

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA  
RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT**  
**Pôle Universitaire de KOLÉA**



**MÉMOIRE DE FIN DE CYCLE**

**Master en Management E-Gouvernement**

**Thème**

**La digitalisation du secteur des assurances en Algérie  
CAS D'ALGERIA FINLAB**

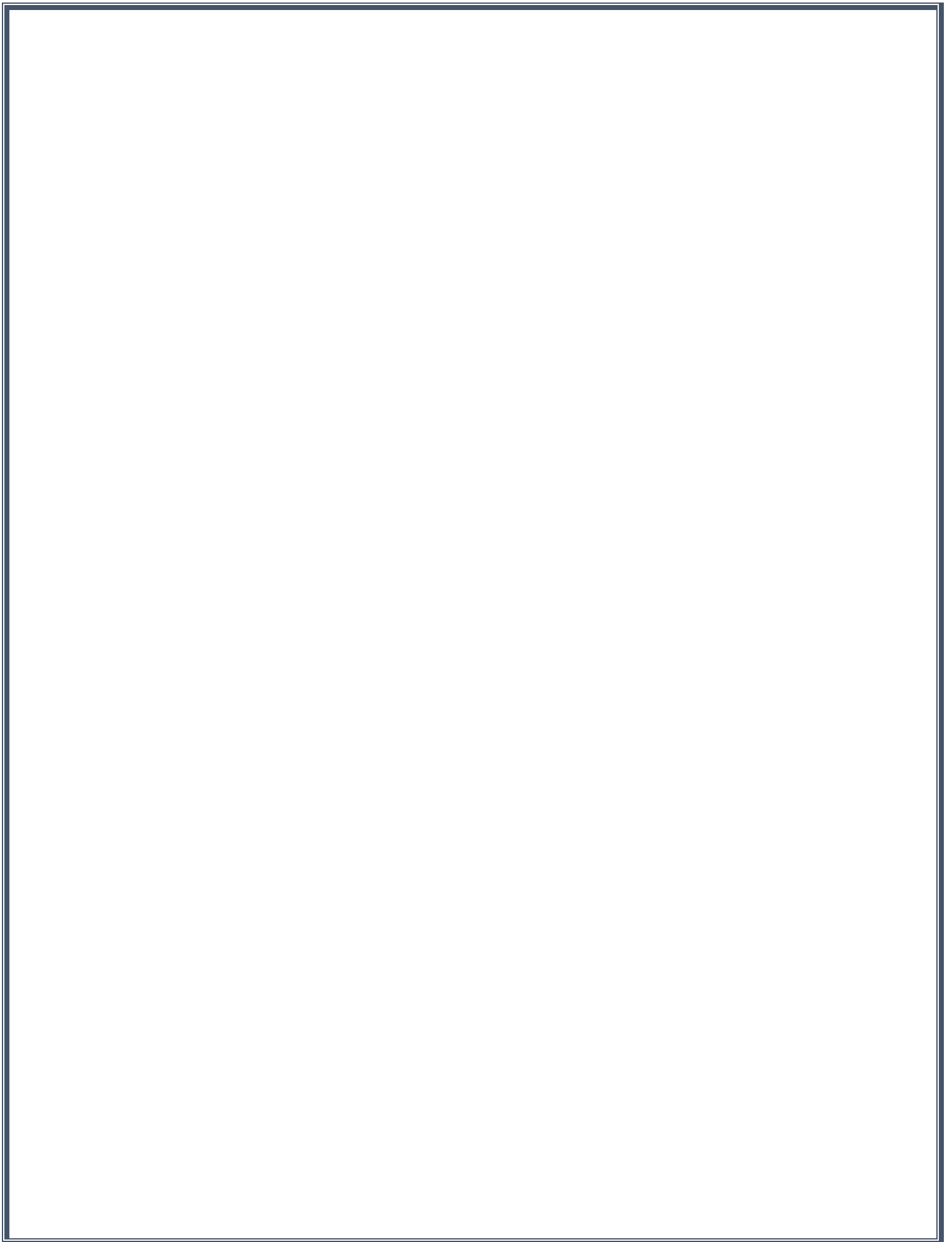
**Élaboré par :**

**FALI Nedjwa**

**Encadré par :**

**Dr.HORRI Omar**

**Année universitaire : 2024/2025**



## ملخص

يشهد قطاع التأمين في الجزائر مرحلة انتقالية مهمة نحو الرقمنة، مدفوعًا بتطورات التكنولوجيا المالية ومتطلبات العصر الرقمي. في هذا الإطار، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع الرقمنة في هذا القطاع، من خلال دراسة حالة لمختبر " Algeria FinLab"، باعتباره أحد الفاعلين الرئيسيين في دعم مسار الرقمنة.

منهجيًا، تم اعتماد مقاربة نوعية تعتمد على أدوات متعددة لجمع البيانات، شملت مقابلات شبه موجهة مع مسؤولين ومختصين في القطاع، إضافة إلى ملاحظات ميدانية تم تدوينها خلال فترة التريص في كل من "الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين" (UAR)، و"الشركة الجزائرية للتأمينات" SAA، و"Algeria FinLab". كما تم تحليل المعطيات النوعية باستخدام برنامج NVivo، الذي ساهم في تنظيم الرموز، واستخلاص العلاقات بين المفاهيم، وتحليل تكرارات الكلمات المفتاحية. وقد أفضت النتائج إلى جملة من الاستنتاجات، أبرزها وجود تفاوت ملحوظ بين شركات التأمين في مدى تقدمها الرقمي، واستمرار مجموعة من العوائق البنوية والتنظيمية، مثل: ضعف البنية التحتية التكنولوجية، غياب إطار قانوني محدث، ونقص الكفاءات الرقمية المؤهلة.

في المقابل، تم رصد إرادة مؤسساتية حقيقية نحو التغيير، من أهم التوصيات المقترحة: ضرورة تحديث التشريعات بما يواكب التطور الرقمي، تعزيز التعاون بين شركات التأمين ومخابر الابتكار، وضع برامج تكوين مهنية متخصصة في التكنولوجيا المالية، وتطوير منصات رقمية موحدة تُعزز تجربة الزبون وتساهم في تحسين الأداء التشغيلي

**الكلمات المفتاحية:** رقمنة – تأمين – بيانات ضخمة

## Résumé

Le secteur des assurances en Algérie connaît une phase de transition importante vers la digitalisation, portée par les évolutions de la technologie financière et les exigences de l'ère numérique. Dans ce cadre, cette étude vise à mettre en lumière la réalité de la digitalisation dans ce secteur, à travers une étude de cas du laboratoire "Algeria FinLab", en tant qu'un des acteurs principaux dans l'accompagnement du processus de digitalisation.

Méthodologiquement, une approche qualitative a été adoptée, reposant sur plusieurs outils de collecte de données, comprenant des entretiens semi-directifs avec des responsables et des spécialistes du secteur, ainsi que des observations de terrain consignées durant la période de stage au sein de l'Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance (UAR), de la Société Algérienne d'Assurance (SAA), et d'Algeria FinLab. Les données qualitatives ont été analysées à l'aide du logiciel NVivo, qui a permis d'organiser les codes, d'identifier les relations entre les concepts et d'analyser la fréquence des mots-clés.

Les résultats ont conduit à un ensemble de constats, dont le plus important est l'existence d'un écart notable entre les compagnies d'assurance en ce qui concerne leur avancement numérique, ainsi que la persistance de plusieurs obstacles structurels et organisationnels, tels que la faiblesse de l'infrastructure technologique, l'absence d'un cadre juridique actualisé, et le manque de compétences numériques qualifiées.

En revanche, une volonté institutionnelle réelle de changement a été observée. Parmi les principales recommandations proposées : la nécessité de mettre à jour les législations en adéquation avec l'évolution numérique, renforcer la coopération entre les compagnies d'assurance et les laboratoires d'innovation, mettre en place des programmes de formation professionnelle spécialisés dans la technologie financière, et développer des plateformes numériques unifiées qui améliorent l'expérience client et contribuent à une meilleure performance opérationnelle.

**Mots-clés :** Digitalisation – Assurance – Big Data

## **Abstract**

The insurance sector in Algeria is undergoing a significant transitional phase toward digitalization, driven by developments in financial technology and the demands of the digital age. In this context, this study aims to shed light on the reality of digitalization in this sector, through a case study of the "Algeria FinLab" laboratory, as one of the main actors supporting the digitalization process.

Methodologically, a qualitative approach was adopted, relying on multiple data collection tools, including semi-structured interviews with officials and specialists in the sector, as well as field observations recorded during the internship period at the Algerian Union of Insurance and Reinsurance Companies (UAR), the Algerian Insurance Company (SAA), and Algeria FinLab. The qualitative data were analyzed using the NVivo software, which helped organize the codes, extract relationships between concepts, and analyze the frequency of key terms.

The results led to a number of conclusions, most notably the significant disparity between insurance companies in terms of their digital advancement, and the persistence of a set of structural and organizational obstacles, such as weak technological infrastructure, the absence of an updated legal framework, and a lack of qualified digital competencies.

On the other hand, a genuine institutional willingness for change was observed. Among the key recommendations proposed: the need to update legislation in line with digital development, enhance cooperation between insurance companies and innovation laboratories, establish specialized professional training programs in financial technology, and develop unified digital platforms that improve the customer experience and contribute to better operational performance.

**Keywords:** Digitalization – Insurance – Big Data

## **Remerciements**

À l'issue de ce travail, je tiens à exprimer ma profonde gratitude à toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce mémoire.

Je remercie chaleureusement Monsieur HORRI, mon encadrant universitaire, pour ses conseils éclairés, son suivi rigoureux et son accompagnement bienveillant tout au long de cette recherche.

Ma reconnaissance s'adresse également à Monsieur Ikram Eddine HAICHOUR, encadrant au sein de Algeria FinLab, pour son accueil, sa disponibilité et les précieuses données qu'il m'a fournies.

Mes remerciements vont aussi à Monsieur Abdelhakim BERRAH, Délégué Général de l'UAR, et à Madame Amel BOCHAKOUR pour leur soutien et leur collaboration, ainsi qu'à Monsieur Hamid BOUFIJLINE (SAA) pour la richesse de son témoignage.

J'adresse aussi mes sincères remerciements à l'équipe pédagogique et administrative de l'ENSM, pour la qualité de l'enseignement reçu tout au long de mon parcours.

Enfin, je dédie ce mémoire à mes chers parents, véritables piliers de ma vie, dont l'amour, les sacrifices et les prières ont été le fondement de ma réussite. À ma famille, en particulier Asma et Hind, mes sœurs adorées, ainsi qu'à mes amies fidèles Aya, Douaa, Faitma, et Iman, KHaoula merci pour votre présence, votre soutien et votre affection constante.

Ce succès est autant le vôtre que le mien. Que Dieu vous protège et vous récompense.

## **Table des matières**

<b>Introduction générale.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre I.....</b>	<b>1</b>
<b>Revue littérature et cadre conceptuel .....</b>	<b>1</b>
<b>Section 1 : Revue de littérature .....</b>	<b>5</b>
<b>Section 2 : cadre conceptuel .....</b>	<b>10</b>
<b>CHAPITRE II.....</b>	<b>1</b>
<b>Méthodologie de recherche et cadre .....</b>	<b>1</b>
<b>organisationnel.....</b>	<b>1</b>
<b>Section 01 : Méthodologie de recherche.....</b>	<b>35</b>
<b>1.1. Les raisons et le champ de la recherche.....</b>	<b>35</b>
<b>Section 02 : Organisme d'accueil .....</b>	<b>43</b>
<b>1. présentation de l'UAR .....</b>	<b>43</b>
<b>2.Présentation de Algeria FinLab.....</b>	<b>47</b>
<b>3. Présentation de la Société Algérienne d'Assurance (SAA) .....</b>	<b>48</b>
<b>CHAPITRE III.....</b>	<b>1</b>
<b>La digitalisation du secteur des assurances en Algérie état des lieux et perspectives .....</b>	<b>1</b>
<b>Section 1 : Analyse des résultats.....</b>	<b>56</b>
<b>1.Résultats de l'observation.....</b>	<b>56</b>
<b>Composants de l'interface de la plateforme e-Recours.....</b>	<b>59</b>
<b>2 Résultats des entretiens.....</b>	<b>60</b>
<b>2.2Analyse des résultats .....</b>	<b>65</b>
<b>Section 2 : Discussion des résultats .....</b>	<b>68</b>
<b>2.1. Niveau de digitalisation et initiatives mises en place .....</b>	<b>68</b>
<b>2.2. Contraintes structurelles et barrières à la transformation .....</b>	<b>68</b>
<b>2.3. Rôle d'Algeria FinLab comme catalyseur d'innovation .....</b>	<b>69</b>
<b>2.4. Facteurs humains et culture organisationnelle.....</b>	<b>69</b>
<b>2.5. Vision prospective et enjeux stratégiques .....</b>	<b>70</b>
<b>2.6 Suggestions.....</b>	<b>70</b>
<b>4. Synthèse des résultats .....</b>	<b>72</b>

**Conclusion générale ..... 1**  
**Bibliographie ..... 1**  
**ANNEXES ..... 4**

## Liste des figures et tableaux

<b>Figure 01</b> : Schéma explicatif de la souscription d'un contrat d'assurance .....	15
<b>Figure 02</b> : Les effets de la transformation digitale dans le secteur d'assurance .....	Error! Bookmark not defined.8
<b>Figure 03</b> : outils de collecte de données .....	Error! Bookmark not defined.8
<b>Figure 04</b> : les étapes de l'analyse des données qualitative .....	Error! Bookmark not defined.1
<b>Figure 05</b> : Les adhérents de l'UAR .....	Error! Bookmark not defined.5
<b>Figure 06</b> : Organigramme du groupe SAA .....	49
<b>Figure07</b> : Interface de la plateforme e-Recours.....	58
<b>Figure 08</b> : Nuage des mots.....	61
<b>Figure 09</b> : Requête de fréquence de mots relevé .....	62
<b>Figure 10</b> : Test de corrélation de Pearson.....	63
<b>Figure 11</b> : Synthèse des thèmes encodés .....	64
<b>Tableau 1</b> : La digitalisation de l'assurance.....	25

## **Liste des abréviations**

AI : Artificial Intelligence

BUAA : Bureau Unifié Algérien des Assurances

CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

CNA : Conseil National des Assurances

e-Recours : Plateforme électronique de gestion des recours

ENSM : École Nationale Supérieure de Management

IARD : Incendie, Accidents et Risques Divers

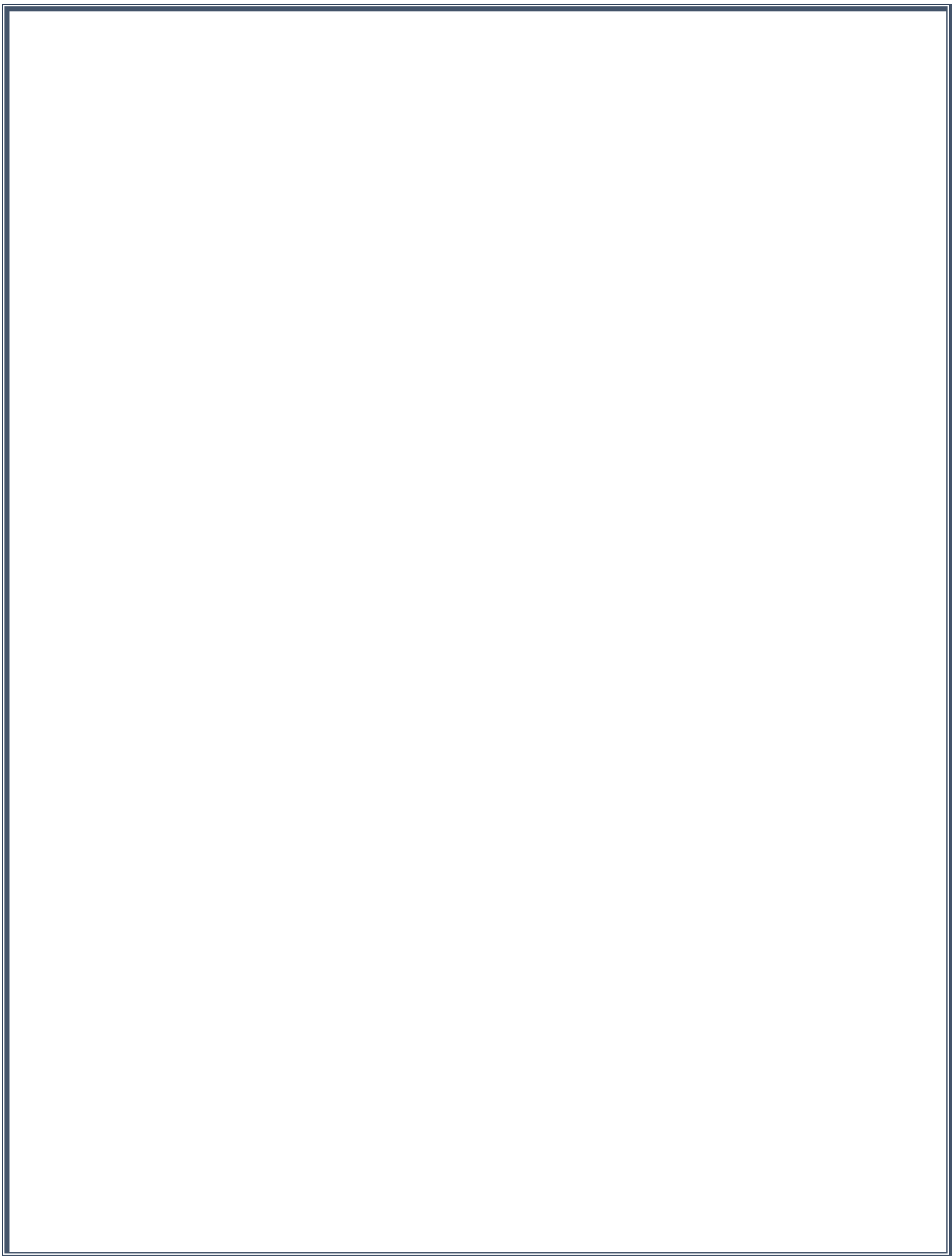
IoT : Internet of Things

SAA : Société Algérienne d'Assurance

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

TNT : Télévision Numérique Terrestre

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



# **Introduction générale**

Dans un monde en pleine mutation, porté par les avancées technologiques et les exigences croissantes des consommateurs, la transformation digitale est devenue un impératif stratégique pour les entreprises, tous secteurs confondus. Le secteur des assurances, longtemps perçu comme traditionnel et peu réactif face aux innovations, n'échappe plus à cette dynamique globale de digitalisation. À l'échelle internationale, de nombreux assureurs ont entamé des réformes profondes, s'appuyant sur les technologies de l'information, les plateformes numériques, l'intelligence artificielle ou encore les InsurTechs pour optimiser leurs processus, améliorer l'expérience client et renforcer leur compétitivité.

En Algérie, cette transition numérique constitue un enjeu majeur pour la modernisation du secteur des assurances, tant du point de vue opérationnel qu'en matière de régulation, de relation client et d'adaptabilité face aux mutations économiques. Toutefois, ce processus reste confronté à plusieurs défis : infrastructure technologique inégale, résistance au changement, absence de standards numériques unifiés, ou encore manque de coordination entre les acteurs.

C'est dans ce contexte que s'inscrit la présente étude, qui vise à explorer la réalité de la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie, à travers une analyse approfondie des dispositifs institutionnels, des pratiques des compagnies, ainsi que des perspectives de développement.

## **1.Choix du thème :**

La digitalisation du secteur des assurances est un sujet central dans le contexte des transformations technologiques mondiales, et représente un pilier essentiel pour le développement et l'amélioration des performances des entreprises opérant dans ce secteur. Ainsi, le choix de notre sujet, "La digitalisation du secteur des assurances en Algérie : état des lieux et perspectives", s'inscrit dans une problématique stratégique qui concerne le secteur des assurances national.

Ce choix a été motivé par l'examen de nombreuses études antérieures ayant abordé la digitalisation dans le secteur financier en général, et dans le secteur des assurances en particulier. De plus, les conférences et séminaires auxquels nous avons assisté, ainsi que les recherches menées sur ce thème, ont mis en lumière l'importance de la digitalisation pour améliorer les services aux clients, optimiser les processus internes des entreprises, et réduire les coûts opérationnels.

Cependant, malgré l'importance de la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie, le secteur fait face à d'importants défis, tels que l'insuffisance des infrastructures technologiques, les difficultés d'adaptation des employés aux systèmes numériques, ainsi que les obstacles

réglementaires et juridiques concernant la protection des données et la confidentialité. Par conséquent, il est crucial d'étudier ces défis et d'explorer les solutions possibles dans le cadre de la transformation numérique.

Cette recherche s'avère nécessaire pour comprendre l'impact de la digitalisation sur les performances des entreprises d'assurances en Algérie, et pour formuler des recommandations sur la manière d'adopter et de déployer efficacement ces technologies en fonction des besoins du marché local, tout en contribuant au développement durable du secteur.

## **2. problématique de recherche:**

L'exemple du dispositif Algeria FinLab, en tant que laboratoire d'innovation numérique porté par les principaux acteurs du secteur, sera au cœur de notre investigation.

Cette recherche s'articule autour de la problématique suivante :

**Comment la digitalisation évolue dans le secteur des assurances en Algérie, et en quoi améliore-t-elle davantage les services grâce à de nouveaux instruments tels qu'Algérie Finlab.**

Pour y répondre, plusieurs questions secondaires guideront notre réflexion :

- Combien de temps peut prendre le processus de digitalisation du secteur des assurances en Algérie, et quel est l'état actuel de cette digitalisation .
- Quelles sont les opportunités offertes par la digitalisation aux assureurs, et quels sont les principaux défis auxquels ils doivent faire face .
- Quelles sont les perspectives d'avenir de la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie, à moyen et long terme .

## **3. Structure du doucement**

Afin de tenter d'apporter des réponses précises aux différentes problématiques soulevées, nous avons mené une recherche qualitative appliquée dans le cadre de notre stage au sein de l'Union Nationale des Assurances et de la Réassurance (UAR), où nous avons eu l'opportunité d'acquérir une compréhension pratique utile de la réalité de la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie. Étant donné que notre sujet de recherche est étroitement lié à la thématique de la digitalisation, nous avons été orientés par l'institution vers Algeria FinLab, un laboratoire numérique de soutien à l'innovation digitale dans le secteur des assurances, ce qui nous a permis de collecter des données de terrain pertinentes.

Pour renforcer davantage cette étude sur le terrain, nous avons également effectué une visite auprès de la Société Nationale d'Assurance (SAA), où nous avons eu l'opportunité d'observer de près comment la digitalisation est mise en œuvre au sein de l'une des plus grandes compagnies d'assurance du pays. Cela nous a permis d'obtenir des informations complémentaires et d'enrichir notre analyse pratique.

Nous avons opté pour une approche qualitative, reposant sur l'analyse et la collecte des données à travers des entretiens et des observations de terrain, dans le but d'aboutir à des conclusions parfaitement alignées avec les objectifs de notre recherche.

Ce mémoire est structuré comme suit :

- Le premier chapitre, intitulé « Revue de la littérature et cadre conceptuel », sera consacré à la présentation d'une revue des études précédentes portant sur la digitalisation dans le domaine des assurances, ainsi qu'à l'exposition des concepts fondamentaux liés à la digitalisation, au développement des technologies de l'information dans les institutions assurantielles, et à une analyse des travaux antérieurs relatifs à la digitalisation dans le secteur des assurances, tant au niveau national qu'international, afin de constituer une base théorique solide pour notre étude..
- Le deuxième chapitre, intitulé « Cadre méthodologique et étude de terrain au sein d'Algeria FinLab », exposera la méthodologie adoptée pour la conduite de notre recherche, les outils de collecte des données utilisés, ainsi qu'une présentation détaillée d'Algeria FinLab en tant que modèle d'incubation de solutions digitales innovantes en Algérie, avec mention du rôle du stage effectué à l'UAR qui nous a orientés vers ce laboratoire, ainsi que la visite à la SAA comme partie intégrante du renforcement du volet pratique de l'étude.
- Le troisième chapitre, intitulé « Résultats de la recherche, analyse du contexte actuel et perspectives d'avenir de la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie », sera dédié à la présentation des résultats obtenus, à l'analyse du niveau d'avancement de la transformation numérique des compagnies d'assurances algériennes, et à l'exploration des opportunités de développement futur dans un environnement de plus en plus digitalisé

# **Chapitre I**

## **Revue littérature et cadre conceptuel**

Ce chapitre sera consacré au cadre théorique lié à notre thème de recherche, nous y présenterons dans un premier temps une analyse et synthèse d'un certain nombre de travaux de recherche effectués précédemment ainsi qu'une description du cadre conceptuel lié à notre thématique.

## **Section 1 : Revue de littérature**

Plusieurs études ont examiné la digitalisation dans le secteur des assurances, tant au niveau national qu'international. Elles se sont intéressées à son impact sur les processus opérationnels, l'interaction avec les clients et les défis associés à l'adoption des technologies digitales. Cette section propose une revue de ces études, en mettant en avant les différentes perspectives et résultats concernant la digitalisation dans ce secteur.

### **1. L'impact de la digitalisation sur la relation assureur/assuré**

L'étude menée par Ferhi Radia, Aissat Amina et Dahlab Ania (2024) a été publiée dans la revue Scientific Research Bulletins. Elle s'inscrit dans le cadre des recherches académiques évaluées par les pairs, portant sur la transformation numérique du secteur des assurances en Algérie. Ce travail examine l'impact de la digitalisation sur la relation entre l'assureur et l'assuré, en visant à évaluer comment les outils et canaux numériques influencent la satisfaction des clients et la qualité des interactions. Les auteures ont adopté une méthodologie quantitative, en s'appuyant sur un questionnaire structuré en ligne, diffusé auprès de 90 assurés affiliés à différentes compagnies d'assurance algériennes. L'analyse a combiné des statistiques descriptives (tris à plat et croisés) avec un test inférentiel (test Khi-deux), afin d'évaluer la corrélation entre le niveau de satisfaction et le degré perçu de digitalisation.

L'étude conclut que la digitalisation a un impact positif sur la relation assureur/assuré, comme le confirment les données empiriques : plus de 53 % des répondants se déclarent satisfaits de leur relation avec leur assureur, et le test Khi-deux valide une corrélation statistiquement significative entre digitalisation et qualité relationnelle. Toutefois, la recherche met également en évidence que 37,7 % des répondants n'ont jamais utilisé les services digitaux, et que 50 % gardent une opinion neutre quant au niveau de digitalisation de leur compagnie. Les suggestions recueillies soulignent la nécessité de développer des applications mobiles efficaces, de simplifier les démarches en ligne, d'améliorer la visibilité des services

numériques et de mener des campagnes de sensibilisation. ( FERHI , AISSAT LEGHIMA , & DAHLAB , 2024)

### *دور منصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية طعون حوادث السيارات في الجزائر. 2.*

L'étude menée par le Dr Housseem Krache, publiée en 2023 dans la revue North African Journal of Economics (n° 19), constitue l'une des contributions les plus récentes à la littérature algérienne sur la digitalisation du secteur des assurances. Elle s'inscrit dans le cadre des recherches académiques évaluées par les pairs et vise à évaluer l'efficacité de la plateforme numérique e-Recours, lancée en octobre 2022 par le Bureau Unifié Algérien des Assurances (BUAA), dans le traitement des recours liés aux accidents automobiles entre douze compagnies d'assurance nationales. L'étude repose sur une méthodologie descriptive et analytique, combinant l'analyse de données juridiques et statistiques, des rapports officiels des autorités de régulation, ainsi que l'étude des usages réels de la plateforme.

Les résultats montrent que e-Recours représente une avancée qualitative dans la gestion interentreprises des dossiers de sinistres, permettant une amélioration de la transparence, une accélération du traitement, ainsi qu'une réduction des coûts de fonctionnement. Toutefois, l'étude souligne plusieurs limites : l'absence d'un cadre juridique clair régissant la plateforme, une adoption inégale entre les compagnies, ainsi que des limitations techniques et structurelles observées dans son fonctionnement. En outre, bien que l'analyse soit rigoureuse et bien ancrée dans la pratique institutionnelle, elle ne tient pas compte de l'expérience des utilisateurs ni du retour des parties prenantes, tels que les clients ou les employés, ce qui constitue une lacune à combler dans de futurs travaux de terrain. (KRACHI, 2023)

### *رقمنة خدمات التامين-شركات التامين الجزائرية نموذجا - 3.*

L'étude réalisée par les chercheuses Masouda Amara et Radhia Abbas, publiée en 2022 dans la revue Academic Journal of Legal Research (n° 13), s'inscrit dans le cadre des recherches scientifiques évaluées par les pairs portant sur la digitalisation des services d'assurance en Algérie. Cette recherche analyse les cadres juridiques et réglementaires pertinents en matière de digitalisation, et évalue dans quelle mesure les compagnies d'assurance algériennes se sont adaptées aux exigences de la transformation numérique. Les auteures ont adopté une méthodologie descriptive et analytique, s'appuyant sur l'examen des textes de loi nationaux (notamment l'ordonnance 95-07 et la loi 04-06), des études spécialisées antérieures, ainsi

qu'une analyse exploratoire des sites web des compagnies d'assurance pour évaluer l'implémentation effective des services digitaux.

Les résultats montrent que la digitalisation du secteur des assurances représente une nécessité urgente pour améliorer la rapidité de traitement, réduire les coûts opérationnels, et renforcer la confiance des assurés. Toutefois, l'étude met en évidence plusieurs obstacles majeurs, parmi lesquels figurent les insuffisances du cadre législatif existant et la faiblesse des infrastructures technologiques. Bien que le sujet soit d'une actualité pertinente, la portée de cette étude demeure limitée en raison de l'absence de travail de terrain : aucune enquête, entretien ou outil empirique n'a été mobilisé, et aucune comparaison internationale n'a été effectuée, ce qui limite la profondeur analytique du travail. De plus, l'analyse s'est principalement focalisée sur l'aspect juridique, en négligeant la perspective des utilisateurs finaux et la qualité réelle des services numériques offerts. (AMARA & ABBAS, 2022)

#### **4. متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري**

L'article scientifique intitulé « Requirements for Digital Transformation in the Algerian Insurance Sector », rédigé par la Dr Sabrina Cheraka et publié en décembre 2021 dans la revue *Journal of Finance, Investment, and Sustainable Development* (n° 6), s'inscrit dans le cadre des études évaluées par les pairs portant sur la transformation numérique du secteur des assurances en Algérie. Cette recherche vise à identifier les conditions essentielles pour réussir la digitalisation de ce secteur, notamment après la décision officielle de 2016 autorisant le paiement électronique.

L'auteure a adopté une méthodologie descriptive et analytique, basée sur l'analyse de la littérature récente, l'examen des cadres juridiques existants, ainsi que des observations partielles de certaines compagnies spécifiques telles que la CAAR et Alliance Assurance. Les résultats révèlent que la digitalisation reste encore à un stade embryonnaire, malgré une volonté interne manifeste de réforme. Cette lenteur est principalement due à la faiblesse des infrastructures technologiques, le retard dans l'adaptation du cadre juridique, et le manque de ressources humaines qualifiées. L'étude insiste également sur la nécessité de moderniser les méthodes traditionnelles de gestion et de renforcer les canaux de communication numériques avec les assurés. (Sabrina, 2021)

## **5. Impact of Digitalization on Insurance Industry: A Case of a Portuguese Insurance Company**

L'étude réalisée par Pedro Quelhas Briton analyse l'impact de la digitalisation sur le secteur des assurances à travers le cas d'une entreprise portugaise, « Fidelidade Seguros ». Il s'agit d'une étude de cas qualitative exploratoire portant sur une seule entreprise d'assurance portugaise, basée sur des entretiens semi-directifs avec le personnel. Deux questions principales ont guidé cette recherche :

- Quel est l'impact de la transformation digitale sur les processus opérationnels ?
- Quel est l'effet de la digitalisation sur l'interaction avec les clients (notamment à travers les canaux en ligne) ?

Les résultats de l'étude ont révélé que le concept de transformation digitale est bien intégré dans la culture de l'entreprise étudiée. Des entretiens menés avec les employés ont permis de mettre en lumière les effets positifs de cette digitalisation, notamment :

- L'optimisation des processus internes et la réduction des coûts de fonctionnement,
- L'amélioration de l'interaction avec les clients,
- L'automatisation de l'émission des contrats d'assurance en ligne par les agents, ce qui a permis une augmentation des ventes,
- L'expérience client s'est avérée globalement positive, avec une meilleure réactivité et une facilité accrue d'achat via Internet.

L'étude souligne également que les clients sont de plus en plus disposés à acheter des polices d'assurance en ligne, ce qui témoigne d'une évolution des comportements d'achat et d'une adaptation progressive aux outils numériques.

Cependant, certaines limites méthodologiques ont été identifiées, notamment :

- La taille réduite de l'échantillon et le nombre limité d'entretiens,
- L'absence d'un échantillonnage plus large incluant une diversité de clients,
- L'absence d'analyse sur des produits d'assurance plus complexes.

L'auteur recommande à l'entreprise de poursuivre la mise en œuvre de systèmes numériques pour l'émission des polices, de développer davantage les canaux de communication digitaux, d'améliorer l'interface utilisateur, et de renforcer la formation du personnel à l'utilisation des technologies numériques. Il insiste aussi sur l'importance d'investir dans l'infrastructure

technologique afin d'assurer une mise à jour continue et une adaptation aux évolutions du marché. (Briton, 2020)

#### **6. the effect of information technology on the cooperative insurance industry case study: shiekan insurance and reinsurance company – sudan**

L'étude réalisée par Omer Ali Babiker Elthahir; visait à évaluer l'impact de l'utilisation des technologies de l'information sur l'industrie de l'assurance takaful au Soudan, en se basant sur une étude de cas de la société Shikan d'assurance et de réassurance. À travers une enquête par questionnaire et une analyse statistique, l'auteur a démontré que l'adoption des systèmes d'information a un effet significatif sur l'amélioration de la qualité des services d'assurance, l'accélération des processus opérationnels, et le renforcement de la compétitivité de l'entreprise. Il a également été constaté que la technologie contribue à réduire les erreurs administratives et à améliorer le processus décisionnel.

Résultats de l'étude :

- Les technologies de l'information ont un effet positif sur la qualité des services d'assurance.
- Amélioration de la rapidité des opérations et réduction des erreurs.
- Renforcement de l'efficacité administrative et opérationnelle.
- Augmentation de la satisfaction des clients grâce à une meilleure accessibilité et à une expérience utilisateur améliorée. (BABIKERELTHIR, 2020)

#### **7. Évaluation préliminaire de la mise en place d'un environnement réglementaire sandbox au Royaume-Uni**

L'étude de Fenwick, Van Uytsel et Ying (2020) analyse la création du regulatory sandbox au Royaume-Uni, lancé par la Financial Conduct Authority (FCA) en 2015 pour encourager l'innovation dans la FinTech tout en protégeant les consommateurs. Ce cadre permet aux startups de tester leurs produits en conditions réelles, sous supervision réglementaire. Entre 2015 et 2018, 92 projets ont été acceptés sur 276 demandes, principalement dans les marchés de capitaux, les paiements, les crédits et l'assurance. Les technologies utilisées incluent l'intelligence artificielle (9,2 %) et la blockchain (39 %). Les résultats montrent un taux de réussite élevé (75-77 %) et une forte poursuite des développements post-tests (90 %), avec un impact positif sur le financement et la collaboration entre régulateurs et innovateurs.

. (Fenwick, Van Uytsel, & Ying, 2020)

## **Section 2 : cadre conceptuel**

Dans cette section, nous allons tenter de regrouper et définir l'ensemble des notions, concepts et terminologies à connaître et à maîtriser avant de poursuivre la lecture du présent document. En effet, au travers de cette section, nous allons tenter de couvrir les définitions théoriques nécessaires pour comprendre l'objectif de cette recherche ainsi que ses résultats. Nous regrouperons ces concepts dans trois principales catégories, à savoir : les assurances, la digitalisation et l'impact de cette transformation numérique sur le secteur assurantiel en Algérie.

### **1. Les assurances**

#### **1.1 la définition conceptuelle des assurances**

L'assurance, difficile à définir de façon unique en raison de la diversité des risques et des opérations, peut être analysée sous différents angles : étymologique, technique, juridique et économique. Son objectif principal est de fournir une compensation financière à une personne, une entreprise ou une association en cas de préjudice, en échange du paiement régulier d'une cotisation. L'étude du marché de l'assurance en Algérie nécessite particulièrement de s'intéresser à ses aspects économiques.

#### **L'assurance : aspect économique**

L'assurance économique est un produit juridique proposé par les assureurs sous forme de garanties regroupées. Elle vise à couvrir les conséquences financières des risques non évitables, moyennant un coût proportionnel aux garanties, intégré au prix des biens ou services assurés.

#### **L'assurance : aspect juridique**

D'un point de vue juridique, « L'assurance est une convention par laquelle, en contrepartie d'une prime, l'assureur s'engage à garantir le souscripteur en cas de réalisation d'un risque aléatoire prévu au contrat, moyennant le paiement d'un prix appelé prime ou cotisation ». (Lambert, 2001)

#### **L'assurance : aspect technique**

Selon M. Joseph HEMARD : « l'assurance est une opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait permettre, moyennant une rémunération (la prime), pour lui ou pour un tiers, en cas de

réalisation d'un risque, une présentation par une autre partie, l'assurance qui, prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique » (Constant, 2011)

L'assurance est une opération par laquelle un assureur organisé en mutualité assurant une multitude d'assurés exposés à la réalisation de certains risques, indemnise ceux d'entre eux qui subissent un sinistre grâce à la masse commune des primes collectées. (Yeatman, 1998)

## **1.2 Historique de l'assurance**

Depuis l'Antiquité, l'homme cherche à se prémunir contre les risques de la vie. L'assurance répond à ce besoin en offrant une forme organisée de solidarité, fondée sur la mutualisation des risques et l'indemnisation des pertes. Elle a évolué au fil du temps, et la suite du texte en retrace l'historique et le développement.

### **a. L'assurance dans l'antiquité**

L'assurance à la période de l'antiquité s'est manifestée à travers l'entraide organisée autour de la famille et de la communauté. Les conséquences des dommages étaient réparties entre les membres de toute la communauté dans laquelle il se produisait. Les exemples de ces solidarités sont multiples, nous proposons d'en citer deux formes à savoir les caisses d'entraide et le code de Hammourabi

#### **❖ Les caisses d'entraide des tailleurs de pierres de la basse d'Égypte**

Les archéologues ont trouvé des preuves de l'existence des sociétés de secours mutuelles chez les tailleurs de pierre de l'ancienne Egypte dès 4500 avant Jésus-Christ. Ces derniers avaient constitué des caisses d'entraide qui leur permettaient de se solidariser contre certains dangers. Ainsi la victime d'un accident bénéficiait de l'intervention de l'ensemble des autres tailleurs de pierre à travers des sociétés de secours mutuelles. (Henriet & Rochet,, 1991)

#### **❖ Le code d'Hammourabi**

Les origines de l'assurance remontent à l'Antiquité, notamment au Code d'Hammurabi (vers 1730 av. J.-C.), qui introduisait des règles sur la gestion des risques, la responsabilité et la répartition des pertes. Ce code prévoyait des mécanismes de mutualisation et de compensation, posant ainsi les bases des principes d'assurance bien avant leur formalisation moderne. (André-Salvini, 2016)

### **b. L'assurance au moyen âge**

Au moyen âge, durant la période allant du Vème au XVème siècle, le développement de l'esprit d'association et l'influence de l'Eglise donneront une immense extension à ces premières formes de mutualité. La plupart des communautés d'artisans ou de marchands (corporations, confréries, guildes ou hanses) se constituèrent des caisses de secours au bénéfice de leurs membres.

### **c. Naissance de l'assurance moderne (Maritime)**

L'assurance moderne maritime est la première forme de l'assurance moderne. Ses règles essentielles se sont développées dans les ports de la méditerranée. Elle est apparue au 14ème siècle en Italie : la première police d'assurance remonte au 23 octobre 1347. (TAFIANI, 1987)

La première police d'assurance maritime a été rédigée à Gênes pour un voyage vers Majorque, et la première compagnie spécialisée a vu le jour dans cette même ville en 1424. À l'époque, les commerçants utilisaient le « prêt à la grosse aventure » pour couvrir les risques maritimes : ils prêtaient de l'argent aux armateurs, risquant de tout perdre en cas de naufrage, mais récupérant leur capital avec intérêts si le voyage réussissait. Ce modèle d'assurance s'est ensuite répandu en Espagne, en France et en Angleterre, où plusieurs actes marquants ont été enregistrés entre le XVe et le XVIIe siècle.

### **d. L'Assurance contre l'incendie**

L'assurance incendie est née après le grand incendie de Londres en 1666, qui a causé des pertes massives. En réponse à cette catastrophe, le docteur Nicholas Barbon a créé le « Fire Office » en 1668, posant les bases des premières assurances contre les incendies, dans un objectif d'assistance plutôt que de spéculation. (Bigot, 2000)

En France, au début de XVIIIème siècle, les « bureaux des incendies » n'étaient encore que des caisses de recours. Les premières sociétés d'assurance contre l'incendie furent créées à Paris à partir de 1750 : « la chambre générale d'assurance » en 1754 «compagnie royale d'assurances » en 1787. Ce n'est qu'en 1906, qu'un contrat contre l'incendie a été proposé aux tenanciers du comité d'Oldenburg en Allemagne. (Henriet & Rochet, : Microéconomie de l'assurance, 1991)

### **e. L'assurance vie**

La première assurance vie a vu le jour en Italie du Nord, avec le financier italien Tonti, qui a introduit les premières tontines en France au XVIIe siècle (1652). Ce système, ancêtre de l'assurance vie, consistait en un groupe de personnes versant une somme d'argent à un

gestionnaire, avec un partage des gains entre les membres survivants après plusieurs années. Le premier contrat d'assurance vie conservé date de 1583 à Londres. (Jeans & Bellando, 1996)

L'assurance vie a évolué à partir de l'assurance maritime, d'abord pour les esclaves, puis pour l'équipage et les passagers à partir du XVI<sup>e</sup> siècle. Bien qu'interdite en Europe pour des raisons morales, elle a été autorisée en Angleterre, où la première police d'assurance vie a été retrouvée.

#### **f. L'assurance contre les accidents**

L'assurance accidents est une forme récente d'assurance, apparue avec l'essor économique, technologique et démographique. Elle s'est d'abord manifestée par des assurances spécifiques comme l'assurance grêle (1826), l'assurance mortalité du bétail (1855), et l'assurance accidents de travail (1898). Ces premières assurances ont pavé la voie à l'apparition de l'assurance automobile et, plus récemment, de l'assurance des machines. (TAFIANI, 1987)

### **1.3 Rôles de l'assurance**

On a fait ressortir l'importance de l'assurance en s'inspirant de ce qu'a dit Henry Ford : « New York n'est pas la création des hommes, mais celle des assurances... ». (Henriet & Rochet, Microéconomie de l'assurance, 1991)

#### **a. Le rôle social de l'assurance**

L'assurance joue un rôle social fondamental en protégeant les individus contre les aléas de la vie, en garantissant des revenus en cas de décès, d'accident ou de maladie, et en soutenant la stabilité économique des entreprises. Bien que ses indemnités soient limitées à des compensations matérielles, elle demeure un outil essentiel de solidarité et de cohésion sociale.

#### **b. Le rôle financier de l'assurance**

Le secteur des assurances joue un rôle essentiel dans l'économie nationale, non seulement en couvrant les risques, mais aussi en mobilisant et réinvestissant des ressources financières importantes. En tant qu'intermédiaires financiers, les compagnies d'assurance participent activement au financement de l'investissement. Sur le plan socio-économique, elles assurent la protection des individus, facilitent la reconstitution du patrimoine, soutiennent l'entrepreneuriat, renforcent l'accès au crédit et contribuent à l'épargne nationale.

#### **C. Le rôle économique**

L'assurance ne se limite pas à la protection des personnes et des biens, elle joue également un rôle stratégique dans le développement économique national en agissant comme un levier financier essentiel.

- **L'assurance outil de crédit**

L'assurance sert de garantie pour les prêts, augmentant ainsi les chances d'obtention de crédit en cas de décès ou d'invalidité, où l'assureur se porte garant envers les prêteurs. (Mrabet, 2007)

- **L'assurance dispositif d'épargne et moyen de développement de l'investissement**

Les primes payées par les assurés sont investies par les assureurs, créant des fonds importants qui sont ensuite utilisés pour financer les investissements, favorisant ainsi la croissance économique. (Sadi, SD)

- **L'assurance un moyen de reconstruction du patrimoine**

L'assurance indemnise les pertes causées par un sinistre, permettant ainsi la reconstruction du patrimoine de l'assuré en remplaçant les biens endommagés..

- **L'assurance un moyen de prévoyance**

Souscrire une assurance vie garantit des revenus pour l'assuré et sa famille face aux risques futurs, assurant ainsi leur sécurité financière en cas de décès ou d'incapacité. (Sadi, SD, p. 35)

## **1.4 Les fondements de l'assurance**

**a. contrat d'assurance:** est un accord aléatoire par lequel un organisme, appelé assureur, autorisé à exercer cette activité, s'engage à couvrir un ou plusieurs assurés contre la survenance d'un risque défini au contrat, en échange du paiement d'une prime d'assurance. Ce contrat vise à protéger l'assuré contre les conséquences financières d'événements incertains (sinistres) et repose sur trois éléments essentiels : la prime, le risque (événement incertain) et la prestation de l'assureur en cas de réalisation de ce risque.

### **B. Les acteurs et les éléments d'une opération d'assurance**

**L'assuré :** Personne physique ou morale exposée au risque, souvent confondue avec le souscripteur, mais pouvant être distincte. Il peut être propriétaire des biens, responsable dans une assurance de responsabilité, ou une personne dont le futur génère le risque. (Ewald & Lorenzi, 1997)

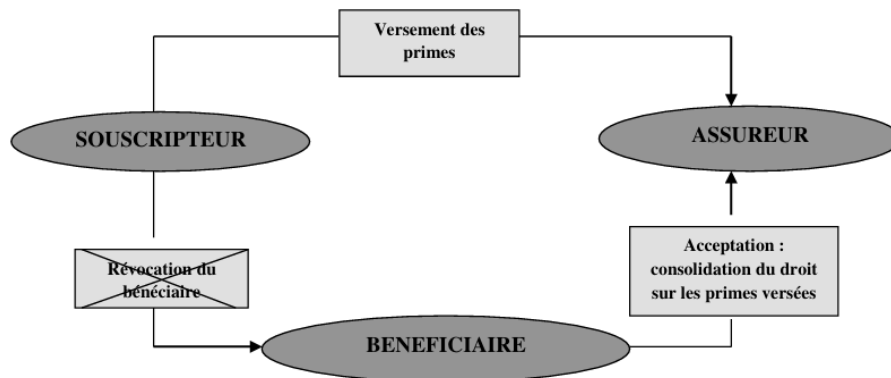
**L'assureur** : Société ou personne auprès de qui le contrat d'assurance est souscrit, et qui s'engage à fournir les prestations en cas de réalisation du risque. (Ewald & Lorenzi, 1997)

**Bénéficiaire** : Personne physique ou morale qui reçoit les prestations de l'assurance lorsque le risque se réalise

**Le tiers** Toute personne étrangère au contrat mais qui peut revendiquer le bénéfice (comme les bénéficiaires d'une assurance décès, les victimes en assurance de responsabilité ...).

**Le souscripteur** désigne la personne, qu'elle soit physique (comme un chef de famille pour ses enfants, un transporteur pour ses clients, ou un maître d'ouvrage pour les entreprises intervenant sur un chantier) ou morale (telle qu'une banque pour ses emprunteurs, une entreprise pour ses salariés ou encore une société pour ses filiales), qui conclut un contrat d'assurance avec l'assureur. En signant ce contrat, le souscripteur s'engage principalement au paiement de la prime d'assurance.

**Figure 01** : Schéma explicatif de la souscription d'un contrat d'assurance



**Source** : ELIASHBERG, les grands principaux de l'assurance, 7ème éd, l'argus de l'assurance, paris.

## 2. La digitalisation

### 2.1 Définition de la digitalisation

D'après Arnold Aumasson, consultant senior en transformation digitale, dans son article intitulé « Repensons assurance digitale » publié par « Teknowlogy Group » — un acteur de référence en analyse de marché et en conseil dans le domaine des technologies de l'information — la digitalisation se définit comme suit :

- Il s'agit d'adapter l'organisation aux nouveaux besoins et attentes générés par l'ère numérique, en révisant son modèle économique, ses technologies et sa stratégie afin de mieux répondre aux exigences de ses clients.
- C'est également un processus d'intégration des technologies digitales dans l'ensemble des activités de l'entreprise.
- De plus, la digitalisation implique une refonte globale de toute la chaîne de valeur, impactant toutes les fonctions de l'entreprise telles que l'expérience client, le management, la production, la gestion des ressources humaines et la distribution.

Ainsi, La digitalisation ne peut être considérée comme un simple projet ou une activité ponctuelle, mais bien comme une restructuration en profondeur de l'organisation, qui doit être soigneusement intégrée dans ses plans stratégiques.

## **2.2 Historique de la révolution digitale**

Les premiers sites internet ont apparu au début des années 1990, et ont évolué très rapidement, au bout d'une décennie, l'internet est devenu un média répandu dans le monde.

### **Du Web 1.0 au Web 4.0**

**Le Web 1.0 entre 1991 et 1999** : Au début, l'usage de l'internet était limité à la réception de l'information publiée, l'internaute jouait le rôle d'un spectateur. Le premier navigateur s'appelait Mosaic, après sa disparition d'autres ont apparu tel que internet explorer, Firefox ou Google chrome, C'est le Web 1.0.

**Le Web 2.0 entre 2000 et 2009** : l'internaute n'est plus un spectateur passif, il peut partager, échanger l'information, s'exprimer et être écouté. Le Web est devenu une plateforme informatique qui fournit des applications aux utilisateurs.

**Le Web 3.0 apparu en 2010** : un Web qui organise les informations en fonction du besoin de l'utilisateur, il prend en compte la localisation et les besoins de l'utilisateur, il permet à l'utilisateur d'être connecté.

**Le Web 4.0 à partir de l'année 2020** : c'est le Web intelligent, il se caractérise par la personnalisation, et il pose de nombreuses contraintes quant à la protection des données et la vie personnelle des internautes

### **1.2.3 Les outils et technologies de la digitalisation**

Un outil numérique est un moyen électronique fonctionnant par codage de l'information. Ces outils sont présents dans notre vie quotidienne, il s'agit bien évidemment de :

- **Smartphones et tablettes**

Des outils portables multifonctionnels permettant la communication, la navigation sur Internet, l'utilisation d'applications numériques et l'interaction avec divers contenus multimédias.

- **Ordinateurs**

Des dispositifs électroniques utilisés pour traiter et stocker des données, faire fonctionner des logiciels, que ce soit dans un cadre professionnel ou personnel.

- **Appareil photo numérique**

Un appareil servant à capturer des photos et des vidéos sous format numérique, facilitant ainsi leur stockage, partage et traitement à l'aide d'outils numériques.

- **TNT – Télévision Numérique Terrestre**

Un système de diffusion télévisuelle utilisant des signaux numériques au lieu d'analogiques, offrant une meilleure qualité d'image et de son, ainsi qu'un plus grand nombre de chaînes.

- **Messagerie**

Une technologie permettant l'envoi et la réception de messages textuels, vocaux ou multimédias via Internet, comme les courriels ou les applications de messagerie instantanée.

- **Le web**

Le réseau mondial qui donne accès à une multitude de sites Internet contenant des informations, des services et des outils interactifs.

- **Réseaux sociaux**

Des plateformes numériques permettant les interactions sociales, le partage d'informations et la création de communautés virtuelles (ex. : Facebook, Twitter, LinkedIn).

- **Chat en temps réel**

Un moyen de communication numérique qui permet aux utilisateurs d'échanger instantanément des messages à travers des applications ou des plateformes en ligne.

- **Mobile**

Des téléphones portables intelligents combinant les fonctionnalités classiques du téléphone avec l'accès à Internet et à diverses applications numériques.

## ● Appareils connectés

Des dispositifs intelligents capables de se connecter à Internet ou à d'autres systèmes pour collecter des données, interagir ou être contrôlés à distance (ex. : montres intelligentes, maisons intelligentes, capteurs). (Bertrand & Jean-François, 2015)

### **3. Les assurances à l'ère de la digitalisation \_état des lieux et perspectives**

#### **3.1 Définition de la digitalisation dans le secteur des assurances :**

La digitalisation dans le secteur des assurances vise à gagner du temps et à réduire les charges administratives, améliorant ainsi à la fois l'efficacité et la rentabilité. Elle consiste à rationaliser l'acquisition des clients, la gestion de la fidélité et à minimiser les démarches papier pour renforcer la réactivité. Les outils numériques améliorent l'expérience client en s'adaptant à ses préférences et en permettant la communication via les canaux privilégiés — depuis la souscription jusqu'à la gestion des sinistres.

Parmi les principales innovations largement adoptées (à hauteur de 55 %) figurent les signatures électroniques, qui offrent la possibilité de signer des contrats en ligne de manière fluide et réduisent les abandons en cours de processus. De plus en plus de clients entament aujourd'hui leur parcours d'assurance en ligne, notamment dans le domaine des assurances dommages (IARD), en utilisant des plateformes de comparaison. Ce changement pousse le secteur vers la vente complète de contrats en ligne, obligeant les assureurs à faire de la digitalisation une priorité dans l'ensemble de leurs activités.

Malgré cette tendance, 16 % des assureurs n'ont pas encore lancé de démarches de digitalisation, et 44 % des décideurs estiment que leur entreprise manque de maturité numérique suffisante. (magazine, 2018)

#### **3.2 La régulation juridique de l'assurance numérique**

La prestation des services d'assurance est une idée récente dans la plupart des pays, en particulier dans les pays en développement, car elle nécessite des moyens matériels et techniques permettant de moderniser la réalité de l'assurance traditionnelle. Ainsi, dans le domaine de la doctrine juridique, on constate l'absence de définitions doctrinales de l'assurance électronique, en raison de l'absence d'un cadre juridique spécifique pour cette dernière. Bien que la majorité des pays n'aient pas encore intégré l'assurance électronique dans une loi autonome, certains ont commencé à proposer des services d'assurance en ligne en s'appuyant sur les lois relatives au

commerce électronique et à la signature électronique, qui permettent de conclure des contrats électroniquement et de les lier à la fonction assurantielle. (Al-Khikani, 2018)

Selon l'article 2/6 de la loi sur le commerce électronique (Populaire, 2004)(loi n°04-02 du 23 juin 2004 fixant les règles applicables aux pratiques commerciales), le contrat électronique est défini comme :

« un contrat conclu à distance sans la présence physique simultanée des parties, en recourant exclusivement à une technologie de communication électronique. »

Et l'article 4/2 de la même loi définit le contrat comme suit :

« Tout accord ou convention visant la vente d'un bien ou la prestation d'un service, rédigé à l'avance par l'une des parties, auquel l'autre partie adhère sans pouvoir y apporter de modification substantielle. » (Populaire, Loi sur le commerce électronique n°18-05, 2005)

Enfin, l'article 10/3 de la loi 04-18 sur les communications électroniques définit la communication électronique comme :

« Tout envoi, transmission ou réception de signes, signaux, écrits, images, sons, données ou informations, quelle qu'en soit la nature, par fil, fibre optique ou par voie électromagnétique. » (Populair, 2018)

Ainsi, le contrat d'assurance électronique désigne un accord visant à fournir des services d'assurance en utilisant un moyen électronique, sans la présence physique des parties.

### **3.3 Les opportunités de la digitalisation pour les assureurs**

La digitalisation permet de développer des opportunités dans le secteur des assurances, et cela, à travers différents points :

- Gestion du temps : elle permet de réduire le temps consacré aux petites tâches qui peuvent être effectuées avec de processus digitaux et concentrer le temps perdu sur des actions à plus forte valeur ajoutée.
- L'utilisation des ordinateurs portables et appareils mobiles crée une autonomie pour les assureurs et une meilleure collaboration avec les autres métiers, elle permet la mobilité de l'équipe et aide les clients à tirer profit de cette dernière et ainsi accroître leurs satisfactions.
- Optimiser les ressources : l'information peut voyager instantanément et n'est pas contrainte par une zone géographique, car la notion de distance n'existe plus.

- Diversifier ses produits et ses solutions : L'assureur peut s'adapter à la demande et la situation de chaque client et lui offrir un produit spécifique à ses caractéristiques, à travers l'exploitation du Big Data, mais tout en gardant le principe de base de l'assurance qui est la mutualisation
- L'utilisation des objets connectés permet à l'assureur d'avoir des informations sur le comportement de son assuré et ainsi lui offrir un produit personnalisé et un tarif adapté
- La digitalisation permet de limiter les erreurs, et facilite la détection des anomalies et leur correction (Re, 2018)

### **3.4 Les enjeux de la digitalisation dans le secteur de l'assurance**

La digitalisation représente aujourd'hui un levier stratégique majeur pour les compagnies d'assurance, leur permettant d'améliorer leur efficacité opérationnelle, de renforcer l'engagement client et d'explorer de nouvelles opportunités commerciales. Cependant, ce processus de numérisation s'accompagne de nombreux défis que les assureurs doivent anticiper et maîtriser afin d'éviter les écueils potentiels . (Boshi, 2022)

#### **1. Confidentialité et sécurité des données**

La protection des données personnelles constitue l'un des défis les plus cruciaux pour les assureurs, qui manipulent des volumes importants d'informations sensibles sur leurs clients. Avec le recours croissant au stockage dans le cloud, ces données sont davantage exposées aux cyberattaques et aux violations de sécurité. Il est donc impératif pour les assureurs de déployer des dispositifs de sécurité robustes, tels que le chiffrement des données et l'authentification multifacteur, afin de garantir l'intégrité et la confidentialité des informations collectées.

#### **2. Infrastructures technologiques**

La réussite de la transformation digitale repose également sur la mise en place d'infrastructures technologiques performantes et adaptées. Cet impératif peut engendrer des investissements significatifs, notamment pour moderniser les systèmes d'information et former les ressources humaines aux nouvelles compétences numériques. Les assureurs doivent veiller à disposer des capacités techniques et organisationnelles nécessaires pour accompagner ces mutations et atteindre leurs objectifs de digitalisation.

#### **3. Contraintes réglementaires**

Le cadre réglementaire constitue un autre défi majeur, dans la mesure où le secteur de l'assurance est soumis à une régulation stricte. La transformation numérique peut en effet introduire des pratiques susceptibles d'entrer en conflit avec les réglementations en vigueur. Par exemple,

l'utilisation d'algorithmes d'analyse de données pour la tarification des produits pourrait soulever des questions éthiques et juridiques si elle aboutit à des discriminations envers certains profils de clients. Il est donc essentiel que les assureurs collaborent étroitement avec les autorités de régulation afin de garantir la conformité de leurs initiatives digitales.

#### **4. Risques opérationnels**

Enfin, la digitalisation accroît la dépendance des processus aux technologies, ce qui peut amplifier les risques opérationnels. Les dysfonctionnements techniques, les interruptions de service ou les erreurs systémiques peuvent avoir des conséquences importantes sur les activités de l'assureur. Il est donc nécessaire de mettre en place des mécanismes rigoureux de gestion des risques afin de prévenir et limiter ces vulnérabilités.

### **3.5 Les caractéristiques et le processus de digitalisation**

Trois dimensions essentielles accompagnent la transformation numérique des entreprises utilisatrices :

- **L'orientation client** : La mise en place de canaux de distribution, qu'ils soient physiques ou numériques, constitue la première démarche, la plus naturelle pour toute entreprise désireuse de fidéliser sa clientèle et de renforcer la relation client.
- **La transformation digitale interne** : La cohérence organisationnelle est une condition indispensable pour garantir une expérience client harmonieuse. Cela passe par une refonte des processus internes et une modernisation des technologies afin d'assurer l'alignement entre les différents services de l'entreprise.
- **L'évolution des modèles économiques** : Oser être pionnier dans la transformation numérique d'un secteur peut offrir à l'entreprise une opportunité unique de repositionnement stratégique, d'élargissement de son portefeuille clients et de consolidation de leur fidélité.

### **3.6 Les étapes du processus de digitalisation :**

La digitalisation a profondément transformé le secteur de l'assurance, longtemps caractérisé par des processus manuels et des outils informatiques dépassés. Depuis le début des années 2000, ce secteur s'est engagé dans une modernisation accélérée, portée par l'essor des technologies numériques.

#### **A. L'essor de l'e-assurance**

L'apparition de l'e-assurance a permis aux clients de souscrire et de gérer leurs contrats entièrement en ligne, facilitant ainsi des démarches telles que la demande d'attestation ou la déclaration de sinistre, sans passage en agence. L'intégration de la signature électronique a rendu possible la dématérialisation complète du parcours client. (Speaker, 2017)

### **B. L'impact du Big Data**

Le Big Data marque une nouvelle étape pour les assureurs, leur offrant la capacité d'analyser d'importants volumes de données pour personnaliser les services et mieux accompagner les assurés. Trois axes principaux structurent cette évolution :

- Volume : La quantité de données générées a connu une croissance exponentielle, la majorité ayant été produite récemment.
- Vitesse : Les progrès technologiques permettent aujourd'hui de collecter et traiter les données en temps réel.
- Variété : Les sources d'information se diversifient, englobant réseaux sociaux, sites web, emails et systèmes internes.

### **Risques associés au Big Data**

L'exploitation du Big Data soulève plusieurs défis :

- Confidentialité : La protection des données personnelles doit être assurée et encadrée.
- Hypersegmentation : Une segmentation trop fine peut exclure certains profils du marché.
- Fraude : La fiabilité des données est essentielle pour limiter les risques de fraude.
- Réglementation : Les différences de législation entre pays peuvent créer des déséquilibres concurrentiels.
- Traçabilité : L'audit des données devient plus complexe, nécessitant de nouvelles règles de gouvernance.

### **Enjeux du Big Data**

Le Big Data offre des opportunités majeures :

- Personnalisation de l'offre : Les données permettent d'adapter les produits aux besoins spécifiques de chaque client.
- Optimisation du ROI marketing : Les outils d'analyse facilitent l'ajustement en temps réel des campagnes.
- Marketing en temps réel : L'accès immédiat à l'information accélère la prise de décision et l'action.

- Gestion de l'e-réputation : L'analyse des données web permet de surveiller et d'ajuster l'image de marque. (Lenglet, 2011)

### **3.7 L'impact de la digitalisation sur le secteur des assurances**

La digitalisation transforme profondément le secteur assurantiel. Pour près de 75 % des assureurs, elle vise avant tout à améliorer la relation client et attirer de nouveaux prospects, tandis que l'optimisation des processus et l'efficacité opérationnelle restent des objectifs secondaires mais complémentaires.

#### **A. Effets sur la relation client**

L'essor des technologies de l'information et de la communication (TIC) facilite l'accès des clients à l'information et renforce leurs exigences (disponibilité, personnalisation). Ils recherchent des solutions rapides pour les tâches simples, tout en souhaitant des conseils financiers personnalisés. La multiplicité des canaux de communication améliore la réactivité, la personnalisation et le suivi des demandes.

#### **B. Effets sur la distribution**

La digitalisation impose une adaptation des produits aux nouveaux modes de distribution et favorise l'émergence de points de vente connectés. Elle se traduit par la gestion électronique des documents, la mise à disposition d'informations en ligne, réduisant le rôle prospectif des commerciaux, qui doivent en retour développer leur expertise face à des clients mieux informés. Par ailleurs, les outils mobiles (smartphones, tablettes connectés au cloud) deviennent indispensables.

#### **C. Effets sur l'organisation**

Le passage au numérique requiert une réorganisation interne : intégration transversale ou création d'une direction dédiée au digital, dématérialisation complète des processus pour accélérer le partage d'informations, et montée en compétences en Big Data vers une culture axée sur les données. La direction doit accompagner ces mutations en pilotant le changement.

##### **C.1 Effets sur les ressources humaines**

Les besoins en **nouveaux profils** se multiplient : recrutement ciblé de **community managers** pour les réseaux sociaux, de **développeurs d'applications mobiles** et d'autres experts du numérique, tout au long de la chaîne de valeur de l'assurance. (Gombault, 2003)

### 3.8 Les tendances de la transformation digitale dans le secteur des assurances

Les assureurs cherchant à renforcer leur avantage concurrentiel doivent envisager d'adopter plusieurs des tendances émergentes de la transformation digitale (Rai, 2021) :

- **Analyse prédictive** : cette technologie permet de collecter et d'exploiter une grande variété de données pour anticiper les comportements des clients. Elle peut être utilisée pour :
  - Identifier les risques de fraude
  - Définir la tarification et la sélection des risques
  - Prévoir les tendances du marché
  - Repérer les clients susceptibles d'annuler leurs contratsSon adoption s'est traduite par une amélioration de la précision et des revenus pour de nombreux assureurs.
- **Internet des Objets (IoT)** : l'IoT donne accès à des volumes importants de données en temps réel sur la vie des assurés, permettant aux assureurs d'innover et de créer de nouvelles opportunités.
- **InsurTech** : les start-ups de l'InsurTech utilisent les technologies de pointe pour accroître l'efficacité, réduire les coûts et améliorer l'expérience client. Elles transforment la manière dont les données en temps réel et prédictives sont collectées et utilisées pour concevoir de nouveaux produits d'assurance.
- **Chatbots** : d'après certaines estimations, 95 % des interactions clients pourraient être prises en charge par des chatbots d'ici 2025. Ces assistants virtuels facilitent la gestion des réclamations, les demandes de service et les réponses aux questions fréquentes.
- **Cloud Computing** : l'informatique en nuage améliore la rapidité et la flexibilité des assureurs, leur permettant de gérer leurs données via les services et outils des fournisseurs de cloud.
- **Réseaux sociaux** : les médias sociaux jouent un rôle croissant dans la communication entre les assureurs et leurs clients. Ils offrent aussi aux consommateurs la possibilité de comparer, d'évaluer et de donner leur avis sur les produits d'assurance.
- **Intelligence Artificielle (IA)** : l'IA permet aux assureurs de personnaliser l'expérience client, d'accélérer les processus de souscription et de traitement des sinistres, et d'obtenir des rapports plus précis en un temps réduit. Elle favorise l'automatisation des tâches simples,

réduisant ainsi les coûts de service et réservant l'intervention humaine aux situations plus complexes.

En somme, les technologies numériques et l'émergence de nouvelles sources de données transforment profondément le secteur de l'assurance. L'utilisation croissante du Big Data, de l'IA et de l'IoT élargit le rôle des données au sein des modèles économiques, tout en améliorant la gestion et la prévention des risques.

Ces avancées technologiques interviennent à toutes les étapes : souscription automatique, évaluation des risques, notification et traitement des sinistres en temps réel, prévision des événements, libre-service ou paiements électroniques.

L'assurance devient également plus centrée sur le client : le rôle des assureurs dépasse désormais la simple gestion des contrats et des indemnisations pour inclure des services de conseil visant à prévenir et réduire les risques. Les outils de suivi et de visualisation en temps réel modifient en profondeur la relation entre assureurs et assurés.

Enfin, un tableau récapitulatif présente les principaux outils de la transformation digitale et leur impact sur les différentes fonctions de l'assurance.

**Tableau 1:** La digitalisation de l'assurance

<i><b>Un exemple d'en-tête de colonne</b></i>	<i><b>Outils</b></i>	<i><b>Impact sur l'assurance</b></i>
<i><b>conception et développement de produit</b></i>	Big data IoT Blockchain	- Collecte de données et service personnalisation - Produit/ innovations de services - Produits/ diversification des services
<i><b>Risque d'assurance (évaluation)</b></i>	Big data AI IoT Blockchain Cloud computing	Réduction des asymétries d'information - Appréciation plus fine des risques - Plus de possibilité de prévention des risques - Une segmentation plus fine grâce à de plus grandes capacités de traitement

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une tarification plus adaptée au risque</li> <li>- Informations contractuelles stockées numériquement</li> </ul>
<b><i>Vente et distribution</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Big data</li> <li>Cloud computing</li> <li>AI</li> <li>Social networks</li> <li>Appareils mobiles</li> <li>Site Internet et applications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Davantage de diffusion d'informations sur le marché</li> <li>- Informations contractuelles stockées numériquement</li> <li>- Augmentation du nombre de polices achetables en ligne</li> <li>- Implication accrue du client dans le processus de vente</li> <li>- Innovation et diversification des canaux de vente</li> </ul>
<b><i>Gestion des déclarations</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Big data</li> <li>AI</li> <li>Blockchain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Évaluation plus précise des sinistres</li> <li>- Réduction de la fraude</li> <li>- Calcul et paiement automatisés des sinistres</li> <li>- Possibilité de réclamer des dommages et suivre les procédures par voie numérique - Diminution du temps de traitement</li> </ul>

*Source :* (Bera & Pauch, 2022)

### **3.9 L'impact des InsurTech sur le secteur assurantiel en Algérie**

L'adoption des Insurtech connaît une croissance fulgurante à l'échelle mondiale, redéfinissant l'avenir de l'industrie de l'assurance et ouvrant de nouvelles perspectives, notamment pour les

marchés émergents comme l'Algérie. Cette dynamique mondiale se traduit par plusieurs tendances majeures ayant un impact direct sur le secteur des assurances algérien :

- **Transformation des modèles économiques** : Les Insurtech bouleversent les schémas traditionnels de l'assurance en introduisant des approches innovantes basées sur la technologie. Parmi celles-ci figurent la distribution en ligne, la tarification fondée sur l'analyse des données, l'automatisation de la gestion des sinistres et les partenariats avec d'autres secteurs tels que la santé ou l'automobile. Ces nouvelles pratiques favorisent la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et un meilleur engagement des clients. (CNA, 2023)
- **Impact sur le marché algérien** : Bien que l'adoption des Insurtech en Algérie demeure encore limitée par rapport aux marchés plus matures, leur potentiel transformateur est indéniable. Elles représentent une opportunité stratégique pour moderniser le secteur de l'assurance en introduisant des solutions technologiques adaptées aux besoins locaux. Cela pourrait inclure la numérisation des processus, la conception de produits d'assurance personnalisés ou encore la mise en place de plateformes numériques favorisant une distribution plus accessible et efficace. (Mouvement, 2021)
- **Défis et opportunités** : La mise en œuvre des Insurtech en Algérie pourrait néanmoins se heurter à des obstacles tels que les contraintes réglementaires, l'insuffisance des infrastructures technologiques ou les préoccupations relatives à la sécurité des données. Cependant, ces défis constituent aussi des leviers d'innovation : les Insurtech ont l'opportunité de collaborer avec les autorités et les acteurs locaux pour surmonter ces barrières et proposer des solutions adaptées au contexte national. (Tribune, S.D)

En définitive, l'adoption des Insurtech à l'échelle mondiale a des répercussions significatives sur le secteur de l'assurance en Algérie, apportant à la fois des défis et des opportunités. Cette transformation numérique, portée par des technologies telles que la blockchain, le big data ou les startups innovantes, redéfinit les services d'assurance en offrant des expériences plus personnalisées, une meilleure gestion des risques et une réduction des coûts. Face à ces mutations, les assureurs traditionnels algériens sont appelés à investir dans ces nouvelles technologies et à nouer des partenariats avec les Insurtech afin d'offrir des solutions plus transparentes, précises et fiables pour l'ensemble des parties prenantes du secteur.

### 3.10 Les impacts prévisibles de la transformation digitale sur les différentes fonctions d'une entreprise d'assurances

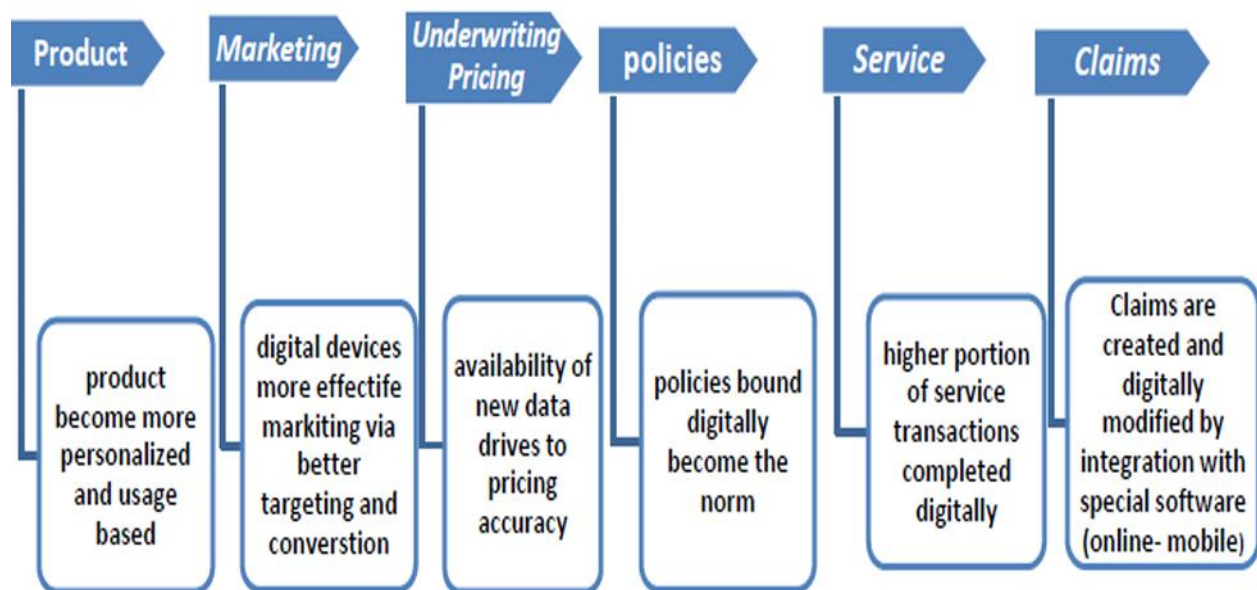
"La donnée, véritable matière première des assurances, pousse le secteur à une transformation profonde avec l'essor de la digitalisation" (Optimind, 2014)

Cette évolution se traduit par :

- la création de produits plus personnalisés et adaptés au marché,
- une gestion optimisée du portefeuille grâce à un meilleur suivi des risques en temps réel,
- l'amélioration des processus internes, longtemps freinés par les limites technologiques.

En somme, la digitalisation modifiera durablement le comportement d'achat des clients, et l'industrie de l'assurance doit agir rapidement pour accompagner ce changement. La figure suivante montre l'impact de la transformation digitale à de nombreux niveaux sur le secteur de l'assurance.

**Figure 02:** Les effets de la transformation digitale dans le secteur d'assurance



*Source :* (Radwan, 2022)

## **CHAPITRE II**

# **Méthodologie de recherche et cadre organisationnel**

Dans ce chapitre, nous exposerons, dans une première section, la méthodologie adoptée pour la réalisation de ce travail de recherche ainsi que les raisons ayant motivé le choix du thème. Dans une seconde section, nous présenterons le cadre organisationnel dans lequel les activités de collecte de données et d'analyse ont été menées.

### **Section 01 : Méthodologie de recherche**

Dans cette section, nous présenterons la méthodologie adoptée dans le cadre de notre recherche. Nous exposerons d'abord les motivations ayant conduit au choix du sujet, ainsi que les objectifs et le champ d'investigation. Ensuite, nous décrirons la méthode de recherche utilisée et le processus d'analyse des données collectées.

#### **1.1. Les raisons et le champ de la recherche**

##### **1.1.1. Choix de l'organisme d'accueil**

Après avoir consulté et analysé les travaux réalisés dans le domaine de la digitalisation et de son application dans le secteur des assurances, nous avons constaté que la majorité des études se concentrent sur les entreprises traditionnelles adoptant la digitalisation comme un outil d'amélioration de la performance ou de développement des services.

Bien que l'étude de ces entreprises soit pertinente, il nous a semblé essentiel d'élargir notre champ de recherche pour inclure les acteurs moteurs de l'innovation numérique, spécifiquement dans le secteur des assurances en Algérie.

Dans ce cadre, l'Union Algérienne des Réassurances (UAR) a été choisie comme organisme d'accueil pour notre stage, en tant qu'acteur majeur du marché national des assurances. Durant notre stage, et compte tenu de la spécificité de notre sujet lié à la digitalisation dans le secteur des assurances, nous avons également été orientés vers le laboratoire Algeria FinLab, un laboratoire exclusivement spécialisé dans l'innovation numérique appliquée au secteur assurantiel en Algérie, qui se concentre sur le développement de solutions digitales favorisant la transformation numérique de ce secteur précis.

Pour renforcer davantage notre étude par des données concrètes sur la digitalisation au sein des compagnies d'assurances, nous avons également effectué une visite de terrain auprès de la Société Nationale d'Assurance (SAA), l'une des plus grandes compagnies d'assurance en Algérie, où nous avons eu l'opportunité de recueillir des informations supplémentaires sur leurs stratégies digitales et leurs projets de transformation numérique. Cette démarche nous a permis

d'enrichir notre analyse et d'approfondir notre compréhension de la réalité actuelle de la digitalisation sur le marché local.

## **1.2. L'objet de la recherche**

Cette recherche vise à étudier la mise en œuvre de la numérisation au sein des compagnies d'assurance en Algérie, en adoptant une perspective analytique interne basée sur des observations de terrain et des données réelles collectées auprès d'acteurs clés du secteur. L'étude se concentre sur la manière dont les outils et solutions numériques sont adoptés en interne, les défis organisationnels, techniques et humains qui accompagnent cette adoption, ainsi que les enjeux stratégiques liés à l'accélération de la transformation numérique dans un environnement traditionnellement structuré.

Cette étude n'aborde pas la numérisation du point de vue du client ou sous un angle externe, mais se focalise exclusivement sur les opérations internes de l'entreprise : comment elle planifie la numérisation, les ressources qu'elle alloue, comment elle gère la résistance au changement, et comment elle réussit ou échoue à intégrer les nouvelles technologies dans ses activités quotidiennes. L'étude traite également de questions clés telles que la gouvernance des projets numériques, la capacité de l'entreprise à adapter sa structure organisationnelle, et la formation des employés pour accompagner le changement.

L'Union Nationale des Assurances et Réassurances (UAR) a été choisie comme organisme hôte en raison de son rôle central dans le secteur, ce qui nous a permis d'accéder à Algeria FinLab, une initiative stratégique visant à soutenir la numérisation du secteur des assurances au niveau national. Cependant, étant donné qu'Algeria FinLab était encore en phase de lancement, nous avons également visité la Compagnie Nationale d'Assurance (SAA) à Bab Ezzouar, l'une des institutions les plus avancées en matière d'intégration numérique, afin d'élargir le champ de l'étude et d'approfondir notre analyse des disparités de maturité numérique entre les acteurs du marché.

À travers cette étude, nous visons à identifier les facteurs clés de succès des projets de numérisation, à révéler les écarts entre les intentions stratégiques et la mise en œuvre réelle, et à fournir des recommandations pratiques pour améliorer l'efficacité de la transformation numérique au sein des compagnies d'assurance algériennes.

## **1.3. Méthodologie de la recherche**

La méthodologie adoptée dans cette étude, vise à explorer l'état des lieux de la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie, ainsi qu'à analyser ses perspectives de développement. Elle

décrit les étapes suivies pour la collecte et l'analyse des données, tout en exposant le cadre théorique mobilisé pour comprendre le phénomène étudié, à la lumière des défis et opportunités liés à la digitalisation dans ce secteur.

Compte tenu de la complexité du sujet — qui recouvre des dimensions techniques, organisationnelles et humaines — une méthodologie flexible et globale s'est imposée. Ainsi, nous avons combiné une analyse théorique avec une enquête de terrain, ce qui a permis de réduire l'écart entre les modèles conceptuels de la digitalisation des assurances et les pratiques concrètes observées en Algérie. Cette approche a été guidée par la nature de notre problématique, les spécificités du contexte algérien, et la nécessité de produire des résultats exploitables.

### **1.3.1. La démarche descriptive et analytique**

Conformément à la nature de notre étude, qui vise à décrire l'état de la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie et à analyser ses perspectives d'évolution, nous avons adopté une démarche descriptive et analytique. Cette approche permet de comprendre le phénomène étudié en présentant de manière précise les données qui lui sont liées, puis en les analysant afin d'en dégager des résultats et des interprétations pertinentes.

L'aspect descriptif de notre méthodologie repose sur la présentation globale de la digitalisation au sein des compagnies d'assurances algériennes, en abordant les dimensions organisationnelles, techniques et humaines, à partir de données de terrain et de documents officiels. Quant à l'aspect analytique, il nous a permis d'interpréter les différents éléments observés, d'identifier les défis rencontrés par le secteur, ainsi que les opportunités potentielles pour favoriser la transformation numérique.

Cette méthodologie nous a ainsi permis d'établir un lien entre les données empiriques et les cadres théoriques, et de construire une vision claire du niveau de digitalisation du secteur et de la capacité des acteurs à accompagner ce changement.

### **1.3.2. Approche méthodologique qualitative**

Notre présence au sein de l'entreprise a joué un rôle clé dans la construction de notre compréhension de son fonctionnement. Face à la richesse et à la complexité des données collectées sur le terrain, nous avons opté pour une méthodologie de recherche qualitative. Selon (CAMPENDHOUDT & QUIVY , 2011), la recherche qualitative se définit comme un ensemble de techniques d'investigation visant à offrir une vision approfondie des comportements et

perceptions des individus, permettant ainsi d'étudier leurs opinions sur un sujet spécifique de manière détaillée. Cette approche permet de générer des idées et des hypothèses susceptibles de contribuer à la compréhension de la manière dont une question est perçue par la population cible et d'identifier les options qui y sont associées.

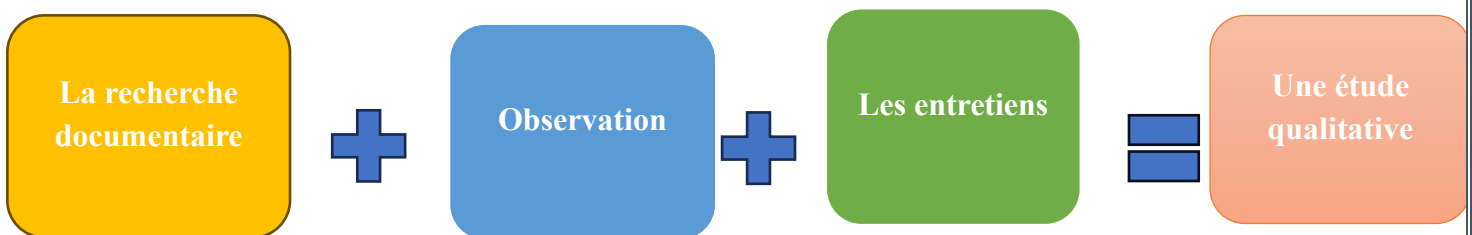
L'une des techniques principales de collecte de données dans cette approche repose sur les entretiens, qui ont pour objectif d'explorer un phénomène en profondeur. Il est ainsi nécessaire non seulement de mettre les participants à l'aise pour les encourager à s'exprimer librement, mais aussi d'analyser leurs comportements non verbaux afin d'enrichir l'interprétation des données recueillies.

### 1.3.3 Outils de collecte de données :

Tout travail scientifique nécessite la collecte d'informations, qui doivent être obtenues à travers diverses techniques afin d'assurer leur authenticité, fiabilité et validité. Le choix des techniques à utiliser dépend de plusieurs facteurs : la question de recherche, les méthodes choisies, la nature même de l'étude, et surtout les contraintes et possibilités du terrain.

Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour une approche combinant trois techniques principales de collecte d'informations : la recherche documentaire, l'observation participante, et l'entretien semi-directif. Cette combinaison nous permet d'approfondir notre compréhension du cas étudié de manière plus complète et nuancée.

**Figure 3:** outils de collecte de données



**Source :** élaboré par nous-même à partir des informations ci-dessus.

Cette figure représente la combinaison entre les trois outils de collecte des données utilisées en ce qui concerne notre sujet de recherche. Pour notre étude qualitative on va s'appuyer sur

### **1.3.3.1. Les entretiens semi directifs**

L'entretien semi-directif est l'un des outils les plus utilisés dans la recherche qualitative en sciences de gestion. Il permet au chercheur de recueillir des données approfondies sur le sujet d'étude à travers une interaction directe avec les enquêtés. Il se définit comme un échange en face à face dans lequel le chercheur cherche à encourager l'enquêté à exprimer ses opinions et ses expériences sur un thème déterminé, tout en orientant l'échange de manière souple vers les objectifs de la recherche. (FREYSSINET -DOMINJON , 1997)

En méthodologie de recherche, on distingue généralement trois types d'entretiens :

- L'entretien libre (non-directif) : une seule question générale est posée, laissant l'enquêté s'exprimer librement sans intervention du chercheur.
- L'entretien semi-directif : basé sur un guide d'entretien structuré autour de thèmes ou questions préparées, il permet une certaine liberté de réponse tout en assurant la couverture des axes essentiels de la recherche.
- L'entretien directif : très structuré, toutes les questions sont prévues à l'avance, laissant peu de marge à l'enquêté.

Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour l'entretien semi-directif, jugé plus adapté à la nature de notre sujet et pertinent pour analyser des expériences concrètes et professionnelles. Un guide d'entretien a été élaboré en collaboration avec notre encadrant, structuré autour de trois axes principaux : la réalité de la digitalisation dans le secteur des assurances, les défis rencontrés, et les perspectives futures de son développement.

Deux entretiens ont été menés : le premier avec Monsieur Ikram Eddine HAICHOOR, responsable au sein de Algeria FinLab, qui nous a exposé les projets numériques portées par ce laboratoire en faveur de l'innovation dans le secteur des assurances. Le second a été réalisé avec Monsieur Hamid BOUFIJINE, Directeur Général des Recours et Réclamations en matière d'assurance automobile auprès de la SAA, avec qui nous avons abordé les applications concrètes de la digitalisation dans le traitement des dossiers et les obstacles associés.

Ces entretiens ont enrichi notre compréhension du terrain et permis d'identifier les pratiques et enjeux liés à la digitalisation dans les assurances en Algérie, tout en tenant compte des spécificités sociales et culturelles des répondants et du contexte institutionnel.

### **1.3.3.2. La recherche documentaire**

L'étude documentaire est l'un des outils essentiels de collecte de données dans une approche qualitative. C'est un outil indispensable pour une compréhension approfondie du sujet de recherche. Cet outil nous a permis de collecter des informations riches et variées en nous appuyant sur plusieurs sources.

Dans le cadre de notre étude sur la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie : état des lieux et perspectives, nous avons principalement recours à la documentation scientifique et académique en révisant de nombreuses publications, articles scientifiques publiés sur des plateformes numériques telles que : *Google Scholar*, *ScienceDirect*, , ainsi que des normes internationales et des rapports institutionnels, en plus de thèses qui ont abordé des sujets similaires, ce qui nous a permis de construire une base théorique solide, comme indiqué dans la bibliographie. En outre, nous avons utilisé les documents internes de l'Union des Assurances et Réassurances (UAR) et Algeria FinLab, où nous avons pu consulter un ensemble de données officielles, de modèles numériques utilisés, et des rapports réglementaires qui nous ont fourni une vision réaliste sur l'évolution de la digitalisation au sein de ces institutions.

Ces informations nous ont grandement aidés à comprendre les mécanismes de la transition numérique, les défis rencontrés par les entreprises d'assurances algériennes, ainsi que les initiatives mises en place pour renforcer l'innovation et s'adapter aux transformations digitales.

### **1.3.3.3. L'observation participante**

L'observation constitue l'une des principales techniques de collecte de données que nous avons mobilisée durant notre présence sur le terrain au sein de l'entreprise. Elle nous a offert l'opportunité d'accéder directement à la réalité opérationnelle. Cette méthode s'est révélée particulièrement utile, car elle nous a permis d'élaborer une vision objective fondée sur des faits concrets, plutôt que de nous limiter aux seules déclarations verbales, « L'observation constitue un mode de recueil alternatif de l'entretien dans le sens où le chercheur peut analyser des données factuelles dont les occurrences sont certaines, plutôt que des données verbales dont l'inférence factuelle est sujette à caution » (Thiétart, 2007)

Au sein de Algeria FinLab, nous avons pu suivre les mécanismes de soutien aux initiatives numériques dans le secteur des assurances. Quant à SAA, l'observation nous a permis d'évaluer

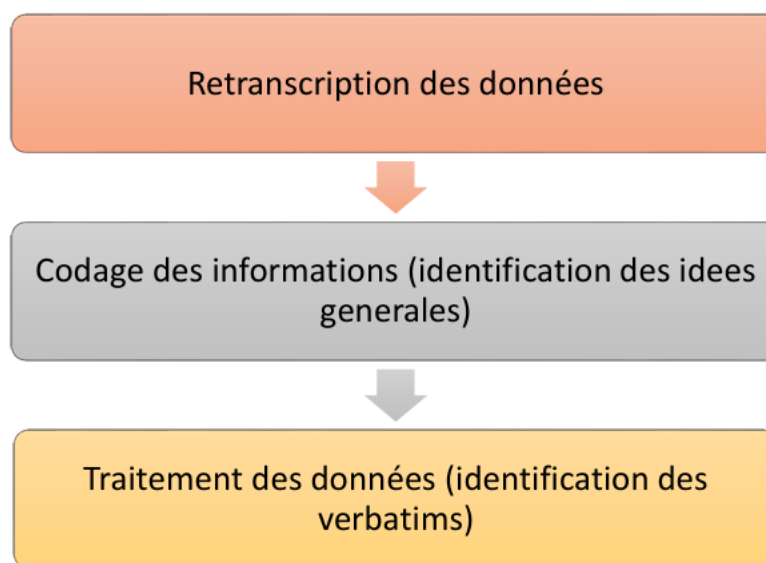
l'avancement de la digitalisation, notamment dans le traitement des dossiers de sinistres et dans les relations avec les clients.

Ces observations ont joué un rôle clé dans l'approfondissement de notre compréhension du terrain, et ont également contribué à améliorer notre guide d'entretien en formulant des questions plus ciblées et pertinentes par rapport au sujet.

## 1.4 Analyse des données

L'analyse de données qualitatives se fait en trois étapes essentielles, comme le montre la figure suivante (Anderani & Conchon, 2005)

**Figure 4:** les étapes de l'analyse des données qualitative



Source : (ANDERANI.L & CONCHON.M, 2005)

### 1.4.1 Retranscription des données

La retranscription consiste à reproduire fidèlement et mot à mot les entretiens réalisés. Elle fournit une base écrite qui facilite l'organisation et l'analyse ultérieure des informations.

### 1.4.2 Codage des informations

Après la retranscription, le codage permet de structurer les données. Il existe deux types :

- **Codage ouvert** : lecture ligne par ligne pour faire émerger les thèmes de manière inductive, sans cadre théorique préalable.
- **Codage fermé** : les données sont codées selon des hypothèses prédéfinies.

Choix méthodologique : Le codage ouvert a été retenu pour identifier les catégories et thèmes émergents directement à partir des données, assurant ainsi une analyse flexible, rigoureuse et fidèle à la réalité des participants.

### **1.4.3 Traitement des données**

Deux types de traitement sont possibles :

- **Traitement sémantique** : utilisé principalement ici, il vise à interpréter le sens, le contexte, et les intentions exprimées dans les propos.
- **Traitement statistique** : utilisé ponctuellement pour une analyse de fréquence des mots avec NVIVO, afin de détecter les récurrences lexicales.

Méthode appliquée : les deux études de cas ont été analysées manuellement, en suivant les **trois** étapes : retranscription, codage, traitement sémantique, avec une touche de statistique pour vérification.

### **1.5. Difficultés rencontrées**

Au cours du développement de cette recherche, plusieurs difficultés ont été rencontrées, chacune ayant eu un impact spécifique sur différentes étapes de l'étude. Ces défis étaient principalement d'ordre méthodologique, logistique et contextuel.

#### **1. Accès limité à l'information :**

L'un des principaux obstacles a été la difficulté à accéder à des données actualisées et détaillées sur les processus de digitalisation au sein des compagnies d'assurance algériennes. Le manque de transparence et la disponibilité restreinte de la documentation interne ont rendu l'analyse approfondie à partir de sources secondaires particulièrement complexe.

#### **2. Planification et disponibilité des interviewés :**

L'organisation d'entretiens semi-directifs avec les acteurs clés du secteur de l'assurance s'est révélée difficile. Certains professionnels étaient réticents à participer, tandis que d'autres avaient des emplois du temps chargés, ce qui a retardé la phase de collecte de données.

### 3. **Contraintes liées à l'observation :**

Bien que l'observation participante ait constitué un outil essentiel, le fait qu'Algeria FinLab n'était pas encore pleinement opérationnel sur le plan commercial a limité notre capacité à observer des pratiques numériques concrètes. Toutefois, les visites à la Société Nationale d'Assurance (SAA) ont permis de compenser partiellement cette contrainte.

### 4. **Sensibilité du sujet :**

La thématique de la transformation digitale dans le secteur des assurances touche à des dimensions stratégiques et concurrentielles. Cela a engendré une certaine réserve de la part des participants lorsqu'il s'agissait d'aborder les pratiques internes ou les défis technologiques rencontrés par leurs institutions.

### 5. **Contraintes académiques et logistiques :**

Comme c'est souvent le cas dans les travaux de recherche menés par des étudiants, la contrainte de temps et de ressources a limité l'ampleur de l'étude. La réalisation d'une enquête de terrain plus vaste aurait nécessité un soutien institutionnel supplémentaire et un accès prolongé aux entreprises.

Malgré ces obstacles, chaque difficulté rencontrée a constitué une occasion d'adapter nos méthodes et de renforcer la rigueur de notre démarche, permettant ainsi une analyse plus réfléchie et ancrée dans la réalité du terrain.

## **Section 02 : Organisme d'accueil**

Dans cette section, nous allons présenter l'organisme d'accueil au sein duquel le travail de recherche a été mené. Il s'agit de l'Union Algérienne de Réassurance (UAR), une entreprise publique spécialisée dans la réassurance, qui joue un rôle central dans le système assurantiel algérien. Il convient de préciser qu'au cours de la période de stage, j'ai été orienté vers le laboratoire Algeria FinLab afin de découvrir les mécanismes de digitalisation mis en œuvre. J'ai également effectué une visite à la Société Nationale d'Assurance (SAA) dans le but d'approfondir mes connaissances de terrain sur la transformation numérique dans le secteur des assurances.

### **1. présentation de l'UAR**

L'Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance, par abréviation (UAR) est une association professionnelle créée en 1994, constituée et régie conformément aux dispositions de l'Ordonnance n° 95/07 du 25 Janvier 1995 relative aux assurances, modifiée et complétée par la

loi n° 06/04 du 20 Février 2006 et agréée par le Ministère des Finances par décision n° 001 du 06 janvier 2014.

L'UAR regroupe les compagnies d'assurance et de réassurance ainsi que les succursales de sociétés étrangères pratiquant l'assurance et la réassurance tout statut juridique confondu.

Les principaux dirigeants de l'Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance (UAR) comprennent un Président, élu parmi les représentants des membres actifs de l'Assemblée Générale pour un mandat de quatre (04) ans selon les statuts de l'UAR. Actuellement, M. Benmicia Youcef, PDG de la SAA, assure la présidence de l'union depuis le 31 octobre 2022. Le Président, épaulé par deux Vice-présidents, représente l'UAR dans tous les domaines civils et professionnels devant les autorités nationales et internationales. Il peut déléguer ses pouvoirs, limités ou étendus, à l'un et/ou l'autre des Vice-présidents ainsi qu'au Délégué Général actuel, M. BERRAH Abdelhakim, entré en fonction le 1er février 2024, en remplacement de M. OUZZANE Sid Ali.

## **1.1 Organisation marché du UAR:**

### **Assurances de dommages**

Elles sont actuellement au nombre de treize (13) compagnies à pratiquer cette catégorie d'assurances.

### **Assurances de personnes**

Il existe actuellement huit (8) compagnies d'assurance habilitées à pratiquer les assurances de Personnes.

### **Assurances spécialisées**

Deux (02) compagnies d'assurances sont habilitées à pratiquer les assurances dites « Spécialisées».

### **Réassurance**

Il existe actuellement une (1) seule compagnie habilitée à pratiquer la réassurance en Algérie.

## **1.2 Intermédiaires d'assurance**

- experts, commissaires d'avaries et actuaires
- agents généraux en assurance
- agents souscripteurs

## **1.3 Les adhérents de l'UAR**

1. GIG Algeria
2. SAA - Société Nationale d'Assurance

3. ALLIANCE Assurances
4. AMANA Assurances
5. AXA Assurances Algérie
6. CIAR - Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance
7. CAAT - Compagnie Algérienne des Assurances
8. CARDIF El Djazair
9. CASH Assurances
10. CCR - Caisse Centrale de Réassurance
11. CNMA - Caisse Nationale de Mutualité Agricole
12. GAM Assurances
13. MACIR VIE - Assurance Vie
14. CAAR - Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance
15. Takaful Algérie
16. TALA Assurance
17. TRUST Algeria
18. Algeria Taqaful – Bureau National des Statistiques

**Figure 5:** Les adhérents de l'UAR



**Source:** Le site officiel de l'Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance (UAR)

## **1.4 Principales missions de l'UAR**

- Défendre et représenter les intérêts collectifs de ses membres auprès des tiers et des pouvoirs publics.
- Informer et sensibiliser les adhérents et le public sur les questions liées à l'activité d'assurance.
- Fournir un cadre de concertation et d'échange entre les membres sur toutes les questions d'intérêt commun.
- Assister les membres dans la résolution de problèmes techniques, juridiques ou financiers, notamment en matière de gestion des risques, réassurance et coassurance.
- Promouvoir la croissance du marché, en cohérence avec la stratégie nationale, et contribuer à la stabilité économique.
- Encourager les études techniques et managériales liées à l'évolution du secteur et à son adaptation au contexte juridique et économique, national et international.
- Mettre en œuvre des outils technico-juridiques pour fiabiliser la souscription et l'évaluation des risques.
- Améliorer la qualité des prestations au bénéfice des assurés et bénéficiaires d'indemnités.
- Veiller au respect de la déontologie professionnelle, et proposer des sanctions en cas de manquement.
- Promouvoir la formation continue et de haut niveau pour les cadres du secteur en matière de gestion, sinistres, risques et ingénierie financière.
- Renforcer la communication interne et externe du secteur, et valoriser l'image de l'assurance auprès du public.
- Favoriser la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux, y compris la participation aux rencontres sur l'assurance et la réassurance.
- Lancer des études prospectives, notamment sur la modernisation des règles prudentielles et la mise en place d'un système d'information intégré.
- Proposer des solutions à l'autorité de régulation sur les problématiques communes du secteur.

## **2.Présentation de Algeria FinLab**

### **2.1 Contexte et conditions de création**

Algeria FinLab a été créé à l’initiative des principaux acteurs du secteur financier algérien, en partenariat avec le Ministère de l’Économie de la Connaissance, des Start-up et des Micro-entreprises.

Sa création s’inscrit dans une démarche collaborative visant à stimuler l’innovation et la digitalisation dans l’écosystème financier algérien.

Il prend la forme d’un Groupement d’Intérêt Économique (GIE), réunissant ses membres fondateurs autour d’une vision commune.

### **2.2 Membres fondateurs**

- CAAT
- CASH Assurance
- SAA
- CAAR
- CCR (Caisse Centrale de Réassurance)
- Algeria Venture
- SGBV (Société de Gestion de la Bourse des Valeurs)

#### **Appui institutionnel :**

- Ministère des Start-up
- COSOB
- UAR

### **2.3 Critères et démarches d’adhésion**

#### **Critères d’éligibilité :**

- Être un acteur du secteur financier reconnu en Algérie.
- Adhérer aux statuts et à la charte du FinLab.
- S’engager à collaborer activement et à respecter la confidentialité.
- Contribuer financièrement (capital social + cotisation annuelle).

#### **Démarches :**

1. Dépôt d’une demande écrite avec dossier de présentation.
2. Présentation devant l’Assemblée Générale.

3. Signature des statuts.
4. Paiement des cotisations.
5. Réception d'une notification d'adhésion.

### **3. Présentation de la Société Algérienne d'Assurance (SAA)**

Créée en 1963, la Société Algérienne d'Assurance (SAA) est une entreprise publique économique organisée sous forme de société par actions (SPA). Forte d'une expérience de plus de soixante ans dans le domaine de l'assurance, elle constitue aujourd'hui un acteur majeur du secteur en Algérie. Son siège social est situé à Alger, et elle opère sur l'ensemble du territoire national à travers un vaste réseau de représentations régionales et d'agences.

La SAA exerce dans toutes les branches de l'assurance de dommages (IARDT), incluant notamment les assurances automobile, incendie, risques techniques et agricoles, transport, ainsi que l'assurance-crédit et la réassurance. Elle offre également des produits adaptés aux particuliers, aux entreprises, aux collectivités locales et aux établissements publics. En 2023, elle a célébré son 60<sup>e</sup> anniversaire, témoignant ainsi de sa stabilité, de sa solidité financière et de sa résilience face aux mutations du marché.

Sur le plan structurel, la SAA dispose d'un effectif de 3 233 employés, dont 98 % en poste permanent. Près de 57 % de ces collaborateurs sont engagés dans les fonctions techniques et commerciales, constituant ainsi le cœur du métier de l'entreprise. Le réseau de distribution comprend plus de 300 agences, 38 bureaux spécialisés dans les showrooms automobiles, ainsi que plusieurs plateformes numériques pour la gestion des sinistres. Une réorganisation structurelle récente a renforcé l'efficacité du réseau et permis une meilleure couverture territoriale.

En termes de capacités opérationnelles, l'entreprise a développé plusieurs outils numériques innovants tels que :

- « N'SURI », une application mobile dédiée à l'assurance automobile avec paiement en ligne intégré,
- une plateforme documentaire interne « E-Manager »,
- un système d'expertise à distance « EAD » généralisé à toutes les directions régionales,
- ainsi qu'une interface de gestion des réclamations en ligne via « E-Recours ».

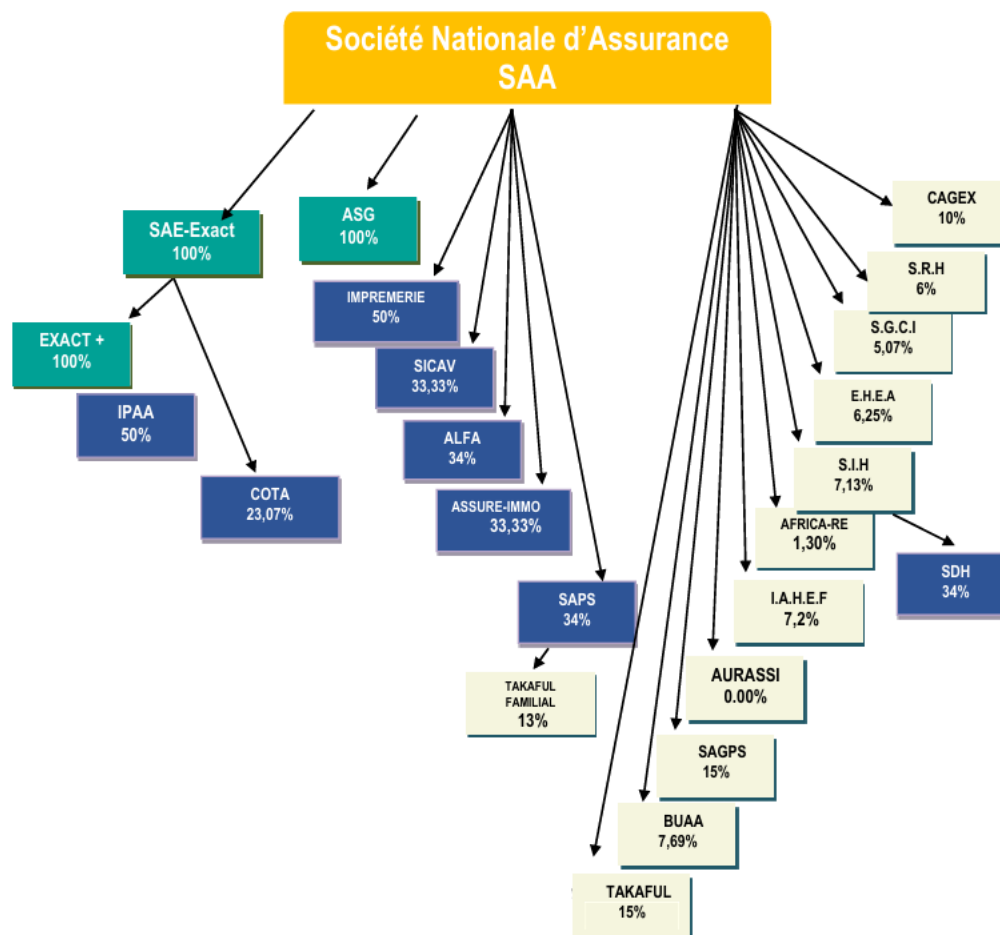
Sur le plan commercial, la SAA conserve sa position de leader du marché national avec une part de 20,4 % en 2023, et reste premier assureur en assurance automobile avec 29,5 % de part de

marché dans cette branche. Son chiffre d'affaires a atteint 29,8 milliards de dinars pour l'exercice 2023, marquant une progression de 1,18 % par rapport à l'année précédente.

Malgré la prépondérance du portefeuille automobile (66 %), la société mène une stratégie active de diversification de ses produits afin d'augmenter la part des branches hors automobile, qui représentent désormais 34 % de son activité. Elle mise également sur la digitalisation, la formation continue (avec plus de 2 500 employés formés en 2023), et le développement de partenariats avec des acteurs majeurs tels que FIAT Algérie, Opel, l'Union nationale des ordres des avocats (UNOA) et Algérie Poste.

### 3.1 Organigramme du groupe SAA :

Figure 6 : Organigramme du groupe SAA



Source : document interne de l'entreprise

### **3.2 La structure de la SAA :**

La Société Algérienne d'Assurance (SAA) dispose d'une structure organisationnelle hiérarchisée comprenant :

- Un siège central chargé de la stratégie et des fonctions supports,
- 16 directions régionales assurant la gestion territoriale,
- Et plus de 300 agences commerciales réparties sur le territoire national.

Parmi ses branches, la branche Automobile est la plus stratégique. Elle représente 66 % du portefeuille global de la SAA en 2023 et demeure la première source de revenus avec un chiffre d'affaires de 19,78 milliards DA. Ce département est chargé de la souscription des contrats, du suivi des sinistres et de la relation client. Il est également fortement digitalisé grâce à des outils comme l'application "N'SURI", l'expertise à distance (EAD) et la plateforme E-Recours.

L'organisation interne de la branche comprend des cellules spécialisées : souscription, indemnisation, et accompagnement client, ce qui permet une gestion efficace et rapide des opérations. Durant le stage, il a été constaté une bonne répartition des tâches, une utilisation fluide des outils numériques, et une attention particulière portée à la satisfaction client.

## **CHAPITRE III**

### **La digitalisation du secteur des assurances en Algérie état des lieux et perspectives**

Ce chapitre représente une étape charnière de notre recherche, dans la mesure où il présente et analyse les résultats empiriques issus des entretiens menés avec des acteurs internes et externes du secteur des assurances en Algérie. Après avoir traité, dans les deux premiers chapitres, le cadre conceptuel de la digitalisation ainsi que les fondements méthodologiques adoptés dans notre étude, nous nous concentrons ici sur l'interprétation des données qualitatives recueillies sur le terrain, en cohérence avec notre problématique et nos objectifs de recherche.

Notre étude s'est appuyée sur une approche qualitative approfondie, à travers la réalisation d'entretiens semi-directifs avec des responsables et experts issus d'institutions clés du secteur, notamment : le laboratoire Algeria FinLab, en tant qu'acteur majeur de l'innovation numérique ; la Société Algérienne des Assurances (SAA), représentante du secteur public ; et l'Union Algérienne des Sociétés d'Assurances et de Réassurance (UAR), en tant qu'organe fédérateur des professionnels du domaine. Ces entretiens ont permis de recueillir des témoignages riches, mettant en lumière les enjeux de la transformation numérique, les pratiques mises en œuvre, les obstacles organisationnels et techniques, ainsi que les perspectives d'évolution envisagées par les parties prenantes.

Ce chapitre se compose de plusieurs sections. Il débute par une présentation du contexte empirique et méthodologique, en exposant les caractéristiques des enquêtés, les critères de sélection des institutions participantes et les conditions de réalisation des entretiens. Il se poursuit par une présentation de la méthode d'analyse adoptée, fondée sur une lecture thématique appuyée par l'utilisation du logiciel NVivo, permettant de classifier et structurer les données selon des axes analytiques principaux, à savoir :

- Profil\_Institution : pour décrire les institutions participantes et leur environnement.
- Infos\_Personnelles : pour présenter les profils des enquêtés.
- État\_Actuel\_Digitalisation : pour évaluer l'état actuel de la digitalisation.
- Enjeux\_et\_Défis : pour identifier les principaux enjeux et défis.
- Facteurs\_Incitatifs : pour mettre en relief les facteurs incitatifs à la transformation digitale.
- Mise\_en\_Œuvre\_Digitalisation : pour analyser les modalités de mise en œuvre des projets numériques.
- Perspectives\_Futures : pour anticiper les perspectives d'évolution du secteur en matière de digitalisation.

Les résultats sont ensuite présentés de manière détaillée, illustrés par des extraits significatifs issus des entretiens, et organisés autour de ces axes centraux. Ces résultats sont suivis d'une discussion analytique qui les met en perspective avec les apports de la littérature théorique, tout en tenant compte des spécificités du contexte algérien, dans une optique critique et réflexive. Cette discussion vise à mieux comprendre les dynamiques de changement en cours et à identifier les leviers susceptibles d'accélérer la transition numérique dans le secteur. Enfin, une série de recommandations pratiques, fondées sur les observations de terrain, sont proposées afin d'orienter les acteurs du secteur vers une meilleure intégration des technologies numériques, dans une logique de performance, d'efficacité et d'agilité organisationnelle. L'ambition de ce chapitre ne se limite pas à restituer les propos des interviewés ; il s'agit également d'en proposer une lecture analytique révélatrice des tensions, des opportunités et des trajectoires de transformation que connaît actuellement le secteur des assurances en Algérie. Cette analyse constitue ainsi la base des recommandations stratégiques présentées dans la conclusion générale de ce mémoire

## **Section 1 : Analyse des résultats**

### **1. Résultats de l'observation**

Au-delà des catégories formelles retenues dans la matrice d'analyse thématique, certaines observations transversales ont émergé durant la phase de collecte des données qualitatives. Ces éléments, bien qu'ils ne s'intègrent pas directement dans les codes prédéfinis, offrent un éclairage précieux sur les dynamiques institutionnelles et les attitudes implicites face à la transformation numérique.

Parmi les constats notables:

- **Hétérogénéité des discours** : Les entretiens ont révélé des écarts notables dans la manière dont les acteurs perçoivent la digitalisation. Tandis que FinLab adopte un discours très axé sur l'innovation, SAA demeure prudente et insiste sur les contraintes réglementaires. UAR, quant à elle, tente de concilier les deux perspectives à travers un rôle d'accompagnement fédérateur.
- **Postures individuelles influencées par les parcours professionnels** : L'expérience antérieure des interlocuteurs joue un rôle essentiel dans leur appréciation du numérique. Par exemple, un profil issu de l'IT adopte un ton plus confiant et orienté solution, tandis qu'un cadre administratif adopte une posture plus réservée, voire sceptique.

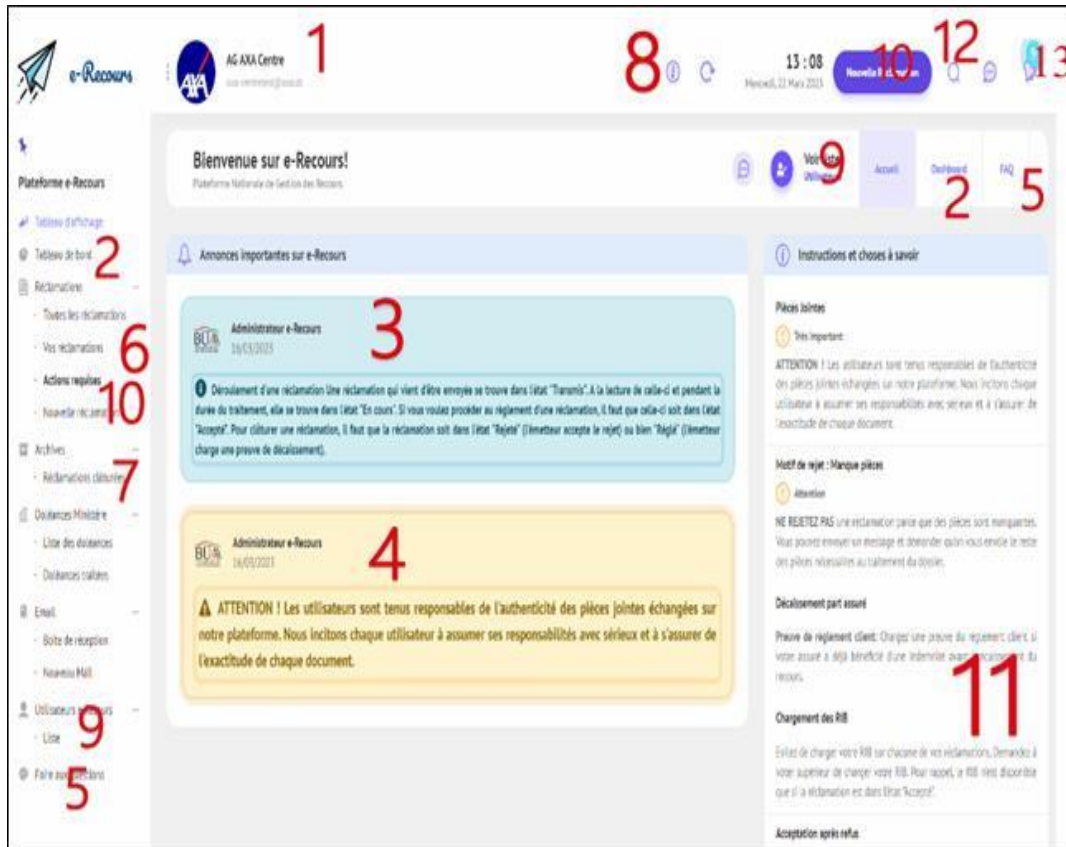
- Ambivalences dans la perception du changement : Certains discours laissent transparaître une tension entre la volonté d'innover et la peur de la déstabilisation des processus traditionnels. Cette ambivalence reflète une culture organisationnelle encore en mutation.
- Absence d'une vision stratégique partagée : Malgré une reconnaissance globale de l'importance du numérique, aucune institution ne semble encore avoir formalisé une stratégie numérique intégrée et à long terme. Les actions relèvent souvent d'initiatives isolées, portées par des individus moteurs.
- Sensibilité politique et institutionnelle : Dans certains propos, on note une certaine retenue, voire une autocensure, lorsqu'il s'agit d'évaluer ouvertement les freins politiques ou les lenteurs administratives, ce qui est révélateur d'un contexte encore sensible.

#### Observations directes renforçant la compréhension

Lors de l'entretien réalisé au siège de la Société Nationale d'Assurance (SAA), le responsable nous a présenté en direct plusieurs plateformes numériques utilisées par l'entreprise pour la gestion de ses opérations, ce qui a constitué une opportunité précieuse pour comprendre l'utilisation pratique des solutions digitales, loin du discours théorique. Parmi ces systèmes, nous avons pu observer directement la plateforme numérique E-ROUCOUR, dédiée à l'enregistrement et à la déclaration électronique des sinistres. Le responsable nous a expliqué que cette plateforme permet aux clients et aux agents d'entrer les informations relatives à l'incident de manière directe, les données étant transmises en temps réel à l'unité d'évaluation et de suivi, ce qui accélère les procédures et réduit l'accumulation de documents papier. Nous avons également constaté que le système dispose d'une interface simple facilitant la saisie des données et le suivi des dossiers par les agents, reflétant ainsi le degré avancé de digitalisation des services au sein de l'institution, notamment dans les systèmes d'enregistrement des sinistres et de gestion des contrats numériques.

Dans ce contexte, il convient de souligner que l'observation sur le terrain, réalisée lors de l'entretien avec les responsables de la Société Nationale d'Assurance (SAA), nous a permis d'interagir directement avec la plateforme numérique e-Recours, dédiée à l'enregistrement et au traitement des réclamations. Cette démonstration en direct nous a offert une compréhension approfondie du fonctionnement réel du système, au-delà des discours théoriques. Afin d'illustrer cette description, une capture d'écran annotée de l'interface principale de la plateforme sera insérée, mettant en évidence les différentes fonctionnalités et outils disponibles pour les utilisateurs, ce qui appuie notre analyse du niveau de digitalisation atteint par les services de l'entreprise.

Figure07 : Interface de la plateforme e-Recours



SOURCE : <https://e-recours.buaa.dz/>

## Composants de l'interface de la plateforme **e-Recours**

L'observation directe de l'interface de la plateforme **e-Recours**, dédiée à la gestion des réclamations, permet d'identifier un ensemble d'éléments essentiels numérotés sur l'image explicative comme suit

1. **Informations du compte utilisateur** : Inclut le nom de l'utilisateur et l'adresse e-mail associée au compte, ce qui permet l'identification personnelle.
2. **Tableau de bord personnalisé (Tableau de bord)** : Représente l'interface principale offrant une vue d'ensemble des fonctionnalités et des données liées à l'activité de l'utilisateur.
- 3-4. **Annonces importantes (Annonces importantes)** : Contient les mises à jour et messages officiels relatifs à l'utilisation de la plateforme ou aux actualités administratives.
5. **Foire aux questions (FAQ - Foire aux questions)** : Une section dédiée à l'assistance des utilisateurs à travers des réponses aux questions les plus fréquemment posées.
6. **Nombre total des réclamations (Le nombre total des réclamations)** : Indique le volume global des réclamations reçues et envoyées via la plateforme, offrant une vision quantitative de l'activité.
7. **Réclamations traitées et réglées (Le nombre de réclamations finalisées et réglées)** : Donne des informations sur l'état d'avancement du traitement des dossiers.
8. **Accès à la liste des réclamations (Liste des réclamations)** : Permet de consulter et suivre l'ensemble des réclamations enregistrées selon leur statut.
9. **Accès à la liste des agences et directions (Agences, directions régionales et direction générale)** : Outil permettant d'accéder aux entités concernées selon la zone géographique ou la structure hiérarchique.
10. **Soumettre une nouvelle réclamation (Nouvelle réclamation)** : Bouton dédié au dépôt rapide d'une nouvelle réclamation.
11. **Instructions générales (Instructions générales)** : Ensemble de consignes expliquant les étapes et les règles d'utilisation de la plateforme.
12. **Barre de recherche dans la plateforme** : Fonction de recherche permettant de retrouver des fichiers ou des informations spécifiques.
13. **Centre de notifications (Notifications)** : Affiche les alertes relatives à l'évolution des réclamations ou à des mises à jour techniques.
14. **Déconnexion de la plateforme (Déconnexion)** : Se fait en cliquant sur les « trois points

## **2 Résultats des entretiens**

Dans ce chapitre, nous présentons les résultats des entretiens semi-directifs réalisés au sein de plusieurs institutions clés du secteur de l'assurance en Algérie, telles que la Société Nationale d'Assurance (SAA), le laboratoire Algeria FinLab, et l'Union Nationale des Assurances et de la Réassurance (UAR). Ces entretiens avaient pour objectif de recueillir des données qualitatives sur le niveau de digitalisation, les outils numériques utilisés, ainsi que les défis et enjeux liés au processus de transformation digitale dans ce secteur.

Les témoignages obtenus ont permis de mieux comprendre les pratiques réelles de gestion des opérations digitales, tout en révélant le rôle des structures de soutien dans la promotion de l'innovation numérique au sein des compagnies d'assurance.

Les données ont été codifiées et analysées de manière systématique à l'aide du logiciel NVivo, ce qui a permis d'organiser les résultats autour de plusieurs axes thématiques liés aux enjeux stratégiques, organisationnels et techniques identifiées, offrant ainsi une vision claire des avancées et des difficultés rencontrées dans la digitalisation du secteur de l'assurance en Algérie

### **2. 1 Présentation des résultats de l'étude**

Les mots les plus souvent rencontrés, selon les critères définis dans NVivo, sont extraits en appliquant les paramètres suivants : inclusion des termes lexicaux, analyse du contenu textuel, prise en compte de l'ensemble des sources, sans restriction sur l'utilisateur ayant créé ou modifié les données. L'affichage est limité aux 100 mots les plus fréquents, avec une longueur minimale de cinq caractères.



<b>solutions</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>0.50</b>
<b>transformation</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>0.47</b>
<b>numériques</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>0.44</b>
<b>l'uar</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>0.41</b>
<b>marché</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>0.41</b>
<b>projets</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>0.39</b>
<b>gestion</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>0.36</b>
<b>services</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>0.36</b>
<b>algeria</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>0.35</b>
<b>assurances</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>0.33</b>
<b>acteurs</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>0.32</b>
<b>technologiques</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>0.30</b>
<b>entre</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>0.28</b>

**Source : NVIVO**

L'analyse du nuage de mots généré avec le logiciel NVivo, à partir des entretiens semi-directifs menés avec les responsables des institutions clés (comme l'UAR, SAA et FinLab), offre une vue d'ensemble des thèmes les plus fréquemment abordés concernant la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie.

Le terme « digitalisation » émerge comme un axe central, soulignant l'importance majeure de ce concept dans l'ensemble des discours recueillis. On note également la forte présence des mots « secteur », « numérique » et « assurance », confirmant que les discussions se concentrent sur la modernisation numérique des services d'assurance.

Des termes comme « FinLab » et « compagnies » mettent en évidence le rôle essentiel des structures d'accompagnement dans l'accélération de la transformation digitale, que ce soit à travers l'innovation ou l'introduction de solutions technologiques. Des mots tels que « solutions », « technologies », et « transformation » traduisent une volonté d'intégrer des outils numériques avancés pour améliorer la performance opérationnelle.

D'autres notions comme « gestion », « services » et « projets » révèlent l'existence d'initiatives concrètes en cours de déploiement, ainsi qu'une attention croissante à l'optimisation des services clients et à l'efficacité des processus internes.

Dans l'ensemble, ce nuage de mots reflète une forte orientation vers la modernisation des infrastructures numériques, tout en illustrant une prise de conscience institutionnelle de l'importance de la transformation digitale pour répondre aux exigences du marché, améliorer l'efficacité et enrichir les offres assurantielles.

**Figure 10** : Test de corrélation de Pearson

Source A	Source B	Pearson correlation coefficient
Internals\UAR3	Internals\UAR	0.908734
Internals\UAR	Internals\finlab	0.904232
Internals\UAR3	Internals\finlab	0.87744
Internals\UAR3	Internals\UAR2	0.876571
Internals\UAR2	Internals\UAR	0.868454
Internals\UAR	Internals\saa	0.816133
Internals\UAR2	Internals\finlab	0.813714
Internals\UAR3	Internals\saa	0.810093
Internals\saa	Internals\finlab	0.785721
Internals\UAR2	Internals\saa	0.743527

Source : NVIVO

Le tableau ci-dessous présente les coefficients de corrélation de Pearson calculés entre différentes sources internes issues de l'analyse effectuée via le logiciel NVivo. Ces sources, telles que Source interne UAR, Source interne UAR2, Source interne UAR3, Source interne finlab et Source interne saa, représentent des corpus de données internes ayant été codés puis comparés en fonction de leur similarité.

Les valeurs obtenues sont toutes élevées, allant de 0,74 à 0,91, ce qui indique une corrélation positive forte entre les sources analysées. Par exemple, la corrélation entre Source interne UAR3 et Source interne UAR atteint 0,908, tandis que celle entre Source interne UAR et Source interne finlab est de 0,904. Ces résultats témoignent d'une grande cohérence dans le contenu et la structure des réponses, révélant une perception homogène des éléments internes du système ou du contexte étudié.

Un coefficient de Pearson proche de 1 signifie que les éléments codés dans les différentes sources évoluent de manière très similaire, ce qui reflète une forte convergence des idées, opinions ou perceptions au sein des documents analysés. Cela pourrait être le résultat d'un vocabulaire commun, de pratiques institutionnelles partagées ou d'une culture organisationnelle unifiée.

En résumé, ces résultats renforcent la crédibilité de l'analyse qualitative menée dans NVivo. Ils démontrent que les sources ne divergent pas fortement les unes des autres, mais partagent au contraire une base commune solide.

**Figure 11 : Synthèse des thèmes encodés**

Name	Sources	References
Enjeux_et_Défis	0	0
Défis_Institutionnels	5	6
Défis_Sectoriels	5	9
Formation_et_Littératie_Numérique	5	8
Problèmes_d'Infrastructure	5	9
Sécurité_des_Données_et_Confidentialité	5	5
État_Actuel_Digitalisation	0	0
Lacunes_d'adoption	5	9
Niveau_Institutionnel	5	8
Niveau_Sectoriel	5	10
Facteurs_Incitatifs	0	0
Défis_Externes	5	12
Facteurs_Internes	5	17
Infos_Personnelles	0	0
Institution	5	5
Nom	5	5
Poste	5	5
Mise_en_CŒuvre_Digitalisation	0	0
Collaborations_Externes	5	8
Gestion_des_Défis	5	14
Initiatives_Digitales	5	11
Ressources_de_Soutien	5	9
Perspectives_Futures	0	0
Avenir_du_Secteur	5	5
Plateformes_Digitales_et_Intégration	5	5
Stratégie_Institutionnelle	5	5
Profil_Institution	0	0
Objectifs_Stratégique	5	5
Rôle_dans_le_système_d'assurance	5	5

Source : NVivo

L'analyse thématique issue de NVivo, présentée dans les deux tableaux ci-dessous, permet d'identifier les thématiques les plus fréquemment abordées à travers les entretiens codés. Il en ressort que la catégorie « Facteurs\_Incitatifs », notamment avec le sous-thème « Facteurs\_Internes », domine l'analyse avec 17 références. Elle est suivie par les « Défis\_Externes » (12 références), puis par des sous-catégories relevant des « Enjeux\_et\_Défis » comme les « Problèmes\_d'Infrastructure » et les « Défis\_Sectoriels », avec respectivement 9 références chacune.

Dans l'axe de la mise en œuvre de la digitalisation, plusieurs sous-thèmes présentent également un poids important : « Gestion\_des\_Défis » (14 références), « Initiatives\_Digitales » (11), « Ressources\_de\_Soutien » (9) et « Collaborations\_Externes » (8). Cela traduit une forte préoccupation des répondants autour des conditions opérationnelles et collaboratives liées à la digitalisation.

D'autres thématiques telles que « État\_Actuel\_Digitalisation », et notamment le « Niveau\_Sectoriel » (10 références), montrent une attention significative portée à l'environnement externe et institutionnel du processus de transformation digitale.

Les thématiques relatives aux Perspectives\_Futures (telles que « Avenir\_du\_Secteur », « Plateformes\_Digitales\_et\_Intégration », « Stratégie\_Institutionnelle ») et au Profil\_Institutionnel

sont abordées de manière homogène avec un total de 5 références **chacune, ce qui suggère une** vision équilibrée et partagée concernant les orientations futures et les positionnements institutionnels.

En résumé, cette distribution des références souligne une dynamique marquée par la volonté d'identifier les moteurs de réussite et les obstacles à la digitalisation, tout en intégrant les dimensions stratégiques, institutionnelles et opérationnelles du secteur étudié.

## **2.2 Analyse des résultats**

### **1. Enjeux et Défis**

Les répondants s'accordent sur le fait que la digitalisation du secteur des assurances en Algérie représente un enjeu stratégique pour assurer la pérennité de l'activité et répondre aux nouvelles exigences concurrentielles. Toutefois, elle se heurte à des défis structurels et organisationnels.

- La Directrice des SI à l'UAR déclare  
*« Les défis sont d'abord structurels : rigidité hiérarchique, absence de culture numérique, manque de profils spécialisés. »*
- La responsable de la SAA souligne :  
*« La digitalisation implique une rupture dans les modes de travail traditionnels, ce qui entraîne des résistances internes au changement. »*
- Directeur général Algeria finlab confirme :  
*« Le principal enjeu est d'installer une dynamique d'innovation dans un secteur encore très bureaucratique. »*

Évaluation globale :

Les enjeux sont clairement identifiés, mais les défis sont techniques, culturels et structurels. L'état actuel est donc plutôt négatif malgré une bonne prise de conscience.

### **2. État actuel de la digitalisation**

L'état actuel est décrit comme naissant ou en phase de « préparation avancée », avec des initiatives hétérogènes d'une institution à l'autre.

- UAR indique :  
*« Nous sommes encore dans une phase de numérisation de certains processus, mais pas encore une digitalisation intégrée. »*

- La SAA ajoute :  
« Certains services ont été digitalisés, comme les réclamations et les déclarations de sinistres, mais tout n'est pas encore interconnecté. »
- FinLab précise :  
« Peu d'assureurs ont atteint un niveau d'automatisation complète. Beaucoup sont encore à l'étape de dématérialisation simple. »

Évaluation globale :

L'état actuel est plutôt positif, avec des signes clairs d'initiation, mais encore loin d'une transformation numérique complète.

### 3. Facteurs Incitatifs

Les répondants identifient les principaux facteurs incitatifs comme étant : l'amélioration de la qualité de service, la compétitivité accrue et la réduction des charges administratives.

- La Directrice SI de l'UAR explique :  
« La réduction des délais de traitement et la traçabilité des opérations sont les principaux moteurs de notre transition digitale. »
- La SAA note :  
« Les attentes des assurés changent, et nous devons offrir des services en ligne pour rester compétitifs. »
- FinLab ajoute :  
« Le facteur incitatif principal est externe : pression du marché, attentes du régulateur, et apparition des InsurTechs. »

Évaluation globale :

Les incitations sont fortes et positives, provenant à la fois d'une prise de conscience interne et de pressions externes.

### 4. Mise en œuvre de la digitalisation

Comme détaillé précédemment :

- FinLab : la digitalisation nécessite une refonte structurelle, pas seulement l'adoption d'outils numériques.
- SAA : des projets ont été lancés (contrats, sinistres), mais des obstacles organisationnels persistent.

- UAR : en phase de diagnostic, avec des ressources techniques limitées.

Évaluation globale :

La mise en œuvre est encore lente et partielle, marquée par des freins internes malgré de bonnes intentions.

Les institutions interrogées partagent une vision commune : l'avenir du secteur sera pleinement numérique, à condition d'un soutien adéquat.

- UAR prévoit :

*« Nous prévoyons de lancer un portail client intégré d'ici deux ans, avec des services personnalisés. »*

- SAA vise :

*« Notre objectif est l'automatisation totale de la chaîne de gestion des sinistres. »*

- FinLab précise :

*« La clé réside dans l'open innovation et la collaboration avec des startups spécialisées. »*

Évaluation globale :

Les perspectives sont positives et ambitieuses, mais conditionnées par des moyens concrets et une volonté de changement.

## **5. Profil institutionnel**

- SAA semble plus avancée dans ses initiatives numériques.
- UAR affiche une volonté réelle mais reste en phase de préparation.
- FinLab joue le rôle de facilitateur et d'accompagnateur, sans être un acteur opérationnel direct.

Évaluation globale :

Les différences sont visibles. Les entreprises publiques semblent moins avancées que certaines entreprises à statut mixte, mais l'alignement stratégique est globalement partagé.

## **Section 2 : Discussion des résultats**

### **2.1. Niveau de digitalisation et initiatives mises en place**

La digitalisation du secteur des assurances en Algérie, bien qu'encore inégale, semble avoir franchi une étape significative vers la modernisation, comme l'attestent à la fois la littérature récente ( FERHI , AISSAT LEGHIMA , & DAHLAB , 2024) et les données empiriques issues des entretiens. Les plateformes telles que e-Recours, ORASS (Outil de Règlement Automatisé des Sinistres SAA), et le PGSD (Portail de Gestion des Sinistres Dématérialisé) constituent des exemples concrets d'une volonté d'ancrer les nouvelles technologies dans les pratiques assurantielles. La promotion du paiement en ligne, l'automatisation partielle des processus de traitement des sinistres, et la numérisation des réclamations marquent une rupture progressive avec les pratiques traditionnelles, souvent lourdes et manuelles.

Ces initiatives s'inscrivent dans une dynamique globale décrite par (Briton, 2020), selon laquelle la digitalisation permet une amélioration significative de la relation client et de la performance opérationnelle. Toutefois, le contraste avec des environnements plus matures, comme le Portugal, reste marqué. En Algérie, l'adoption est encore fragmentaire, et les initiatives sont souvent portées par des acteurs publics sans véritable impulsion concurrentielle ou écosystème InsurTech robuste. L'absence de plateformes numériques intégrées à l'échelle nationale, ainsi que les difficultés d'interconnexion entre acteurs, freinent l'efficacité de ces initiatives.

### **2.2. Contraintes structurelles et barrières à la transformation**

Les résultats mettent en exergue un cumul de contraintes structurelles qui freinent le processus de digitalisation. L'inadéquation du cadre réglementaire, déjà signalée par ( FERHI , AISSAT LEGHIMA , & DAHLAB , 2024) et , se manifeste par l'absence de normes claires sur la signature électronique, la cybersécurité et la dématérialisation des contrats d'assurance. À cela s'ajoute un déficit en compétences numériques, qui se traduit par une sous-utilisation des outils existants et une dépendance accrue vis-à-vis des fournisseurs externes.

Le terrain révèle également une résistance organisationnelle au changement, souvent liée à une culture hiérarchique centralisée et à une faible autonomie des unités opérationnelles. Ce phénomène rejoint les conclusions de (Speaker, 2017) sur les entreprises nord-africaines, où la fragmentation des systèmes d'information et l'absence d'interopérabilité compromettent l'efficacité organisationnelle. La centralisation des décisions au niveau ministériel ou de la

direction générale, couplée à une lente évolution des textes législatifs, alourdit davantage le rythme de la transformation.

### **2.3. Rôle d'Algeria FinLab comme catalyseur d'innovation**

L'analyse du rôle d'Algeria FinLab constitue un apport original et distinctif de cette recherche. Contrairement aux études antérieures, qui se limitaient à une vision globale ou descriptive de la digitalisation, ce travail met en lumière le rôle stratégique de ce laboratoire en tant que facilitateur d'innovation. Le FinLab se positionne comme un **acteur pivot** entre les compagnies d'assurances, les startups technologiques, et les instances de régulation. Il agit à la fois comme espace de co-construction, structure d'expérimentation (notamment via des projets pilotes), et plateforme de dialogue intersectoriel.

Bien qu'encore en phase de maturation, ce dispositif s'apparente aux regulatory sandboxes promues à l'international, notamment dans les travaux de (Fenwick, Van Uytsel, & Ying, 2020), tout en adoptant une approche adaptée au contexte local. Ce rôle d'intermédiation répond aux recommandations sur la nécessité de structurer la transformation digitale à travers des cadres de gouvernance souples et collaboratifs.

### **2.4. Facteurs humains et culture organisationnelle**

Les données de terrain confirment que la réussite des projets numériques dépend étroitement du facteur humain, comme l'ont souligné (Briton, 2020) . Les compagnies d'assurance algériennes peinent à impliquer pleinement leurs ressources humaines dans les dynamiques de transformation, en raison d'un déficit de formation continue, d'un manque d'incitations à l'innovation, et d'une culture organisationnelle peu orientée vers l'agilité. La mise en place des outils numériques ne suffit pas en soi ; leur adoption repose sur une appropriation active par les utilisateurs, ce qui fait encore défaut.

Cette situation illustre les critiques , selon lesquelles l'échec des projets technologiques est souvent lié à un désalignement entre les outils, les processus et les pratiques des usagers. La digitalisation implique donc une refonte des mentalités managériales, un renforcement de la communication interne, et une meilleure gestion du changement, autant d'éléments encore sous-développés dans plusieurs entreprises du secteur.

## **2.5. Vision prospective et enjeux stratégiques**

Malgré les contraintes évoquées, les entretiens révèlent une prise de conscience croissante du potentiel stratégique de la digitalisation. Les responsables interrogés perçoivent les technologies numériques non plus comme un simple outil d'automatisation, mais comme un levier de compétitivité, de transparence, et de réduction des coûts à moyen et long terme. Cette vision s'inscrit dans les travaux qui soulignent l'importance d'aligner la stratégie digitale avec les objectifs globaux de performance et de satisfaction client.

Cependant, cette orientation reste encore embryonnaire, en raison de **réussites localisées**, souvent dépendantes du leadership de quelques acteurs ou de circonstances exceptionnelles. La soutenabilité de ces initiatives dépendra de la mise en place d'une approche systémique, combinant innovation technologique, réforme réglementaire et développement des compétences humaines. Une telle approche suppose une coordination entre les institutions publiques, les assureurs, les organismes de formation, et les acteurs technologiques.

## **2.6 Suggestions**

Sur la base de l'analyse des données issues des entretiens de terrain que des documents officiels consultés, il est possible de formuler un ensemble de suggestions à la fois opérationnelles et stratégiques. Celles-ci visent à renforcer l'efficacité du processus de digitalisation dans le secteur algérien des assurances, à surmonter les obstacles identifiés, qu'ils soient techniques, humains ou organisationnels, et à consolider une vision durable de transformation numérique.

### **1. Suggestions opérationnelles**

Les résultats de l'étude ont mis en évidence plusieurs défis freinant l'adoption optimale de la digitalisation, notamment : la fragmentation des systèmes d'information, le recours excessif au traitement manuel, l'insuffisance de formation spécialisée, ainsi que les difficultés liées aux pannes techniques ou aux interruptions de connectivité. Les recommandations suivantes sont proposées :

#### **a. Améliorer l'interopérabilité des systèmes d'information**

La coexistence de multiples plateformes (logiciels de souscription, gestion des sinistres, suivi client...) sans intégration efficace engendre des redondances et des

pertes de temps. Il est impératif de développer une plateforme centralisée regroupant toutes les fonctions (gestion des contrats, traitement automatisé des dossiers, indemnisations, communication client), avec une base de données unifiée actualisée en temps réel.

**b. Numériser entièrement les processus internes**

Certains traitements demeurent manuels comme l'a souligné M. BOUFIJINE dans le cas des recours liés aux indemnisations ce qui impacte la rapidité et la précision. Il est recommandé d'effectuer une dématérialisation complète des circuits fonctionnels, en intégrant la signature électronique et des solutions d'archivage numérique légalement reconnues.

**c. Généraliser la formation continue des employés**

L'insuffisance de maîtrise des outils numériques constitue un frein majeur. Il est conseillé de mettre en place des programmes de formation réguliers, destinés en priorité aux services de souscription et de gestion des sinistres, centrés sur les compétences digitales et les fonctionnalités des plateformes utilisées.

**d. Renforcer l'infrastructure technique et la connectivité**

Les interruptions fréquentes (pannes réseau, lenteur de traitement) nuisent à la fiabilité des systèmes. Il est recommandé de moderniser le parc informatique et d'adopter des solutions alternatives de connectivité, notamment dans les régions éloignées (satellite, VPN, etc.), afin de garantir la continuité des services numériques.

## **2. Suggestions stratégiques**

Outre les aspects techniques, l'étude révèle des obstacles culturels et organisationnels à la transformation numérique, malgré une volonté manifeste d'évoluer. Les recommandations suivantes s'inscrivent dans une perspective de long terme :

**a. Élaborer une stratégie nationale de digitalisation du secteur (2025–2030)**

Les autorités concernées, en collaboration avec l'Union algérienne des sociétés

d'assurances et de réassurance (UAR), devraient concevoir une feuille de route numérique claire, intégrant la modernisation du cadre juridique (reconnaissance des contrats électroniques, etc.) et l'encouragement à l'investissement dans des technologies émergentes comme l'intelligence artificielle ou la relation client automatisée.

**b. Impliquer les utilisateurs dans la conception des outils numériques**

L'étude montre que certains logiciels ne sont pas parfaitement adaptés aux réalités du terrain. Il est essentiel d'adopter une approche participative via la création de **comités mixtes** regroupant informaticiens et agents opérationnels, afin d'assurer la pertinence fonctionnelle des outils développés.

**c. Accompagner le changement culturel au sein des entreprises**

La digitalisation n'est pas seulement une évolution technologique, mais un changement profond de culture organisationnelle. Il est recommandé de lancer des campagnes de sensibilisation internes axées sur les avantages des SI modernisés (réduction des délais, meilleure coordination), ainsi que l'organisation d'ateliers animés par des experts en transformation numérique pour favoriser l'adhésion des employés.

#### **4. Synthèse des résultats**

L'analyse qualitative des données recueillies à travers des entretiens semi-directifs avec des acteurs du secteur, des rapports officiels et des documents techniques relatifs à la digitalisation, permet de mieux comprendre l'impact de la transformation numérique sur la performance des institutions d'assurance en Algérie. L'analyse thématique révèle que la digitalisation progresse progressivement, induisant des changements à plusieurs niveaux : opérationnel, relationnel avec les clients et gouvernance interne. Elle met également en lumière des contraintes structurelles et organisationnelles, ainsi que des opportunités stratégiques pour accélérer cette transition.

#### **Amélioration de la performance opérationnelle**

Les résultats montrent que la digitalisation a contribué à simplifier certaines procédures administratives, notamment en ce qui concerne la souscription et le suivi des dossiers, grâce à l'intégration de plateformes numériques pour la saisie des données et la transmission électronique des documents. L'expérience d'Algeria FinLab a mis en évidence le rôle de ces initiatives dans la facilitation des démarches et la réduction des délais de traitement. Cependant, l'absence d'interopérabilité entre les systèmes d'information au sein d'une même organisation et entre différents acteurs (compagnies d'assurance, banques, administrations, etc.) maintient la répétition des opérations manuelles et limite l'efficacité opérationnelle. On note également des disparités dans le niveau de digitalisation des différentes branches, ce qui souligne le besoin urgent d'unification et d'intégration des infrastructures numériques.

### **Renforcement de la relation client**

Les données indiquent une amélioration relative de la qualité de la relation client, notamment à travers le développement de services d'assurance en ligne et le suivi à distance des dossiers. L'introduction de plateformes digitales dédiées aux clients a contribué à alléger la pression sur les agences traditionnelles. Toutefois, l'absence d'applications mobiles complètes et la faible utilisation des technologies d'intelligence artificielle pour les réponses automatiques et le service après-vente restent des obstacles à une expérience digitale intégrée. La confiance dans les interactions électroniques demeure limitée, surtout en l'absence d'un cadre juridique complet garantissant la sécurité des transactions numériques dans le domaine de l'assurance.

### **Impact sur la gouvernance et l'efficacité décisionnelle**

La digitalisation a progressivement permis l'émergence d'une nouvelle culture de gestion des données, avec un recours accru aux outils d'analyse pour appuyer la prise de décision, notamment dans la gestion des risques et le suivi de la performance. Des initiatives initiales d'exploitation du Big Data ont été observées dans certaines entités comme FinLab. Cependant, l'absence d'une stratégie numérique nationale unifiée, ainsi que le manque d'investissements dans la formation et les équipements modernes, limitent l'impact de la digitalisation sur l'amélioration de la gouvernance et l'efficacité décisionnelle. Les données suggèrent que la digitalisation est parfois perçue comme un projet technique ponctuel plutôt que comme une composante intégrée d'une vision stratégique globale de modernisation du secteur.



# **Conclusion générale**

## Conclusion générale

Au terme de ce travail de recherche, il apparaît que la digitalisation du secteur des assurances en Algérie connaît une évolution progressive, marquée d'une part par l'émergence d'initiatives prometteuses, et d'autre part par la persistance de certaines entraves structurelles qui freinent une transformation numérique effective au sein des institutions. Alors que certaines entreprises ont commencé à intégrer des outils numériques dans leur gestion quotidienne, d'autres sont encore à un stade de transition lent du modèle traditionnel vers le numérique, comme en témoigne la disparité du niveau de maturité digitale entre les différents acteurs.

L'approche qualitative adoptée, à travers des entretiens semi-directifs et l'analyse de documents officiels, a permis de dresser un diagnostic réaliste de la digitalisation interne du secteur. Il en ressort que certaines institutions ont effectivement automatisé certaines de leurs procédures et amélioré leur fonctionnement grâce à des solutions digitales, tandis que d'autres continuent à faire face à des difficultés liées à l'infrastructure, à la faiblesse de la formation, et au manque de vision stratégique claire.

Les obstacles internes les plus marquants concernent la résistance au changement, notamment de la part de certains cadres, ainsi que l'absence d'une culture numérique enracinée, la rareté des ressources humaines qualifiées et la pénurie de formations spécialisées. De plus, la qualité insuffisante de la connexion internet et les coupures fréquentes d'électricité affectent directement la continuité des services numériques. À cela s'ajoutent des contraintes financières qui limitent les capacités d'investissement des petites entreprises dans des outils digitaux avancés ou dans des abonnements coûteux.

L'étude a également révélé des problèmes de coordination avec certains fournisseurs locaux de solutions digitales, notamment des retards dans le renouvellement des abonnements ou un manque de réactivité, poussant certaines entreprises à abandonner les solutions numériques pour revenir à des méthodes de travail traditionnelles.

Cette étude offre des données de terrain utiles aux gestionnaires du secteur des assurances pour concevoir des stratégies de transformation numérique plus réalistes et efficaces. Elle montre que la réussite d'un processus de digitalisation ne repose pas uniquement sur l'acquisition d'outils numériques, mais nécessite un véritable leadership du changement, incluant la formation, la réorganisation interne, et la mobilisation du personnel.

Il est essentiel d'orienter le recrutement vers des profils disposant de compétences numériques, d'instaurer des programmes de formation continue, et de mettre en œuvre une feuille de route stratégique intégrant la digitalisation comme un axe prioritaire, tout en adoptant une approche progressive adaptée aux spécificités de chaque institution.

### **Perspectives et limites**

L'étude met en lumière un secteur des assurances en Algérie en pleine transformation digitale, avec des perspectives prometteuses mais aussi des contraintes à surmonter.

#### **Perspectives principales :**

- La modernisation des infrastructures numériques, avec l'intégration de technologies avancées comme l'IA et le Big Data, peut améliorer la gestion des risques et l'expérience client.
- Le renforcement des compétences digitales des employés par la formation continue est crucial pour une adoption réussie.
- L'intégration et l'unification des systèmes d'information permettraient une meilleure fluidité des processus internes.
- La digitalisation offre un potentiel important pour améliorer la qualité des services et la satisfaction des clients via des canaux numériques.

#### **Limites :**

- La fragmentation des systèmes et l'utilisation de logiciels obsolètes ralentissant l'efficacité opérationnelle.
- Le manque de compétences numériques spécialisées freine l'exploitation optimale des outils digitaux.
- Les contraintes financières limitent les investissements nécessaires à la modernisation.
- Les lourdeurs organisationnelles et la bureaucratie ralentissent le déploiement des projets numériques.

Pour réussir la digitalisation durable du secteur, il est essentiel d'agir simultanément sur ces axes: modernisation technologique, développement des compétences, financement adapté et réforme organisationnelle.

## Conclusion générale

## Bibliographie

- Al-Khikani, M. M. (2018). Le cadre juridique de l'assurance électronique. IRAK.
- AMARA, M., & ABBAS, R. (2022). *13(02)*, 7-4.
- Anderani, L., & Conchon, M. (2005). Méthodes d'analyse et d'interprétation. *Revue française du marketing*.
- André-Salvini, B. (2016). *Le code de Hammurab*. Somogy, Louvre Édition.
- ATLAS Magazine*. (S.D). Récupéré sur <https://www.atlas-mag.net/article/la-blockchain-opportunité-ou-menace-pour-l-industrie-de-l-assurance>.
- BABIKERELTHIR, A. (2020). , THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON THE COOPERATIVE INSURANCE INDUSTRY CASE STUDY: SHIEKAN INSURANCE AND REINSURANCE COMPANY –. *International Journal of Economic*, 4(1).
- Bera, & Pauch. (2022). Digitization in the insurance sector – challenges in the face of the Covid-19 pandemic. (E. B.V, Éd.) *1680-1681*.
- Bertrand , B., & Jean-François, N. (2015). *Crosscanal et omnicanal : La digitalisation de la relation client*. PARIS.
- Bigot, G. (2000). *Droit des assurances : entreprises et organismes d'assurance*. paris: Éditions DELTA.
- Boshi, M. R. (2022, November 23). Récupéré sur [www.walkme.com](http://www.walkme.com):  
<https://www.walkme.com/blog/digital-transformation>.
- Briton, P. Q. (2020). Impact of Digitalization on Insurance Industry: A Case of a Portuguese Insurance Company.
- CAMPENDHOUDT , L., & QUIVY , R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. (danoud, Éd.) Paris.
- CNA. (2023). Revue de l'assurance n°40 janvier-mars 2023. Récupéré sur <https://cna.dz/revue-de-l-assurance-n-40-janvier-a-mars-2023/>
- Constant, E. (2011). *Les grands principes de l'assurance*. Paris: L'Argus de l'assurance.
- Ewald, F., & Lorenzi, J.-H. (1997). *Encyclopédie d'assurance*. Éditions Economica.

- Fenwick, M., Van Uytsel, S., & Ying, B. (2020). *Regulating FinTech in Asia: Global context, local perspectives*. (Springer, Éd.)
- FREYSSINET -DOMINJON , J. (1997). *Méthodes de Recherche en Sciences Sociales*. Paris.
- FERHI , R., AISSAT LEGHIMA , A., & DAHLAB , A. (2024, 04 01). L'impact de la digitalisation sur la relation assureur/assuré . *12(01)*, 254-272 .
- Gombault, A. (2003). La nouvelle identité organisationnelle des musées. *(142)*, 189-.
- Henriet, D., & Rochet, J. (1991). : *Microéconomie de l'assurance*. Paris: Éditions Économica.
- Henriet, D., & Rochet,, C. (1991). *Microéconomie de l'assurance* (éd. Éditions Economica). Paris.
- Henriet, D., & Rochet, J. (1991). *Microéconomie de l'assurance*. Paris: Éditions Économica.
- Jears, B., & Bellando, J. (1996). *Traité de droit des assurances*. Éditions Delta.
- KRACHI, H. (2023, 11 11). رقمنة عمليات تسوية طعون حوادث السيارات في الجزائر e-Recours دور منصة . *33(19)*, 331 -350 .
- La blockchain : opportunité ou menace pour l'industrie de l'assurance*. (S.D). Récupéré sur Atlas Magazine.
- Lambert, F. Y. (2001). *Droit des assurances* (Vol. 11). Paris: Dalloz.
- Lenglet, M. (2011). Trading haute fréquence: une innovation dangereuse.
- Mouvement, L. e. (2021, October 05). L'Algérie et les Insurtech. Récupéré sur الرابط (URL): <https://www.lassuranceenmouvement.com/2021/10/05/lalgerie-et-les-insurtechs/>
- Mrabet, N. (2007). *Techniques des assurances*. (U. V. Tunis, Éd.)
- Optimind. (2014, Juin 24). Le digital dans l'assurance. (O. Winter, Éd.) Récupéré sur [https://www.optimind.com/medias/documents/281/20140624\\_Optimind\\_Winter\\_Le\\_digit al\\_dans\\_l\\_assurance\\_vf.pdf](https://www.optimind.com/medias/documents/281/20140624_Optimind_Winter_Le_digit al_dans_l_assurance_vf.pdf)
- Populaire, R. A. (2018, JUIN 10). Loi n°18-07 du 10 juin 2018 relative à la protection des personnes physiques dans le domaine des données à caractère personnel.
- Populaire, R. A. (2004). Loi n°04-02 du 23 juin 2004 fixant les règles applicables aux pratiques commerciales.
- Populaire, R. A. (2005). Loi sur le commerce électronique n°18-05.
- Radwan, S. M. (2022, December 22). The impact of digital technologies on insurance industry in light of digital transformation. Récupéré sur

<http://www.joif.org/SystemFiles/Assets/The%20Impact%20of%20digital%20Technologies%20on%20Insurance%20Industry%20.pdf>

Rai, T. (2021, December 12). Récupéré sur Customer Think: <https://customerthink.com/how-digital-transformation-impacts-the-insurance-industry>

Re, T. (2018, Mai). <https://www.tunisre.com.tn/wp-content/uploads/2021/11/LAssurance-a-lEre-Digitale-Tunis-Re-Mai-2018.pdf>.

Sabrina, C. (2021). متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري. 06(02).

Sadi, N. H. (SD). Essai d'analyse du système des assurances dans la perspective d'une meilleure protection contre le sinistre : Cas des assurances en Algérie. 35.

Speaker, I. (2017). *Le e-assurance: le canal de distribution le plus dynamique du secteur*. Récupéré sur <https://www.insurancespeaker-wavestone.com/2017/04/le-assurance-le-canal-de-distribution-le-plus-dynamique-du-secteur>.

TAFIANI, M. (1987). *Les assurances en Algérie : étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement*. Alger: Éditions ENAP.

Thiétart, R.-A. (2007). *Méthodes de recherche en management*. Paris.

Tribune, O. (S.D). Assurances : Les Insurtech, un accélérateur de la digitalisation du marché. Récupéré sur <https://ouest-tribune.dz/assurances-les-insurtech-un-accelerateur-de-la-digitalisation-du-marche/>

Yeatman, J. (1998). *Manuel international de l'assurance*. Paris : Éditions Economica.

# ANNEXES

## ANNEXE I: Principaux défis de la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie

	A : finlab	B : saa	C : UAR	D : UAR2	E : UAR3
1 : Défis Ir	Le FinLab offre ainsi un cadre propice à l'adoption rapide des nouvelles technologies, permettant aux compagnies d'assurance de moderniser leurs processus, d'améliorer l'expérience client et de répondre aux exigences du marché tout en respectant les normes et standards en vigueur.	L'absence d'un écosystème InsurTech local spécialisé, obligeant l'entreprise à internaliser les développements ;  L'impossibilité d'acquérir des logiciels ERP à l'international à cause des restrictions de change ;	Le cadre évolue, mais nécessite encore des ajustements pour soutenir pleinement la transformation numérique. Des aspects comme la valeur légale des documents électroniques, la signature numérique ou la protection des données méritent une consolidation réglementaire plus poussée.	Le droit suit la société. Le cadre juridique actuel est en transition, à l'image d'un édifice en rénovation où l'on vit encore. Cela nécessite patience, dialogue et anticipation.	Le cadre légal s'améliore nettement, mais nous avons besoin de mises à jour plus audacieuses, en particulier concernant la reconnaissance juridique des transactions numériques, la mise en œuvre de la signature électronique, et des lois plus strictes pour la protection des données, sur lesquelles nous travaillons en coordination avec les autorités compétentes.
2 : Défis S	Grâce à son approche collaborative, il facilite l'intégration de solutions numériques innovantes, favorise les partenariats entre les assureurs, les InsurTechs et les acteurs technologiques, et soutient les compagnies dans leur transformation digitale.	La mise en œuvre de la digitalisation s'est heurtée à plusieurs défis organisationnels et structurels, parmi lesquels : Le manque de compétences techniques (notamment de développeurs) en interne ; L'absence d'un écosystème InsurTech local spécialisé, obligeant l'entreprise à internaliser les développements ; L'impossibilité d'acquérir des logiciels ERP à l'international à cause des restrictions de change ; La nécessité d'adapter la structure organisationnelle, en intégrant de nouveaux critères économiques et sécuritaires dans la prise de décision numérique, avec un accent sur la cybersécurité.  Pour concrétiser cette transition, la SAA a mobilisé diverses ressources : Des ressources humaines internes	L'UAR soutient l'évolution du secteur en accompagnant les compagnies dans la mise en œuvre de projets numériques structurants, en facilitant les échanges interprofessionnels et en renforçant les compétences. Toutefois, la digitalisation reste encore inégalement développée, marquée par une appropriation timide des outils numériques et des disparités régionales persistantes.  Le niveau reste modeste. Quelques compagnies pionnières ont engagé des transformations notables, mais l'écosystème dans son ensemble reste à un stade initial. Ce retard s'explique en partie par l'hétérogénéité des ressources, la prudence stratégique des acteurs et un régionalisme encore marqué dans la mise en œuvre des outils digitaux.	La transformation numérique est une traversée, pas une course. Nous aidons les compagnies à naviguer cette transition avec pragmatisme, en construisant des ponts plutôt que d'imposer des ruptures.  Nous ne sommes pas en retard, nous sommes à notre rythme. Le numérique n'est pas un standard universel, c'est un langage à traduire selon notre contexte, nos contraintes, notre culture.	Au sein de l'Union, la digitalisation est au cœur de notre stratégie. Nous accompagnons les sociétés via une coordination commune pour faciliter la transition numérique, offrons une plateforme d'échange d'expériences, et adoptons une approche participative pour définir les priorités techniques et réglementaires, en mettant l'accent sur la réduction de la fracture numérique entre les acteurs et les régions.  Nous sommes dans une phase de transition. Certaines sociétés pionnières ont accompli des progrès considérables, mais il reste encore un long chemin pour homogénéiser ces avancées à l'échelle du secteur. Les disparités en capacités et en préparation nous obligent à intensifier les efforts pour offrir un environnement numérique
3 : Format	Le FinLab offre ainsi un cadre propice à l'adoption rapide des nouvelles technologies, permettant aux compagnies d'assurance de moderniser leurs processus, d'améliorer l'expérience client et de répondre aux exigences du marché tout en respectant les normes et standards en vigueur.	Le manque de compétences techniques (notamment de développeurs) en interne ;	L'UAR propose des formations techniques ciblées sur la transformation digitale, notamment en lien avec la dématérialisation des processus et la gestion numérique des sinistres, en réponse directe aux projets en cours.  L'UAR accompagne la montée en compétences via des cycles de formation, des ateliers thématiques et la diffusion de supports techniques. Elle encourage également l'identification de relais digitaux au sein des compagnies pour porter la transformation.	Former, ce n'est pas remplir des esprits mais éveiller des consciences. Nos formations sont conçues pour déclencher une réflexion interne, pas seulement transmettre des techniques.  Nous croyons en une digitalisation humaine, incarnée. C'est pourquoi nous misons sur des relais internes, capables de traduire le changement dans leur langage propre.	Bien sûr. L'Union supervise l'organisation de formations spécialisées, et nous développons actuellement des certifications professionnelles dans des domaines digitaux pointus, tels que la gestion des données, la cybersécurité, et l'intelligence artificielle appliquée à l'assurance, en collaboration avec des experts locaux et internationaux.  Nous adoptons un plan intégré qui inclut la formation continue, le transfert de connaissances, et la création de réseaux internes d'experts digitaux au sein des sociétés. Nous avons également lancé des ateliers pratiques visant à renforcer les compétences opérationnelles, au-delà de la théorie, en insistant sur la transformation des utilisateurs en acteurs du changement digital.
4 : Problèm	Grâce à son approche collaborative, il facilite l'intégration de solutions numériques innovantes, favorise les partenariats entre les assureurs, les InsurTechs et les acteurs technologiques, et soutient les compagnies dans leur transformation digitale.	L'impossibilité d'acquérir des logiciels ERP à l'international à cause des restrictions de change ;  Des difficultés logistiques et opérationnelles lors du déploiement de certaines solutions ;	L'UAR soutient l'évolution du secteur en accompagnant les compagnies dans la mise en œuvre de projets numériques structurants, en facilitant les échanges interprofessionnels et en renforçant les compétences. Toutefois, la digitalisation reste encore inégalement développée, marquée par une appropriation timide des outils numériques et des disparités régionales persistantes.  Le niveau reste modeste. Quelques compagnies pionnières ont engagé des transformations notables, mais l'écosystème dans son ensemble reste à un stade initial. Ce retard s'explique en partie par l'hétérogénéité des ressources, la prudence stratégique des acteurs et un régionalisme encore marqué dans la mise en œuvre des outils digitaux.	La transformation numérique est une traversée, pas une course. Nous aidons les compagnies à naviguer cette transition avec pragmatisme, en construisant des ponts plutôt que d'imposer des ruptures.  Nous ne sommes pas en retard, nous sommes à notre rythme. Le numérique n'est pas un standard universel, c'est un langage à traduire selon notre contexte, nos contraintes, notre culture.	Au sein de l'Union, la digitalisation est au cœur de notre stratégie. Nous accompagnons les sociétés via une coordination commune pour faciliter la transition numérique, offrons une plateforme d'échange d'expériences, et adoptons une approche participative pour définir les priorités techniques et réglementaires, en mettant l'accent sur la réduction de la fracture numérique entre les acteurs et les régions.  Nous sommes dans une phase de transition. Certaines sociétés pionnières ont accompli des progrès considérables, mais il reste encore un long chemin pour homogénéiser ces avancées à l'échelle du secteur. Les disparités en capacités et en préparation nous obligent à intensifier les efforts pour offrir un environnement numérique
5 : Sécurité	Le FinLab offre ainsi un cadre propice à l'adoption rapide des nouvelles technologies, permettant aux compagnies d'assurance de moderniser leurs processus, d'améliorer l'expérience client et de répondre aux exigences du marché tout en respectant les normes et standards en vigueur.	Créé un département dédié à la sécurité informatique (RSSI) ; Obtenu des certifications qualité (ISO) ; Initié la mise en place d'un système ASMI ; Et travaille actuellement sur la conformité avec la loi 18.07 relative à la protection des données personnelles.	L'UAR agit comme relais d'alerte et de prévention. Elle diffuse des recommandations de sécurité, soutient la mise en place de dispositifs de gestion des risques numériques et encourage la sensibilisation des équipes internes.	La cybersécurité est la garde invisible de la confiance. Sans elle, tout progrès numérique est fragile. Nous bâtissons donc cette sécurité comme on bâtit un pont : avec prudence et solidité.	Nous suivons ce dossier de près. Nous fournissons des guides de référence et des recommandations pratiques, organisons des formations sur la réponse aux cyberattaques, encourageons l'adoption de systèmes préventifs, et visons à élaborer un protocole national de cybersécurité en collaboration avec les autorités compétentes.

	A : finlab	B : saa	C : UAR	D : UAR2	E : UAR3
1 : Lacunes	<p>L'implication des compagnies d'assurance algériennes dans les initiatives de digitalisation menées par Algeria FinLab peut être évaluée à travers plusieurs critères, qui témoignent de leur engagement croissant vers la transformation numérique du secteur. Voici les principaux aspects de cette implication :</p> <p>1. Participation active dans les projets collaboratifs</p> <p>Les compagnies d'assurance membres du FinLab montrent une forte volonté de s'impliquer dans les projets collectifs en cours. Elles participent activement à l'élaboration de solutions communes, telles que des plateformes de gestion numérique des sinistres, des outils de souscription en ligne, et des systèmes de comparaison d'offres. Cette participation montre leur engagement dans l'optimisation des processus</p>	<p>Le manque de compétences techniques (notamment de développeurs) en interne ;</p> <p>L'absence d'un écosystème InsurTech local spécialisé, obligeant l'entreprise à internaliser les développements ;</p> <p>L'impossibilité d'acquérir des logiciels ERP à l'international à cause des restrictions de change ;</p> <p>La nécessité d'adapter la structure organisationnelle, en intégrant de nouveaux critères économiques et sécuritaires dans la prise de décision numérique, avec un accent sur la cybersécurité.</p> <p>Des difficultés logistiques et opérationnelles lors du déploiement de certaines solutions ;</p>	<p>L'UAR soutient l'évolution du secteur en accompagnant les compagnies dans la mise en œuvre de projets numériques structurants, en facilitant les échanges interprofessionnels et en renforçant les compétences.</p> <p>Toutefois, la digitalisation reste encore inégalement développée, marquée par une appropriation timide des outils numériques et des disparités régionales persistantes.</p> <p>Le niveau reste modeste. Quelques compagnies pionnières ont engagé des transformations notables, mais l'écosystème dans son ensemble reste à un stade initial. Ce retard s'explique en partie par l'hétérogénéité des ressources, la prudence stratégique des acteurs et un régionalisme encore marqué dans la mise en œuvre des outils digitaux.</p>	<p>La transformation numérique est une traversée, pas une course.</p> <p>Nous aidons les compagnies à naviguer cette transition avec pragmatisme, en construisant des ponts plutôt que d'imposer des ruptures.</p> <p>Nous ne sommes pas en retard, nous sommes à notre rythme. Le numérique n'est pas un standard universel, c'est un langage à traduire selon notre contexte, nos contraintes, notre culture.</p>	<p>Au sein de l'Union, la digitalisation est au cœur de notre stratégie. Nous accompagnons les sociétés via une coordination commune pour faciliter la transition numérique, offrons une plateforme d'échange d'expériences, et adoptons une approche participative pour définir les priorités techniques et réglementaires, en mettant l'accent sur la réduction de la fracture numérique entre les acteurs et les régions.</p> <p>Nous sommes dans une phase de transition. Certaines sociétés pionnières ont accompli des progrès considérables, mais il reste encore un long chemin pour homogénéiser ces avancées à l'échelle du secteur. Les disparités en capacités et en préparation nous obligent à intensifier les efforts pour offrir un environnement numérique</p>
2 : Niveau	<p><b>Algeria FinLab a été créé à l'initiative des principaux acteurs du secteur financier algérien, conjointement avec le Ministère de l'Économie de la Connaissance, des Start-up et des Micro-entreprises, dans le cadre d'une démarche collective visant à impulser une dynamique d'innovation et de digitalisation au sein de l'écosystème financier national. Il prend la forme d'un Groupement d'Intérêt Économique (GIE), fédérant ses membres actionnaires autour d'une vision commune : moderniser les processus métiers, accélérer la digitalisation, et promouvoir l'émergence de solutions technologiques, en collaboration étroite avec des startups, des InsurTechs et des FinTechs.</b></p> <p><b>Algeria FinLab se positionne</b></p>	<p>La nécessité d'adapter la structure organisationnelle, en intégrant de nouveaux critères économiques et sécuritaires dans la prise de décision numérique, avec un accent sur la cybersécurité.</p> <p>Des ressources humaines internes (développeurs, chefs de projets) ;</p> <p>En revanche, l'entreprise n'a bénéficié d'aucun appui externe (public ou privé), considérant que sa position commerciale l'oriente vers l'offre de solutions plutôt que la réception d'aides.</p>	<p>Le cadre évolue, mais nécessite encore des ajustements pour soutenir pleinement la transformation numérique. Des aspects comme la valeur légale des documents électroniques, la signature numérique ou la protection des données méritent une consolidation réglementaire plus poussée.</p>	<p>Le droit suit la société. Le cadre juridique actuel est en transition, à l'image d'un édifice en rénovation où l'on vit encore.</p> <p>Cela nécessite patience, dialogue et anticipation.</p>	<p>Le cadre légal s'améliore nettement, mais nous avons besoin de mises à jour plus audacieuses, en particulier concernant la reconnaissance juridique des transactions numériques, la mise en œuvre de la signature électronique, et des lois plus strictes pour la protection des données, sur lesquelles nous travaillons en coordination avec les autorités compétentes.</p>
3 : Niveau	<p>Algeria FinLab entend jouer un rôle central dans l'évolution du secteur financier national vers un modèle plus innovant, connecté et orienté utilisateur. Pour le domaine spécifique des assurances, il met en place une approche intégrée articulée autour de plusieurs leviers stratégiques :</p> <p>1. Création de solutions technologiques mutualisées</p> <p>Le FinLab développe des plateformes, applications et outils numériques conçus pour répondre aux besoins communs des assureurs, tels que la dématérialisation des documents, la gestion intelligente des sinistres, la souscription en ligne ou encore la comparaison dynamique d'offres.</p> <p>2. Collaboration avec des startups et InsurTechs locales</p> <p>En jouant un rôle d'incubateur et de catalyseur de l'innovation, le</p>	<p>L'intensification de la concurrence sur le marché, poussant les compagnies à se moderniser pour rester compétitives ;</p> <p>L'absence d'un écosystème InsurTech local spécialisé, obligeant l'entreprise à internaliser les développements ;</p> <p>Une collaboration avec des startups locales pour le développement de certaines plateformes ;</p>	<p>L'UAR soutient l'évolution du secteur en accompagnant les compagnies dans la mise en œuvre de projets numériques structurants, en facilitant les échanges interprofessionnels et en renforçant les compétences.</p> <p>Toutefois, la digitalisation reste encore inégalement développée, marquée par une appropriation timide des outils numériques et des disparités régionales persistantes.</p> <p>L'article 207 représente une avancée importante. Il introduit une obligation structurante qui pousse les compagnies à intégrer les paiements digitaux, ce qui contribue à moderniser la relation client et à fluidifier les services, avec l'appui technique et stratégique de l'UAR.</p>	<p>La transformation numérique est une traversée, pas une course.</p> <p>Nous aidons les compagnies à naviguer cette transition avec pragmatisme, en construisant des ponts plutôt que d'imposer des ruptures.</p> <p>L'article 207 est une secousse volontaire. Il oblige le secteur à sortir de l'inertie. Ce n'est pas une fin, mais un signal fort que le changement est désormais structurel.</p>	<p>Au sein de l'Union, la digitalisation est au cœur de notre stratégie. Nous accompagnons les sociétés via une coordination commune pour faciliter la transition numérique, offrons une plateforme d'échange d'expériences, et adoptons une approche participative pour définir les priorités techniques et réglementaires, en mettant l'accent sur la réduction de la fracture numérique entre les acteurs et les régions.</p> <p>L'article 207 est une étape positive et attendue, qui a accéléré le rythme de transition vers le paiement numérique dans les sociétés d'assurance. Nous suivons de près son application et veillons à fournir le soutien technique nécessaire pour assurer l'intégration harmonieuse de ce moyen avec les autres solutions digitales.</p>

## Annexe II : Facteurs internes et externes influençant la digitalisation du secteur des assurances en Algérie

	A : finlab	B : saa	C : UAR	D : UAR2	E : UAR3
1 : Défis	<p>Oui, Algeria FinLab constitue un levier stratégique et efficace pour accélérer la digitalisation des services d'assurance à l'échelle nationale. Grâce à son approche collaborative, il facilite l'intégration de solutions numériques innovantes, favorise les partenariats entre les assureurs, les InsurTechs et les acteurs technologiques, et soutient les compagnies dans leur transformation digitale. Le FinLab offre ainsi un cadre propice à l'adoption rapide des nouvelles technologies, permettant aux compagnies d'assurance de moderniser leurs processus, d'améliorer l'expérience client et de répondre aux exigences du marché tout en respectant les normes et standards en vigueur.</p>	<p>Le manque de compétences techniques (notamment de développeurs) en interne ; L'absence d'un écosystème InsurTech local spécialisé, obligeant l'entreprise à internaliser les développements ; L'impossibilité d'acquérir des logiciels ERP à l'international à cause des restrictions de change ; La nécessité d'adapter la structure organisationnelle, en intégrant de nouveaux critères économiques et sécuritaires dans la prise de décision numérique, avec un accent sur la cybersécurité.</p> <p>Les principaux obstacles rencontrés incluent : Des difficultés logistiques et opérationnelles lors du déploiement de certaines solutions ; Des limites réglementaires, notamment l'absence de cadre</p>	<p>L'UAR soutient l'évolution du secteur en accompagnant les compagnies dans la mise en œuvre de projets numériques structurants, en facilitant les échanges interprofessionnels et en renforçant les compétences. Toutefois, la digitalisation reste encore inégalement développée, marquée par une appropriation timide des outils numériques et des disparités régionales persistantes.</p> <p>Le cadre évolue, mais nécessite encore des ajustements pour soutenir pleinement la transformation numérique. Des aspects comme la valeur légale des documents électroniques, la signature numérique ou la protection des données méritent une consolidation réglementaire plus poussée.</p> <p>Les réflexions sont en cours sur l'adaptation des offres assurantielles face à ces risques</p>	<p>La transformation numérique est une traversée, pas une course. Nous aidons les compagnies à naviguer cette transition avec pragmatisme, en construisant des ponts plutôt que d'imposer des ruptures.</p> <p>Le droit suit la société. Le cadre juridique actuel est en transition, à l'image d'un édifice en rénovation où l'on vit encore. Cela nécessite patience, dialogue et anticipation.</p> <p>Les nouveaux risques sont des symptômes du monde qui change. Nous devons apprendre à les lire, à les anticiper, plutôt qu'à les fuir.</p>	<p>Au sein de l'Union, la digitalisation est au cœur de notre stratégie. Nous accompagnons les sociétés via une coordination commune pour faciliter la transition numérique, offrons une plateforme d'échange d'expériences, et adoptons une approche participative pour définir les priorités techniques et réglementaires, en mettant l'accent sur la réduction de la fracture numérique entre les acteurs et les régions.</p> <p>Le cadre légal s'améliore nettement, mais nous avons besoin de mises à jour plus audacieuses, en particulier concernant la reconnaissance juridique des transactions numériques, la mise en œuvre de la signature électronique, et des lois plus strictes pour la protection des données, sur lesquelles nous travaillons en</p>
2 : Facteurs	<p>L'adhésion à Algeria FinLab offre plusieurs avantages concrets pour les compagnies d'assurance, leur permettant de renforcer leur compétitivité, d'accélérer leur transformation numérique, et d'améliorer leur performance globale. Voici les principaux avantages :</p> <p>1. Accès à des solutions numériques innovantes Les compagnies d'assurance bénéficient d'un accès privilégié à des solutions numériques développées au sein du FinLab, telles que des plateformes de gestion des sinistres, des outils de souscription en ligne, et des systèmes de comparaison d'offres. Ces solutions permettent de moderniser leurs processus internes, d'optimiser l'expérience client, et de réduire les coûts opérationnels.</p> <p>2. Partenariats stratégiques avec des startups et InsurTechs</p>	<p>Le manque de compétences techniques (notamment de développeurs) en interne ;</p> <p>La nécessité d'adapter la structure organisationnelle, en intégrant de nouveaux critères économiques et sécuritaires dans la prise de décision numérique, avec un accent sur la cybersécurité.</p> <p>Des ressources humaines internes (développeurs, chefs de projets) ;</p> <p>Créé un département dédié à la sécurité informatique (RSSI) ; Obtenu des certifications qualité (ISO) ;</p>	<p>L'UAR coordonne des actions concrètes pour favoriser la dématérialisation des procédures, telles que le projet de e-recours entre compagnies. Elle soutient également les démarches de digitalisation des documents contractuels et opérationnels, à travers des échanges techniques et des actions de sensibilisation.</p> <p>L'UAR accompagne la montée en compétences via des cycles de formation, des ateliers thématiques et la diffusion de supports techniques. Elle encourage également l'identification de relais digitaux au sein des compagnies pour porter la transformation.</p> <p>Oui. Des collaborations sont en place pour développer des programmes de formation conjoints, appuyer la recherche appliquée et intégrer des modules spécifiques aux enjeux du numérique dans l'assurance.</p>	<p>Nos projets cherchent moins à « digitaliser » qu'à réinventer les relations entre acteurs. Le e-recours, par exemple, est autant un outil technique qu'un exercice de confiance mutuelle.</p> <p>Nous croyons en une digitalisation humaine, incarnée. C'est pourquoi nous misons sur des relais internes, capables de traduire le changement dans leur langage propre.</p> <p>Les partenariats académiques sont des passerelles vers le futur. Ils nous rappellent que le savoir est vivant, et que le numérique ne doit pas nous couper de la pensée.</p> <p>L'implication des parties prenantes ne peut être décrétée. Elle se construit par le dialogue, la co-construction, et le respect des temporalités de chacun.</p>	<p>J'ai personnellement supervisé le lancement de plusieurs projets, notamment le système « recours électroniques interentreprises », une étape stratégique vers la transparence et la rapidité dans le traitement des litiges. Nous soutenons également la numérisation des contrats et documents, et encourageons l'adoption par les sociétés de systèmes digitaux pour la gestion et les services.</p> <p>Nous adoptons un plan intégré qui inclut la formation continue, le transfert de connaissances, et la création de réseaux internes d'experts digitaux au sein des sociétés. Nous avons également lancé des ateliers pratiques visant à renforcer les compétences opérationnelles, au-delà de la théorie, en insistant sur la transformation des utilisateurs en acteurs du changement digital.</p>

### ANNEXE III: principaux axes d'analyse de la digitalisation dans le secteur des assurances

	A : finlab	B : saa	C : UAR	D : UAR2	E : UAR3
1 : Collabo	<p>Algeria FinLab joue un rôle central dans le soutien à l'innovation technologique au sein des compagnies d'assurance algériennes en mettant en place plusieurs initiatives stratégiques pour favoriser l'adoption de nouvelles technologies et l'amélioration continue des services. Voici les principales contributions du FinLab à l'innovation technologique dans le secteur des assurances :</p> <p>1. Développement de solutions digitales communes Le FinLab travaille à la création de solutions numériques mutualisées, telles que des plateformes de gestion des polices d'assurance, des outils de souscription en ligne, des systèmes de gestion des sinistres automatisés et des comparateurs d'offres. Ces technologies permettent aux compagnies d'assurances d'optimiser leurs</p>	<p>Une collaboration avec des startups locales pour le développement de certaines plateformes ;</p>	<p>L'UAR soutient l'ouverture progressive à l'innovation, à travers des cadres d'échange et des dispositifs de veille. Des perspectives sont envisagées pour permettre à ces nouveaux acteurs d'expérimenter des solutions dans un cadre collaboratif et sécurisé.</p> <p>Oui. Des collaborations sont en place pour développer des programmes de formation conjoints, appuyer la recherche appliquée et intégrer des modules spécifiques aux enjeux du numérique dans l'assurance.</p>	<p>Les start-ups sont des éclairés. Mais pour qu'elles s'installent, il faut un terrain fertile. Nous travaillons à créer cet écosystème, pas à le précipiter.</p> <p>Les partenariats académiques sont des passerelles vers le futur. Ils nous rappellent que le savoir est vivant, et que le numérique ne doit pas nous couper de la pensée.</p>	<p>Nous sommes ouverts à cette orientation et avons commencé à mettre en place des mécanismes d'intégration des startups dans l'écosystème de l'assurance, que ce soit par des partenariats, des incubateurs, ou via la possibilité de tester leurs solutions technologiques sur nos plateformes sectorielles, tout en garantissant sécurité et transparence.</p> <p>Oui, nous avons des accords de coopération avec plusieurs universités et centres de recherche, et intégrons la digitalisation comme élément clé dans les projets de fin d'études et les recherches appliquées. Nous aspirons aussi à créer un master commun sur la « transformation digitale en assurance » à l'avenir.</p>
2 : Gestion	<p>Oui, Algeria FinLab constitue un levier stratégique et efficace pour accélérer la digitalisation des services d'assurance à l'échelle nationale. Grâce à son approche collaborative, il facilite l'intégration de solutions numériques innovantes, favorise les partenariats entre les assureurs, les InsurTechs et les acteurs technologiques, et soutient les compagnies dans leur transformation digitale. Le FinLab offre ainsi un cadre propice à l'adoption rapide des nouvelles technologies, permettant aux compagnies d'assurance de moderniser leurs processus, d'améliorer l'expérience client et de répondre aux exigences du marché tout en respectant les normes et standards en vigueur.</p>	<p>Créé un département dédié à la sécurité informatique (RSSI) ;</p> <p>Obtenu des certifications qualité (ISO) ;</p> <p>Initié la mise en place d'un système ASMI ;</p> <p>Et travaille actuellement sur la conformité avec la loi 18.07 relative à la protection des données personnelles.</p>	<p>Le cadre évolue, mais nécessite encore des ajustements pour soutenir pleinement la transformation numérique. Des aspects comme la valeur légale des documents électroniques, la signature numérique ou la protection des données méritent une consolidation réglementaire plus poussée.</p> <p>L'UAR agit comme relais d'alerte et de prévention. Elle diffuse des recommandations de sécurité, soutient la mise en place de dispositifs de gestion des risques numériques et encourage la sensibilisation des équipes internes.</p> <p>Les réflexions sont en cours sur l'adaptation des offres assurancielles face à ces risques émergents. L'UAR favorise l'intégration de ces enjeux dans les travaux prospectifs et les produits en cours de conception.</p>	<p>Le droit suit la société. Le cadre juridique actuel est en transition, à l'image d'un édifice en rénovation où l'on vit encore. Cela nécessite patience, dialogue et anticipation.</p> <p>La cybersécurité est la garde invisible de la confiance. Sans elle, tout progrès numérique est fragile. Nous bâtissons donc cette sécurité comme on bâtit un pont : avec prudence et solidité.</p> <p>Les nouveaux risques sont des symptômes du monde qui change. Nous devons apprendre à les lire, à les anticiper, plutôt qu'à les fuir.</p>	<p>Le cadre légal s'améliore nettement, mais nous avons besoin de mises à jour plus audacieuses, en particulier concernant la reconnaissance juridique des transactions numériques, la mise en œuvre de la signature électronique, et des lois plus strictes pour la protection des données, sur lesquelles nous travaillons en coordination avec les autorités compétentes.</p> <p>Nous suivons ce dossier de près. Nous fournissons des guides de référence et des recommandations pratiques, organisons des formations sur la réponse aux cyberattaques, encourageons l'adoption de systèmes préventifs, et visons à élaborer un protocole national de cybersécurité en collaboration avec les autorités compétentes.</p>
3 : Initiatives	<p>Algeria FinLab entend jouer un rôle central dans l'évolution du secteur financier national vers un modèle plus innovant, connecté et orienté utilisateur. Pour le domaine spécifique des assurances, il met en place une approche intégrée articulée autour de plusieurs leviers stratégiques :</p> <p>1. Création de solutions technologiques mutualisées Le FinLab développe des plateformes, applications et outils numériques conçus pour répondre aux besoins communs des assureurs, tels que la dématérialisation des documents, la gestion intelligente des sinistres, la souscription en ligne ou encore la comparaison dynamique d'offres.</p> <p>2. Collaboration avec des startups et InsurTechs locales En jouant un rôle d'incubateur et de catalyseur de l'innovation, le</p>	<p>La transformation numérique a débuté dès les années 2000, mais a connu une réelle accélération à partir de 2019. L'entreprise a suivi une approche progressive en fonction de la maturité digitale de ses services. Les principales plateformes développées ou en cours sont :</p> <p>ORASS : plateforme interne de gestion numérique ;</p> <p>E-Recours : système de gestion des réclamations et indemnisations ;</p> <p>PGSD : outil de gestion des sinistres automobiles ;</p> <p>SOLAIR : solution utilisant l'intelligence artificielle pour l'évaluation des dégâts ;</p> <p>SEUSCRIPTION ONLINE : projet en cours de développement pour la souscription en ligne ;</p> <p>E-CONSTA : plateforme nationale de déclaration numérique des accidents, en</p>	<p>L'UAR coordonne des actions concrètes pour favoriser la dématérialisation des procédures, telles que le projet de « recours entre compagnies. Elle soutient également les démarches de digitalisation des documents contractuels et opérationnels, à travers des échanges techniques et des actions de sensibilisation.</p> <p>Des démarches exploratoires sont en cours, notamment à travers la création d'un laboratoire d'innovation sectoriel, destiné à expérimenter des solutions technologiques. Ces initiatives visent à initier une dynamique autour de l'usage des données, de l'automatisation et de la relation client digitalisée.</p> <p>L'UAR entend soutenir les projets mutualisés, comme l'attestation automobile digitale, promouvoir l'alignement technologique entre acteurs, et structurer une montée en compétences progressive et</p>	<p>Nos projets cherchent moins à « digitaliser » qu'à réinventer les relations entre acteurs. Le e-recours, par exemple, est autant un outil technique qu'un exercice de confiance mutuelle.</p> <p>L'innovation ne vient pas uniquement de la technologie, mais du regard que l'on porte sur elle. Nous expérimentons plus que nous n'imposons, en laissant l'écosystème s'approprier les outils.</p> <p>Nous ne visons pas seulement l'efficacité, mais la résilience. La transformation numérique doit renforcer notre capacité à durer, pas seulement à aller vite.</p>	<p>J'ai personnellement supervisé le lancement de plusieurs projets, notamment le système « recours électroniques interentreprises », une étape stratégique vers la transparence et la rapidité dans le traitement des litiges. Nous soutenons également la numérisation des contrats et documents, et encourageons l'adoption par les sociétés de systèmes digitaux pour la gestion et les services.</p> <p>Oui, nous avons établi un cadre pour la recherche et l'innovation digitale au sein de l'Union, et encourageons l'expérimentation via « Algeria FinLab », que nous considérons comme un nouveau pour tester des solutions intelligentes dans le domaine de l'assurance, notamment l'intelligence artificielle, l'analyse de données, et l'amélioration prédictive des</p>
4 : Ressou	<p>L'adhésion à Algeria FinLab est ouverte aux acteurs du secteur financier, notamment les institutions ou entreprises souhaitant s'impliquer activement dans la transformation numérique du secteur à travers des projets collaboratifs et innovants.</p> <p>Critères d'éligibilité :</p> <p>Être un acteur du secteur financier ou connexe, reconnu légalement en Algérie (compagnie d'assurance, banque, organisme financier).</p> <p>Adhérer aux objectifs, aux statuts et à la charte de fonctionnement du FinLab, en s'engageant à contribuer activement aux projets du groupement.</p> <p>Respecter les exigences de transparence, de collaboration et de confidentialité, telles que définies par les organes du GIE.</p> <p>S'engager financièrement, selon les modalités fixées par</p>	<p>Des ressources humaines internes (développeurs, chefs de projets) ;</p> <p>Une collaboration avec des startups locales pour le développement de certaines plateformes ;</p> <p>En revanche, l'entreprise n'a bénéficié d'aucun appui externe (public ou privé), considérant que sa position commerciale l'oriente vers l'offre de solutions plutôt que la réception d'aides.</p>	<p>L'UAR accompagne la montée en compétences via des cycles de formation, des ateliers thématiques et la diffusion de supports techniques. Elle encourage également l'identification de relais digitaux au sein des compagnies pour porter la transformation.</p> <p>Oui. Des collaborations sont en place pour développer des programmes de formation conjoints, appuyer la recherche appliquée et intégrer des modules spécifiques aux enjeux du numérique dans l'assurance.</p>	<p>Nous croyons en une digitalisation humaine, incarnée. C'est pourquoi nous misons sur des relais internes, capables de traduire le changement dans leur langage propre.</p> <p>Les partenariats académiques sont des passerelles vers le futur. Ils nous rappellent que le savoir est vivant, et que le numérique ne doit pas nous couper de la pensée.</p>	<p>Nous adoptons un plan intégré qui inclut la formation continue, le transfert de connaissances, et la création de réseaux internes d'experts digitaux au sein des sociétés. Nous avons également lancé des ateliers pratiques visant à renforcer les compétences opérationnelles, au-delà de la théorie, en insistant sur la transformation des utilisateurs en acteurs du changement digital.</p> <p>Oui, nous avons des accords de coopération avec plusieurs universités et centres de recherche, et intégrons la digitalisation comme élément clé dans les projets de fin d'études et les recherches appliquées. Nous aspirons aussi à créer un master commun sur la « transformation digitale en assurance » à l'avenir.</p>

	A : finlab	B : saa	C : UAR	D : UAR2	E : UAR3
1 : Avenir	Oui, ce qui est particulièrement marquant ces dernières années, c'est la volonté affirmée des compagnies d'assurance algériennes de s'engager dans la transformation numérique, soutenue par un management de plus en plus sensibilisé aux enjeux technologiques. Malgré les défis, plusieurs projets pilotes ont émergé, montrant une vraie capacité d'adaptation et un esprit d'innovation. Le marché évolue, les mentalités changent, et tout laisse à penser que le secteur assurantiel en Algérie est prêt à franchir une nouvelle étape vers une digitalisation plus inclusive, plus efficace, et alignée avec les attentes des assurés de demain.	Dans le cadre de notre étude sur la mise en œuvre de la digitalisation dans le secteur des assurances en Algérie, un entretien a été réalisé avec un responsable de la Société Nationale d'Assurance (SAA). Ce dernier occupe un poste de direction lié à la gestion des projets numériques et justifie d'une expérience de plus de dix ans dans le domaine. Il a participé à plusieurs projets de digitalisation tels que la plateforme E-Recours pour la gestion des indemnisations, PGSD pour le traitement des sinistres, ainsi que l'application ORASS. Il figure également parmi les membres fondateurs du laboratoire Algeria FinLab, à travers lequel il a contribué à l'introduction du concept d'indemnisation directe (IDA). 1. Motivations et stratégie de digitalisation	Un secteur interconnecté, inclusif et centré sur le client, où les démarches numériques deviennent la norme, avec un socle commun de solutions et une réduction significative des disparités régionales.	Notre horizon 2030 est un équilibre : entre technologie et humanité, vitesse et inclusion, innovation et mémoire des pratiques.	Nous ambitionnons de bâtir un système d'assurance digital unifié, flexible et équitable, où les services digitaux sont accessibles à tous, les procédures simplifiées, et le client placé au centre de nos préoccupations, tout en assurant un équilibre entre efficacité économique et justice territoriale.
2 : Plateforme	Algeria FinLab entend jouer un rôle central dans l'évolution du secteur financier national vers un modèle plus innovant, connecté et orienté utilisateur. Pour le domaine spécifique des assurances, il met en place une approche intégrée articulée autour de plusieurs leviers stratégiques : 1. Création de solutions technologiques mutualisées Le FinLab développe des plateformes, applications et outils numériques conçus pour répondre aux besoins communs des assureurs, tels que la dématérialisation des documents, la gestion intelligente des sinistres, la souscription en ligne ou encore la comparaison dynamique d'offres. 2. Collaboration avec des startups et InsurTechs locales En jouant un rôle d'incubateur et de catalyseur de l'innovation, le	La transformation numérique a débuté dès les années 2000, mais a connu une réelle accélération à partir de 2019. L'entreprise a suivi une approche progressive en fonction de la maturité digitale de ses services. Les principales plateformes développées ou en cours sont : ORASS : plateforme interne de gestion numérique ; E-Recours : système de gestion des réclamations et indemnisations ; PGSD : outil de gestion des sinistres automobiles ; SOLAIR : solution utilisant l'intelligence artificielle pour l'évaluation des dégâts ; SEUSCRIPTION ONLINE : projet en cours de développement pour la souscription en ligne ; E-CONSTA : plateforme nationale de déclaration numérique des accidents, en	Oui. Cette perspective s'inscrit dans une logique d'intégration des flux et d'optimisation des services, afin d'améliorer la transparence, la traçabilité et l'efficacité des interactions au sein du secteur.	Une plateforme nationale, ce n'est pas un outil, c'est un projet de société. Elle doit refléter nos valeurs : transparence, équité, accessibilité.	Oui, ce projet est à un stade avancé d'étude. La plateforme nationale sera un outil stratégique garantissant intégration, transparence, et suivi des transactions entre tous les acteurs, et constituera un levier puissant pour accélérer la digitalisation selon des bases unifiées et équitables.
3 : Stratégie	L'adhésion à Algeria FinLab offre plusieurs avantages concrets pour les compagnies d'assurance, leur permettant de renforcer leur compétitivité, d'accélérer leur transformation numérique, et d'améliorer leur performance globale. Voici les principaux avantages : 1. Accès à des solutions numériques innovantes Les compagnies d'assurance bénéficient d'un accès privilégié à des solutions numériques développées au sein du FinLab, telles que des plateformes de gestion des sinistres, des outils de souscription en ligne, et des systèmes de comparaison d'offres. Ces solutions permettent de moderniser leurs processus internes, d'optimiser l'expérience client, et de réduire les coûts opérationnels. 2. Partenariats stratégiques avec des startups et InsurTechs	Dans ce contexte, la SAA a défini une stratégie de transformation numérique axée sur la digitalisation de l'assurance automobile, dans une vision globale visant à atteindre un fonctionnement sans papier (Zéro papier).	L'UAR entend soutenir les projets mutualisés, comme l'attestation automobile digitale, promouvoir l'alignement technologique entre acteurs, et structurer une montée en compétences progressive et durable.	Nous ne visons pas seulement l'efficacité, mais la résilience. La transformation numérique doit renforcer notre capacité à durer, pas seulement à aller vite.	Nos objectifs se concentrent sur trois axes : premièrement, la généralisation des solutions digitales communes ; deuxièmement, le renforcement de l'interopérabilité des systèmes d'information ; et troisièmement, l'investissement dans le capital humain par la qualification des compétences.

## ANNEXE III: Objectifs stratégiques et rôle dans le système d'assurance

	A : finlab	B : saa	C : UAR	D : UAR2	E : UAR3
1 : Objectif	<p><b>Algeria FinLab se positionne ainsi comme un espace de co-développement, d'expérimentation et de transformation collective, dédié à soutenir la transition numérique du secteur financier algérien, tout en valorisant les projets innovants portés par ses membres et en facilitant l'intégration de solutions adaptées aux réalités du marché national.</b></p>	<p>la SAA a défini une stratégie de transformation numérique axée sur la digitalisation de l'assurance automobile, dans une vision globale visant à atteindre un fonctionnement sans papier (Zéro papier).</p>	<p>L'UAR entend soutenir les projets mutualisés, comme l'attestation automobile digitale, promouvoir l'alignement technologique entre acteurs, et structurer une montée en compétences progressive et durable.</p>	<p>Nous ne visons pas seulement l'efficacité, mais la résilience. La transformation numérique doit renforcer notre capacité à durer, pas seulement à aller vite.</p>	<p>Nos objectifs se concentrent sur trois axes : premièrement, la généralisation des solutions digitales communes ; deuxièmement, le renforcement de l'interopérabilité des systèmes d'information ; et troisièmement, l'investissement dans le capital humain par la qualification des compétences.</p>
2 : Rôle de	<p>Algeria FinLab jouera un rôle central dans cette dynamique en tant que catalyseur de l'innovation. Nous envisageons d'accompagner les compagnies d'assurance dans le développement de solutions numériques concrètes : plateformes intelligentes d'interaction client, outils d'analyse de données pour personnaliser les offres, digitalisation des parcours d'adhésion, et expérimentation de services comme les constats numériques ou les assurances à la demande.</p> <p>Notre approche est pragmatique et ancrée dans les réalités du marché algérien : cela signifie prendre en compte les usages locaux, les attentes culturelles des assurés, la maturité technologique du secteur, et les impératifs de conformité réglementaire.</p>	<p>La transformation numérique a débuté dès les années 2000, mais a connu une réelle accélération à partir de 2019. L'entreprise a suivi une approche progressive en fonction de la maturité digitale de ses services. Les principales plateformes développées ou en cours sont :</p> <p>ORASS : plateforme interne de gestion numérique ;</p> <p>E-Recours : système de gestion des réclamations et indemnisations ;</p> <p>PGSD : outil de gestion des sinistres automobiles ;</p> <p>SOLAIR : solution utilisant l'intelligence artificielle pour l'évaluation des dégâts ;</p> <p>SEUSCRIPTION ONLINE : projet en cours de développement pour la souscription en ligne ;</p> <p>E-CONSTA : plateforme nationale de déclaration numérique des accidents, en</p>	<p>L'UAR a pour mission de défendre les intérêts de ses adhérents - compagnies d'assurance et de réassurance - et de les accompagner dans leur développement. Elle agit comme un cadre de concertation et de coordination sectorielle, tout en promouvant la professionnalisation, la modernisation et l'amélioration de la qualité des services.</p>	<p>L'UAR est à la fois un miroir et un levier du secteur. Notre rôle exécutif consiste à transformer les idées en actions, à faire le pont entre les aspirations stratégiques et les réalités du terrain.</p>	<p>En tant que Directeur Général, je souligne que notre rôle central est de représenter et soutenir les sociétés d'assurance et de réassurance affiliées à notre union. Nous œuvrons à unifier les efforts des acteurs, organiser le secteur et lui permettre de relever les défis futurs, notamment par la promotion de la gouvernance, l'instauration d'une culture qualité, et l'équilibre entre développement économique et intérêt général.</p>

### 1. Guide d'entretien SAA

#### Informations générales sur la SAA

1. Présentation de la société
2. Personne interviewée
3. Quelle est votre mission ?

#### Lancement et implémentation de la digitalisation

1. Quelles sont les principales conditions et motivations qui ont engendré le processus de digitalisation au sein du secteur des assurances ?
2. Quelle est la stratégie et quels sont les objectifs de la digitalisation au sein de votre société ?
3. Pouvez-vous nous indiquer l'état des lieux de la digitalisation au sein de votre entreprise (implémentation, difficultés, etc.) ?

#### Perspectives et défis

1. Quelles sont les échéances et les délais (formation, information, etc.) ?
2. Pistes d'amélioration
3. Quelles sont les principaux outils numériques et technologiques que vous avez adoptés dans l'infrastructure numérique de votre entreprise ? Et comment sont-ils utilisés dans la pratique quotidienne ?

## **2. Guide d'entretien – UAR**

### **Partie 1 : Présentation générale de l'UAR**

1. Pour commencer, pouvez-vous nous donner un aperçu global des missions et du rôle de l'Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance (UAR) dans le système national des assurances ?
2. Comment l'UAR contribue-t-elle à l'organisation et au développement du marché algérien des assurances, notamment face aux transformations numériques en cours ?

### **Partie 2 : Digitalisation et transformation numérique du secteur**

3. Quelles sont les principales initiatives ou projets lancés par l'UAR pour accompagner les compagnies d'assurance dans leur processus de transformation digitale ?
4. Comment évaluez-vous le niveau de maturité numérique du secteur des assurances en Algérie par rapport aux standards internationaux ?
5. Existe-t-il des stratégies claires visant à stimuler l'innovation numérique, notamment dans les domaines de l'intelligence artificielle et de l'analyse des Big Data ?

### **Partie 3 : Enjeux réglementaires et législatifs**

6. Selon vous, le cadre juridique et réglementaire en Algérie est-il adapté aux exigences de la digitalisation dans le secteur des assurances ?
7. Quel est l'impact de l'article 207 de la loi de finances 2025, relatif au paiement électronique, sur l'accélération de la digitalisation des services d'assurance ?

### **Partie 4 : Accès au marché et innovation**

8. Existe-t-il des initiatives visant à faciliter l'accès des start-ups InsurTech au marché algérien de l'assurance ?

### **Partie 5 : Ressources humaines et formation**

9. Existe-t-il des programmes de formation ou des certifications professionnelles spécialisés en digitalisation destinés aux employés des compagnies d'assurance ?

10. Quelles sont les actions entreprises par l'UAR pour renforcer les compétences numériques au sein du secteur ?

11. Avez-vous des partenariats avec des centres de recherche ou des universités pour encourager la recherche appliquée dans la digitalisation et l'assurance ?

### **Partie 6 : Cybersécurité et nouveaux risques**

12. Comment les compagnies d'assurance, avec le soutien de l'UAR, font-elles face aux défis liés à la cybersécurité et à la protection des données ?

13. Quelles mesures proactives ont été mises en place pour anticiper les nouveaux risques tels que les changements climatiques ou les catastrophes numériques ?

### **Partie 7 : Perspectives d'avenir**

14. Quelle est la vision de l'UAR pour le développement de l'assurance digitale en Algérie à l'horizon 2030 ?

15. Quels sont les objectifs stratégiques majeurs que vise l'UAR pour garantir une transformation numérique réussie et durable ?

16. Comment envisagez-vous d'impliquer l'ensemble des parties prenantes du secteur pour construire un système d'assurance numérique intégré ?

17. L'UAR envisage-t-elle la création d'une plateforme numérique nationale unifiée pour faciliter la coordination et les échanges entre les différents acteurs du marché ?

## **3. Guide d'entretien Algérie finlab**

### **1. Contexte de création**

- Dans quelles conditions a été créé Algeria FinLab ?

### **2. Objectifs stratégiques du laboratoire**

- Quels sont les principaux objectifs d'Algeria FinLab ?

### **3. Gouvernance et adhésion**

- Quels sont les critères et les démarches à suivre pour l'adhésion à Algeria FinLab ?

### **4. Soutien au secteur des assurances**

- Comment Algeria FinLab prévoit-il de soutenir le secteur financier, en particulier dans le contexte de la transformation numérique du secteur des assurances ?

### **5. Contribution à l'innovation technologique**

- Comment le laboratoire contribue-t-il à l'innovation technologique au sein des compagnies d'assurance algériennes ?

#### **6. Implication des compagnies d'assurance**

- Comment évaluez-vous l'implication des compagnies d'assurance algériennes dans les initiatives de digitalisation menées par le laboratoire ?

#### **7. Avantages pour les membres**

- Quels sont les avantages concrets qu'une compagnie d'assurance pourrait tirer de son adhésion au laboratoire ?

#### **8. Impact à l'échelle nationale**

- Selon vous, Algeria FinLab constitue-t-il un levier efficace pour accélérer la digitalisation des services d'assurance à l'échelle nationale ?

#### **9. Évolution du secteur**

- Quels changements majeurs attendez-vous dans le secteur des assurances en Algérie à mesure qu'il évolue vers une digitalisation accrue ?

#### **10. Vision prospective**

- Comment envisagez-vous l'évolution du secteur des assurances en Algérie à travers la digitalisation, et quel rôle Algeria FinLab pourrait-il jouer dans cette transformation dans les années à venir ?

#### **11. Mot de la fin**

- Souhaitez-vous ajouter un commentaire ou partager une expérience marquante en lien avec la digitalisation du secteur assurantiel ?