées)

Tous Risques (TR) Vol à Incendie (VIV) Damage Collision (DC) Bris de Glaces (BDG) Responsabilité

Etat du véhicule: Très bon bon Moyen Mauvais
 Couleur : Bleu Kilométrage : 195 30 Km
 Domages constatés : Ne présente aucun dommage

Présente les dommages suivants: Parcuse

Réparations récentes: _____

Etat des glaces	Très bon	Moyen	Fissurer	Briser
Parc-Feuse	/		/	
Lunette arrière				
Lunette toit ouvrant				
Pavillons panoramique				
Glaces latérales droites	/			
Glaces latérales gauches	/			
Glaces rétroviseurs droites	/			
Glaces rétroviseurs gauches	/			

Autres Informations:

Système d'alarme d'origine : Oui Non
 Auto Radio : Marque : _____ Incorporable Extractible
 Mini Chaîne : Marque : _____
 Autres accessoires: _____
 Véhicule Incessible : Oui Non Durée d'Incessibilité: _____
 Véhicule usagé: Oui Non
 Par quel Organisme : _____
 Durée du pass: _____

Visite effectuée par: PROHMOU Fonction/Grade: _____ Date et heure: 13/08/2022 12:08

Nous certifions exacte les renseignements sus-indiqués.

Annexes

Annexe 09 : quittance de paiement

Structures Gestionnaire	
Unité	0 SAA
Agence	20 Direction Régionale TIZI OUZOU
Identification de l'assuré	
Assuré:	
Police	2016 1100029619
Produit :	1110 Automobile Particulier
Effet	13/08/2022 Echéance : 12/08/2023
Identification du Tiers	
Assuré:	
Police	
Effet	08/08/2022 Echéance : 07/08/2023
Agence tiers:	875 Code CNMA
Références du dossier	
N ° Dossier Sinistre	Survenu le 07/01/2023
Accord de règlement	
N ° Règlement	20 / 2023032050 Du 07/03/2023
Mode de règlement	
Bénéficiaire de l'indemnité	
Banque	B.D.L
N° cheq	
Montant :	9.500,00
Date d'Emission du chèque	07/03/2023
Dom Coll 10 000	Dommmages Matériels 9.500,00
Total: 9.500,00	

Je, soussigné **BOUCHIBA A.** demeurant à :VGE ILLILANE MAKOUDA ,reconnais avoir reçu de la **Société Nationale d'Assurance** ,la somme de **9.500,00 DA, Neuf Mille Cinq Cents DA** représentant à titre définitif sans réserves et pour solde de tout compte, le montant de l'indemnité me revenant en dédommagement du préjudice qui m'a été occasionné à la suite de l'accident du 07/01/23

Moyennant ce règlement, je reconnais que la SOCIETE a rempli à mon égard toutes les obligations mises à sa charge aux termes de la police sus indiquée et déclare formellement renoncer contre elle, à toute réclamation et toute action à l'occasion de ce sinistre et de ses suites

Par : BOUCHIBA A.

Fait à TIZI OUZOU, le 07/03/2023

Par : A.

Cachet et signature
" Lu et Approuvé "

Annexes

Annexe 10 : ordre de paiement

ORDRE DE PAIEMENT

Unité	0	SAA
Direction Régionale	20	Direction Régionale TIZI OUZOU
Produit	1110	Automobile Particulier

DA 9.500,00

Bon a payer la somme de : **Neuf Mille Cinq Cents DA**

AM.:

En Règlement du Dossier Sinistre N° : **2016 - 2023 - 110028**

Survenu le : **07/01/2023**

En Garanti par la police N° :

Au Nom de :

Date d'effet **13/08/2022** Date d'échéance : **12/08/2023** **Contrat Ferme**

Fait à TIZI OUZOU, le 07/03/2023 LA DIRECTION

Par : _____

Annexes

Annexe 11 : photos qui montrent le choc



Liste des tableaux et figures

Liste de tableaux :

Tableau 01 : taux de bonus.....	30
Tableau 02 : taux de malus.....	31
Tableau 03 : Assurés ayant un bonus au contrat précédent.....	31

Liste des figures :

Figure 01 : logiciel ORASS.....	98
Figure 02 : saisi déclaration sur ORASS.....	99
Figure 03 : plateforme PGS.....	100
Figure 04 : la déclaration sur PGS	101
Figure 05 : la plateforme e-recours.....	104
Figure 06 : déclaration sur ORASS.....	107
Figure 07 : évaluation de la garantie sur ORASS	108
Figure 08 : déclaration du cas pratique sur PGS.....	109
Figure 09 : intégration des documents.....	109
Figure 10 : décompte de règlement	112
Figure 11 : établissement du recours.....	113
Figure 12 : recours encaissé.....	114

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale.....01

Chapitre I : La gestion des sinistres matériels automobile.....04

Introduction.....05

Section 01 : cadre conceptuel de l'assurance.....06

1. Aperçu historique sur les assurance.....06

1-1.Définition de l'assurance.....06

1-2.la naissance de l'assurance.....07

1-2-1. La pré-assurance.....07

1-2-2.les tailleurs de pierres de la base Egypte.....07

1-2-3. Le code de Hammourabi.....08

1-2-4. Le prêt a la grosse aventure.....08

1-2-5. Les Gildes.....08

2. L'évolution de l'assurance.....09

2-1. L'assurance maritime.....09

2-2. L'assurance vie.....09

2-3. L'Assurance contre l'incendie.....10

2-4. L'Assurance contre les accidents.....10

3. L'apparition des assurances en Algérie.....10

3-1. La période coloniale.....11

3-2. La période après l'indépendance.....11

3-2-1. L'étape de transition (1962 à 1965).....11

3-2-2. L'étape du monopole de l'État (1966 à 1994).....12

3-2-3. L'étape de la libéralisation (1994 à nos jours).....12

4. Notion du risque.....12

Table des matières

4-1. Définition du risque en assurance.....	13
4-2. Caractéristiques du risque assurable.....	13
4-3. Les principes fondamentaux de l'assurance.....	13
4-3-1. Mutualisation des risques.....	14
4-3-2. Les statiques et les actuariats.....	14
4-3-2-1.La loi des grands nombres.....	14
4-3-2-2.Calcul des probabilités de risque.....	15
4-3-2-3.Tarifification des polices d'assurance.....	15
4-3-2-4.Gestion des réserves.....	15
4-3-3. Placements.....	16
4-3-4. Techniques de Division des Risques.....	16
4-3-4-1.La coassurance.....	17
4-3-4-2.La réassurance.....	17
Section 02 : Le contrat d'assurance automobile.....	19
1. Présentation du contrat d'assurance.....	19
1-1.Définition.....	19
1-2. Caractéristiques d'un contrat d'assurance.....	19
1-3. Les principales parties conclus dans un contrat d'assurance.....	20
2. L'assurance automobile.....	20
2-1.Définition.....	20
2-2. L'assurance automobile en Algérie.....	21
2-3. Types de contrats automobiles.....	21
2-3-1. Les contrats pour particulier.....	21
2-3-2. Contrats flottes automobiles.....	21
2-3-3. Le contrat frontière.....	22
2-4. Les modifications qui peuvent être apporté à un contrat d'assurance.....	22
2-4-1. Changement de véhicule.....	22
2-4-2. Transfert de propriété.....	22
2-4-3. Changement d'usage.....	22

Table des matières

2-4-4. Suspension temporaire.....	23
2-4-5. Remise en vigueur.....	23
2-4-6. Résiliation du contrat d'assurance.....	23
3. Les garanties d'assurance automobile.....	24
3-1. Les garanties obligatoires.....	24
3-1-1. Responsabilité civile.....	24
3-2. Les garanties facultatives.....	24
3-2-1. Défense et recours (DR).....	24
3-2-2. Dommages collision (DC).....	25
3-2-3. Dommages avec ou sans collision (DASC) ou tous risques.....	26
3-2-4. Bris de glace (BDG).....	26
3-2-5. Vol du véhicule et accessoires.....	27
3-2-6. Incendie et explosion.....	27
3-2-6. Personnes transportées assurées (PTA).....	27
3-2-7. Assistance.....	28
3-3. Les exclusions applicables en assurance automobile.....	28
4. La tarification automobile.....	29
4-1. Détermination du risque.....	29
4-1-1. Caractéristiques liées à l'assuré.....	29
4-1-2. Caractéristiques liées au véhicule.....	30
4-2. Ajustements.....	31
4-2-1. Le bonus-malus.....	31
4-2-2. Les ajustements tarifaires.....	33
4-2-3. Remises éventuelles.....	33
4-2-4. Franchise.....	34
4-3. Taxes et frais.....	34
4-4. Principes de calcul d'une prime d'assurance.....	35
Section 03 : la gestion des sinistres automobile.....	36
1. Le sinistre en assurance automobile.....	37
1-1. Définition du sinistre.....	37
1-2. Types de sinistres.....	37
1-2-1. Sinistre Matériel.....	37

Table des matières

1-2-2. Sinistre Corporel.....	37
2. Le processus gestion des sinistres matériels automobile.....	38
2-1. Déclaration.....	38
2-1-1.Le constat amiable.....	38
2-1-2.Le délai de déclaration.....	39
2-1-3.Contrôle de garantie.....	39
2-1-4.Ouverture du dossier sinistre.....	39
2-1-5. Ordre de service « ODS ».....	40
2-2. L'expertise.....	40
2-2-1.Le rapport d'expert.....	41
2-2-2.L'additif a l'expertise.....	41
2-3. L'indemnisation.....	41
2-3-1.Les pièces constitutives d'un dossier sinistre matériel prêt à payer.....	42
2-3-2.Eude de responsabilité.....	42
2-3-3.Le règlement des sinistres par garantie.....	42
2-3-3-1.Garantie responsabilité civile.....	43
2-3-3-2.Défense et Recours.....	43
2-3-3-3.Dommage Collision.....	43
2-3-3-4.Dommages avec ou sans collusion (DASC).....	44
2-3-3-5.Bris de Glaces (BDG).....	44
2-3-3-6.Vol.....	45
2-3-3-7.Garantie Incendie et Explosion.....	45
2-3-4.Calcul du montant d'indemnisation.....	45
2-3-5.Quittance de règlement.....	46
2-4.Le recours.....	46
2-3-5. La gestion des événements « SORTS ».....	47
3. Les défis liés à la gestion traditionnelle des sinistres.....	47
3-1. Processus long et chronophage.....	47
3-2. Risque d'erreurs humaines.....	48
3-3. Manque de visibilité et de traçabilité.....	48
3-4. Gestion des documents papiers.....	48
3-5. fraude.....	48

Table des matières

Conclusion.....	49
Chapitre II : l'intégration des technologies numériques dans la gestion des sinistres automobile matériel.....	50
Introduction.....	51
Section 01 : Les technologies financières et l'assurance.....	52
1. Histoire et évolution de l'industrie des technologies financières.....	52
1-1.L'évolution du secteur fintech.....	52
1-1-1.Fin des années 1990 et début des années 2000.....	53
1-1-2.période 2005-2010.....	53
1-1-3. période 2015-2020.....	54
1-1-4.Depuis 2020 à nous jours.....	54
2. Numérisation, digitalisation et informatisation.....	55
3. Les multiples facettes de la digitalisation à travers les secteurs.....	56
3-1. Finance.....	56
3-2. Santé.....	56
3-3. Administration publique.....	57
3-4. Éducation.....	57
3-5. Commerce et marketing.....	58
3-6. Transports et mobilité.....	58
3-7. Médias et divertissement.....	58
3-8. Industrie et production.....	59
3-9. Agriculture et environnement.....	59
4. La numérisation dans le contexte assurantiel.....	59
4-1.Les moteurs de la digitalisation de l'assurance.....	60
4-1-1.L'évolution des attentes et les besoins clients.....	60
4-1-2.L 'apparition des nouveaux concurrents sur le marché.....	60
4-1-3. Le développement des nouvelles technologies.....	61
4-2.Aperçu des innovations technologiques actuelles en matière d'assurance.....	61
4-2-1.Les plate formes numériques (internet, Smartphone).....	61
4-2-1-1.Plate formes web et mobiles.....	61
4-2-1-2.Plate-forme de distribution en ligne.....	62
4-2-1-3.Plate-forme de gestion des contrats et des sinistres.....	62

Table des matières

4-2-2.Les objets connectés (IoT).....	62
4-2-2-1.Assurance automobile connectée.....	62
4-2-2-2.Assurance habitation connectée.....	63
4-2-2-3.Assurance santé et objets connectés médicaux.....	63
4-2-2-4.Suivi et traçabilité des objets de valeur.....	63
4-2-2-5.Gestion automatisée des sinistres.....	63
4-2-3.La télématique.....	63
4-2-3-1.Assurance automobile pay-as-You-drive.....	64
4-2-3-2.Gestion des flottes d'entreprises.....	64
4-2-3-3.Déclenchement d'assistance en cas d'accident.....	64
4-2-4.Le Big Data et Le Data Analytics.....	64
4-2-4-1.Tarifification des risques.....	65
4-2-4-2.Personnalisation des offres.....	65
4-2-4-3.Détection et prévention des fraudes.....	65
4-2-4-4.Gestion des sinistres.....	65
4-2-5. Intelligence artificielle.....	66
4-2-5-1.Robotisation par l'IA des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée.....	66
4-2-5-2.Allocation optimale des ressources humaines et matérielles.....	66
4-2-6. Blockchain.....	66
4-2-6-1.Gestion des polices d'assurance.....	67
4-2-6-2.Automatisation via les smart contracts (contrats intelligents).....	67
4-2-6-3.Gestion des sinistres.....	67
4-2-6-4.Réassurance.....	68
4-2-6-5.Lutte contre la fraude.....	68
Section 02 : les initiatives de la numérisation du secteur des assurances en Algérie.....	68
.1. Les principaux secteurs économiques numérisés en Algérie.....	68
1-1. Le secteur financier et bancaire.....	68
1-1-1.Application « BARIDI MOB ».....	69
1-1-2.Terminaux de paiement électronique « TPE ».....	69
1-1-3. Plate-forme « e-banking ».....	69
1-2. Secteur éducatif.....	70

Table des matières

1-2-1. Plate-forme e-learning.....	70
1-2-2. Application « PROGRES ».....	70
1-2-3. La reconnaissance faciale.....	71
1-3. Secteur public.....	71
1-3-1. Plate-forme de l'investisseur.....	71
1-3-2. La plate-forme « Jibaya'tic ».....	72
1-3-4. Application « Takaoudi ».....	73
2. la numérisation du secteur des assurances.....	73
2-1. Présentation du secteur des assurances en Algérie.....	73
2-1-1. Les autorités de régulation.....	74
2-1-2. Les compagnies d'assurance.....	75
2-1-3. Les intermédiaires.....	77
3. L'état actuelle de numérisation des assurances en Algérie.....	77
3-1. Via plate-forme.....	78
3-1-1. Plate-forme « SAA ».....	78
3-1-2. Plate-forme de « Alliance assurance ».....	78
3-1-3. Plate-forme « CAARAMA ».....	79
3-1-4. Plateforme de « e-recours ».....	79
3-2. Via applications.....	80
3-2-1. Application « l'Algérienne Vie ».....	80
3-2-2. Application « My Amana ».....	80
3-2-3. Application « My Alliance ».....	80
Section 03 : l'impact des technologies numérique sur le processus de gestion des sinistres automobiles...81	
1. Tendances de numérisation en matière d'assurance.....	81
1-1. La souscription en ligne.....	81
1-1-1. Les leaders de la souscription en ligne.....	82
1-2. La signature électronique.....	82
1-3. Administration des contrats.....	83
1-3-1. Mise à jour automatique des données clients.....	83
1-3-2. Renouvellements automatiques.....	83
1-4. Traitements de masse (résiliations, avenants etc.).....	84
2. les effets des technologies numériques sur le processus de gestion des sinistres.....	84

Table des matières

2-1. Déclaration en linge.....	84
2-1-1.Les avantages du e-constat.....	84
2-1-2.Exemples Des pays qui ont adaptés le système de déclaration en ligne.....	85
2-2. Création du dossier numérique.....	85
2-3. Ordre de service électronique.....	85
2-4 L'expertise à distance.....	86
2-4-1.Applications mobiles dédiées.....	86
2-4-2. Vidéo conférence.....	86
2-4-3. Drones.....	86
2-5. Le rapport d'expertise numérique.....	86
2-6. Indemnisation.....	87
2-6-1.Cas de réparation.....	88
2-6-2.Cas de paiement.....	88
2-7.Archivage numérique.....	88
2-8. Exemple illustratif.....	88
3. Les défis à relever pour entrer dans l'ère digitale.....	89
3-1.Une réorganisation de travail.....	89
3-2.De nouveaux risques a maîtrisé.....	90
3-3.les systèmes hérités.....	90
3-4.La conformité réglementaire.....	91
Conclusion	92
Chapitre III: La numérisation de la gestion des sinistres matériels au sein de la SAA agence 2016.....	93
Introduction.....	94
Introduction.....	95
Section 01 : présentation de l'organisme d'accueille.....	95
1. Présentation de la société nationale SAA.....	95
1-1. .Les produits de la SAA	95
2. Présentation de l'agence d'accueille 2016	96
2-1.Organigramme d l'agence 2016.....	97
2-2.Description des services.....	97
2-2-1.Chef d'agence.....	97

Table des matières

2-2-2.Service production.....	98
2-2-3.Service sinistre.....	98
2-2-4. Service comptabilité.....	99
3. le produit d'assurance automobile commercialisé au niveau de l'agence 2016.....	99
3-1.Garantie « DASC » ou Tous Risques.....	99
3-2.Garantie vol et incendie « VIV ».....	100
3-3. Garantie défense et Recours.....	101
3-4.Bris de Glaces.....	101
3-5.Dommages Collision.....	101
3-6.Personnes Transportées Assurées.....	101
3-7Assistance aux Véhicules.....	102
Section 02 : évaluation de la numérisation de la gestion des sinistres automobile au sein de la SAA de agence 2016.....	102
1. Le processus de gestion des sinistres au sien de l'agence 2016.....	103
1-1.Déclaration.....	103
1-1-1. Déclaration sur logiciel ORASS.....	103
1-1-2. Déclaration sur PGS.....	105
1-2. L'expertise.....	107
1-3. Indemnisation.....	107
1-3-1..En cas de dommage collusion.....	108
1-3-2.En cas d'une DASC Limité.....	108
1-3-3. En cas de tout risque.....	109
1-3-4.En cas de vol ou incendie.....	109
1-3-5.Bris de glace.....	109
1-3-6. Délivrance de premier chèque.....	109
1-4. Le recours.....	109
1-4-1.Définition.....	109
1-4-2.Indemnisation après recours.....	110
2. Enquête sur la numérisation de processus de gestion des sinistres automobile matériels au sien de la SAA agences 2016.....	111
2-1. Méthodologie.....	111
2-2.Objectifs.....	111

Table des matières

2-3. La réalisation de l'enquête.....	111
5-4. Interprétation des résultats.....	111
5-4-1. Question sur la numérisation en générale.....	111
5-4-2. Question sur la plate-forme de Gestion des Sinistres (PGS).....	112
5-4-3. Questions sur Plate-forme e-recours	112
Section 03 : étude d'un dossier sinistre matériel au sien de la SAA agence 2016.....	113
1. Déclaration du sinistre matériel.....	113
1-1. le constat amiable.....	113
1-2. Ordre de service.....	115
1-3. L'ouverture de dossier physique.....	116
1-4. Déclaration sur PGS.....	117
2. L'expertise.....	118
3. L'indemnisation.....	119
3-1. Le décompte de règlement.....	119
3-2. La délivrance du chèque.....	120
4. Le recours.....	120
Conclusion.....	123
Conclusion générale.....	124
Bibliographie	
Annexes	
Liste des tableaux	
Liste des figures	