

مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية

مجلة علمية محكمة سداسية متخصصة
في العلوم المالية والمحاسبية تصدر
عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التدبير

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة - الجزائر

رقم الإيداع: 1069.2016 ر.د.م.د.أ.: 6627-2602 ر.د.م.د.: 2543-3725

المجلد: التاسع العدد: 02 (ديسمبر 2024) الرقم التسلسلي: 18

مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية
المجلد: 09 العدد: 02
ديسمبر: 2024
Journal of Research in Finance and Accounting

JOURNAL OF RESEARCH IN FINANCE AND ACCOUNTING

A PEER-REVIEWED SCIENTIFIC JOURNAL SPECIALIZED
IN FINANCIAL AND ACCOUNTING SCIENCES
ISSUED BY
FACULTY OF ECONOMIC, BUSINESS AND MANAGEMENT
SCIENCES.

University of M'sila-ALGERIA-

ISSN: 3725-2543

EISSN: 2602-6627

Dépôt légal: 1069.2016.

VOLUME: 09

N°: 02 (DEC 2024)

N°: 18

مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية

مجلة علمية محكمة سداسية متخصصة في العلوم المالية والمحاسبية
تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة المسيلة – الجزائر-

المراسلات

رئيس تحرير مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة المسيلة – الجزائر-

البريد الإلكتروني: recherche.sfc@gmail.com

موقع الانترنت: <http://www.univ-msila.dz/jorfa/>

كل الأعمال ترسل فقط عن طريق البوابة الجزائرية للمجلات العلمية

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/99>

رئيس التحرير الدكتور: محمودي مليك

malik.mahmoudi@univ-msila.dz

CLASS –C-

تصنيف "ج"

ISSN :3725-2543

Dépôt Légal :1069-2016

EISSN :2602-6627

التعريف بمجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية

مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية مجلة علمية محكمة، تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، وتعتنى بالنشر المجاني للبحوث المبتكرة التي تتسم بالأصالة العلمية والجدية ومتابعة المستجدات الحديثة والمعاصرة في مجالات المالية والمحاسبة على المستويين الوطني والعالمي، يكون معيار النشر فيها هو الموضوعية والمستوى العلمي، كما نسعى من خلال هذا المنتج العلمي إلى تطوير المعرفة العلمية في مجال المالية والمحاسبة وكل التخصصات ذات الصلة (تمويل، نظم معلومات محاسبية، جباية، مراقبة التسيير.....)

تهتم المجلة بنشر البحوث النظرية والتطبيقية المتميزة بالأصالة والجودة العلمية ذات القيمة المضافة والتي تسمع لجميع القراء والباحثين من الاستفادة، تنشر الأبحاث في عددين خلال السنة وذلك باللغات الثلاث: العربية والإنجليزية والفرنسية على أن يلتزم أصحابها بضوابط النشر الخاصة بالمجلة، كما تخضع كل الأبحاث والدراسات للتحكيم السري من قبل خبراء متخصصين ذوي خبرة وكفاءة عالية وذلك لتقرير مدى صلاحيتها للنشر وتلتزم المجلة بإخطار أصحابها بنتيجة التحكيم.

الهيئة العلمية لمجلة: البحوث في العلوم المالية والمحاسبية

الرئيس الشرفي للمجلة		أ.د: بودلاعة عمار	مدير جامعة المسيلة
رئيس التحرير		أ.د.محمودي مليك	جامعة المسيلة –الجزائر-
السكرتارية		زروخي صباح	جامعة المسيلة –الجزائر-
هيئة المحررون المساعدون			
أ.د. بلعجوز حسين	جامعة المسيلة –الجزائر-	أ.د شريط صلاح الدين	جامعة المسيلة –الجزائر-
أ.د.الهاشمي بن واضح	جامعة المسيلة –الجزائر-	أ.د.محاد عريوة	جامعة المسيلة –الجزائر-
أ.د ناصر يوسف	الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا	د.محمد كنوش	جامعة تركيا
د.سعيد سويلم جودة	جامعة القاهرة فرع الخرطوم	د.أسامة سليمان	جامعة مدينة السادات مصر
د.خالد الباغوري	جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا	د.نشأت إدوارد	معهد العبور العالي مصر
د.محمد سالم أبو يوسف	جامعة الإسراء فلسطين	د.صباح المحياوي	الجامعة التقنية الوسطى العراق
د.طارق سدرائي	جامعة منستير تونس	د.سيد علي كمال كايا	المدرسة العليا لتجارة تولوز فرنسا
أحسينة خليفة	جامعة ابن الطفيل المغرب	د.عصام عبد الخضر سعود العباس	جامعة المستنصرية العراق
Khaled Hussainey	University of Portsmouth	د.شفيق باكور	المدرسة الوطنية للتجارة والتسيير طنجة المغرب
KORNIEIEVA Yuliia	Academy of Financial Management, Kyiv	FEUBI PAMEN Eric Patrick	Université de Yaounde 2-Soa
riaz ahsan	University Faisalabad, Pakistan	PESCARU MARIA	UNIVERSITY OF PITEȘTI, ROMANIA
Tejedor-Estupiñán Joan Miguel	Universidad Católica de Colombia	Ahmed Essia Ries	Universiti Sains Malaysia
د.قرقب مبارك	المركز الجامعي تمانراست-الجزائر-	د.محمد سفير	جامعة البويرة-الجزائر-
د.عبد الرحمن عبد القادر	جامعة دراية أدرار-الجزائر-	د.سليم العمراوي	جامعة أم البواقي-الجزائر-
د.عزة الأزهر	جامعة الوادي-الجزائر-	د.النوي طه حسين	جامعة الجلفة-الجزائر-
اللجنة العلمية للمجلة			
أ.د خباية عبد الله	جامعة المسيلة –الجزائر-	أ.د يحيياوي مفيدة	جامعة محمد خيضر بسكرة
أ.د براق محمد	المدرسة العليا لتجارة-الجزائر	أ.د محمد عبد الله المومني	جامعة جدارة - الأردن
أ.د شيحة خميسي	جامعة الجزائر03 - الجزائر	أ.د كمال خليفة أبو زيد	جامعة الإسكندرية- مصر
أ.د شنوف شعيب	جامعة امحمد بوقرة بومرداس-	أ.د جفلاط عبد القادر	جامعة ليل - فرنسا
أ.د عقاري مصطفى	جامعة الحاج لخضر باتنة- الجزائر	أ.د بوصوار يوسف	جامعة سعيدة- الجزائر
أ.د بن بلغيث مداني	جامعة قاصدي مرباح ورقلة-	أ.د بن بوزيان محمد	جامعة ابوبكر بلقايد تلمسان-

الهيئة العلمية لمجلة: البحوث في العلوم المالية والمحاسبية

أ.د بوثلجة عبد الناصر	جامعة ابوبكر بلقايد تلمسان- الجزائر	أ.د براقى التيجاني	جامعة فرحات عباس سطيف-
أ.د يحيواي نعيمة	جامعة الحاج لخضر باتنة- الجزائر	أ.د. مؤيد الساعدي	المعهد التقني المسيب- العراق
أ.د بشونده رفيق	جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس	أ.د مأمون حمدان	جامعة دمشق – سوريا
أ.د زياد هاشم يحيى السقا	جامعة الموصل- العراق	أ.د دحدوح حسين	جامعة دمشق – سوريا
أ. د ناظم حسن رشيد	جامعة نينوى- العراق	د. خليل إبراهيم رجب	الجامعة التقنية اسطنبول - تركيا
أ.د خالد الخطيب	مركز رماح – الاردن	أ.د ناصر دادي عدون	المدرسة العليا للدراسات التجارية
أ.د الشحاذ عبد الرزاق	جامعة الزيتونة الأردنية- الأردن	أ.د لطرش الطاهر	المدرسة العليا للتجارة - الجزائر
أ.د عبد الرزاق الرحاحلة	جامعة الخدود الشمالية- السعودية	أ.د جا وحدورضا	جامعة باجي مختار- عناية الجزائر
أ.د صديقي مسعود	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	د.طارق توفيق يوسف العبد الله	جامعة البصرة العراق
د. كواشي مراد	جامعة أم البواقي – الجزائر	د.بن فرج زويينة	جامعة برج بوعريريج -الجزائر
د. بن رجم محمد خميسي	جامعة سوق اهراس- الجزائر	د. جنينة عمر	جامعة العربي التبسي – تبسة
د. نشنش سليمة	جامعة امحمد بوقرة بومرداس الجزائر	د. صاطوري الجودي	جامعة برج بوعريريج -الجزائر
د. عزة لزهري	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	د.عياش نورالدين	جامعة قسنطينة 2- الجزائر
د.فرحات عباس	جامعة المسيلة –الجزائر-	أ.د. نويبات عبد القادر	جامعة المسيلة –الجزائر-
د.عريوة محاد	جامعة المسيلة –الجزائر-	أ.د. قاسمي السعيد	جامعة المسيلة –الجزائر-
د.عمار زهير	جامعة المسيلة –الجزائر-	د. القرني عبد الرحمن	جامعة المسيلة –الجزائر-
د. ولهي بوعلام	جامعة المسيلة –الجزائر-	د.الهاشمي بن واضح	جامعة المسيلة –الجزائر-
د.زروخي صباح	جامعة المسيلة –الجزائر-	د.زيتوني كمال	جامعة المسيلة –الجزائر-
د.بوتيارة عنتر	جامعة المسيلة –الجزائر-	د. زغبة طلال	جامعة المسيلة –الجزائر-
د. لخضر لقليطي	جامعة المسيلة –الجزائر-	د.سبيتي إسماعيل	جامعة المسيلة –الجزائر-

للنشر بالمجلة يشترط جملة من القواعد يجب احترامها، وتتمثل في ما يلي:

- ❖ الالتزام بالتحليل العلمي والتقيد بالمعالجة الموضوعية.
- ❖ التقيد بالطريقة المنهجية العلمية في كتابة المقال.
- ❖ استعمال برنامج Word في الكتابة مع خط Sakkal Majalla بحجم 16، هامش 3 سم على اليمين و2 سم على باقي جوانب الصفحة.
- ❖ لا يقل حجم المقال عن 12 صفحة، ولا يزيد عن 25 صفحة بما في ذلك الهوامش.
- ❖ تكتب الهوامش في متن المقال وفقا للطريقة APA حسب برنامج Word.
- ❖ يكون المقال جديدا لم يسبق نشره أو تقديمه في ملتقيات.
- ❖ يكون المقال مصحوبا بملخص في حدود 100 كلمة، بلغة المقال، على أن يكون الملخص الثاني باللغة الانجليزية؛
- ❖ تقبل المجلة المقالات المحررة باللغات الثلاث التالية دون سواها: العربية، الإنجليزية والفرنسية.
- ❖ لا تقبل إلا المقالات المتخصصة في العلوم المالية والمحاسبية، والتخصصات ذات الصلة.
- ❖ ترحب المجلة بتقديم دراسات مختصر في حدود 10 صفحات تناول الكتب الجديدة والتعريف بها أو دراسات نقدية علمية وبناءة للمقالات المنشورة.
- ❖ المقالات المرسلة لا تعاد إلى أصحابها إلا للمراجعة أو التصحيح فقط؛
- ❖ يمكن للجنة القراءة إجراء بعض التعديلات على المقال دون المساس بالمحتوى؛

جميع المراسلات تتم من خلال:

❖ recherche.sfc@gmail.com

❖ www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/99

محتوى العدد

ص	الموضوع	المؤلف	الجامعة
01	واقع أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر قراءة في ضوء مؤشر (LPI) خلال الفترة (2007 - 2022)	مراد بوسعدية علي عليوة	جامعة المسيلة (الجزائر) جامعة جيجل (الجزائر)
02	أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة القائم على السحابة Odoo على مهنة المحاسب دراسة حالة لمجمع شركات حسناوي بولاية سيدي بلعباس	محمد الأمين الباهي مليكة سليمان	جامعة مصطفى اسطمبولي، معسكر (الجزائر)
03	التحفيزات الجبائية للمؤسسات المصغرة والمؤسسات الناشئة في الجزائر -دراسة مقارنة-	سامي شناتي	جامعة المسيلة (الجزائر)
04	دراسة اقتصادية تحليلية للعلاقة بين تغيرات سعر الصرف في الجزائر والتضخم في خلال الفترة 1991-2023	عابي وليد جدي أمينة	جامعة تبسة (الجزائر) جامعة جيجل (الجزائر)
05	عصرية الإدارة الجبائية مفتاح لزيادة التحصيل الضريبي في الجزائر خلال الفترة 2019-2023	حجار مبروكة	جامعة المسيلة (الجزائر)
06	محددات كفاءة تطبيق ضريبة الكربون في الجزائر؟ تشخيص لتجربة السويد الرائدة عالميا	نبيل دحدوح حسان بوبعاية	جامعة الجيلالي بونعامة (الجزائر) جامعة المسيلة (الجزائر)
07	أثر القياس المحاسبي والإفصاح عن الموارد البشرية على البيانات المالية في المؤسسات الجزائرية-حالة الجزائرية للمياه وحدة قائمة	سلاوي رفيق	جامعة المسيلة (الجزائر)
08	تأثير الإفصاح عن المعلومات البيئية على الأداء البيئي للمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة كوندور الكترونيكس	درسي رضا لصاق حيزية	جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة (الجزائر) جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة (الجزائر)
09	واقع الاستقلالية المالية للجماعات المحلية وأثرها على التنمية المحلية -دراسة حالة مجموعة من البلديات لولاية بومرداس-	خافي نورة يحياوي أحمد	جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة (الجزائر) جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة (الجزائر)
10	اثر استخدام التكنولوجيا المالية على الرسملة البنكية- دراسة تحليلية لاستشراف التطبيق على مستوى البيئة المصرفية الجزائرية	شقروش روميضاء بوقافة وداد	جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر) جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر)
11	كفاءة نموذج TDABC في حساب التكلفة الزمنية لصيانة السيارات: دراسة تطبيقية في وكيل خدمات رونو -عين مليلة -	عبد الرشيد زروال زهير بركم	جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر) جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر)
12	اثر استثمار منتجات الصناعة التقليدية في التظاهرات الرياضية لتعزيز التسويق الرياضي والثقافي دراسة عينة من الحرفيين لمدينة أم البواقي	خولة علاوة فضيلة شيروف	جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر) جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر)
13	أهمية التحليل المالي في تعزيز جودة التقارير المالية للبنوك التجارية المدرجة في بورصة فلسطين- دراسة ميدانية	عصام الطويل	جامعة الأقصى، غزة (فلسطين)
14	السياسات الجبائية كآلية من آليات محاربة التهرب الضريبي من خلال الرقمنة الجبائية كمتغير وسيط -دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تبسة- باستخدام نمذجة المعادلات البنائية (SEM-PLS)	بثينة غريب سمير شيبان	جامعة عباس لغرور خنشلة (الجزائر) جامعة عباس لغرور خنشلة (الجزائر)
15	نحو تئمين إيرادات نظام الجبائية المحلية في الجزائر بالإشارة الى بلديات وولاية المسيلة خلال 2020-2023	ولبي بوعلام	جامعة المسيلة (الجزائر)
16	دور التكنولوجيا المالية في تمويل الشركات الناشئة مع الإشارة لحالي الجزائر وفرنسا	بكير حمي محمد قوجيل	جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر) جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)
17	مدى فعالية المدقق الخارجي بالجزائر في اكتشاف ممارسات المحاسبة الإبداعية ضمن القوائم المالية للمؤسسات - من منظور المدققين الخارجيين-	بوسعدية مسعود	جامعة المسيلة (الجزائر)
18	أثر واقع تبني الحوكمة في الجزائر على تفعيل دور مجلس الإدارة في الشركات -دراسة ميدانية	سهام طالب حسين	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريش (الجزائر)
19	أهمية اعتماد تقنية البلوك تشين في تعزيز الأمن السيبراني في القطاع المصرفي	أميمة بوخز علي جقريف	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة (الجزائر) جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة (الجزائر)

400	جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر) جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر)	جنحي مسيكة بوداح عبد الجليل	الخدمات البنكية والهاتف المحمول لتعزيز مستوى الشمول المالي في الجزائر-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-	20
417	جامعة المسيلة (الجزائر) جامعة المسيلة (الجزائر)	بحاش الريح زيتوني كمال	مساهمة تأمين الأخطار الصناعية في الناتج المحلي الإجمالي بالجزائر(2010-2023)	21
438	جامعة المسيلة (الجزائر)	زروخي صباح	فعالية التدقيق الخارجي في الحد من التهرب الضريبي دراسة تحليلية لآراء عينة من الأكاديميين والمهنيين	22
464	جامعة غرداية (الجزائر)	باسم عمروش	تصميم نموذج لتقييم الأداء الشامل بشركة مناجم الفوسفات بتبسة باستخدام برمجية "BSC Designer"	23
484	جامعة غليزان (الجزائر)	علي فضيلة نصيرة	قياس وتحليل الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية في ظل جائحة كورونا باستخدام مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة دراسة حالة شركة بيو فارم للصناعة الصيدلانية (2018-2023)	24
502	University of Oum El Bouaghi (Algeria)	Basta Saber Djeffal Khalid	Exploring the Core Themes and Future Directions in Accounting Research on Blockchain Technology during the period 2017-2023	25
526	University of M'sila	Berrabeh Dalal	Le Service sinistres et sa gestion au niveau de la CNMA -Etude d'un cas : la CRMA de Msila durant la période 2018/2021	26
538	Oum El Bouaghi University (Algeria) Oum El Bouaghi University (Algeria)	SOLTANI Ahlem Fadila TALEB Mohamed Elamine Oualid	The impact of inflation and GDP growth rate on unemployment in Egypt during the period 1991- 2022 using the ARDL Models	27
556	University of M'sila (ALGERIA) University Ziane Achour -Djelfa- (ALGERIA)	SAIDI Yahia SAIDI Ahlam	Enhancing Accounting Practices in Algeria : The Role of Karbon Work Management Software	28

University of M'sila -Algeria-

FACULTY OF ECONOMIC, TRAD AND MANGEMENT SCIENCES

JOURNAL OF RESEARCHS IN FINANCE AND ACCOUNTING

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة -الجزائر-

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية

REF :76/J.O.R.F.A/2024

M'sila on :18/12/2024

Classe : C

CERTIFICATE OF PUBLICATION

This is to certify that the article entitled:

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

Authored by:

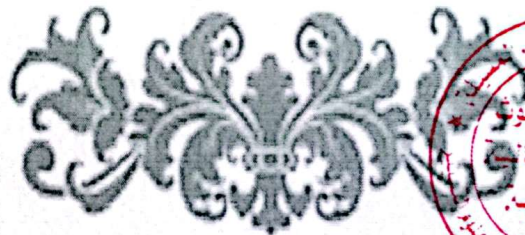
Dr.Berrabeh Dalal

University of M'sila

**have published in the "Journal of Researchs in Finance and Accounting
(JORFA)", in VOL (09), ISSUE (02) (DEC 2024).**

*The article has been passed throught rigorous peer review process in term of
originality and quality of work by reviewer panel of jorfa.*

This certificate is being issued for whatever legal purpose it may serve.



Editor in Chief



***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 déspecialisation 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 Algérie-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° 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	304 051 227,93	72,31%	94 576	338 769 739,27	86,48%	85 966	358 620 888,53	87,43%	73 942	363 527 869,57	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	13 256 971,44	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	26 862 138,97	6,86%	101	25 720 098,40	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	420 502 509,76	100,00 %	116 105	391 731 858,63	100,00 %	95 181	410 178 282,42	100,00 %	79 030	404 915 783,56	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 sinistre	montant déclaration sinistre	structure	nombre dossier sinistre	montant déclaration sinistre	structure	nombre dossier sinistre	montant déclaration sinistre	structure	nombre dossier sinistre	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, et1,22% 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	96 231 462,35	0,74	0,28
Auto CORP		307 067,11		135 416 593,54			

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^o 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	4 171,66	27 023,48	350 608 657,66	124 362 045,06	-2 376 734,05	1,01	0,21
Auto CORP		387 497,20		228 623 346,65			0,30
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	328 596 909,19	86 268 587,56	98 007 305,98	0,70	0,15
Auto CORP	3 581,98	210 687,61		144 321 015,65			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 .