

Le Service sinistres et sa gestion au niveau de la CNMA
-Etude d'un cas : la CRMA de Msila durant la période 2018/2021-

The Claims Service and its management at the CNMA level
-Case study: the CRMA of Msila during the period 2018/2021-

Berrabeh Dalal *

Laboratory of Strategies and Economic Policies in Algeria

University of M'sila

dalal.berrabeh@univ-msila.dz

Reçu le: 02/09/2024

Accepté le: 13/11/2024

Publié:18/12/2024

Résumé:

Nous avons essayé, d'après cette fiche de recherche, d'apporter certain éclaircissement sur le service sinistre au niveau de la CRMA de M'sila, nous l'avons divisée en deux parties, nous avons traité dans la première partie le concept d'assurance, et la Présentation de La CNMA et la CRMA de M'SILA, tandis que dans la deuxième partie nous avons traité l'évaluation des produits d'assurance durant la période (2018-2021) , et aussi l'évaluation des taux des sinistres déclarés pendant la même période, Enfin nous avons analysé les valeurs et les taux par type.

Mots-clés: gestion, service sinistre, La caisse régionale de mutualité agricole.
codes de classification JEL : G22

Abstract :

We tried, according to this research sheet, to provide some clarification on the disaster service at the CRMA level of M'sila, we divided it into two parts, we treated in the first part the concept of insurance, and the Presentation of the CNMA and the CRMA of M'SILA, while in the second part we dealt with the evaluation of insurance products during the period (2018-2021), and also the evaluation of rates of claims declared during the same period. Finally, we analyzed the values and rates by type.

Keywords: management, claims service, The regional agricultural mutual fund
JEL classification codes: G22

* Auteur correspondant: Berrabeh Dalal, dalal.berrabeh@univ-msila.dz .

Introduction:

La libération du marché des assurances, la déspécialisation et la forte concurrence ont incontestablement une influence sur la gestion des compagnies d'assurance.

En effet, pour satisfaire les clients, constamment, à la recherche d'une meilleure couverture de leurs risques les assureurs doivent avoir une gestion de sinistres de qualité .

La fonction de gestion des sinistres est une composante essentielle de la protection des droits des assurés. elle constitue donc une garantie pour l'amélioration du secteur des assurances

Nous posons la problématique essentielle, comme suit:

- Quelles sont les méthodes de gestion du service sinistres de la CRMA les plus efficaces ?

Pour répondre au problématique, nous posons les sous-questions suivantes:

- Quel est le rôle de la CNMA par rapport à la CRMA ?
- Quelle est la branche qui envisage le plus grand chiffre d'affaires dans la CRMA ?
- Quel est le classement de la branche agricole par rapport au chiffres d'affaire ?

Nous avons partagé notre travail de recherche en deux parties :

SECTION 1 : PRESENTATION GLOBALE

1. Déterminer le terme d'assurance
2. Définition de la CNMA
3. L'état de La CRMA au niveau de M'SILA

SECTION 2: LE SERVICE SINISTRE

1. Production
2. Sinistres
3. Sinistralité par Branches

I. PRESENTATION GLOBALE

1. Déterminer le terme d'assurance

Le mot assurance remonte au mot latin Securus, qui signifie dans son sens Sécurité, basée sur le mot « Assecuratio » qui dans son sens signifie « sécurité » ou « garantie » ou «La certitude» ou «L'assurance» (Boudjelal, 2003, p. 08)

D'autre part, l'assurance se définit comme un rassemblement de personnes qui, craignant la survenance d'un risque, contribuent ensemble à permettre aux personnes concernées par ce risque de faire face aux dommages qui en résultent (François, Constant, & Michel, 2003, p. 49) .

Au sens juridique Il s'agit d'un accord par lequel l'assureur s'engage à garantir à l'adhérent en échange d'une prime, en cas de survenance du risque assuré, en échange du paiement d'un prix appelé prime. (Yvonne, 2001, p. 38)

Il existe une autre définition de l'assurance comme un processus, et à travers lequel, l'une des parties (l'assuré) en échange de la prime s'engage à elle-même ou à un tiers, en cas de risque, une indemnisation conformément aux lois. (François, Constant, & Michel, 2003, p. 49)

Selon l'article 162 du Code civil, l'assurance est un contrat par lequel l'assureur est tenu de verser à l'assuré ou au tiers bénéficiaire une somme d'argent, un revenu ou toute autre prestation financière en cas d'un accident survenant ou le risque énoncé dans le contrat se matérialisant en échange de versements ou de tout autre paiement financier.

Concernant les types d'activités d'assurance en Algérie, l'assurance algérienne envisage trois types

- Assurance directe pratiquée par les compagnies suivantes :
 - ✓ 04 compagnies publiques d'assurance de dommages :SAA-CAAR-CAAT-CASH
 - ✓ 06 compagnies privées d'assurance de dommages :Alliance Assurances-2A-GAM-Trust Algéria-CIAR-Salama Assurances.
 - ✓ 01 Compagnie mixte d'assurance de dommages : AXA.
 - ✓ 03 Mutuelles d'assurance : MUTUALIST-CNMA-MAATEC
 - ✓ 02 compagnies d'assurance publiques :Taamine Life Algérie(TALA)-CAARAMA
 - ✓ 02 compagnies d'assurance privées :Cardif El Djazair-MACIR VIE
 - ✓ 03 Compagnies mixtes d'assurance de personnes :AXA-SAPS-AGLIC
- L'activité de réassurance exploitée par la Compagnie Centrale de Réassurance :CCR

- Des assurances spécialisées exploitées particulièrement par : CAGEX-SGCI

2. Définition de la CNMA

La (CNMA) est composé de 65 caisses Régionales de Mutualité Agricoles (CRMA) et de 358 Bureaux Locaux (BL). A travers ce réseau, elle offre des services aux clients de la population agricole et rurale et aux investisseurs du secteur agricole , les domaines de l'assurance des biens. La CNMA est organisée comme suit :

- Au niveau national la CNMA.
- Au niveau régional les CRMA.
- Au niveau local à travers les bureaux locaux.

La CNMA réassure les CRMA et garantit leurs engagements.

3. L'état de La CRMA au niveau de M'SILA : La CRMA de M'SILA (CRMA, 2021) a été créée le 04/01/1992, a actuellement 6577 sociétaires, 18.687 parts sociales d'un capital de 37.374.000,00DA, son assemblée générale contient 150 membres et le conseil d'administration est composé de cinq (05) membres élus par cette dernière. Parmi les cinq membres élus, ils désignent un président.

II. LE SERVICE SINISTRE

La gestion du service sinistre est une tâche complexe. Car il faut faire face à des processus multiples et variants, il n'est pas étonnant que les clients espèrent à améliorer constamment le traitement de leurs dossiers. puisque le montant général ou global d'une indemnisation, représente une part très considérable des coûts supportés par les assureurs, la diminution des coûts liés au traitement des dossiers est un impératif pour chaque assureur.

1. PRODUCTION

Nous avons enregistré durant les exercices 2018 au 2021 les données suivantes

Tableau n^o 1 : Évolution de la Production exercice 2018/2021

Branches	exercice 2018			exercice 2019			exercice 2020			exercice 2021			évolution 18/19	évolution 19/20	évolution 20/21
	Nombre police	cotisation (Da)	Structure (%)	Nombre police	cotisation (Da)	Structure (%)	Nombre police	cotisation (Da)	Structure (%)	Nombre police	cotisation (Da)	Structure (%)			

Le Service sinistres et sa gestion au niveau de la CNMA -Etude d'un cas : la CRMA de Msila durant la période 2018/2021

Automobile	88 711	304 227,93	051 72,31%	94 576	338 739,27	769 86,48%	85 966	358 888,53	620 87,43%	73 942	363 869,57	527 89,78%	11,42 %	5,86%	1,37 %	
Incendie	327	9 800 451,69	2,33%	212	858 697,58	0,22%	55	6 700 246,41	1,63%	80	8 670 431,83	2,14%	- 91,24 %	680,28 %	29,40 %	
P. Végétale	230	2 713 771,31	0,65%	216	2 237 755,30	0,57%	40	1 492 358,53	0,36%	8	90 334,13	0,02%	- 17,54 %	33,31 %	93,95 %	
Risques divers	40 104	42 251 239,41	10,05%	15 437	13 971,44	256 3,38%	3 901	6 036 636,90	1,47%	381	3 400 285,99	0,84%	- 68,62 %	54,46 %	43,67 %	
P. Animale	249	51 901 080,31	12,34%	139	26 138,97	862 6,86%	101	25 098,40	720 6,27%	31	14 934 182,27	3,69%	- 48,24 %	- 4,25%	41,94 %	
Cat Nat	2 332	2 913 856,56	0,69%	2 366	2 741 943,87	0,70%	2 163	3 197 369,40	0,78%	1 635	6 183 015,35	1,53%	- 5,90%	16,61 %	93,38 %	
Transport	2 629	5 064 073,80	1,20%	3 142	6 230 480,83	1,59%	2 942	6 930 382,46	1,69%	2 941	7 089 557,16	1,75%	23,03 %	11,23 %	2,30 %	
Engineering	15	1 806 808,75	0,43%	17	774 131,37	0,20%	13	1 480 301,79	0,36%	12	1 020 107,26	0,25%	- 57,15 %	91,22 %	31,09 %	
TOTAL	134 597	420 509,76	100,00 %	116 105	391 858,63	731 %	100,00	95 181	410 282,42	178 %	79 030	404 783,56	915 100%	- 6,84%	4,71%	- 1,28 %

source: Document fourni par caisse régionale de mutualité agricole(CRMA) DE M'sila ,2021.

- Sur le plan cotisation, nous pouvons constater que les chiffres enregistrés durant les exercices 2018 au 2021 sont variables comme suit :

En 2018, l'activité de CRMA M'SILA a connu un Chiffre d'affaire le plus élevé est 420 502 509,76 DA contre une régression de 6.84% en 2019 soit 391 731 858,63 DA, et passant de cette cotisation en 2019 à 410 178 282,42 DA en 2020, ce qui représente une progression de 4.71%, et encore il enregistre une régression en 2021 de 1,28% avec une cotisation de 404 915 783,56 Da.

- L'analyse du portefeuille par une répartition des cotisations par branches nous a permis de constater que le portefeuille reste prédominé par la branche automobile qui enregistre une augmentation chaque exercice, soit en cotisation soit au titre de représentation en structure de portefeuille de chaque exercice,

- la branche automobile représente une part de 89.78 % soit 363 527 869,57 DA en 2021, un accroissement de 1.37% par rapport à 2020 qui enregistre un accroissement de 5.86% par rapport a 2019 qui enregistre un accroissement de 11.42% par rapport a 2018.
- nous avons enregistré une régression importante dans les branches animale et végétale , de chaque exercice,
 - En 2018, la cotisation de la branche animale est 51 901 080,31 DA qui représente 12.34% de la cotisation globale et elle inscrit dans chaque exercice, des régressions successives de 48,24%, 4,25%, 41,94% en 2016,2017 et 2021 soit 14 934 182,27Da
 - Dans la branche végétale nous avons enregistré une cotisation de 2 713 771,31Da en 2018 soit 0.65% de la structure globale et elle inscrit des régressions, dans chaque exercice, 17.54% en 2019, 33.31% en 2020, et 93.95% en 2021 avec une cotisation de 90 334.13 Da, Cela s'explique essentiellement par le non-renouvellement des contrats d'assurance , l'absence de service prospection, et l'absence de la spécialisation.
- Nous avons enregistré une régression dans les branches de risques divers et d' incendie, et une stabilité des cotisations dans les branches CAT NAT, transport et Engineering.

Malgré sa vocation originelle, la CRMA qui est destinée à la couverture des risques agricoles, dont le chiffre d'affaires effectuées par cette branche demeure insignifiant.

2. Sinistres

2.1 Évolution des Sinistres déclarés 2018-2021

Tableau n° 2 : Évolution des Sinistres déclarés 2018/2021

Branches	2018			2019			2020			2021			EVOL 19/18	EVOL 20/19	EVOL 21/20
	nombre dossier	montant déclaration	sinistre	nombre dossier	montant déclaration	sinistre	nombre dossier	montant déclaration	sinistre	structure	nombre dossier	montant déclaration	sinistre	structure	
Automobile matériel	5180	108 937 248,40	35,93%	4720	86 268 587,62	32,95%	4602	124 362 045,15	33,79%	4436	133 455 831,10	44,94%	-20,81%	44,16%	7,31%
Automobile corporel	653	150 435 089,60	49,61%	685	144 321 015,69	55,13%	590	228 623 346,71	62,11%	441	135 416 593,54	45,60%	-4,06%	58,41%	-40,77%
Incendie	42	719 978,50	0,24%	23	175 433,60	0,07%	29	1 056 688,26	0,29%	20	337 207,25	0,11%	-75,63%	502,33%	-68,09%

Le Service sinistres et sa gestion au niveau de la CNMA -Etude d'un cas : la CRMA de Msila durant la période 2018/2021

P. Végétale	0	0,00	0,00%	0	0,00	0,00%	0	0,00	0,00%	2	0,00	0,00%	-	-	-
Risques divers	0	0,00	0,00%	0	0,00	0,00%	0	0,00	0,00%	0	0,00	0,00%	-	-	-
P. Animale	219	43 043 834,50	14,20%	209	31 020 871,10	11,85%	107	14 028 614,07	3,81%	116	27 712 784,16	9,33%	-27,93%	-54,78%	97,54%
Cat Nat	0	0,00	0,00%	1	0,00	0,00%	0	0,00	0,00%	0	0,00	0,00%	-	-	-
Transport	2	85 800,00	0,03%	2	0,00	0,00%	0	0,00	0,00%	0	0,00	0,00%	100,00%	-	-
Engineering	0	0,00	0,00%	1	0,00	0,00%	1	12 203,44	0,00%	2	44 240,50	0,01%	-	100,00%	262,52%
TOTAL	6096	303 221 951,00	100,00%	5641	261 785 908,01	100,00%	5329	368 082 897,63	100,00%	5017	296 966 656,55	100,00%	-13,67%	40,60%	-19,32%

source: Document fourni par caisse régionale de mutualité agricole (CRMA) de Msila,2021.

Nous avons constaté des montants de déclarations sinistres variables et ce la suivant les sinistres déclarés et les opérations d'assainissement des dossiers antérieurs qui justifient les taux d'évolution en 2019 de 13.67%, et une progression de 40.60% en 2020; mais en 2021 régression de 19.32% .

Par branche nous avons constaté que les déclarations sinistres sont centrées dans la branche automobile et la branche animale à un taux général de 99% .

2.2Évolution des Sinistres réglés 2018-2021

Tableau n° 3 : Évolution des Sinistres réglés

Branches	Exercice 2018		Exercice 2019		Exercice 2020		Exercice 2021		évolution 18/19	Evolution 19/20	Evolution 20/21
	règlement 2018	structur e	Règlement 2019	structure	Règlement 2020	structure	Règlement 2021	structure			
Auto matériel	92 665 777,70	31,78%	77 446 983,85	31,48%	100 945 623,11	37,32%	106 620 425,72	38,95%	-16,42%	30,34%	5,62%
Auto corporel	149 509 933,40	51,27%	140 214 680,76	57,00%	157 845 802,95	58,36%	144 375 893,28	52,74%	-6,22%	12,57%	-8,53%
Incendie	1 080 633,10	0,37%	319 936,45	0,13%	447 528,26	0,17%	963 367,25	0,35%	-70,39%	39,88%	115,26%
P. Végétale	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	-	-	-
Risques divers	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	-	-	-
P. Animale	48 373 292,10	16,59%	28 023 580,10	11,39%	11 206 387,07	4,14%	21 748 239,69	7,94%	-42,07%	-60,01%	94,07%
Cat Nat	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	-	-	-

Transport	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	-	-	-
Engineering	0,00	0,00%	0,00	0,00%	12 203,44	0,00%	44 240,50	0,02%	-	-	262,52%
TOTAL	291 629 636,30	100,00%	246 005 181,16	100,00%	270 457 544,83	100,00%	273 752 166,44	100,00%	-15,64%	9,94%	1,22%

source: Document fourni par caisse régionale de mutualité agricole (CRMA) de Msila , 2021.

les paiements des sinistres s'envisagent dans les branches comme suit :

- la branche automobile avec un taux de 83 % en 2018 tandis qu'en 2019 on a enregistré un taux de 89,48 % et de 95,68 % en 2020 ;91,69 % en 2021. Qui prouve que le taux le plus élevé parmi les taux prédominants est celui du corporel.

- la branche animale et la branche incendie sont représentées à un taux moins élevé.

- En global, les montants des règlements inscrivent une régression en 2019 par un taux de 15.64%, puis il enregistre une progression à 9,94% en 2017, et 1,22% en 2021.

2.3Évolution des Sinistres à payer (SAP) 2018-2021

Tableau n° 4 : Évolution des Sinistres à payer (SAP)

Branches	Exercice 2018		Exercice 2019		Exercice 2020		Exercice 2021		évolution 18/19	Evolution 19/20	Evolution 20/21
	SAP 2018	structure	SAP 2019	structure	SAP 2020	structure	SAP 2021	structure			
Automobile matériel	42 243 178,30	50,28%	51 064 782,06	51,21%	74 481 204,10	37,74%	101 316 609,48	45,94%	20,88%	45,86%	36,03%
Automobile corporel	34 170 165,20	40,67%	38 276 500,34	38,39%	109 054 044,10	55,26%	100 094 744,36	45,39%	12,02%	184,91%	-8,22%
Incendie	161 503,00	0,19%	17 000,00	0,02%	626 160,00	0,32%	0,00	0,00%	-89,47%	3583,29%	-100,00%
P. Végétale	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	-	-	-
Risques divers	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	-	-	-
P. Animale	7 347 406,00	8,75%	10 344 697,00	10,37%	13 166 924,00	6,67%	19 131 468,47	8,67%	40,79%	27,28%	45,30%
Cat Nat	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	-	-	-
Transport	85 800,00	0,10%	10 000,00	0,01%	10 000,00	0,01%	0,00	0,00%	-88,34%	0,00%	-100,00%

Le Service sinistres et sa gestion au niveau de la CNMA -Etude d'un cas : la CRMA de Msila durant la période 2018/2021

Engineering	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	-	-	-
TOTAL	84 008 052,50	100,00%	99 712 979,40	100,00%	197 338 332,20	100,00%	220 542 822,31	100,00%	18,69%	97,91%	11,76%

source: Document fourni par caisse régionale de mutualité agricole (CRMA) de Msila , 2021.

il est clairement constaté que l'évolution des sinistres à payer inscrit un taux multiplié en 2020 avec un montant de 197 338 332.20 DA précisément dans la branche automobile. Cela est due à l'opération d'assainissement des dossiers sinistres automobile.

nous avons enregistré une progression à des taux comme suit :

en 2019 un taux de 18.69% avec un montant de SAP : 99 712 979.40 da en 2020 un taux de 97.91% avec un montant de SAP : 197 338 332.20 da en 2021 un taux de 11.76% avec un montant de SAP : 220 542 822.31 da

3. Sinistralité par Branches :

- coût moyen de police = cotisation (prime émise) / Nombre des contrats
- coût moyen de dossier sinistre = Montant déclaration / Nombre des dossiers sinistres

- Primes acquises = primes émises + primes reportées des ex. antérieurs - primes à reporter

- Charge de sinistres = sinistres réglés + provision de sinistres (n) - provision de sinistres (n-1)

- Marge d'assurance :

Marge d'assurance = Primes acquises - Charge de sinistres

- R3 : Ratio sinistres des provisions sur chiffre d'Affaires : SAP/ Prime acquise

- R10 : ratio sinistres sur production s/p : charges sinistre / primes acquise

3.1 Sinistralité par Branches : exercice 2021

Tableau n° 5: Sinistralité par Branches (exercice 2021)

Branches	Cout moyen police (DA)	Cout Moyen Dossier Sinistre (DA)	PRIME AQUISE	CHARGES SINISTRE	MARGE d'assurance	R10 S/P	R3 SAP/P
Auto MAT	4 916,39	30 084,72	365 103 889,99	133 455 834,10			
Auto CORP		307 067,11		135 416 593,54	96 231 462,35	0,74	0,28

Incendie	108 380,40	16 860,36	8 368 017,85	337 207,25	8 030 810,60	0,04	0,00
P. Végétale	11 291,77	0,00	1 099 738,02	0,00	1 099 738,02	0,00	0,00
Risques divers	8 924,64	0,00	3 596 872,90	0,00	3 596 872,90	0,00	0,00
P. Animale	481 747,82	238 903,31	19 874 032,78	27 712 784,16	-7 838 751,38	1,39	1,28
Cat Nat	3 781,66	0,00	5 206 824,55	0,00	5 206 824,55	0,00	0,00
Transport	2 410,59	0,00	7 071 899,13	0,00	7 071 899,13	0,00	0,00
Engineering	85 008,94	22 120,25	1 217 136,02	44 240,50	1 172 895,52	0,04	0,00
TOTAL	5 124	59 190,09	411 538 411,24	296 966 659,55	114 571 751,69	0,72	0,54

Source : Rapport d'activité assurance CRMA de Msila , 2021.

- La branche animale déficitaire par un montant de 7 838 751,38Da avec un taux de sinistralité très élevé 139%

la branche automobile dont le taux de sinistralité dépasse le seuil, (CRMA, 2021). elle inscrit 74%.

3.2 Sinistralité par Branches : exercice 2020

Tableau n° 6: Sinistralité par Branches (exercice 2020)

Branches	Cout moyen police(DA)	Cout Moyen Dossier Sinistre (DA)	PRIME AQUISE	CHARGE SINISTRES	MARGE d'assurance	R10 S/P	R3 SAP/P
Auto MAT	27 023,48	350 608 657,66	124 362 045,06	-2 376 734,05	1,01	0,21	0,30
Auto CORP	4 171,66	387 497,20	228 623 346,65				
Incendie	121 822,66	36 437,53	6 878 294,74	1 056 688,23	5 821 606,51	0,15	0,09
P. Végétale	37 308,96	-	1 425 324,17	0,00	1 425 324,17	0,00	0,00
Risques divers	1 547,46	-	7 059 433,60	0,00	7 059 433,60	0,00	0,00
P. Animale	254 654,44	131 108,54	26 826 960,21	14 028 614,00	12 798 346,21	0,52	0,51
Cat Nat	1 478,21	-	2 941 606,22	0,00	2 941 606,22	0,00	0,00
Transport	2 355,67	-	6 548 772,52	0,00	6 548 772,52	0,00	0,00
Engineering	113 869,37	12 203,44	1 835 027,91	12 203,44	1 822 824,47	0,01	0,00
TOTAL	4 309,46	69 071,66	404 124 077,03	368 082 897,38	36 041 179,65	0,91	0,48

Source : Rapport d'activité assurance CRMA de Msila , 2020.

- La branche automobile déficitaire par un montant de 2 376 734,05 Da avec un taux de sinistralité très élevé 101%

la branche animale dont le taux de sinistralité a inscrit 52%. (CRMA, Rapport d'activité assurance , 2020)

3.3 Sinistralité par Branches : exercice 2019

Tableau n° 7: Sinistralité par Branches (exercice 2019)

Branches	Cout moyen / police (DA)	Cout Moyen Dossier Sinistre (DA)	PRIME AQUISE	CHARGE SINISTRES	MARGE d'assurance	R10 S/P	R3 SAP/P
Auto MAT	18 277,24 3 581,98	86 268 587,56	328 596 909,19	144 321 015,65	98 007 305,98	0,70	0,15
Auto CORP		210 687,61					0,11
Incendie	4 050,46	7 627,55	9 142 086,41	175 433,60	8 966 652,81	0,02	0,02
P. Végétale	10 359,98	-	3 338 206,00	0,00	3 338 206,00	0,00	0,00
Risques divers	858,78	-	22 707 885,72	0,00	22 707 885,72	0,00	0,00
P. Animale	193 252,80	148 425,22	39 192 508,60	31 020 871,10	8 171 637,50	0,79	0,39
Cat Nat	1 158,89	0,00	3 215 277,25	0,00	3 215 277,25	0,00	0,00
Transport	1 982,97	-37 900,00	5 954 215,07	0,00	5 954 215,07	0,00	0,00
Engineering	45 537,14	0,00	1 814 216,12	0,00	1 814 216,12	0,00	0,00
TOTAL	3 373,94	46 394,28	413 961 304,36	261 710 107,91	152 251 196,45	0,63	0,25

Source : Rapport d'activité assurance CRMA de msila , 2019.

- La branche automobile et la branche animale inscrivent un taux de sinistralité de 70% et 79%, en ordre.

III. Conclusion

est certain que la CRMA de M'SILA a développé d'une manière croissante. Toutefois , il existe des faiblesses enregistrées dans le service sinistre ainsi que des problèmes de pénétration dans le marché de l'assurance. Pour améliorer la gestion de service sinistre nous proposons les solutions adéquates réalisables à savoir :

- La réorganisation.
- La décentralisation de la gestion des sinistres.
- La célérité dans le traitement et le règlement des dossiers sinistres.
- un système d'information qui organise et gère les dossiers sinistres inter CRMA
- Le renforcement de personnel productif.
- La formation de la ressource humaine.

Nous estimons que ces propositions permettraient à la CRMA de M'SILA d'atteindre une meilleure prestation de service de sinistre.

IV. Liste Bibliographique

1. Les Livres

- François, C., Constant, E., & Michel, L. (2003). *es grands principes de l'assurance* (éd. 6ème). paris: l'argus de l"assurance.
- Yvonne, L.-F. (2001). *droit des assurances* (éd. 11 ème). (DALLOZ, Éd.) paris.

2. Les Rapports

- Boudjelal, M. (2003). Aperçu sur les assurances en Algérie au lendemain des réformes . Sétif, Faculté des sciences Economiques et de gestion.
- CRMA. (2020). *Rapport d'activité assurance* . M'sila.
- CRMA. (2021). *Rapport d'activité assurance*. M'sila.
- CRMA, l. (2021). Document interne .