

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

UNIVERSITE A. MIRA BEJAÏA

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, SCIENCE COMMERCIALE ET DES SCIENCES DE GESTION

DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERE ET COMPTABILITE



Mémoire de fin d'étude

Pour L'obtention du diplôme de master en science financière et comptabilité

Option : Finance d'entreprise

Thème

**Assurance automobile : les différentes garanties et la
gestion des sinistres automobile au sein de l'agence
CAAR 216 Bejaia**

Présenté par :

Melle Boulekbache Cylia

Mr Benali Doula

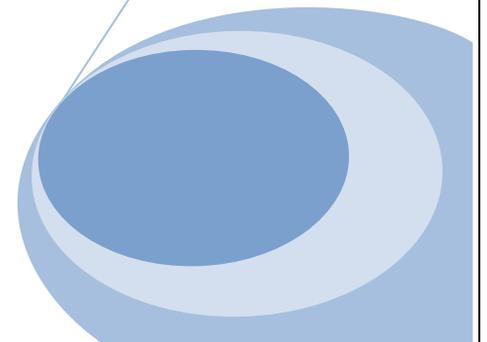
Devant les jurys composé de :

- ❖ **Mme Zidat Rafika**
- ❖ **Melle Afroune**

Encadré par :

Mme Amia Nacira

Promotion 2023



REMERCIEMENTS

« Nous tenons à exprimer notre gratitude à l'université Abderrahmane Mira de Bejaïa, et plus particulièrement au département finance et comptabilité, pour nous avoir permis de réaliser notre mémoire de fin de cycle. Nous remercions également notre professeure Madame Amia pour son accompagnement, ses conseils avisés et sa disponibilité tout au long de notre projet.

Nous sommes reconnaissants envers les jurés qui ont accepté d'évaluer notre travail et nous ont apporté leur expertise. Leurs critiques constructives et leur soutien nous ont permis de progresser et de nous améliorer.

Enfin, nous remercions l'agence d'accueil CAAR 216 de Bejaïa, en particulier Madame Kenza, pour son accueil chaleureux, sa confiance et sa contribution à notre recherche. Son implication et sa disponibilité ont été un atout précieux pour la réussite de notre mémoire.

Nous tenons à exprimer notre profonde reconnaissance à toutes ces personnes et institutions qui ont contribué à la réussite de notre projet. Leur soutien et leur confiance nous ont permis de réaliser un travail dont nous sommes fiers et qui nous servira tout au long de notre parcours professionnel. »

DEDICACES

Je dédie ce présent mémoire à :

Chère maman, cher papa, que Dieu vous fasse miséricorde,

Je tiens à vous exprimer ma profonde gratitude pour votre soutien et votre amour inconditionnel tout au long de ma vie et plus particulièrement durant mon parcours universitaire. Vous avez toujours été présents pour m'encourager, me soutenir et me guider dans toutes les étapes de ma vie.

Cherif, Massi, Jugurta, Sabrina, Thairi, Werda vous êtes ma famille et ma force. Votre soutien, vos encouragements et vos conseils ont été essentiels pour la réussite de mon mémoire. Je suis fier d'avoir des frères et sœurs aussi merveilleux que vous.

À mon futur partenaire Walid, je tiens à vous remercier pour votre soutien, votre patience et votre amour inconditionnel. Vous avez été une source de réconfort et de motivation pour moi.

Encore une fois, merci infiniment pour votre soutien, votre amour et votre contribution à mon mémoire de fin d'année. Je suis reconnaissant pour tout ce que vous avez fait pour moi.

CYLIA

DEDICACE

Je dédie ce présent mémoire à :

Mes parents, mes frères et sœurs ainsi qu'à mes amis, qui ont été une source constante de soutien, d'encouragement et de motivation tout au long de ce parcours.

Je suis profondément reconnaissant pour les nombreux sacrifices qu'ils ont faits pour moi et pour leur inébranlable soutien dans mes moments de doute et d'incertitude.

Je suis également reconnaissant pour les moments de joie et de célébration que nous avons partagés ensemble, qui ont contribué à égayer mes journées et à maintenir mon moral élevé.

Je vous remercie tous du fond du cœur pour votre amour, votre patience et votre encouragement constants. Ce mémoire est également le vôtre, et je suis fier de pouvoir le partager avec vous.

Avec tout mon amour

DOULA

Liste des abréviations

- **RCS** : *Registre du Commerce et des Sociétés*
- **CRM** : *Le coefficient de roulement*
- **OIT** : *L'Organisation internationale du travail*
- **SAA** : *La Société Nationale d'Assurances*
- **RCA** : *Responsabilité civile automobile*
- **CAAR** : *Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance*
- **CCR** : *Compagnie Centrale de Réassurance*
- **CARA** : *Compagnie d'Assurances et de Réassurances El Djazaïr*
- **RCO** : *L'assurance responsabilité civile obligatoire*
- **CNA** : *Conseil national des Assurances*
- **RC** : *Responsabilité Civile*
- **DR** : *Défense-Recours*
- **PT** : *Personnes transportées*
- **CCR** : *Compagnie Centrale de Réassurance*
- **CAAT** : *Compagnie Algérienne des Assurances*
- **CPA** : *Crédit Populaire d'Algérie*
- **BNA** : *Banque Nationale d'Algérie*
- **UIB** : *UNITED INSURANCE BROCKERS*
- **PC** : *Procès verbal*
- **BDG** : *Bris de glace*
- **VP** : *Véhicules particuliers*
- **ODS** : *Ordre de service*
- **DASK** : *Tous les risques*
- **DC** : *Dommages collisions*

- *VIV : Vol et Incendie de Véhicule*
- *CA : Chiffres d'affaires*

SOMMAIRE

Introduction générale.....	1
Chapitre 01: Cadre conceptuel des assurances	
Introduction.....	4
Section 01 : définition et historique de l'assurance.....	4
Section 02 : le contrat et les acteurs de l'assurance.....	9
Conclusion.....	27
Chapitre 02: La branche assurance automobile en Algérie	
Introduction.....	28
Section 01 : l'évolution et présentation du marché d'assurances automobile en Algérie.....	28
Section 02 : les différentes garanties de la branche assurance automobile en Algérie.....	36
Conclusion.....	40
Chapitre 03 : La gestion des sinistres dans la branche assurance automobile au sein de l'agence CAAR 216 Bejaia	
Introduction.....	41
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil (La CAAR 216 Bejaia)	41
Section 02 : La gestion des sinistres matériels.....	54
Conclusion.....	85
Conclusion générale.....	86

Introduction générale

Les assurances jouent un rôle essentiel dans la vie quotidienne, offrant une protection financière contre les risques et les pertes potentielles. Parmi les différentes formes d'assurance, l'assurance automobile est l'une des plus répandues et des plus importantes. Elle vise à protéger les propriétaires de véhicules contre les pertes financières résultant d'accidents, de vols, de dommages matériels ou de blessures corporelles liés à l'utilisation de leur véhicule.

L'assurance automobile est souvent rendue obligatoire par la législation dans de nombreux pays, afin de garantir une indemnisation adéquate en cas de dommages causés par un accident. Elle fonctionne sur le principe de mutualisation des risques, où les assurés paient des primes régulières à une compagnie d'assurance, qui, à son tour, s'engage à couvrir les coûts des sinistres éventuels.

Outre l'aspect légal, l'assurance automobile offre une tranquillité d'esprit aux conducteurs en leur procurant une protection financière en cas d'accident ou de dommage. En cas de collision, l'assurance automobile peut couvrir les coûts de réparation du véhicule endommagé, les frais médicaux, les dommages causés à des tiers, voire une indemnisation pour la perte totale du véhicule.

Cependant, il est important de noter que les primes d'assurance automobile varient en fonction de plusieurs facteurs, tels que l'âge du conducteur, l'historique des sinistres, le type de véhicule, l'usage du véhicule, etc. Les compagnies d'assurance évaluent ces risques pour déterminer le montant de la prime à facturer à chaque assuré.

En somme, l'assurance automobile est un mécanisme essentiel qui permet de transférer le risque financier des accidents et des dommages aux compagnies d'assurance. Elle offre une protection contre les pertes financières liées à l'utilisation d'un véhicule et est souvent obligatoire pour garantir une indemnisation adéquate. Tout conducteur responsable devrait envisager l'assurance automobile comme un investissement important pour sa propre sécurité et celle des autres sur la route.

Les routes algériennes enregistrent chaque année des dizaines de milliers d'accidents de la circulation, dévorant d'énormes ressources humaines et d'énormes capacités financières, ce qui concrétise également des dizaines de milliers de dossiers présentés en indemnisation des dommages corporels ou matériels résultant de ces accidents auprès de diverses compagnies d'assurance et les traduisant en fonds colossaux sur les épaules de ces entreprises en tant que dépenses pour le processus d'indemnisation.

Dans le contexte de la législation algérienne, les véhicules à moteur sont actuellement considérés comme des biens de consommation courante. Avec un parc automobile dépassant les

6,5 millions de véhicules à la fin de l'année 2019, l'assurance automobile est devenue l'un des piliers majeurs du système.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la problématique de notre travail qui consiste à savoir : **comment les compagnies d'assurance automobile couvrent-elles les sinistres ? Et comment elles gèrent les sinistres causés par ces derniers ?**

Le problème ainsi posé, nous amène à approfondir notre recherche tout en essayant de répondre aux questions secondaires suivantes :

- Quel est le cadre conceptuel des assurances ?
- Qu'est-ce que la branche d'assurance automobile et qu'elles sont-elles différentes garanties ?
- Quels sont les cas d'accidents que l'assurance peut couvrir et comment sont-ils couverts ?

Après avoir réalisé des recherches préliminaires, les hypothèses que nous pouvons émettre à l'égard de notre problématique sont les suivantes :

H1 : Les compagnies d'assurance automobile couvrent les sinistres en échange des primes payées par les propriétaires de véhicules à moteur.

H2 : En cas de sinistre, l'agence **CAAR 216 Bejaia** pourra couvrir les risques et les pertes matériels et physiques de ses clients.

Dans le but d'apporter des éléments de réponse aux questions posées, nous avons opté pour les deux méthodes de recherche suivantes :

Notre méthodologie comprendra une approche théorique axée sur le cadre conceptuel de l'assurance, ainsi qu'une étude technique basée sur une étude de cas de la gestion des sinistres au sein de l'agence CAAR 216 Bejaia. Cette combinaison nous permettra d'obtenir une vision complète de la question, en explorant à la fois les aspects théoriques et pratiques de l'assurance automobile.

Dans la première partie de la méthodologie, nous adopterons une approche théorique pour comprendre le cadre conceptuel de l'assurance. Cette revue nous permettra de saisir les principes fondamentaux de l'assurance, tels que le concept de risque, la notion de prime d'assurance, les différents types d'assurances...etc. Dans la deuxième partie de la méthodologie, nous nous concentrerons sur une étude de cas spécifique portant sur la gestion des sinistres au sein de l'agence CAAR 216 Bejaia. Nous recueillerons des données et des documents internes afin de les analyser. Nous étudierons en détail les processus et les procédures mis en place par l'agence pour gérer les sinistres liés à l'assurance automobile. Nous examinerons les étapes clés, de la

déclaration initiale du sinistre jusqu'au règlement final, en analysant les défis auxquels l'agence est confrontée et les mesures prises pour les résoudre.

Cette méthodologie nous permettra d'obtenir des informations théoriques solides tout en appuyant nos conclusions sur des données concrètes et des exemples pratiques. Cela nous permettra également d'identifier les bonnes pratiques et les possibilités d'amélioration pour la gestion des sinistres au sein de l'agence et de proposer des recommandations pertinentes.

Pour bien mener notre recherche, et suivant la méthodologie retenue, nous avons procédé à la division de notre travail en trois chapitres, à savoir :

Chapitre 1 portant sur le cadre conceptuel des assurances. Dans ce chapitre, nous allons établir le cadre conceptuel des assurances. Nous allons présenter les principes fondamentaux des assurances, tels que le principe de mutualisation des risques et le concept de prime d'assurance.

Chapitre 2 portant la branche assurance automobile en Algérie. Dans ce chapitre, nous allons nous concentrer sur la branche assurance automobile en Algérie. Nous allons analyser en détail le marché de l'assurance automobile dans le pays, en examinant les différentes garanties de secteur, tels que les compagnies d'assurance et les courtiers. Nous allons également étudier les réglementations spécifiques qui encadrent cette branche en Algérie, en mettant l'accent sur les obligations des assureurs et les droits des assurés.

Chapitre 3 portant la gestion des sinistres dans la branche assurance automobile au sein de l'agence CAAR 216 Bejaia. Dans ce troisième chapitre, nous allons nous focaliser sur la gestion des sinistres dans la branche assurance automobile, en nous concentrant spécifiquement sur l'agence CAAR 216 Bejaia. Nous allons analyser les processus et les procédures de gestion des sinistres mis en place par cette agence, en examinant les étapes clés de la déclaration du sinistre jusqu'au règlement final.

Chapitre 01 : Cadre conceptuel des assurances

Introduction

L'évolution de l'industrie de l'assurance a connu de nombreuses transformations depuis ses débuts, au Moyen Âge, jusqu'à aujourd'hui. Les contrats d'assurance ont également évolué pour s'adapter aux besoins changeants des clients et aux nouvelles technologies. De plus, les acteurs du secteur de l'assurance ont également subi des changements, avec l'arrivée de nouveaux concurrents et l'émergence de nouvelles formes de distribution, essentiellement les nouvelles technologies de la communication et de l'information (NTIC).

A travers ce chapitre, nous allons explorer les définitions et l'histoire de l'assurance, ainsi que les différentes étapes de son évolution et les facteurs qui ont contribué à son développement. Ensuite, nous allons passer à la présentation des différents contrats d'assurance. Enfin, nous allons analyser les différents acteurs du marché de l'assurance, leur rôle, leur influence et les changements qu'ils ont subis ces dernières années.

Section 01 : Définition et historique de l'assurance

Dans cette section dédiée à l'assurance, nous aborderons les différents aspects de ce secteur clé de l'économie. Nous commencerons par une définition générale de l'assurance qui constitue un mécanisme financier crucial visant à protéger les individus, les biens et les entreprises contre les risques et les pertes financières imprévus.

Ensuite, nous explorerons l'histoire de l'assurance en mettant en évidence plusieurs domaines spécifiques tels que l'assurance maritime, terrestre, l'assurance automobile, l'assurance vol et l'assurance vie.

1.1 Définition générale de l'assurance

L'assurance est une activité économique qui consiste à transférer le risque d'un événement incertain et imprévisible à une compagnie d'assurance moyennant le paiement d'une prime. L'assurance permet à l'assuré de se prémunir contre les conséquences financières d'un événement imprévu, tel qu'un accident, une maladie, un incendie, un vol, etc.

En cas de survenance de l'événement couvert, l'assureur prend en charge tout ou partie des pertes financières subies par l'assuré, selon les termes du contrat d'assurance. L'assurance contribue ainsi à réduire l'incertitude et à protéger les individus et les entreprises contre les risques auxquels ils sont exposés.

Pour **J-P. Trautmann** et **D. Trautmann** : « L'assurance est un contrat par lequel un assureur, moyennant une prime, s'engage envers l'assuré à garantir, en tout ou en partie, un intérêt

légitime contre les conséquences pécuniaires de la réalisation d'un risque, en vue de la réparation du dommage subi ou du paiement d'une somme d'argent au bénéfice de l'assuré ou d'un tiers »¹.

Selon **M. Leroy** : « L'assurance est un contrat par lequel une partie, l'assureur, moyennant une prime, s'engage envers une autre partie, l'assuré, à réparer les conséquences pécuniaires d'un événement aléatoire, prévu dans le contrat, qui pourrait causer un préjudice à l'assuré »².

Selon **A-M. Métais** : « L'assurance est un contrat par lequel l'assureur s'engage à garantir à l'assuré, moyennant le paiement d'une prime, le versement d'une somme d'argent ou la fourniture d'une prestation en cas de réalisation d'un risque prévu au contrat »³.

1.2. Historique de l'assurance

La genèse de l'assurance remonte à des milliers d'années, avec des preuves d'assurances maritimes en Mésopotamie dès le 2^{ème} millénaire avant JC. Au fil du temps, l'assurance s'est développée pour couvrir différents risques, y compris les incendies, les accidents et la maladie.

Une étape clé dans l'histoire de l'assurance a été la création de la **Lloyd's of London** en 1688, qui est devenue le centre mondial de l'assurance maritime. Au 19^{ème} siècle, les assurances ont commencé à se développer pour couvrir les risques liés aux chemins de fer et aux véhicules à moteur. L'assurance vie a également connu une croissance importante au cours de cette période.

Aujourd'hui, l'industrie de l'assurance est un secteur mondial en évolution perpétuelle qui fournit une protection financière pour une large gamme de risques. Les entreprises d'assurance offrent des produits tels que l'assurance auto, l'assurance habitation, l'assurance maladie et l'assurance vie, ainsi que des produits plus spécialisés pour les entreprises et les organisations.⁴

1.2.1 Historique de l'assurance maritime

L'assurance maritime remonte à l'Antiquité, où les marchands qui expédiaient des cargaisons risquées prenaient des dispositions pour minimiser leurs pertes en cas de naufrage. Cependant, l'assurance maritime moderne a été formalisée au XVII^e siècle à Londres, en Angleterre, avec la création de la Lloyd's of London, une société d'assurance maritime qui permettait aux marchands de partager le risque de perdre leur cargaison en mer.

La Lloyd's of London a commencé comme un lieu de rencontre pour les courtiers en assurance maritime qui offraient des contrats aux marchands. Les courtiers acceptaient une prime d'assurance en échange d'une garantie que si la cargaison était perdue en mer, l'assurance paierait

¹Jean-Philippe Trautmann et Dominique Trautmann, (2020) Droit des assurances, 5e édition, LGDJ.

²Michel Leroy, (2018) Principes d'assurances 6e édition, Economica.

³ Anne-Marie Métais, (2021) Assurances : principes et pratique, 6e édition, Dalloz.

⁴ "Insurance: Historical Development, Organization, and Principles" par Kenneth S. Abraham. (2012) the Oxford Handbook of American Law and Economics. Oxford University Press.

une compensation. Cette approche a permis aux marchands de limiter leur risque et a encouragé le commerce maritime.

Avec le temps, les contrats d'assurance maritime ont évolué pour couvrir un large éventail de risques, y compris les accidents, les vols, les retards et les dommages causés à la cargaison pendant le transport l'assurance maritime est devenu un élément essentiel du commerce mondial, aidant à réduire les pertes causées par les accidents en mer.⁵

1.2.2 Historique de l'assurance terrestre

L'histoire de l'assurance terrestre remonte à l'Antiquité, où les marchands maritimes avaient l'habitude de s'assurer contre les pertes de cargaison en mer. Au fil du temps, l'assurance s'est étendue aux biens terrestres, tels que les maisons, les bâtiments et les voitures.

L'un des premiers exemples d'assurance terrestre moderne est l'assurance contre l'incendie, qui a été développée au XVIIe siècle à Londres. L'Assurance Fire Office a été fondée en 1680 pour fournir une assurance contre les incendies de maisons.

Au cours des siècles suivants, de nombreuses autres formes d'assurance terrestre ont été développées, notamment l'assurance automobile, l'assurance habitation et l'assurance responsabilité civile. Aujourd'hui, l'assurance est un secteur d'activité mondial qui englobe une grande variété de produits et de services.⁶

1.2.2.1 Historique de l'assurance incendies

L'assurance incendie telle que nous la connaissons aujourd'hui est née au XVIIe siècle en Grande-Bretagne. En effet, à cette époque, les incendies étaient fréquents et les dommages qu'ils causaient étaient souvent considérables. C'est alors que les premières compagnies d'assurance incendie ont vu le jour.

La première compagnie d'assurance incendie a été créée en 1681 à Londres. Elle s'appelait "The Fire Office" et son rôle était de protéger les maisons contre les incendies. Les clients de la compagnie devaient payer une prime annuelle et en échange, la compagnie s'engageait à indemniser les victimes d'incendie.

En France, l'assurance incendie a été introduite en 1816 par une loi qui obligeait les propriétaires de bâtiments à s'assurer contre les incendies. Cette loi a été mise en place pour protéger les victimes d'incendie, mais aussi pour éviter que les incendies ne se propagent et ne causent des dommages considérables.

⁵ Marine Insurance : Origins and Institutions, 1300-1850" de David J. Starkey, publié en 1990.

⁶ "A History of Insurance: The Development of the Modern Insurance Industry" par Geoffrey Clark, publié en 2010 par Routledge.

Depuis, l'assurance incendie s'est développée dans de nombreux pays à travers le monde et a connu de nombreuses évolutions.⁷

1.2.2.2 Historique de l'assurance social

L'histoire de l'assurance sociale remonte à la fin du XIXe siècle, lorsque les gouvernements européens ont commencé à mettre en place des programmes d'assurance sociale pour protéger les travailleurs contre les risques liés à la maladie, à l'invalidité, à la vieillesse et au chômage.

En Allemagne, le chancelier Otto Von Bismarck a introduit en 1883 le premier régime d'assurance sociale obligatoire pour les travailleurs, comprenant une assurance maladie, une assurance invalidité et une pension de vieillesse. Ce modèle a ensuite été adopté par d'autres pays européens.

Aux États-Unis, le mouvement de l'assurance sociale a pris de l'ampleur à la fin du XIXe siècle, mais il a fallu attendre la Grande Dépression des années 1930 pour que le gouvernement fédéral mette en place un système de sécurité sociale. En 1935, le président Franklin D. Roosevelt a signé la loi sur la sécurité sociale, créant un programme national d'assurance vieillesse et invalidité.

Depuis lors, de nombreux pays ont mis en place des programmes d'assurance sociale pour protéger leurs citoyens contre les risques sociaux et économiques. Cependant, ces programmes ont fait l'objet de débats sur leur efficacité, leur coût et leur impact sur l'incitation au travail.⁸

1.2.3 Historique de l'assurance automobile

L'assurance automobile a une histoire riche et complexe qui remonte à la fin du 19e siècle. Au départ, l'assurance automobile était considérée comme un luxe réservé aux riches propriétaires de voitures, mais elle est rapidement devenue une nécessité pour tous les conducteurs.

La première police d'assurance automobile a été émise en 1897 en Grande-Bretagne par la compagnie britannique de transport et d'assurance Lloyds. Aux États-Unis, la première police d'assurance automobile a été émise en 1898 par la Traveler's Insurance Company.

Au fil du temps, l'assurance automobile est devenue de plus en plus courante et les compagnies d'assurance ont commencé à offrir des polices d'assurance plus abordables pour répondre à la demande croissante des conducteurs.

Plusieurs événements ont influencé l'évolution de l'assurance automobile, notamment l'introduction des lois sur la responsabilité civile, qui ont rendu les conducteurs responsables des

⁷ Murray, L. (2012). The development of fire insurance in Great Britain. *Business History*, 54(4), 545-562.

⁸ A History of Social Security. Palgrave Macmillan US: Peter Kivisto, Publié en 2011.

dommages qu'ils ont causés lors d'un accident, ainsi que l'introduction de l'assurance tous risques, qui couvre les dommages causés à la voiture de l'assuré en plus des dommages causés à d'autres véhicules.⁹

1.2.4 Historique de l'assurance vol

L'histoire de l'assurance contre le vol remonte à l'Antiquité, où les commerçants échangeaient des marchandises en mer. Les risques de perte ou de vol étaient très élevés, alors les commerçants ont commencé à se protéger en partageant les risques avec d'autres marchands. Ils ont formé des groupes d'assurance mutuelle, dans lesquels chaque membre contribuait à un fonds commun pour couvrir les pertes en cas de vol ou d'autres incidents.

Au fil du temps, les assureurs se sont développés et ont commencé à proposer des polices d'assurance contre le vol. Au début, ces polices étaient limitées aux biens des riches, tels que les bijoux et les œuvres d'art. Cependant, avec l'augmentation du taux de criminalité, l'assurance contre le vol est devenue une option courante pour les propriétaires de biens de toutes sortes.

Une des premières compagnies d'assurance contre le vol en France était la Compagnie des Agents d'Assurances contre l'Incendie et les Risques Divers, créée en 1818. En Angleterre, la première compagnie d'assurance contre le vol a été créée en 1840.

Aujourd'hui, l'assurance contre le vol est proposée par de nombreuses compagnies d'assurance dans le monde entier. Elle couvre une grande variété de biens, allant des voitures et des maisons aux bijoux, aux appareils électroniques et aux instruments de musique.¹⁰

1.2.5 Historique de l'assurance vie

L'assurance sur la vie est une pratique ancienne qui remonte à l'Antiquité, mais l'histoire moderne de l'assurance sur la vie a commencé au XVIIe siècle en Angleterre. Les premières polices d'assurance sur la vie ont été vendues en 1762, lorsque la première société d'assurance sur la vie a été créée à Londres. Au fil du temps, l'assurance sur la vie est devenue une pratique courante dans de nombreux pays du monde.

Au XIXe siècle, les compagnies d'assurance ont commencé à utiliser des tables de mortalité pour évaluer les risques et fixer les primes. Les progrès dans la médecine et l'hygiène ont également contribué à réduire le taux de mortalité, ce qui a rendu l'assurance sur la vie plus abordable pour un plus grand nombre de personnes.

⁹ Evans, J. D. (2010). The History and Future of Automobile Insurance. *Journal of Risk and Insurance*, 77(2), 299-318. Doi: 10.1111/j.1539-6975.2009.01356.x.

¹⁰ "A Brief History of Insurance" par Tim McMahon, publié sur le site web "HistoryCentral". Disponible à l'adresse suivante : <https://www.historycentral.com/insurance/BriefHistory.html>.

Au XXe siècle, l'assurance sur la vie est devenue un élément clé de la planification financière personnelle et de la gestion de patrimoine. Les produits d'assurance sur la vie se sont diversifiés pour inclure des options telles que les rentes viagères et les polices d'assurance-vie universelles.

Au cours des dernières décennies, l'assurance sur la vie a continué à évoluer pour répondre aux besoins des consommateurs et des marchés. Les avancées technologiques ont également permis aux compagnies d'assurance sur la vie de proposer des produits et services plus innovants.¹¹

En conclusion, cette section a exploré la définition et l'historique de l'assurance, mettant en évidence les différentes formes d'assurance telles que l'assurance maritime, terrestre, automobile, vol et vie. L'assurance est un mécanisme financier crucial qui permet de transférer le risque d'un événement imprévu à une compagnie d'assurance moyennant le paiement d'une prime. Au fil des siècles, l'assurance s'est développée pour couvrir une large gamme de risques et s'adapter aux besoins changeants des individus, des biens et des entreprises.

L'assurance a une longue histoire, remontant à des milliers d'années avec des preuves d'assurances maritimes en Mésopotamie. Des étapes clés dans son évolution comprennent la création de la Lloyd's of London en 1688, qui est devenue le centre mondial de l'assurance maritime, ainsi que le développement de l'assurance terrestre, notamment l'assurance contre l'incendie au XVIIe siècle et l'assurance automobile au XIXe siècle. L'assurance sociale a également émergé à la fin du XIXe siècle pour protéger les travailleurs contre les risques liés à la maladie, à l'invalidité, à la vieillesse et au chômage. L'assurance vie, quant à elle, a commencé à se développer au XVIIe siècle et est devenue un outil financier important pour la protection financière des bénéficiaires en cas de décès de l'assuré.

Aujourd'hui, l'industrie de l'assurance est un secteur mondial en constante évolution, offrant une protection financière contre une variété de risques. Les contrats d'assurance ont évolué pour répondre aux besoins spécifiques des individus, des biens et des entreprises, et les nouvelles technologies ont joué un rôle important dans la transformation du secteur de l'assurance. Les compagnies d'assurance jouent un rôle essentiel en aidant à réduire l'incertitude et à protéger les personnes et les organisations contre les risques auxquels ils sont exposés. Cependant, l'industrie de l'assurance continue de faire face à de nouveaux défis et opportunités, tels que l'impact des changements climatiques, les avancées technologiques et les attentes changeantes des clients.

¹¹ "A History of Life Insurance in the United States to 1870" par David McCullough Jr. publié dans The Business History Review, Vol. 43, No. 1 (Spring, 1969), pp. 1-37.

Section 02 : Le contrat d'assurance

Dans cette section nous explorerons plusieurs aspects clés de l'assurance, nous commencerons par examiner le contrat d'assurance automobile, qui constitue le fondement de toute relation entre un assureur et un assuré.

Ensuite, nous pencherons sur les différents types de contrat d'assurance automobile qui existent sur le marché.

Enfin, nous nous concentrons sur les acteurs clés de l'assurance automobile.

2.1 Définition général du contrat d'assurance

Un contrat d'assurance est un accord entre une entreprise d'assurance et un assuré dans lequel l'entreprise d'assurance s'engage à fournir une protection financière contre des pertes spécifique en échange d'un paiement régulier de prime par l'assuré. En d'autres termes, l'assurance est un transfert du risque de l'assuré à la compagnie d'assurance. Le contrat d'assurance énonce les termes et conditions de la couverture offerte, y compris les événements couverts, le montant de la prime à payer, les exclusions de couverture, la période de couverture et les procédures de réclamation. L'assurance peut couvrir une grande variété de risques, tels que les maladies, les accidents, les catastrophes naturelles, les dommages matériels, la responsabilité civile, etc.¹²

2.1.1 Définition des termes principaux

Dans un contrat d'assurance, plusieurs termes sont employés. Ces derniers sont présentés dans ce qui suit ;

- **L'assurance de groupe**

Est un contrat d'assurance souscrit par une entreprise ou une organisation au profit de ses employés ou membres. L'assurance de groupe permet aux employés ou membres de bénéficier d'une couverture d'assurance à un coût moins élevé que s'ils devaient souscrire une assurance individuelle.

L'assuré est la personne physique ou morale qui souscrit un contrat d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance. En échange du paiement d'une prime d'assurance, l'assureur s'engage à couvrir les risques liés à l'activité ou à la situation de l'assuré.

- **L'assuré**

¹² Institut National De La Consommation. Mise à jour le : 20/06/2017 Disponible sur internet à l'EURL :< <http://www.inc.conso.fr/content/assurance/lecontrat-assurance> > page consultée le 25/02/2023.

Peut être une personne physique, c'est-à-dire une personne physique ayant une existence juridique, ou une personne morale, telle qu'une entreprise, une association ou une collectivité territoriale. Dans tous les cas, l'assuré est celui qui bénéficie de la protection de l'assurance, que ce soit pour couvrir des dommages matériels, des dommages corporels ou d'autres types de risques.

- **Un assureur**

Est une entreprise qui propose des services d'assurance. Les assureurs vendent des contrats d'assurance qui permettent aux clients de transférer les risques associés à différents aspects de leur vie à l'assureur en échange d'une prime régulière. Les types d'assurances proposées par les assureurs peuvent inclure l'assurance automobile, l'assurance habitation, l'assurance-vie, l'assurance maladie, l'assurance responsabilité civile, l'assurance voyage, et d'autres types d'assurances.

Les assureurs évaluent le risque associé à chaque type d'assurance et fixent le montant de la prime en conséquence. Ils prennent également en compte différents facteurs tels que l'âge, la profession, l'état de santé, l'historique des sinistres et autres afin de déterminer le risque et le coût de l'assurance pour chaque client.

En cas de sinistre, l'assureur indemnise le client conformément aux termes du contrat d'assurance. Les assureurs peuvent également offrir des services de conseil en matière d'assurance et de gestion des risques pour aider les clients à évaluer et à gérer les risques associés à leur vie personnelle ou professionnelle.

- **Une indemnité**

Est une somme d'argent ou un autre type de compensation financière versée à une personne pour compenser une perte subie ou un dommage causé par une autre partie. Les indemnités peuvent être versées à la suite de différents types de pertes, comme des dommages matériels, des blessures corporelles, des pertes financières ou une perte de revenus.

Les indemnités sont souvent incluses dans les contrats d'assurance et servent à couvrir les coûts des réparations ou des remplacements de biens endommagés, des frais médicaux, des pertes de revenus ou des pertes d'exploitation pour les entreprises. Les indemnités peuvent également être versées en cas de dommages causés à des tiers, tels que des blessures causées à une personne lors d'un accident de la route ou d'une erreur médicale.

Le montant de l'indemnité dépend du type et de la gravité de la perte subie. Les assureurs évaluent le coût des réparations ou du remplacement d'un bien endommagé, ainsi que les frais médicaux ou les pertes de revenus pour déterminer le montant de l'indemnité à verser. Les indemnités peuvent être versées en une seule fois ou en plusieurs versements selon les termes du contrat d'assurance ou de l'accord de règlement.

- **Un intermédiaire en assurance**

Est une personne ou une entreprise qui agit en tant qu'intermédiaire entre les clients et les compagnies d'assurance. Le rôle de l'intermédiaire est de fournir des conseils, des informations et des services d'assurance aux clients, en fonction de leurs besoins et de leurs exigences.

Les intermédiaires en assurance peuvent être des courtiers en assurance, des agents d'assurance ou des agents généraux d'assurance. Les courtiers en assurance travaillent pour le compte des clients et cherchent à obtenir les meilleures offres d'assurance auprès des compagnies d'assurance. Les agents d'assurance travaillent pour le compte des compagnies d'assurance et vendent leurs produits d'assurance aux clients. Les agents généraux d'assurance sont des agents qui représentent plusieurs compagnies d'assurance et vendent les produits de ces compagnies.

Les intermédiaires en assurance peuvent être rémunérés par des commissions sur les produits d'assurance qu'ils vendent, des honoraires facturés aux clients ou une combinaison des deux. Il est important de choisir un intermédiaire en assurance fiable et compétent, qui est en mesure de fournir des conseils objectifs et pertinents pour répondre aux besoins spécifiques du client.

- **La prime**

En assurance la prime est le montant que vous payez à votre assureur pour maintenir votre police d'assurance active. Il s'agit d'un paiement régulier que vous effectuez en échange de la couverture d'assurance que votre assureur vous fournit.

La prime peut varier en fonction d'un certain nombre de facteurs, tels que votre âge, votre sexe, votre lieu de résidence, votre type de véhicule (si vous souscrivez une assurance automobile), votre historique de conduite, et d'autres facteurs liés au risque. En général, plus le risque que vous représentez est élevé, plus votre prime sera élevée.

Il est important de noter que le montant de la prime ne correspond pas toujours au montant de la couverture d'assurance que vous recevez. Parfois, une prime plus élevée peut être associée à une couverture plus complète ou à une franchise plus basse, ce qui signifie que vous paierez moins en cas de sinistre. Il est donc important de bien comprendre les termes de votre contrat d'assurance et de choisir une police qui convient à vos besoins et à votre budget.

- **Le risque**

Le risque en assurance est la probabilité qu'un événement imprévu se produise, entraînant des pertes financières pour l'assuré. L'assurance est une forme de transfert de risque, où l'assuré paie une prime à une compagnie d'assurance pour transférer une partie de son risque financier à l'assureur. En retour, l'assureur promet de fournir une indemnisation ou un remboursement si l'événement assuré se produit.

Le risque en assurance peut être de plusieurs types, tels que le risque de décès, le risque de maladie, le risque de dommages matériels ou le risque de responsabilité civile. La probabilité et la gravité de ces risques varient selon les individus et les circonstances.

▪ **Un souscripteur**

En assurance, c'est un professionnel de l'industrie de l'assurance qui évalue les risques pour déterminer si une police d'assurance doit être émise et à quelles conditions. Les souscripteurs travaillent pour les compagnies d'assurance et les courtiers en assurance.

Le travail d'un souscripteur implique d'analyser les demandes d'assurance et les informations relatives aux clients pour déterminer les risques associés à la couverture d'assurance demandée. Ils évaluent également les antécédents en matière de sinistres, les conditions de santé et les habitudes de vie des clients afin de déterminer les primes d'assurance appropriées.

Les souscripteurs doivent être en mesure de communiquer efficacement avec les clients et les courtiers en assurance pour fournir des informations sur les politiques et les procédures d'assurance, ainsi que pour répondre aux questions et résoudre les problèmes des clients. Ils doivent également être en mesure de travailler en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe d'assurance, y compris les actuaires et les experts en sinistres.

▪ **Le tiers**

En assurance, le tiers désigne une personne ou une entité qui est distincte de l'assureur et de l'assuré dans une transaction d'assurance. Il existe différents types de tiers en assurance, notamment :

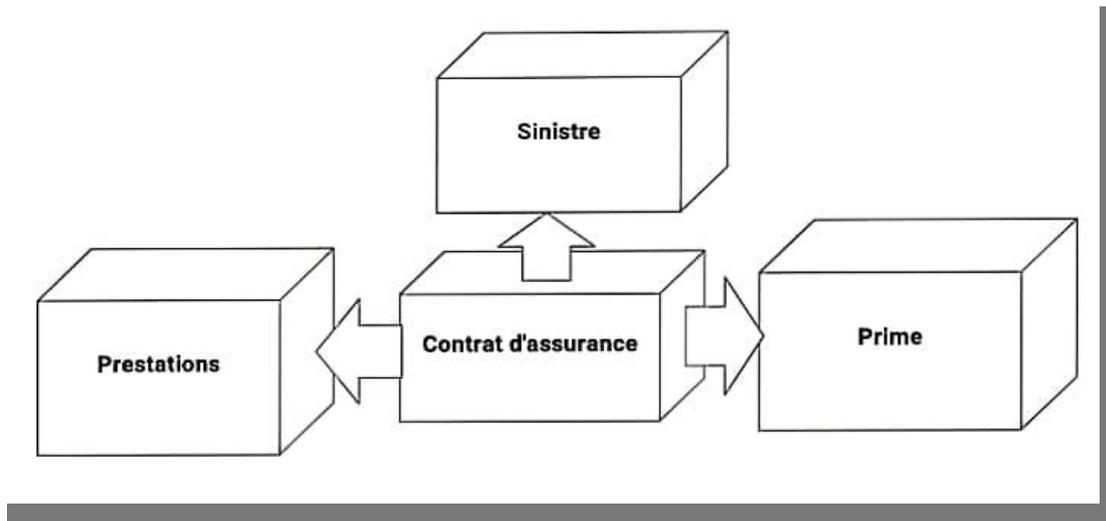
- **Le tiers lésé** : une personne qui a subi des dommages causés par l'assuré, et qui peut donc faire une réclamation contre l'assurance de ce dernier. Par exemple, si un conducteur provoque un accident de voiture et endommage la voiture d'une autre personne, cette dernière peut faire une réclamation auprès de l'assurance responsabilité civile de l'assuré ;
- **Le tiers payeur** : une personne ou une entité qui paie les frais de l'assuré pour des services ou des traitements médicaux. Par exemple, une compagnie d'assurance maladie qui paie les factures médicales d'un assuré ;
- **Le tiers garant** : une personne ou une entité qui garantit le paiement d'une dette ou d'une obligation de l'assuré envers une autre partie. Par exemple, une compagnie d'assurance caution qui garantit le remboursement d'un prêt immobilier contracté par l'assuré.

Dans tous les cas, le tiers est une partie qui est impliquée dans la transaction d'assurance, même si elle n'est pas directement l'assuré ou l'assureur.

2.1.2 Les éléments clés de contrat d'assurance

Les éléments d'un contrat d'assurance sont les trois éléments clés : Primes, Sinistres, Prestations

Figure N° 1.1 : Les éléments clés de contrat d'assurance



Source : Elaboré par nous même à partir des données de l'entreprise

- **Prime ou (contribution)** : si le contrat d'assurance est proposé par un acteur réciproque : la contrepartie que l'assuré s'engage à verser à l'assureur en échange de sa garantie. C'est ce que paie la compagnie d'assurance ;
- **Prestation** : Il s'agit de la prestation de l'assureur sur sa garantie. Cela peut être en espèces, comme le remboursement d'une voiture, ou en nature, comme le rapatriement des employés,
- **Risque** : Il s'agit d'un événement aléatoire (un événement dont la survenance ne dépend pas de la volonté de l'assuré) dont les conséquences peuvent être protégées contre : vol, conflit, incendie, décès... C'est exactement ce à quoi vise le contrat d'assurance.

Les contrats d'assurance sont des contrats incertains : dès que le risque existe au moment de la formation du contrat, les parties ne peuvent se rendre compte du bénéfice qu'elles en tireront, car celui-ci dépend d'événements incertains.

Le risque porte donc sur deux composantes, à savoir :

- La survenance de l'événement (la survenance d'un vol par le feu ou d'un accident assuré ;

- La date à laquelle l'événement s'est produit (date du décès, en assurance-vie, incertaine).

2.1.3 Formation du contrat : rencontre des volontés et déclarations des risques

Le contrat d'assurance, comme la plupart des cas, est un contrat consensuel. Cela signifie qu'il est formé une fois que les souhaits de la compagnie d'assurance et de l'assuré sont satisfaits.

Or, le temps de la cour suprême est venu de clarifier cette notion de concordance : « Il faut qu'un accord soit trouvé sur tous les éléments d'un contrat » et que ce dernier ne puisse être formé « parce qu'il n'y a pas d'accord pour le moment ». Par lequel les risques et la durée de cette garantie ont été constitués ».

Bien qu'il n'y ait pas de formalités, et bien que des formalités soient requises comme condition de validité, l'écrit est requis en termes de preuve pour informer de l'existence et du contenu du contrat de cautionnement.

La date de formation du contrat ne doit pas être confondue avec la date effective du contrat : il est possible de prévoir des garanties en vigueur avant ou après la conclusion du contrat (clause de recouvrement du passé ou, à l'inverse, délai de carence).

❖ Conclusion à distance du contrat d'assurance

De plus en plus, l'exécution du contrat d'assurance, notamment par l'utilisation par le consommateur des comparateurs d'assurances en ligne, se fait à distance via un ou plusieurs canaux de distribution (téléphone, Internet ou une combinaison des deux). La conclusion d'un contrat de d'assurance à distance est régie par les dispositions du Code de la consommation relatives à la vente de services financiers à distance.

La compagnie d'assurance ou l'intermédiaire d'assurance tel que le comparateur doit remettre avant la conclusion du contrat au consommateur par écrit ou tout autre intermédiaire permanent (ex : e-mail) les clauses contractuelles (telles que le projet de contrat prévu à l'article (L 112- 2 de la Loi sur les assurances) et les informations suivantes :

- Le nom de la compagnie d'assurances contractante, l'adresse de son siège social lors de l'immatriculation de la compagnie d'assurances au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS), son numéro d'immatriculation, ainsi que les coordonnées de l'entité chargée de son contrôle. Le cas échéant, l'adresse de la succursale proposant la garantie ;
- Le montant total de la prime ou de la cotisation ou, si ce montant ne peut être déterminé, la base de calcul de cet acompte ou de cette cotisation permettant au souscripteur de s'en assurer ;
- La durée minimale du contrat et les garanties et exceptions qui y sont stipulées.

- La durée de validité des informations fournies, les modalités de conclusion du contrat et de paiement des primes ou cotisations et, le cas échéant, indiquer les surcoûts propres à l'utilisation des technologies de télémarketing ;
- L'existence ou l'inexistence du droit d'y renoncer, s'il existe, sa durée, les conditions concrètes de son exercice et, notamment, l'adresse à laquelle la renonciation doit être notifiée. Avant l'expiration du délai d'exonération, à la demande expresse du souscripteur, le preneur d'assurance doit également être informé de la prime ou de la contribution que l'assureur pourra lui réclamer en contrepartie de la prise d'effet de la garantie ;
- La loi en vertu de laquelle l'assureur a établi une relation précontractuelle avec le consommateur et la loi applicable au contrat et la langue dans laquelle l'assureur, avec le consentement du souscripteur, s'engage à l'utiliser pendant la durée du contrat. ;
- Modalités d'examen des réclamations qu'un abonné peut introduire à l'encontre du contrat, y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance spécifiquement chargée de cet examen, sans préjudice de son recours en justice, et, le cas échéant, l'existence d'un fonds de garantie ou d'autres mécanismes de compensation.

L'assureur ou l'intermédiaire d'assurance remplit ces obligations de transmission immédiatement après la conclusion du contrat, lorsque le contrat a été conclu à la demande du consommateur en utilisant des technologies de télécommunication ne permettant pas la transmission d'informations précontractuelles. Sur papier ou support durable.

❖ **Déclaration préalable des risques**

C'est une étape fondamentale dans la formation du contrat d'assurance, qui se caractérise par la présence d'un document d'une importance primordiale : le questionnaire. La combinaison des articles L. 112-3 4° et L. 113-2 2° du code des assurances traite de la déclaration initiale des risques.

Lorsque l'assuré décide de souscrire un contrat d'assurance pour tout type de risque (ex : auto, habitation), il fera une offre d'assurance.

Cette proposition permet, à la fois, au demandeur d'assurance de matérialiser sa demande d'assurance et de décrire les risques que l'intéressé souhaiterait voir l'assuré, à travers les réponses apportées au questionnaire habituellement inclus dans l'offre qui lui est soumis de la compagnie d'assurance.

Une fois l'offre acceptée par la compagnie d'assurance, éventuellement avec des modifications sur tel ou tel point, le contrat d'assurance est conclu.

Le questionnaire rempli lors de la phase de proposition d'assurance, qui tombe dans la période précontractuelle (le contrat n'est pas encore signé), correspond au formulaire de

déclaration préalable de risque que l'assureur doit obligatoirement utiliser pour établir d'éventuelles fausses déclarations intentionnelles (article L 113-8 du code des assurances) ou non (article L 113-9 du code des assurances).

A cet égard, l'arrêt de la cour de cassation rendu en formation de chambre mixte le 7 février 2014, suite à une divergence de jurisprudence entre la deuxième chambre civile et la chambre criminelle, a confirmé que l'assurance l'entreprise ne peut se prévaloir de la réticence ou de la fausse déclaration intentionnelle de l'assuré que si celles-ci découlaient des réponses qu'il a apportées aux questions qui lui ont été posées dans l'offre d'assurance, c'est-à-dire en phase précontractuelle, déterminant ainsi l'entreprise d'assurance contractuelle.

Si le mécanisme des rédactions de procès-verbaux a été précédemment condamné, notamment en matière de législation comportant des clauses abusives (article R. 212-1, 12° du code de la consommation, avis n° 13-01 de la commission des clauses arbitraires), la jurisprudence a confirmé que des déclarations très individuelles elles permettent de présumer la présence de questions répondues lors de la souscription du contrat.

Il n'est donc pas nécessaire que le formulaire de déclaration de risques contienne des questions au sens littéral du terme (avec un point d'interrogation), pour soulever la nullité du contrat d'assurance par la compagnie d'assurance.

Cependant, le consommateur ne pourra être interpellé face à de telles pratiques commerciales que si elles se généralisent.

En effet, comment l'assureur peut-il prouver que les questions posées, verbalement ou via un échange électronique non enregistré, étaient suffisamment claires et précises ? N'est-ce pas aussi un moyen de présélectionner, grâce à un ordinateur programmé à cet effet, un client particulier en expulsant les candidats indésirables et en contournant l'organisme qu'est la centrale tarifaire en matière d'assurance automobile obligatoire. Cet office perd donc sa raison d'être dans la régulation du marché de l'assurance automobile.

En matière d'assurance obligatoire, le formulaire de déclaration de risques est très important dans la mesure où en cas de refus de souscrire à une assurance responsabilité civile (dommages matériels et corporels que l'automobiliste pourrait causer à un tiers) le candidat doit prouver, est autorisé à reprendre cette organisation.

2.1.4 Les obligation des parties

Une distinction doit être faite entre les obligations de la compagnie d'assurance, d'une part, et les obligations de l'assuré, d'autre part.

2.1.4.1 Obligations de la compagnie d'assurance

Outre une obligation (devoir) d'information et de conseil, l'obligation première de la compagnie d'assurance est, en cas de sinistre, d'appliquer ses garanties et d'indemniser les dommages causés par le sinistre.

Par ailleurs, l'article L. 113-1 de la loi sur les assurances précise que « les pertes et dommages résultant d'événements imprévus ou résultant de la faute.

Ainsi, la compagnie d'assurance n'a qu'une seule obligation lorsque le risque se matérialise : elle doit verser dans le délai convenu l'indemnité ou le montant précisé selon le contrat signé avec l'assuré.

La prestation de l'assureur peut être forfaitaire (en assurance de personnes, en cas d'aléa, le montant versé est déterminé dès la formation du contrat) ou compensatoire (la compagnie d'assurance doit remettre la victime dans l'état où elle se trouvait avant l'accident ou sinistre relevant de sa fortune, le sinistre est couvert par l'assureur, tout sinistre, seul sinistre, et ce principe est déterminé par l'article L. 121-1 du code des assurances).

2.1.4.2 Obligation de l'assuré

Ils sont au nombre de quatre et sont précisés à l'article L 113-2 de la loi sur les assurances :

- Payer l'acompte ou les cotisations aux dates convenues ;
- Répondre avec précision aux questions posées par l'assureur sur le formulaire de déclaration initiale des risques. Une copie doit être remise à l'assuré. Ce formulaire doit être soumis par la compagnie d'assurance pour déposer la nullité du contrat pour fausse déclaration intentionnelle. Ce document permet à l'assureur de déterminer au mieux les risques qu'il couvrira ;
- Pendant la durée du contrat, déclarer toutes circonstances nouvelles qui aggravent ou modifient le risque. Une telle déclaration est faite si, à propos du formulaire de déclaration initiale des risques qui lui est remis, l'assuré constate que les réponses apportées aux questions sont inexactes ou périmées ;
- L'annonce de cette modification doit être faite par lettre recommandée dans un délai de quinze jours à compter du moment où l'Assuré en a connaissance. En cas de doute et pour éviter toute mauvaise surprise en cas de sinistre, contactez votre assureur.
- Informer immédiatement la compagnie d'assurance de tout sinistre susceptible de mettre en cause sa couverture d'assurance, dans le délai prévu au contrat. En aucun cas ce délai ne pourra être inférieur à cinq jours ouvrés (quarante-huit heures en cas de vol).

2.1.5 Durée du contrat

L'article L 113-12 du code des assurances indique que la durée du contrat et les conditions de résiliation sont déterminées par la police. Cependant il faut faire la distinction entre la date de signature du contrat et la date réelle des mandats. En effet, la garantie peut s'appliquer avant ou après la date de conclusion du contrat.

L'article L. 112-4 du code des assurances précise que le document doit indiquer la durée pendant laquelle les risques sont garantis et la durée de cette garantie. La date d'entrée en vigueur des garanties peut donc être librement déterminée par les parties. En cas de silence, la date d'entrée en vigueur des garanties coïncide avec la date de signature du contrat.

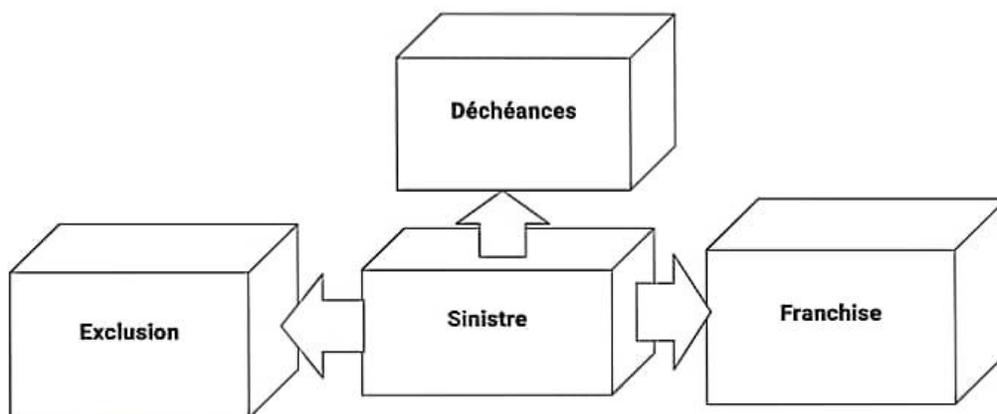
La durée du contrat - déterminée ou indéterminée - est librement déterminée par les parties : très courte dans certains cas (un voyage, par exemple) ou très longue (la compagnie d'assurance a, à vrai dire, une durée indéterminée).

Un contrat à durée déterminée expire à la date d'expiration sauf si le contrat prévoit une clause tacite de reconduction (article R. 112-1 du code des assurances). Dans ce cas, le silence des parties entraîne la prorogation du contrat. A ce titre, la Cour de cassation considère que la tacite reconduction entraîne un nouveau contrat.

L'article L 113-12 alinéa 2 de la loi sur les assurances donne aux parties la possibilité de résilier le contrat à l'issue d'un délai d'un an moyennant un préavis de deux mois.

2.1.6 Sinistre : exclusions, déchéances, franchises

Figure N° 1.2 : Sinistre (exclusions, déchéances, franchises)



Source : Elaboré par nous même

Lors d'un sinistre, l'assureur pourra opposer plusieurs éléments de l'assuré s'il refuse de prendre en charge - en tout ou en partie - les dommages liés à la perception du danger.

2.1.6.1 Les exclusions

Ces éléments sont les exclusions, les forfaits et les déductions. Les exceptions sont de deux types : légales ou traditionnelles.

A. **Les exceptions légales** : sont celles relatives à l'invalidité pour fausse déclaration intentionnelle ou faute intentionnelle.

- La faute intentionnelle désigne la volonté de son auteur de causer le dommage tel qu'il s'est produit ;
- La faute frauduleuse, quant à elle, sera analysée comme une faute d'une certaine gravité sciemment commise par l'assuré.

Exemple : Un conducteur qui traverse volontairement le lit d'une rivière avec un véhicule inadapté commet une erreur frauduleuse qui permet à sa compagnie d'assurance d'exclure sa garantie alors même que l'assuré n'a pas recherché les conséquences néfastes qui en ont résulté.

B. **Les exceptions traditionnelles** : sont celles prévues par la compagnie d'assurance. Pour être valable, elle doit être formelle et limitée.

Exemple : l'exclusion de la garantie visant « d'autres phénomènes à caractère catastrophique » ne peut être considérée comme formelle et limitée.

2.1.6.2 Les d'échéances

La déchéance est la peine à laquelle l'assuré est passible s'il manque à ses obligations après le sinistre. Elle entraîne perte de garantie et ne peut résulter que des stipulations du contrat.

Parmi les clauses de déchéance, les plus courantes sont celles qui pénalisent l'assuré pour non-respect du délai de déclaration de sinistre. Elle ne peut s'appliquer que si l'assureur prouve que le retard de la publicité l'a biaisée. Si le retard est dû à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, l'assureur ne peut l'opposer à l'assuré. En pratique, il arrive que les compagnies d'assurance renoncent à la déchéance lorsque l'assuré est de bonne foi.

Lorsque l'indemnisation est due à un tiers (assurance responsabilité civile), la compagnie d'assurance indemnise le tiers - auquel la déchéance ne peut être appliquée - puis la somme d'argent est remboursée par l'assuré.

2.1.6.3 Les franchises

Le principe de la franchise est clairement défini à l'article L. 121-1, alinéa 2 de la loi sur les assurances qui dispose « qu'il peut être prévu que l'assuré demeure son entreprise d'assurance pour un montant ou une part déterminée ou qu'il supporte par avance la déduction déterminée » de l'indemnisation des pertes ». Ainsi, la franchise est le montant qui reste à votre charge après indemnisation par la compagnie d'assurance.

Par exemple, si le contrat prévoit une franchise de 1000 DA et que le dommage est de 1 0000DA, l'indemnisation que l'assureur versera sera de 1 0000-1000 : 9000DA.

Notez que la remise peut être absolue ou relative. Si vous êtes divorcé, pour chaque sinistre, la compagnie d'assurance vous facture le montant de l'indemnité. Alors que lorsqu'elle est relative, une fois le montant déductible atteint, la compagnie d'assurance supporte l'entièreté de la perte.

2.1.7 Le contenu de contrat

Un contrat d'assurance est un accord légal entre l'assureur et l'assuré, où l'assureur s'engage à fournir une protection financière à l'assuré en cas de sinistre ou de perte, moyennant le paiement d'une prime par l'assuré. Voici les éléments clés qui sont généralement inclus dans un contrat d'assurance :

- **Les parties impliquées:** le contrat doit inclure les noms et adresses des parties impliquées, à savoir l'assureur et l'assuré.
- **Les conditions générales:** le contrat doit expliquer les termes et les conditions de la couverture d'assurance. Cela inclut les risques couverts, les exclusions, les franchises, les limites de couverture et les obligations de l'assuré.
- **Les garanties:** le contrat doit énumérer les différentes garanties offertes par l'assurance, ainsi que les montants de couverture correspondants pour chaque garantie.
- **Les primes:** le contrat doit préciser le montant de la prime que l'assuré doit payer, ainsi que les modalités de paiement.
- **La durée du contrat :** le contrat doit indiquer la durée de la couverture d'assurance, ainsi que les modalités de renouvellement ou de résiliation.
- **Les modalités de règlement des sinistres :** le contrat doit expliquer comment les sinistres seront traités et comment les indemnités seront calculées et payées.
- **Les conditions particulières :** le contrat peut également inclure des conditions particulières qui sont spécifiques à l'assuré ou à la nature de la couverture.

2.1.8 Preuve de l'existence du contrat

La preuve de l'existence du contrat d'assurance doit être apportée par l'assureur et/ou l'assuré, selon les circonstances et les exigences légales. Cette preuve est essentielle pour

déterminer les droits et obligations de chacune des parties au contrat, ainsi que pour régler les éventuels litiges qui pourraient survenir.

Il existe plusieurs moyens de prouver l'existence d'un contrat d'assurance, mais les plus courants sont les suivants :

- 1) **La police d'assurance:** il s'agit du document écrit qui récapitule les termes du contrat d'assurance. La police d'assurance est émise par l'assureur et remise à l'assuré. Elle doit contenir toutes les informations nécessaires pour identifier le contrat, comme le nom et l'adresse de l'assuré, le montant de la prime, la durée du contrat, les garanties souscrites, les exclusions de garantie, etc.
- 2) **L'attestation d'assurance:** cette attestation est délivrée par l'assureur et remise à l'assuré. Elle atteste que l'assuré a souscrit une assurance pour couvrir un risque donné. L'attestation doit contenir les mêmes informations que la police d'assurance.
- 3) **Les échanges de courrier:** les échanges de courrier entre l'assureur et l'assuré peuvent également servir de preuve de l'existence du contrat d'assurance. Il peut s'agir par exemple de lettres d'acceptation de la proposition d'assurance, de lettres de relance de paiement de prime, etc.
- 4) **Les relevés bancaires:** lorsque les primes sont payées par prélèvement automatique sur le compte bancaire de l'assuré, les relevés bancaires peuvent également servir de preuve de l'existence du contrat d'assurance.

Il convient de souligner que la preuve de l'existence du contrat d'assurance peut être exigée à différents moments : lors de la souscription du contrat, en cas de sinistre, ou encore en cas de litige. Dans tous les cas, il est important que les preuves apportées soient claires, complètes et vérifiables. En cas de doute sur l'existence ou les termes du contrat d'assurance, il est recommandé de faire appel à un avocat spécialisé en droit des assurances.

2.1.9 Modification de contrat d'assurance

2.1.9.1 Par l'assuré

Une modification de contrat d'assurance par l'assuré peut se produire pour différentes raisons, telles que des changements dans les besoins en matière de couverture d'assurance, des changements de situation personnelle ou professionnelle, ou des ajustements dans les termes et les conditions de la police.

En général, les modifications de contrat d'assurance peuvent être apportées par l'assuré en communiquant avec la compagnie d'assurance ou son représentant. Dans certains cas, la

compagnie d'assurance peut exiger que l'assuré remplisse un formulaire de modification de contrat ou fournisse une preuve de changement de situation.

Les modifications de contrat d'assurance peuvent inclure :

- **Augmentation ou diminution de la couverture d'assurance** : Si l'assuré a besoin d'une couverture d'assurance plus élevée ou s'il souhaite réduire la couverture d'assurance, il peut demander une modification de contrat.
- **Changement de bénéficiaire** : Si l'assuré souhaite changer le bénéficiaire désigné sur la police d'assurance, il peut demander une modification de contrat.
- **Modification de la durée de la police** : Si l'assuré souhaite prolonger ou raccourcir la durée de sa police d'assurance, il peut demander une modification de contrat.
- **Ajout ou suppression de clauses particulières** : Si l'assuré souhaite ajouter ou supprimer des clauses particulières dans sa police d'assurance, il peut demander une modification de contrat.
- **Changement de la prime** : Si l'assuré souhaite changer la prime qu'il doit payer pour sa police d'assurance, il peut demander une modification de contrat.

Il est important de noter que toute modification de contrat d'assurance peut avoir des implications sur la prime d'assurance, la couverture offerte et les conditions générales du contrat. Il est donc important de bien comprendre les conséquences de toute modification avant de prendre une décision finale.

2.1.9.2 Par l'assureur

En tant qu'assureur, il est possible de modifier un contrat d'assurance, sous certaines conditions. Cependant, cela doit être fait avec une grande transparence et des explications claires pour l'assuré. Voici quelques informations supplémentaires pour vous aider à mieux comprendre :

Tout d'abord, l'assureur peut modifier un contrat d'assurance si les termes initiaux ont été convenus pour une période déterminée et que cette période arrive à son terme. Dans ce cas, l'assureur doit informer l'assuré de la modification à venir et des nouvelles modalités qui s'appliqueront au contrat.

En outre, l'assureur peut également modifier le contrat en cas de changement de la réglementation, d'une décision de justice ou d'une évolution du risque assuré. Dans ces cas, l'assureur doit expliquer en détail les raisons de la modification et fournir une notification écrite à l'assuré, avec un préavis suffisant pour que l'assuré puisse prendre les mesures nécessaires.

Enfin, il est important de noter que les modifications apportées au contrat d'assurance ne peuvent pas avoir d'effet rétroactif, c'est-à-dire qu'elles ne peuvent pas s'appliquer à des événements qui se sont produits avant la modification. De plus, l'assuré a toujours le droit de résilier le contrat s'il n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions.

2.1.10 Prescription

En assurance, une prescription est une limite de temps au-delà de laquelle une personne ne peut plus intenter une action en justice pour réclamer une indemnisation auprès de son assureur. En d'autres termes, si une personne subit un sinistre couvert par une assurance, elle doit agir rapidement pour demander une indemnisation à son assureur. Si elle ne le fait pas dans les délais impartis, elle risque de perdre son droit à une indemnisation.

La prescription varie selon les types d'assurance et les pays. En général, les délais sont de deux à cinq ans à compter de la date de survenance du sinistre. En France, par exemple, le délai est de deux ans pour les assurances habitation, automobile et responsabilité civile, et de dix ans pour les assurances de responsabilité décennale dans le secteur du bâtiment.

La prescription a pour objectif de protéger les assureurs contre les réclamations tardives qui pourraient être difficiles à évaluer et à prouver. Elle permet également de garantir la stabilité des résultats financiers des compagnies d'assurance en limitant les risques de paiements tardifs et de pertes financières imprévues.

Il est important de noter que la prescription ne s'applique pas aux obligations d'assurance en cours. Par exemple, si un assuré oublie de payer une prime d'assurance, l'assureur peut réclamer le paiement de cette prime pendant la durée du contrat d'assurance.¹³

En conclusion, cette section met en évidence les différents aspects liés à la modification des contrats d'assurance et aux types de contrats d'assurance automobile.

Nous avons abordé la possibilité pour les assurés de demander des modifications à leur contrat, que ce soit pour ajuster leur couverture, changer de bénéficiaire ou modifier leur prime. Il est important de noter que les assureurs ont également la possibilité d'apporter des modifications aux contrats, mais ils doivent informer les assurés et respecter un préavis adéquat.

De plus, nous avons souligné l'importance de la prescription en assurance, qui limite le délai pour intenter une action en justice en cas de réclamation.

En ce qui concerne les types de contrats d'assurance automobile, nous avons distingué les contrats individuels, qui couvrent un seul véhicule, des contrats flotte, qui couvrent plusieurs véhicules avec une seule police.

Enfin, nous avons mis en lumière le rôle essentiel des acteurs de l'assurance tels que les assureurs, les courtiers et les agents d'assurance, qui jouent un rôle clé dans la vente et la gestion des polices d'assurance.

¹³ Institut National De La Consommation. Mise à jour le : 20/06/2017 Disponible sur internet à l'EURL : < <http://www.inc.conso.fr/content/assurance/lecontrat-assurance> > page consultée le 25/02/2023.

En somme, cette section souligne l'importance de la flexibilité offerte par la modification des contrats d'assurance, la diversité des contrats d'assurance automobile disponibles et le rôle crucial des différents acteurs de l'industrie de l'assurance.

2.2 Types de contrat d'assurance automobile

2.2.1 Contrat d'assurance de véhicule individuelle

Un contrat d'assurance automobile individuelle assure un seul véhicule utilisé dans un cadre professionnel, par exemple un taxi. Pour les entreprises, ce type de contrat s'apparente au contrat d'assurance automobile d'un particulier, Un système de bonus-malus peut s'appliquer.

2.2.2 Contrat d'assurance flotte automobile

Les ménages et les entreprises disposant de plusieurs véhicules ont la possibilité de souscrire un contrat d'assurance spécifique, appelé contrat d'assurance flotte automobile. Ce type d'assurance est largement utilisé par les entreprises et se caractérise par trois points fondamentaux :

✓ **Une seule assurance couvre plusieurs véhicules en même temps**

L'assurance flotte automobile est une assurance qui a la capacité de couvrir plusieurs véhicules (flotte automobile) à partir d'une seule police souscrite. Ce type de service spécifique peut être demandé dès lors qu'au moins trois voitures sont disponibles à assurer. Il est clairement très demandé par les entreprises, mais il ne leur est pas réservé. Il peut aussi être contracté par une collectivité, une association, voire un particulier. Dans le cas où un contrat d'assurance flotte automobile est conclu par un chef d'entreprise pour son entreprise, il souscrit une assurance automobile unique qui couvre tous les véhicules appartenant à l'entreprise, quel que soit leur type (voitures de société, poids lourds, remorques et semi-remorques -remorques, engins de chantier, etc.). Par cette formule, le chef d'entreprise dispose également d'une garantie de sa responsabilité civile personnelle pour tous les véhicules du parc automobile, évitant ainsi la double garantie. L'assurance flotte automobile est très pratique car elle ne vous permet de gérer qu'un seul contrat, ce qui vous fait gagner du temps. Chaque année, le souscripteur doit déclarer tous les véhicules à rattacher au contrat. Il peut décider d'en retirer un ou plusieurs sans avoir à modifier les termes de l'accord.

✓ **Un contrat d'assurance sans bonus-malus**

Le gros avantage de l'assurance flotte automobile est que le contrat n'inclut pas le coefficient de roulement (CRM) habituel appelé « bonus malus ». En l'absence de CRM, la prime est calculée chaque année, à l'expiration du contrat, à partir d'un rapport annuel prenant en compte tous les sinistres potentiels survenus au cours des 12 derniers mois. En effet, tous les sinistres de la flotte automobile doivent être déclarés par leur gestionnaire à la compagnie d'assurance qui les conserve ensuite dans un fichier national tenu par l'association pour gérer les

informations sur les risques en assurance. Le contrat d'assurance flotte automobile doit être établi au nom d'un seul conducteur principal pour tous les véhicules, ce qui n'exclut évidemment pas leur utilisation par d'autres personnes, dites conducteurs occasionnels. Comme pour une assurance automobile classique, un conducteur secondaire peut être inscrit au contrat : il sera placé sous la responsabilité de l'assuré qui reste seul cotisant et doit déclarer les éventuels sinistres. A chaque échéance, le montant de la prime sera calculé en fonction des sinistres déclarés l'année précédente et des profils des différents conducteurs (primaire, secondaire, accessoire).

✓ **Contrat négociable sur plusieurs points**

Compte tenu de l'absence de système Bonus-malus régi par la loi en France, le contrat d'assurance flotte automobile laisse une part très importante dans la négociation entre l'assuré et l'assuré, tant au moment de la souscription du contrat que de son renouvellement. Lors de chaque réévaluation annuelle. De plus, diverses garanties complémentaires (multirisques professionnels, assistance sans déduction kilométrique en cas de sinistre, garantie différenciée selon la tranche d'âge du véhicule, etc.) Il est donc plus avantageux pour le futur assuré de faire le tour des différentes compagnies qui proposent ce type d'assurance, de comparer leurs offres, et enfin de négocier avant une éventuelle souscription. De plus, avoir un contrat d'assurance flotte automobile n'est pas forcément avantageux pour toutes les personnes possédant plusieurs véhicules. Cela se fait au cas par cas, en fonction du statut de chaque assuré (particulier ou entreprise, taille du parc de véhicules, type de véhicules à couvrir, montant et garanties prévues au contrat après négociation, profils de conducteurs - majeur, mineur et accessoires, etc.), que ce dernier doit décider s'il souhaite souscrire un contrat d'assurance unique pour la flotte de voitures ou plusieurs contrats d'assurance classiques pour le véhicule.

A. Système bonus-malus

Un bonus-malus est un système qui ajuste les primes en fonction du comportement de l'assuré. Cet ajustement intervient à chaque échéance annuelle pour les sinistres engageant la responsabilité de l'assuré. Les primes de base sont réduites lorsqu'il n'y a pas de réclamations et augmentées lorsqu'il y a une ou plusieurs réclamations. Si l'assurance change, vous conserverez votre facteur de bonus et la compagnie d'assurance devra vous délivrer un relevé d'informations.¹⁴

2.3 Les acteurs d'assurance

L'industrie de l'assurance est constituée de différents acteurs qui interviennent à différents niveaux de la chaîne de valeur de l'assurance.

¹⁴ ¹⁴ “Contrat d'assurance flotte“ par Cyndie Guez, publié sur site web “ Service Les Echos Solutions “. Disponible à l'adresse suivante : <https://solution.lesechos.fr/business-trip/c/le-contrat-d'assurance-flotte-automobile-les-3-points-connaître-7681/>

2.3.1 Les assureurs

Les assureurs sont des acteurs clés du secteur de l'assurance, ils sont responsables de la gestion des risques et de la fourniture de polices d'assurance pour protéger les biens, la santé et la vie des individus et des entreprises.

Les assureurs peuvent être classés en deux catégories : les assureurs directs et les assureurs indirects. Les assureurs directs sont ceux qui vendent directement des polices d'assurance aux clients, tandis que les assureurs indirects vendent des polices d'assurance par l'intermédiaire d'agents d'assurance, de courtiers d'assurance ou d'autres intermédiaires.

Les assureurs doivent être réglementés par les organismes de réglementation gouvernementaux pour assurer la sécurité et la protection des clients. Ils doivent également être financièrement stables pour pouvoir payer les réclamations des clients en cas de besoin.¹⁵

2.3.2 Les courtiers d'assurances

Les courtiers d'assurances sont des professionnels qui agissent en tant qu'intermédiaires entre les compagnies d'assurance et les clients. Ils aident les clients à choisir les polices d'assurance les mieux adaptées à leurs besoins, en tenant compte de leur budget et de leur situation particulière. Les courtiers d'assurances peuvent travailler pour une entreprise ou être indépendants.

Le rôle des courtiers d'assurances est de fournir des conseils et des recommandations aux clients en matière d'assurance, ainsi que de négocier des polices d'assurance avec les compagnies d'assurance en leur nom. Ils peuvent également aider les clients à gérer leurs polices d'assurance existantes, notamment en apportant des modifications et en aidant à résoudre les problèmes.

Les courtiers d'assurances doivent être autorisés et réglementés par les autorités compétentes. Ils doivent suivre des normes éthiques strictes et s'assurer que les produits d'assurance qu'ils proposent sont appropriés pour les besoins de leurs clients.¹⁶

2.3.3 Les Agents d'assurance

Les agents d'assurance sont des professionnels qui travaillent pour le compte d'une compagnie d'assurance pour vendre des polices d'assurance et aider les clients à choisir la couverture qui convient le mieux à leurs besoins. Ils sont souvent considérés comme l'un des acteurs clés de l'industrie de l'assurance car ils sont en contact direct avec les clients et ont une connaissance approfondie des produits d'assurance.

¹⁵ Williams, T. (2019). Insurance: Concepts & Coverage. Wolters Kluwer.

¹⁶ "The role of insurance brokers in the insurance market" par Paul C. van Fenema ET Eric K. Clemons, publié dans le Journal of Insurance Issues en 2001.

Selon un rapport de l'Organisation internationale du travail (OIT) intitulé "La réglementation de l'activité des agents et courtiers d'assurance", les agents d'assurance jouent un rôle crucial dans la promotion de l'assurance en tant qu'outil de gestion des risques et de protection financière. Ils aident les clients à comprendre les risques auxquels ils sont exposés et les différentes options qui s'offrent à eux en matière d'assurance.

Les agents d'assurance doivent être titulaires d'une licence pour exercer leur métier. Ils doivent également suivre une formation continue pour maintenir leur licence et rester à jour sur les développements de l'industrie de l'assurance.¹⁷

2.3.4 Les réassureurs

Les réassureurs sont des acteurs clés de l'industrie de l'assurance. Ils fournissent une assurance aux assureurs eux-mêmes, pour couvrir les risques qu'ils prennent en assurant leurs clients. Les réassureurs sont importants car ils permettent aux assureurs de prendre des risques plus importants tout en limitant leur exposition. Les réassureurs peuvent également aider les assureurs à gérer leur capital et à se conformer aux réglementations de solvabilité.¹⁸

2.3.5 Les experts en sinistre

Les experts en sinistre sont des professionnels de l'assurance qui évaluent les dommages subis par les biens ou les personnes lors d'un sinistre. Ils sont chargés de déterminer l'étendue des dommages, d'évaluer les coûts de réparation ou de remplacement, et de recommander des solutions pour résoudre les problèmes rencontrés. Les experts en sinistre peuvent travailler pour des compagnies d'assurance, des cabinets d'expertise, des entreprises ou des organismes publics.

L'expertise en sinistre est une discipline qui requiert des compétences techniques, juridiques et communicationnelles. Les experts en sinistre doivent être en mesure de communiquer efficacement avec les parties prenantes, y compris les assurés, les avocats, les entrepreneurs et les fournisseurs de services.¹⁹

Conclusion

En guise de conclusion, l'assurance est une pratique qui remonte à l'Antiquité et qui a évolué au fil des siècles pour devenir une industrie majeure dans le monde contemporain. Le contrat d'assurance est un accord légal qui lie l'assuré et l'assureur, et qui permet de transférer le risque d'une partie à une autre en échange d'une prime. Les acteurs de l'assurance sont nombreux et variés, allant des compagnies d'assurance traditionnelles aux courtiers en passant par les

¹⁷ Organisation internationale du travail. (2010). La réglementation de l'activité des agents et courtiers d'assurance. De https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_dialogue/--sector/documents/publication/wcms_150325.pdf

¹⁸ "Reinsurance: The Fundamentals" de Robert W. Strain, publié en 2012 par l'éditeur Wiley.

¹⁹ "Expertise en sinistre : évaluation des dommages corporels et matériels" de Jacques Léger et Michel Labrosse, publié en 2015 par les Éditions Yvon Blais.

réassureurs. Aujourd'hui, l'assurance est indispensable pour protéger les individus et les entreprises contre les risques imprévus et les aider à faire face aux conséquences financières de ces risques

Chapitre 2 : La branche assurance automobile en Algérie

Introduction

L'assurance automobile en Algérie a connu une évolution significative ces dernières décennies. En effet, depuis l'adoption de la loi sur l'assurance en 1995, le marché algérien de l'assurance a connu un essor important, en particulier dans le domaine de l'assurance automobile. Cette croissance est due en partie à l'augmentation du nombre de voitures sur les routes algériennes, mais également à l'introduction de nouvelles compagnies d'assurance offrant des produits plus compétitifs.

Malgré cette croissance, le marché de l'assurance automobile en Algérie reste confronté à des défis importants, notamment en matière de sécurité routière et de garanties offertes aux assurés. Les accidents de la route sont malheureusement fréquents en Algérie, ce qui a conduit à une augmentation des primes d'assurance automobile pour couvrir les risques.

Dans ce présent chapitre, nous allons essayer d'analyser l'évolution de l'assurance automobile en Algérie et de présenter les différentes garanties proposées aux assurés.

Section 01 : Présentation et l'évolution du marché d'assurances automobile en Algérie

Dans cette section consacrée à l'assurance en Algérie, nous explorerons l'origine de l'assurance dans le pays, en mettant en lumière sa naissance et son développement. Nous commencerons par une définition générale de l'assurance, suivie d'un bref aperçu de la pratique qui était en vigueur. Ensuite, nous nous pencherons sur le marché de l'assurance automobile en Algérie, en présentant ses caractéristiques et son évolution au fil du temps. Enfin, nous examinerons les différentes compagnies algériennes d'assurance automobile et effectuerons une analyse approfondie du marché algérien dans son ensemble

1.1 La naissance de l'assurance en Algérie²⁰

L'histoire de l'assurance en Algérie remonte à l'époque coloniale française. En effet, c'est en 1830, lorsque les français ont débarqué en Algérie, que les premières compagnies d'assurance ont été créées pour répondre aux besoins des colons et des militaires.

La première compagnie d'assurance à s'installer en Algérie est la "Compagnie d'Assurances Générales de France" en 1833. Elle est suivie par la "Compagnie d'Assurances Maritimes et Terrestres" en 1835 et de la "Compagnie d'Assurances Générales de Lyon" en 1836. Ces compagnies d'assurance étaient principalement axées sur les risques liés au transport maritime et terrestre.

²⁰ "L'Assurance en Algérie: De la colonisation à l'indépendance" par Boubekeur Boumaza (2009)

Après l'indépendance de l'Algérie en 1962, le secteur de l'assurance a été nationalisé et une société d'assurance publique a été créée, la Société Nationale d'Assurances (SAA). Depuis, le secteur de l'assurance en Algérie a connu une croissance importante avec l'émergence de plusieurs compagnies d'assurance privées.

1.2 Définition de l'assurance automobile

D'après **J-L M-Lagardette** et **P Tissier**, l'assurance automobile est un contrat par lequel l'assureur garantit à l'assuré une indemnité pour les dommages subis par son véhicule, ainsi que pour les dommages qu'il pourrait causer à autrui lors de son utilisation. Cette assurance est obligatoire pour tout propriétaire de véhicule motorisé en circulation sur la voie publique en France.²¹

Pour **F Ewald**, l'assurance automobile est un dispositif de prévention et de protection des risques liés à l'utilisation des véhicules. Elle permet de garantir une compensation financière en cas de dommage, qu'il soit subi ou causé à autrui. C'est une forme de solidarité entre les conducteurs, qui contribuent collectivement à couvrir les risques encourus sur la route.²²

Quant à **J Ghestin**, l'assurance automobile est un contrat par lequel l'assureur s'engage à garantir les conséquences pécuniaires des dommages causés à autrui par l'assuré dans le cadre de l'utilisation de son véhicule. Cette assurance est obligatoire pour tous les propriétaires de véhicules à moteur en circulation sur la voie publique en France.²³

Selon **M Leroy**, l'assurance automobile est un contrat d'indemnisation qui permet de couvrir les risques liés à la circulation des véhicules. Elle vise à garantir une compensation financière en cas de dommage, que celui-ci soit subi par l'assuré ou causé à autrui. Elle a pour but de protéger les victimes d'accidents de la route et de favoriser une meilleure sécurité routière.²⁴

1.3 Présentation du marché d'assurance automobile en Algérie ²⁵

L'assurance automobile en Algérie est régie par la loi n°05-07 du 28 avril 2005 relative aux assurances. Cette loi impose aux propriétaires de véhicules d'avoir une assurance responsabilité civile automobile (RCA) pour couvrir les dommages causés à des tiers lors d'un accident. Cette assurance est obligatoire et doit être souscrite auprès d'une compagnie d'assurance agréée par l'Etat.

²¹ Martin-Lagardette, J.L., & Tissier, P. (2004). Traité des assurances terrestres. Éditions Lexis Nexis.

²² Ewald, F. (1991). L'État providence. Grasset.

²³ Ghestin, J. (2007). Traité de droit civil: les obligations. Éditions LGDJ.

²⁴ Leroy, M. (2017). Droit des assurances. Éditions Dalloz.

²⁵ Loi n°05-07 du 28 avril 2005 relative aux assurances (Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire, n° 24, 2ème année, 2 mai 2005).

En plus de la RCA, les propriétaires de véhicules peuvent souscrire à d'autres types d'assurances, tels que l'assurance tous risques, qui couvre les dommages causés à leur propre véhicule en cas d'accident, ainsi que les dommages causés à des tiers. Il existe également des assurances optionnelles, telles que l'assistance en cas de panne ou d'accident, l'assurance du conducteur, qui couvre les frais médicaux et les pertes de revenus en cas de blessures, et l'assurance vol, qui couvre le vol du véhicule.

Les primes d'assurance automobile en Algérie dépendent du type de véhicule, de la couverture choisie et de l'historique de conduite du propriétaire du véhicule. Les compagnies d'assurance en Algérie offrent des primes compétitives pour attirer les clients, mais il est important de choisir une compagnie d'assurance fiable et réputée pour éviter les problèmes en cas de sinistre.

1.4 L'évolution du marché d'assurance automobile en Algérie²⁶

L'assurance automobile est un secteur en constante évolution en Algérie, voici une présentation des différentes étapes de son évolution et son impact sur le marché :

- **Les premières compagnies d'assurance automobile :** Les premières compagnies d'assurance automobile en Algérie sont apparues dans les années 1960, peu de temps après l'indépendance du pays. À cette époque, les contrats étaient basiques et couvraient principalement les dommages causés aux tiers.
- **La réglementation de l'assurance automobile :** Dans les années 1980, le gouvernement algérien a commencé à réglementer le secteur de l'assurance automobile. Des lois ont été promulguées pour protéger les consommateurs et les compagnies d'assurance ont été obligées de fournir des services plus complets.
- **La libéralisation du marché de l'assurance :** Dans les années 1990, le marché de l'assurance a été libéralisé, entraînant une augmentation significative du nombre de compagnies d'assurance automobile en Algérie. Cela a créé une concurrence accrue sur le marché, offrant ainsi aux consommateurs une plus grande variété de produits d'assurance à des prix compétitifs.
- **Les avancées technologiques dans l'assurance automobile :** Au cours des dernières années, l'assurance automobile en Algérie a connu une évolution importante grâce aux avancées technologiques. Les compagnies d'assurance ont adopté de nouvelles technologies pour améliorer leurs processus de souscription et de gestion des sinistres.

²⁶ Zighed, D. A., & Guettiche, S. (2016). The determinants of automobile insurance expenditures in Algeria. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 4(9), 84-98.

Les assurés peuvent désormais souscrire une assurance automobile en ligne, ce qui leur permet de gagner du temps et de réduire les coûts liés à l'assurance.

L'impact de cette évolution sur le marché de l'assurance automobile en Algérie a été considérable. La libéralisation du marché a entraîné une concurrence accrue entre les compagnies d'assurance, ce qui a permis aux consommateurs de bénéficier d'une plus grande variété de produits d'assurance à des prix compétitifs. Les avancées technologiques ont également amélioré l'efficacité des processus d'assurance, réduisant ainsi les coûts pour les compagnies d'assurance et les assurés.

Cependant, il reste encore des défis à relever, notamment en matière de réglementation et de sensibilisation des consommateurs aux avantages de l'assurance automobile.

1.5 Les différentes compagnies algériennes d'assurance automobile²⁷

Les compagnies d'assurance automobile en Algérie sont nombreuses et offrent des produits et services variés. Voici quelques-unes des principales compagnies d'assurance automobile en Algérie :

- **Société Nationale d'Assurance (SAA) :** C'est la première compagnie d'assurance en Algérie. Elle propose une gamme complète de produits d'assurance automobile, y compris l'assurance responsabilité civile obligatoire (RCO), l'assurance tous risques, l'assurance bris de glace et l'assurance incendie.
- **Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) :** Cette compagnie propose également une large gamme de produits d'assurance automobile, y compris l'assurance RCO, l'assurance tous risques, l'assurance bris de glace et l'assurance incendie. Elle offre également des services d'assistance routière.
- **Compagnie Centrale de Réassurance (CCR) :** Cette compagnie est spécialisée dans la réassurance et propose des solutions d'assurance automobile pour les entreprises.
- **Compagnie d'Assurances et de Réassurances El Djazaïr (CARA) :** Cette compagnie propose une gamme complète de produits d'assurance automobile, y compris l'assurance RCO, l'assurance tous risques, l'assurance bris de glace et l'assurance incendie. Elle offre également des services d'assistance routière.
- **Alliance Assurances :** Cette compagnie propose une large gamme de produits d'assurance automobile, y compris l'assurance RCO, l'assurance tous risques, l'assurance bris de glace et l'assurance incendie. Elle offre également des services d'assistance routière.

²⁷ "Les compagnies d'assurance en Algérie", La Tribune, 12 juillet 2021, <https://www.latribune-dz.com/economie/les-compagnies-d-assurance-en-algerie/>

Il convient de noter que cette liste n'est pas exhaustive et qu'il existe de nombreuses autres compagnies d'assurance automobile en Algérie.

1.6 Analyse du marché algérien

Dans ce point nous allons essayer de faire une analyse du marché algérien des assurances pour l'exercice 2022. Ensuite, nous passons au la croissance du chiffre d'affaires et des sinistres de l'assurance automobile en Algérie, pour la même année.

1.6.1 Analyse du marché algérien des assurances pour l'exercice 2022 (tendances et perspectives)²⁸

Selon le Conseil national des Assurances (CNA), le marché algérien des assurances a connu une augmentation de 5,9% en chiffre d'affaires, atteignant 162,6 milliards de DA à la fin de l'exercice 2022.

Les Assurances de Dommages dominent le marché avec une part de 85,9%, suivies par les Assurances de Personnes avec une part de 9,9%.

L'activité Takaful a produit 48,5 millions de DA à la fin de l'exercice 2022, tandis que les acceptations internationales ont atteint 6,8 milliards de DA, soit une croissance de 2,3% par rapport à 2021.

Les sinistres déclarés ont totalisé 80,2 milliards de DA en 2022, principalement dans les Assurances de Dommages (91,2%).

Les indemnisations ont atteint 69,9 milliards de DA pour 1 195 231 dossiers réglés, soit une augmentation de 1,2% en montant et de 5% en nombre par rapport à 2021.

Les sinistres restants à payer se chiffrent à 103,1 milliards de DA et concernent 1 395 766 dossiers en instance de règlement.

La production des Assurances de Dommages a augmenté de 4,7% en 2022, atteignant 139,6 milliards de DA, avec les branches "Automobile" et "IRD" qui ont représenté 91% de l'activité.

²⁸ Algérie Eco. Mis à jour en : 2022. Disponible sur internet à l'URL : <https://www.algerie-eco.com> . Page consultée le : 10/04/2022

Tableau N° 1 : Répartition du marché algérien des assurances en 2022

Type d'assurance	Chiffres d'affaires en 2022 (milliards de DA)	Part de marché en %
Assurances de dommages	139.6	85.9
Assurances de personnes	16.1	9.9
Takaful	0.05	0.03
Acceptations internationales	6.8	4,18

Source : Elaboré par nous même

Tableau N° 2 : Les sinistres déclarés

Type de sinistre	Montant total des sinistres déclarés en 2022 (milliards de DA)	Pourcentage par apport au total
Assurances de dommages	73.1	91.2
Assurances de personnes	7.1	8.8

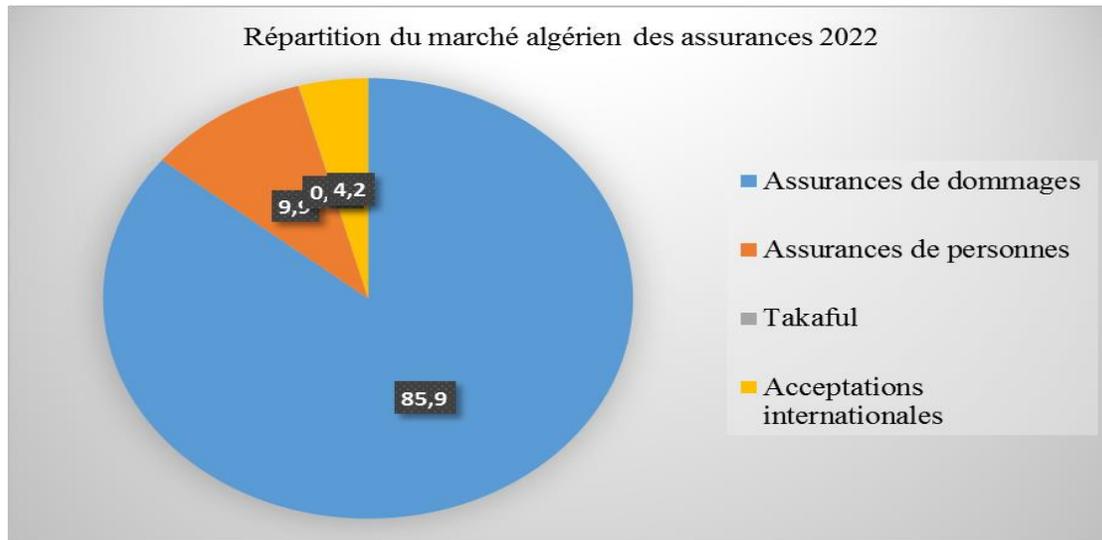
Source : Elaboré par nous même

Tableau N° 3 : Les indemnisations

Type de règlement	Montant total des indemnisations en 2022 (milliards de DA)	Nombre de dossiers régler	Pourcentage de croissance par apport à 2021
Assurances de dommages	63.6	1080413	1.2% en montant, 4.7% en nombre
Assurances de personnes	6.3	114818	0.8% en montant, 6.5% en nombre

Source : Elaboré par nous même

Figure N° 2.1 : Répartition du marché algérien des assurances 2022



Source : Elaboré par nous même

Le montant total des sinistres restant à payer en 2022 s'élève à 103.1 milliards de DA, pour un total de 1395766 dossiers en attente de règlement.

1.6.2 Analyse de la croissance du chiffre d'affaires et des sinistres de l'assurance automobile en Algérie en 2022

Le chiffre d'affaires de l'assurance automobile a augmenté de 4,7% par rapport à l'exercice 2021, atteignant près de 65 milliards de DA, ce qui représente 46,5% de la production totale d'assurances de dommages. Cette croissance est principalement due aux risques non obligatoires qui ont augmenté de 7,7%.

Les sinistres déclarés ont également augmenté de 7,1% en termes de nombre et de 6,2% en termes de montant, totalisant 73,2 milliards de DA pour 1 144 706 dossiers déclarés en 2022.

L'assurance automobile est la principale branche avec une part de 95,2% en nombre et 68,2% en valeur de toutes les déclarations d'assurances de dommages, pour un total de 49,9 milliards de DA en hausse de 3,9%.

Les indemnités versées par les compagnies d'assurance de dommages ont augmenté de 1,1% pour atteindre un total de 62,6 milliards de DA pour 948 376 dossiers réglés en 2022.

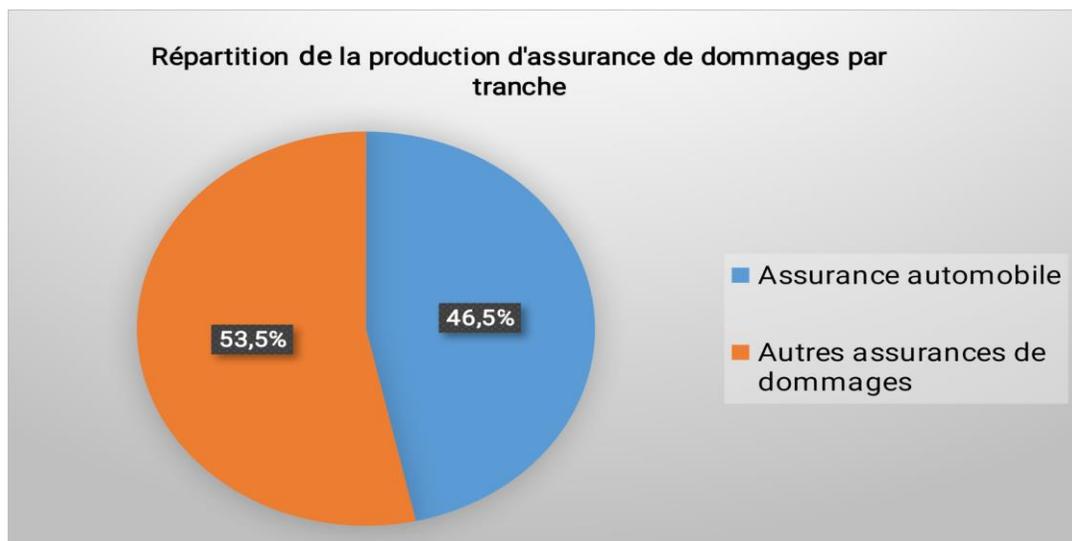
Cependant, le montant du stock des sinistres restants à payer a augmenté de 19,1% pour atteindre 98,4 milliards de DA avec 1 337 190 dossiers restants à payer en 2022.

Tableau N°4 : répartition de la production d'assurances de dommages et les indemnités versées par les compagnies d'assurance de dommages

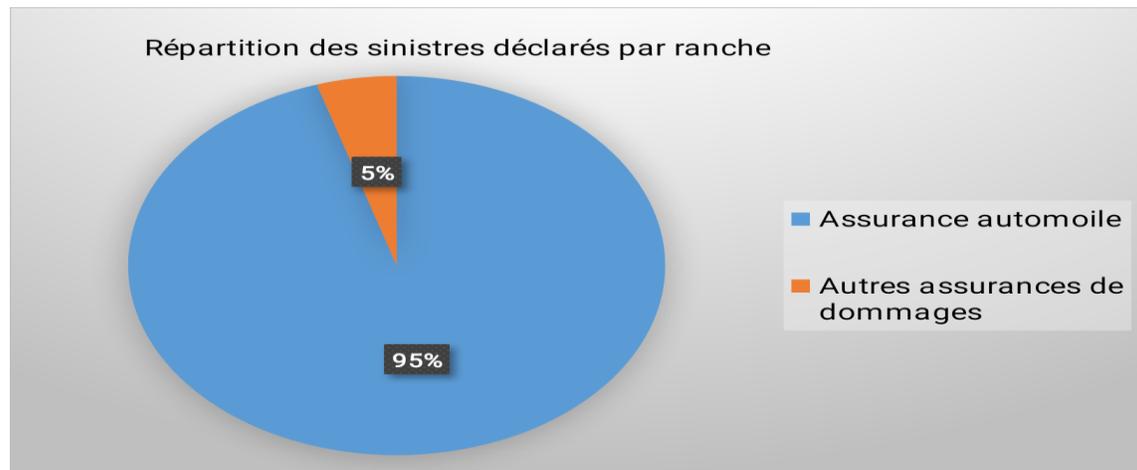
Catégorie	Valeur	Variation par rapport à 2021
Chiffres d'affaires de l'assurance automobile	65 milliards de DA	+4.7%
Production totale d'assurances de dommages		
Part de l'assurance automobile dans la production	46.5%	
Risques non obligatoire	+7.7%	
Sinistres déclarés (nombre)	1144706	+7.1%
Sinistres déclarés (montant)	73.2 milliards de DA	+6.2%
Indemnisations versées (nombre de dossiers réglés)	948376	
Indemnisations versées (montant)	62.6 milliards de DA	+1.1%
Stock des sinistres restant à payer (nombre)	1337190	+19.1%
Stock des sinistres restant à payer (montant)	98.4 milliards de DA	

Source : Elaboré par nous même

Figure N° 2.2: Répartition de la production d'assurance de dommages par tranche



Source : Elaboré par nous même

Figure N° 2.3 : Répartition des sinistres déclarés par tranche

En conclusion, cette section a couvert de manière approfondie différents aspects de l'assurance automobile en Algérie. Nous avons exploré l'origine de l'assurance dans le pays, ce qui nous a permis de mieux comprendre son évolution et son importance actuelle. Nous avons également défini l'assurance automobile et présenté le marché spécifique à l'Algérie, mettant en évidence ses caractéristiques et son fonctionnement. De plus, nous avons examiné les différentes compagnies algériennes d'assurance automobile, qui jouent un rôle clé dans ce secteur. Enfin, nous avons réalisé une analyse approfondie du marché algérien dans son ensemble, ce qui nous a permis de mieux appréhender ses forces, ses faiblesses et ses opportunités. Cette étude nous offre une vision globale de l'assurance automobile en Algérie, mettant en lumière ses développements passés et ses perspectives pour l'avenir.

Section 02 : Les différentes garanties de la branche assurance automobile en Algérie ²⁹

Cette section se focalise sur les différentes garanties de l'assurance automobile, qu'elles soient obligatoires ou facultatives. Nous explorerons en détail les diverses protections offertes par l'assurance automobile, afin de fournir aux conducteurs une compréhension approfondie des options qui s'offrent à eux. Nous aborderons les garanties obligatoires imposées par la législation, telles que la responsabilité civile, défense et recours ...etc. Ainsi que les garanties facultatives qui permettent d'élargir la couverture, comme la protection contre le vol, Bris de glace...etc.

²⁹ Conditions générales visa N°04/M.F/DAASS, police d'assurance du 30/12/2007 « Assurance automobile » (document internes de la CAAR).

2.1 Les garanties obligatoires de l'assurance automobile : RC / DR / PT

En ce qui concerne les garanties obligatoires de l'assurance automobile en Algérie, nous trouvons trois catégories, qui sont :

2.1.1 Responsabilité Civile (RC)

La garantie de responsabilité civile (RC) est une assurance obligatoire pour tout propriétaire de véhicule terrestre à moteur. Elle couvre les dommages causés à autrui lors d'un accident impliquant votre véhicule. Cette garantie se décline en deux types :

La garantie RC en circulation, qui couvre les dommages causés aux tiers lorsque vous utilisez votre véhicule sur la voie publique.

La garantie RC hors circulation, qui couvre les dommages causés aux tiers lorsque vous utilisez votre véhicule en dehors de la voie publique (par exemple sur un terrain privé).

La garantie RC de base incluse dans votre contrat d'assurance automobile couvre généralement les dommages causés à autrui lorsque vous utilisez votre véhicule sur la voie publique.

2.1.2 Défense-Recours (DR)

La garantie défense et recours est une garantie obligatoire. Elle permet à l'assuré de bénéficier d'une assistance juridique en cas de litige lié à un accident de la route, que ce soit avec un tiers ou avec sa propre compagnie d'assurance.

Cette garantie prend en charge les frais d'avocat et les frais de justice en cas de procédure judiciaire. Elle peut également couvrir les frais d'expertise, de médiation, de conciliation ou de transaction pour régler le litige à l'amiable.

En outre, la garantie défense et recours permet de bénéficier d'un accompagnement juridique dans les démarches à effectuer auprès de l'assurance, notamment pour la négociation des indemnisations et la prise en charge des dommages.

2.1.3 Personnes transportées (PT)

La garantie de personnes transportées de l'assurance automobile est une garantie obligatoire qui permet de protéger les personnes transportées dans le véhicule assuré en cas d'accident de la route.

En effet, en cas d'accident, l'assurance responsabilité civile du conducteur ne couvre que les dommages causés aux tiers, c'est-à-dire aux personnes ou aux biens extérieurs au véhicule assuré. La garantie de personnes transportées permet quant à elle de couvrir les dommages corporels subis par les passagers du véhicule, y compris le conducteur.

Cette garantie peut couvrir différents types de préjudices, tels que les frais médicaux, les frais d'hospitalisation, les frais de rééducation, les pertes de revenus ou les préjudices esthétiques. Le montant de la garantie varie en fonction du contrat d'assurance souscrit et des options choisies.

2.2 Les garanties facultatives de l'assurance automobile

2.2.1 Dommages avec ou sans collision " tous risques "

La garantie tous risques est une option d'assurance automobile qui offre une couverture complète pour votre propre véhicule en cas de dommages causés par un accident, une collision ou un acte de vandalisme, ainsi que pour les dommages causés à autrui.

La garantie tous risques couvre généralement tous les types de dommages, y compris ceux qui ne sont pas couverts par la garantie dommages avec ou sans collision, tels que les dommages causés par des forces de la nature (tempête, grêle, inondation, etc.), les bris de glace, les dommages causés par un tiers non identifié (conducteur non assuré, conducteur en fuite, etc.), ainsi que les pertes financières liées à un vol ou à un incendie.

Cependant, il est important de noter que la garantie tous risques peut avoir des exclusions et des limites de couverture spécifiques. Par exemple, certains contrats d'assurance tous risques peuvent exclure la couverture des dommages causés par une conduite en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogues, ou limiter la couverture des dommages causés par une utilisation professionnelle du véhicule.

Il est également important de prendre en compte que la garantie tous risques est généralement plus coûteuse que les autres formules d'assurance automobile, et que le montant de la prime peut varier en fonction de plusieurs facteurs, tels que l'âge du conducteur, le type de véhicule assuré, le lieu de résidence, etc.

2.2.2 Dommages collision

Le dommage collision de l'assurance automobile est une couverture qui peut être incluse dans un contrat d'assurance automobile. Cette garantie couvre les dommages causés à votre propre véhicule en cas d'accident où vous êtes en tort ou si aucun tiers responsable n'est identifié.

Plus précisément, la garantie dommages collision couvre les dommages matériels subis par votre véhicule en cas de collision avec un autre véhicule ou un obstacle, ainsi que les dommages causés à votre véhicule en cas de renversement ou de sortie de route.

Il est important de noter que la garantie dommages collision n'est pas obligatoire, mais elle peut être recommandée si vous avez un véhicule neuf ou de valeur élevée. Il convient également de vérifier les termes et les limites de la garantie dans le contrat d'assurance, ainsi que le montant de la franchise, qui est le montant que vous devez payer de votre propre poche avant que l'assurance ne couvre les dommages.

2.2.3 Bris de glace

La garantie bris de glace de l'assurance automobile est une option qui peut être incluse dans une assurance auto, en plus de la couverture d'assurance de base. Cette garantie permet de couvrir les dommages causés aux vitres de la voiture, tels que les pare-brise, les vitres latérales et les rétroviseurs.

La garantie bris de glace couvre généralement les dommages causés par des événements tels que les impacts de pierres, les intempéries, les accidents ou les actes de vandalisme. Cependant, il peut y avoir des exclusions, comme les dommages causés intentionnellement ou les dommages causés lors de courses ou de compétitions.

2.2.4 Vol

Cette option couvre les frais de réparation ou de remplacement de votre véhicule en cas de vol.

En général, la garantie de vol couvre la perte totale de votre véhicule en cas de vol, ainsi que les dommages causés par le vol, comme les dommages causés à la serrure ou à l'allumage de votre voiture. Elle peut également couvrir le vol d'objets personnels laissés dans votre véhicule.

Il est important de noter que la garantie de vol ne couvre pas les pertes financières résultant du vol de votre véhicule, comme les biens personnels volés ou les frais de location de voiture. Pour être indemnisé pour ces pertes, vous devrez souscrire d'autres garanties telles que l'assurance habitation ou l'assurance responsabilité civile.

2.2.5 Incendie et Explosions

Cette garantie peut couvrir les dommages causés par un incendie ou une explosion accidentelle, tels que des feux de voiture, des explosions de pneus, ou encore des incendies causés par des éléments extérieurs comme la foudre ou les feux de forêt.

Il est important de noter que cette garantie est souvent facultative et peut être incluse dans votre contrat d'assurance automobile moyennant une prime supplémentaire. Il est donc important de vérifier votre contrat d'assurance automobile pour savoir si vous bénéficiez de cette couverture.

2.2.6 Assistance automobile

La garantie assistance automobile est une garantie qui est généralement proposée par les compagnies d'assurance automobile pour offrir une aide en cas de panne ou d'accident sur la route. Cette garantie peut inclure une variété de services, tels que :

- Le remorquage du véhicule vers un garage ou un lieu de réparation en cas de panne ou d'accident

- La mise à disposition d'un véhicule de remplacement en cas d'immobilisation prolongée du véhicule assuré
- L'assistance en cas de crevaison ou de perte de clés
- L'assistance juridique en cas de litige avec un tiers impliqué dans un accident

En conclusion, cette section nous a permis de découvrir les différentes garanties offertes par l'assurance automobile en Algérie. Nous avons exploré les garanties obligatoires imposées par la réglementation, ainsi que les options facultatives permettant aux conducteurs de personnaliser leur couverture. Cette compréhension approfondie des garanties permet aux conducteurs de faire des choix éclairés pour protéger leur véhicule et leur sécurité financière en fonction de leurs besoins spécifiques. En considérant ces garanties, les conducteurs en Algérie peuvent assurer leur tranquillité d'esprit sur les routes.

Conclusion

En somme, l'assurance automobile en Algérie a connu une évolution significative au fil des années, passant d'un marché quasi inexistant à un marché plus compétitif et réglementé. Les compagnies d'assurance offrent une gamme de garanties, allant de la responsabilité civile obligatoire à des garanties tous risques optionnels pour couvrir les dommages subis par le véhicule assuré.

Cependant, malgré les efforts déployés pour améliorer le marché de l'assurance automobile, des défis subsistent, notamment en termes de sensibilisation et d'éducation des conducteurs sur l'importance de souscrire une assurance automobile et les risques encourus en cas de non-respect de cette obligation.

En outre, l'existence d'une économie informelle dans le secteur automobile en Algérie peut compliquer la mise en œuvre des réglementations relatives à l'assurance automobile. Il reste donc important que les compagnies d'assurance et les autorités réglementaires continuent de travailler ensemble pour promouvoir l'importance de l'assurance automobile et pour garantir le respect des réglementations en vigueur.

***Chapitre 03 : La gestion des sinistres dans la branche assurance automobile au sein de
l'agence CAAR 216 Bejaia***

Introduction

La gestion des sinistres automobile fait référence à l'ensemble des procédures visant à gérer les réclamations liées aux accidents de la route impliquant des véhicules. Elle implique la notification et l'enregistrement du sinistre, l'évaluation des dommages subis, la prise en charge des réparations, ainsi que la résolution de tout litige éventuel.

Pour mettre en œuvre nos acquis théoriques présentés tout au long des deux chapitres précédents, nous devons essayer d'étudier la gestion des sinistres automobiles matériels. A cet effet, nous avons réalisé un stage au niveau l'agence d'assurance et réassurance CAAR 216 Bejaïa, où nous avons eu accès à l'ensemble des données nécessaires pour notre étude

Pour bien mener cette étude nous avons subdivisé ce chapitre en deux sections, à savoir : la première est consacrée à la présentation de l'organisme d'accueil CAAR 216 Bejaïa. Quant à la deuxième, elle repose sur une étude de cas d'assurance automobile au sein de cette même agence.

Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil (la CAAR 216 Bejaia)

Cette section aborde plusieurs aspects de la CAAR, Nous commencerons par retracer brièvement l'historique de la direction générale de la CAAR. Ensuite, nous explorerons les activités essentielles de la CAAR, qui joue un rôle central dans le domaine de l'assurance automobile en Algérie. Nous poursuivrons ensuite avec un aperçu de l'organigramme de la direction générale de la CAAR, décrivant la structure de l'organisation. Par la suite, nous nous concentrerons sur la présentation de l'agence CAAR 216 de Béjaïa.

Enfin, nous présenterons l'organigramme de l'agence CAAR 216 de Béjaïa.

1.1 La direction générale de la CAAR assurance et réassurance

Dans ce qui suit, nous allons présenter la direction générale de la CAAR ainsi que ses différents services et leurs fonctions.

1.1.1 Historique de la direction général de la CAAR assurance et réassurance

La CAAR est la plus ancienne compagnie d'assurance en Algérie. En effet, elle a été créée après l'indépendance en 1963 sous le nom de Caisse d'Assurance et de Réassurance. Elle était en charge des transferts légaux pour permettre à l'Etat algérien de contrôler le marché de l'assurance.

Depuis lors, les différentes étapes de la restructuration du marché algérien (monopole, fonctionnalisation du réseau, spécialisation, création de la Compagnie Centrale de Réassurance – CCR, création de la Compagnie Algérienne des Assurances CAAT) ont principalement déterminé l'activité et la spécialisation de la CAAR dans la gestion des risques industriels.

Dans ce contexte, les dispositions de la nouvelle loi sur les assurances visent à assurer des conditions de marché propices à une croissance réelle et une activité maîtrisée à travers les axes suivants :

- Grâce à la diversification des produits d'assurance pour stimuler les activités, notamment la promotion de l'assurance-vie, et la diversification des modes de distribution des produits, les compagnies d'assurance peuvent distribuer leurs produits à travers le réseau bancaire.
- Le renforcement de la sécurité financière et de la gouvernance des compagnies d'assurance nécessite que les compagnies d'assurance aient une bonne stabilité financière et une gestion de qualité, et qu'elles protègent les intérêts des assurés par des mesures.
- La réglementation des assurances est restructurée et la Commission de réglementation des assurances est créée pour contrôler les activités d'assurance et de réassurance.
- Contrôler le marché de l'assurance par des transferts légaux
- L'État monopolise le secteur des assurances.
- 1985 Cède son portefeuille d'assurance transport à CAAT

Depuis sa création il y a plus de 50 ans, la CAAR a dû entreprendre plusieurs tâches qui peuvent se résumer ainsi :

- La transition vers l'autonomie des entreprises publiques et toutes les réformes économiques depuis lors ont eu un impact sur le secteur de l'assurance, dont les suivants sont particulièrement remarquables :
- La suppression de la spécialisation signifie directement la concurrence entre les différents opérateurs.
- L'État se retire de la gestion des entreprises publiques dans tous les aspects liés à l'autonomie des entreprises.
- Libération d'activité et offre d'opportunités au secteur privé d'exercer dans le secteur des assurances.

Avec l'agrément du Ministère des Finances, la CAAR est autorisée à exercer toutes les activités d'assurance, y compris la réassurance. En 2011, le secteur algérien des assurances connaît une nouvelle phase de développement, avec la loi n°06-04 instaurant la séparation des assurances de personnes et de responsabilité d'ici cinq ans : c'est ainsi qu'est née la garantie CAARAMA. Le capital social de la filiale est de 1 milliard de dinars, qui a été approuvé le 9 mars 2011.³⁰

1.1.2 Activités de la CAAR assurance et de réassurance³¹

La Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) comptait 1 939 salariés et 296 agences à fin 2019, dont 152 agences agréées (directes et indirectes) et 144 points de vente de bancassurance, avec le Crédit Populaire d'Algérie CPA et la Banque Nationale de Algérie BNA. CAAR propose une large gamme de produits d'assurance pour les entreprises et les particuliers, et s'est forgé une réputation de service de qualité grâce à la coopération avec divers partenaires.

³⁰ Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance (CAAR). Mis à jour le 03/2017. Disponible sur internet à l'URL : <https://caar.dz> La CAAR assurance historique (la page consulté 07/04/2023).

1.1.2.1 Activités d'assurance

L'entreprise commercialise une large gamme de produits, à savoir :

- Assurance Auto : Responsabilité Civile et Dommages Auto et Assistance.
- Assurances risques divers : incendie, explosion et risques annexes, inondation, vol de marchandises, vol de coffre-fort, vol de personne, bris de glace, responsabilité civile générale, multirisque habitation et réparation domiciliaire, multirisque professionnels artisans, commerçants et indépendants.
- Assurance risques industriels : incendie, explosion et risques annexes, panne mécanique, responsabilité civile des produits livrés, marchandises réfrigérées, pertes d'exploitation après incendie et panne mécanique, multirisques des entreprises industrielles et commerciales, tous risques informatiques.
- Assurance des risques chantier : responsabilité civile professionnelle des architectes et entrepreneurs, tous risques chantier, tous risques engins de chantier, tous risques montage, responsabilité civile décennale.
- Assurance transport (maritime, terrestre, ferroviaire, aérien) : assurance cargo, assurance corps, pêche, etc.
- Assurance catastrophes naturelles.
- Par ailleurs, l'assurance-vie est gérée par CAARAMA assurances, filiale spécialisée dans les produits et services d'assurance-vie.

1.1.2.2 Activités de réassurance

La CAAR dispose d'un service central de réassurance depuis 1963. Le département se compose d'un groupe de personnel technique expérimenté dans la technologie de la réassurance. De nombreuses formations avancées en coopération avec des réassureurs reconnus sur le marché international enrichissent la formation de ces cadres. Au fil des années, les dirigeants de CAAR ont entretenu d'excellentes relations avec tous les courtiers de réassurance londoniens tels que : WILLIS FEBER, UNITED INSURANCE BROCKERS (UIB), MARSH et des réassureurs de renommée mondiale tels que : SCOR/Paris, Swiss Re, Munich Re, Gerling Gruppe, Arig Londres... Avant de monopoliser la réassurance, la CAAR plaçait le risque directement auprès des réassureurs. Suite à la spécialisation de la Compagnie Nationale d'Assurances en 1975, la

CAAR, en collaboration avec la Compagnie Centrale de Réassurance "CCR", continue à maintenir le contact avec ses partenaires réassureurs pour intégrer des opérations au portefeuille.

1.1.2.3 Activités placement financiers

Activités liées aux placements financiers (obligations d'État, placements en actions, etc.). La CAAR, à l'instar des compagnies d'assurances du monde entier, développe des activités d'investissement financier dynamiques. L'approche suivie en la matière repose sur deux principes tels que : Sécurité des investissements.

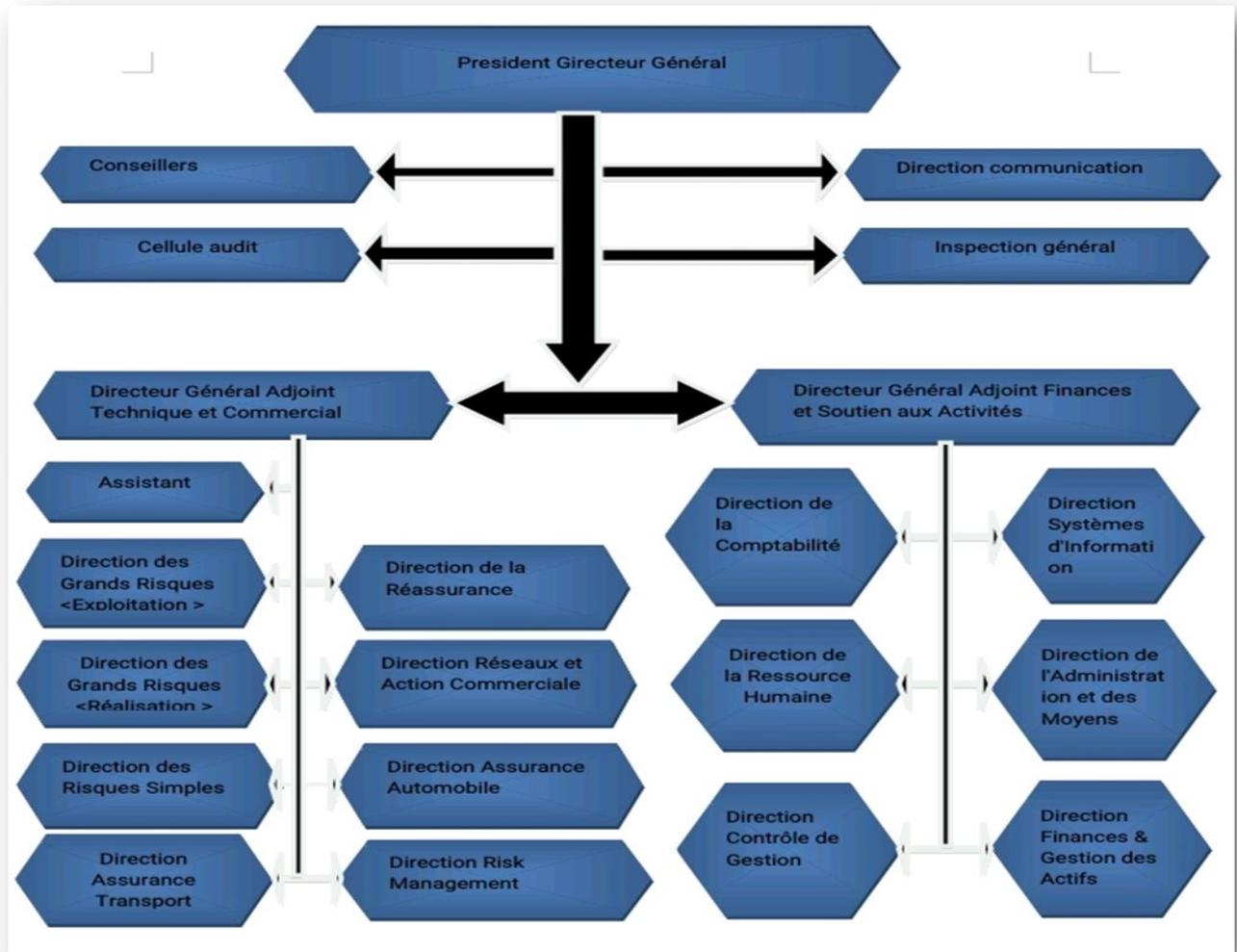
Bénéfice. La structure des investissements financiers de la société est conforme aux réglementations requises par la législation algérienne ; La stratégie mise en place a permis de réaliser des profits exceptionnellement bons au cours des dix dernières années.³²

1.1.3 Organigramme de la direction générale de la CAAR assurance et de réassurance

La figure suivante illustre l'organigramme de la direction générale de la CAAR assurance et de réassurance.

³² ³² Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance (CAAR). Mis à jour en 2019. Disponible sur internet à l'URL : <https://caar.dz/activité-CAAR> La CAAR assurance activité (la page consulté 07/04/2023).

Figure N° 3.1 : Organigramme de la direction générale de la CAAR assurance et de réassurance



Source : Document interne de la compagnie Algérienne d'assurance et de réassurance CAAR

1.1.4 Chiffres clé de la direction générale de la CAAR

Le tableau suivant fournit des informations sur les revenus de la Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) au cours des années 2019, 2020 et 2021. Les données présentées incluent le chiffre d'affaires total de la CAAR en milliards de dinars, ainsi que le chiffre d'affaires spécifique de la branche assurance automobile en millions de dinars. En analysant les chiffres, on peut observer les tendances suivantes :

Tableau N° 5 : Analyse comparative des performances de la branche automobile par rapport à d'autres branches (Mds DA)

Branche	Incendie	Cat-Nat	RC	Transport	Crédit	RD/RS	Automobile	Engineering	Total
CA 2019	4 228 992	967 412	850 358	2 003 255	24 626	367 814	5 625 386	1 297 252	15 365 095
CA 2020	3 427 979	1 067 387	940 318	2 252 482	2 400	394 619	5 752 603	1 028 644	14 866 432
CA 2021	4 112 414	1 036 025	1 717 319	1 974 068	2 717	393 623	5 673 179	1 347 830	16 257 175
Évolution 2019/2020	-19%	7%	11%	12%	10%	-90%	2%	-21%	-3%
Évolution	20%	-3%	83%	-12%	13%	0%	-1%	31%	9.35%
Structure du portefeuille 2019	28%	8%	6%	2%	6%	13%	37%	0.2%	100%
Structure du portefeuille 2020	23%	7%	6%	15%	0.02%	3%	39%	7%	100%
Structure du portefeuille 2021	25%	6%	11%	12%	0.02%	2%	25%	8%	100%

Source : Elaboré par nous même à partir des données de l'entreprise

○ Évolution du chiffre d'affaires

En 2019, le chiffre d'affaires total s'élevait à 15 365 095 (Mds DA). À partir de 2020, le chiffre d'affaires a subi une baisse pour atteindre 14 866 432 MDA, représentant ainsi une diminution de 3% par rapport à 2019. Cependant, en 2021, le chiffre d'affaires a rebondi pour atteindre 16 257 175 MDA, ce qui correspond à une augmentation de 9,35% par rapport à 2020.

○ Répartition du chiffre d'affaires par branche

D'après l'analyse du tableau, nous pouvons observer les variations dans la répartition des branches du portefeuille au fil des années. Voici un résumé de ces changements :

- La branche "Automobile" représentait une part importante du portefeuille avec 37% en 2019, qui a légèrement augmenté à 39% en 2020, puis a diminué à 25% en 2021.
- La branche "Incendie" occupait la deuxième place en termes de part du portefeuille, avec 28% en 2019, puis 23% en 2020, et enfin 25% en 2021.
- La branche "Transport" a connu une évolution significative, passant de 2% en 2019 à 15% en 2020, pour ensuite diminuer à 12% en 2021.
- La branche "Cat-Nat" représentait 8% du portefeuille en 2019, et a légèrement diminué à 7% en 2020, puis à 6% en 2021.

- La branche "RC" conservait une part stable de 6% du portefeuille en 2019 et 2020, mais a augmenté à 11% en 2021.
- La branche "Crédit" représentait 6% du portefeuille en 2019, puis a considérablement diminué à 0,02% en 2020 et 2021.
- La branche "Engineering" avait une part marginale de 0,2% en 2019, puis a augmenté à 7% en 2020 et à 8%.

Structure du portefeuille

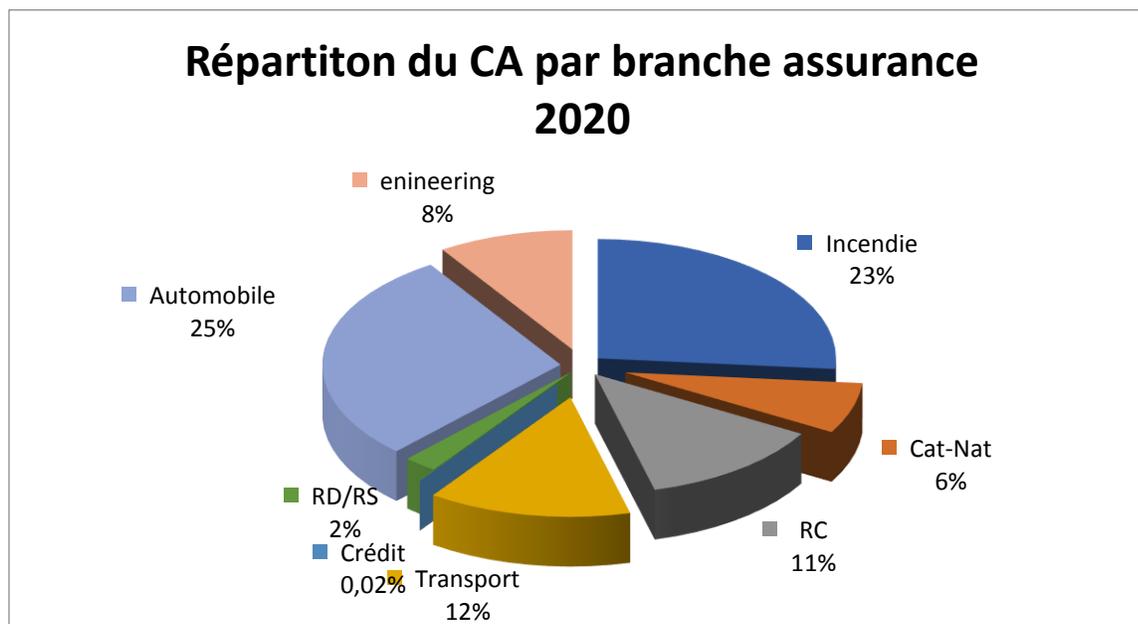
- En 2019, la branche assurance automobile représentait 37% du portefeuille global de l'entreprise.
- En 2020, sa part a légèrement diminué pour représenter 39% du portefeuille.
- En 2021, la part de la branche assurance automobile dans le portefeuille est passée à 25%.

Le poids et la tendance du chiffre d'affaires de la branche automobile

La branche de l'assurance automobile a enregistré le plus haut chiffre d'affaires au cours des années 2019, 2020 et 2021, se plaçant juste après la branche incendie. L'évolution de son chiffre d'affaires a été globalement stable, avec une légère baisse en 2020 suivie d'une augmentation en 2021. Malgré une diminution de sa part dans le portefeuille de l'entreprise entre 2019 et 2020, cette branche conserve une part significative.

En résumé, la branche assurance automobile a généré un chiffre d'affaires considérable, faisant d'elle un élément clé du portefeuille de l'entreprise. Bien qu'il y ait eu une légère baisse du chiffre d'affaires en 2020, celui-ci s'est redressé et a augmenté en 2021. Toutefois, la part de la branche assurance automobile dans le portefeuille global a diminué au fil des années. Il serait pertinent d'examiner plus en détail les raisons de cette évolution et de prendre des mesures appropriées pour maintenir la compétitivité de la branche assurance automobile au sein de l'entreprise. Pour mieux illustrer l'importance de la branche automobile dans le chiffre d'affaires global de la CAAR, la figure ci-dessous présente la répartition du chiffre d'affaires de chaque branche d'assurance dans le total pour l'année 2020.

Figure N° 3.2 : Répartition du CA par branche assurance 2020



Source : Elaboré par nous même à partir des données de l'entreprise

- **Analyse des chiffres d'affaires de la CAAR et de la branche assurance pour les années 2019, 2020 et 2021**

Tableau N° 6 : Analyse des chiffres d'affaires de la CAAR et de la branche assurance pour les années 2019, 2020 et 2021(Mds DA)

Années	CA total de la CAAR en milliards de dinars	CA de la branche assurance automobile en millions de dinars
2019	15 365 095	5625386
2020	14.866435	5752603
2021	16 257 175	5673179

Source : Elaboré par nous même à partir des données de l'entreprise

Le tableau fournit des informations sur les revenus de la Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) au cours des années 2019, 2020 et 2021. Les données présentées incluent le chiffre d'affaires total de la CAAR en milliards de dinars, ainsi que le chiffre d'affaires spécifique de la branche assurance automobile en millions de dinars. En analysant les chiffres, on peut observer les tendances suivantes :

○ **Chiffre d'affaires total de la CAAR**

En 2019, le chiffre d'affaires total de la CAAR s'élevait à 15 365 095 milliards de dinars. Cependant, ce chiffre a connu une légère baisse en 2020, s'établissant à 14 866 435 milliards de dinars. Cette diminution peut être attribuée à différents facteurs tels que des fluctuations économiques ou des événements particuliers.

Toutefois, en 2021, le chiffre d'affaires total de la CAAR a connu une augmentation significative pour atteindre 16 257 175 milliards de dinars. Cette augmentation indique une reprise ou une croissance du chiffre d'affaires global de la CAAR après la légère baisse enregistrée en 2020. Cela peut refléter des améliorations économiques ou des stratégies commerciales efficaces mises en place par l'entreprise.

○ **Chiffre d'affaires de la branche assurance automobile**

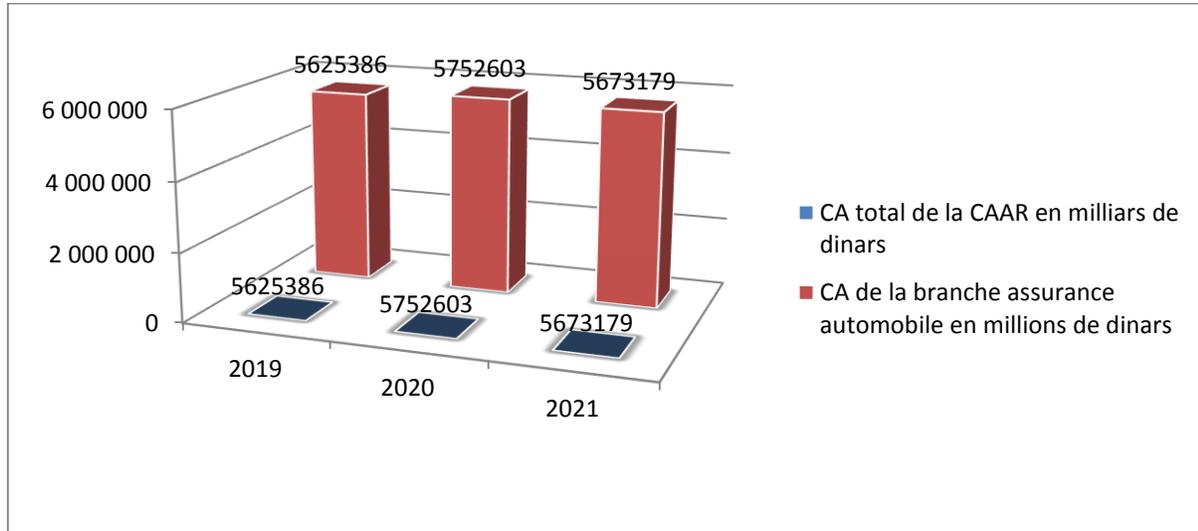
En analysant les chiffres fournis, on peut observer les tendances suivantes concernant le chiffre d'affaires de la branche assurance automobile de la Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR)

En 2019, le chiffre d'affaires de la branche assurance automobile s'élevait à 5 625 386 millions de dinars. Ce chiffre a légèrement augmenté en 2020 pour atteindre 5 752 603 millions de dinars. Cependant, en 2021, le chiffre d'affaires de la branche assurance automobile a de nouveau diminué pour s'établir à 5 673 179 millions de dinars.

Malgré une légère baisse du chiffre d'affaires global de la CAAR en 2020, le chiffre d'affaires de la branche assurance automobile a connu une légère augmentation cette année-là. Cependant, en 2021, il a de nouveau diminué.

Pour mieux illustrer le poids du chiffre d'affaires de la branche assurance automobile dans le chiffre d'affaires global de l'entreprise, la figure ci-dessous présente la répartition du chiffre d'affaires de chaque branche d'assurance dans le total de l'année.

Figure N° 3.3 : Les chiffres d'affaires de la CAAR et de sa branche assurance automobile pour les années 2019, 2020 et 2021



Source : Elaboré par nous même à partir des données de l'entreprise

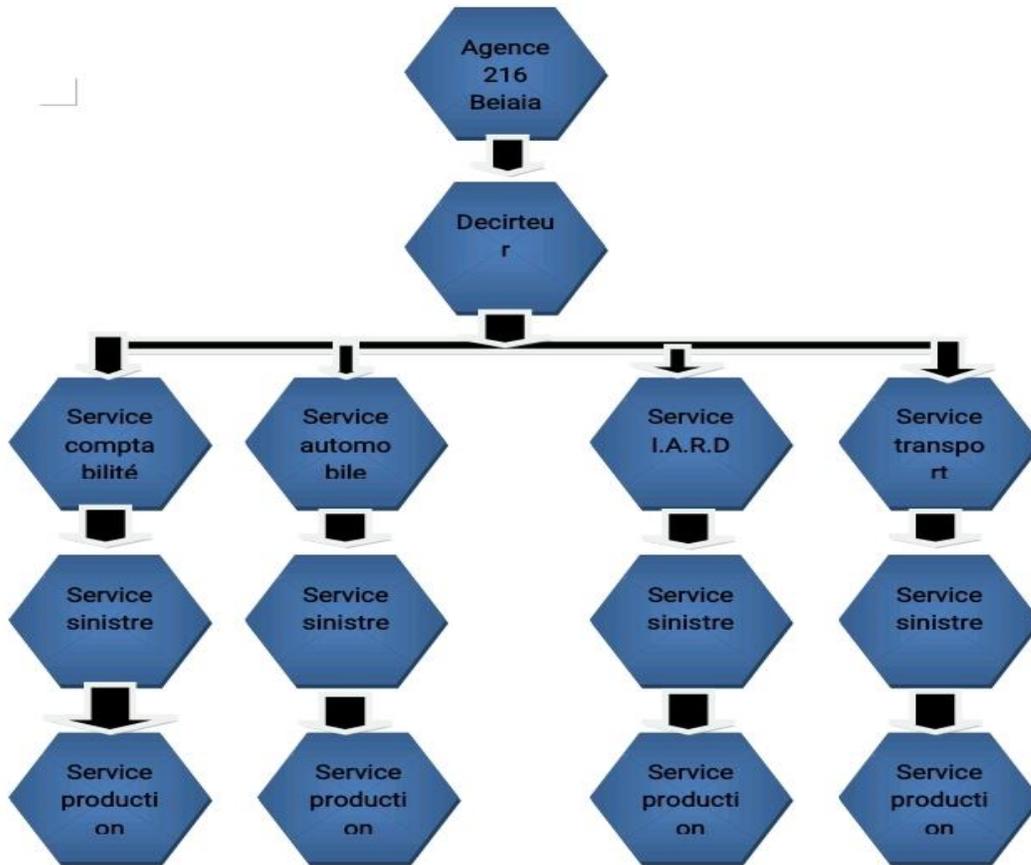
1.2 L'agence CAAR 216 Bejaia

L'agence CAAR 216 sise P2VX+W8R, Big Center D4affaire Krim Belkacem EDIMCO-Bejaia, est ouverte en 2015, constituée d'une équipe de 10 personnes, ouvre du dimanche à jeudi de 8h00 à 17h00.

1.2.1 Organigramme de l'agence 216 Bejaia

La figure suivante illustre l'organigramme de l'agence CAAR 216 Bejaïa ainsi que ses différents services

Figure N° 3.4 : Organigramme de l'agence 216 CAAR Bejaïa



Source : Document interne de la compagnie Algérienne d'assurance et de réassurance CAAR

1.2.2 Chiffres clé de l'agence CAAR 216

Dans le point suivant nous allons présenter l'évolution du chiffre d'affaires global et de la branche automobile de l'agence CAAR 216 et ce à travers une analyse comparative sur trois années (2020-2022). Le tableau ainsi que le graphe suivant nous renseignent sur l'évolution du chiffre d'affaires global et de la branche automobile de ladite agence.

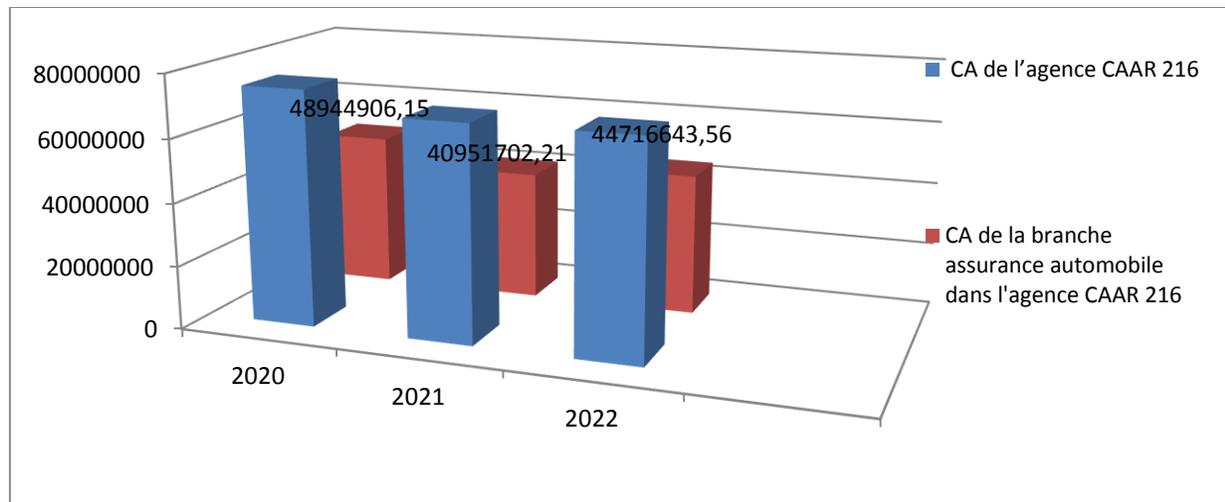
Tableau N° 7 : Comparaison des chiffres d'affaires de l'agence et de la branche automobile (CAAR 216) sur trois années (2020-2022)

Années	CA de l'agence CAAR 216	CA de la branche assurance automobile dans l'agence CAAR 216
2020	74755795,29	48944906,15
2021	68235520,06	40951702,21
2022	68322836,02	44716643,56

Source : Elaboré par nous même à partir des données de l'entreprise

Afin de mieux visualiser l'évolution de la contribution de la branche automobile dans le chiffre d'affaire global, une illustration en graphe nous s'avère indispensable.

Figure N° 3.5: Évolution du chiffre d'affaires de l'agence et de la branche automobile



Source : Elaboré par nous même à partir des données de l'entreprise

Au cours de la période étudiée, le chiffre d'affaires de l'agence a connu une légère baisse de 8,28% entre 2020 (74 755 795,29) et 2021 (68 235 520,06). Cependant, il a augmenté de manière marginale de 0,13% entre 2021 et 2022 (68 322 836,02).

En revanche, le chiffre d'affaires de la branche automobile dans l'agence (CAAR 216) a montré une tendance plus significative. Il a diminué de manière substantielle de 16,35% entre 2020 (48 944 906,15) et 2021 (40 951 702,21). Cependant, il a rebondi de 9,69% entre 2021 et 2022 (44 716 643,56).

En termes de part respective dans le chiffre d'affaires total de l'agence, la branche automobile représentait 65,38% en 2020, 59,96% en 2021 et 65,36% en 2022. Malgré la baisse initiale en 2021, la part de la branche automobile dans le chiffre d'affaires global de l'agence s'est rétablie en 2022, se rapprochant du niveau initial de 2020.

En conclusion, bien que le chiffre d'affaires de l'agence ait connu une légère baisse en 2021, il s'est stabilisé en 2022. Parallèlement, la branche automobile a subi une baisse significative en 2021 mais s'est ensuite redressée en 2022. La part de la branche automobile dans le chiffre d'affaires global de l'agence reste prédominante tout au long de la période.

En conclusion, cette section a présenté l'organisme d'accueil, la CAAR 216 Bejaia, qui est une compagnie d'assurance et de réassurance en Algérie. Nous avons retracé brièvement l'historique de la direction générale de la CAAR depuis sa création en 1963 et son rôle dans le contrôle du marché de l'assurance en Algérie. Nous avons également examiné les activités essentielles de la CAAR, notamment ses produits d'assurance automobile, ses activités de réassurance et ses placements financiers. L'organigramme de la direction générale de la CAAR a été présenté pour donner un aperçu de la structure organisationnelle. Enfin, nous avons analysé les chiffres clés de la CAAR, en mettant en évidence l'évolution du chiffre d'affaires et la répartition du chiffre d'affaires par branche. Ces informations nous permettent de mieux comprendre le contexte dans lequel la gestion des sinistres dans la branche assurance automobile est effectuée au sein de l'agence CAAR 216 Bejaia.

Section 02 : La gestion des sinistres matériels

Cette section se penche sur la gestion des dossiers sinistres, mettant en évidence les étapes essentielles pour gérer efficacement ces situations complexes. Nous commencerons par décrire les étapes clés de la gestion d'un dossier sinistre. Ensuite, nous présenterons deux cas pratique illustrant la gestion d'un dossier sinistre.

2.1 Les étapes de la gestion d'un dossier sinistre

A travers ce point, nous allons essayer de présenter les différentes étapes constituant un dossier sinistre.

2.1.1 Déclaration de l'accident

Lors de la survenance d'un accident de voiture sur la route, l'assureur doit entreprendre les premières démarches nécessaires, qui consistent à déclarer l'accident à l'organisme d'assurance

(l'agence CAAR 216 Bejaïa) auprès duquel il a assuré son véhicule. Et la méthode de déclaration de l'accident est établie en remplissant le constat amiable, que l'accident soit individuel ou impliquant d'autres parties.

Cette déclaration de sinistre est une obligation légale selon l'article L113-2 du Code des Assurances. Les éléments suivants sont obligatoires dans une déclaration.

➤ **Délai de déclaration d'accident**

D'aviser l'assureur, dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans les sept (07) jours , sauf cas fortuit ou de force majeure , de tout sinistre de nature à entraîner sa garantie , de donner toutes les explications exactes concernant ce sinistre et son étendue et de fournir tous les documents demandés par l'assureur. Ce délai de déclaration concerne les garanties accordées par le présent contrat. S'il s'agit d'un vol, ce délai est réduit à trois (03) jours ouvrables.

➤ **Le constat a l'amiable**

Le constat amiable d'accident" Il s'agit d'un formulaire de rapport d'incident standardisé, utilisé dans la plupart des pays européens, qui reprend les principales constatations, quelle que soit la langue dans laquelle il est rédigé. Ce formulaire peut être utilisé pour d'autres types de sinistres : incendie : vol de véhicule ; tentative de vol ; vol de véhicule ; bris de glace...

Le formulaire est également à remplir pour un accident « seul » (avec un corps fixe, par exemple). Dans ce cas, il faut utiliser seulement la partie gauche (A) du formulaire.

S'il y a plus de deux véhicules impliqués dans l'accident, vous devez remplir autant de constats amiables que de chocs : par exemple, lors d'une collision en chaîne avec les véhicules devant et derrière vous.

 **Deux parties sont à remplir**

- **Le recto** (bleu et jaune Constat amiable d'accident automobile) à remplir si possible sur les lieux de l'accident avec l'autre conducteur. Les rubriques 1 à 15 sont à compléter pour les deux conducteurs.

- **Le verso** (Déclaration complémentaire), permettant de mieux expliquer les circonstances de l'accident.

Pour déterminer la responsabilité des deux conducteurs dans l'accident, seul le recto compte. Il doit être signé des deux conducteurs. Les informations écrites au verso ne sont pas opposables à l'autre conducteur et ne permettent donc en rien d'établir les responsabilités. Il est important de ne mentionner que les faits matériels indiscutables.

Pour plus de clarté, il est préférable d'utiliser un stylo à bille, bleu ou noir, pour le remplissage du questionnaire.

2.1.2 Le contrôle des garanties

Après avoir annoncé l'accident et avant que le client ne quitte l'agence d'assurance, le gestionnaire des sinistres vérifie la validité de toutes les informations reçues sur l'assuré, les détails de l'accident, les garanties prises, la période de couverture, la valeur assurée et les caractéristiques de la voiture, et il est également confirmé que l'ancien certificat de visite différent des dommages actuels. Dans le cas où les dommages sont identiques, le dossier est rejeté, dans le cas contraire le gestionnaire passe à l'étape après laquelle le dossier sinistre est ouvert.

2.1.3 Ouverture de dossier sinistre

La déclaration est classée dans une chemise sinistre sur laquelle doit figurer les renseignements suivants :

Le numéro de sinistre, les garanties affectées, les évaluations provisoires doivent être reportés soigneusement sur l'espace réservé sur la chemise du dossier, ouverte à cet effet, au niveau de l'agence, avec signature et griffe du vérificateur de garanties.

L'avis de sinistre doit également être saisi et renseigné dans le système d'information de l'agence via un logiciel appelé **LORAS**

2.1.4 Expertise automobile

2.1.4.1 La demande d'expertise

Après la demande d'expertise généralement, L'expert renvoie une copie de la demande à l'organisme d'assurance pour l'accusé de réception.

Puis l'assuré transfère sa voiture à l'expert pour qu'il l'examine et la prenne en photo si elle est dans un état lui permettant de se déplacer, et si c'est l'inverse, alors l'expert fait une identification unifiée avec l'assuré allé à l'emplacement de la voiture que ce soit dans le garage, le mécanicien...

Lors de l'expertise du véhicule, l'expert en automobile examinera le véhicule de manière détaillée pour évaluer les dommages subis et estimer le coût des réparations nécessaires. Il peut également estimer la valeur vénale du véhicule si cela est nécessaire.

Une fois l'expertise du véhicule terminée, l'expert en automobile rédigera un rapport d'expertise détaillé. Ce rapport contiendra les informations concernant les dommages subis par le véhicule, le coût des réparations nécessaires, la valeur vénale du véhicule, etc.

Ensuite le rapport transmis à la compagnie d'assurance avec une note d'honoraires pour déterminer le montant de l'indemnisation à verser à l'assuré ou à un tiers impliqué dans l'accident.

2.1.4.2 Le rapport d'expertise automobile

- ❖ Le rapport doit notamment aborder les éléments suivants :
- ❖ Le nom de l'expert,
- ❖ Le nom et la qualité des personnes présentes lors de l'examen du véhicule,
- ❖ Le lieu de l'expertise,
- ❖ La date de l'expertise,
- ❖ Les éléments d'identification du sinistre,
- ❖ Les caractéristiques du véhicule expertisé,

- ❖ L'état général du véhicule,
- ❖ L'usure des pneumatiques en pourcentage,
- ❖ Le moment où le véhicule a été expertisé : avant, pendant ou après les réparations,
- ❖ La valeur du véhicule : valeur à neuf (cas des véhicules assurés en dommages), valeur vénale, valeur de remplacement à dire d'expert, lorsque le montant des travaux est équivalent au prix du véhicule,
- ❖ L'évaluation de la remise en état,
- ❖ Les opérations d'expertise : points de choc, détails et coûts des fournitures, coûts de la main d'œuvre, taux de vétusté, durée de la réparation,
- ❖ Les photographies faisant apparaître les points de choc,
- ❖ Les conclusions de l'expert.
- ❖ Une copie du rapport d'expertise est adressée au mandant, une copie est également adressée à l'assuré.

Dans le cadre des conventions d'expertise, les assureurs s'engagent à ne pas contester l'évaluation des dommages déterminés par l'expert unique lorsque le montant des travaux ne dépasse pas une certaine somme.

➤ **Différentes formes d'expertise automobile**

Dans de nombreux pays, le recours à l'expertise automobile est régi par des accords entre entreprises. Ces accords entre assureurs d'un même marché peuvent s'appliquer à des garanties spécifiques. Ils peuvent également être différenciés en fonction du montant des dommages. Ainsi, il existe des conventions d'experts qui ne s'appliquent qu'à la garantie responsabilité civile obligatoire, tandis que d'autres portent sur la garantie dommages au véhicule. Enfin, une convention d'expertise peut être limitée aux sinistres n'excédant pas un certain montant.

L'expertise de la compagnie d'assurance dans le domaine de l'automobile

En droit commun, l'expert auto est reprise par la compagnie d'assurance après examen initial de la déclaration de sinistre reçue de l'assuré. L'expert agréé par la profession et/ou les tribunaux est choisi sur une liste nationale.

Les conventions, lorsqu'elles existent, précisent les conditions de la désignation de l'expertise.

C. Additif expertise

Le cout réel des pièces de rechange si elles sont endommagées par accident, dépassera le montant préalablement déterminer par les experts, a partir de 03 mois de la date d'établissement du constat initial est accordé a l'assuré, nécessitant des compléments connaissances professionnels préalables (sous forme écrite), sous réserve de la présentation de la facture d'achat (coupon) ; passe ce délai, aucun addendum ne peut être créé.

D. Contre expertise (Expert Désigné par l'Assuré)

Lorsqu'aucun débours n'est conclu entre l'assureur et l'assuré ou lorsque ce dernier conteste ou rejette les conclusions de l'expert désigné par l'assureur, celui-ci est libre de désigner son propre expert. Cette contre-expertise est à la charge de l'assuré.

Le deuxième expert doit approcher la personne engagée par la compagnie d'assurance pour comparer ses idées et finir par rédiger un rapport commun. Cette action est appelée l'expérience amicale et contrastée. Lorsque les deux experts sont d'accord, la procédure se termine.

E. Tierce expertise

Lorsque les deux experts ne parviennent pas à un accord, ils peuvent désigner un troisième expert pour procéder à une tierce expertise.

Le recours à l'expertise d'un tiers doit être mentionné dans le contrat d'assurance. Cette clause contractuelle est souvent dénoncée par les juges qui la jugent offensante, l'assureur pouvant être tenté de prolonger inutilement la procédure.

Le tiers expert peut être désigné à l'amiable ou, à défaut, désigné en justice.

Chaque partie paie son propre arbitre. Les frais du troisième arbitre sont répartis également entre l'assureur et l'assuré.

F. Expertise judiciaire

En cas d'échec de l'expertise amiable et contrastée et de l'expertise du tiers, chacune des parties pourra demander au tribunal une expertise judiciaire. C'est alors le président du tribunal qui désigne l'expert judiciaire dont le juge utilise les conclusions pour trancher le litige. L'expertise judiciaire est une procédure longue et coûteuse.

2.1.5 Le règlement des sinistres

Après ce dernier, le gestionnaire envoie la note d'honoraires pour le comptable pour la validation et payer l'expert. C'est ce qui concerne la règle sinistre, c'est l'effet et le calcul en fonction du montant de dommage déterminé par l'expert qui s'applique à une franchise appropriée selon le type de garantie. Ensuite, nous extrayons les quittances de règlement de sinistre et remplissons la pièce de dépense, et ainsi nous attendons le client jusqu'à ce qu'il vienne recevoir leur chèque.

➤ Délai de règlement des sinistres

Indemnisation sera réglée dans les deux semaines (15 jours) à partir de la date convenue par les deux parties. Toutefois, en cas de vol, l'assuré ne pourra prétendre à aucune indemnité. Trente (30) jours à compter de la date de livraison complète La raison déterminée par l'état du volume de garantie. L'assuré s'engage à récupérer les véhicules volés retrouvés dans ce délai, L'entreprise n'est responsable que des dommages et des frais de garantie. Si le véhicule volé est récupéré ultérieurement, l'assuré recevra dans les trente (30) quelques jours après le jour où il a pris connaissance de cette reprise, il était possible de choisir Retrouver la propriété, sous réserve du remboursement de l'indemnité, moins montant correspondant aux dommages et frais de garantie.

Après la survenance de l'incendie, l'indemnité due à l'assuré est générée par la convention statut amical et montant ou expertise perdu. Lorsque l'expertise est nécessaire, doit être réalisé dans un délai maximum de sept (07) jours de déclaration de l'accident. Dans le cas contraire, l'accord amiable doit Intervention dans les trois (03) mois suivant la remise du document pièces justificatives permettant le règlement des sinistres. L'assureur doit payer les prestations dues dans les trente (30) jours suivez la forme du rapport final de l'expert. Dans de tels cas, l'expert doit, en plus de force majeure, à signaler dans les trois (03) mois suivant la désignation. Si l'indemnité n'est pas payée dans le délai prévu au premier point, le bénéficiaire doit le droit de réclamer ladite indemnité majorée des intérêts calculés par jour Taux de réescompte différé.

➤ **Différents types de franchises au niveau de l'agence CAAR 216**

L'agence CAAR 216 propose une variété de garantie, à chaque une de ses dernières une franchise lui est appliquée. Le tableau suivant récapitule l'ensemble de ses franchises

Tableau N° 8 : La franchise de chaque type de garantie

Types des garanties	La franchise
Domage collision (E) a 10000da	1000DA
Domage collision (F) a 20000da	2000DA
Domage collision (D) a 30000da	2500DA
Domage collision (C) a 40000da	2500DA
Domage collision (B) a 50000da	2500DA
Tous risques (DASC)	2500DA
Tous risques (SH) V.P	1000DA
Tous risques (SH) V.C	2000DA

Source : Elaboré par nous même

➤ **Capacités portées par l'agence CAAR 216**

Dans le cas où le montant de l'indemnisation des sinistres ne dépasse pas 100 000 DA l'agence le règle, mais si le montant est dépassé il est envoyé au département automobile (Service Sinistre Auto Matériel CHERAGA ALGER) pour être étudié et réglé une fois traité aux niveaux de l'agence.

➤ **Les documents de dossier sinistres**

Chaque dossier sinistre ne dépassant pas les capacités de l'agence contient les documents suivants :

- Une copie de déclaration d'accident (original)
- PV d'expertise
- Note d'honoraires
- Quittance d'encaissement
- Papier adversaire
- Permet de conduire de l'assuré
- Certificat de visite
- Photo sinistre
- Demande d'expertise + accusé de réception
- Quittance de règlement sinistre
- Pièces dépenses en derniers lieux

Ainsi tout dossier transmis à la direction générale de la CAAR doit être formalisé, comportant les pièces suivantes :

- Correspondance
- Fiche technique
- Déclaration d'accident
- PV d'expertise
- Avis de sinistre
- Photo sinistre

- Contrat d'assurance
- Quittance d'encaissement
- Certificat de visite
- Photo de véhicule lors de la souscription
- Attestation de travail
- Permis de conduire en cas moins 25ans
- (PV d'enquête)

➤ **Gestion des événements "Sorts"**

Tout au long du processus de gestion des dossiers sinistres. Combien en connaît-il étapes (de l'ouverture au dépôt définitif). Ces étapes sont appelées Habituellement, "SORTS".

➤ **Ouvrir :**

Dès que le fichier endommagé est ouvert, le sort se fait automatiquement sous le logiciel défini comme "ouvert". Cependant, le gestionnaire doit être spécifié dans le champ « Observations » si elles se rapportent à une déclaration ouverte à la suite du dépôt d'une réclamation ou d'une démarche ; Déclaration (lancement d'une commande).

➤ **Clôturé :**

Ce sort affectera les dossiers de sinistres soumis à règlement définitif en référence à :

- Garanties contractuelles (**RC, DC, DASC, BDG, VIV, DR, ATS**).
- Honoraires d'expertises.
- Sinistres recouverts et pas en faveur de l'assuré.
- En d'autres termes, le dossier de déclaration doit être clos dans tous les cas.
- Les réglementations pertinentes (niveau technique et niveau comptable) ont été élaborées.
- Emission des bulletins de versement et des chèques.

- Le dossier physique est donc archivé.

➤ **Classé sans suite :**

Ce sort concerne les dossiers sinistres pour lesquels des décisions de classement sans suite ont été prise.

✚ **Cas de classement sans suite d'un dossier sinistre matériel**

Le délai de prescription pour toutes actions de l'assuré ou de l'assureur, nées du contrat d'assurance, est de 03 ans, à partir de l'événement qui lui donne naissance :

- Absence de garantie couvrant le sinistre
- Sinistre survenu hors période de couverture
- Cas d'exclusion de garanties
- Cas de déchéances (La déchéance n'est pas opposable aux tiers)
- Prescription de la réclamation du tiers, dans le cas d'un règlement au titre de la garantie « RC » : mise en cause, PV d'expertise et photos d'expertise
- Absence de dégâts matériels engendrés par le sinistre
- Dégâts sous franchise
- Absence de PV d'expertise ou de photos d'expertise
- Fausse déclaration
- Absence
- Absence de dépôt de plainte, pour les dossiers « VOL »

➤ **Remis en cours :**

Ce sort est utilisé lors de la passation de la gestion des dossiers sinistres matériels a été "clôturé" ou "classé sans suite", et après l'apparition de l'élément nouveau, à savoir :

- 3 Citation à comparaître
- 4 Réclamations fondées d'Assurés ou de Sinistres
- 5 Jugement par défaut

➤ **Gestion pour recours**

Ce sort implique des documents de revendication matérielle qui est devenu tous Règlement du principal et des honoraires, seul recours reste à encaisser.

2.2 La gestion des dossiers sinistres (cas pratique)

2.2.1 Le premier cas pratique

Le 10 mars 2023 dans la commune de EL-kseur un client X-Y il a laissé sa voiture garée devant la maison et quand il l'a vérifié il a trouvé qu'elle avait un pare-brise cassé.

Ce dernier deux jour après l'accident il a faite une déclaration au niveau de la CAAR 216 a Bejaïa où est la souscrit le contrat d'assurance de sa voiture qui était valable du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023.

La déclaration d'accident a été fait en remplissant le constat à l'amiable dans lequel se trouvaient toutes les informations relative à sa voiture, les dommages auquel-elle a été exposée et son contrat d'assurance.

Figure N° 3.7 : le verso d'un constat amiable d'accident avec une garantie brise de glace

أمر 95/07 Ord. (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة). مؤمن له : م المؤمن له :
 jours à son assureur (dans les trois jours en cas de vol du véhicule) : نه :
 1) Nom de l'assuré : X-X Profession : Fonctionnaire Tél. : رقم الهاتف :
 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
 3) Circonstances de l'accident : J'ai laissé ma voiture en stationnement, le lendemain à mon arrivée j'ai trouvé le pare brise fissuré
 4) A-t-il été établi :
 un procès-verbal de gendarmerie ? Oui Non
 un rapport de police ? Oui Non
 Si oui : Brigade ou commissariat :
 5) Conducteur du véhicule assuré est-il le conducteur habituel du véhicule ? Oui Non
 Réside-t-il habituellement chez l'assuré ? Oui Non
 Date de naissance : 01/01/1990
 6) Véhicule assuré : lieu habituel du garage :
 Quel est le motif du déplacement ?
 Expertise des dégâts : garage où le véhicule sera visible :
 Quand ? :
 a été volé, indiquer son numéro dans la série du type :
 est gagé : nom et adresse de l'organisme de crédit :
 est un poids lourd : poids total en charge :
 était attelé à un autre véhicule (tracteur ou remorque) au moment de l'accident, indiquer le numéro d'immatriculation de cet autre véhicule :
 Poids total en charge :
 Nom de la société qui l'assure :
 N° de la police :
 7) Dégâts Matériels autres qu'aux véhicules A et B :
 (nature et importance) :
 Nom et adresse du propriétaire :
 8) Blessé (s) :
 Nom et Prénom :
 Age :
 Adresse :
 Profession :
 Caisse de sécurité sociale et immatriculation :
 nature et gravité des blessures :
 Situation au moment de l'accident :
 (Piéton, Passager du véhicule A ou B) :
 1ers soins, hospitalisation à :
 A Bejaia le 12/03/2023 Signature de l'assuré
 20 في يوم
 إضاء المؤمن له

Source : Elaboré par nous même en se basant sur les documents interne de l'agence CAAR 216

Avant le départ de client et après l'annonce de l'accident, le gestionnaire a vérifié quelles garanties il avait dans le contrat.

Les garanties de l'assuré X-Y

- Responsabilité civile
- Défense et recours
- Personne transporté
- BDG bris de glace
- Vol-incendie
- Dommages Avec ou sans collisions

Et donc on remarque que l'agence **CAAR 216** a garanti l'assuré contre les dommages causés au pare-brise

Après vérification des garanties, deux exemplaires de la demande d'expertise (ODS) ont été envoyé à **L'EXAL**.

Figure N° 3.8 : La demande d'expertise de 1^{er} cas

C.A.A.R Agence 216
Service Automobile

Bejaia, le 12 MARS 2023

Monsieur le chef de centre
de l' EXAL

Demande d'Expertise

Assuré : X-Y
Vehicule : RENAULT
Immatriculation : 00000-119-06
Valeur assurée : 2 300 000,00
N° Police : 216/11000XXXXX
Date d'Accident : 10/03/2023 14H00
Dossier N° : 23-95-120

P/LA CAAR

C.A.A.R Agence 216
Service Automobile

Bejaia, le 20/03/2023

Monsieur le chef de centre
de l' EXAL

Demande d'Expertise

Assuré : X-Y
Vehicule : RENAULT
Immatriculation : 00000-119-06
valeur assurée : 2 300 000,00
N° Police : 216/11000XXXXX
Date d'Accident : 10/03/2023 14H00
Dossier N° : 23-95-120

P/La C.A.A.R

Accusé de reception

Source : Documents interne de l'agence CAAR 216

"L'EXAI " c'est une entreprise d'expertise public filiale des Compagnies d'Assurances (CAAR-CAAT- CCR).

L'expert a renvoyé une copie de l'accusé de réception pour l'agence. Après cela, il a vu la voiture, identifié tous les dégâts, en a pris 5 photos et l'a envoyée au concessionnaire avec un rapport d'expertise et une note d'honoraires transféré directement au comptable.

Le rapport d'expertise comprenait les informations suivantes:

Rapport d'expertise

N°0050 du 20-03-2023

Identification de l'assuré :

- **Assuré :** X
- **Tiers :** ////
- **Accident du :** 10-03-2023
- **Sinistre N° :** 23-95-120
- **Compagnie :** CAAR
- **Agence :** 216
- **Police :** 11000XXXXX
- **Lieux de visite :** Bejaïa

Caractéristiques du véhicule expertisé :

- **Genre :** V.P (véhicule particulier)
- **Marque :** Renault
- **Type :** X
- **N° de série :** X
- **Carrosserie :** C.I
- **Énergie :** GO

- **Puissance** : 05
- **Immatriculations** : 0000-119-06
- **État de véhicule** : moyen
- **Couleur** : Blanche
- **Année de véhicule** : 2019
- **Photo** : 05
- **CHOC**: Fissure du pare-brise

Détail de remplacement : remplacement de pare-brise

Fournitures :

- -Pare-brise : 35000,00DA
- -Kit collage : 2000,00DA
- Main d'oeuvre : 2000,00
- Peinture : //
- Fournitures : 37000,00
- **Montant total 39000,00**
- **Montant total de remplacement en lettre** : trente neuf mille dinars.

Immobilisations : 1jour

Vétusté : //

Observation : facture d'achat jointe

Fait le 20/03/2023

Avec ces informations disponibles dans le rapport, le gestionnaire a calculé le montant à indemniser l'assuré, sachant qu'il n'y a pas de vétusté dans le cas de sinistre de brise de glace et il

n'y a pas de franchise. C'est-à-dire que nous payons le montant total de l'indemnisation sans diminution.

✚ La méthode de calcul du montant de l'indemnité est:

Tableau N° 9 : Calcul du montant de l'indemnité

Fournitures	37000,00
Main d'oeuvre	+ 2000,00
Peinture	+ ///
Immobilisations	+ ///
Vétusté	- ///
Montant total	= 39000,00
Franchise	- ///
Montant de l'indemnité	=39000,00

Source : Elaboré par nous même

✚ **Donc le Montant de l'indemnité de l'assuré = 39000,00Da**

La vétusté = fournitures × taux de vétusté

Immobilisations = 50,00 Da par jours

Et l'agence ne paie pas les immobilisations plus de 4 jours au plus **200,00 Da** surtout pour le dossier qui dépassent la capacité de l'agence.

À la fin, il a extrait la quittance de règlement final, la pièce de dépenses, et il a informé l'assuré de venir à l'agence pour lui remettre le chèque.

Figure N° 3.9 : Pièce de dépense 1^{er} cas

Unité : 200
Agence : 216



PIECE DE DEPENSE N°

Opération Comptable

Nature de l'opération	N° des comptes	Débit (Dépense)
Objet : Règlement assure en BDG sur dossier sinistre auto/mat N° :2023/110120 Créancier : Mr X-Y	
	
	
	
	
	Total	39 000.00

Arrêté le présent ordre de paiement à la somme de D.A: *Trente neuf mille dinars.*

A Bejaia, 23/03/2023.

L'ordonnateur


Opération Financière

Intitulé	N° des comptes	Dépense (Crédit)
Banque compte N°
Caisse / ESPECES
Autre compte

Réglé le présent ordre de paiement à la somme de :

Chèque N°.....du.....

Le Directeur

A Bejaia, le /2022

Le Responsable des Finances
Et de la Comptabilité

Source : Documents interne de l'agence CAAR 216

2.2.2 Le deuxième cas pratique

Le 10 mars 2023 un client X-Y se dirigeait vers Bejaia qu'il roulait sur l'autoroute à une vitesse de 110 km par heure, il a vu un obstacle devant lui, et pour surmonter l'obstacle, il a conduit la voiture vers la droite, où il a perdu le contrôle et est entré en collision avec la bordure de séparation, qui occasionné des pertes et des dégâts matériels à l'avant de la voiture .

Trois jours après l'accident de voiture, l'assuré a fait une déclaration de sinistre aux niveaux de l'agence CAAR 216 Bejaia auprès de laquelle il a assuré sa voiture.

Ce dernier a rempli un constat amiable et a également apporté ses papiers personnels (carte grise, permis de conduire et contrat d'assurance).

Figure N° 3.10 : le recto d'un constat amiable d'accident avec une garantie tous risques

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE معاينة ودية لحادث سيارة

A signer obligatoirement par les deux conducteurs
 Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des identités et des faits, servant à l'accélération du règlement

Date d'accident le 12/12/2012 à 20h30 heure : 14h00
 Lieu précis : Auto route Bejaia - ALGER

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

Témoins : Noms et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule
 préciser duquel : A ou B

توقع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين ولا تشكل اعترافا بالمسؤولية، بل كشفًا بالبيانات والوقائع. قصد الإسراع بالتسوية. تاريخ الحادث : في الساعة 20 المكان بالضبط : الخسائر المادية اللاحقة بغير السيارتين أ و ب الشهود : الإسم والعنوان، وإذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارتين يبين لهما أ و ب

Véhicule A سيارة أ

Véhicule : SKODA
 Marque, type : OCTAVIA
 N° d'immatriculation : 19045 MF-06
 Venant de : BEJAIA
 Allant vers : ALGER

Assuré (voir attest. d'assurance) :
 Nom : X
 Prénom : Y
 Adresse : BEJAIA

Sté d'assurances : CAAR
 N° police : 11000.xx.xxx
 Attest valable du 01/01/2013 au 31/12/2013
 Agence : 216

Conducteur (voir permis de conduire) :
 Nom : X
 Prénom : Y
 Adresse : BEJAIA

Permis de conduire N° : XXXXXXXX
 Délivré le : 04.01.2012
 Par la wilaya de : BEJAIA
 Catégorie : A1 A B C D E F (entourer la catégorie)

Indiquer par une flèche le point de choc initial

Dégâts apparents : L'AVANT de Véhicule endommagé

Observations :

Véhicule B سيارة ب

السيارة :
 الصنف، الطراز :
 رقم التسجيل :
 القادمة من :
 المتجهة إلى :
 المؤمن له (انظر شهادة التأمين) :
 اللقب :
 الإسم :
 العنوان :
 شركة التأمين :
 رقم وثيقة التأمين :
 شهادة صالحة من :
 الوكالة :
 السائق (انظر رخصة السياقة) :
 اللقب :
 الإسم :
 العنوان :
 رقم رخصة السياقة :
 التسلسل في :
 من طرف ولاية :
 من صنف 11 ب ج د هـ
 (اشر للصنف في دائرة)
 يبينوا بواسطة سهم نقطة الإصدام الأولية

الخسائر الواضحة :
 ملاحظات :

1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans 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 droite (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) Doublait
 13) Dépassement irrégulier
 14) Changeait de file
 15) Virait à droite
 16) Virait à gauche
 17) S'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre
 18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre
 19) Empietait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse
 20) Roulait en sens interdit
 21) Inobservation d'un signal de priorité
 22) Faisait un demi-tour
 23) Ouvrait une portière

اجعلوا علامة (X) داخل إحدى الخانات الصالحة
 1) اصطدام من الخلف وكان يسير في نفس الاتجاه وعلى نفس الصف
 2) يسير في نفس الاتجاه وعلى صف مختلف
 3) يسير في الجهة المعاكسة
 4) قادم من طريق مختلف
 5) قادمًا من اليمين (داخل مفترق)
 6) داخلًا في ساحة ذات اتجاه دائري
 7) سائرًا في ساحة ذات اتجاه دائري
 8) في حالة وقوف
 9) خارجًا من الوقف
 10) على وشك الوقوف
 11) يتأخر
 12) يتجاوز
 13) تجاوز غير قانوني
 14) يغير خط السير
 15) ينحرف إلى اليمين
 16) ينحرف إلى اليسار
 17) يدخل في موقف عمومي، في محل خصوصي، في طريق غير معبدة
 18) يخرج من موقف عمومي، من محل خصوصي، من طريق غير معبدة
 19) ينتهز جزء الطريق المخصص للإتجاه المعاكس في السير
 20) يسير في اتجاه ممنوع
 21) لم يحترم علامة الأسبقية
 22) يقوم بنصف دورة
 23) يفتح باب سيارته

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

Croquis de l'accident مخطط الحادث

Signature des conducteurs إسماء السائقين

Ne rien modifier au constat après séparation des exemplaires لا تغيروا المعاينة بعد فصل النسخ

Source : Documents interne de l'agence CAAR 216

Figure N° 3.11 : le verso d'un constat amiable d'accident avec une garantie tous risque

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) التصريح : يعامل هذا التصريح من طرف المؤمن له ويرسل في ظرف 7 أيام إلى المؤمن (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة).
أمر 95/07 Ord.

1) Nom de l'assuré : X. Y إسم المؤمن له :
Profession : Fonctionnaire Tél. : رقم الهاتف : مهنته :

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

3) Circonstances de l'accident : Je roule à 140 km/h. J'ai constaté que j'avais un obstacle près de moi pour éviter j'ai fait un coup de volant et ma route malheureusement j'ai perdu contrôle et j'ai heurté la bordure de réparation. ظروف الحادث :
هل حسر :
حضر من طرف الدرك الوطني ؟
يرير من طرف الشرطة ؟
حالة الإيجاب : فرع أو محافظة الشرطة المختصة :
السائق للسيارة المؤمنة :
هو السائق الاعتيادي لها ؟
يسكن اعتياديا عند المؤمن له ؟

4) A-t-il été établi : هل حسر :
 un procès-verbal de gendarmerie ? Oui Non Y N
 un rapport de police ? Oui Non Y N
 Si oui : Brigade ou commissariat :

5) Conducteur du véhicule assuré هو السائق الاعتيادي لها ؟
 est-il le conducteur habituel du véhicule ? Oui Non Y N
 Réside-t-il habituellement chez l'assuré ? Oui Non Y N
 Date de naissance : 02/04/1986 يخ الازدياد :

6) Véhicule assuré : lieu habituel du garage : السيارة المؤمنة :
 Quel est le motif du déplacement ? بوسبب التنقل ؟
 Expertise des dégâts : garage où le véhicule sera visible : بنة الخسائر : أين ممكن معاينة السيارة :

Quand ? Eventuellement téléphoner à : عند الحاجة إهتفوا :
 a été volé, indiquer son numéro dans la série du type : قد سرفت, بينوا الرقم في سلسلة الصنف :
 est gagé : nom et adresse de l'organisme de crédit : مرهونة إسم وعنوان هيئة القرض :
 est un poids lourd : poids total en charge : من الوزن الثقيل : جملة الحمولة :
 était attelé à un autre véhicule (tracteur ou remorque) au moment de l'accident, indiquer le numéro d'immatriculation مرتبطة بسيارة اخرى (جر أو مجرور)
 de cet autre véhicule : في وقت الحادثة, بينوا رقم تسجيل السيارة الأخرى :
 Poids total en charge : مجموع الحمولة :
 Nom de la société qui l'assure : اسم الشركة المؤمنة :
 N° de la police : رقم وثيقة التأمين :

7) Dégâts Matériels autres qu'aux véhicules A et B : خسائر المادية اللاحقة بغير السيارتين A و B
 (nature et importance) : بنة والاهمية
 Nom et adresse du propriétaire : بعنوان مالكا :

8) Blessé (s) : جريح :
 Nom et Prénom : والإسم :
 Age : ع :
 Adresse : بان :
 Profession : م :
 Caisse de sécurité sociale et immatriculation : ق الضمان الاجتماعي ورقم الانخراط :
 nature et gravité des blessures : وخطورة الجروح :
 Situation au moment de l'accident : بنة وقت الحادثة :
 (Piéton, Passager du véhicule A ou B) : راكب في سيارة A و B :
 1ers soins, hospitalisation à : الأول أو الإقامة بالمستشفى :

A Bejaia, le 14/03/2023 في يوم 20
 Signature de l'assuré إمضاء المؤمن له

Source : Documents interne de l'agence CAAR 216

Avant de quitter l'agence, le gérant a vérifié la validité et le type de contrat d'assurance qu'il possédait. En ce qui concerne le type de garantie qui est assuré, il s'agit de tous les risques

(DASK), et comme il travaille pour Sonatrach, il bénéficie d'une réduction de 85 % et une franchise de 1000,00DA puisque sa voiture est particulière. Après la vérification des garanties le gestionnaire a envoyé un ODS pour l'expert il a deux exemplaires, si bien que ce dernier a renvoyé une copie de l'accusé de réception.

Figure N° 3.12 : La demande d'expertise de 2^{ème} CAS

<u>C.A.A.R Agence 216</u> <u>Service Automobile</u>	<u>Bejaia, le</u> 14 MARS 2023
	Monsieur le chef de centre de l' EXAL
<u>Demande d'Expertise</u>	
<u>Assuré</u> :	X-Y
<u>Vehicule</u> :	SKODA
<u>Immatriculation</u> :	19045-117-06
<u>Valeur assurée</u> :	3 000 000,00
<u>N° Police</u> :	216/11000XXXXX
<u>Date d'Accident</u> :	10/03/2023 14H00
<u>Dossier N°</u> :	23-95-121
	<u>P/ LA CAAR</u> 

<u>C.A.A.R Agence 216</u> <u>Service Automobile</u>	<u>Bejaia, le</u> 20/03/2023
	Monsieur le chef de centre de l' EXAL
<u>Demande d'Expertise</u>	
<u>Assuré</u> :	X-Y
<u>Vehicule</u> :	SKODA
<u>Immatriculation</u> :	19045-117-06
<u>valeur assurée</u> :	3 000 000,00
<u>N° Police</u> :	216/11000XXXXX
<u>Date d'Accident</u> :	10/03/2023 14H00
<u>Dossier N°</u> :	23-95-121
	<u>P/ La C.A.A.R</u> 
<u>Accusé de réception</u>	

Source : Documents interne de l'agence CAAR 216

Après cela, l'expert s'est déplacé vers le parking dans lequel la voiture du client était garée, car elle était dans un état tel qu'elle ne pouvait pas bouger, afin de l'examiner et de la photographier et de déterminer tous les dommages, ainsi que le montant total de l'entretien.

Dernière étape pour l'expert, il a rédigé un rapport complet et une note d'honoraires et l'a envoyé à l'agence 216.

✚ Le rapport d'expertise comprenait les informations suivantes :

Rapport d'expertise

- N°0050-03-2023

Identification de l'assuré :

- Assuré : X
- Tiers : ////
- Accident du : 10-03-2023
- Sinistre N° : 23-95-121
- Compagnie : CAAR
- Agence : 216
- Police : 11000XXXXX
- Lieux de visite : Bejaia

Caractéristiques du véhicule expertisé :

- Genre : V.P
- Marque : Skoda
- Type : X
- Carrosserie : C.I
- Énergie : G.O
- Puissance : 08
- Immatriculations : 0000-119-06

- **État de véhicule** : bonne
- **Couleur** : noir
- **Année de véhicule** : 219
- **Photo** : 12

Choc : avant de véhicule

Détails de réparation : remplacement des fournitures endommagé

Fournitures :

- Capot : 101020,02
- Pare choc : 110000,00
- Calendre : 17226.89
- Deux phares avant : 120000,00
- Main d'ouvre 80000,00
- Peinture : 40000,00
- Fournitures : 348246,91
- **Montant total : 468246,91**
- **Montant total de réparation en lettre** : Quatre cent soixante-huit mille deux cent quarante-six et quatre-vingt-onze centimes

Immobilisations : 40 jours

Taux de vétusté : 10%

Observation : valeur vénale du véhicule 3800000,00

Fait le 20/03/2023

Ces informations sont fournies dans le rapport, le gestionnaire a calculé le montant de l'indemnisation de l'assuré avec cette méthode

$$\text{Vétusté} = 348246,91 \text{ da} \times 10\% = 34824.69 \text{ da}$$

$$\text{Immobilisations} = 50,00 \text{ da} \times 4 \text{ jours} = 200,00 \text{ da}$$

Tableau N°10 : Le montant des dommages

Fournitures	348246,91
Main d'oeuvre	80000,00
Peinture	40000,00
Montant total	=468246,91
Vétusté	-34824.69
Immobilisations	200,00
Montant des dommages	= 433222.22

Source : Elaboré par nous même

Le client a déclaré sa voiture avec une valeur vénale de 3000000,00Da, et vu que sa valeur à la veille du sinistre est supérieure Il a été appliqué la règle proportionnelle des capitaux.

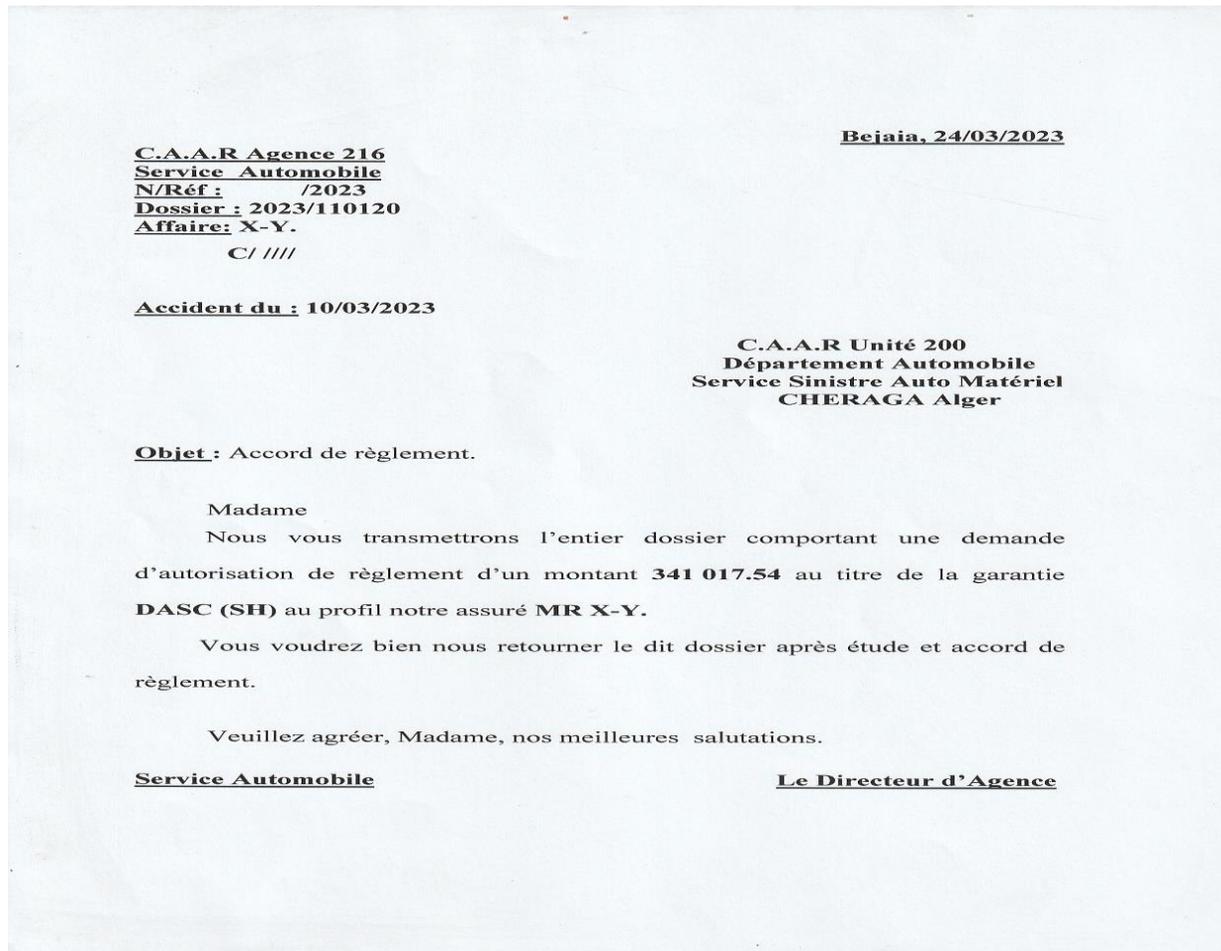
L'indemnité= (montant des dommages × la valeur assuré) ÷ valeur de véhicule à la veille de sinistre - franchise

$$\text{L'indemnité} = (433222,22 \times 3000000,00) \div 3800000,00 - 1000 = 341017,54 \text{ Da}$$

$$\text{L'indemnité} = 341017,54 \text{ Da}$$

Étant donné que le montant de l'indemnisation a dépassé la capacité de l'agence (100000,00) DA, le gestionnaire a rédigé une correspondance et imprimé en trois exemplaires en plus de fiche technique en deux exemplaires.

Figure N° 3.13 : La Correspondance



Source : Documents interne de l'agence CAAR 216

LE NETTE A PAYER : 341 017,54 DA

La Partie Adverse : ////

Pièces Juridiques :

- ✓ Correspondance
- ✓ Fiche technique.
- ✓ Déclaration d'accident.
- ✓ P.V d'expertise.
- ✓ Photos sinistre.
- ✓ Contrat d'assurance.
- ✓ Quittance d'encaissement.
- ✓ Avis de sinistre.
- ✓ Certificat de visite.
- ✓ Photos du véhicule lors se la souscription.
- ✓ Attestation de travail

Nom de l'Avocat Conseil :
Présent à l'audience
Absent à l'audience

Les Signataires

Service Automobile	Directeur d'Agence	Chef de Département	S/Directeur
--------------------	--------------------	---------------------	-------------

Source : Documents interne de l'agence CAAR 216

Il a rassemblé les papiers imprimés et les papiers originaux mentionnés ci-dessus dans un seul fichier et il l'envoyé au département automobile (Service Sinistre Auto Matériel CHERAGA ALGER) à étudier et à valider.

Après l'accusé de règlement, le dossier est retourné à l'agence, et celle-ci en extrait la quittance de paiement et la pièce de dépense pour dédommager l'assuré et attendre qu'il vienne retirer le chèque.

Figure N° 3 .15 : La pièce de dépense 2^{ème} cas

Unité : 200
Agence : 216



PIECE DE DEPENSE N° _____

Opération Comptable

Nature de l'opération	N° des comptes	Débit (Dépense)
<p>Objet : Règlement assuré en DASC (SH) sur dossiers sinistre auto matériel N° : 2023/110121</p> <p>Créancier :</p> <p>Mr X-Y</p>		
	Total	341 017.54

Arrêté le présent ordre de paiement à la somme de D.A: *Trois cent cinquante et un mille dix sept dinars et 54 cts.*

A Bejaia le 26/04/2023.
L'ordonnateur

Opération Financière

Intitulé	N° des comptes	Dépense (Crédit)
Banque compte N°
Caisse / ESPECES
Autre compte

Réglé le présent ordre de paiement à la somme de :
Chèque N°.....du.....

A Bejaia, le /2023
**Le Responsable des Finances
Et de la Comptabilité**

Le Directeur

Source : Documents interne de l'agence CAAR 216

La gestion des dossiers sinistres constitue un aspect essentiel dans le domaine de l'assurance automobile. Cette section a examiné deux cas pratiques pour illustrer le processus de

gestion des sinistres, mettant en évidence les différentes étapes et les responsabilités de chaque acteur impliqué.

Dans le premier cas pratique, où le sinistre concernait un pare-brise cassé, le gestionnaire a procédé à une vérification des garanties de l'assuré et a initié une demande d'expertise. L'expert a ensuite examiné le véhicule, évalué les dommages et fourni un rapport d'expertise détaillé. En utilisant les informations du rapport, le gestionnaire a calculé le montant de l'indemnité, qui a été versée à l'assuré après la préparation de la quittance de règlement final.

Dans le deuxième cas pratique, impliquant une collision avec une bordure de séparation, le gestionnaire a également vérifié les garanties de l'assuré et a demandé une expertise. L'expert a évalué les dommages matériels, préparé un rapport d'expertise et une note d'honoraires. Le montant de l'indemnité a été calculé en appliquant la règle proportionnelle des capitaux, en prenant en compte la valeur assurée du véhicule et la valeur vénale à la veille du sinistre. Le dossier a ensuite été transmis au département automobile pour étude et validation, avant de revenir à l'agence pour l'émission de la quittance de paiement.

Conclusion

La gestion des sinistres automobiles est un processus essentiel pour les propriétaires de véhicules et les compagnies d'assurance. Lorsqu'un accident se produit, il est important de signaler rapidement le sinistre à l'assureur et de fournir toutes les informations nécessaires pour faciliter le traitement de la réclamation.

En plus de signaler l'accident, les propriétaires de véhicules doivent prendre des mesures préventives pour éviter les accidents de la route. Cela peut inclure le respect des règles de la circulation, l'entretien régulier du véhicule, et une conduite responsable.

En fin de compte, la gestion des sinistres automobiles est une étape importante pour garantir que les propriétaires de véhicules soient indemnisés pour les dommages subis lors d'un accident. En travaillant en étroite collaboration avec leur assureur, les propriétaires de véhicules peuvent assurer une gestion efficace des sinistres et une indemnisation rapide et juste.

A travers cette étude, nous avons déduit que l'agence CAAR 216 propose une large variété de produits à sa clientèle. Également, en analysant la composition du chiffre d'affaires ainsi que son évolution, nous constatons que la branche automobile occupe une place prépondérante. De ce fait, l'entreprise accorde beaucoup de préention et d'importance à ce créneau.

Conclusion générale

Après avoir exploré le cadre conceptuel des assurances, l'assurance automobile en Algérie et la gestion des sinistres dans la branche assurance automobile au sein de l'agence CAAR 216 Bejaïa, il est clair que l'industrie de l'assurance automobile joue un rôle crucial dans la protection des véhicules, des conducteurs et des tiers en cas d'accident.

Le contrat d'assurance est le principal instrument utilisé dans l'industrie pour définir les droits et les obligations des parties prenantes, tandis que les acteurs d'assurance tels que les assureurs, les courtiers et les agents sont responsables de la commercialisation des produits d'assurance et de la gestion des sinistres.

En Algérie, l'assurance automobile a connu une croissance significative au fil des ans, grâce à l'augmentation du nombre de voitures sur les routes et à l'introduction de nouvelles garanties pour répondre aux besoins des clients. Les garanties d'assurance automobile les plus courantes comprennent la responsabilité civile, l'assurance tous risques, la protection juridique et l'assistance.

La gestion des sinistres est un aspect essentiel de l'industrie de l'assurance automobile, car elle garantit que les sinistres sont traités rapidement et efficacement, minimisant ainsi les pertes financières et la frustration des clients. L'agence CAAR 216 Bejaïa est un exemple de la manière dont les assureurs peuvent gérer les sinistres matériels de manière efficace et professionnelle, en mettant l'accent sur la satisfaction des clients.

Les résultats de notre étude ont conduit à la constatation que l'agence CAAR 216 propose une large sélection de produits à sa clientèle. En examinant de près la répartition du chiffre d'affaires et son évolution, il est évident que la branche de l'assurance automobile occupe une place prépondérante. Par conséquent, cette entreprise accorde une grande importance et une attention particulière à cette branche.

En conclusion, la gestion des sinistres automobile est un domaine important dans l'industrie de l'assurance automobile en Algérie, et les assureurs doivent continuer à innover et à améliorer leurs processus pour garantir une meilleure expérience client. L'industrie de l'assurance automobile continuera d'évoluer à mesure que de nouveaux produits et services sont développés pour répondre aux besoins des clients, et il est important que les acteurs d'assurance restent à jour avec les dernières tendances pour rester compétitifs dans le marché.

Bibliographies

Ouvrages

1. Jean-Philippe Trautmann et Dominique Trautmann, *Droit des assurances*, 5e édition, LGDJ, 2020.
2. Michel Leroy, *Principes d'assurances* 6e édition, Economica, 2018.
3. Anne-Marie Métais, *Assurances : principes et pratique*, 6e édition, Dalloz, 2021.
4. Insurance: Historical Development, Organization, and Principles" par Kenneth S. Abraham. (2012) *the Oxford Handbook of American Law and Economics*. Oxford University Press.
5. Williams, T. (2019). *Insurance: Concepts & Coverage*. Wolters Kluwer.
6. "Reinsurance: The Fundamentals" de Robert W. Strain, publié en 2012 par l'éditeur Wiley.
7. "Expertise en sinistre: évaluation des dommages corporels et matériels" de Jacques Léger et Michel Labrosse, publié en 2015 par les Éditions Yvon Blais.
8. "L'Assurance en Algérie: De la colonisation à l'indépendance" par Boubekeur Boumaza (2009)
9. Martin-Lagardette, J.L., & Tissier, P. (2004). *Traité des assurances terrestres*. Éditions Lexis Nexis.
10. Ewald, F. (1991). *L'État providence*. Grasset.
11. Ghestin, J. (2007). *Traité de droit civil: les obligations*. Éditions LGDJ.
12. Leroy, M. (2017). *Droit des assurances*. Éditions Dalloz.
13. *Marine Insurance: Origins and Institutions, 1300-1850*" de David J. Starkey, publié en 1990.
14. "A History of Insurance: The Development of the Modern Insurance Industry" par Geoffrey Clark, publié en 2010 par Routledge
15. *A History of Social Security*. Palgrave Macmillan US: Peter Kivisto, Publié en 2011.

Articles

1. Zighed, D. A., & Guettiche, S. (2016). The determinants of automobile insurance expenditures in Algeria. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 4(9), 84-98.
2. Murray, L. (2012). The development of fire insurance in Great Britain. *Business History*, 54(4), 545-562.
3. Evans, J. D. (2010). The History and Future of Automobile Insurance. *Journal of Risk and Insurance*, 77(2), 299-318. Doi: 10.1111/j.1539-6975.2009.01356.x
4. "A History of Life Insurance in the United States to 1870" par David McCullough Jr. publié dans *The Business History Review*, Vol. 43, No. 1 (Spring, 1969), pp. 1-37.

5. "The role of insurance brokers in the insurance market" par Paul C. van Fenema ET Eric K. Clemons, publié dans le Journal of Insurance Issues en 2001.
6. Loi n°05-07 du 28 avril 2005 relative aux assurances (Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire, n° 24, 2ème année, 2 mai 2005).

Sites web

1. "A Brief History of Insurance" par Tim McMahon, publié sur le site web "HistoryCentral". Disponible à l'adresse suivante :
<https://www.historycentral.com/insurance/BriefHistory.html>
2. Institut National De La Consommation. Mise à jour le : 20/06/2017 Disponible sur internet à l'URL : < <http://www.inc.conso.fr/content/assurance/lecontrat-assurance> > page consultée le 25/02/2023
3. Contrat d'assurance flotte par Cyndie Guez, publié sur site web Service Les Echos Solutions. Disponible à l'adresse suivante :
<https://solution.lesechos.fr/business-trip/c/le-contrat-dassurance-flotte-automobile-les-3-points-connaître-7681/>
4. Organisation internationale du travail. (2010). La réglementation de l'activité des agents et courtiers d'assurance. Récupéré de
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_150325.pdf
5. "Les compagnies d'assurance en Algérie", La Tribune, 12 juillet 2021,
<https://www.latribune-dz.com/economie/les-compagnies-d-assurance-en-algerie/>
6. Algérie Eco. Mis à jour en : 2022. Disponible sur internet à l'URL :
<https://www.algerie-eco.com>. Page consultée le : 10/04/2022
7. Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance (CAAR). Mis à jour le 03/2017. Disponible sur internet à l'URL : <https://caar.dz> La CAAR assurance historique (la page consulté 07/04/2023).
8. Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance (CAAR). Mis à jour en 2019. Disponible sur internet à l'URL : <https://caar.dz/activité-CAAR> La CAAR assurance activité (la page consulté 07/04/2023).
9. Compagnie algérienne d'assurance et de réassurance (CAAR). Mis à jour le 03/2017. Disponible sur internet à l'URL : <https://caar.dz/wp-content/uploads/2017/03/organigramme.pdf> (la page consulté 07/04/2023).

Les lois

1. Conditions générales visa N°04/M.F/DAASS, police d'assurance du 30/12/2007 « Assurance automobile » (document internes de la CAAR).

Liste des tableaux

- **Tableau N° 1** : Répartition du marché algérien des assurances en 202240
- **Tableau N° 2** : Les sinistres déclarés40
- **Tableau N° 3** : Les indemnisations40
- **Tableau N° 4** : répartition de la production d'assurances de dommages et les indemnisations versées par les compagnies d'assurance de dommages.....42
- **Tableau N° 5** : Analyse comparative des performances de la branche automobile par rapport à d'autres branches.....54
- **Tableau N° 6** : Analyse des chiffres d'affaires de la CAAR et de sa branche assurance automobile pour les années 2019, 2020 et 202156
- **Tableau N°7** : Comparaison des chiffres d'affaires de l'agence et de la branche automobile (CAAR 216) sur trois années (2020-2022).....60
- **Tableau N° 8** : La franchise de chaque type de garantie.....68
- **Tableau N°9** : calcul du montant de l'indemnité.....79
- **Tableau N°10** : Le montant des dommages.....87

Liste des figures

Figure N° 1.1 : Les éléments clés de contrat d'assurance.....	20
Figure N° 1.2 : Sinistre (exclusions, déchéances, franchises).....	26
Figure N° 2.1 : Répartition du marché algérien des assurances 2022.....	41
Figure N° 2.2 : Répartition de la production d'assurance de dommages par tranche.....	43
Figure N° 2.3 : Répartition des sinistres déclarés par	43
Figure N° 3.1 : Organigramme de la direction générale de la CAAR assurance et de réassurance.....	53
Figure N° 3.2 : Répartition du CA par branche assurance 2020.....	56
Figure N° 3.3 : Les chiffres d'affaires de la CAAR et de sa branche assurance automobile pour les années 2019, 2020 et 2021	58
Figure N° 3.4 : Organigramme de l'agence 216 CAAR Bejaïa	59
Figure N° 3.5: Évolution du chiffre d'affaires de l'agence et de la branche automobile.....	60
Figure N°3.6: le recto d'un constat amiable d'accident avec une garantie brise de glace.....	73
Figure N° 3.7 : le verso d'un constat amiable d'accident avec une garantie brise de glace.....	74
Figure N° 3.8 : La demande d'expertise de 1er cas	76
Figure N° 3.9 : Pièce de dépense 1er cas	80
Figure N° 3.10 : le recto d'un constat amiable d'accident avec une garantie tous risques.....	82
Figure N° 3.11 : le verso d'un constat amiable d'accident avec une garantie tous risque.....	83
Figure N° 3.12 : La demande d'expertise de 2ème cas.....	84
Figure N° 3.13 : La Correspondance	88
Figure N° 3.14 : La fiche technique.....	89
Figure N° 3 .15 : La pièce de dépense 2ème cas.....	91

Table des matières

Remercîment

Dédicace

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale.....	1
Chapitre 01: Cadre conceptuel des assurances.....	4
Introduction.....	4
Section 01 : définition et historique de l'assurance.....	4
1.1 Définition générale de l'assurance	4
1.2 Historique de l'assurance.....	5
1.2.1 Historique de l'assurance maritime.....	5
1.2.2 Historique de l'assurance terrestre	6
1.2.2.1 Historique de l'assurance incendie	6
1.2.2.2 Historique de l'assurance social.....	7
1.2.3 Historique de l'assurance automobile.....	7
1.2.4 Historique de l'assurance vol.....	8
1.2.5 Historique de l'assurance vie.....	8
Section 02 : Le contrat d'assurance.....	9
2.1 Définition général du contrat d'assurance.....	9
2.1.1 Définition des termes principaux	9
2.1.2 Les éléments clés de contrat d'assurance	10
2.1.3 Formation du contrat : rencontre des volontés et déclarations des risques.....	14
2.1.4 Les obligation des parties.....	17

2.1.4.1 Obligations de la compagnie d'assurance.....	17
2.1.4.2 Obligation de l'assuré.....	17
2.1.5 Durée du contrat.....	18
2.1.6 Sinistre : exclusions, déchéances, franchises.....	18
2.1.6.1 Les exclusions	19
2.1.6.2 Les d'échéances.....	20
2.1.6.3 Les franchises.....	20
2.1.7 Le contenu de contrat.....	20
2.1.8 Preuve de l'existence du contrat.....	21
2.1.9 Modification de contrat d'assurance.....	22
2.1.9.1 Par l'assuré	22
2.1.9.2 Par l'assureur	22
2.1.10 Prescription.....	23
2.2 Types de contrat d'assurance automobile.....	23
2.2.1 Contrat d'assurance de véhicule individuelle.....	24
2.2.2 Contrat d'assurance flotte automobile.....	24
2.3 Les acteurs d'assurance.....	25
2.3.1 Les assureurs.....	25
2.3.2 Les courtiers d'assurances.....	26
2.3.3 Les Agents d'assurance.....	26
2.3.4 Les réassureurs.....	27
2.3.5 Les experts en Sinistre.....	27
Conclusion.....	27
Chapitre 02: La branche assurance automobile en Algérie.....	28

Introduction.....	28
Section 01 : Présentation et l'évolution du marché d'assurances automobile en Algérie.....	28
1.1 La naissance de l'assurance en Algérie.....	28
1.2 Définition de l'assurance automobile selon plusieurs auteurs.....	29
1.3 Présentation du marché d'assurance automobile en Algérie	29
1.4 L'évolution du marché d'assurance automobile en Algérie.....	30
1.5 Les différentes compagnies algériennes d'assurance automobile.....	31
1.6 Analyse du marché algérien	32
1.6.1 Analyse du marché algérien des assurances pour l'exercice 2022 (tendances et perspectives)	32
1.6.2 Analyse de la croissance du chiffre d'affaires et des sinistres de l'assurance automobile en Algérie en 2022.....	24
Section 02 : les différentes garanties de la branche assurance automobile en Algérie.....	36
2.1 Les garanties obligatoires de l'assurance automobile sont : RC / DR / PT.....	37
2.1.1 Responsabilité Civile (RC)	37
2.1.2 Défense-Recours (DR)	37
2.1.3 Personnes transportées (PT)	37
2.2 Les garanties facultatives de l'assurance automobile.....	38
2.2.1 Dommages avec ou sans collision " tous risques "	38
2.2.2 Dommages collision	38
2.2.3 Bris de glace	39
2.2.4 Vol.....	39
2.2.5 Incendie et Explosions.....	39
2.2.6 Assistance automobile.....	40
Conclusion.....	40

Chapitre 03 : La gestion des sinistres dans la branche assurance automobile au sein de l'agence CAAR 216.....	41
Introduction.....	41
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil (la CAAR 216 Bejaia)	41
1.1 La direction général de la CAAR assurance et réassurance	42
1.1.1 Historique de la direction général de la CAAR assurance et réassurance.....	42
1.1.2 Activités de la CAAR assurance et de réassurance.....	43
1.1.2.1 Activités d'assurance	44
1.1.2.2 Activités de réassurance	44
1.1.2.3 Activités placement financiers	45
1.1.3 Organigramme de la direction générale de la CAAR assurance et de réassurance....	45
1.1.4 Chiffres clé de la direction générale de la CAAR	46
1.2 L'agence CAAR 216 Bejaia	51
1.2.2 Organigramme de l'agence 216 Bejaia	51
1.2.3 Chiffres clé de la l'agence CAAR 216.....	52
Section 02 : La gestion des sinistres matériels	54
2.1 Les étapes de la gestion d'un dossier sinistre	54
2.1.1 Déclaration de l'accident	54
2.1.2 Le contrôle des garanties.....	56
2.1.3 Ouverture de dossier sinistre.....	56
2.1.4 Expertise automobile.....	56
2.1.4.1 La demande d'expertise.....	56
2.1.4.2 Le rapport d'expertise automobile.....	57
2.1.5 Le règlement des sinistres.....	60
2.2 La gestion des dossiers sinistres (cas pratique)	63

2.2.1 Le premier cas pratique	65
2.2.2 Le deuxième cas pratique.....	73
Conclusion.....	85
Conclusion générale	86

Bibliographie

Liste des tableaux

Figure

Table des matières

Résumé

Résumé

L'assurance automobile constitue un investissement à long terme visant à assurer la protection des véhicules et à couvrir les risques inhérents à la circulation routière. Ses objectifs principaux consistent à compenser les pertes financières résultant d'accidents, de vols ou d'autres dommages liés aux véhicules assurés, tout en proposant des garanties adaptées aux besoins des clients. Les garanties courantes incluent la responsabilité civile, la défense et le recours, ainsi que les personnes transportées, tandis que les garanties facultatives englobent notamment la garantie dommages collision. Des garanties complémentaires telles que la garantie vol, la garantie incendie et la garantie bris de glace sont également proposées pour offrir une protection supplémentaire contre d'autres risques spécifiques. C'est dans ce cadre que s'inscrit la problématique de notre travail qui porte sur la couverture et la gestion d'un sinistre causé par un automobiliste. En analysant son chiffre d'affaires, nous avons déduit que la gestion des sinistres et les garanties de l'assurance automobile revêtent une importance cruciale pour l'agence CAAR 216 Bejaia. La gestion des sinistres au sein de l'agence CAAR 216 Bejaia joue un rôle essentiel dans le processus de déclaration et de remboursement des dommages. L'agence évalue les dommages, coordonne les réparations avec des garages agréés et supervise l'ensemble du processus afin de garantir des réparations de qualité. Pour ce qui est du remboursement, l'agence examine les demandes en fonction de la couverture de l'assurance et procède au remboursement des frais de réparation ou à une compensation financière appropriée.

Mots-clés : Gestion des sinistres, garanties, assurance automobile, protection, risques, évaluation des dommages, couverture, compensation financière.