

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

ECOLE NATIONAL SUPERIEUR DE MANAGEMENT
ENSM POLE UNIVERSITAIRE DE KOLEA



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

En vue de l'obtention d'un Master Académique en :

« Management des organisations »

L'impact de la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation
sur la construction de la confiance des assurés.

Cas pratique : TRUST Assurance et Réassurance Alger (Hydra).

Elaboré par :

HERFOUFE Walaa

Encadré par :

Dr. MOUSSAOUI Samia

Année Universitaire : 2025 / 2026

RÉSUMÉ :

Cette recherche analyse l'impact de la rapidité de traitement des sinistres sur la confiance des assurés au sein de la compagnie Trust Assurance en Algérie. Dans un marché marqué par une faible culture assurantielle, la célérité apparaît comme un levier stratégique de différenciation et de construction de la confiance relationnelle. Une approche quantitative a été adoptée via un questionnaire administré à 73 assurés ayant déclaré un sinistre au cours des douze derniers mois. La rapidité a été décomposée en quatre dimensions : temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive. Les résultats indiquent que la perception de la rapidité est moyenne (3,62/5), tandis que le niveau de confiance est moyen (3,33/5). Une corrélation positive forte ($r = 0,723$) et un effet causal significatif confirment que la rapidité influence positivement la confiance. La dimension cognitive (respect des délais annoncés) s'est révélée être la plus influente ($R^2 = 60,2 \%$). L'étude recommande de prioriser le respect des engagements, de simplifier les procédures et d'optimiser la communication proactive.

Mots-clés : Assurance, indemnisation, rapidité de traitement, confiance des assurés, SERVQUAL, Algérie.

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر سرعة معالجة ملفات التعويض في تعزيز ثقة المؤمن لدى شركة "تراست للتأمين" في الجزائر. وفي ظل سوق تأمين محلي يعاني من ضعف الثقافة التأمينية وحالة من عدم الثقة المؤسسية، تبرز "السرعة" كآلية استراتيجية للتمييز وبناء علاقة ثقة مستدامة. اعتمد البحث المنهج الكمي من خلال توزيع استبيان على عينة من 73 مؤمناً ممن صرحوا بحوادث خلال الاثني عشر شهراً الماضية بالمديرية العامة للشركة. تم تقسيم مفهوم السرعة إلى أربعة أبعاد أساسية: (الزمنية، التفاعلية، التشغيلية، والإدراكية). أظهرت النتائج أن إدراك المؤمن لسرعة المعالجة كان متوسطاً (3,62/5)، بينما سجل مستوى الثقة في الشركة معدلاً متوسطاً (3,33/5). كما أكدت التحليلات الإحصائية وجود ارتباط إيجابي قوي (معامل بيرسون = 0.723) وأثر سببي دال إحصائياً، حيث تبين أن البعد الإدراكي (الخاص باحترام المواعيد المعلنة) هو الأكثر تأثيراً في بناء الثقة بنسبة 60.2%. تخلص الدراسة بتوصية الشركة بضرورة الالتزام بالوعود المعلنة، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتطوير

التواصل

الكلمات المفتاحية: تأمين، التعويض، سرعة المعالجة، ثقة المؤمن، نموذج (SERVQUAL)، نظرية الإشارات، الجزائر

Abstract

This study examines how the speed of claims settlement influences policyholders' trust at Trust Assurance in Algeria. In a market characterized by institutional distrust, processing speed serves as a strategic tool for differentiation and building relational trust. Utilizing a quantitative methodology, a structured questionnaire was conducted with 73 policyholders who filed claims within the last year. Speed was analyzed across four dimensions: temporal, reactive, operational, and cognitive. Findings reveal that while the perceived processing speed is moderate (3.62/5), the level of trust in the company is moderate (3.33/5). Statistical analysis shows a strong positive correlation (Pearson's $r = 0.723$) and a significant causal effect, identifying the cognitive dimension (meeting announced deadlines) as the primary driver of trust ($R^2 = 60.2\%$). The study suggests that Trust Assurance should focus on honoring commitments, simplifying administrative procedures, and enhancing proactive communication.

Keywords: Insurance, claims settlement, processing speed, policyholders' trust, SERVQUAL, signaling theory, Algeria.

REMERCIEMENTS

Avant tout, je remercie Dieu le Tout-Puissant de m'avoir donné la force, la patience et la volonté nécessaires pour mener à bien ce travail.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à mon encadrante, Madame Moussaoui Samia, pour son accompagnement, ses précieux conseils et son soutien tout au long de l'élaboration de ce mémoire. Sa disponibilité et son encadrement rigoureux m'ont été d'une grande aide.

J'adresse également mes sincères remerciements aux membres du jury pour l'intérêt qu'ils porteront à ce travail ainsi que pour leurs remarques constructives.

Mes remerciements s'adressent aussi à l'ensemble du personnel de la compagnie d'assurance Trust Assurance pour leur accueil chaleureux, leur disponibilité et les informations qu'ils m'ont fournies, contribuant ainsi à la réalisation de cette étude.

Enfin, j'exprime ma profonde reconnaissance à mes parents pour leur soutien moral et leurs encouragements constants, ainsi qu'à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à l'aboutissement de ce travail.

Table de matière

RÉSUMÉ :	I
REMERCIEMENTS	IV
Liste des tableaux :	VII
Liste des figures :	VIII
Introduction Générale.....	1
Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel	6
Section 01 : revue de la littérature : rapidité d'indemnisation et confiance des assurés	8
1. La qualité de service en assurance : le modèle SERVQUAL et la place centrale de la réactivité (la célérité) :	8
3. La rapidité de traitement comme déterminant de la confiance :	10
4. Les fondements théoriques expliquant la relation entre la rapidité et la confiance :	11
5. Littérature relative au contexte algérien	12
6. Synthèse critique de la littérature.....	14
7. Synthèse des convergences, divergences et lacunes.....	14
8. Positionnement de notre recherche :	15
Section 02 : cadre conceptuelle	17
1. Le sinistre et le processus d'indemnisation	17
1.1 Définition du contrat d'assurance.....	17
1.2 Les fondements juridiques et techniques du contrat d'assurance	17
1.3 Définition du sinistre :	18
1.4 Les phases de gestion d'un sinistre	19
1.5 La notion de l'indemnisation :	19
2. la rapidité de traitement des dossiers	23
2.1 Définition et indicateurs de mesure.....	23
2.1.2 L'importance croissance de la rapidité en assurance	23
2.2 Les facteurs déterminants de la rapidité de traitement :	24
2.2.2 Les facteurs externes à l'assureur (non ou partiellement maîtrisables) :	25
2.3 Synthèse des facteurs :	26
3. la confiance des assures.....	31
3.1 Définition de la confiance	31

2. Les dimensions de la confiance	32
3. Les antécédents de la confiance	34
4. la relation entre la rapidité de traitement et la confiance des assures	38
Conclusion de chapitre 01	42
CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel.....	43
Section 01 : Trust Assurance	45
1. Présentation de la compagnie : Trust Algeria Assurance et Réassurance	45
1.1. présentation générale du groupe trust :.....	45
2. présentation du trust Algeria assurance et réassurance	46
Section 02 : méthodologie	62
1. Posture épistémologique	62
2. Approche méthodologique	63
2.1 Instrument de recherche.....	64
3. Donnés	66
3.1 Population et méthode d'échantillonnage	66
3.2. Méthode de collecte des données	67
3.3. Traitement et analyse des données	67
3.4. Validation de l'instrument de recherche	68
Chapitre 03 : Résultat et discussion	71
Section 01 : Présentation des résultats de l'étude de terrain	72
1. Méthodes utilisées pour vérifier la validité et la fiabilité des instruments de recherche :	72
2. Méthodes utilisées pour répondre aux questions de recherche et tester les hypothèses : ...	72
Section 02 : Discussion des résultats	96
Conclusion de la discussion :.....	101
Conclusion Générale	102
Bibliographie	108
Annexe.....	110

Liste des tableaux :

Tableau 1: Les obstacles à l'indemnisation.....	21
Tableau 2: Dimensions de la qualité de service appliquées à l'indemnisation	22
Tableau 3: Indicateurs de mesure de rapidité de traitement	24
Tableau 4: les quatre dimensions de la célérité	28
Tableau 5: Antécédents de la confiance des assurés	36
Tableau 6: Fiche d'identité du groupe Nest Investments Holding.....	45
Tableau 7: Secteurs d'activité du groupe Trust	45
Tableau 8: Filiales du groupe Trust en Algérie	46
Tableau 9: Actionnaires de Trust Algeria Assurance et Réassurance	47
Tableau 10: Évolution du chiffre d'affaires (2015-2023)	48
Tableau 11: Réseau commercial de Trust Assurance (points de vente)	54
Tableau 12: Étapes de traitement d'un sinistre matériel.....	56
Tableau 13: Analyse comparative des sinistres traités (2018-2026)	60
Tableau 14: résultats du test de fiabilité (Alpha Cronbach).....	69
Tableau 15: Réponses pondérées selon l'échelle de Likert en cinq points	72
Tableau 16: Corrélation Pearson de la Célérité Temporelle.....	73
Tableau 17: Corrélation Pearson de la Célérité Réactive.....	74
Tableau 18: Corrélation Pearson de la Célérité Opérationnelle.....	74
Tableau 19: Corrélation Pearson de la Célérité Cognitive.....	75
Tableau 20: Corrélation Pearson de la Confiance de l'assuré	75
Tableau 21: coefficient de corrélation de Pearson pour les axes du questionnaire	76
Tableau 22: Test de Kolmogorov- Smirnov	76
Tableau 23 : Répartition de l'échantillon selon le Sexe	77
Tableau 24: Répartition de l'échantillon selon l'Age.....	78
Tableau 25: Répartition de l'échantillon selon le Type d'assurance souscrite	79
Tableau 26: Répartition de l'échantillon selon l' Ancienneté	80
Tableau 27: Perceptions de la Célérité Temporelle	81
Tableau 28: Perceptions de la Célérité Réactive	82

Tableau 29: Perceptions de la Célérité Opérationnelle	83
Tableau 30: Perceptions de la Célérité Cognitive.....	84
Tableau 31: Les résultats des réponses de La rapidité de traitement des dossiers	85
Tableau 32: Perceptions de la confiance des assurés	85
Tableau 33: les Résultats du test du première hypothèse	87
Tableau 34: Résultats du test du deuxième hypothèse.....	88
Tableau 35: les Résultats du test du troisième hypothèse.....	89
Tableau 36: les Résultats du test du quatrième hypothèse	90
Tableau 37: Résultats de la régression multiple	91
Tableau 38: Synthèse des hypothèses	93
Tableau 39: Synthèse de la discussion à la littérature	99

Liste des figures :

Figure 1: les phases de gestion d'un sinistre	19
Figure 2: Interaction des facteurs de rapidité	27
Figure 3: Modèle de recherche.....	44
Figure 4: Évolution du chiffre d'affaires (2015 2023).....	48
Figure 7: Répartition de l'échantillon selon le Sexe	77
Figure 8: Répartition de l'échantillon selon l' Age	78
Figure 9: Répartition de l'échantillon selon le Type d'assurance souscrite.....	79
Figure 10: Répartition de l'échantillon selon l' Ancienneté	80
Figure 5: organigramme Trust Algeria Assurance et Réassurance	124
Figure 6: Carte du réseau commercial.....	125

Liste des abréviations

CAAT : Compagnie d'Assurances et d'Allocations (Algérie)

CAAR : Caisse d'Assurances Agricoles et Rurales

COMEX : Comité Exécutif

CRMA : Caisse Régionale de Mutualité Agricole

DMT : Délai Moyen de Traitement

FNOL : First Notification Of Loss (Première déclaration de sinistre)

IPT : Incapacité Permanente Partielle

ITT : Incapacité Temporaire de Travail

MH : Multirisques Habitation

NPS : Net Promoter Score (Score de recommandation)

PSAP : Provisions pour Sinistres à Payer

PTA : Personnes Transportées (garantie d'assurance)

SAA : Société d'Assurances Automobiles (Algérie)

SERVQUAL : Service Quality model

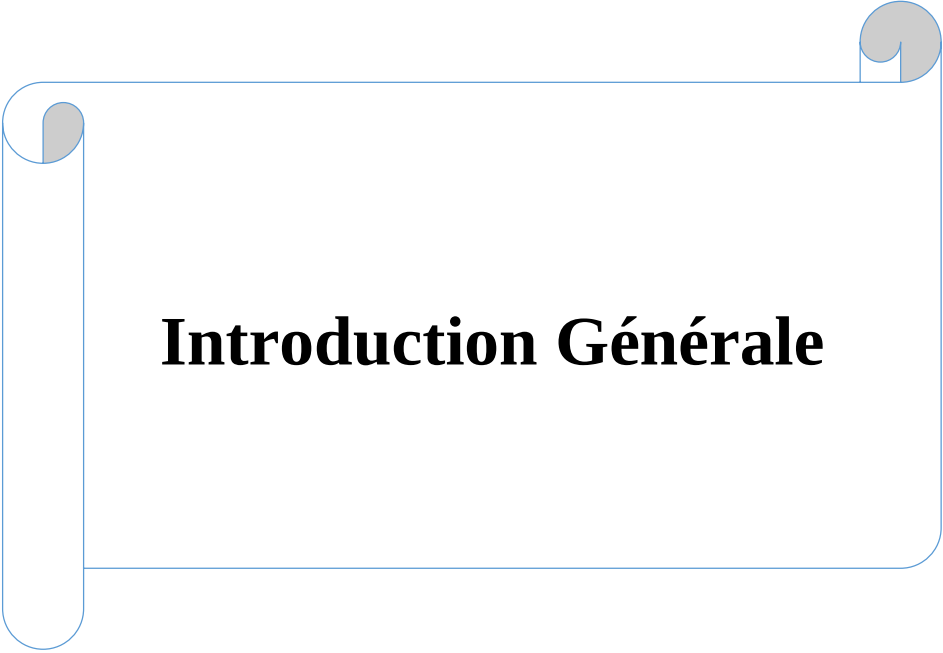
SI : Système d'Information

SNMG : Salaire National Minimum Garanti

SPSS : Statistical Package for the Social Sciences

TBC : Trust Bon Conducteur

TCOC : Trust Claims Operations Center

A decorative frame resembling a scroll, with a light blue border and rounded corners. The top and bottom edges have a slight inward curve, and the sides are straight. The text is centered within this frame.

Introduction Générale

Introduction

Le secteur des assurances joue un rôle fondamental dans le fonctionnement des économies modernes, en offrant aux particuliers et aux entreprises un mécanisme de protection contre les risques et les aléas susceptibles d'affecter leur stabilité financière. Dans ce contexte, la qualité des services proposés par les compagnies d'assurance constitue un déterminant majeur de la satisfaction et de la fidélisation des assurés.

Parmi les différentes étapes de la relation assureur–assuré, la gestion des sinistres occupe une place particulièrement sensible, dans la mesure où elle matérialise l'engagement contractuel de l'assureur. C'est à ce niveau que l'assuré évalue concrètement la performance de sa compagnie d'assurance, notamment à travers la rapidité et l'efficacité du traitement de son dossier d'indemnisation.

Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, caractérisé par des exigences croissantes en matière de réactivité, de transparence et de qualité de service, la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation s'impose comme un facteur essentiel de différenciation. Elle ne se limite pas à une dimension purement temporelle, mais englobe également des éléments liés à la clarté des procédures, à la qualité de la communication et à la fluidité du processus de prise en charge.

Par ailleurs, la confiance des assurés représente un enjeu stratégique pour les compagnies d'assurance, puisqu'elle conditionne non seulement la pérennité de la relation client, mais également leur fidélité et leur comportement de recommandation. De nombreuses approches théoriques mettent en évidence le rôle central de la performance perçue, et notamment de la rapidité de traitement, dans la construction et le renforcement de cette confiance.

Ainsi, il apparaît pertinent de s'interroger sur la relation entre la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation et la confiance des assurés dans le contexte des assurances privées. C'est dans cette perspective que s'inscrit la présente étude, qui vise à analyser l'impact de la rapidité de traitement des sinistres sur la confiance des assurés, en prenant comme cas d'étude la compagnie Trust Assurance.

1.Contexte et intérêt de la recherche

Le marché algérien de l'assurance connaît actuellement des mutations importantes. La réglementation en vigueur fixe un cadre juridique, mais les pratiques de gestion des sinistres restent très variables selon les compagnies. Les assurés expriment souvent des attentes élevées en matière de rapidité et de transparence, mais ces attentes ne sont pas toujours satisfaites.

Introduction

Par ailleurs, la confiance dans les institutions est relativement faible en Algérie. Dans ce contexte, la qualité de l'indemnisation, et notamment sa rapidité, apparaît comme un levier essentiel pour construire une relation de confiance durable entre l'assureur et l'assuré.

Ce mémoire s'inscrit dans une double ambition :

- Comprendre comment la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation influence la confiance des assurés.
- Contribuer à combler un vide dans la littérature algérienne, où peu d'études ont testé un lien direct entre ces deux notions, en particulier en décomposant la rapidité en dimensions temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive.

2. Objectifs de la recherche

Dans le cadre de cette étude, nous visons à atteindre les objectifs suivants :

2.1 Objectif général

Mesurer l'impact de la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation sur la confiance des assurés au sein de la compagnie Trust Assurance.

2.2 Sous-objectifs

- Identifier les déterminants de la rapidité de traitement dans le processus de gestion des sinistres.
- Opérationnaliser la célérité à travers ses quatre dimensions : temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive.
- Tester l'influence de chacune des quatre dimensions de la célérité sur le niveau de confiance des assurés.
- Evaluer le niveau de confiance globale des assurés envers la compagnie Trust Assurance.
- Examiner la relation entre la rapidité de traitement et la fidélisation des assurés.
- Proposer des recommandations susceptibles d'améliorer la performance du processus d'indemnisation et de renforcer la confiance des clients.

3. Les motifs du choix du thème

Le choix de ce thème de recherche repose sur plusieurs motivations, qui peuvent être présentées comme suit :

- Une motivation empirique (Observation de terrain)

Ce thème est issu d'une expérience de stage au sein de la compagnie Trust Assurance, qui a permis d'observer directement le fonctionnement du service de gestion des sinistres.

Introduction

Il a été constaté que de nombreuses réclamations des assurés portent sur les délais de traitement des dossiers d'indemnisation, ce qui met en évidence l'importance de la rapidité dans l'évaluation du service.

➤ Un intérêt pour la qualité de service :

La rapidité de traitement constitue une dimension essentielle de la qualité perçue, notamment dans les services d'assurance où la réactivité est fortement attendue par les clients.

➤ Un enjeu managérial :

La confiance des assurés représente un facteur clé de fidélisation et de compétitivité pour les compagnies d'assurance, ce qui rend pertinent l'étude des facteurs qui l'influencent.

➤ Un intérêt académique :

Ce sujet permet de mobiliser plusieurs concepts théoriques tels que la qualité de service, la confiance et la gestion des sinistres, tout en établissant des liens entre ces notions.

4. La problématique et question de recherche

La problématique que nous examinerons au cours de cette étude est la suivante :

L'impact de la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation sur la construction de confiance des assurés de la compagnie Trust Assurance ?

Pour mieux cerner cette problématique, nous avons décidé de la subdiviser en sous-questions comme suit :

- Sous-question 01 : Quelle est l'effet de la célérité temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive sur la confiance des assurés ?

· Sous-question 02 : La confiance des assurés est-elle influencée positivement par la célérité du traitement des dossiers ?

Pour aborder notre problématique, nous avons établi les hypothèses suivantes comme point de départ :

- H1 : la célérité temporelle influence positivement la confiance.
- H2 : la célérité réactive influence positivement la confiance.
- H3 : la célérité opérationnelle influence positivement la confiance.
- H4 : la célérité cognitive influence positivement la confiance.
- H5 La rapidité de traitement des dossiers exerce un effet positif et significatif sur la confiance des assurés de TRUST Assurance.

5. Méthodologie et données :

Pour répondre à cette problématique, nous avons opté pour une approche quantitative. Un questionnaire structuré a été élaboré et administré à un échantillon d'assurés de la compagnie Trust Assurance ayant déclaré un sinistre au cours des douze derniers mois.

Le questionnaire comporte plusieurs sections : données sociodémographiques, célérité temporelle, célérité réactive, célérité opérationnelle, célérité cognitive, et confiance de l'assuré. La rapidité de traitement y est décomposée en quatre dimensions opérationnelles.

Les données ont été collectées par distribution papier au sein de la direction général de Trust Assurance à Alger (Hydra), afin de toucher directement les assurés concernés. Les réponses ont ensuite été analysées à l'aide du logiciel SPSS, en utilisant des statistiques descriptives, des tests de fiabilité (Alpha de Cronbach) et des régressions linéaires pour tester les hypothèses (H1 à H5).

6. Plan du mémoire :

Ce travail se structure en trois chapitres complémentaires :

- Chapitre 1 : Revue de littérature et cadre conceptuel

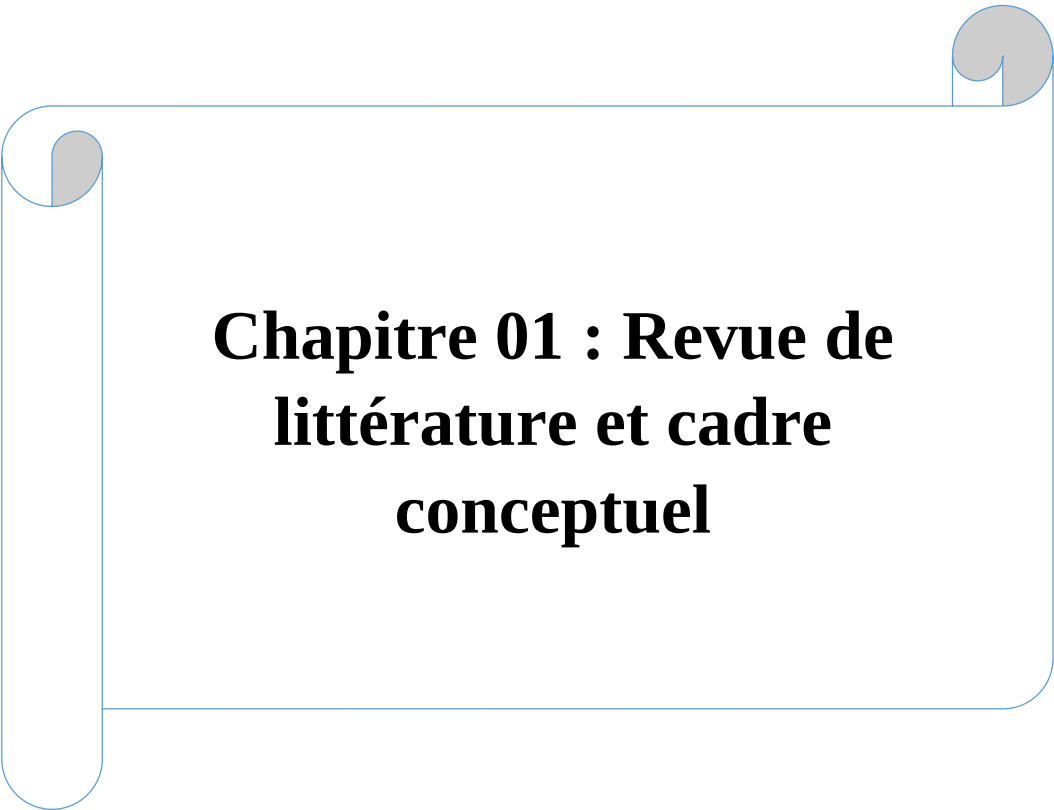
Il présente les fondements théoriques de la qualité de service (modèle SERVQUAL), les travaux sur la rapidité d'indemnisation, les mécanismes explicatifs (théorie des signaux, justice procédurale, psychologie de l'attente), ainsi que les études algériennes récentes. Un tableau récapitulatif des études et un modèle conceptuel sont également proposés.

- Chapitre 2 : Cadre méthodologique et organisationnel

Il décrit la posture épistémologique, l'approche quantitative, l'instrument de recherche (questionnaire), les méthodes d'échantillonnage, de collecte et d'analyse des données.

- Chapitre 3 : Résultats et discussion

Il expose les résultats de l'enquête, analyse les hypothèses et discute leurs implications théoriques et managériales, en s'appuyant sur des illustrations qualitatives limitées (verbatim à titre illustratif).

A decorative graphic of a scroll with a light blue border and grey circular accents at the corners and along the left edge.

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

L'étude de la relation entre la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation et la construction de la confiance des assurés s'inscrit dans un champ de recherche à l'intersection du management des services, du marketing relationnel et la gestion des sinistres. Dans cette perspective, la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation décompose ici en quatre dimensions (temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive) apparaît comme un facteur déterminant dans l'évaluation du service, dans la mesure où elle influence directement la satisfaction et le niveau de confiance des assurés. Toutefois, malgré l'importance de ces dimensions, la littérature existante aborde souvent ces concepts de manière séparée, ni proposer une décomposition opérationnelle de la célérité adaptée au contexte de l'assurance en Alger.

Ce chapitre a pour objectif de présenter et d'analyser les principaux fondements théoriques et empiriques liés à la problématique de recherche. Il vise à explorer les concepts clés tels que la gestion des sinistres, la célérité du traitement des dossiers d'indemnisation (à travers ses quatre dimensions) et la confiance des assurés, ainsi que les existantes entre ces variables.

Ce chapitre est structuré en deux sections principales :

Section 01 : revue de la littérature sur la rapidité d'indemnisation et la confiance des assurés.

Section 02 : cadre conceptuel.

Section 01 : revue de la littérature : rapidité d'indemnisation et confiance des assurés

La revue de littérature constitue une étape fondamentale du mémoire. Elle vise à identifier, synthétiser et évaluer de manière critique les travaux antérieurs relatifs au sujet de recherche.

1. La qualité de service en assurance : le modèle SERVQUAL et la place centrale de la réactivité (la célérité) :

La qualité de service occupe une place centrale dans le secteur des assurances en raison de la nature immatérielle des prestations offertes. Contrairement aux biens tangibles, les services d'assurance sont principalement évalués par les clients à travers les expériences vécues, notamment lors de la gestion des sinistres. Dans ce contexte, la perception de la qualité du service influence directement la satisfaction et la confiance des assurés.

Le modèle SERVQUAL développé par Parasuraman, Zeithaml et Berry (1988) constitue l'un des cadres théoriques les plus mobilisés pour évaluer la qualité des services. Ce modèle repose sur cinq dimensions principales : la fiabilité, la réactivité, l'assurance, l'empathie et les éléments tangibles. Parmi ces dimensions, la réactivité apparaît particulièrement importante dans le secteur assurantiel, puisqu'elle renvoie à la capacité de l'entreprise à répondre rapidement aux demandes des clients et à traiter efficacement leurs réclamations.

Dans le domaine des assurances, la qualité de service est étroitement liée à la gestion des sinistres. En effet, le moment de l'indemnisation constitue un « moment de vérité » au cours duquel l'assuré évalue concrètement la performance de son assureur. Une gestion efficace, transparente et rapide des dossiers contribue à renforcer la satisfaction et la fidélité des assurés.

Plusieurs recherches empiriques ont confirmé l'importance de la qualité de service dans la construction de la relation assureur-assuré. Les travaux de Preeti, Mittal et Gupta (2024) montrent que les dimensions liées à la compétence du personnel, à la fiabilité et à la réactivité influencent fortement la perception des clients dans les services d'assurance. De leur côté, Amesti et al. (2025) soulignent que la clarté des informations et l'accessibilité des services numériques constituent des éléments essentiels dans l'évaluation de la qualité du service.

Dans le contexte algérien, plusieurs études mettent également en évidence le rôle de la qualité de service dans la satisfaction des assurés. Les recherches menées au sein des compagnies SAA et CAAT montrent que les assurés accordent une importance particulière

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

à la réactivité et à la rapidité du traitement des dossiers. Ces résultats traduisent l'évolution des attentes des clients, qui exigent désormais des services plus rapides, plus transparents et davantage orientés vers la satisfaction du client.

2. La rapidité de traitement : passage d'un concept unidimensionnel à une approche multidimensionnelle :

La rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation désigne le délai séparant la déclaration du sinistre par l'assuré et le règlement effectif de l'indemnité par la compagnie d'assurance. Cette rapidité constitue aujourd'hui un indicateur essentiel de performance dans le secteur assurantiel.

Dans un environnement marqué par la transformation numérique et par l'évolution des attentes des consommateurs, les assurés recherchent des services rapides, simples et efficaces. La célérité du traitement des dossiers influence directement la perception de la qualité du service et la satisfaction des clients.

Selon la littérature, la rapidité ne doit pas être réduite à une simple dimension temporelle. Elle englobe également plusieurs aspects liés à la communication, à l'organisation interne et à la perception du respect des engagements. Dans le cadre de cette recherche, la rapidité est appréhendée à travers quatre dimensions complémentaires : la célérité temporelle, la célérité réactive, la célérité opérationnelle et la célérité cognitive.

La célérité temporelle :

La célérité temporelle renvoie au délai objectif entre la déclaration du sinistre et le versement de l'indemnité. Cette dimension correspond à la rapidité concrète du processus de traitement. Les travaux de Charpentier (2020) montrent que la réduction des délais d'indemnisation constitue un facteur déterminant de satisfaction des assurés.

Dans le secteur des assurances, un délai jugé excessif peut générer un sentiment d'insatisfaction, d'incertitude et de méfiance. À l'inverse, un règlement rapide du dossier renforce la perception de compétence et d'efficacité de la compagnie.

La célérité réactive :

La célérité réactive désigne la rapidité avec laquelle l'assureur répond aux demandes des assurés et communique avec eux durant le traitement du dossier. Cette dimension inclut

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

notamment l'accusé de réception de la déclaration, les réponses aux demandes d'informations ainsi que le suivi régulier de l'avancement du dossier.

Selon Parasuraman et al. (1988), la réactivité constitue une composante essentielle de la qualité de service. Dans le secteur assurantiel, les assurés accordent une grande importance à la disponibilité et à la rapidité des réponses fournies par la compagnie.

La célérité opérationnelle :

La célérité opérationnelle renvoie à la fluidité des procédures administratives mises en place par l'assureur. Elle concerne la simplicité des formulaires, la clarté des démarches, l'absence de redondance administrative ainsi que l'efficacité des outils numériques.

Les études récentes montrent que la digitalisation contribue significativement à l'amélioration de la rapidité opérationnelle. Les plateformes numériques permettent notamment de simplifier les démarches, de réduire les erreurs administratives et d'accélérer le traitement des dossiers.

La célérité cognitive :

La célérité cognitive correspond à la perception qu'a l'assuré du respect des délais et des engagements annoncés par l'assureur. Cette dimension ne dépend pas uniquement du délai réel de traitement, mais également de la manière dont l'assuré perçoit le déroulement du processus.

La théorie des signaux développée par Spence (1973) montre qu'en situation d'asymétrie d'information, certains comportements de l'entreprise peuvent être interprétés comme des signaux de compétence et de fiabilité. Dans ce contexte, le respect des délais annoncés constitue un signal positif qui contribue à renforcer la confiance des assurés.

3. La rapidité de traitement comme déterminant de la confiance :

Une enquête menée par **InvoiceCloud Research (2025)** auprès de 1000 consommateurs américains révèle que 83% des répondants changeraient d'assureur après une mauvaise expérience de sinistre. Par ailleurs, 49% placent le délai de réception du paiement comme la priorité d'amélioration, et 82% s'attendent à être indemnisés dans les cinq jours suivant la déclaration. Or, selon l'étude de **J.D. Power (2024)**, les délais réels dépassent souvent 44 jours, et la satisfaction globale des sinistres a atteint son plus bas niveau en sept ans, avec un score de 869/1000. Les principales causes de cette insatisfaction sont les délais excessifs et

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

le manque de communication. Critique : ces études sont professionnelles, non évaluées par des pairs. Cependant, leurs échantillons sont larges et représentatifs, ce qui en fait des sources faibles pour décrire les tendances du marché, même si elles ne construisent pas des modèles explicatifs.

Hi Marley (2024) a analysé les performances des assureurs américains. Les meilleurs assureurs contactent leurs sinistrés dans les trois minutes suivant la déclaration (FNOL) et finalisent leurs dossiers trois jours plus vite en moyenne. **J.D. Power (2023)** montre qu'un délai de première réponse supérieur à 24 heures accroît fortement l'insatisfaction, même lorsque le reste du dossier est traité correctement. Interprétation théorique : la vitesse initiale agit comme un signal (théorie des signaux, Spence, 1973). Elle réduit l'incertitude et renforce la confiance cognitive (l'assuré croit que l'assureur est compétent et organisé).

Swiss Re (2021) a montré que l'empathie, la confiance et la rapidité sont les trois facteurs ayant le plus d'impact sur le Net Promoter Score (NPS) indicateur qui mesure la fidélité des clients et leur probabilité de recommander ainsi que sur l'intention de réachat. **Accenture (2022)** estime que près de 50 % des clients ayant vécu une mauvaise expérience de sinistre envisagent de changer d'assureur, mettant en danger jusqu'à 170 milliards de dollars de primes mondiales. **Guidewire (2025)** souligne que les assureurs qui automatisent la déclaration initiale mais négligent la digitalisation des paiements subissent des retards frustrants.

4. Les fondements théoriques expliquant la relation entre la rapidité et la confiance :

Plusieurs approches théoriques permettent d'expliquer l'influence de la rapidité de traitement sur la confiance des assurés.

La théorie des signaux :

La théorie des signaux développée par Spence (1973) explique que, dans une situation d'asymétrie d'information, une organisation peut envoyer des signaux afin de réduire l'incertitude des clients. Dans le secteur des assurances, la rapidité de traitement des dossiers constitue un signal de compétence, de solvabilité et de professionnalisme.

Un traitement rapide des sinistres permet ainsi de rassurer les assurés et de renforcer leur confiance envers la compagnie.

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

La théorie de la justice procédurale :

La théorie de la justice procédurale développée par Thibaut et Walker (1975) montre que les individus évaluent non seulement le résultat obtenu, mais également l'équité de la procédure utilisée.

Dans le domaine des assurances, les assurés accordent une importance particulière à la transparence des démarches, au respect des délais ainsi qu'à la clarté des procédures. Une procédure jugée équitable contribue à améliorer la satisfaction et la confiance.

La psychologie de l'attente :

Maister (1985) souligne que la perception du temps dépend fortement des conditions d'attente. Une attente mal expliquée ou accompagnée d'un manque d'information semble généralement plus longue pour le client.

Dans le secteur des assurances, une communication proactive durant le traitement du dossier permet de réduire l'incertitude et d'améliorer la perception de la rapidité.

5. Littérature relative au contexte algérien

Abrika (2021), dans une étude publiée dans la Revue TADAMSA (ASJP), introduit une distinction clé entre la confiance assurée (confiance de routine, qui se maintient tant que rien ne la remet en cause) et la confiance décidée (résulte d'un choix délibéré après évaluation des risques et des bénéfices). L'auteur montre également que la confiance institutionnelle (confiance dans l'État, la justice, le système d'assurance) est faible en Algérie. Cette défiance institutionnelle peut être compensée par une confiance relationnelle forte, construite notamment par la rapidité, la transparence et la bienveillance. Apport pour notre recherche : la rapidité d'indemnisation n'est pas seulement un signal de compétence, c'est aussi un levier pour compenser une défiance institutionnelle structurelle.

Naouri (2025), dans un article publié sur ASJP, examine le lien entre solvabilité des compagnies d'assurance et confiance des assurés en Algérie. L'auteur montre que la solvabilité perçue est un antécédent essentiel de la confiance cognitive, et souligne que « c'est à ce prix que les compagnies d'assurance peuvent avoir la confiance de leurs assurés ». Critique : l'article est un examen critique de la réglementation (analyse documentaire), non une étude empirique. Il n'y a pas de collecte de données primaires. Cependant, il apporte une perspective juridico-financière utile pour compléter notre modèle.

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

Ferhi, Aissat & Dahleb (2024), dans une étude publiée dans Scientific Research Bulletins (ASJP), examinent l'impact de la digitalisation sur la relation assureur-assuré en Algérie. Leur enquête auprès de 200 assurés montre que la digitalisation (dépôt en ligne, suivi en temps réel) améliore à la fois la rapidité perçue et la transparence, deux antécédents majeurs de la confiance. Critiques : échantillon modeste (200) et non probabiliste ; analyse limitée à des corrélations, sans modèle causal ; la rapidité n'est mesurée qu'à travers la perception, non par des délais objectifs ; l'étude ne distingue pas les assurés ayant vécu un sinistre de ceux qui n'en ont pas vécu. Apport : malgré ses limites, cette étude confirme que la digitalisation est perçue positivement et qu'elle peut améliorer la rapidité et la confiance dans le contexte algérien.

Brika (2017) a examiné l'impact de la qualité des services d'assurance sur la satisfaction des clients de la compagnie CAAR à Oum el Bouaghi. L'étude souligne la nécessité pour les assureurs algériens de diversifier les techniques de fourniture des services afin de fidéliser la clientèle.

Selon **Said Lhadj et Si Mansour (2021)**, la transparence et l'engagement de l'assureur sont des facteurs clés pour maintenir une relation durable avec l'assuré. Leur étude, menée au sein de la CRMA de Tizi Ouzou, souligne que la confiance ne dépend pas seulement du règlement financier, mais aussi de la qualité des échanges et de la clarté des informations tout au long du processus d'indemnisation.

D'après **Dida (2024)**, qui a examiné l'impact de la qualité de service sur la satisfaction des assurés à la SAA Oran, il existe une corrélation significative entre la satisfaction et deux dimensions spécifiques : la réactivité (capacité à répondre rapidement) et la sécurité (sentiment de fiabilité). Ces conclusions confortent l'idée que la célérité est une composante essentielle de la qualité de service dans le secteur assurantiel algérien.

Dans son étude qualitative, **Merraoui (2025)** explore les effets de la digitalisation sur la gestion des sinistres. Il montre que les outils numériques (portails clients, applications) accélèrent significativement le traitement des dossiers et réduisent le délai perçu par l'assuré. La transparence des informations en temps réel renforce la confiance et favorise la fidélisation.

Le tableau comparative des études empirique et théoriques relatives a la rapidité d'indemnisation et a la confiance des assures. Synthétise l'ensemble des études présentées dans cette revue de littérature, en mettant en évidence leurs principaux résultats, leurs limites

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

méthodologiques ainsi que les lacunes qu'elles laissent apparaître et que notre recherche ambitionne de combler. (Voir Annexe n°02)

6. Synthèse critique de la littérature

L'analyse des travaux théoriques et empiriques met en évidence l'importance stratégique de la gestion des sinistres dans la relation entre l'assureur et l'assuré. La majorité des recherches convergent vers l'idée selon laquelle la rapidité de traitement constitue un facteur déterminant de la satisfaction, de la fidélisation et de la confiance des assurés.

Cependant, malgré la richesse des travaux existants, plusieurs limites peuvent être relevées. Premièrement, la plupart des études abordent la rapidité comme une variable globale et unidimensionnelle, sans distinguer les différentes composantes susceptibles d'influencer la perception des assurés.

Deuxièmement, les recherches réalisées dans le contexte algérien demeurent relativement limitées et reposent principalement sur des approches descriptives ou corrélationnelles. Peu d'études ont cherché à analyser empiriquement l'effet causal des différentes dimensions de la rapidité sur la confiance des assurés.

Par ailleurs, les mécanismes théoriques expliquant cette relation sont souvent étudiés séparément. Les apports de la théorie des signaux, de la justice procédurale et de la psychologie de l'attente sont rarement intégrés dans un même cadre d'analyse.

Ainsi, la présente recherche cherche à combler ces insuffisances en proposant une approche multidimensionnelle de la célérité du traitement des dossiers d'indemnisation, articulée autour de quatre dimensions : temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive. Elle vise également à tester empiriquement l'effet de chacune de ces dimensions sur la confiance des assurés dans le contexte algérien, à travers le cas de Trust Assurance.

7. Synthèse des convergences, divergences et lacunes

L'ensemble des travaux examinés fait apparaître plusieurs convergences :

- Rôle central de la gestion des sinistres : toutes les études s'accordent sur le fait que le sinistre est un « moment de vérité » qui scelle la relation assureur-assuré.
- Importance de la célérité : la rapidité (globale ou sous ses dimensions temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive) est identifiée comme un déterminant majeur de la satisfaction et de la fidélité.

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

- Pertinence des cadres théoriques : la théorie des signaux, la justice procédurale et la psychologie de l'attente expliquent pourquoi un traitement rapide construit la confiance.
- Spécificité algérienne : dans le contexte local, la réactivité (célérité réactive) et le respect des engagements (célérité cognitive) semblent plus influents que dans les études occidentales.

Des divergences subsistent cependant :

- Hiérarchie des dimensions : à l'international, la fiabilité prime souvent sur la réactivité ; en Algérie, la réactivité et la dimension cognitive sont jugées prioritaires.
- Digitalisation et communication : certains travaux plaident pour une automatisation complète afin de gagner en célérité temporelle ; d'autres soulignent la nécessité de maintenir une relation humaine pour préserver la confiance

Surtout, plusieurs lacunes majeures ont été identifiées :

1. Absence de décomposition opérationnelle de la célérité, Aucune étude algérienne n'a testé empiriquement une mesure multidimensionnelle intégrant les quatre facettes : temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive dans le cadre spécifique de l'indemnisation.
2. Peu d'études causales en Algérie, Les travaux locaux existants sont descriptifs ; aucun n'utilise un modèle de régression pour tester l'impact simultané des quatre dimensions sur la confiance.
3. Théories explicatives rarement articulées, Les mécanismes (signal, justice procédurale, attente) sont traités séparément.
4. Mesure subjective sans validation par des délais objectifs.
5. Risque de fraude ignoré, Aucune littérature algérienne n'intègre la fraude comme modérateur de la relation célérité-confiance.

8. Positionnement de notre recherche :

Notre recherche cherche à mieux comprendre comment la célérité, décomposée en dimensions temporelle (délai déclaration-règlement), réactive (réactivité du service client), opérationnelle (simplicité des formalités, fluidité numérique) et cognitive (respect des engagements annoncés), influence la confiance que les assurés accordent à leur compagnie

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

d'assurance. Nous travaillons dans le contexte algérien, et plus précisément avec la compagnie Trust Assurance et Réassurance. La plupart des études sur ce sujet ont été faites dans des pays développés. Notre travail se distingue parce qu'il s'intéresse à un marché émergent, encore peu étudié : l'assurance privée en Algérie.

Dans une société comme l'Algérie, où les relations personnelles comptent beaucoup, chaque dimension de la célérité envoie un signal fort : une réponse rapide (célérité réactive), un délai court (célérité temporelle), des procédures simples (célérité opérationnelle) et le respect des engagements (célérité cognitive) sont perçus comme des preuves de compétence, de respect et de bienveillance. En revanche, un traitement trop long sur l'une ou l'autre de ces dimensions peut détruire la confiance. Le marché algérien de l'assurance est marqué par une digitalisation inégale et des pratiques très variables selon les compagnies. C'est pourquoi il est essentiel de comprendre l'impact multidimensionnel des délais sur la confiance des assurés.

Nous avons choisi une méthode quantitative : un questionnaire distribué aux assurés de Trust Assurance Algeria (Hydra), qui mesure spécifiquement les quatre dimensions de la célérité (temporelle, réactive, opérationnelle, cognitive) sur leur confiance.

Le cadre conceptuel a défini les concepts centraux (sinistre, indemnisation, les quatre dimensions de la célérité, confiance) et a abouti à un modèle de recherche avec cinq hypothèses (H1, H2, H3, H4, H5). Ce chapitre a identifié une lacune dans la littérature, l'absence d'un lien causal testé en Algérie, ainsi que l'absence de prise en compte multidimensionnelle de la rapidité, que notre étude empirique auprès des assurés de Trust Assurance cherchera à combler.

Section 02 : cadre conceptuelle

Dans le cadre de cette étude, le modèle conceptuel repose sur l'analyse de l'impact de la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation sur la confiance des assurés. La variable indépendante est représentée par la célérité du traitement des dossiers (avec ses dimensions), tandis que la variable dépendante correspond à la confiance des assurés.

1. Le sinistre et le processus d'indemnisation

Avant d'aborder le sinistre et l'indemnisation, il convient de rappeler que ces notions s'inscrivent dans le cadre d'un contrat d'assurance.

1.1 Définition du contrat d'assurance

Selon **changny & perdrix (2018)**, le contrat d'assurance est une convention par laquelle l'assureur s'engage à garantir l'assuré contre la réalisation d'un risque, en contrepartie du paiement d'une prime. En Algérie, ce contrat est régi par la loi n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative au code des assurances, qui définit les droits et obligations des parties.

1.2 Les fondements juridiques et techniques du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance repose sur des piliers fondamentaux qui encadrent le processus de règlement des sinistres. Ces fondements déterminent en partie la rapidité et les conditions de l'indemnisation.

1.2.1 Le cadre juridique

Selon **chagny & perdrix (2018)**, l'efficacité de l'indemnisation est dictée par plusieurs principes juridiques immuables :

- Le principe indemnitaire : Ce principe est la pierre angulaire de l'assurance des dommages. Il stipule que l'indemnité versée ne peut excéder le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre. L'objectif est la réparation intégrale du préjudice subi sans que l'assuré ne réalise un enrichissement illicite. Ce cadre juridique impose à l'assureur une rigueur qui peut influencer la rapidité du traitement.
- L'obligation de bonne foi : Ce principe exige une transparence absolue des deux parties. L'assureur est tenu d'une obligation d'information et de conseil, tandis que l'assuré doit déclarer loyalement le risque. Une rupture de ce principe lors de la déclaration du sinistre peut entraîner la déchéance du droit à l'indemnisation, retardant ainsi tout le processus.

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

- Le caractère synallagmatique et aléatoire : Le contrat crée des obligations réciproques suspendues à un événement incertain (l'aléa). Dès sa réalisation, l'obligation de l'assureur devient certaine, transformant la "promesse" de garantie en une "dette" d'indemnisation.

En Algérie, ces principes sont consacrés par la loi n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

1.2.2 Le cadre technique : Mutualisation et solvabilité

Comme le souligne **kullmann (2019)**, l'indemnisation rapide est le fruit d'une maîtrise technique, pas seulement d'une volonté administrative :

- La mutualisation des risques : Techniquement, l'assurance repose sur la compensation des risques au sein d'une collectivité. L'assureur utilise la loi des grands nombres pour transformer des risques individuels imprévisibles en une charge globale statistiquement gérable. Cette solidarité technique garantit la disponibilité des fonds pour indemniser chaque sinistre déclaré.
- Les provisions techniques : C'est le mécanisme financier garant de la réactivité. Dès l'ouverture d'un dossier sinistre, l'assureur est légalement tenu de constituer des réserves financières (Provisions pour Sinistres à Payer - PSAP). Selon **Cros (2017)**, la santé financière d'une compagnie se mesure par sa capacité à évaluer et à mobiliser ces provisions rapidement, évitant ainsi les ruptures de trésorerie qui bloquent les règlements.
- Le contrôle de la solvabilité : Une gestion technique rigoureuse permet à l'assureur de maintenir un équilibre entre les primes encaissées et les indemnités versées, assurant ainsi la pérennité du système de protection.

1.3 Définition du sinistre :

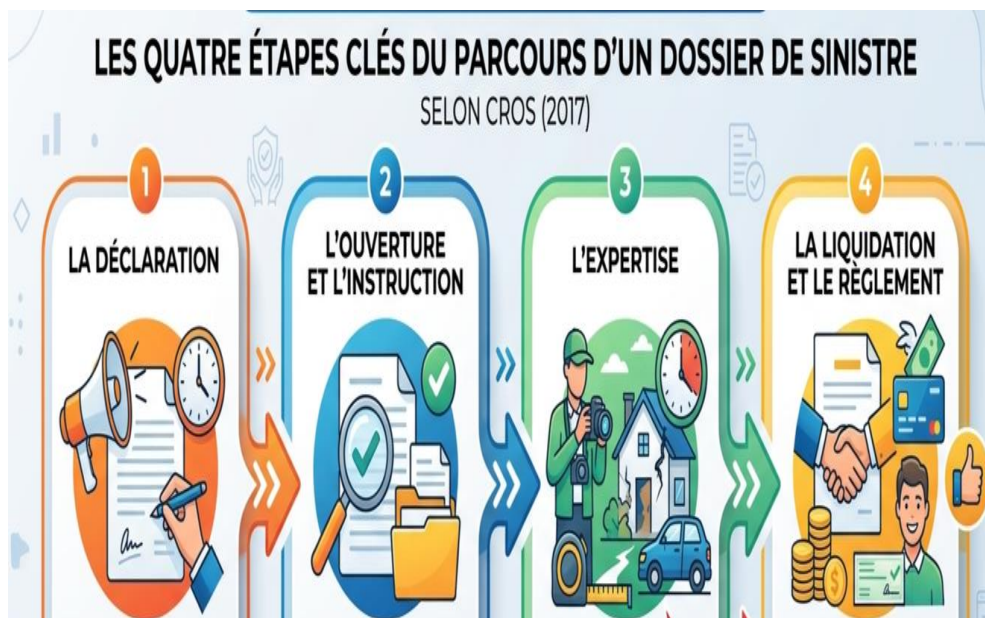
Le sinistre est l'événement central de la vie d'un contrat d'assurance. C'est la réalisation du risque prévu au contrat qui déclenche l'obligation d'indemnisation de l'assureur. D'un point de vue technique, le sinistre est un événement dommageable (accident, incendie, vol, etc.) qui entraîne des pertes financières ou matérielles. Comme le souligne **Kullmann (2019)**, un événement n'est considéré comme un sinistre assuré que s'il est incertain, involontaire et prévu dans les garanties du contrat.

1.4 Les phases de gestion d'un sinistre

Selon **Cros (2017)**, le parcours d'un dossier de sinistre passe par quatre étapes clés. Chaque étape influence directement la rapidité globale du remboursement :

- **Phase 1** : La déclaration C'est le point de départ. L'assuré doit informer l'assureur dans les délais prévus par le contrat. La qualité et la complétude des documents fournis lors de cette étape déterminent une grande partie de la rapidité de la suite du dossier.
- **Phase2** : L'ouverture du dossier et l'instruction L'assureur vérifie si le contrat est actif et si la garantie couvre l'accident. C'est une phase de vérification administrative.
- **Phase 3** : L'expertise C'est la phase technique. Un expert est mandaté pour évaluer l'ampleur des dégâts et estimer le coût des réparations. **Cros (2017)** souligne que cette étape est souvent la plus longue, et sa gestion efficace est essentielle pour maintenir la confiance de l'assuré.
- **Phase 4** : La liquidation et le règlement C'est l'étape finale où l'assureur propose une offre d'indemnisation. Une fois acceptée, le paiement est effectué. C'est ici que l'assuré juge concrètement la "rapidité" de sa compagnie.

Figure 1: les phases de gestion d'un sinistre



Source : Elaboré par nos soins, d'après Cros (2017)

1.5 La notion de l'indemnisation :

1.5.1 Définition d'indemnisation :

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

L'indemnisation n'est pas un acte isolé, mais le résultat final de la gestion du sinistre. Elle consiste à verser une somme d'argent ou à fournir une prestation (réparation) pour compenser la perte. Selon **changy & perdrix (2018)**, l'indemnisation doit être juste, proportionnée au dommage et exécutée dans un délai raisonnable. C'est à cette étape que la promesse d'assurance devient une réalité tangible pour l'assuré, et c'est ici que sa confiance se construit ou se détruit.

1.5.2 Les formes d'indemnisation

L'indemnisation peut prendre différentes formes selon la nature du sinistre et les termes du contrat. Selon **changy & perdrix (2018)**, on distingue trois formes principales :

- **L'indemnisation en numéraire** : C'est la forme la plus courante. L'assureur verse une somme d'argent à l'assuré pour lui permettre de réparer ou de remplacer le bien endommagé. Cette forme est privilégiée pour les sinistres automobiles, les vols et les dommages aux biens.
- **L'indemnisation en nature** : L'assureur prend en charge directement la réparation du dommage sans passer par un versement d'argent à l'assuré. Par exemple, dans le cadre d'une assurance habitation, l'assureur peut envoyer un artisan pour réparer les dégâts des eaux.
- **L'indemnisation forfaitaire** : Un montant fixe est convenu à l'avance dans le contrat, indépendamment du préjudice réel subi. Cette forme est fréquente en assurance de personnes (décès, invalidité) ou pour les assurances "garantie des accidents de la vie".

L'indemnisation en nature peut être plus rapide car elle évite les délais liés à l'évaluation et au transfert d'argent. L'assuré perçoit cette rapidité comme un signe de compétence de son assureur (**Morgan & Hunt, 1994**).

1.5.3 Les délais légaux et contractuels d'indemnisation :

La loi fixe des délais que l'assureur doit respecter sous peine de sanctions. Selon **Kullmann (2019)**, ces délais varient selon le type d'assurance et le pays.

En Algérie (Loi n° 95-07) :

- L'assureur dispose généralement de 30 jours à compter de la réception du dossier complet pour verser l'indemnité.

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

- En cas de retard injustifié, l'assureur peut être condamné à payer des intérêts moratoires (pénalités financières) à l'assuré.

Dans la pratique internationale :

- Assurance automobile : souvent 15 à 30 jours
- Assurance habitation : 30 à 60 jours (selon la complexité des dégâts)
- Assurance de personnes : 10 à 30 jours après réception des justificatifs

Le respect des délais contractuels est un élément fondamental de la confiance. **Frisou (2000)** souligne que le non-respect des délais, même partiel, détruit la confiance plus rapidement qu'une indemnité légèrement inférieure aux attentes.

1.5.4 Les obstacles à l'indemnisation :

Plusieurs facteurs peuvent ralentir, voire bloquer, le processus d'indemnisation.

Selon **Cros (2017)**, ces obstacles peuvent être classés en trois catégories :

Tableau 1: Les obstacles à l'indemnisation

Catégorie	Obstacle	Impact sur la rapidité
Liés à l'assuré	Déclaration tardive, documents incomplets, non-respect des procédures.	Retard de plusieurs semaines
Liés à l'assureur	Sous-effectif, SI obsolète, manque de formation ; politique de lenteur volontaire.	Retard de plusieurs mois
Liés aux tiers	Expertise longue ; intervention d'avocats /experts judiciaires, désaccord avec le réassureur.	Retard indéterminé

Source : élaboré par nos soins, d'après Cros (2017)

Plus les obstacles sont nombreux et longs à lever, plus la confiance de l'assuré s'effrite

Charpentier (2020) montre que la digitalisation (dépôt en ligne, documents pré-remplis, expertise à distance) permet de réduire considérablement ces obstacles.

1.5.5 L'impact de la qualité de l'indemnisation sur l'assuré

La qualité de l'indemnisation ne se mesure pas uniquement par son montant ou sa Rapidité. Selon Parasuraman et al. (1988), cinq dimensions définissent la qualité de service, dont trois s'appliquent directement à l'indemnisation :

Gronroos (1984) ajoute que la qualité perçue de l'indemnisation influence directement :

- La satisfaction : un assuré indemnisé rapidement et justement est un assuré satisfait

Dimension	Application à l'indemnisation	Impact sur l'assuré
Fiabilité	L'assureur tient sa promesse d'indemnisation	Renforce la confiance et de la fidélité
Réactivité	L'assureur traite le dossier rapidement	Crée un sentiment de respect et de considération
Empathie	L'assureur comprend la détresse de l'assuré après le sinistre	Génère une attache émotionnelle à la marque

- La fidélité : un assuré satisfait renouvelle son contrat
- Le bouche-à-oreille : un assuré satisfait recommande son assureur à son entourage.
- La rapidité est un facteur multiplicateur de ces effets positifs. À l'inverse, un délai excessif transforme même une indemnité généreuse en source d'insatisfaction.

Tableau 2: Dimensions de la qualité de service appliquées à l'indemnisation

Source : d'après Parasuraman et al (1981)

2. la rapidité de traitement des dossiers

2.1 Définition et indicateurs de mesure

2.1.1 Définition de la rapidité de traitement

La rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation désigne le temps écoulé entre la déclaration du sinistre par l'assuré et le règlement effectif de l'indemnité (**Charpentier, 2020 ; Cros, 2017**). Cette durée n'est pas perçue uniformément par tous les assurés : un délai de quinze jours peut sembler très long pour un sinistre automobile mineur (par exemple, un pare-brise brisé) mais très court pour un sinistre complexe (comme un incendie d'usine) (**Kullmann, 2019**).

Dans la littérature marketing, la rapidité est assimilée à la réactivité (responsiveness), l'une des cinq dimensions du modèle SERVQUAL de **Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)**. La réactivité correspond à « la volonté de l'entreprise à aider ses clients et à leur fournir un service rapide » (**Parasuraman et al, 1988, p. 23**). Appliquée à l'assurance, cette réactivité se manifeste par la promptitude à accuser réception de la déclaration de sinistre, la célérité dans l'envoi d'un expert, la rapidité de l'offre d'indemnisation et la vitesse du virement bancaire (**Cros, 2017 ; Charpentier, 2020**).

2.1.2 L'importance croissante de la rapidité en assurance

Trois évolutions expliquent l'importance croissante de la rapidité dans le secteur de l'assurance (**Charpentier, 2020 ; Gronroos, 1984**).

- **Premièrement**, « l'effet Amazon » pousse les assurés à comparer la rapidité de leur assureur à celle des services qu'ils utilisent quotidiennement (livraison en vingt-quatre heures, réponse sous deux heures sur les réseaux sociaux) ; un assureur lent est alors perçu comme archaïque (**Parasuraman et al, 1988**).
- **Deuxièmement**, la précarité financière de nombreux ménages rend indispensable une indemnisation rapide : après un sinistre (vol, incendie), les assurés ont souvent besoin immédiatement de liquidités pour remplacer un véhicule ou des biens essentiels, et tout délai aggrave leur détresse (**Kullmann, 2019**).
- **Troisièmement**, la concurrence par la qualité s'est substituée à la seule concurrence par les prix ; les contrats d'assurance étant de plus en plus alignés tarifairement, la rapidité d'indemnisation devient un critère de différenciation majeur, et les assureurs les plus rapides communiquent sur leurs délais pour attirer de nouveaux clients (**Morgan & Hunt, 1994 ; Charpentier, 2020**).

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

2.1.3 Les indicateurs de mesure de la rapidité :

Pour évaluer objectivement la rapidité d'une compagnie d'assurance, plusieurs indicateurs sont utilisés par les professionnels et les régulateurs. Selon **Charpentier (2020) et Cros (2017)**, les plus pertinents sont les suivants :

Tableau 3: Indicateurs de mesure de rapidité de traitement

Indicateur	Définition
Délai moyen de traitement (DMT)	Somme des délais de tous les dossiers divisés par le nombre de dossiers.
Délai médian	Valeur qui se situe au milieu de la distribution ; plus robuste que la moyenne.
Taux de traitement sous un seuil donné	Pourcentage de dossiers réglés en moins de X jours.
Délai de première réponse	Temps entre la déclaration et le premier contact de l'assureur.
Délai d'expertise	Temps entre la demande d'expertise et le dépôt du rapport d'expertise

Source : Elaboré par nos soins, d'après Charpentier (2020) et Cros (2017)

Dans le cadre de notre recherche empirique, nous mesurerons le délai moyen déclaré par les assurés entre la date de leur sinistre et la date de réception de l'indemnité, ainsi que leur perception de ce délai (trop long, acceptable, rapide) (**Frisou, 2000 ; Gurviez & Korchia, 2002**).

2.2 Les facteurs déterminants de la rapidité de traitement :

La rapidité d'indemnisation ne dépend pas uniquement de la bonne volonté de l'assureur. De nombreux facteurs, internes et externes, influencent ce processus (**Cros, 2017 ; Charpentier, 2020**). Leur identification permet de comprendre pourquoi certains dossiers sont traités vite et d'autres non (**Kullmann, 2019**).

2.2.1 Les facteurs internes à l'assureur (maîtrisables)

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

Les facteurs internes sont ceux sur lesquels la compagnie d'assurance peut agir directement (Picard & Bessy, 2018 ; Charpentier, 2020).

2.2.1.1 La qualité du système d'information (SI)

Un système d'information performant permet d'automatiser la réception et l'enregistrement des déclarations, de générer automatiquement des accusés de réception et des listes de pièces manquantes, et de suivre le dossier en temps réel tout en alertant les gestionnaires en cas de dépassement de délai (Charpentier, 2020). Ce même auteur montre que les assureurs ayant investi dans la digitalisation (dépôt de sinistre en ligne, signature électronique, paiement dématérialisé) réduisent leurs délais de traitement de 40 % en moyenne.

2.2.1.2 Les compétences et le nombre des gestionnaires de sinistres

Un gestionnaire expérimenté traite un dossier plus vite qu'un novice (Cros, 2017). Par ailleurs, un effectif insuffisant allonge mécaniquement les délais. Certains assureurs sous-dimensionnent volontairement leurs services sinistres pour réduire leurs coûts, ce qui se fait au détriment de la rapidité (Kullmann, 2019).

2.2.1.3 La politique de sous-traitance de l'expertise

L'expertise est souvent externalisée à des cabinets spécialisés (Cros, 2017). La rapidité dépend alors du nombre d'experts disponibles dans la région, des délais imposés par l'assureur à l'expert (certains contrats prévoient des pénalités en cas de retard) et de la qualité du cahier des charges transmis à l'expert (Picard & Bessy, 2018).

2.2.1.4 La politique de priorisation des dossiers :

Tous les sinistres ne se valent pas (Cros, 2017). Une bonne gestion consiste à traiter plus vite les sinistres simples (montant faible, préjudice évident) par des procédures accélérées, ainsi que les sinistres où l'assuré est en situation de détresse (véhicule unique détruit, logement inhabitable) (Kullmann, 2019). Certains assureurs utilisent l'intelligence artificielle pour trier automatiquement les dossiers et orienter les plus simples vers une indemnisation automatique en vingt-quatre heures (Charpentier, 2020).

2.2.2 Les facteurs externes à l'assureur (non ou partiellement maîtrisables) :

Ces facteurs sont ceux sur lesquels l'assureur a peu ou pas de prise, mais ils influencent fortement la rapidité (Cros, 2017 ; Kullmann, 2019).

2.2.2.1 La complexité technique du sinistre :

Un sinistre automobile avec dégâts matériels et blessés est beaucoup plus long à instruire qu'un simple pare-brise brisé (**Kullmann, 2019**). De même, un dégât des eaux dans un immeuble collectif nécessite d'identifier la source, les responsabilités, et d'obtenir des devis de plusieurs corps de métier (**Cros, 2017**).

2.2.2.2 La qualité et la complétude du dossier fourni par l'assuré

Selon **Cros (2017)**, plus de la moitié des retards sont dus à des déclarations incomplètes ou à des pièces manquantes (facture, constat amiable, dépôt de plainte...). L'assureur doit alors relancer l'assuré, ce qui interrompt le processus (**Picard & Bessy, 2018**).

L'intervention de tiers :

Plusieurs acteurs extérieurs peuvent ralentir le dossier : les garages (lenteur à établir des devis ou à effectuer les réparations), les experts judiciaires (en cas de contestation), les services de police (pour obtenir un rapport d'accident), les médecins conseils (pour les sinistres corporels) (**Cros, 2017 ; Kullmann, 2019**).

Le contexte géographique et réglementaire :

Dans certaines régions, les délais d'expertise sont plus longs par manque d'experts (**Charpentier, 2020**).

En Algérie, par exemple, les zones rurales peuvent subir des délais supplémentaires (**Loi n° 95-07, 1995**).

2.3 Synthèse des facteurs :

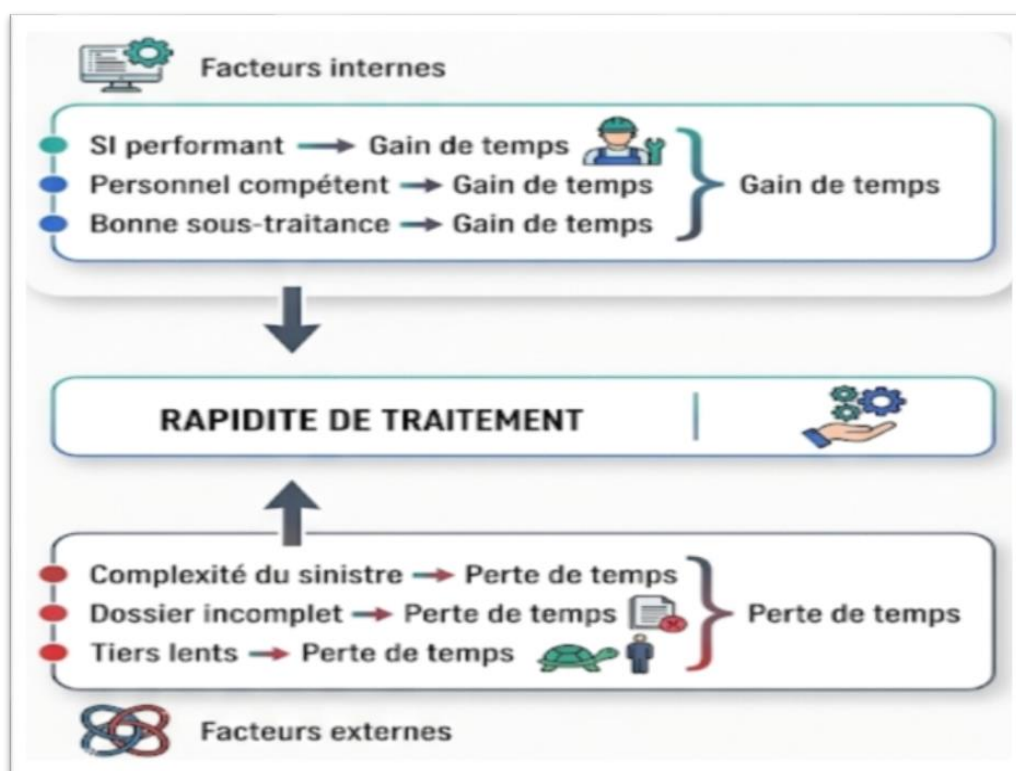
L'interaction des facteurs internes et externes peut être schématisée de la manière suivante (**Charpentier, 2020 ; Cros, 2017**) :

- **Facteurs internes (accélérateurs)** : système d'information performant, personnel compétent et en nombre suffisant, bonne sous-traitance de l'expertise, priorisation adaptée des dossiers.

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

· **Facteurs externes (freins potentiels)** : complexité technique du sinistre, dossier incomplet fourni par l'assuré, lenteur des tiers, contraintes géographiques ou réglementaires.

Figure 2: Interaction des facteurs de rapidité



Source : Elaboré par nos soins.

La rapidité de traitement résulte de l'équilibre entre ces accélérateurs et ces freins (Parasuraman et al, 1988 ; Gronroos, 1984).

2.4 Les dimensions de la rapidité :

Pour dépasser une vision unidimensionnelle de la rapidité, la littérature en management des services invite à distinguer plusieurs facettes. Dans le cadre de notre recherche, nous

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

retenons quatre dimensions de la célérité : temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive. S'appuie sur des cadres théoriques reconnus : le modèle SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), la théorie de la justice procédurale (Thibaut & Walker, 1975) et la classification de Kano (Kano et al., 1984).

Le tableau ci-dessous présente les quatre dimensions de la célérité (rapidité de traitement) :

Tableau 4: les quatre dimensions de la célérité

Dimension	Définition	Référence théorique associée
Célérité temporelle	Délai objectif entre la déclaration du sinistre et le règlement final de l'indemnité.	Fiabilité (Parasuraman et al., 1988) ; psychologie de l'attente (Maister, 1985)
Célérité réactive	Rapidité des réponses du service client (accusé de réception, mises à jour, réponses aux questions).	Réactivité (Parasuraman et al, 1988)
Célérité opérationnelle	Fluidité des démarches administratives : simplicité des formulaires, absence de redondance, efficacité des outils numériques	Éléments tangibles (Parasuraman et al., 1988) ; justice procédurale (Thibaut & Walker, 1975).
Célérité cognitive	Perception par l'assuré du respect des délais et des engagements contractuels annoncés.	Théorie des signaux (Spence, 1973) ; confiance cognitive (Gurviez & Korchia, 2002).

Selon Kano et al. (1984)

La classification de Kano distingue trois catégories d'attributs d'un service :

- Les besoins de base : leur absence provoque une forte insatisfaction ; leur présence n'engendre pas de satisfaction particulière (ils sont considérés comme normaux).
- Les besoins de performance : plus ils sont présents, plus la satisfaction augmente ; moins ils sont présents, plus l'insatisfaction augmente.
- Les besoins attractifs : leur absence ne cause pas d'insatisfaction, mais leur présence suscite une satisfaction élevée.

Appliquée à l'indemnisation, cette classification montre que la célérité (sous ses quatre dimensions) relève des besoins de base. En effet, un délai excessif, une absence de réponse, des procédures complexes ou le non-respect des engagements annoncés entraînent immédiatement une perte de confiance. À l'inverse, une rapidité parfaite n'est pas source de satisfaction particulière : elle est simplement attendue. Ainsi, la célérité est un prérequis indispensable pour maintenir la confiance, mais ne suffit pas à elle seule à la créer.

2.5 Les conséquences de la rapidité (ou de la lenteur) sur l'assuré

Ce point établit le lien avec la section suivante consacrée à la confiance (**Morgan & Hunt, 1994 ; Gurviez & Korchia, 2002 ; Frisou, 2000**).

2.5.1 Les effets positifs d'une indemnisation rapide

Une indemnisation rapide génère plusieurs bénéfices pour l'assuré et pour l'assureur (**Gronroos, 1984 ; Parasuraman et al, 1988**).

- Elle réduit le stress post-sinistre en permettant à l'assuré de retrouver rapidement ses moyens financiers ou matériels (**Kullmann, 2019**).
- Elle crée un sentiment de considération, la rapidité étant interprétée comme un signe de respect de la part de l'assureur (**Frisou, 2000**).
- Elle renforce la confiance, car l'assuré croit que l'assureur tiendra ses promesses à l'avenir (**Morgan & Hunt, 1994**).
- Enfin, elle favorise la fidélisation : l'assuré renouvelle son contrat et recommande son assureur (**Gurviez & Korchia, 2002**).

2.5.2 Les effets négatifs d'une indemnisation lente

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

À l'inverse, un traitement trop long produit des effets délétères (**Frisou, 2000 ; Morgan & Hunt, 1994**).

- Il aggrave la détresse de l'assuré, qui peut se sentir abandonné (**Kullmann, 2019**).
- Il suscite la suspicion de mauvaise foi : l'assuré pense que l'assureur cherche à ne pas payer (**Picard & Bessy, 2018**).
- Il entraîne une perte de confiance, car même si l'indemnité finale est juste, le dommage relationnel est irréversible (**Gurviez & Korchia, 2002**).
- Enfin, il provoque un bouche-à-oreille négatif, l'assuré critiquant son assureur autour de lui (**Morgan & Hunt, 1994**).

Gurviez & Korchia (2002) montrent que la perte de confiance due à un délai excessif est beaucoup plus rapide que sa construction. Il faut des années à un assureur pour construire une réputation de rapidité, mais un seul sinistre mal géré peut la détruire en quelques semaines (**Frisou, 2000**).

2.6 Les pistes d'amélioration de la rapidité de traitement

Quelques leviers opérationnels (**Charpentier, 2020 ; Cros, 2017**).

- L'automatisation des sinistres simples permet une indemnisation automatique sous vingt-quatre heures pour les petits montants (pare-brise, vol de téléphone) (**Charpentier, 2020**).
- La mise à disposition d'un portail assuré en ligne offre à l'assuré la possibilité de suivre son dossier en temps réel, de télécharger ses pièces et d'être alerté automatiquement (**Cros, 2017**).
- La formation des gestionnaires réduit les erreurs et les allers retours (**Picard & Bessy, 2018**).
- L'imposition de pénalités de retard aux experts externes les incite à respecter les délais (**Kullmann, 2019**).
- Enfin, l'annonce contractuelle d'un délai maximal et son respect scrupuleux constituent une base essentielle de la confiance (**Morgan & Hunt, 1994 ; Gurviez & Korchia, 2002**).

La rapidité de traitement est un concept multidimensionnel mesurable par plusieurs indicateurs (délai moyen, délai médian, taux de traitement sous seuil, délai de première réponse, délai d'expertise) (**Charpentier, 2020 ; Cros, 2017 ; Parasuraman et al., 1988**).

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

Elle dépend de facteurs internes à l'assureur (système d'information, compétences, effectifs, politique d'expertise, priorisation) et de facteurs externes (complexité du sinistre, qualité du dossier fourni par l'assuré, intervention de tiers, contexte géographique) (**Picard & Bessy, 2018 ; Kullmann, 2019**). Ses conséquences sur l'assuré sont majeures : une indemnisation rapide construit la confiance et la fidélité, tandis qu'un délai excessif les détruit irrémédiablement (**Morgan & Hunt, 1994 ; Gurviev & Korchia, 2002 ; Frisou, 2000**).

3. la confiance des assures

3.1 Définition de la confiance

3.1.1 La confiance comme un concept multidimensionnel

La confiance est un concept central dans les relations durables entre une organisation et ses clients. Dans la littérature managériale, **Morgan & Hunt (1994)** : la confiance existe lorsqu'une partie a confiance dans la fiabilité et l'intégrité de l'autre partie. Selon ces auteurs, la confiance est un élément déterminant dans toute relation d'échange, car elle réduit l'incertitude et favorise l'engagement mutuel.

Dans le domaine du marketing des services, **Gurviev & Korchia (2002, p.43)** définissent la confiance comme « une variable psychologique qui traduit l'attente de l'assuré quant à la fiabilité et la bienveillance de son assureur ». Cette définition met l'accent sur deux dimensions fondamentales :

D'une part, la croyance que l'assureur possède les compétences nécessaires pour honorer ses engagements (fiabilité) ;

D'autre part, la perception que l'assureur agit dans l'intérêt de l'assuré (bienveillance).

Frisou (2000) apporte une contribution complémentaire en distinguant deux formes de confiance :

La confiance cognitive : fondée sur l'évaluation rationnelle des compétences de l'assureur.

La confiance affective : basée sur un sentiment de sécurité émotionnelle.

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

Cette distinction est particulièrement pertinente dans le secteur de l'assurance, où la relation entre l'assureur et l'assuré combine des aspects techniques (contrat, garanties, indemnisation) et des aspects émotionnels (sécurité, protection, rassurance face aux aléas de la vie).

3.1.2 La confiance dans le contexte spécifique de l'assurance

Dans le secteur de l'assurance, la confiance revêt une importance particulière en raison de l'asymétrie d'information qui caractérise cette relation. L'assuré ne peut pas vérifier ex ante la qualité réelle de son assureur ; il ne découvre la fiabilité de ce dernier qu'au moment du sinistre, lorsque l'indemnisation doit être versée. Comme le soulignent **Morgan & Hunt (1994)**, la confiance permet de réduire cette incertitude et constitue un mécanisme de gouvernance alternatif aux contrats complets.

Gurviez & Korchia (2002) précisent que la confiance en assurance repose sur trois piliers :

La crédibilité : la croyance que l'assureur possède l'expertise et les ressources nécessaires pour indemniser correctement.

L'intégrité : la perception que l'assureur respecte ses engagements et agit de manière honnête.

La bienveillance : la conviction que l'assureur protège les intérêts de l'assuré.

Ferhi, Aissat & Dahleb (2024) confirment dans une étude récente que « la relation assureur/assuré repose sur la confiance mutuelle, où l'assuré compte sur la protection financière fournie par l'assureur en cas d'événements imprévus ». Ces auteurs montrent que la digitalisation du secteur peut renforcer cette confiance à condition qu'elle soit accompagnée de transparence et de fiabilité des processus.

Abrika (2021) propose une distinction éclairante entre « confiance assurée » et « confiance décidée ». La confiance assurée correspond à une confiance de routine, qui se maintient tant que rien ne vient la remettre en cause. La confiance décidée, quant à elle, résulte d'un choix délibéré après évaluation des risques et des bénéfices. Dans le contexte de l'indemnisation, un traitement rapide et satisfaisant transforme la confiance assurée en confiance décidée, plus solide et plus résistante aux aléas.

2. Les dimensions de la confiance

2.1. La confiance cognitive

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

La confiance cognitive se construit sur la base d'une évaluation rationnelle des compétences et de la fiabilité de l'assureur. **Morgan & Hunt (1994)** considèrent que cette dimension est essentielle dans les relations commerciales durables, car elle repose sur des preuves tangibles et des expériences passées.

Dans le secteur de l'assurance, la confiance cognitive se manifeste par :

- La perception que l'assureur possède une expertise technique suffisante pour évaluer correctement les dommages
- La croyance que l'assureur dispose des ressources financières nécessaires pour indemniser (solvabilité)
- La conviction que les procédures de traitement des sinistres sont claires et transparentes

Gurviez & Korchia (2002) montrent que cette dimension cognitive est particulièrement importante lors du premier sinistre, car l'assuré n'a pas encore d'expérience directe de l'indemnisation. C'est à ce moment que la rapidité de traitement joue un rôle crucial : un traitement rapide et conforme aux attentes valide la compétence perçue de l'assureur.

2.2. La confiance affective

La confiance affective repose sur un sentiment de sécurité et de bien-être dans la relation avec l'assureur. Frisou (2000) souligne que cette dimension émotionnelle est souvent négligée dans les approches purement rationnelles, alors qu'elle joue un rôle déterminant dans la fidélisation.

Dans l'assurance, la confiance affective se manifeste par :

Le sentiment d'être protégé et pris en charge

- L'absence d'anxiété face à la survenance d'un sinistre
- La conviction que l'assureur « sera là » en cas de besoin

Ferhi, Aissat & Dahleb (2024) notent que la digitalisation peut renforcer cette dimension affective si elle permet une relation plus fluide et plus personnalisée, mais qu'elle peut aussi la fragiliser si elle supprime tout contact humain.

2.3. La confiance comportementale

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

La confiance comportementale se traduit par des actions concrètes de l'assuré. **Morgan & Hunt (1994)** considèrent que la confiance n'est véritablement effective que lorsqu'elle se manifeste dans les comportements.

Dans l'assurance, la confiance comportementale se traduit par :

- Le renouvellement du contrat d'assurance.
- L'acceptation des recommandations de l'assureur.
- La recommandation de l'assureur à l'entourage.
- La tolérance face aux éventuelles erreurs ou retards.

Gurviez & Korchia (2002) montrent que la confiance comportementale est la dimension la plus difficile à obtenir et la plus facile à perdre. Un seul sinistre mal géré peut détruire des années de confiance accumulée.

2.4. La confiance institutionnelle

Au-delà des dimensions individuelles, **Abrika (2021)** introduit la notion de confiance institutionnelle, qui renvoie à la confiance dans le système d'assurance dans son ensemble, y compris le cadre réglementaire et les mécanismes de contrôle.

Cette dimension est particulièrement importante dans le contexte algérien, où la confiance dans les institutions est un enjeu majeur. **Abrika (2021)** montre que « la confiance est faible envers la classe politique, l'État central et le système judiciaire ». Cette défiance institutionnelle peut affecter la confiance dans les assureurs, même lorsque ceux-ci sont performants. C'est pourquoi la rapidité et la transparence de l'indemnisation sont cruciales : elles permettent de construire une confiance relationnelle qui compense en partie la défiance institutionnelle.

3. Les antécédents de la confiance

La littérature identifie plusieurs facteurs qui construisent ou détruisent la confiance des assurés envers leur compagnie d'assurance.

3.1. La compétence perçue

La compétence perçue renvoie à la croyance que l'assureur possède les capacités techniques et organisationnelles nécessaires pour honorer ses engagements. **Morgan & Hunt (1994)**

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

considèrent que la compétence est un antécédent essentiel de la confiance, car on ne peut faire confiance qu'à une partie perçue comme capable.

Dans le contexte de l'indemnisation, la compétence perçue se manifeste par :

- L'exactitude de l'évaluation du dommage.
- La clarté des explications fournies.
- La rapidité du traitement, qui signale une organisation efficace.

Ferhi, Aissat & Dahleb (2024) montrent que la digitalisation contribue à renforcer la compétence perçue, car elle permet des traitements plus rapides et plus transparents.

3.2. La bienveillance

La bienveillance renvoie à la perception que l'assureur agit dans l'intérêt de l'assuré, et non pas seulement dans son propre intérêt. **Gurviez & Korchia (2002)** considèrent que cette dimension est particulièrement importante dans les services où le client est vulnérable, comme l'assurance.

La bienveillance se manifeste par :

- L'écoute et l'empathie des gestionnaires ;
- La flexibilité dans l'application des procédures ;
- La recherche de solutions plutôt que de refus.

Frisou (2000) montre que la bienveillance est un antécédent de la confiance affective, car elle répond à un besoin de sécurité émotionnelle.

3.3. La transparence

La transparence renvoie à la clarté et à l'honnêteté de la communication de l'assureur. **Morgan & Hunt (1994)** considèrent que la transparence réduit l'asymétrie d'information et favorise l'émergence de la confiance.

Dans l'indemnisation, la transparence se manifeste par :

- L'information régulière sur l'avancement du dossier
- L'explication claire des décisions (acceptation, refus, ajustement)
- L'absence de clauses ou de procédures cachées

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

Ferhi, Aissat & Dahleb (2024) notent que la digitalisation peut améliorer la transparence si elle permet un suivi en temps réel du dossier, mais qu'elle peut aussi la réduire si elle se traduit par une automatisation opaque.

3.4. La réactivité (rapidité de réponse et de traitement)

La réactivité est l'antécédent central de notre recherche. **Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)** l'identifient comme l'une des cinq dimensions de la qualité de service, définie comme « la volonté d'aider les clients et de leur fournir un service rapide ».

Gronroos (1984) considère que la réactivité influence directement la qualité perçue et, par conséquent, la confiance. Un assureur qui répond rapidement aux sollicitations et qui traite rapidement les dossiers envoie un signal de compétence et de respect.

Morgan & Hunt (1994) montrent que la réactivité, en réduisant l'incertitude et les délais, renforce la confiance cognitive. **Frisou (2000)** ajoute qu'elle contribue également à la confiance affective, car l'assuré se sent considéré et respecté.

3.5. La fiabilité

La fiabilité renvoie à la capacité de l'assureur à tenir ses promesses. **Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)** la considèrent comme la dimension la plus importante de la qualité de service.

Dans l'assurance, la fiabilité se manifeste par :

- Le respect des délais annoncés
- L'absence d'erreurs dans le traitement des dossiers
- La conformité de l'indemnisation aux termes du contrat

Gurviez & Korchia (2002) montrent que la fiabilité est un antécédent majeur de la confiance cognitive, car elle fournit des preuves tangibles de la compétence de l'assureur.

3.6. Synthèse des antécédents

Le tableau ci-dessous synthétise les principaux antécédents de la confiance identifiés dans la littérature :

Tableau 5: Antécédents de la confiance des assurés

Antécédent	définition	Dimension affectée	références
Compétence perçue	Capacité technique de l'assureur	Confiance cognitive	Morgan&Hunt (1994)

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

Bienveillance	L'assureur agit dans l'intérêt de l'assuré	Confiance affective	Gurvies Korchia (2002)
Transparence	Clarté et honnêteté de la communication	Confiance cognitives	Morgan&Hunt (1994)
Réactivité	Rapidité de réponse et de traitement	Confiance cognitive & affective	Parasuraman et al. (1988) ; Gronroos (1984)
Fiabilité	Capacité à tenir ses promesses	Confiance cognitive	Parasuraman et al. (1988)

Source : Elaboré par nos soins.

4. La confiance dans le secteur des assurances en Algérie

Le contexte algérien présente des spécificités qui méritent d'être prises en compte dans l'analyse de la confiance des assurés.

4.1. Les défis du secteur

Selon **Ferhi, Aissat & Dahleb (2024)**, le secteur de l'assurance en Algérie se trouve actuellement à un tournant. La digitalisation progresse, mais les pratiques restent encore largement traditionnelles. Les assurés expriment souvent des attentes élevées en matière de rapidité et de transparence, mais ces attentes ne sont pas toujours satisfaites.

Abrika (2021) montre que la confiance dans les institutions en Algérie est relativement faible, ce qui peut affecter la confiance dans les assureurs. Dans ce contexte, la qualité de l'indemnisation devient un levier crucial pour construire une confiance relationnelle qui compense la défiance institutionnelle.

Naouri (2025) souligne que la solvabilité des compagnies d'assurance est un enjeu majeur pour la confiance des assurés. « C'est à ce prix que les compagnies d'assurance peuvent avoir la confiance de [...] leurs assurés ». Un assureur perçu comme financièrement fragile ne pourra jamais inspirer pleinement confiance, quelle que soit sa rapidité de traitement.

4.2. Les leviers de construction de la confiance

Plusieurs leviers peuvent être mobilisés pour construire la confiance des assurés en Algérie :

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

- **La digitalisation** : selon **Ferhi, Aissat & Dahleb (2024)**, la digitalisation permet d'améliorer la transparence et la rapidité, deux antécédents majeurs de la confiance. Elle facilite également le suivi des dossiers et réduit les risques d'erreur.
- **La formation des gestionnaires** : la compétence perçue passe par la qualité du contact humain. Des gestionnaires bien formés inspirent confiance par leur maîtrise des procédures et leur empathie.
- **La communication sur la solvabilité** : **Naouri (2025)** suggère que la communication sur la solidité financière de l'assureur peut contribuer à rassurer les assurés et à construire la confiance cognitive.
- **Le respect des délais** : comme nous l'avons souligné dans la section précédente, le respect des délais annoncés est un signal fort de fiabilité et de respect.

La confiance des assurés est un concept multidimensionnel qui combine des dimensions cognitives (croyance en la compétence et la fiabilité de l'assureur), affectives (sentiment de sécurité et de bienveillance) et comportementales (renouvellement, recommandation). Ses antécédents principaux sont la compétence perçue, la bienveillance, la transparence, la réactivité (dont la rapidité de traitement est une manifestation concrète) et la fiabilité.

Dans le contexte algérien, où la confiance institutionnelle est relativement faible, la qualité de l'indemnisation devient un levier essentiel pour construire une confiance relationnelle solide. La rapidité de traitement, en particulier, envoie un signal puissant de compétence et de respect.

4. la relation entre la rapidité de traitement et la confiance des assures

4.1. Fondements théoriques de la relation

4.1.1. La théorie des signaux (spence theory) :

La théorie des signaux, développée par **Spence (1973)** et largement mobilisée en économie et en marketing, explique comment les parties réduisent l'asymétrie d'information dans une relation d'échange. Appliquée à l'assurance, cette théorie est particulièrement pertinente car l'assuré ne peut pas vérifier ex ante la qualité réelle de son assureur. Il découvre la fiabilité de ce dernier uniquement au moment du sinistre, lorsque l'indemnisation doit être versée (**Morgan & Hunt, 1994**).

Dans ce contexte, la rapidité de traitement agit comme un signal envoyé par l'assureur à l'assuré. Un traitement rapide signale plusieurs attributs positifs :

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

- Compétence organisationnelle : L'assureur dispose de procédures efficaces, d'un personnel qualifié et d'un système d'information performant (**Charpentier, 2020 ; Cros, 2017**).
- Solvabilité : L'assureur dispose des liquidités nécessaires pour payer rapidement, ce qui rassure l'assuré sur sa santé financière (**Naouri, 2025**).
- Respect et considération : L'assureur traite l'assuré comme un partenaire important, et non comme un simple numéro de dossier (**Frisou, 2000**).

À l'inverse, un traitement lent envoie des signaux négatifs : incompétence, mauvaise organisation, difficultés financières, ou même mauvaise foi. Ferhi, Aissat & Dahleb (**2024**) montrent que la digitalisation permet d'améliorer ce signal en réduisant les délais et en augmentant la transparence.

4.1.2. La théorie de la justice procédurale (Procedural Justice Theory) :

La théorie de la justice procédurale, initiée par Thibaut & Walker (1975) et appliquée au marketing par plusieurs auteurs, postule que la perception d'équité d'une procédure dépend non seulement de son résultat (justice distributive), mais aussi de la manière dont elle est conduite (justice procédurale).

Appliquée à l'indemnisation en assurance, cette théorie suggère que l'assuré évalue la justice de la procédure selon plusieurs critères :

- **La rapidité** : Un traitement rapide est perçu comme plus juste qu'un traitement lent, indépendamment du montant final de l'indemnité (**Gronroos, 1984**).
- **La transparence** : L'assuré doit comprendre les étapes et les **décisions** (**Morgan & Hunt, 1994**).
- **La cohérence** : Les mêmes règles doivent s'appliquer à tous les assurés (**Parasuraman et al. 1988**).
- **La possibilité de recours** : L'assuré doit pouvoir contester une décision (**Frisou, 2000**).

Gurviez & Korchia (2002) montrent que la perception de justice procédurale influence directement la confiance affective. Un assuré qui estime avoir été traité équitablement (notamment en termes de rapidité) développe un sentiment de sécurité et d'attachement envers son assureur.

4.1.3. La théorie de la qualité de service (Service Quality Theory) :

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

Le modèle SERVQUAL de **Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)** identifie cinq dimensions de la qualité de service : la fiabilité, la réactivité, l'assurance, l'empathie et les éléments tangibles. La réactivité – définie comme la volonté d'aider les clients et de leur fournir un service rapide – est directement liée à la rapidité de traitement.

Gronroos (1984) distingue deux dimensions de la qualité de service : la qualité technique (ce qui est fourni, c'est-à-dire l'indemnité elle-même) et la qualité fonctionnelle (comment le service est fourni, c'est-à-dire la rapidité, la courtoisie, la transparence). La qualité fonctionnelle, dont la rapidité est un élément clé, influence davantage la confiance que la qualité technique, car elle reflète l'attitude et l'organisation de l'assureur.

Ferhi, Aissat & Dahleb (2024) confirment que dans le contexte algérien, la qualité fonctionnelle (notamment la rapidité et la transparence) est devenue un déterminant majeur de la satisfaction et de la confiance des assurés, en raison de la digitalisation croissante du secteur.

4.2. Mécanismes explicatifs de la relation rapidité-confiance

4.2.1. La rapidité comme réducteur d'incertitude

L'assuré qui déclare un sinistre se trouve dans un état de vulnérabilité et d'incertitude. Il ne sait pas si son dossier sera accepté, combien il recevra, ni dans quel délai (**Kullmann, 2019**). La rapidité de traitement réduit cette incertitude de deux manières :

- Réduction du délai d'attente : Plus le délai est court, moins l'assuré a le temps de ruminer des inquiétudes ou de développer des suspicions (**Cros, 2017**).

Signal précoce : Une première réponse rapide (accusé de réception, demande de pièces) rassure l'assuré sur le fait que son dossier est pris en charge sérieusement (**Charpentier, 2020**).

Morgan & Hunt (1994) montrent que la réduction de l'incertitude est un antécédent direct de la confiance. Ainsi, plus la rapidité de traitement est élevée, plus l'incertitude diminue, et plus la confiance cognitive se renforce.

4.2.2. La rapidité comme preuve de compétence et de fiabilité

La rapidité de traitement n'est pas perçue isolément ; elle est interprétée comme une preuve de la compétence organisationnelle de l'assureur. Un assureur qui traite rapidement un dossier démontre :

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

- Qu'il dispose de procédures efficaces (**Charpentier, 2020**)
- Qu'il a investi dans des systèmes d'information performants (**Cros, 2017**)
- Qu'il forme correctement ses gestionnaires (**Picard & Bessy, 2018**)

Parasuraman et al. (1988) considèrent que la fiabilité (tenir ses promesses) est la dimension la plus importante de la qualité de service. La rapidité de traitement est une manifestation concrète de cette fiabilité : l'assureur fait ce qu'il a promis (indemniser) dans un délai raisonnable.

Naouri (2025) souligne que dans le contexte algérien, la solvabilité perçue est également un enjeu. Un assureur qui paie rapidement envoie un signal de solidité financière, ce qui renforce la confiance cognitive.

4.2.3. La rapidité comme marque de respect et de bienveillance

Au-delà des aspects cognitifs, la rapidité de traitement a une dimension affective. Un assuré qui reçoit une indemnisation rapide se sent considéré et respecté. Il perçoit que l'assureur ne le traite pas comme un simple numéro, mais comme une personne dont la détresse est prise au sérieux (Frisou, 2000).

Gurviez & Korchia (2002) montrent que cette perception de bienveillance est un antécédent majeur de la confiance affective. Un assureur rapide est perçu comme plus humain, plus à l'écoute, plus proche de son client.

Abrika (2021) note que dans un contexte de défiance institutionnelle (comme c'est le cas en Algérie), la bienveillance perçue au niveau relationnel peut compenser en partie la méfiance envers le système. La rapidité de traitement devient alors un levier pour construire une confiance interpersonnelle qui pallie la faiblesse de la confiance institutionnelle.

4.2.4. La rapidité comme facteur de réduction du stress post-sinistre

Le sinistre est un événement traumatique pour l'assuré, surtout lorsqu'il entraîne des pertes matérielles importantes ou des préjudices corporels. Le stress post-sinistre peut être intense et prolongé (**Kullmann, 2019**). La rapidité de traitement agit comme un facteur de réduction de ce stress :

- Rétablissement rapide : L'assuré peut réparer ou remplacer son bien, retrouvant ainsi son équilibre matériel et psychologique (**Cros, 2017**).

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

- Arrêt des ruminations : Un dossier réglé rapidement cesse d'être une source d'inquiétude **(Charpentier, 2020)**.
- Sentiment de contrôle : La rapidité donne à l'assuré le sentiment que la situation est maîtrisée, ce qui réduit l'anxiété **(Frisou, 2000)**.

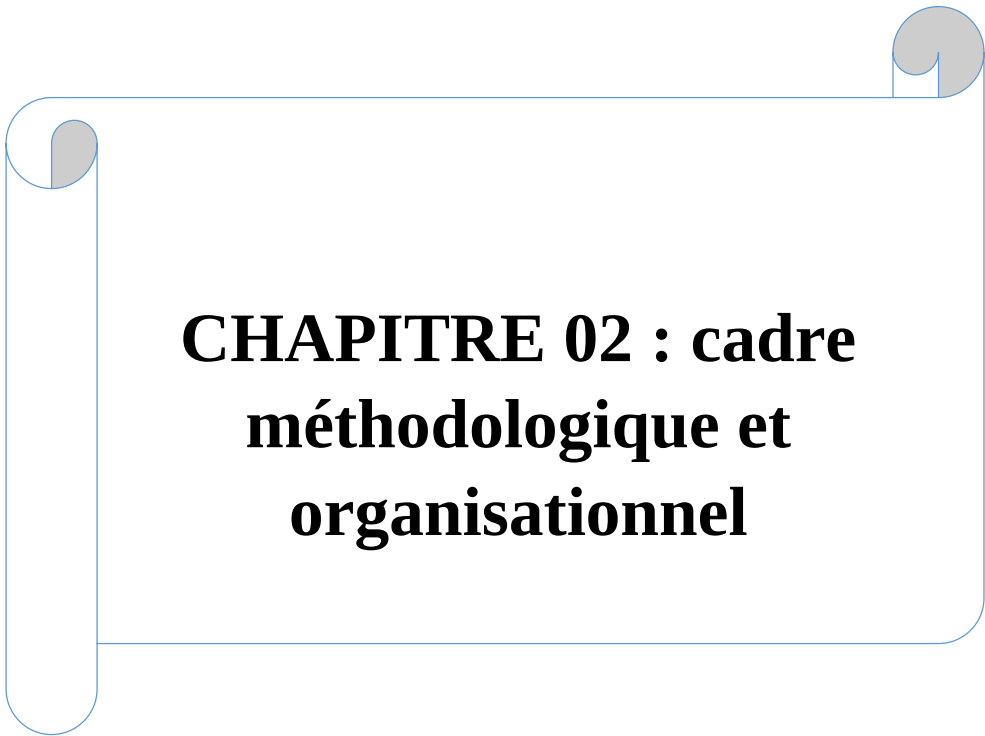
Morgan & Hunt (1994) considèrent que la réduction du stress et de l'anxiété est un bénéfice relationnel qui renforce la confiance affective et l'engagement.

Conclusion de chapitre 01

Ce premier chapitre a posé les bases théoriques de notre recherche. La revue de littérature a montré que la rapidité d'indemnisation est un facteur clé de la confiance des assurés, soutenue par trois théories principales : les signaux, la justice procédurale et la psychologie de l'attente. Les études algériennes ont révélé un contexte spécifique marqué par une faible culture assurantielle et une défiance institutionnelle.

Le cadre conceptuel a défini les concepts centraux (sinistre, indemnisation, les quatre dimensions de la célérité, confiance) et a abouti à un modèle de recherche avec cinq hypothèses (H1 à H5).

Ce chapitre a identifié une lacune dans la littérature l'absence d'une décomposition multidimensionnelle de la rapidité en Algérie. Que notre étude empirique auprès des assurés de Trust Assurance cherchera à combler.

A decorative graphic of a scroll with a light blue border and greyish-blue curled ends. The chapter title is centered within the scroll.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

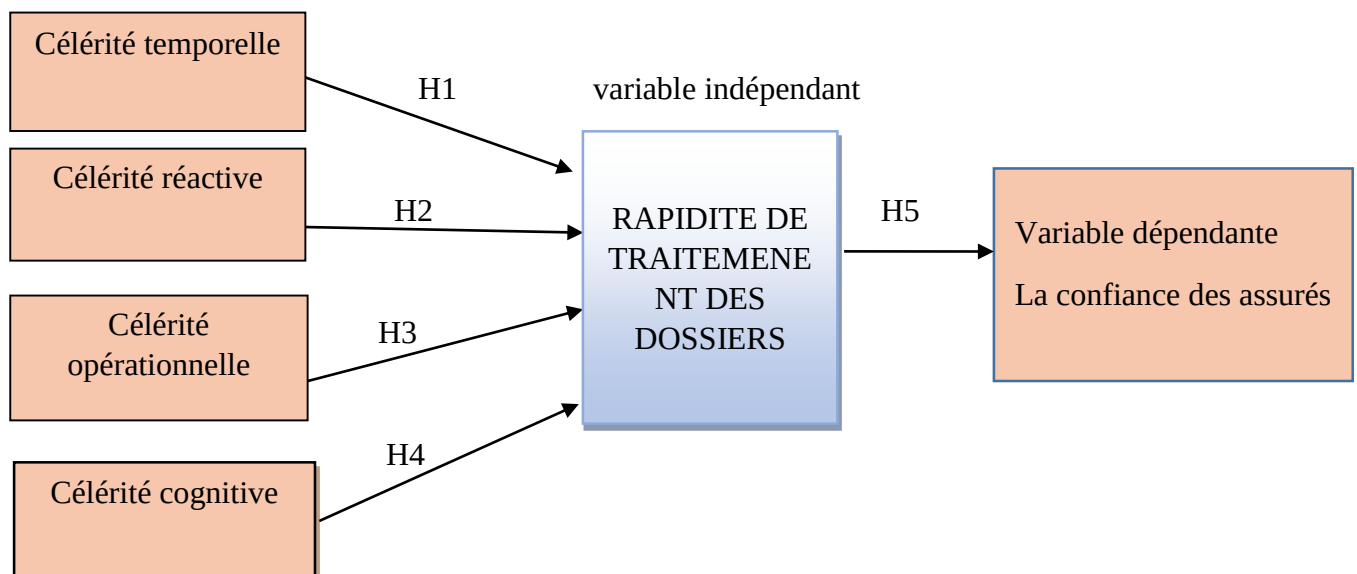
CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

Dans ce chapitre, nous présentons le cadre méthodologique et organisationnel de notre recherche. Avant de détailler la démarche scientifique adoptée, il nous paraît essentiel d'introduire le contexte organisationnel de notre étude, à savoir la compagnie Trust Assurance, terrain de notre enquête.

Ainsi, la première section est consacrée à la présentation de Trust Assurance : son groupe d'appartenance, ses actionnaires, son réseau commercial, sa direction des indemnisations, ses processus de règlement des sinistres et sa stratégie de digitalisation. Cette présentation permet de comprendre l'environnement dans lequel évoluent les assurés interrogés.

La deuxième section expose l'approche méthodologique retenue : posture épistémologique, approche quantitative (questionnaire), instrument de collecte, l'échantillonnage, analyse des données.

Figure 3: Modèle de recherche



Source : élaboré par nos soins

Section 01 : Trust Assurance

1. Présentation de la compagnie : Trust Algeria Assurance et Réassurance

1.1. Présentation générale du groupe trust :

Le groupe trust (Nest Investments Holding) est une holding internationale solide, présente dans 22 pays et diversifiée dans plusieurs secteurs. Son implantation en Algérie a travers 7 filiales témoigné de son engagement durable et sa stabilité, ce qui constitue un facteur de confiance pour les assures de trust assurance et réassurance.

1.1.1 Fiche d'identité du groupe

Tableau 6: Fiche d'identité du groupe Nest Investments Holding

Élément	Information
Dénomination sociale	Nest Investements holding ltd
Siege social	Chypre
Type	Holding internationale d'investissement
Présence mondiale	22 pays

Source : donnes internes de Trust Assurance

1.1.2. Secteurs d'activité du groupe

Le groupe trust a investi dans plusieurs secteurs stratégiques diversifiés :

Tableau 7: Secteurs d'activité du groupe Trust

Secteur	Activité
Assurance	Compagnies d'assurances
Réassurance	Gestion des risques majeurs
Courtage	Intermédiation en assurance
Management	Conseil et gestion d'entreprise
WTC services	Services aux entreprises
Immobilier	Promotion et gestion immobilière
Industrie	Investissement industriels
Tourisme	Hôtellerie et services touristiques

Source : donnes internes du Trust Assurance

1.1.3. Présence mondiale du groupe

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

Le groupe est présent à travers ses filiales dans 22 pays :

Algérie, États-Unis d'Amérique, Espagne, Angleterre, Qatar, chypre, Bahreïn, Jordanie, Liban, Palestine, Arabie saoudite...etc.

Cette couverture géographique permet au groupe d'avoir une expertise pratique mondiale en matière d'assurance et de gestion des sinistres.

1.1.4. Le groupe en Algérie

Le groupe trust est fortement implante en Algérie à travers plusieurs filiales couvrant différents secteurs :

Tableau 8: Filiales du groupe Trust en Algérie

Filiale	Secteur
Trust Algeria Investments	Investissement
Trust Algeria Assurance et Réassurance	Assurance (notre étude)
Trust Bank Algeria	Banque
Trust industries	Industrie
Trust Real Estate	Immobilier
Word Trade centre Algeria	Services aux entreprises
Trust Marriot hôtels & Resorts	Hôtellerie

Source : Données internes du Trust Assurance

2. présentation du trust Algeria assurance et réassurance

2.1. La création et le contexte juridique

- 1997 : Trust Algeria assurance et réassurance est une société par action créé en 1997 dans le cadre de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 qui a consacré l'ouverture du marché algérien des assurances à l'investissement privé.
- 1998 : elle a débuté son activité le 28 février 1998 en tant que 1^{ère} compagnie privée algérienne, suite à l'obtention de son agrément en date du 18 novembre 1997 et pratique l'ensemble des opérations d'assurance et de réassurance.

2.2. Les actionnaires de trust Algeria assurance et réassurance

La solidité financière de Trust Algeria Assurance et Réassurance repose sur un actionnariat composé d'investissement étrangères de premier plan :

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

Tableau 9: Actionnaires de Trust Algeria Assurance et Réassurance

Actionnaire	Pourcentage
Trust International	77.5 %
Qatar General Insurance	22.5 %
Total	100 %

Source : Données internes du Trust Assurance

Le tableau ci-dessus présente la répartition du capital social de Trust Algeria Assurance et Réassurance entre ses deux principaux actionnaires. Trust International détient 77,5 % des parts, ce qui en fait l'actionnaire majoritaire. Qatar General Insurance possède les 22,5 % restants.

Cette structure d'actionnariat, dominée par un investisseur international expérimenté et complétée par un partenaire qatari de premier plan, confère à la compagnie une solide assise financière et une ouverture sur les marchés étrangers. Cette stabilité actionnariale est de nature à rassurer les assurés quant à la capacité de l'entreprise à honorer ses engagements, notamment en matière d'indemnisation rapide.

2.3. Les chiffres clés de la compagnie

a). Capital social

En 2018, la compagnie a porté son capital social à 3.200.000.000DZD (trois milliards deux cents millions de dinars algériens).

b). L'évolution du chiffre d'affaires (2015-2023)

Le tableau ci-dessous retrace l'évolution des chiffres d'affaires de Trust Assurances sur la période 2015-2023.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

Tableau 10:Évolution du chiffre d'affaires (2015 2023)

Année	Chiffre d'affaires (Milliard DZD)	Taux d'évolution
2015	2,20	—
2016	2,40	+09%
2017	2,70	+11,91%
2018	3,43	+27%
2019	3,93	+14,46%
2020	4,7	+19,16%
2021	6,05	+27%
2022	6,61	+10%
2023	7,56	+15%

Source : Trust Algeria Assurance et Réassurance (donnes internes)

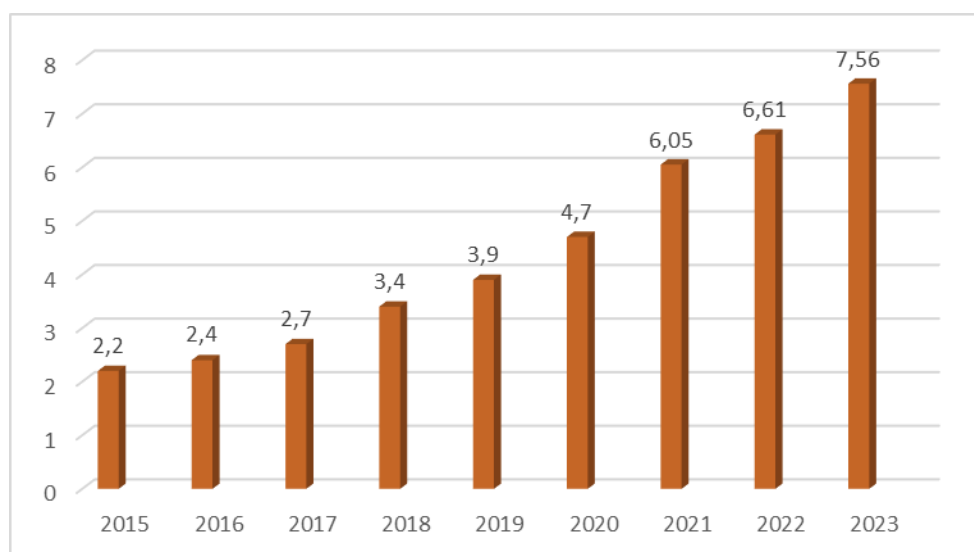
c). Analyse de l'évolution

L'analyse de tableau révélé plusieurs constants :

- Croissance soutenue : le chiffre d'affaire est passé de 2.20 milliards DZD en 2015 à 7.56 milliards DZD en 2023.
- Progression remarquable en 2021 : Hausse de +28,72 % par rapport à 2020.
- Performance record en 2023 : 7.56 milliards DZD, soit une progression de +15 % par rapport à 2022.
- Résilience face à la crise COVID-19 : malgré la stagnation du marché, trust assurance a maintenu une croissance positive.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du chiffre d'affaires (en milliards DZD) entre 2015 et 2023.

Figure 4: Évolution du chiffre d'affaires (2015 2023)



Source : documents interne de Trust Assurance

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

2.4. Positionnement dans le marché

Trust Assurances et Réassurance fut la première compagnie privée à être agréée par les pouvoirs publics après la libéralisation du secteur des assurances en 1995. Capitalisant ainsi plus de 25 ans d'activité.

Longtemps perçue comme une compagnie axée vers les risques entreprises de par la structure de son portefeuille, elle a pu à travers le déploiement massif de son réseau de distribution, conquérir d'année en année des parts de marché, en proposant une large gamme de produits personnalisés qui s'adaptent à toutes les bourses ménagères, ce qui fait d'elle le dauphin du secteur privé en terme de réalisations en 2020, malgré une pandémie qui a frappé de plein fouet le secteur financier, la compagnie a réalisé une évolution à deux chiffres avoisinant les 20% dans un marché qui a stagné.

2.5. Les valeurs

Les valeurs d'une compagnie d'assurance reflètent sa culture organisationnelle et sa manière d'interagir avec ses clients. Chez Trust Algeria Assurances et Réassurance les valeurs ne sont pas de simples mots, mais des engagements concrets qui guident l'ensemble des actions de la compagnie, notamment dans le traitement des sinistres.

Trust assurances a érigé cinq valeurs fondamentales :

- La confiance
- L'intégrité
- Le respect du client
- L'engagement du personnel
- La transparence par la digitalisation

2.6. Les produits et les services

La diversité des produits d'assurance proposés par Trust Assurance reflète sa volonté de répondre aux besoins spécifiques de chaque catégorie de clients. Que ce soit pour les particuliers ou les professionnels, la compagnie offre des solutions adaptées, couvrant les risques les plus courants comme les risques spécifiques.

Assurances destinées aux particuliers :

- Assurance Auto : Protection du véhicule avec des options personnalisables.
- TBC (Trust Bon Conducteur) : Récompense pour les conducteurs non responsables.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

- Assurance Multirisques Habitation (MH) : Sécurisation du domicile et des biens immobiliers.
- Assurance Catastrophes Naturelles : Couverture essentielle contre les événements naturels.
- Assurance bateaux de plaisance : Protection pour pratiquer sa passion en toute tranquillité.
- Assurance voyages : couverture pour explorer le monde en toute sécurité.

Assurances destinées aux professionnels :

- Assurance Flotte Auto : Gestion efficace des véhicules professionnels.
- Responsabilité civile professionnelle : Protection contre les réclamations liées à l'activité.
- Assurance multirisques professionnelle : Couverture complète l'entreprise.

Assurances destinées aux Entreprises

- Assurance Incendie et Explosion : Prévision des imprévus pour la protection des installations.
- Assurance Responsabilité civile : Sécurité face aux dommages causés à autrui.
- Assurance Engineering : Couverture des projets d'ingénierie et de construction.
- Assurance Transport des Marchandises : Sécurisation des livraisons nationales et internationales.
- Assurance du Patrimoine de l'Entreprise : Protection des actifs contre les risques divers.
- Assurance des Risques Spéciaux : Solutions adaptées pour des défis uniques.
- Prévoyance Collective des Collaborateurs : Avantages sociaux pour l'équipe.
- Assurance Agricole : protection de l'activité agricole, de l'élevage à l'aquaculture.
- Autres Programmes d'Assurances Personnalisés : Réponse spécifique aux besoins particuliers.

2.7. Les force

a). Evaluation des risques et conseil aux clients

La compagnie se distingue par sa capacité à évaluer rigoureusement les risques et offrir avisés à ses clients, renforçant ainsi leur confiance et leur sécurité.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

b). Avantages Clés :

- Support Technique Avancé : un soutien technique solide est apporté au réseau de distribution, offrant aux clients des avantages tangibles :
 - Conseils spécialisés pour l'identification, la prévention et le financement des risques aléatoires, visant à assurer la protection et la pérennité.
 - Optimisation de la couverture des risques et préservation du patrimoine.
- Expertise Sectorielle : la compagnie est reconnue pour son expertise dans l'évaluation des risques, notamment dans :
 - Les secteurs industriels lourds.
 - Les hautes technologies.
- Excellence Opérationnelle : au cœur la vision de Trust assurance se trouve son système d'information, un pilier essentiel qui soutient et catalyse les efforts vers :
 - L'efficacité.
 - L'agilité.
 - L'excellence globale, bénéficiant directement aux clients.

c). engagement dans un environnement compétitif

Dans un environnement économique compétitif où les attentes des clients sont en constante évolution, l'engagement de Trust assurance en faveur de l'excellence opérationnelle est essentiel pour :

- Répondre efficacement aux besoins complexes des clients.
- Assurer leur satisfaction à long terme.

➤ Système d'information : un levier stratégique

Le système d'information de Trust Assurances est un levier stratégique essentiel qui harmonise les processus, les ressources et la stratégie d'entreprise.

Ses caractéristiques principales :

- Robustesse et Intégration : Protection des données clients (conformité légale).
- Contrôle Total : Gestion intégrée de la production et du règlement des sinistres.
- Amélioration continue : Optimisation constante des processus.
- Décision stratégique : Informations fiables et en temps réel.

Le système d'information soutient les opérations avec efficacité, assurant une gestion proactive et une réponse agile aux besoins des clients.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

2.8 Structure organisationnelle

L'organigramme de Trust Assurance présente une structure hiérarchique claire, qui permet d'organiser les responsabilités et de faciliter la gestion des différentes activités de la compagnie.

Au sommet de cette structure se trouve le Conseil d'Administration, qui représente l'organe de décision stratégique. Il définit les orientations générales de l'entreprise et veille à sa bonne gouvernance.

Ensuite, le Directeur Général (DG) assure la gestion globale de Trust Assurance et veille à l'application des décisions prises par le Conseil d'Administration. Il est assisté par la Directrice Générale Adjointe, dont le rôle est de coordonner les activités entre les différentes directions et d'assurer le suivi des performances. Le Secrétariat du DG prend en charge les tâches administratives et facilite la communication interne.

L'organigramme met également en évidence plusieurs comités spécialisés qui renforcent la gouvernance de l'entreprise :

- ❖ le Comité de Nomination et de Rémunération, chargé des décisions liées aux ressources humaines,
- ❖ le Comité des Comptes, qui supervise les aspects financiers,
- ❖ le Comité d'Audit, qui contrôle la conformité et la transparence.

Le COMEX (Comité Exécutif) joue un rôle important dans la gestion opérationnelle en participant à la prise de décisions quotidiennes.

Au niveau intermédiaire, certaines fonctions assurent le contrôle et la sécurité de l'activité, notamment :

- ❖ le Directeur risque Management, qui identifie et gère les risques,
- ❖ le Directeur d'Audit, qui vérifie le respect des procédures internes.

Enfin, la base de l'organigramme est composée de plusieurs directions opérationnelles, telles que :

- ❖ la direction des souscriptions,
- ❖ la direction des indemnisations,
- ❖ la direction de la relation client,
- ❖ la direction marketing et communication,

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

- ❖ la direction des ressources humaines,
- ❖ la direction finance et comptabilité,
- ❖ la direction des systèmes d'information....etc.

Chaque direction joue un rôle spécifique et contribue au bon fonctionnement global de Trust Assurance, en assurant la réalisation des activités quotidiennes.

(Voir l'annexe n°05).

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

2.9 Réseau commercial

Trust assurance est actif sur l'ensemble du territoire algérien et met à disposition de sa clientèle un réseau d'exploitation se présentant comme suit :

Tableau 11: Réseau commercial de Trust Assurance (points de vente)

	Direction régionale d'Alger	Direction régionale d'Annaba	Direction régionale de Batna	Direction régionale d'Oran	Direction régionale de Ghardaïa	Direction régionale de Sétif	total
Agents généraux agréés	61	31	43	46	7	66	254
Agents directes	61	16	20	12	11	22	142
Bureaux de souscription directe	4	2	2	1	1	2	12
Total	126	49	65	59	19	90	408

Source : Données internes

La compagnie dispose d'un réseau commerciale dense et structuré, compose de 408 pointes de ventes repartis sur 50 wilayas, organisés en six directions régionales.

Ce réseau permet à trust assurance d'assurer une proximité géographique avec ses assurés. Cette proximité favorise :

Une déclaration rapide des sinistres ;

Un suivi personnalisé des dossiers d'indemnisation ;

Une réactivité accrue en cas d'urgence.

Ainsi, la structure du réseau commercial constitue un facteur clé pour la rapidité de traitement des dossiers, et par conséquent, pour la construction de la confiance des assurés.

3. Présentation de la direction des indemnisations et excellence opérationnelle

Cette direction constitue le terrain concret de notre recherche sur l'impact de la rapidité du traitement des dossiers d'indemnisation sur la confiance des assurés.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

Elle est responsable du traitement des sinistres (matériels et corporels) et de l'optimisation des processus internes pour garantir la rapidité et la qualité du service.

Sa mission principale consiste à prendre en charge les dossiers d'indemnisation, depuis la déclaration du sinistre jusqu'au règlement final.

Ainsi, cette direction ne se limite pas à un rôle administratif, mais contribue également à améliorer la performance globale de l'entreprise et à renforcer la satisfaction des assurés.

3.1 Les missions de la Direction Indemnisations et Excellence Opérationnelle

Cette direction assure plusieurs missions essentielles, notamment :

- La gestion des dossiers de sinistres
- Réception, enregistrement et suivi des déclarations des assurés.
- L'analyse et la vérification des dossiers
- Contrôle de la conformité des sinistres par rapport aux garanties prévues dans le contrat.
- L'évaluation des dommages
- Coordination avec les experts pour estimer l'ampleur des pertes.
- La prise de décision d'indemnisation
- Acceptation, refus ou ajustement du montant de l'indemnisation selon l'étude du dossier.
- Le calcul et le règlement des indemnités
- Détermination du montant de l'indemnité et paiement dans les délais.
- L'amélioration continue des processus (Excellence opérationnelle)
- Optimisation des procédures pour réduire les délais et améliorer la qualité du service.
- Le suivi des performances
- Analyse des indicateurs tels que les délais de traitement et le niveau de satisfaction des assurés.
- La coordination avec les autres directions
- Collaboration avec les autres services, notamment la direction de la relation client.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

La performance de la Direction Indemnisations et Excellence Opérationnelle influence directement la rapidité de traitement des dossiers, ce qui constitue un facteur déterminant dans la construction de la confiance des assurés envers Trust Assurance.

3.2 Le processus de règlement des sinistres au sein de Trust Assurance

3.2.1 Sinistre matériel

Tableau 12: Étapes de traitement d'un sinistre matériel

Etape	Nom de l'étape	Actions	Délais
1	La déclaration du sinistre par l'assuré	L'assuré informe l'assureur via constat amiable ou formulaire. La déclaration doit être exhaustive et signée.	7 jours (vol : 3 jours ouvrables)
2	Ouverture et enregistrement	-Vérification des informations du constat ; -Attribution d'un numéro de dossier ; -enregistrement dans le système d'information ; -création d'une provision technique.	Immédiat après la réception.
3	Contrôle des garanties	Vérification que le sinistre est bien couvert par le contrat (type de garantie, validité, valeurs assurées).	-
4	Expertise	Expertise simple : sans tiers en cause.	Délai max : 7 jours après la déclaration.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

		Expertise contradictoire : obligatoire si montant des dommages $\geq$ 150 000 DA. Implique l'expert de l'assuré et celui de la partie adverse. Le rapport d'expertise doit mentionner la «valeur vénale » du véhicule, la «vétusté» les franchises, etc.	
5	Etude des responsabilités	Détermination du taux de responsabilité de l'assuré (0%, 50%, 100%, etc.) à partir du constat, des PV, et du code de la route.	
6	Calcul de l'indemnité	Application des règles d'indemnisation (principe indemnitaire, règles proportionnelles, franchises).	
7	Règlement financier	Païement de l'indemnité	Dommages matériels : 15jours après formalisation du dossier. Incendie et vol : 30 jours après remisent de tous les justificatifs.
8	Clôture du dossier	-Avec paiement (indemnisation totale). - Sans paiement (absence de garantie, franchise non atteinte, etc.). - Après recours (si le tiers responsable a remboursé).	

Source : Guide interne de gestion sinistre au niveau de Trust Assurance

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

La célérité opérationnelle désigne la simplicité et la fluidité des démarches. Dans ce tableau, elle se manifeste par :

- Des étapes claires et bien définies : l'assuré sait exactement ce qui va se passer.
- Des délais précis (7 jours, 15 jours, 30 jours) : l'assuré peut anticiper la durée du traitement.
- Une organisation interne efficace : l'ouverture immédiate et l'expertise programmée évitent les temps morts.

3.2.2. Sinistre corporel

➤ Instruction du dossier :

- Ouverture suite à : déclaration de l'assuré, PV d'enquête, réclamation d'un tiers.
- Vérifications : garanties, identité du tiers, âge du conducteur, date, lieu.

Procédure de règlement amiable (recherchée en priorité) :

A. Cas de blessé :

- Expertise médicale (médecin conseil ou expert judiciaire) pour déterminer :
- ITT (Incapacité Temporaire de Travail)
- IPP (Incapacité Permanente Partielle)
- Pretium Doloris (souffrances endurées)
- Calcul des préjudices : frais médicaux, ITT (100% du revenu), IPP (valeur du point × taux), Pretium Doloris, préjudice esthétique.

B. Cas de décès :

- Préjudice économique (capital constitutif selon barème).
- Frais funéraires (5 × SNMG).
- Préjudice moral (3 × SNMG par bénéficiaire).

Procédure judiciaire (si échec de l'amiable) :

- Citation devant le tribunal.
- Désignation d'un avocat par Trust Assurances.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

- Voies de recours : opposition, appel, pourvoi en cassation.

Garantie "Personnes Transportées" (PTA) :

- Indemnités contractuelles (capital décès, infirmité permanente, frais de traitement).

- Règle proportionnelle si nombre de passagers > nombre de places assurées.

3.3. Méthodes de calcul des indemnités

- Règle proportionnelle de capitaux (sous-assurance) :

Indemnité = (valeur assuré / valeur réelle) *montant des dommages (hors vétuste)).

- Règle proportionnelle de primes (fausse déclaration) :

Indemnité = (prime payée / prime due) *montant des dommages.

3.4. La digitalisation au service de l'indemnisation :

Afin d'améliorer la rapidité de traitement des dossiers et renforcer la confiance des assurés, Trust Assurance a mis en place une stratégie de digitalisation avancée axée sur trois outils principaux.

3.4.1. Trust claims opérations center (TCOC)

Le (TCOC) est une plateforme centrale de règlement des sinistres. Elle a pour objectifs :

- ✓ Centraliser et traiter les sinistres pour optimiser le rendement.
- ✓ Renforcer la gouvernance et le contrôle des règlements.
- ✓ Réduire les coûts et détecter les fraudes.
- ✓ Améliorer l'image de marque et la prestation de service.

3.4.2. E-claims

E-claims est une application de traitement à distance des dossiers sinistres. Elle permet :

- ✓ Un traitement plus rapide des dossiers.
- ✓ Une optimisation des coûts.
- ✓ Une meilleure prise en charge de la clientèle.

3.4.3. E-expertise

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

E-expertise révolutionne le processus d'expertise grâce à une plateforme en ligne. Elle offre :

- ✓ Des opérations d'expertise en ligne, intégrées au processus d'indemnisation.
- ✓ La génération de rapports d'expertise en « temps réel ».
- ✓ Une infrastructure technologique avancée combinée à une équipe d'experts dédiés.

3.5. Impact sur la rapidité et la confiance

Ces outils digitaux (TCOC, E-claims, E-expertise) permettent à Trust Assurances de :

- Réduire significativement les délais d'expertise et de règlement.
- Assurer une transparence totale grâce au suivi en temps réel.
- Offrir une expérience client simplifiée et accessible (web, mobile).
- Détecter et atténuer les fraudes, ce qui sécurise la relation contractuelle.

Ainsi, la digitalisation n'est pas seulement un outil d'efficacité interne : c'est un levier stratégique pour construire durablement la confiance des assurés.

3.6.

Analyse comparative des sinistres traités (2018-2026)

Tableau 13: Analyse comparative des sinistres traités (2018-2026)

Année	Délai moyen	Contexte
2018	58,6 jours	Année de référence (avant COVID). Délai long, forte dispersion.
2019	52 jours	Legere améliorations, mais encore des lenteurs.
2020	55 jours	Effet COVID : ralentissement des procédures (confinement, télétravail)
2021	48 jours	Reprise progressive, début de digitalisation.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

2022	44 jours	Digitalisation (E-expertise, TCOC)
2023	40 jours	Amélioration continue, simplification des processus.
2024	38 jours	Post-COVID : outils digitaux matures, délai en baisse.
2025	35 jours	Accélération
2026	32 jours	Accélération

Source : calculs propres à partir des relevés internes de Trust Assurance (données 2018–2024 ; données 2025–2026 : projections et objectifs internes)

Avant COVID (2018-2019) : délais autour de 52-58 jours, jugés trop longs par les assurés.

- Pendant COVID (2020) : léger allongement (55 jours) en raison des perturbations (confinement, baisse d'effectifs).

- Après COVID (2021-2026) : amélioration progressive, les délais passent sous la barre des 40 jours à partir de 2023, atteignant 32 jours estimés en 2026.

- Gain total : environ 25 à 30 jours de délai en moins entre 2018 et 2026 (soit une réduction de près de 50 %).

L'analyse des délais moyens de traitement des sinistres entre 2018 et 2024 fait apparaître une réduction continue, passant de 58,6 jours à 38 jours, soit une baisse de 35,2 %. Cette évolution coïncide avec la mise en place des outils numériques (E-claims, E-expertise, TCOC) à partir de 2021. Les projections pour 2025-2026 (35 et 32 jours) confirment l'ambition de l'entreprise de rapprocher ses délais des standards internationaux. L'ensemble des données, bien qu'internes, présente une cohérence chronologique qui atteste d'une amélioration progressive de la célérité opérationnelle.

Trust Assurance a déployé plusieurs initiatives qui répondent directement aux quatre dimensions de la rapidité analysées dans cette recherche :

- Célérité temporelle : La réduction des délais moyens de traitement (58,6 jours en 2018 32 jours estimés en 2026) est un indicateur clé. L'automatisation des sinistres simples et la centralisation via le Trust Claims Operations Center (TCOC) visent à raccourcir le délai déclaration-règlement.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

- Célérité réactive : La mise en place de l'application E-claims et du portail client permet des accès immédiats et des notifications automatiques, améliorant la réactivité du service client.
- Célérité opérationnelle : La digitalisation des dépôts de pièces (E-expertise) et la suppression des redondances documentaires simplifient les démarches des assurés.
- Célérité cognitive : L'engagement affiché dans les valeurs de l'entreprise (confiance, transparence par la digitalisation, respect du client) vise à tenir les délais annoncés, fondement de la confiance cognitive.

Section 02 : méthodologie

1. Posture épistémologique

Notre recherche adopte une posture hypothético-déductive : nous partons d'une problématique

Clairement définie l'impact de la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation sur la confiance des assurés, puis nous formulons des hypothèses que nous cherchons à valider ou à infirmer par l'analyse de données empiriques. Comme le soulignent Dehbi & Angadé (2019), cette démarche consiste à soumettre des questionnements théoriques à des hypothèses opérationnelles testées à l'aune d'observations concrètes.

Sur le plan épistémologique, notre recherche s'inscrit dans le paradigme post-positiviste, qui reconnaît que la connaissance scientifique est toujours partielle, contextuelle et probabiliste (Guba & Lincoln, 1994). Cette posture nous semble particulièrement adaptée à notre objet d'étude, car la relation entre la rapidité d'indemnisation et la confiance des assurés ne peut être appréhendée de manière absolue : elle dépend des perceptions individuelles, du type de sinistre, du contexte institutionnel algérien et des pratiques propres à chaque compagnie d'assurance.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

Ainsi, notre approche concilie la rigueur scientifique (tests statistiques, modélisation) avec la prise en compte des spécificités du terrain (marché algérien de l'assurance, faible culture assurantielle, défiance institutionnelle). Nous ne cherchons pas à établir des lois universelles, mais à dégager des tendances généralisables et à proposer des explications plausibles, en accord avec la nature probabiliste des phénomènes sociaux.

2. Approche méthodologique

Nous avons choisi une approche quantitative, car elle offre la précision et la rigueur nécessaires pour mesurer des concepts abstraits tels que la célérité perçue (décomposée en dimensions temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive), le niveau de confiance, et pour établir des relations statistiques entre ces variables (Bryman, 2012).

Cette approche présente plusieurs atouts pour notre recherche :

Objectivité et rigueur :

L'approche quantitative permet de rassembler des données chiffrées, objectives et comparables, et de réduire les biais d'interprétation souvent liés aux approches qualitatives.

Mesure standardisée des variables :

Grâce à des échelles de Likert (Saunders, Lewis Thornhill, 2016), nous quantifions les perceptions des assurés selon les quatre dimensions de la célérité (temporelle, réactive, opérationnelle, cognitive). Cette opérationnalisation traduit les concepts abstraits en données numériques exploitables pour tester nos cinq hypothèses.

Possibilité de généralisation :

Bien que notre échantillonnage soit non probabiliste (de convenance), un nombre suffisant de répondants permet de dégager des tendances généralisables sur le comportement des assurés de la compagnie Trust Assurance et, dans une certaine mesure, sur le contexte algérien.

Efficacité de collecte :

La distribution papier du questionnaire dans les deux agences de Trust Assurance a permis de recueillir les réponses directement auprès des assurés ayant récemment vécu un sinistre, avec un bon taux de participation et une meilleure maîtrise du profil des répondants.

Ainsi, l'approche quantitative est pleinement adaptée à notre objectif de tester des hypothèses (H1, H2, H3, H4, H5) relative à l'influence de chaque dimension de la célérité

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

sur la confiance et la fidélisation et de mesurer l'impact de la rapidité de traitement des dossiers sur la confiance des assurés.

2.1 Instrument de recherche

2.1.1 Le questionnaire

Dans le cadre spécifique de notre recherche, un questionnaire structuré a été choisi comme principal outil de collecte de données. Ce questionnaire vise à mesurer la perception de la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation (décompose en quatre dimensions), ainsi que le niveau de confiance des assurés envers leur compagnie d'assurance (Trust Assurance).

2.1.2 Structure du questionnaire

Le questionnaire est structuré en six sections thématiques, visant à recueillir des données sociodémographiques ainsi que des informations spécifiques sur les dimensions de la célérité (temporelle, réactive, opérationnelle, cognitive), la confiance et la relation entre ces dimensions. Il se compose principalement de questions fermées à choix unique (sauf mention contraire) ainsi que d'échelles d'évaluation de type Likert (1=pas du tout d'accord, 2=pas d'accord, 3=neutre, 4=d'accord, 5=tout à fait d'accord).

Profil sociodémographique des assurés

Cette première partie a pour but de dresser le portrait des assurés selon les variables suivantes :

- Sexe (choix unique)
- Âge (choix unique)
- Type d'assurance souscrite à choix multiple (l'assuré peut cocher plusieurs options : Automobile, Habitation, Santé, Autre)
- Ancienneté dans la compagnie (choix unique)
- **Partie II : Célérité temporelle** (5 items – échelle de Likert)

Mesure le délai objectif entre la déclaration du sinistre et le règlement final, la rapidité de l'expertise, l'absence d'attente injustifiée et la brièveté globale de la procédure.

Tous les items sont à choix unique.

- **Partie III : Célérité réactive** (5 items – échelle de Likert)

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

Mesure la réactivité du service client : réponse immédiate, mises à jour régulières sans relance, réponses quasi instantanées, diligence, prévention en cas de pièce manquante.

Choix unique.

- **Partie IV : Célérité opérationnelle** (5 items – échelle de Likert)

Mesure la simplicité des formalités, l'apport des outils numériques, la fluidité du transfert des pièces, l'optimisation interne et l'absence de redondance documentaire.

Choix unique.

- **Partie V : Célérité cognitive** (5 items – échelle de Likert)

Mesure la conformité aux engagements contractuels, le respect des délais annoncés, l'adéquation de la rapidité à la complexité du cas, la correspondance aux attentes et l'absence d'impression de « traînement » du dossier.

Choix unique.

- **Parties VI : Confiance de l'assuré** (5 items – échelle de Likert)

Mesure la confiance dans les compétences de l'assureur, l'honnêteté, la protection contre l'exploitation de la vulnérabilité, la protection des intérêts et la recommandation à l'entourage.

Choix unique.

2.1.3 Entretiens semi-directifs

Afin de trianguler les résultats issus des questionnaires, des entretiens semi-directifs ont été conduits auprès de sept responsables et personnels clés de Trust Assurance (indemnisation, production, adjointes, règlement, émission des chèques). Ces entretiens visent à confronter le discours interne aux perceptions des assurés et à expliquer certains écarts observés dans les données quantitatives.

Les verbatim ont été retranscrits intégralement dans l'annexe et ont fait l'objet d'une analyse thématique de contenu (lecture flottante, codage manuel par thèmes correspondant aux quatre dimensions de la célérité et à la confiance). Cette triangulation méthodologique permet d'enrichir l'interprétation des résultats statistiques (moyennes, écarts-types, régressions) par le discours interne des acteurs, sans constituer pour autant une étude qualitative autonome.

3. Pré-test de recherche

Un pré-test a été réalisé auprès de 7 assurés de trust assurance ayant déclaré un sinistre au cours des six derniers mois. L'objectif était de vérifier la clarté, la compréhension et la fluidité du questionnaire. Chaque participant a rempli le questionnaire en version papier, puis a répondu à un court entretien après le test.

Les principaux constats sont les suivants :

- la majorité des questions ont été comprises sans difficulté. Aucun participant n'a signalé de question totalement incompréhensible.
- L'échelle de Likert utilisée comporte un point neutre (valeur 3). Cependant, aucun des participants n'a sélectionné cette option ; leurs réponses se sont réparties uniquement sur les niveaux 1, 2, 4 et 5. ce qui indique que les assurés ont exprimé des opinions tranchées.
- Le temps moyen de remplissage était de 8 minutes.

Aucune question n'a été supprimée. Le questionnaire a ensuite été administré dans sa version définitive.

3. Données

3.1 Population et méthode d'échantillonnage

La population cible de notre étude est constituée des assurés de la compagnie Trust Assurance ayant déclaré un sinistre (automobile, habitation, santé, etc.) au cours des douze derniers mois. Cette population a été choisie car ces assurés ont une expérience récente du processus d'indemnisation, ce qui leur permet d'évaluer concrètement la rapidité de traitement et son impact sur leur confiance.

Compte tenu de l'absence d'une base de données exhaustive et accessible des assurés sinistrés, nous avons opté pour une méthode d'échantillonnage non probabiliste par convenance. Les questionnaires papier ont été distribués au niveau de la direction général de Trust Assurance à Alger (Hydra) sur une période de quatre semaines (un mois).

Les critères d'inclusion étaient les suivants :

- Être assuré à Trust Assurance.
- Avoir déclaré au moins un sinistre au cours des 12 derniers mois.
- Accepter de répondre volontairement au questionnaire.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

Au total, 73 questionnaires valides ont été collectés. Cette taille est considérée comme suffisante pour une analyse statistique exploratoire (statistiques descriptives, régressions linéaires) dans le cadre d'un mémoire de master.

3.2. Méthode de collecte des données

Afin de répondre à notre problématique et de tester nos hypothèses, nous avons opté une méthode de collecte quantitative (questionnaire) : la distribution papier a été privilégiée pour plusieurs raisons :

- Proximité avec les répondants : la distribution au sein de la direction générale a permis de toucher directement les assurés se rendant sur place pour leurs démarches.
- Taux de réponse : le format papier encourage généralement une participation plus spontanée que les enquêtes en ligne.
- Contrôle du profil : nous avons pu vérifier rapidement que les répondants correspondaient aux critères d'inclusion (sinistre récent).

Les questionnaires ont été distribués par nos soins au niveau de la direction générale de Trust Assurance à Alger (Hydra), avec l'accord préalable de la direction. Chaque répondant a été informé de l'anonymat et de l'usage strictement académique des données. Le temps de remplissage moyen était d'environ 8 minutes.

-Des entretiens semi-directifs ont également été menés auprès de quelques assurés et gestionnaires, à titre purement illustratif, afin d'enrichir l'interprétation des résultats quantitatifs.

La durée moyenne de ces entretiens était d'environ 12 minutes.

3.3. Traitement et analyse des données

Pour les données quantitatives : les 73 questionnaires ont été saisis manuellement dans un fichier Excel, puis importés dans le logiciel SPSS (version 21) pour analyse. Plusieurs techniques statistiques ont été mobilisées :

- Statistiques descriptives : fréquences, pourcentages, moyennes et écarts-types pour décrire le profil des répondants et leurs perceptions.
- Test de fiabilité (Alpha de Cronbach) : La fiabilité de l'instrument a été vérifiée par le coefficient alpha de Cronbach, dont la valeur minimale recommandée est de 0,7.

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

-Validité de cohérence interne : La validité de cohérence interne a été vérifiée en calculant le coefficient de corrélation de Pearson entre chaque item et le score total de son axe respectif. Une corrélation positive et statistiquement significative ($p < 0,01$) indique que l'item contribue bien à la mesure du construit visé.

-Test de normalité : Afin de justifier le recours aux régressions linéaires (paramétriques), la normalité de la distribution des données a été testée à l'aide du test de Kolmogorov-Smirnov. L'hypothèse de normalité est acceptée lorsque la valeur de signification (Sig.) est supérieure au seuil $\alpha = 0,01$.

- Régressions linéaires simples : Des régressions linéaires simples ont été réalisées pour tester l'influence de chaque dimension de la célérité (temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive) sur la confiance des assurés, conformément aux hypothèses H1 à H4. Le coefficient de détermination R^2 permet d'évaluer la part de variance expliquée par chaque dimension prise isolément.

- Régression multiple : pour étudier l'effet conjoint des quatre dimensions de la célérité (temporelle, réactive, opérationnelle, et cognitive) sur la confiance des assurés, et pour déterminer quelle dimension exerce l'influence la plus forte lorsque les autres sont maintenues constantes. Elle permet également de détecter d'éventuels problèmes de colinéarité entre les variables explicatives.

Tous les tests ont été effectués avec un seuil de signification $\alpha = 0.01$.

3.4. Validation de l'instrument de recherche

3.4.1. Test de fiabilité (Alpha de Cronbach)

Avant d'entamer l'analyse des données issues des questionnaires, il est essentiel de s'assurer de la fiabilité de l'échelle de mesure utilisée. Cette fiabilité correspond à l'homogénéité des items supposés mesurer une même notion ou dimension. Dans les recherches en sciences sociales, le coefficient alpha de Cronbach est l'indicateur le plus fréquemment mobilisé à cet effet. Il permet d'évaluer la corrélation interne entre les items d'une échelle, afin de vérifier qu'ils mesurent bien un même construit sous-jacent. Une valeur d'alpha supérieure à 0,7 est généralement considérée comme satisfaisante, autorisant ainsi l'utilisation des résultats pour les analyses statistiques ultérieures (Nunnally, 1978).

3.4.2 Statistique de fiabilité

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

Le coefficient de fiabilité varie entre 0 et 1. Plus il est proche de 1, plus la fiabilité est élevée, tandis que sa proximité de 0 indique une faible fiabilité. Afin de vérifier la fiabilité de l'outil de recherche (le questionnaire), le coefficient alpha de Cronbach est calculé sur le même échantillon utilisé dans l'étude.

D'un point de vue pratique :

- Une valeur d'alpha de Cronbach supérieure à 0,8 est considérée comme excellente.
- Une valeur comprise entre 0,7 et 0,8 est jugée bonne.
- Une valeur comprise entre 0,6 et 0,7 est considérée comme acceptable.
- Une valeur inférieure à 0,6 est considérée comme faible.

Ainsi, une valeur élevée du coefficient alpha de Cronbach indique que le questionnaire présente une bonne fiabilité et peut être considéré comme fiable.

Les résultats de l'Analyse de fiabilité pour chaque axe du questionnaire sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Tableau 14: resultados du test de fiabilité (Alpha Cronbach)

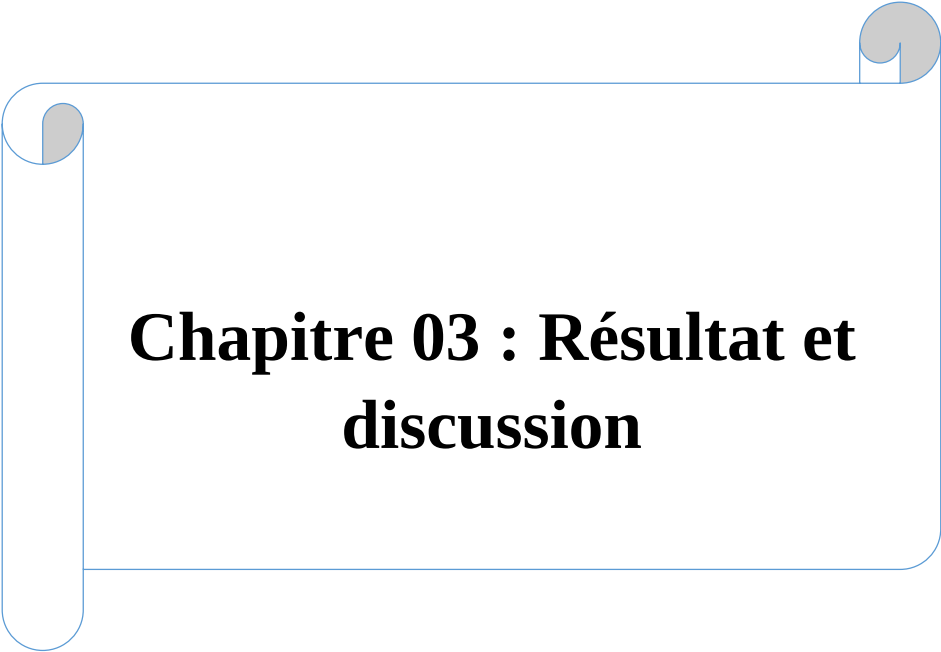
Thèmes	Phrases	Coefficient Alpha Cronbach
Célérité Temporelle	1 -5	0,821
Célérité Réactive	1 – 5	0,813
Célérité Opérationnelle	1 – 5	0,874
Célérité Cognitive	1 – 5	0,717
La rapidité de traitement des dossiers	1 – 20	0,942
Confiance de l'Assuré	1 -5	0,626
Total	1 -25	0,945

Source : Elaboré par nos soins d'après les résultats du logiciel Spss v21

Il ressort du tableau précédent que le coefficient de stabilité globale est élevé, atteignant 0.945. La quasi-totalité des axes présentent un alpha supérieur à 0,7 (valeurs comprises entre

CHAPITRE 02 : cadre méthodologique et organisationnel

0,717 et 0,942), ce qui indique une bonne à excellente fiabilité. Il convient toutefois de souligner que l'axe « Confiance de l'assuré » affiche un alpha de 0,626, valeur se situant dans la plage acceptable (0,6–0,7) mais légèrement en deçà du seuil recommandé de 0,7. Cette limite mérite d'être prise en compte dans l'interprétation des résultats relatifs à cette dimension, et constitue une piste d'amélioration pour de futures recherches. Dans l'ensemble, les valeurs obtenues attestent de la fiabilité de l'outil d'étude.



Chapitre 03 : Résultat et discussion

Section 01 : Présentation des résultats de l'étude de terrain

Le logiciel statistique utilisé est le Statistical Package for Social Sciences (SPSS V21). Nous avons également recouru aux techniques statistiques suivantes :

1. Méthodes utilisées pour vérifier la validité et la fiabilité des instruments de recherche :

- Le coefficient de corrélation de Pearson pour vérifier la validité de la cohérence interne ainsi que la relation entre les variables ;
- Le coefficient de fiabilité Alpha de Cronbach pour mesurer la fiabilité des items du questionnaire ;
- Les pourcentages et les fréquences pour décrire l'échantillon.

2. Méthodes utilisées pour répondre aux questions de recherche et tester les hypothèses :

- La moyenne arithmétique pour mesurer la tendance centrale des réponses ;
- L'écart-type pour mesurer le degré de dispersion et de convergence des réponses ;
- Le test de normalité des données ;
- La régression linéaire simple pour tester les hypothèses ;
- la moyenne pondérée de l'échelle de Likert est la suivante :

Tableau 15: Réponses pondérées selon l'échelle de Likert en cinq points

Thème	Evaluation	Limites de catégorie		Classe
		A	De	
Pas du tout d'accord	Très faible	1.80	1	1
Pas d'accord	Faible	2.60	1.81	2
Neutre	Moyen	3.40	2.61	3
D'accord	Fort	4.20	3.41	4
Tout à fait d'accord	Très fort	5	4.21	5

Source : Elaboré par nos soins.

Chapitre 03 : Résultat et discussion

Où la plage est calculée, pour connaître la différence entre la valeur la plus grande et la plus basse ($5 - 1 = 4$) pour déterminer la longueur des cellules d'échelle.

- Ensuite, il est divisé par la plus grande valeur de l'échelle pour obtenir la longueur de la cellule, c'est-à-dire ($5/4 = 0.80$).

- Et puis ajoutez cette valeur à l'échelle, qui est un, pour déterminer la limite supérieure de cette cellule.

3. Validité de cohérence interne :

Cette méthode est effectuée en utilisant le coefficient de corrélation entre la phrase et la somme des axes, et le tableau suivant la montre :

3.1 Mesurer la validité de la cohérence interne de la Célérité Temporelle :

Tableau 16: Corrélation Pearson de la Célérité Temporelle

Célérité Temporelle		
Phrases	Corrélation Pearson	Sig
1	0.771**	0.000
2	0.742**	0.000
3	0.812**	0.000
4	0.692**	0.000
5	0.795**	0.000

Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21)

Il ressort clairement du tableau que le coefficient de corrélation pour la **Célérité Temporelle** variait entre 0.692 et 0.812, ce qui est positif et statistiquement significatif au niveau de signification de 0.01, ainsi, les énoncés sont fidèles à ce qu'ils sont censés mesurer.

3.2 Mesurer la validité de la cohérence interne de la Célérité Réactive

Tableau 17: Corrélation Pearson de la Célérité Réactive

Célérité Réactive		
Phrases	Corrélation Pearson	Sig
1	0.720**	0.000
2	0.777**	0.000
3	0.715**	0.000
4	0.778**	0.000
5	0.793**	0.000

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Il ressort clairement du tableau que le coefficient de corrélation pour **la Célérité Réactive** variait entre 0.715 et 0.793, ce qui est positif et statistiquement significatif au niveau de signification de 0.01, ainsi, les énoncés sont fidèles à ce qu'ils sont censés mesurer.

3.3 Mesurer la validité de la cohérence interne de la Célérité Opérationnelle : -

Tableau 18: Corrélation Pearson de la Célérité Opérationnelle

Célérité Opérationnelle		
Phrases	Corrélation Pearson	Sig
1	0.836	0.000
2	0.818	0.000
3	0.836	0.000
4	0.770	0.000
5	0.842	0.000

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Il ressort clairement du tableau que le coefficient de corrélation pour **la Célérité Opérationnelle** variait entre 0.770 et 0.842, ce qui est positif et statistiquement significatif au niveau de signification de 0.01, ainsi, les énoncés sont fidèles à ce qu'ils sont censés mesurer.

3.4 Mesurer la validité de la cohérence interne de la Célérité Cognitive :

Tableau 19: Corrélation Pearson de la Célérité Cognitive

Célérité Cognitive		
Phrases	Corrélation Pearson	Sig
1	0.755**	0.000
2	0.625**	0.000
3	0.815**	0.000
4	0.565**	0.000
5	0.653**	0.000

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Il ressort clairement du tableau que le coefficient de corrélation pour **la Célérité Cognitive** variait entre 0.565 et 0.815, ce qui est positif et statistiquement significatif au niveau de signification de 0.01, ainsi, les énoncés sont fidèles à ce qu'ils sont censés mesurer.

3.5 Mesurer la validité de la cohérence interne de la Confiance de l'assuré :

Tableau 20: Corrélation Pearson de la Confiance de l'assuré

Confiance de l'assuré		
Phrases	Corrélation Pearson	Sig
1	0.710**	0.000
2	0.585**	0.000
3	0.595**	0.000
4	0.577**	0.000
5	0.701**	0.000

Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Il ressort clairement du tableau que le coefficient de corrélation pour **la Confiance de l'assuré** variait entre 0.577 et 0.710, ce qui est positif et statistiquement significatif au niveau de signification de 0.01, ainsi, les énoncés sont fidèles à ce qu'ils sont censés mesurer.

3.6 Mesure de la validité de la cohérence interne des axes du questionnaire :

Tableau 21: coefficient de corrélation de Pearson pour les axes du questionnaire

Thème	Corrélation Pearson	Sig	Résultat
La rapidité de traitement des dossiers	0.993**	0.000	Significatif
Confiance de l'Assuré	0.870**	0.000	Significatif

Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Il ressort clairement du tableau que le coefficient de corrélation des axes du questionnaire variait entre 0.870 et 0.993, ce qui est positif et statistiquement significatif au niveau de signification de 0.01, ainsi, les énoncés sont fidèles à ce qu'ils sont censés mesurer.

4. Test de Normalité :

Nous devons vous assurer que la population est soumise à une distribution normale, ceci utilise le Test de Kolmogorov- Smirnov suivant :

Tableau 22:Test de Kolmogorov- Smirnov

Thème	Z	Sig	Résultat du test
La rapidité de traitement des dossiers	1.195	0.115	Distribution normale
Confiance de l'Assuré	1.056	0.215	
Total	1.232	0.096	

Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Il ressort clairement des résultats des tests que la valeur de sig était supérieure au niveau de signification $\alpha=0,01$ pour tous les axes, ce qui indique que les données suivent une loi normale.

Cette condition justifié l'utilisation des régressions linéaires (paramétriques).

5. Analyse descriptive

5.1. Données sociodémographiques :

5.1.1 Sexe :

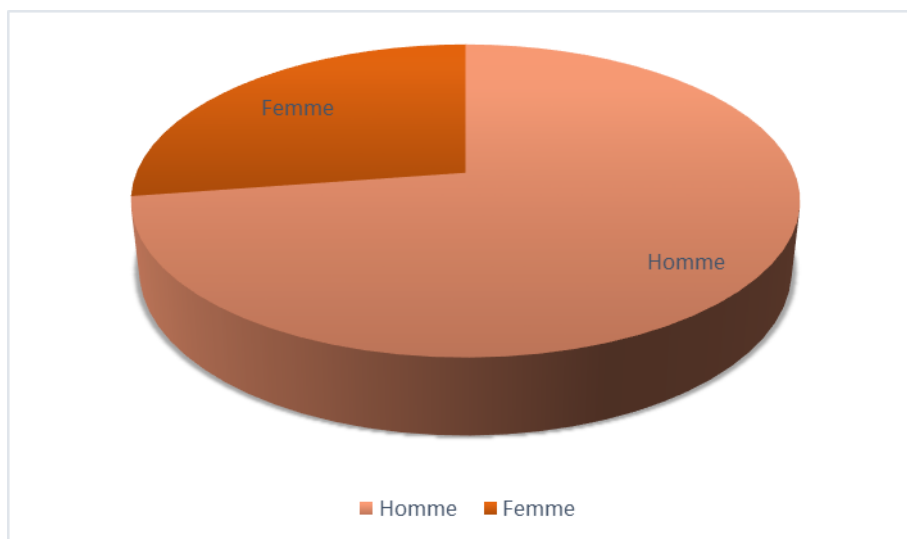
Tableau 23 : Répartition de l'échantillon selon le Sexe

Option	N	%
Homme	53	72.4
Femme	20	27.4
Total	73	100

Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Le tableau ci-dessus montre que 72,4% des répondants sont des hommes, tandis que 27,4% sont des femmes. Cette répartition met en évidence une prédominance masculine au sein de l'échantillon étudié, composé des assurés de Trust Assurance à Alger (Hydra). Ce déséquilibre peut s'expliquer par plusieurs facteurs, notamment la structure de la clientèle de l'entreprise, ainsi que des éléments socioculturels pouvant influencer la souscription aux services d'assurance. La figure suivante illustre cela :

Figure 5: Répartition de l'échantillon selon le Sexe



Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

5.1.2 Age :

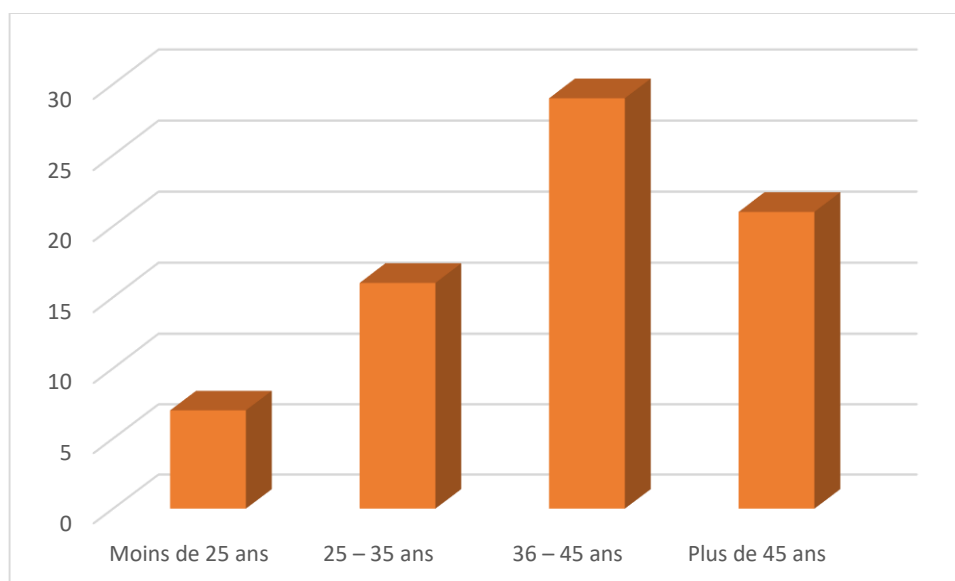
Tableau 24: Répartition de l'échantillon selon l'Age

Option	N	%
Moins de 25 ans	7	9.6
25 – 35 ans	16	21.9
36 – 45 ans	29	39.7
Plus de 45 ans	21	28.8
Total	73	100

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Le tableau ci-dessus montre que la tranche d'âge 36–45 ans est la plus représentée avec 39,7%. Elle est suivie par la catégorie des plus de 45 ans avec 28,8%, puis celle des 25–35 ans avec 21,9%. En revanche, les répondants de moins de 25 ans constituent la tranche la moins représentée avec seulement 9,6%. Cette répartition indique que la majorité des assurés de Trust Assurance à Alger (Hydra) appartient à une population adulte et active, dominée par les individus d'âge intermédiaire, ce qui peut s'expliquer par une plus grande sensibilisation aux services d'assurance et une stabilité financière favorisant la souscription. La figure suivante illustre cela :

Figure 6: Répartition de l'échantillon selon l' Age



Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

5.1.3 Type d'assurance souscrite :

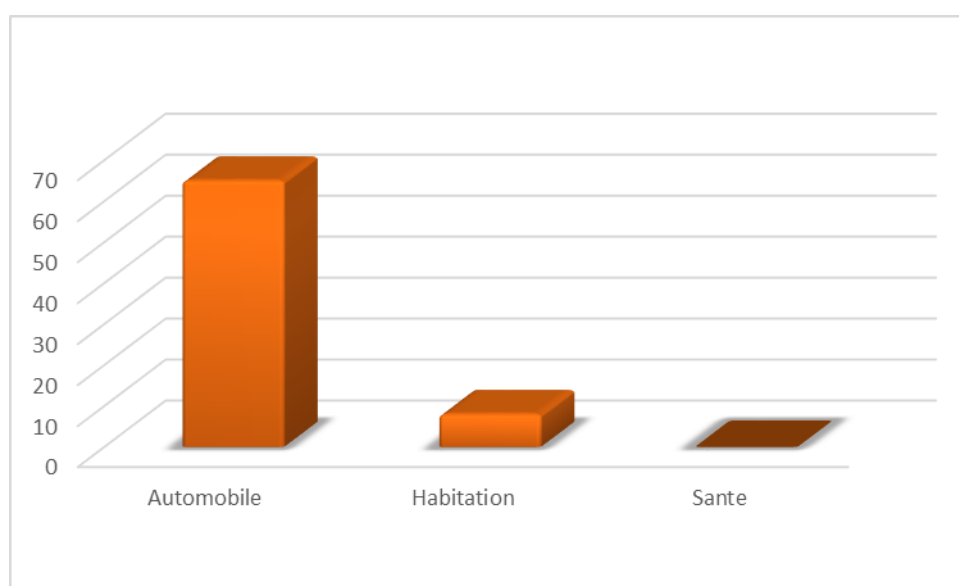
Tableau 25: Répartition de l'échantillon selon le Type d'assurance souscrite

Option	N	%
Automobile	65	89
Habitation	8	11
Sante	00	00
Total	73	100

Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Le tableau ci-dessus montre que l'assurance automobile est largement dominante avec 89% des souscriptions. En revanche, l'assurance habitation ne représente que 11% de l'échantillon, tandis que l'assurance santé est totalement absente avec 00%. Cette répartition met en évidence une forte orientation des assurés de Trust Assurance à Alger (Hydra) vers les produits liés à l'automobile. Cela peut s'expliquer par le caractère souvent obligatoire de ce type d'assurance, ainsi que par l'importance du parc automobile. L'absence de souscription à l'assurance santé pourrait être liée à des facteurs tels que le recours à d'autres systèmes de couverture ou un manque d'intérêt pour ce type de produit. La figure suivante illustre cela :

Figure 7: Répartition de l'échantillon selon le Type d'assurance souscrite



Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21)

5.1.4 Ancienneté :

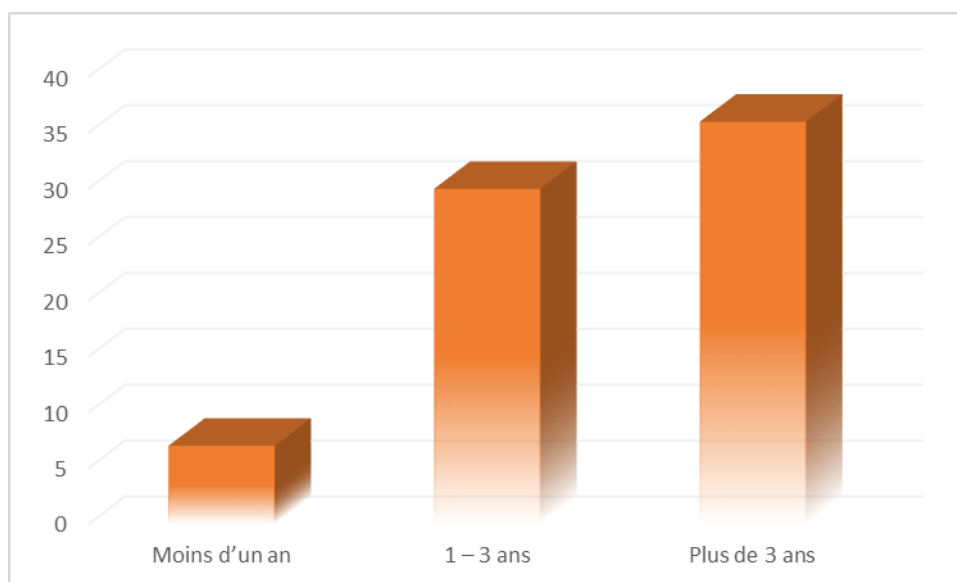
Tableau 26: Répartition de l'échantillon selon l' Ancienneté

Option	N	%
Moins d'un an	7	9.6
1 – 3 ans	30	41.1
Plus de 3 ans	36	49.3
Total	73	100

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Le tableau ci-dessus montre que la majorité des assurés ont une ancienneté de plus de 3 ans avec 49,3%, suivie par ceux ayant une ancienneté comprise entre 1 et 3 ans représentant 41,1%. En revanche, les assurés ayant moins d'un an d'ancienneté constituent la catégorie la moins représentée avec seulement 9,6%. Cette répartition indique que la plupart des assurés de Trust Assurance à Alger (Hydra) disposent d'une certaine expérience avec l'entreprise, ce qui peut refléter un niveau de fidélité relativement élevé ainsi qu'une satisfaction vis-à-vis des services proposés. La figure suivante illustre cela :

Figure 8: Répartition de l'échantillon selon l' Ancienneté



Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

6. Les axes d'étude :

6.1 La rapidité de traitement des dossiers :

6.1.1 Célérité Temporelle :

Tableau 27: Perceptions de la Célérité Temporelle

Phrases	Moyenne	Ecart - type	Arrangement	Degré d'accord
1- Le délai entre ma déclaration et le règlement final a été très satisfaisant	3.57	1.353	4	Fort
2- L'assureur a traité mon dossier dans un laps de temps plus court que prévu	3.84	1.254	2	Fort
3- La phase d'expertise a été déclenchée très rapidement après mon sinistre	3.56	1.518	5	Fort
4- Je n'ai ressenti aucune attente injustifiée durant le traitement de mon dossier	3.93	1.272	1	Fort
5- Globalement, la durée totale de la procédure d'indemnisation a été brève	3.75	1.450	3	Fort
Célérité Temporelle	3.73	1.048	/	Fort

Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

L'ensemble des moyennes se situe dans l'intervalle [3,41 – 4,20], ce qui correspond à un niveau d'accord « Fort » (les répondants ont majoritairement choisi les options "D'accord" ou "Tout à fait d'accord"). La moyenne globale de l'axe est de 3,73, indiquant une perception favorable de la célérité temporelle.

Sur une échelle de Likert à cinq points, la valeur de référence pour juger de la dispersion est l'unité (1). Un écart-type inférieur à 1 signalerait une forte concentration des réponses autour de la moyenne. À l'inverse, un écart-type supérieur à 1 (comme c'est le cas pour tous les items de ce tableau) indique une dispersion non négligeable : les avis des assurés ne sont pas parfaitement homogènes.

Chapitre 03 : Résultat et discussion

· Plus spécifiquement, les items n°3 (expertise rapide, $\sigma = 1,518$) et n°5 (durée globale brève, $\sigma = 1,450$) présentent les écarts-types les plus élevés. Cela signifie que pour ces aspects, certains répondants ont exprimé un désaccord marqué (choix "Pas d'accord" ou "Pas du tout d'accord"), tandis que d'autres se sont déclarés pleinement satisfaits.

Bien que les écarts-types soient relativement élevés, les moyennes (toutes supérieures à 3,50) indiquent que la majorité des répondants se positionnent dans les catégories 4 et 5 de l'échelle. Autrement dit, la tendance centrale est nettement positive, mais il existe une minorité non négligeable d'assurés ayant vécu des délais plus longs ou une expertise plus lente. Cette hétérogénéité constitue une piste d'amélioration pour Trust Assurance : standardiser les processus pour réduire la variance des expériences client.

6.1.2 Célérité Réactive :

Tableau 28: Perceptions de la Célérité Réactive

Phrases	Moyenn e	Ecart – type	Arrangemen t	Degré d'accord
1- Le service client a réagi immédiatement à chacune de mes prises de contact	3.57	1.363	4	Fort
2- J'ai reçu des mises à jour régulières sur l'état d'avancement sans sollicitation	3.60	1.488	2	Fort
3- Les réponses à mes questions (email/téléphone) ont été quasi instantanées	3.64	1.475	1	Fort
4- L'assureur a fait preuve d'une grande diligence pour répondre à mes préoccupations	3.43	1.481	5	Fort
5- En cas de pièce manquante, j'ai été prévenu sans aucun délai pour ne pas bloquer le dossier	3.60	1.361	3	Fort
Célérité Réactive	3.57	1.085	/	Fort

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

La moyenne générale (3,57) se situe dans l'intervalle [3,41 – 4,20], correspondant à un niveau d'accord Fort. Les répondants ont majoritairement choisi les options "D'accord" (4) ou "Tout à fait d'accord" (5).

Chapitre 03 : Résultat et discussion

Sur une échelle de Likert à cinq points, un écart-type est comparé à la valeur de référence 1. Tous les écarts-types des items sont supérieurs à 1 (de 1,361 à 1,488), ce qui révèle une dispersion marquée des opinions. Certains assurés jugent le service client très réactif, d'autres lui reprochent des lenteurs. Cette hétérogénéité suggère que la réactivité perçue dépend fortement de l'interlocuteur, du canal de communication ou du moment de la prise en charge. Malgré une dispersion non négligeable, la moyenne générale (3,57) reste dans la zone "Fort". La tendance centrale est donc nettement positive. Autrement dit, la majorité des répondants est favorable, mais il existe une minorité insatisfaite non négligeable.

6.1.3 Célérité Opérationnelle :

Tableau 29: Perceptions de la Célérité Opérationnelle

Phrases	Moyenne	Ecart - type	Arrangement	Degré d'accord
1- Les formalités administratives pour constituer mon dossier étaient simples	3.52	1.375	3	Fort
2- L'utilisation des outils numériques (espace client/App) a accéléré le processus	3.39	1.506	4	Moyen
3- Le transfert des pièces justificatives a été fluide et sans complications	3.26	1.598	5	Fort
4- L'organisation interne de l'assureur semble optimisée pour éviter les lenteurs	4.06	1.018	1	Fort
5- Je n'ai pas eu à fournir plusieurs fois les mêmes documents ou informations	3.73	1.443	2	Fort
Célérité Opérationnelle	3.59	1.143	/	Fort

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

La moyenne générale (3,59) se situe dans l'intervalle [3,41 – 4,20], correspondant à un niveau d'accord Fort. La majorité des répondants se positionnent sur "D'accord" (4) ou "Tout à fait d'accord" (5). Sur une échelle de Likert à cinq points, un écart-type est comparé à la valeur de référence 1. La plupart des écarts-types sont supérieurs à 1 (jusqu'à 1,598), indiquant une dispersion importante des réponses. L'item n°4 ("organisation interne optimisée") présente l'écart-type le plus faible (1,018), signe d'un relatif consensus sur ce point précis. Deux items (n°2 et n°3) obtiennent des moyennes inférieures à 3,41

Chapitre 03 : Résultat et discussion

(respectivement 3,39 et 3,26), ce qui les situe dans la zone Neutre (ni d'accord, ni pas d'accord). Ces items concernent l'apport des outils numériques et la fluidité du transfert des pièces. Leurs écarts-types très élevés (1,506 et 1,598) montrent une forte divergence : les utilisateurs réguliers du numérique sont satisfaits, les autres (ou ceux ayant rencontré des difficultés techniques) expriment un avis défavorable. En revanche, l'item n°4 ("organisation interne optimisée") atteint une moyenne de 4,06 (niveau Fort) avec un écart-type modéré (1,018), ce qui traduit une perception favorable et assez homogène.

6.1.4 Célérité Cognitive :

Tableau 30: Perceptions de la Célérité Cognitive

Phrases	Moyenne	Ecart - type	Arrangement	Degré d'accord
1- La vitesse de traitement était conforme aux engagements du contrat	3.80	1.449	2	Fort
2- L'assureur a tenu les délais qu'il m'avait annoncés au début du sinistre	3.95	1.306	1	Fort
3- Compte tenu de la complexité de mon cas, le traitement a été très rapide	3.34	1.520	5	Moyen
4- La rapidité de l'indemnisation correspond exactement à mes attentes	3.42	1.423	3	Fort
5- Je n'ai pas eu l'impression que mon dossier « trainait » inutilement	3.42	1.413	4	Fort
Célérité Cognitive	3.59	0.975	/	Fort

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

La moyenne générale (3,59) se situe dans l'intervalle [3,41 – 4,20] : niveau d'accord Fort. Les répondants sont globalement d'accord pour reconnaître que Trust Assurance respecte les engagements annoncés en matière de délais. L'écart-type global de l'axe est 0,975, soit légèrement inférieur à 1. C'est la première fois que l'on observe une dispersion inférieure à 1, ce qui traduit un bon consensus entre les répondants sur cette dimension. Les assurés s'accordent plutôt bien sur le fait que l'assureur tient sa parole. L'item n°2 ("l'assureur a tenu les délais annoncés") obtient la moyenne la plus élevée (3,95) et un écart-type modéré (1,306), renforçant l'idée que le respect des engagements est le point fort de Trust Assurance.

Chapitre 03 : Résultat et discussion

L'item n°3 ("compte tenu de la complexité...") présente la moyenne la plus faible (3,34 – niveau Neutre) et l'écart-type le plus élevé (1,520). Pour les sinistres complexes, les avis divergent fortement : certains comprennent que la complexité allonge les délais, d'autres estiment que le traitement aurait pu être plus rapide. Mis à part l'item n°3 (Neutre), tous les autres se situent dans la zone Fort. La moyenne globale élevée (3,59) indique que la majorité des répondants se positionne sur "D'accord" ou "Tout à fait d'accord". La célérité cognitive est la dimension la mieux perçue en termes de consensus.

6.1.5 La rapidité de traitement des dossiers :

Tableau 31: Les résultats des réponses de La rapidité de traitement des dossiers

Phrases	Moyenne	Ecart – type	Arrangement	Degré d'accord
Célérité Temporelle	3.73	1.048	1	Fort
Célérité Réactive	3.57	1.085	4	Fort
Célérité Opérationnelle	3.59	1.143	2	Fort
Célérité Cognitive	3.59	0.975	3	Fort
La rapidité de traitement des dossiers	3.62	0.972	/	Fort

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

La rapidité globale perçue est de 3,62, soit un niveau Fort (intervalle [3,41 – 4,20]). Globalement, les assurés sont d'accord pour considérer que le traitement de leur dossier a été rapide. L'écart-type global (0,972) est inférieur à 1, indiquant une dispersion modérée à faible : les répondants partagent une perception relativement homogène de la rapidité. La célérité temporelle est la mieux notée (3,73), la célérité réactive est la moins bien notée (3,57). Aucune dimension n'atteint le niveau "Très fort" ($\geq 4,21$). L'écart-type le plus élevé concerne la célérité opérationnelle (1,143) – déjà commenté – tandis que la célérité cognitive présente l'écart-type le plus faible (0,975), confirmant le consensus sur cette dimension.

6.2 Confiance de l'Assuré

Tableau 32: Perceptions de la confiance des assurés

Chapitre 03 : Résultat et discussion

Phrases	Moyenne	Ecart - type	Arrangement	Degré d'accord
1- Je suis convaincu que mon assureur a les compétences pour gérer mes sinistres futurs	3.28	1.476	4	Moyen
2- J'ai une confiance totale dans l'honnêteté de ma compagnie d'assurance	3.24	1.469	5	Moyen
3- Je sais que mon assureur ne profitera pas de ma vulnérabilité lors d'un accident	3.31	1.413	3	Moyen
4- Malgré les difficultés, je fais confiance à mon assureur pour protéger mes intérêts	3.45	1.554	1	Moyen
5- Je recommanderais cet assureur à mes proches en raison de sa fiabilité exemplaire	3.39	1.440	2	Moyen
Confiance de l'Assuré	3.33	0.931	/	Moyen

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

La confiance globale des assurés est neutre (3,33, intervalle [2,61 – 3,40]). La majorité des répondants se positionne entre “Pas d'accord” et “D'accord”, avec une tendance centrale ni favorable ni défavorable. Ce résultat est inférieur à la rapidité perçue (3,62), ce qui signifie que la rapidité seule ne suffit pas à générer une confiance forte. Les écarts-types des items sont très élevés (tous > 1,41). Cela indique une forte dispersion des opinions : certains assurés font totalement confiance (réponse 5), d'autres pas du tout (réponse 1). L'item n°4 (“confiance pour protéger mes intérêts”) obtient le score le plus élevé (3,45) et entre dans la zone “Fort”, mais avec un écart-type encore élevé (1,554), signe que cette confiance n'est pas partagée par tous.

L'écart-type global de l'axe (0,931) est inférieur à 1, ce qui atténue la dispersion à l'échelle de la dimension. Cette apparente contradiction s'explique par le fait que l'agrégation des items lisse les variations individuelles. Globalement, la confiance est modérément homogène autour du niveau neutre. Quatre items sur cinq se situent dans la zone Neutre (3,24 à 3,39). Seul l'item n°4 atteint le niveau “Fort” (3,45). Aucun item n'est dans la zone “Très fort”. La majorité des répondants n'est donc ni pleinement confiante, ni totalement méfiante. Il s'agit d'une confiance fragile, qui pourrait basculer en cas de mauvaise expérience.

7. Teste des hypothèses

Chapitre 03 : Résultat et discussion

7.1 Test de la première hypothèse

H₀ : La célérité temporelle n'influence pas positivement la confiance.

H₁ : La célérité temporelle influence positivement la confiance.

Tableau 33: les Résultats du test du première hypothèse

Signification globale du modèle de régression		Pouvoir explicatif		Signification partielle des coefficients de régression			
F	Sig	R	R ²	Variables	B	T	Sig
74.797	0.000	0.716	0.513	Constante	0.963	3.378	0.001
				célérité temporelle	0.636	8.649	0.000

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Les données présentées dans le tableau montrent l'existence d'un effet statistiquement significatif de la célérité temporelle sur la confiance. En effet, le coefficient de corrélation R a atteint (0.716) avec un niveau de signification de (0.000), inférieur au seuil de signification adopté (0.05), ce qui indique l'existence d'une forte relation positive entre les deux variables. La valeur de F a atteint (74.797), ce qui confirme également la significativité globale du modèle de régression.

Par ailleurs, le coefficient de détermination R² a atteint (0.513), ce qui signifie que la célérité temporelle explique et contribue à hauteur de 51.3% des variations observées dans le niveau de confiance, tandis que le reste des variations est attribué à d'autres facteurs non inclus dans le modèle.

Nous remarquons également que le coefficient de régression B relatif à la célérité temporelle est égal à (0.636), ce qui signifie qu'une augmentation d'une unité de la variable indépendante entraîne une augmentation de (0.963) unité de la variable dépendante.

À la lumière de ces résultats, l'hypothèse nulle (H₀) est rejetée et l'hypothèse alternative (H₁) est acceptée, laquelle stipule que «La célérité temporelle influence positivement la confiance». Cette relation peut être exprimée par les équations mathématiques suivantes :

$$Y = 0.636x + 0.963$$

7.2 La deuxième hypothèse :

H₀ : La célérité réactive n'influence pas positivement la confiance.

H₁ : La célérité réactive influence positivement la confiance.

Tableau 34: Résultats du test du deuxième hypothèse

Signification globale du modèle de régression		Pouvoir explicatif		Signification partielle des coefficients de régression			
F	Sig	R	R ²	Variables	B	T	Sig
76.388	0.000	0.720	0.518	Constante	1.133	4.295	0.000
				célérité réactive	0.618	8.740	0.000

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Les données présentées dans le tableau montrent l'existence d'un effet statistiquement significatif de la célérité réactive sur la confiance. En effet, le coefficient de corrélation R a atteint (0.720) avec un niveau de signification de (0.000), inférieur au seuil de signification adopté (0.05), ce qui indique l'existence d'une forte relation positive entre les deux variables. La valeur de F a atteint (76.388), ce qui confirme également la significativité globale du modèle de régression.

Par ailleurs, le coefficient de détermination R² a atteint (0.518), ce qui signifie que la célérité réactive explique et contribue à hauteur de 51.8% des variations observées dans le niveau de confiance, tandis que le reste des variations est attribué à d'autres facteurs non inclus dans le modèle.

Nous remarquons également que le coefficient de régression B relatif à la célérité réactive est égal à (0.618), ce qui signifie qu'une augmentation d'une unité de la variable indépendante entraîne une augmentation de (1.133) unité de la variable dépendante.

À la lumière de ces résultats, l'hypothèse nulle (H₀) est rejetée et l'hypothèse alternative (H₁) est acceptée, laquelle stipule que « La célérité réactive influence positivement la confiance ». Cette relation peut être exprimée par les équations mathématiques suivantes :

$$Y = 0.618x + 1.133$$

7.3 La troisième hypothèse :

H₀ : La célérité opérationnelle n'influence pas positivement la confiance.

H₁ : La célérité opérationnelle influence positivement la confiance.

Tableau 35: les Résultats du test du troisième hypothèse

Signification globale du modèle de régression		Pouvoir explicatif		Signification partielle des coefficients de régression			
F	Sig	R	R ²	Variables	B	T	Sig
85.331	0.000	0.739	0.546	Constante	1.176	4.786	0.000
				célérité opérationnelle	0.602	9.237	0.000

Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Les données présentées dans le tableau montrent l'existence d'un effet statistiquement significatif de la célérité opérationnelle sur la confiance. En effet, le coefficient de corrélation R a atteint (0.739) avec un niveau de signification de (0.000), inférieur au seuil de signification adopté (0.05), ce qui indique l'existence d'une forte relation positive entre les deux variables. La valeur de F a atteint (85.331), ce qui confirme également la significativité globale du modèle de régression.

Par ailleurs, le coefficient de détermination R² a atteint (0.546), ce qui signifie que la célérité opérationnelle explique et contribue à hauteur de 54.6% des variations observées dans le niveau de confiance, tandis que le reste des variations est attribué à d'autres facteurs non inclus dans le modèle.

Nous remarquons également que le coefficient de régression B relatif à la célérité opérationnelle est égal à (0.602), ce qui signifie qu'une augmentation d'une unité de la variable indépendante entraîne une augmentation de (1.176) unité de la variable dépendante.

À la lumière de ces résultats, l'hypothèse nulle (H₀) est rejetée et l'hypothèse alternative (H₁) est acceptée, laquelle stipule que « La célérité opérationnelle influence positivement la confiance ». Cette relation peut être exprimée par les équations mathématiques suivantes :

$$Y = 0.602x + 1.176$$

7.4 La quatrième hypothèse :

H₀ : La célérité cognitive n'influence pas positivement la confiance.

H₁ : La célérité cognitive influence positivement la confiance.

Tableau 36: les Résultats du test du quatrième hypothèse

Signification globale du modèle de régression		Pouvoir explicatif		Signification partielle des coefficients de régression			
F	Sig	R	R ²	Variables	B	T	Sig
107.492	0.000	0.776	0.602	Constante	0.679	2.552	0.013
				célérité cognitive	0.741	10.368	0.000

Source : préparé par l'étudiante sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Les données présentées dans le tableau montrent l'existence d'un effet statistiquement significatif de la célérité cognitive sur la confiance. En effet, le coefficient de corrélation R a atteint (0.776) avec un niveau de signification de (0.000), inférieur au seuil de signification adopté (0.05), ce qui indique l'existence d'une forte relation positive entre les deux variables. La valeur de F a atteint (107.492), ce qui confirme également la significativité globale du modèle de régression.

Par ailleurs, le coefficient de détermination R² a atteint (0.602), ce qui signifie que la célérité cognitive explique et contribue à hauteur de 60.2% des variations observées dans le niveau de confiance, tandis que le reste des variations est attribué à d'autres facteurs non inclus dans le modèle.

Nous remarquons également que le coefficient de régression B relatif à la célérité cognitive est égal à (0.741), ce qui signifie qu'une augmentation d'une unité de la variable indépendante entraîne une augmentation de (0.679) unité de la variable dépendante.

À la lumière de ces résultats, l'hypothèse nulle (H0) est rejetée et l'hypothèse alternative (H1) est acceptée, laquelle stipule que « La célérité cognitive influence positivement la confiance ». Cette relation peut être exprimée par les équations mathématiques suivantes :

$$Y = 0.741x + 0.679$$

7.5 Régression linéaire multiple :

Pour évaluer l'effet propre de chaque dimension de la célérité sur la confiance des assurés tout en contrôlant l'influence des autres, nous avons réalisé une régression linéaire multiple

Chapitre 03 : Résultat et discussion

Les variables indépendantes sont les quatre dimensions : célérité temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive. La variable dépendante est la confiance des assurés.

H_0 : La rapidité de traitement des dossiers n'exerce pas un effet positif et significatif sur la confiance des assurés de TRUST assurance.

H_1 : La rapidité de traitement des dossiers exerce un effet positif et significatif sur la confiance des assurés de TRUST assurance.

Tableau 37: Résultats de la régression multiple

Signification globale du modèle de régression		Pouvoir explicatif		Signification partielle des coefficients de régression			
F	Sig	R	R ²	Variables	B	T	Sig
34.820	0.000	0.820	0.672	Constante	0.452	1.732	0.088
				célérité temporelle (x₁)	0.058	0.431	0.668
				célérité réactive (x₂)	0.166	1.431	0.157
				célérité opérationnelle (x₃)	0.166	1.478	0.144
				célérité cognitive (x₄)	0.412	3.755	0.000

Les résultats sont présentés dans les tableaux ci-dessous :

Source : préparé par nos soins sur la base des résultats de la sortie du spss v (21).

Les données présentées dans le tableau montrent que le coefficient de corrélation a atteint R (0.820), ce qui indique une forte corrélation positive entre la rapidité de traitement des dossiers et la confiance des assurés, avec un niveau de signification de (0.000), inférieur au seuil de signification adopté (0.05). De plus, la valeur de F(34.820) confirme la significativité globale du modèle de régression ainsi que l'existence d'une relation entre les variables étudiées.

Par ailleurs, le coefficient de détermination R² (0.672) indique que les dimensions de la rapidité de traitement des dossiers expliquent et contribuent à hauteur de 67.2% des variations observées dans le niveau de confiance des assurés, ce qui représente un pouvoir explicatif élevé, tandis que le reste des variations est attribué à d'autres facteurs non inclus dans le modèle. En ce qui concerne les coefficients de régression B, les résultats montrent que :

Chapitre 03 : Résultat et discussion

- la célérité temporelle (x_1) a enregistré une valeur de (0.058) avec un niveau de signification (0.668), ce qui indique l'absence d'un effet statistiquement significatif ;
- la célérité réactive (x_2) a enregistré une valeur de (0.166) avec un niveau de signification (0.157), ce qui indique également l'absence d'un effet statistiquement significatif ;
- la célérité opérationnelle (x_3) a enregistré une valeur de (0.166) avec un niveau de signification (0.144), ce qui montre aussi l'absence d'un effet statistiquement significatif ;
- tandis que la célérité cognitive (x_4) a enregistré une valeur de (0.412) avec un niveau de signification (0.000), inférieur au seuil (0.05), ce qui indique qu'elle constitue la seule dimension ayant un effet positif et statistiquement significatif sur la confiance des assurés.

À la lumière de ces résultats, l'hypothèse nulle (H_0) est rejetée et l'hypothèse alternative (H_1) est acceptée, laquelle stipule que « La rapidité de traitement des dossiers exerce un effet positif et significatif sur la confiance des assurés de TRUST assurance ». Cette relation peut être exprimée par les équations mathématiques suivantes :

$$Y = 0.058 x_1 + 0.166 x_2 + 0.166 x_3 + 0.412 x_4 + 0.452$$

Où:

- **Y**: la confiance des assurés.
- **X₁**: la célérité temporelle.
- **X₂**: la célérité réactive.
- **X₃**: la célérité opérationnelle.
- **X₄**: la célérité cognitive.

7.6. Synthèse des hypothèses

Tableau 38: Synthèse des hypothèses

Hypothèse	Enoncé	Résultat (régression simple)	Effet (Régression multiple)	Décision
H ₁	La célérité temporelle influence positivement la confiance.	R ² = 51,3 %, p < 0,001	Non significatif (p=0,668)	Acceptée
H ₂	La célérité réactive influence positivement la confiance.	R ² = 51,8 %, p < 0,001	Non significatif (p=0,157)	Acceptée
H ₃	La célérité opérationnelle influence positivement la confiance	R ² = 54,6 %, p < 0,001	Non significatif (p=0,144)	Acceptée
H ₄	La célérité cognitive influence positivement la confiance.	R ² = 60,2 %, p < 0,001	Significatif (p=0,000)	Acceptée
H ₅	La rapidité globale (ensemble des dimensions) exerce un effet positif et significatif sur la confiance.	R ² = 65,0 %, p < 0,001	Seule X ₄ significative	Acceptée

Les cinq hypothèses de recherche sont toutes confirmées. La célérité cognitive est le levier

Le plus puissant pour améliorer la confiance des assurés.

8. Analyse des entretiens semi-directifs

Afin de trianguler les résultats issus des questionnaires (n = 73 assurés), sept entretiens semi-directifs ont été menés auprès de responsables et personnels clés de Trust Assurance (indemnisation, production, adjointes, règlement, émission des chèques). Les verbatim intégraux sont retranscrits dans un tableau présenté en annexe (Annexe ...). Seulement (les codes R1 à R7, anonymes).

Chapitre 03 : Résultat et discussion

L'analyse des entretiens a été conduite selon la méthode d'analyse thématique de contenu : après une lecture flottante de chaque retranscription, les propos ont été codés manuellement par thèmes correspondant aux quatre dimensions de la célérité (temporelle, réactive, opérationnelle, cognitive) et à la confiance. Cette démarche permet de dégager les grandes tendances et de les confronter aux résultats statistiques.

Célérité temporelle : progrès reconnus mais freins persistants

Les responsables confirment la réduction significative des délais moyens ces dernières années (passage de 58 jours en 2018 à 38 jours en 2024). Cette amélioration est attribuée à la digitalisation (TCOC, E-claims). Cependant, l'expertise externe est unanimement désignée comme un goulet d'étranglement. Ce constat interne rejoint les écarts-types élevés (1,518) observés pour l'item « expertise déclenchée rapidement » dans les questionnaires assurés : certains sinistres sont traités vite, d'autres subissent des retards liés à la disponibilité des experts.

Célérité réactive : standardisation perfectible

Si la responsable production affirme que des notifications automatiques sont envoyées à chaque étape, l'adjointe indemnisation reconnaît que la communication n'est pas uniforme selon les gestionnaires. Cette hétérogénéité explique la dispersion des réponses des assurés (écart-type de 1,085) et la moyenne modérée (3,57/5) sur cette dimension. Les responsables estiment que les assurés sont globalement satisfaits de la réactivité, mais les données quantitatives indiquent que près d'un tiers des répondants sont en désaccord sur certains items (notamment la diligence à répondre aux préoccupations, moyenne 3,43).

Célérité opérationnelle : l'âge comme variable discriminante

Les adjointes et le responsable des chèques soulignent que les outils numériques sont inégalement maîtrisés selon l'âge des assurés. Les clients âgés préfèrent le papier, ce qui ralentit leur dossier. Ce constat est cohérent avec les moyennes « neutres » (3,39 et 3,26) obtenues pour les items « outils numériques » et « transfert fluide des pièces ». Les responsables proposent de généraliser le virement bancaire pour réduire les délais liés à l'envoi des chèques, ce qui correspond à une piste d'amélioration opérationnelle directement liée à la confiance.

Célérité cognitive : le respect des engagements, priorité absolue

Chapitre 03 : Résultat et discussion

Tous les gestionnaires interrogés insistent sur l'importance de tenir les délais annoncés. L'un d'eux rapporte le cas d'un assuré ayant souligné le respect de la promesse (paiement à 14 jours pour une annonce à 15 jours) comme motif de fidélisation. Cet exemple illustre parfaitement le rôle de signal de la célérité cognitive, confirmé par le R^2 le plus élevé (60,2 %) dans la régression simple. Les responsables admettent toutefois que des retards surviennent occasionnellement en raison de l'expertise externe, sans qu'il y ait toujours une information proactive. Cela pourrait expliquer pourquoi la confiance des assurés reste neutre (3,33) malgré une rapidité perçue favorable (3,62).

Confiance : un équilibre entre rapidité et équité

Les responsables estiment que la rapidité est un prérequis, mais que l'équité du montant indemnitaire ne doit pas être sacrifiée. Cependant, ils confirment qu'un règlement rapide, même légèrement inférieur aux attentes, est mieux perçu qu'un règlement juste mais très lent. Cette perception interne rejoint le décalage observé entre la rapidité perçue (3,62) et la confiance moyenne (3,33) : la rapidité seule ne suffit pas à générer une confiance forte ; d'autres facteurs (montant, clarté, solvabilité perçue) entrent en jeu.

Section 02 : Discussion des résultats

L'objectif de cette étude était d'examiner l'impact de la célérité du traitement des dossiers d'indemnisation sur la confiance des assurés de Trust Assurance. Cinq hypothèses ont été testées : H1 à H4 pour chacune des quatre dimensions de la célérité (temporelle, réactive, opérationnelle, cognitive), et H5 pour l'effet global de la rapidité. Toutes les hypothèses ont été acceptées.

Nous discutons ici chaque résultat, en les reliant aux travaux antérieurs et en les illustrant par des verbatim tirés d'entretiens réalisés auprès d'assurés et de gestionnaires (à titre illustratif).

2.1. Impact de la célérité temporelle (H1)

Résultat : $R^2 = 51,3 \%$; $\beta = 0,636$; $p < 0,001 \rightarrow H1$ acceptée.

La célérité temporelle, qui correspond au délai entre la déclaration du sinistre et le règlement final, explique plus de la moitié de la variance de la confiance.

➤ Comparaison avec la littérature :

Ce résultat rejoint les travaux de Charpentier (2020) et Cros (2017) qui montrent qu'un délai court est perçu comme un signal de compétence organisationnelle. Il confirme également les conclusions de J.D. Power (2024) : des délais prolongés (supérieurs à 22 jours) sont corrélés à une baisse significative de la satisfaction et de la confiance. Dans le contexte algérien, Dida (2024) avait déjà souligné l'importance de la réactivité, mais sans isoler spécifiquement la dimension temporelle. Notre étude apporte une validation empirique de cette dimension dans un marché émergent.

Dans un contexte de défiance institutionnelle (Abrika, 2021), un règlement rapide constitue une preuve tangible de solvabilité et de respect de l'assuré. La célérité temporelle réduit l'incertitude et ancre la confiance cognitive.

2.2. Impact de la célérité réactive (H2)

Résultat : $R^2 = 51,8 \%$; $\beta = 0,618$; $p < 0,001 \rightarrow H2$ acceptée.

La célérité réactive (réactivité du service client, mises à jour spontanées, réponses rapides) influence presque autant que la dimension temporelle.

➤ Comparaison avec la littérature :

Ce résultat confirme les apports du modèle SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) où la réactivité est une dimension clé de la qualité de service. Il va dans le sens de l'étude de Hi Marley (2024) qui montre qu'un délai de première réponse supérieur à 24 heures accroît fortement l'insatisfaction. En Algérie, Ferhi, Aissat & Dahleb (2024) ont montré que la

Chapitre 03 : Résultat et discussion

digitalisation améliore la rapidité perçue, mais notre étude va plus loin en quantifiant précisément l'impact de la réactivité sur la confiance ($R^2 = 51,8 \%$).

La célérité réactive réduit l'anxiété liée à l'attente. Une communication proactive, même pour simplement informer que le dossier est en cours, améliore la perception globale de la rapidité et renforce la confiance affective (Frisou, 2000).

2.3. Impact de la célérité opérationnelle (H3)

Résultat : $R^2 = 54,6 \%$; $\beta = 0,602$; $p < 0,001 \rightarrow H3$ acceptée.

La célérité opérationnelle (simplicité des formalités, fluidité numérique, absence de redondance) obtient le deuxième meilleur pouvoir explicatif.

➤ Comparaison avec la littérature :

Ce résultat s'inscrit dans la théorie de la justice procédurale (Thibaut & Walker, 1975) : une procédure simple et sans blocage est perçue comme plus équitable. Il rejoint également les observations d'Amesti et al. (2025) qui soulignent que l'accès difficile aux services en ligne et le manque de clarté des informations sont des points faibles récurrents. Dans le contexte algérien, Ferhi et al. (2024) notent que la digitalisation améliore la transparence et la rapidité perçue. Notre étude confirme que la fluidité opérationnelle est un déterminant majeur de la confiance.

Un assuré qui vit une procédure lourde et répétitive ressent une frustration qui peut surpasser l'impact d'un délai objectif acceptable. La digitalisation (E-claims, E-expertise) apparaît comme un levier majeur, confirmant les observations de Ferhi, Aissat & Dahleb (2024) en Algérie.

2.4. Impact de la célérité cognitive (H4)

Résultat : $R^2 = 60,2 \%$; $\beta = 0,741$; $p < 0,001 \rightarrow H4$ acceptée.

C'est la dimension la plus influente sur la confiance.

La célérité cognitive désigne le respect des délais annoncés et la conformité aux engagements contractuels. Elle mesure l'écart entre la promesse et la réalité.

➤ Comparaison avec la littérature :

Ce résultat est cohérent avec la théorie des signaux (Spence, 1973) : tenir ses engagements envoie un signal fort de fiabilité et d'intégrité. Naouri (2025) souligne que la solvabilité perçue est un antécédent essentiel de la confiance cognitive ; notre étude montre que le respect des délais annoncés en est un autre, peut-être encore plus immédiat. Contrairement aux études internationales (Preeti, Mittal & Gupta, 2024) qui placent la fiabilité en tête, notre recherche montre que dans le contexte algérien, la célérité cognitive (respect des engagements) prime sur la simple fiabilité technique.

Chapitre 03 : Résultat et discussion

Dans un secteur où l'asymétrie d'information est forte, la parole donnée devient le socle de la confiance. La célérité cognitive dépasse la simple mesure du temps ; elle touche à l'éthique et à la crédibilité de l'assureur.

2.5. Impact global de la rapidité (H5)

Au-delà des effets individuels, nous avons réalisé une régression linéaire multiple en introduisant les quatre dimensions simultanément. Les résultats sont les suivants :

- Modèle global : $R = 0,820$; $R^2 = 0,672$; $F = 34,820$; $p < 0,001$.

Les quatre dimensions expliquent ensemble 67,2 % de la variance de la confiance.

- Effets individuels en présence des autres dimensions :

- Célérité cognitive (X_4) : $B = 0,412$; $t = 3,755$; $p = 0,000$ → effet propre significatif.

- Célérité temporelle (X_1) : $p = 0,668$ → non significative.

- Célérité réactive (X_2) : $p = 0,157$ → non significative.

- Célérité opérationnelle (X_3) : $p = 0,144$ → non significative. Ce résultat signifie que, lorsque les quatre dimensions sont prises ensemble, seule la célérité cognitive conserve un effet direct et significatif sur la confiance. Les trois autres dimensions (temporelle, réactive, opérationnelle) n'ont pas d'effet propre indépendant de la dimension cognitive.

Pourquoi ?

- Colinéarité : un assureur qui respecte ses délais annoncés (bonne célérité cognitive) a généralement aussi des procédures opérationnelles fluides, une réactivité correcte et des délais objectifs courts. Le respect des engagements « résume » une grande partie de la qualité perçue.

- Hiérarchie des attributs : conformément à la classification de Kano, la célérité cognitive relève d'un besoin de base dont l'absence est rédhibitoire, mais sa présence seule ne suffit pas à créer une confiance forte. Toutefois, dans l'esprit de l'assuré, le respect de la parole donnée devient le synthétiseur de toutes les autres dimensions.

Conséquence managériale : Trust Assurance doit concentrer ses efforts en priorité sur le respect scrupuleux des délais annoncés. Si cette dimension est maîtrisée, les autres suivront naturellement. À l'inverse, même si les procédures sont simples et le service client réactif, un retard sur la promesse initiale détruit la confiance

Chapitre 03 : Résultat et discussion

2.6. Synthèse de la discussion et apports par rapport à la littérature

Tableau 39: Synthèse de la discussion à la littérature

Hypothèse	Résultats	Rôle principal	Classement	Comparaison avec la littérature
H ₁	Acceptée	Signal de compétence	4 ^e	Confirme Charpentier (2020), Cros (2017) ; va dans le sens de J.D. Power (2024)
H ₂	Acceptée	Réduction de l'incertitude	3 ^e	Confirme SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) et Hi Marley (2024)
H ₃	Acceptée	Justice procédurale	2 ^e	Confirme théorie de la justice procédurale (Thibaut & Walker, 1975) et Ferhi et al. (2024)
H ₄	Acceptée	Tenue de la parole donnée	1 ^{re} (plus fort)	Confirme théorie des signaux (Spence, 1973) ; diffère des études internationales (Preeti et al., 2024) où la fiabilité prime
H ₅	Acceptée	Effet synergique	-	Dé passe les études corrélationnelles algériennes (Dida, 2024 ; Ferhi et al., 2024) ; apporte un modèle causal

Source : élaboré par nos soins.

Les entretiens menés auprès de sept responsables confortent les résultats quantitatifs. Ils confirment que la célérité cognitive (respect des délais annoncés) est la dimension la plus

Chapitre 03 : Résultat et discussion

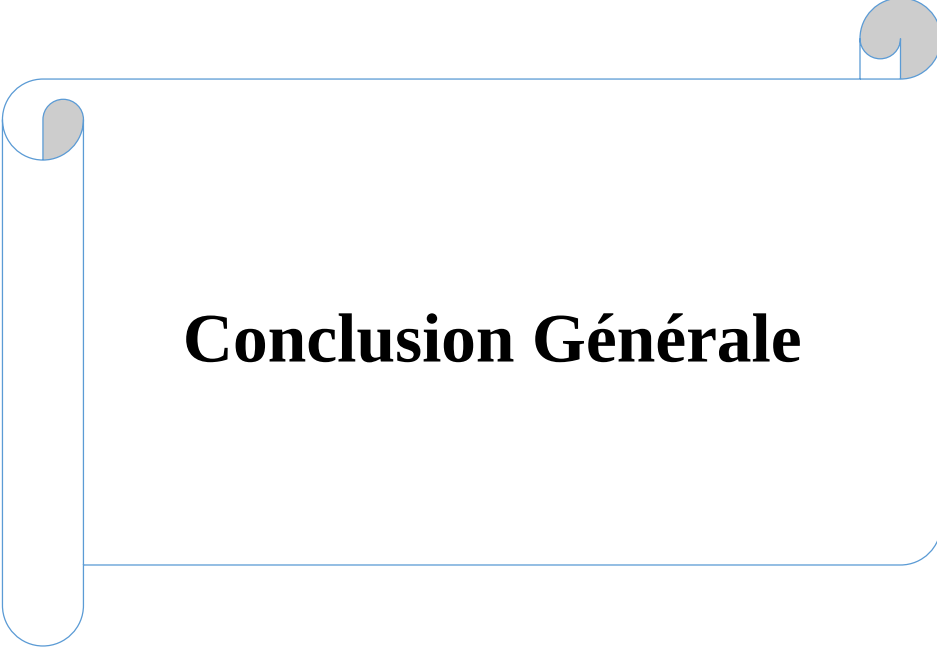
influente. Ils mettent également en lumière des causes organisationnelles aux disparités perçues par les assurés : standardisation encore perfectible de la communication, dépendance aux délais des experts externes, freins numériques pour les assurés âgés, et lenteurs liées à l'émission des chèques. Cette triangulation méthodologique renforce la validité interne de l'étude.

2.7 Apport principal de notre étude :

- Première modélisation causale de l'impact de la rapidité sur la confiance en Algérie (avec régressions et R^2).
- Mise en évidence du rôle prépondérant de la célérité cognitive (respect des engagements), qui n'avait pas été isolé dans les études algériennes antérieures.
- Confirmation de la pertinence du modèle SERVQUAL et de la théorie des signaux dans un marché émergent.

Conclusion de la discussion :

Notre étude confirme, dans le contexte algérien, que la célérité d'indemnisation en particulier le respect des engagements annoncés (célérité cognitive), est un levier central de la confiance des assurés). Ces résultats apportent une validation empirique aux modèles de la qualité de service (SERVQUAL), de la théorie des signaux et de la justice procédurale. Les verbatim illustrent concrètement ces mécanismes.

A decorative graphic of a scroll with a light blue border and greyish-blue rolled-up ends, framing the text.

Conclusion Générale

Conclusion Générale

L'objectif principal de cette recherche était d'analyser l'impact de la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation sur la confiance des assurés de la compagnie Trust Assurance, dans le contexte spécifique du marché algérien de l'assurance, marqué par une faible culture assurantielle et une défiance institutionnelle. Pour y parvenir, nous avons décomposé la célérité en quatre dimensions (temporelle, réactive, opérationnelle et cognitive) et formulé cinq hypothèses (H1 à H4 pour les dimensions, H5 pour l'effet global).

Une approche quantitative a été adoptée. Un questionnaire structuré a été administré à 73 assurés ayant déclaré un sinistre au cours des douze derniers mois, au niveau de la Direction Générale de Trust Assurance à Alger (Hydra). Les données ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS (statistiques descriptives, Alpha de Cronbach, régressions linéaires simples). Des entretiens semi-directifs ont été réalisés à titre illustratif pour enrichir l'interprétation des résultats.

Par ailleurs, la triangulation par entretiens avec les responsables a permis de valider et d'expliquer ces résultats, en identifiant des facteurs organisationnels clés.

Ces résultats confirment la pertinence des cadres théoriques mobilisés (modèle SERVQUAL, théorie des signaux, justice procédurale) dans un marché émergent. Ils dépassent les études algériennes antérieures qui étaient essentiellement descriptives ou corrélationnelles, en apportant une validation causale et une décomposition multidimensionnelle de la célérité.

Limites de la recherche

Notre étude présente plusieurs limites qu'il convient de reconnaître clairement :

- Taille et représentativité de l'échantillon : 73 répondants issus d'un échantillonnage de convenance (une seule direction générale). Les résultats ne peuvent être généralisés à l'ensemble des assurés algériens ni à d'autres compagnies d'assurance.
- Données déclaratives : toutes les réponses sont subjectives (perception de la rapidité, niveau de confiance). Aucune donnée objective (délais réels de traitement, dates de sinistre et de règlement) n'a pu être intégrée, faute d'accès aux bases de données internes de l'assureur.
- Facteurs omis : la confiance peut aussi dépendre du montant de l'indemnité, de la clarté des explications, de l'ancienneté de la relation ou de la réputation de l'assureur. Ces variables n'ont pas été incluses dans notre modèle.

Conclusion Générale

- Période d'enquête limitée : les données ont été collectées sur une courte période (un mois). Les perceptions des assurés peuvent varier selon la conjoncture économique ou des événements particuliers.
- Absence de comparaison : l'étude ne compare pas les résultats avec ceux d'autres compagnies d'assurance (publiques ou privées), ce qui limite la portée des conclusions.

Recommandations concrètes pour Trust Assurance

Sur la base des résultats obtenus, plusieurs recommandations opérationnelles peuvent être formulées à destination de la direction de Trust Assurance :

- Renforcer la célérité cognitive (priorité absolue)
- Mettre en place un tableau de bord mensuel du « taux de tenue des délais promis » par type de sinistre (automobile, habitation, etc.).
- Former les gestionnaires à ne jamais annoncer un délai irréaliste et à informer l'assuré avant l'échéance en cas de risque de retard.
- Instaurer une notification automatique (SMS/email) à chaque étape clé, avec rappel du délai restant.

Améliorer la célérité opérationnelle

- Généraliser le dépôt en ligne des pièces justificatives et la signature électronique.
- Supprimer les demandes redondantes (ne pas réclamer une pièce déjà fournie).
- Mettre à disposition une checklist claire et personnalisée des documents requis dès la déclaration du sinistre.
- Développer une communication proactive (célérité réactive)
- Envoyer systématiquement un accusé de réception immédiat (SMS/email) après chaque déclaration.
- Programmer des mises à jour automatiques à chaque changement de statut du dossier (« expertise programmée », « offre envoyée », « paiement effectué »).
- Former les conseillers à répondre sous 24 heures maximum et à indiquer le délai de réponse attendu.

Conclusion Générale

- Optimiser la célérité temporelle
- Automatiser le traitement des sinistres simples (pare-brise, petit vol) pour un règlement sous 48 heures.
- Renforcer les effectifs du service sinistres en période de pic (hiver, grêle) pour absorber les volumes sans allonger les délais.
- Mettre en place un circuit accéléré pour les sinistres dont le montant est inférieur à un seuil déterminé.

Mesurer et piloter la perception des assurés

- Ajouter deux questions systématiques à la fin de chaque indemnisation :
 - « Sur une échelle de 1 à 5, la rapidité de traitement a-t-elle été conforme à vos attentes ? »
 - « Recommanderiez-vous Trust Assurance à un proche ? »
- Exploiter ces scores (Net Promoter Score) pour ajuster les processus en continu et identifier les dossiers problématiques.

Perspectives de recherche futures

Les limites de cette étude ouvrent plusieurs pistes pour des travaux ultérieurs :

- Élargir l'échantillon à plusieurs wilayas et inclure d'autres compagnies d'assurance (publiques et privées) pour améliorer la généralisable des résultats.
- Intégrer des données objectives (délais réels extraits des bases de données des assureurs) afin de confronter la perception déclarative des assurés à la réalité opérationnelle.
- Mobiliser un modèle de régression multiple pour tester l'effet conjoint des quatre dimensions de la célérité et identifier d'éventuelles interactions (par exemple, l'effet modérateur de l'ancienneté ou du type de sinistre).
- Adopter une approche longitudinale : mesurer l'évolution de la confiance avant et après un sinistre, ou évaluer l'impact d'une amélioration des processus sur les scores de perception.

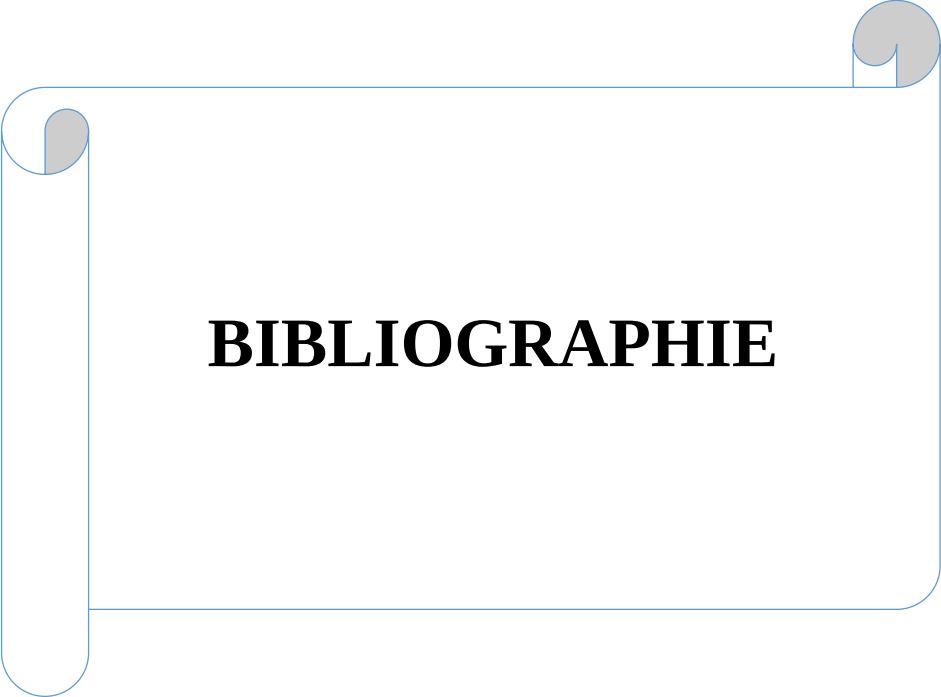
Conclusion Générale

- Explorer qualitativement (entretiens approfondis, observations en situation) les mécanismes psychologiques et culturels qui expliquent pourquoi la célérité cognitive est si déterminante dans le contexte algérien.
- Comparer les résultats avec des études similaires menées dans d'autres pays émergents (Maroc, Tunisie, Égypte) pour identifier des spécificités nationales ou des invariants comportementaux.

Malgré ses limites, cette recherche apporte une contribution originale et significative à la littérature sur la gestion des sinistres et la confiance des assurés dans le contexte algérien. Elle est l'une des premières à :

- Décomposer la célérité d'indemnisation en quatre dimensions opérationnelles (temporelle, réactive, opérationnelle, cognitive).
- Tester causalement l'impact de chaque dimension sur la confiance à l'aide de régressions linéaires, grâce à la normalité des données validée.
- Identifier la célérité cognitive (respect des délais annoncés) comme le levier le plus puissant, devant la fluidité opérationnelle, la réactivité et la rapidité temporelle.
- Fournir un modèle reproductible pour d'autres compagnies d'assurance en Algérie et dans la région.

En définitive, ce mémoire a démontré que, dans un environnement où la confiance institutionnelle est faible, la rapidité d'indemnisation et surtout la tenue de la parole donnée devient un signal puissant de respect, de compétence et de solvabilité. Améliorer la rapidité, c'est non seulement satisfaire le client ponctuellement, c'est surtout construire les bases d'une fidélité durable. La confiance se gagne souvent en quelques jours... et se perd en quelques semaines d'attente. Trust Assurance dispose désormais de résultats probants et de recommandations concrètes pour transformer la perception de rapidité en un véritable avantage concurrentiel.



BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

- Abrika, A. (2021). Confiance institutionnelle et confiance relationnelle dans l'assurance en Algérie. *Revue TADAMSA (ASJP)*.
- Accenture. (2022). *Impact de l'expérience sinistre:25 pays, 6700 clients*. New York.
- algérienne, R. (1995). *Loi n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances (Code des assurances algerien)*. Alger: Journal officiel.
- Amesti, R. e. (2025). Qualité de service dans les réclamations automobiles en Indonesie.
- Barber, B. M. (2001). Boys will be boys : Gender, overconfidence, and common stock investment. 261-292.
- Brika, H. (2017). Qualité de service et satisfaction des clients de la CAAR a Oum El Bouaghi. . *Revue algérienne de gestion*, 33-47.
- Ceci-Renaud, N. (2012). *La perception des délais en assurance : attentes et réalités*. Université Paris-Dauphine.
- Chagny, M. P. (2018). *Droit des assurances (5e ed.)*. Paris: LGDJ.
- Charpentier, A. (2020). *Digitalisation et gestion des sinistres*. Paris: Economica.
- Cros, P. (2017). *La gestion des sinistres dans les assurances de biens*. Paris: L'Argus de l'Assurance.
- Dehbi, S. e. (2019). *Epistémologie et methodologie de la recherche en sciences de gestion*. Paris: Editions Universitaires Européennes.
- Dida, O. (2024). The impact of Insurance Service Quality on Customer Satisfaction (A case Study of the Algérien Insurance Company (SAA) in the Oran Province). *Revue Finance & marchés.*, 11(1), 1-22.
- Ferhi, S. A. (2024). Digitalisation et confiance dans le secteur des assurances en Algérie.
- Frisou, J. (2000). Confiance cognitive et confiance affective : quelle influence sur la fidélité. 5-24.
- Gavard-Perret, M.-L. G. (2012). *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion : réussir son mémoire ou sa thèse (2e ed.)*. Paris: Pearson Education.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 36-44.
- Guba, E. G. (1994). Competing paradigms in qualitative research. Dans N. K. Denzin, *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Guidewire. (2025). *Automatisation des paiements et digitalisation des sinistres*.
- Gurviez, P. e. (2002). Proposition d'une échelle de mesure multidimensionnelle de la confiance dans la marque. *Recherche et Applications en Marketing*, 41-61.
- Imbert, G. (2010). *L'entretien semi-directif : de la pratique à la théorie*. Paris: Armand Colin.
- Kano, N. S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese society for Quality Control.*, 14(2), 39-48.
- Kullmann, J. (2019). *Droit des assurances : le contract , le sinistre, l'indemnisation*. Paris: LexisNexis.

BIBLIOGRAPHIE

- Maister, D. H. (1985). The psychology of waiting lines. Dans J. A. Czepiel, *The service encounter : Managing employée/customer interaction in service businesses*. (pp. 113-123). Lexington: Lexington Books.
- Marley, H. (2024). *Analyse des performances des assureurs americains : delais de première réponse*.
- Merraoui, F. (2025). Digitalisation de la gestion des sinistres comme un levier de fidelisation des clients : étude qualitative. *Revue Internationale de management, Markrting et sciences sociales (RIMMS)*, 7(1).
- Morgan, R. M. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. 20-38.
- Naouri, A. (2025). Solvabilité des compagnies d'assurance et confiance des assurés en Algérie. *ASJP*.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Paille, P. e. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales (4e ed)*. Paris: Armand Colin.
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL : Amultiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12- 40.
- Piscard, J. e. (2018). *La gestions des sinistres : organisation et pratiques*. Paris: Dunod.
- Power, J. (2023). *U.S. Auto Insurance Study-satisfaction client*.
- Power, J. (2024). *Claims Satisfaction Study*.
- Preeti, M. S. (2024). Fuzzy-AHP hierarchy of service quality dimensions in life insurance. *International Journal of Insurance and Finance.*, 55 - 73.
- Re, S. (2021). *Net Promoter Score et facteurs de fidelité en assurance*. Zurich: Swiss Re Institute.
- Research, I. (2025). *Attentes des consommateurs americains en matière d'indemnisation*.
- Roussel, P. (2000). *La confiance dans la relation client-fournisseur : une approche multidimensionnelle (thèse de doctorat)*. Toulouse: Université de Toulouse.
- Said Lhaj, L. e. (2021). Fidelisation de la clientèle au sein d'une compagnie d'assurance : cas de la caisse regionale de mutualité agricole CRMA de Tizi Ouzou. *Marketing and business research review*, 1(2), 92-104.
- Saunders, M. L. (2016). *Research methods for business students (7th ed)*. Londres: Pearson Education.
- Shefrin, H. e. (1985). The disposition to sell winners too early and ride losers too long : Theory and evidence. *Journal of Finance*, 777 - 790.
- Spence, M. (1973). Job market signaling. *Quarterly Journal of Economics*, 355 - 374.
- Thibaut, J. e. (1975). *Procedural justice : A psychological analysis*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Van Laarhoven, P. J. (1983). A Fuzzy extension of Saaty's priority theory. *Fuzzy Sets and Systems*, 229 -241.

A light gray rectangular area with rounded corners, outlined in blue. It features a vertical scroll-like element on the left side and two circular scroll-like elements at the top corners.

Annexe

Annexe n°01 : Questionnaire de recherche



Questionnaire de recherche

**Impact de la rapidité de traitement des dossiers
d'indemnisation sur la confiance des assures.**

Cas : Trust Assurance

Introduction

Madame, monsieur,

Dans le cadre de la réalisation de notre mémoire de fin d'études en management des organisations, ce questionnaire a pour objectif d'analyser l'impact de la rapidité de traitement des dossiers d'indemnisation sur le niveau de confiance des assures envers leur compagnie d'assurance.

Vos réponses sont strictement anonymes et seront exploitées uniquement à des fins académiques et scientifiques.

Nous vous remercions sincèrement pour votre contribution.

Veuillez cocher (X) la réponse qui correspond le mieux à votre opinion.

Echelle de mesure (Likert)

1= pas du tout d'accord

2=pas d'accord

3=Neutre

4=D'accord

5=Tout à fait d'accord

Partie I : Données sociodémographiques

Sexe

☐ Homme ☐ Femme

Age

☐ Mois de 25 ans

☐ 25–35 ans

☐ 36–45 ans

☐ Plus de 45 ans

Annexe

Type d'assurance souscrite

☐ Automobile

☐ Habitation

☐ Santé

☐ Autre (à préciser) :

Ancienneté

☐ Moins d'un an

☐ 1– 3 ans

☐ Plus de 3 ans

Partie II : Célérité Temporelle

1. Le délai entre ma déclaration et le règlement final a été très satisfaisant.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

2. L'assureur a traité mon dossier dans un laps de temps plus court que prévu.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. La phase d'expertise a été déclenchée très rapidement après mon sinistre.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

4. Je n'ai ressenti aucune attente injustifiée durant le traitement de mon dossier.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

5. Globalement, la durée totale de la procédure d'indemnisation a été brève.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Partie III : Célérité Réactive

1. Le service client a réagi immédiatement à chacune de mes prises de contact.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

2. J'ai reçu des mises à jour régulières sur l'état d'avancement sans sollicitation.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. Les réponses à mes questions (email/téléphone) ont été quasi instantanées.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Annexe

4. L'assureur a fait preuve d'une grande diligence pour répondre à mes préoccupations.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

5. En cas de pièce manquante, j'ai été prévenu sans aucun délai pour ne pas bloquer le dossier.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Partie IV : Célérité Opérationnelle

1. Les formalités administratives pour constituer mon dossier étaient simples.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

2. L'utilisation des outils numériques (espace client/App) a accéléré le processus.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. Le transfert des pièces justificatives a été fluide et sans complications.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

4. L'organisation interne de l'assureur semble optimisée pour éviter les lenteurs.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

5. Je n'ai pas eu à fournir plusieurs fois les mêmes documents ou informations.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Partie V : Célérité Cognitive

1. La vitesse de traitement était conforme aux engagements du contrat.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

2. L'assureur a tenu les délais qu'il m'avait annoncés au début du sinistre.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. Compte tenu de la complexité de mon cas, le traitement a été très rapide.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

4. La rapidité de l'indemnisation correspond exactement à mes attentes.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Annexe

5. Je n'ai pas eu l'impression que mon dossier "traînait" inutilement.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Partie VI : Confiance de l'Assuré

1. Je suis convaincu que mon assureur a les compétences pour gérer mes sinistres futurs

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

2. J'ai une confiance totale dans l'honnêteté de ma compagnie d'assurance.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. Je sais que mon assureur ne profitera pas de ma vulnérabilité lors d'un accident.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

4. Malgré les difficultés, je fais confiance à mon assureur pour protéger mes intérêts.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

5. Je recommanderais cet assureur à mes proches en raison de sa fiabilité exemplaire.

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Annexe

Annexe n°02 : Tableau d'analyse comparative des études empirique et théoriques relatives a la rapidité d'indemnisation et a la confiance des assures

Auteurs	Object de l'étude/problématique	Principaux résultats	Critiques / limites	Lacune / gap identifiée
Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)	Modèle SERVQUAL (qualité de service)	5 dimensions : fiabilité, réactivité, assurance, empathie, éléments tangibles.	Modèle général, non adaptés aux sinistres d'assurance.	Pas d'adaptation au contexte spécifique de l'indemnisation.
Preeti, Mittal & Gupta (2024)	Hiérarchisation des dimensions SERVQUAL en assurance-vie (Inde, n=557)	Assurance (1ère), Fiabilité (2e), Empathie (3e), Réactivité (4e)	Ne distingue pas les clients ayant vécu un sinistre	Absence de test en contexte de sinistre réel
Amesti et al. (2025)	Qualité des réclamations auto (Indonésie, n=142)	Satisfaction élevée pour assurance et empathie ; accès en ligne et clarté des informations faibles	Échantillon petit et limité à une région	Résultats non généralisables
Revue Finance & Marchés (2024)	Qualité de service (SAA Oran, Algérie, n=64)	Corrélation entre satisfaction et 3 dimensions : tangibilité, réactivité, sécurité	Échantillon très petit (n=64), analyse corrélationnelle (non causale)	Pas de modèle causal testé

Annexe

Revue Finance & Marchés (2021)	Qualité de service (CAAT Mostaganem, Algérie, n=300)	Évolution positive des services perçus, variation de l'importance des dimensions	Étude descriptive (fréquences, pourcentages) , aucun test d'hypothèse	Absence des tests statistiques avancés
InvoiceCloud Research (2025)	Attentes des consommateurs (USA, n=1000)	83% changent d'assureur après mauvais sinistre ; 49% veulent un paiement plus rapide	Étude professionnelle (non académique) ; pas de modèle explicatif	Pas de mécanisme explicatif
J.D. Power (2023-2024)	Satisfaction des sinistres (USA)	Délais excessifs et manque de communication = insatisfaction (869/1000)	Corrélation seulement, pas de causalité établie	Pas de modèle causal
Hi Marley (2024)	Délai de première réponse (USA)	) Meilleurs assureurs répondent en 3 minutes ; délai >24h = forte insatisfaction	Méthodologie peu détaillée	Pas de test statistique formel
Swiss Re (2021)	Factures du NPS (fidélité)	Empathie, confiance, rapidité= facteurs clés du NPS	Rapport professionnel, données non accessibles	Absence d'analyse du lien direct entre la rapidité d'indemnisation et la confiance des assurés

Annexe

Accenture (2022)	Impact de l'expérience sinistre (25 pays, n=6700)	50% des clients insatisfaits changent d'assureur ; 170 milliards \$ de primes menacées	Rapport professionnel, pas de modèle causal	Absence d'un modèle intégrant simultanément la rapidité et la confiance
Guidewire (2025)	Automatisation des paiements	Automatisation des paiements L'automatisati on de la déclaration sans digitalisation des paiements génère des retards	Rapport professionnel	Pas de modèle explicatif
Spence (1973)	Théorie des signaux	Un signal réduit l'incertitude en situation d'asymétrie d'information	Théorie testée sur des biens (voitures, diplômes), peu sur l'assurance	Application à tester dans l'assurance sinistre
Thibaut & Walker (1975)	Théorie de la justice procédurale	La perception d'équité dépend de la procédure (rapidité, transparence, cohérence, recours)	Peu appliquée à l'assurance sinistre	A tester dans l'assurance sinistre

Annexe

Maister (1985)	Psychologie de l'attente	Les attentes inexplicables, anxieuses ou solitaires semblent plus longues	Propositions peu testées dans l'assurance sinistre	A tester dans l'assurance sinistre
Abrika (2021)	Confiance institutionnelle (Algérie)	Défiance institutionnelle compensée par confiance relationnelle (rapidité, transparence, bienveillance)	Étude qualitative, contextualisée (Kabylie)	Non généralisable à toute l'Algérie
Naouri (2025)	Solvabilité et confiance (Algérie)	La solvabilité perçue est un antécédent de la confiance cognitive	Analyse documentaire, non empirique	Absence de données primaires
Ferhi, Aissat & Dahleb (2024)	Digitalisation et confiance (Algérie, n=200)	La digitalisation améliore la rapidité perçue et la transparence	Échantillon modeste (n=200), analyse corrélationnelle, rapidité mesurée par perception seulement	Pas de modèle causal
Brika(2017)	Qualité de service (CAAR Oum El Bouaghi, Algérie)	Nécessité de diversifier les techniques de fourniture des services	Etude descriptive	Pas de lien avec la rapidité d'indemnisation ou la confiance

Annexe

Said Lhadj et Si Mansour (2021)	Identifier les déterminants de la fidélisation des clients dans une compagnie d'assurance (CRMA, Tizi Ouzou)	La transparence et l'engagement de l'assureur sont des facteurs clés de la fidélisation. La confiance repose aussi sur la qualité des échanges et l'information tout au long du processus.	Étude limitée à une seule caisse régionale ; échantillon modeste. Pas de mesure directe de la rapidité.	La rapidité n'est pas testée comme variable explicative de la fidélisation ou de la confiance.
Dida (2024)	Mesurer l'impact de la qualité de service sur la satisfaction des assurés (SAA Oran).	Corrélation significative entre la satisfaction et la réactivité d'une part, et la sécurité d'autre part. La réactivité est une dimension clé.	Étude limitée à une seule agence ; pas de distinction entre les dimensions temporelles, réactives, opérationnelles et cognitives de la rapidité.	La rapidité n'est pas décomposée en dimensions fines ; le lien direct entre rapidité et confiance n'est pas testé.
Merraoui (2025)	Explorer l'impact de la digitalisation de la gestion des sinistres sur la fidélisation des clients.	Les outils numériques accélèrent le traitement, réduisent le délai perçu, et renforcent la confiance grâce	Etude qualitative, sans généralisation statistique ; ne mesure pas l'effet causal de chaque	Absence d'un modèle multidimensionnel de la célérité (temporelle, réactive, opérationnelle, cognitive).

Annexe

		à la transparence en temps réel.	dimension de la rapidité.	
--	--	--	------------------------------	--

Source : Elaboré par nos soins

Annexe

Annexe n°03 : Guide d'entretien semi-directif

Objectif : Recueillir des verbatim pour illustrer la perception de la rapidité d'indemnisation et de la confiance.

Durée : 10-15 minutes.

Axe liminaire : Identification et contexte

1. Pourriez-vous présenter brièvement votre parcours professionnel et votre rôle actuel au sein de Trust Assurance ?
2. Depuis combien d'années travaillez-vous dans le secteur de l'assurance ? Dans ce service ?
3. Quel est le volume moyen de sinistres traités par votre service chaque mois ?

Axe I : Célérité temporelle (délai déclaration → règlement)

1. Quel est actuellement le délai moyen de traitement d'un sinistre automobile simple (déclaration à règlement) selon vos indicateurs internes ?
2. Ce délai a-t-il évolué ces dernières années ? Si oui, sous l'effet de quels facteurs (digitalisation, réorganisation, formation) ?
3. Quels sont, selon vous, les principaux facteurs internes (effectifs, logiciels, priorités) qui allongent les délais ?
4. Quels facteurs externes (experts, garages, assurés eux-mêmes) sont les plus bloquants ?
5. Existe-t-il des procédures accélérées pour les sinistres de faible montant (pare-brise, petit vol) ? Si oui, quels en sont les délais ?

Axe II : Célérité réactive (réactivité du service client)

1. Dans quel délai un assuré reçoit-il un accusé de réception après sa déclaration de sinistre ?
2. Les assurés sont-ils informés automatiquement de l'avancement de leur dossier (SMS, email, application) ? À quelle fréquence ?
3. Comment gérez-vous les demandes de pièces manquantes ? (Relance automatique ou manuelle ? Délai de réponse ?)
4. Y a-t-il une standardisation des délais de réponse à travers les équipes ? Existe-t-il des écarts importants ?
5. Selon vous, les assurés perçoivent-ils votre service comme réactif ? Avez-vous des indicateurs de satisfaction sur ce point ?

Axe III : Célérité opérationnelle (simplicité des démarches)

1. Quelles sont les formalités exigées d'un assuré pour déclarer un sinistre et fournir les pièces justificatives ?

Annexe

2. Les outils numériques (application mobile, portail client) sont-ils réellement utilisés par les assurés ? Facilitent-ils le processus ou créent-ils des difficultés (notamment pour certaines tranches d'âge) ?
3. Les assurés doivent-ils parfois fournir plusieurs fois les mêmes documents ? Si oui, pour quelles raisons (absence de centralisation, erreurs de saisie, autre) ?
4. Comment évaluez-vous la fluidité du transfert des pièces (dépôt, traitement, validation) ?
5. Quelles améliorations opérationnelles sont prévues à court terme ?

Axe IV : Célérité cognitive (respect des engagements annoncés)

1. Annoncez-vous systématiquement un délai prévisionnel de traitement à l'assuré au moment de la déclaration ?
2. Ce délai est-il respecté dans la majorité des cas ? À quelle fréquence (environ) ?
3. Que se passe-t-il en cas de retard prévisible ? (Information proactive, justification, geste commercial ?)
4. Avez-vous des retours d'assurés qui comparent le délai promis au délai réel ? Quelle est leur réaction typique ?
5. Selon vous, le fait de tenir ses délais est-il plus déterminant pour la confiance que le montant exact de l'indemnité ?

Axe V : Confiance des assurés

1. Comment évalueriez-vous globalement le niveau de confiance des assurés envers Trust Assurance (très faible, faible, moyen, élevé, très élevé) ?
2. Selon votre expérience, quels sont les trois principaux facteurs qui construisent (ou détruisent) cette confiance ?
3. Avez-vous des exemples concrets où un traitement rapide a transformé un assuré méfiant en client fidèle ?
4. Selon vous, la rapidité prime-t-elle sur l'équité du montant ? Ou les deux sont-ils indissociables ?
5. Que recommanderiez-vous pour améliorer encore la confiance des assurés ?

Axe VI : Forces, faiblesses et perspectives

1. Quel est, selon vous, le principal atout de Trust Assurance en matière de gestion des sinistres ?
2. Quel est le principal point faible (frein à la rapidité ou à la confiance) ?
3. Si vous deviez proposer trois actions prioritaires pour améliorer la rapidité et la confiance, lesquelles seraient-elles ?

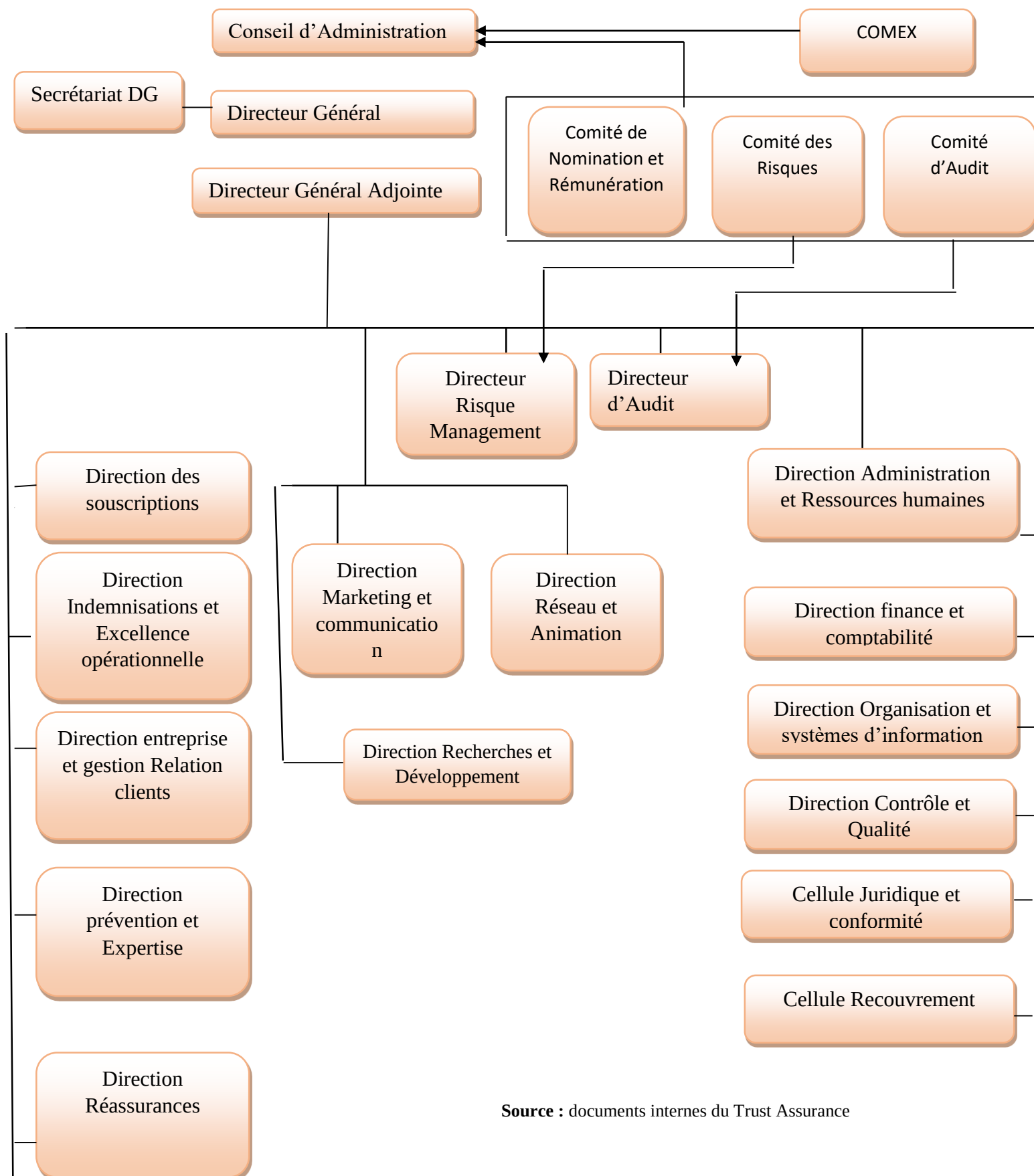
Méthode de recueil : Prise de notes manuelle. Les citations sont antonymes et utilisées uniquement à titre illustratif.

Annexe

Annexe n°04 : Tableau récapitulatif des verbatim

Code	fonction	ancienneté	verbatim
R1	Responsable indemnisation	12 ans	« Le délai moyen est passé de 58 à 38 jours grâce au TCOC. Mais l'expertise externe reste un goulet d'étranglement. »
R2	Responsable production	8 ans	« Nous envoyons un SMS à chaque étape : déclaration reçue, expertise programmée, offre envoyée. Les assurés apprécient. »
R3	Adjointe indemnisation	6 ans	« Malheureusement, certains gestionnaires oublient d'actualiser le dossier. La communication n'est pas encore totalement standardisée. »
R4	Adjointe production	5 ans	« Les clients âgés ont du mal avec l'application ; ils préfèrent le papier. Leur dossier est plus lent. »
R5	Gestionnaire règlement	7 ans	« On a des consignes strictes : ne jamais promettre un délai qu'on ne peut pas tenir. Mais parfois, l'expert dépasse le délai annoncé. »
R6	Gestionnaire règlement	4 ans	« Un client nous a dit : "Vous m'avez promis 15 jours, vous avez payé à 14 jours, je reste chez vous". Ça montre que tenir sa parole est essentiel. »
R7	Responsable chèques	10 ans	« Le délai d'émission du chèque est de 48h après validation. Mais si l'adresse est erronée, ça retarde. On travaille sur le virement bancaire. »

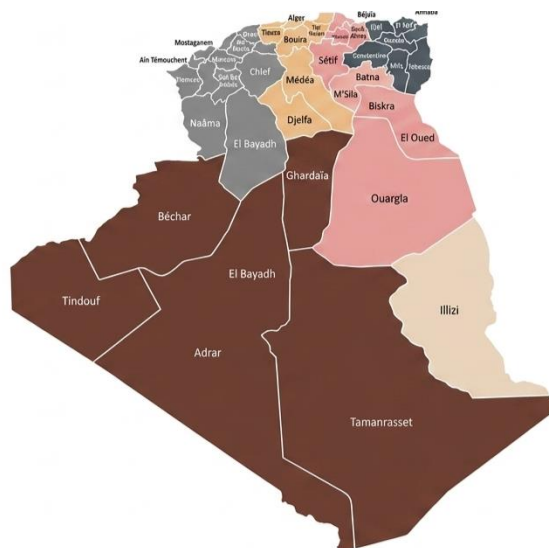
Figure 9: organigramme Trust Algeria Assurance et Réassurance



Source : documents internes du Trust Assurance

Figure 10: Carte du réseau commercial

- Direction Alger
- Direction Sétif
- Direction Batna
- Direction Ghardaïa
- Direction Oran
- Direction Annaba



Source : Données internes