

نظام الابتكار كآلية في تحسين التنافسية في قطاع التأمين  
سوق التأمينات بالجزائر أمودجا خلال الفترة 2002-2018  
Innovation system as a mechanism to improve  
competitiveness in the insurance sector  
A case study The Algerian insurance market during the  
period 2002-2018

<sup>1</sup> بن عزة إكرام

مخبر MIFMA . جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان - الجزائر

[Ikram.benazza@univ-tlemcen.dz](mailto:Ikram.benazza@univ-tlemcen.dz)

[Benazza.ikram@yahoo.fr](mailto:Benazza.ikram@yahoo.fr)

بن لدغم فتحي

أستاذ التعليم العالي..مخبر MIFMA. . جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان - الجزائر

[benladghemf@yahoo.fr](mailto:benladghemf@yahoo.fr)

بن سعد وسيلة

مخبر Gestion D'Entreprise. . جامعة جيلالي لباس سيدي بلعباس - الجزائر

[lakmeche.22@hotmail.fr](mailto:lakmeche.22@hotmail.fr)

قُدّم للنشر في: 10.06.2020 / قُبِلَ للنشر في: 21.11.2020 // نشر في: 11.12.2020

### الملخص:

تبحث هذه الدراسة إلى تحليل نظام الابتكار ودوره في ترقية التنافسية إذا تم دمجها ضمن عمليات نشاط التأمين، مع تسليط الضوء على مجالات تعزيزه في تحسين وزيادة التنافسية في سوق التأمينات بالجزائر بتحليل أهم مؤشرات وأرقامه. وتشير نتائج الدراسة أن للإبتكار مساهمة كبيرة، في رفع الكفاءة التشغيلية والفنية وتنمية الموارد البشرية، لذلك فإن النتائج المحققة في سوق التأمينات الجزائري تعتبر إيجابية من نمو في فروع وتشيكله مكانة في السوق، و كذلك في مجال تطوير منتجات جديدة حيث بلغ عدد المنتجات المعروضة من طرف الشركات التأمين في حدود 85 منتج سنة 2006 ليصل حاليا أكثر من 100 منتج في التأمين وإعادة التأمين، ما يدل على نجاح آلية الابتكار في تطوير واستحداث منتجات جديدة مما يتيح لها إمكانية ترقية تنافسيته بالمدى الطويل.

**الكلمات المفتاحية :** الابتكار، التأمين، التنافسية، الجزائر

**تصنيف JEL:** D41- O31-G22

المؤلف المراسل بن عزة إكرام، [Benazza.ikram@yahoo.fr](mailto:Benazza.ikram@yahoo.fr)

**Abstract :**

This study seeks to analyze the innovation system and its role in the promotion of competitiveness if it is integrated into the insurance activity operations .

The results of the study indicate that innovation has a significant contribution, in Algerian insurance sector in terms of growth and composition in the market, also development of new products number offered by Insurance companies in the range of 85 products in 2006 to currently more than 100 products in insurance and reinsurance allowing them to upgrade their competitiveness in the long term .

**Keywords:** Innovation, Insurance, Competitiveness, Algeria

**Jel Classification Codes:** G22- O31 -D41

**: المقدمة :**

إن الابتكار دور هام في تحسين التنافسية في قطاع التأمين إلا أن نشاط التأمين له من الخصائص ما يجعل شركات التأمين بالجزائر في مهمة صعبة لتحقيق ما تسعى إليه بسبب خصوصية عملية الابتكار ومجالات تطبيقها والتي تعتمد على رصيد هائل من المعلومات كمي ونوعي وكذلك البنية التكنولوجية والموارد البشرية كمصدر إستراتيجي يمكنها من رفع الأداء الإنتاجي والتقني مما يؤهلها من رفع حصتها التنافسية في سوق التأمين والذي يعتبر رهان كبير لشركات التأمين بالجزائر كما ويحتوي سوق التأمين الجزائري حوالي 42 مؤسسة تأمين حسب آخر إحصائية للمجلس الوطني للتأمينات وهي تمثل جانب العرض لهذا السوق، أما الطلب فيتمثل في مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي، وبالتالي تمويل الاقتصاد الوطني.

ومما سبق تتمحور معالم إشكاليتنا كالتالي: كيف يمكن للابتكار أن يحسن من تنافسية قطاع التأمين بالجزائر، وفيما تتمثل مجالات تطبيقه؟

وسعى للإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على الفرضيات التالية:

- عدم مساهمة الابتكار في تحسين أداء وتنافسية شركات التأمين بالجزائر بسبب محدودية نشاطه وقله الإهتمام به.
- حقق سوق التأمينات نتائج إيجابية في الأداء الإنتاجي والفني بسبب إدماج عمليات الابتكار في نشاط التأمين مما ساعدها على احتواء مكانة في السوق .

ومن هنا يبرز الهدف من هذا البحث من حيث سعيه إلى دراسة و توضيح آلية عمل الابتكار في قطاع التأمينات كإستراتيجية فعالة وعملية ضرورية من عمليات التأمين بالشكل الذي يدعم من قدرتها التنافسية على المستوى المحلي والعالمي وبالتالي يمكنها من مواكبة التغيرات المتسارعة والمستمرة في سوق التأمين .

**منهجية الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي لمعرفة آلية عمل الابتكار في قطاع التأمينات كإستراتيجية فعالة بالشكل الذي يدعم من قدرتها التنافسية، وتحقيقاً لهذا الهدف فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة محاور:

- المحور الأول: التوصيف النظري للابتكار و التنافسية.**
- المحور الثاني: مجالات تطبيق الابتكار كألية لتحسين التنافسية في سوق التأمينات.**
- المحور الثالث: دراسة تحليلية لواقع الابتكار – سوق التأمينات بالجزائر نموذجاً خلال- الفترة 2002-**

**2018**

**المحور الأول: التوصيف النظري للابتكار و التنافسية**

**1- تعريف الابتكار:** تعرف منظمة التعاون الإقتصادي و التنمية (OCDE) الابتكار على أنه مجموع الخطوات العلمية والفنية والتجارية والمالية اللازمة لتحسين وتطوير وتسويق منتجات صناعية، والإستخدام التجاري لأساليب وعمليات أو معدات جديدة أو محسنة، وإدخال طريقة جديدة في الخدمة الإجتماعية، بحيث يعدّ البحث و التطوير إلا خطوة واحدة من هذه الخطوات<sup>2</sup> . كذلك

<sup>2</sup> Caroline Dubé , 2012 autre, l'innovation, définition et concepts, document de travail, janvier N2 ,p 01.

يعرف بأنه قدرة المؤسسة على التوصل إلى ما هو جديد يضيق قيمة أكبر وأسرع من المنافسين في السوق، من خلال طرح منتجات جديدة وخدمات جديدة في السوق أو وسائل جديدة لإنتاجها<sup>3</sup>.

## 2- أهمية الابتكار: تكمن أهمية الابتكار فيما يلي<sup>4</sup>:

- ينمي ويراكم المهارات الشخصية في التفكير و التفاعل الجماعي.
- يزيد من جودة القرارات التي تصنع لمعالجة المشكلات على مستوى المؤسسة أو على مستوى قطاعاتها وإدارتها، في المجالات المختلفة الفنية والمالية والتسويقية، وخاصة بيئة العمل الاجتماعية.
- يحسن من جودة المنتجات.
- يساعد على تقليل الفترة بين تقديم منتج جديد وآخر، مما يساهم في تميّز المؤسسة من حيث التنافس بالوقت.
- يساعد على خلق وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة .
- يساعد على إيجاد سبل لتفعيل وزيادة حجم المبيعات .
- يساعد على خلق وتعزيز صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة لدى عملائها.

## 3- أنواع الابتكارات: يتم تقسيم الابتكارات على نوعين كما يلي:

**1-3 الابتكارات الفنية:** وهي التي تتعلق بالتكنولوجيا الإنتاجية المستخدمة والمنتجات التي تقوم المؤسسة بإنتاجها ويهدف هذا الابتكار إلى تطوير الأداء الفني المؤسسة وذلك :

- بإضافة أنشطة و مجالات جديدة إلى نظم الإنتاج أو الخدمات بالمؤسسة.
- تقديم منتجات أو خدمات جديدة لم تنتجها المؤسسة من قبل.

**2-3 الابتكارات الإدارية :** تتعلق بالنظام الاجتماعي للمؤسسة ويقصد بالنظام الاجتماعي كل ما يرتبط بالعلاقات التي بين الأفراد الذين يتفاعلون معا لتحقيق هدف معيّن ويشمل الابتكار الإداري القواعد والأدوار والإجراءات و الهياكل المتعلقة بعملية الاتصال و التبادل بين أفراد البيئة<sup>5</sup>.

## 4- مفهوم التنافسية:

أصبحت عبارة التنافسية تشغل أهمية كبرى قي وقتنا الحالي حتى الدول النامية تسعى بأن تكون لها قدرة تنافسية في السوق العالمية، حيث تعددت المفاهيم فيما يخص التنافسية والقدرة التنافسية، نذكر منها:

**\* القدرة التنافسية:** هي القدرة على إنتاج سلع وخدمات طبقا لمعايير ومتطلبات الأسواق الدولية مع توفير مستوى معيشة عالي للمواطنين يزداد ارتفاعا واستدامة على المدى الطويل<sup>6</sup>.

**\*التنافسية:** هي قدرة المؤسسة على تزويد المستهلكين بمنتجات وخدمات أقل تكلفة وذات جودة مما يعطيها طابع الكفاءة والفعالية<sup>7</sup>.

<sup>3</sup> عزيزة بن يسمينة، منجحة بورحلة، 2016 برنامج Ms-Project كآلية للابتكار في إدارة المشاريع، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 10 جوان ص 358.

<sup>4</sup> أحمد سيد مصطفى، 2002، إدارة البشر الأصول و المهارات، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ص 260.

<sup>5</sup> ممدوح عبد العزيز الرفاعي، 2012 إستراتيجيات الابتكار: طريق الإدارة نحو الابتكار الجذري، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر العلمي حول دعم و تنمية المشروعات الصغيرة، جامعة عين الشمس، القاهرة، 11-12-مارس.ص.03.

<sup>6</sup> - محمد شهدي، 2014، القياس المقارن كأداة لتطوير الأداء و تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصناعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي ليابس، سيدي بلعباس، ص 110.

<sup>7</sup> - قويد عمر، تحسّن 2015، مناخ الاستثمار الأجنبي كآلية لتفعيل تنافسية الاقتصاد الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 234.

**\*مجالات التنافسية:** إن التنافسية في مفهومها تختلف باختلاف محل الحديث سواء عن قطاع أو عن دولة أو عن مؤسسة، بحيث نجد أن كل مجال هو مكمل للآخر. فلا يمكن الوصول إلى قطاع أو صناعة تنافسية دون وجود مؤسسات ذات قدرة تنافسية قادرة بحد ذاتها على قيادة القطاع وذلك من خلال تحسين الإنتاجية للمنافسة في نشاطات اقتصادية:

-التنافسية على مستوى الدولة: هي قدرة الدولة في تقاسم الازدهار لمواطنيها من خلال تحقيق معدل مرتفع لمستوى معيشة أو دخل أفرادها والذي يساهم في رفع حصة الفرد من الناتج المحلي الإجمالي.

-التنافسية على مستوى القطاع: هي قدرة المؤسسات التي تنتمي لنفس القطاع الصناعي في دولة ما على تحقيق نجاح مستمر في الأسواق الدولية دون الاعتماد على الدعم والحماية الحكومية.<sup>8</sup>

-التنافسية على مستوى المؤسسة: هي قدرة المؤسسة على تخفيض تكاليف الإنتاج مما يساعدها على تسويق منتجاتها إلى الحد الأدنى مقارنة بالمؤسسات الأخرى (منافسيها)<sup>9</sup> وهذا يساهم في زيادة الطلب على منتجاتها وبمكثتها من الرفع من الطاقة الإنتاجية المتاحة لها من خلال خفض التكلفة وبالموازاة السعي من أجل التحسين المستمر لجودة المنتجات (تحسينات في الإنتاجية) والإبداع في تصميمها مما يساعدها على تعظيم درجة ومستوى تنافسياتها.

## المحور الثاني: مجالات تطبيق الابتكار كألية لتحسين التنافسية في قطاع التأمين.

### 1 - تعريف التأمين:

يعرف التأمين عامة على أنه نشاط ينصّ على توفير التغطية والحماية الكافية لكافة الأعوان الاقتصاديين ليكفل لهم الرغبة في العمل والقدرة على مواجهة الأخطار المحتملة ورغم أن هذه الخدمة لا تكون بالجانح إلا أنها تعتبر عاملا مشجعا لهم للإقدام على الاستثمار والمخاطرة بأموالهم. و يعرّف Besson التأمين على أنه: "عملية بمقتضاها يتعهد طرف يسمى المؤمن تجاه طرف آخر يسمى المؤمن له مقابل قسط يدفعه هذا الأخير له بأن يعرضه على الخسارة التي ألحقت به في حالة تحقيق الخطر".<sup>10</sup>

ولقد عرفت المادة 619 من القانون المدني الجزائري التأمين على أنه: "عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشتراط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيراد أو أي عوض مالي آخر، في حالة وقوع الحادثة أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمنين".<sup>11</sup>

والتأمين عدة أشكال :

**1-1 تأمين الأشخاص:** هو التأمين الذي يكون موضوعه شخص المؤمن له ذاته وليس ماله، حيث يقوم الإنسان بالتأمين ضد الأخطار التي تهدد حياته أو صحته ويدخل في هذا النوع : التأمين ضد المرض، التأمين ضد البطالة، التأمين ضد الحوادث.

**2-1 تأمين الممتلكات:** إن تأمين الممتلكات يتمثل في تأمين المؤمن له من الخسارة التي تصيبه في ذمته المالية، وينقسم إلى قسمين:

-التأمين على الأشياء: هو تعويض المؤمن له عن الخسائر التي تلحق بشيء من أمواله كالتأمين ضد الحريق، التأمين ضد السرقة.

-التأمين على المسؤولية: تشمل أنواع التأمين ضد المخاطر التي تصيب شخصا معين ويكون المسؤول عنها شخصا آخر ومن أمثلته: تأمين المسؤولية عن النقل والمسؤولية المهنية.<sup>12</sup>

<sup>8</sup>--Donald G.Mc Ftridge ; 1995 ,la compétitivité notions et mesures ; Document hors série ;industrie Canada ;N5;p11-22 ;Site :http://www.ic.gc.ca/Site/eas-aes-nsf/vwpj/oposf/sfile/oposf.pdf ; consulté le 14/11/2019.

<sup>9</sup>- رجم نصيب و أمل عياري، أكتوبر2002الاستراتيجيات الحديثة للتغيير كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة الجزائرية، الملتنقى الدولي حول تنافسية المؤسسات الاقتصادية و تحولات المحيط، جامعة محمد خيضر بسكرة، أيام 29 و30، ص.13

<sup>10</sup>-محمدى سميحة، طافر زهير، 2018 أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية-دراسة حالة شركات التأمين الجزائرية ببيشار La SAA-مجلة صادرة عن مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية في الجنوب الغربي، العدد 7، جامعة طاهري محمد بشار، ديسمبر، ص.76.

<sup>11</sup>-القانون المدني الصادر بموجب الأمر 58/75 بتاريخ 26 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم.

<sup>12</sup>-مصعب بالي، مسعود صديقي 2016 مساهمة قطاع التأمين في نمو الاقتصاد الوطني، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد02/جامعة الشهيد لخضر بالوادي، الجزائر، ص 23.

## 2- سبل تطوير الابتكار في قطاع التأمين<sup>13</sup>:

يعرف سوق التأمين الجزائري نمط تنافسي جديد تسعى من خلاله الشركات الوطنية بتوزيع أحمال التغطيات وأوسع الضمانات وتحسين العمليات بشكل دؤوب وعلى أساس تنافسي فنجدها تتبنى مجموعة من الأدوات الابتكارية تساعدها على تطوير المحافظ التأمينية المتواجدة حتى تكون مستوفية للمعايير الدولية.

### 1-2 سبل تطوير البنية التسويقية في قطاع التأمين: (الابتكار/المنتجات) ويكون ذلك من خلال فتح آفاق واسعة

للتسويق التصديري لخدمات التأمين، بإتاحة الفرصة للمسيرين

### 2-2 سبل تطوير البنية التكنولوجية في قطاع التأمين: (الرقمنة/البرمجيات): من خلال الاستفادة من نقل التكنولوجيا،

وتدعيم الشبكة المعلوماتية بأنظمة متطورة في مجال الأرشيف الإلكتروني، والربط بين كل المصالح التجارية بشبكة الألياف البصرية، التي تسمح بإنشاء قاعدة بيانات خاصة بالزبائن.

### 3-2 سبل تطوير البنية التنظيمية في قطاع التأمين: (الإبداع/رفع كفاءات العنصر البشري) إن تحسين تسيير الموارد

البشرية يكسب الشركات الوطنية التفوق على المنافسين وكذا توفير الخبرات المصقولة والإطارات الماهرة والكفاءات المهنية والمعارف المؤهلة قانونيا وإداريا وذلك لضمان قدرتها في موازاة أعمالها بنجاح، كالسرعة في معاناة الحوادث ومعالجة تسوية ملفات الضحايا المضررين جسمانيا وماديا.

## المحور الثالث: دراسة تحليلية لواقع الابتكار – سوق التأمينات بالجزائر نموذجا خلال الفترة 2002-2018.

قبل تحليل المؤشرات المتعلقة بالسوق التأمين من الضروري عرض مجالات تعزيز الإبتكار بقطاع التأمين بالجزائر بصفة خاصة :

### 1 - مجالات تعزيز الابتكار في قطاع التأمين بالجزائر :

- ✓ تطوير الكفاءة الإنتاجية.
  - ✓ تطوير الكفاءة التشغيلية و التنمية الموارد البشرية.
  - ✓ تطوير منتجات وخدمات جديدة لمسايرة التغيرات الجارية.
  - ✓ استغلال إمكانيات التكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- كل هذه الجوانب تساهم في تحسين التنافسية للشركات التأمين وتعزيز حصتها في السوق وبالتالي قدرتها في النهوض بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية.

### 1-1 المجال الأول تطوير الكفاءة الإنتاجية :

تعَدّ الكفاءة مدخلا مهما لتحقيق التنافسية لدى شركات التأمين، حيث تسمح بخلق مزايا تنافسية توسع من الحصة السوقية وتخلق الولاء لدى العملاء. أما الشركة إلا أداة لتحويل المدخلات إلى مخرجات والمدخلات هي عوامل أساسية لإنتاج مثل العمالة والأرض ورأس المال والإدارة والمهارة التكنولوجية. أما المخرجات فهي عبارة عن السلع والخدمات التي تنتجها الشركة كما إن قياس الكفاءة تأخذ بعين الاعتبار مقدار المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة<sup>14</sup>.

إن شركات التأمين في الجزائر مدركة بأهمية الابتكار و دوره في تحصيل مخرجات معلوماتية أساسية لاستعمالها كمدخلات في عملية البحث و التطوير، إلا أن واقع الحال يشير إلى التأخر الكبير في اعتماد التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصالات في قطاع التأمين بالجزائر و هو ما يشكل عائقا كبيرا في تعزيز تنافسيته ومساهمته في النمو الاقتصادي.

<sup>13</sup> بتصرف طارق قندوز، 2014 واقع سوق التأمين الجزائري وسبل تحسين تنافسيته الدولية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية JEFR العدد

01 جوان ، ص 144.

<sup>14</sup> ياسمينه إبراهيم سالم، 2016 دور الكفاءة التشغيلية في تعزيز تنافسية شركات التأمين التكافلي دراسة مقارنة بين تجربة دول مجلس التعاون

الخليجي والتجربة الماليزية أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، جامعة سطيف ، ص 191.

**2-1 مؤشرات الأداء الإنتاجي والتقني لقطاع التأمين بالجزائر\*:** تعتبر حصة الشركات في حجم الإنتاج المحقق لقطاع التأمين نسبة مهمة للقطاع مما يساعد على تعزيز المنافسة وتنوع المنتجات، الأمر الذي يساهم في دعم مجال الابتكار ، غير أن تركيز النشاط على فرع تأمينات الأضرار بنسبة تجاوزت 90% مما يحدّ من إمكانية الابتكار والتجديد في القطاع<sup>15</sup>. والجدول التالي يوضح بعض مؤشرات الإنتاج لسوق التأمين بالجزائر :

**الجدول رقم (01): مؤشرات الأداء الإنتاجي لنشاط التأمين بالجزائر خلال الفترة 2017-2002 :**

2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	مليار دينار
10034	11043	9306	8460	7499	6127	5267	4546	مساهمة قطاع التأمين في الناتج
77678	68009	53861	46504	41647	35849	31273	29008	رقم الأعمال
0,77%	0,62%	0,58%	0,55%	0,56%	0,59%	0,59%	0,64%	نسبة المساهمة (معدل الاختراق)
35268	34745	34096	33481	32906	32364	31848	31357	عدد السكان بالآلاف
10 034	1 957	1580	1 389	1266	1108	982	925	الكثافة بالدينار للفرد
2017	2016	2015	4201	2013	2201	2011	2010	مليار دينار
18 907	17 407	16 702	17 205	16 644	15 843	14481	12049	PIB مليار دينار
135000	131546	129118	125472	115107	100182	87329	81082	رقم الأعمال
0,73%	0,75%	0,77%	0,73%	0,69%	0,63%	0,60%	0,67%	معدل المساهمة (معدل الاختراق)
42 200	41 300	39 963	39 114	38 297	37 495	36717	35978	عدد السكان بالآلاف
3 198	3 164	3 231	3 208	3 006	2 672	2378	2253	(الكثافة) بالدينار للفرد

Source: LE SECTEUR ALGERIEN DES ASSURANCES Notes Statistiques Le marché algérien des assurances Conseil National des Assurances 2002-2017

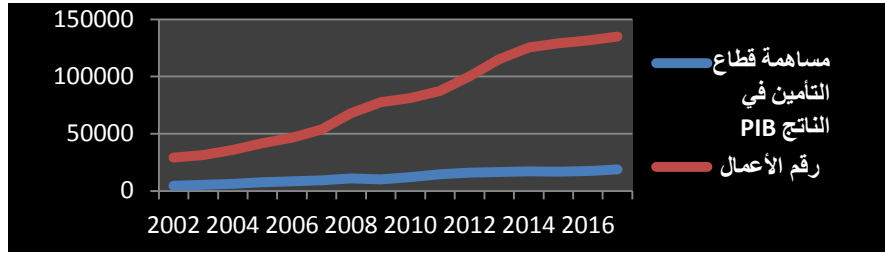
\* تم الحصول على إحصائيات نشاط التأمين بالجزائر من الموقع التالي:

Conseil National des Assurances <https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres> consulté le 14/11/2019

<sup>15</sup> حيار عبد الرزاق، 2018 واقع خصوصية الابتكار في نشاط التأمين - مع إشارة حالة قطاع التأمين بالجزائر ، مجلة كلية بغداد للعلوم

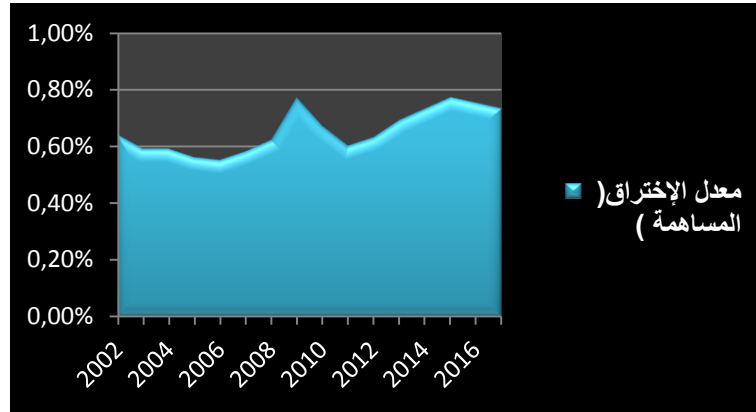
الاقتصادية للجامعة، العدد الخامس و الخمسون ، ص 357.

الشكل (01) : مؤشرات الأداء الإنتاجي لنشاط التأمين بالجزائر (مساهمة قطاع التأمين في الناتج):



المصدر: مخرجات إكسل بالاعتماد على إحصائيات المجلس الوطني للتأمين

الشكل (02) : مؤشرات الأداء الإنتاجي لنشاط التأمين بالجزائر (معدل الإختراق):



المصدر: مخرجات إكسل بالاعتماد على إحصائيات المجلس الوطني للتأمين

من الجدول اعلاه نستعرض تحليلا لتطور رقم الأعمال المحقق في سوق التأمين الجزائري ونسبة مساهمته في الناتج الداخلي الخام حيث حقق قطاع التأمين الجزائري قبل، صدور الأمر 07/95 زيادة في رقم أعمال القطاع قدرت بـ 31 مليار سنة 2002 مقابل 31 مليار سنة 2003 ليستمر بالارتفاع خلال الفترة حيث بلغ رقم الأعمال أكثر من 34 مليار سنة 2006 كما عرفت هذه السنة إصدار القانون 04/06 المعدل للأمر 07/95 والذي أدخل مجموعة من الإصلاحات التي تهدف إلى تحرير قطاع التأمين بشكل أكبر، بغية توفير الظروف الملائمة لتفعيل أدائه مما يحقق ترقية نشاط القطاع، وبقي الرقم في تصاعد سنوي لكن بوتيرة أقل حيث وصل أعلى قيمة له سنة 2017 بـ 135 مليار دينار وتعود هذه الزيادة إلى مجموعة من العوامل أثرت على حجم الإنتاج، كأثر تخفيض قيمة الدينار بأكثر من 40% وزيادة في حجم إنتاج قطاع المحروقات الناجم عن اكتشاف حقول بترولية جديدة وإمضاء عدة عقود مع شركات أجنبية<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> مصعب بالي، 2016 مسعود صديقي مساهمة قطاع التأمين في نمو الاقتصاد الوطني المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية - عدد

أما فيما يخص (معدل الاختراق)\* مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام: من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة مساهمة التأمين في الناتج المحلي الخام (PIB) (معدل الاختراق) تعرف تذبذبا، إذ بلغت 0,55% سنة 2006 بعدما كانت سنة 2002 بمعدل 0,64% هذه المعطيات تؤكد ركود نشاط التأمين في مستوى ضعيف إضافة إلى أخذه منحى الانخفاض ثم ليتحسن خلال السنوات المالية حيث وصل أعلى معدل سنة 2015 قدر به 0,77% ليشهد تراجعا طفيفا سنة 2017 قدر به 0,73% ورغم التطور الإيجابي في إنتاج التأمين خلال فترة 2006-2017 إلا أنها بقي ضعيف ودون مستوى التطلعات بحيث مازال القطاع بحاجة للمزيد من الاهتمام والتطوير لتحقيق الأهداف المرجوة منه بالمقابل نجد أن الناتج الداخلي الخام يشير إلى تزايد بشكل عقلائي وثابت خلال فترة الدراسة حيث قدر مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي الإجمالي سنة 2002 قيمة 4546 دج ليرتفع بشكل هادئ إلى أن وصل أعلى قيمة سنة 2017 بـ 18907 دج هذه الوضعية تزامنت مع انخفاض سعر البترول.

وفيما يخص تطور كثافة التأمين\* (قسط التأمين الفرد الواحد): ومن خلال الجدول نلاحظ ارتفاع مستمر للكثافة التأمينية حيث قدر سنة 2002 حوالي 925 دج حيث بلغ أعلى كثافة تأمينية سنة 2015 قدرت بـ 3231 دج وهذا ما يبرر التطور الإيجابي في إنتاج التأمين ليشهد تراجعا طفيفا سنة 2017 قدر بـ 3198 دج ومع ذلك يبقى مؤثر الكثافة ضعيفا و متواضعا بسبب غياب الثقافة التأمينية بحيث يعتبر المواطن الجزائري من أقل الشعوب منطقة شمال إفريقيا والشرق الأوسط من حيث التغطية ويسمح معدل الكثافة بالتشمين عبر الزمن فيما يتعلق بتطور استهلاك الخدمات التأمينية على المجتمع ككل، وهو مؤشر يستخدم للمقارنة بين البلدان كما يتيح معرفة الكتلة من المجتمع النشطة والمؤمنة بمقارنتها بعضها ببعض، ومعرفة أنواع المنتجات التأمينية التي تم الاكتتاب فيها من خلال حجم الأقساط المصدرة<sup>17</sup>،

### 3-1 تحليل النشاط التقني لشركات التأمين: إن تحديد شركات قطاع التأمين في الجزائر والقيام بتبيان المؤشرات الموضحة

لتركيبة النشاط التقني لهاته الشركات حيث تتكون -شركات التأمين في الجزائر من صنفين هما - شركات التأمين على الأضرار

(الخسائر) و شركات التأمين على الأشخاص

#### 1-3-1 التأمين على الأضرار التي تغطي أنواع من أنشطة التأمين:<sup>18</sup>

-التأمين المباشر: الممارس من قبل شركات التأمين التالية مثل: أربعة شركات عمومية لتأمين الأضرار -CASH- CAAT- CAAR- SAA

و ستة شركات خاصة للتأمين على الأضرار - GAM - Alliance Assurances- Assurances Salama - 2A - Trust Alg - و شركة البركة

-إعادة التأمين: المستغلة من قبل الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR ؛ و التأمينات المتخصصة لتأمين قرض التصدير المستغلة من قبل CAGEX

1-3-2 شركات التأمين على الأشخاص: تم تكوين شركات التأمين على الأشخاص وذلك بعد صدور الأمر 06/04 المؤرخ في 20 فيفري 2006 المعدل و المتمم للأمر رقم 95/07 المتعلقة بالتأمينات، والتي منح لها الاعتماد من طرف وزارة المالية، و قد أصدرت في بداية نشاطها عدة منتجات تأمينية ذات طبيعة كلاسيكية تم تقديمها مسبقا من قبل الشركات الأم، ولكن بعد ذلك

\* و يعرف معدل الاختراق (Taux de pénétration) بأنه حصة قطاع التأمين من حجم النمو الاقتصادي PIB وعليه فإن هذا المؤشر يستخدم من طرف الباحثين لتحليل مدى مساهمة قطاع التأمين في النمو الاقتصادي، وهو مؤشر لقياس مدى اختراق الأصول المالية للنمو الاقتصادي و أهميته تفوق أهمية معدل الكثافة

\* معدل الكثافة (Densité de Taux) وهو مؤشر يعطي فكرة حول قسط التأمين للفرد الواحد، ويتم الحصول عليها بالطريقة التالية: معدل الكثافة = مجموع المصاريف المتعلقة بالتأمين للمؤمنين / عدد السكان .

<sup>17</sup> عمر موساوي عبد الغني دادن، 2014، محددات إيراد قطاع التأمين الجزائر الفترة 1990-2012، مجلة الباحث - عدد 2014/14 ص

32.

<sup>18</sup> مصعب بالي، مسعود صديقي مساهمة قطاع التأمين في نمو الاقتصاد الوطني مرجع سابق الذكر ص 27



قدمت منتجات مبتكرة وحديثة، من بين الشركات نجد: شركة التأمين على الحياة الجزائرية SPA ALGERIE LIFE و TAAMINE وهي مختصر كلمة TALA<sup>19</sup>.

يمكن تفسير النتائج الموضحة من خلال الجدول رقم 02 أن التأمين على الخسائر الذي يشمل التأمين ضد الحوادث و المسؤوليات حيث يتضح أنه يأخذ الحصة السوقية الأكبر والذي يسيطر على مجموع نشاط التأمينات مقابل التأمين على الأشخاص الذي يتضمن التأمين على المخاطر التي تهدد صحة الشخص و سلامته أو وظيفته ..... إلخ و هذا واضح لغياب الثقافة التأمينية حيث شهد التأمين على الخسائر تزايدا ملحوظا ومستمر خلال فترة الدراسة أين قدر سنة 2002 قيمة تقدر 27860 مليار دينار ليرتفع بشكل ملحوظ سنة 2018 بقيمة تقدر 126 045 مليار دج مقارنة بالتأمين على الأشخاص الذي يحتل حصة صغيرة من هيكل السوق حيث شهد ارتفاعا خفيفا خلال فترة الدراسة أين بلغ أعلى قيمة سنة 2017 قدرت بـ 13 253 ليرتفع سنة 2018 بـ 12 212 مليار دينار و يفسر هذا التباين كون أن التأمين على الحوادث أو الخسائر يفرض بصفة إجبارية كتأمين على السيارات و المنازل وغيرها

### الجدول رقم (02) هيكل سوق التأمين بالجزائر للفترة 2018-2002:

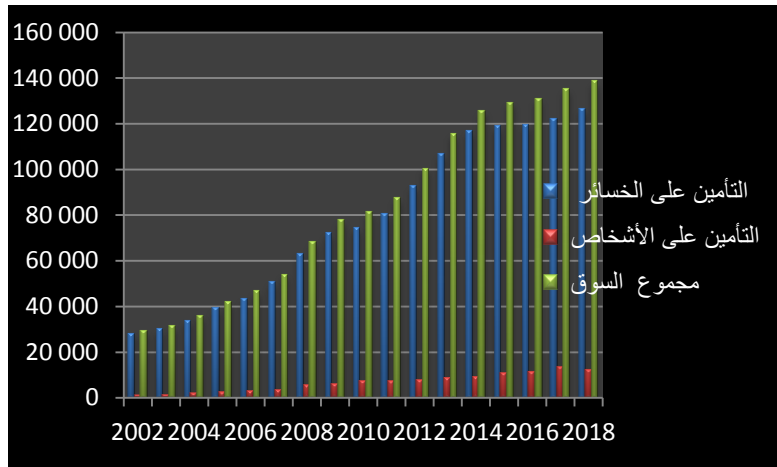
السنوات	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
التأمين على الخسائر	27 860	29867	33767	39045	43 459	50314	62579	71918	73903
التأمين على الأشخاص	1148	1405	2081	2602	3045	3547	5430	5760	7180
مجموع السوق	29008	31273	35849	41647	46504	53861	68009	77678	81082
السنوات	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
التأمين على الخسائر	80286	92683	106488	116495	118802	119192	121717	126045	
التأمين على الأشخاص	7044	7499	8619	8976	10316	11461	13253	12212	
مجموع السوق	87329	100182	115107	125472	129118	130653	134970	138258	

Source: LE SECTEUR ALGERIEN DES ASSURANCES Notes Statistiques Le marché algérien des assurances Conseil National des Assurances 2002-2017 <https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres>

❖ التأمين ضد الممتلكات والحوادث: هو التأمين ضد الممتلكات والمسؤولية

<sup>19</sup> عمر موساوي عبد الغني دادن، محددات إيرادات قطاع التأمين الجزائر مرجع سابق الذكر، ص 27 .

## الشكل رقم (03) يوضح تطور هيكل سوق التأمين بالجزائر خلال الفترة 2000-2018



المصدر: مخرجات إكسل بالاعتماد على إحصائيات المجلس الوطني للتأمينات

2- المجال الثاني تطوير الكفاءة التشغيلية و التنمية الموارد البشرية<sup>20</sup>.

إن إنتاجية العاملين تعتبر أهم المحددات الرئيسية لكفاءة الشركة وهيكل تكلفتها، فكلما ازدادت كفاءة العمل انخفضت تكلفة الوحدة المنتجة، ويمكن أن نشير هنا إلى أهم وسيلة لرفع الإنتاجية و التي تشمل: تدريب العاملين، وهم المدخلات الرئيسة والمحرك الأساس للعملية الإنتاجية، والشركة التي تستطيع توظيف أفراد يتمتعون بمهارات عالية أمامها فرصة أكبر لتكون أعلى كفاءة من الشركة التي توظف أفراد منخفضي الكفاءة. كما أنهم أكثر قدرة على تعلم العمليات المعقدة التي تميز الطرق الإنتاجية الحديثة، ويساعد التدريب إلى حد كبير في رفع مستوى كفاءة الأفراد.

## الجدول رقم (03) يوضح تطور القوى العاملة المدربة في شركات التأمين بالجزائر:

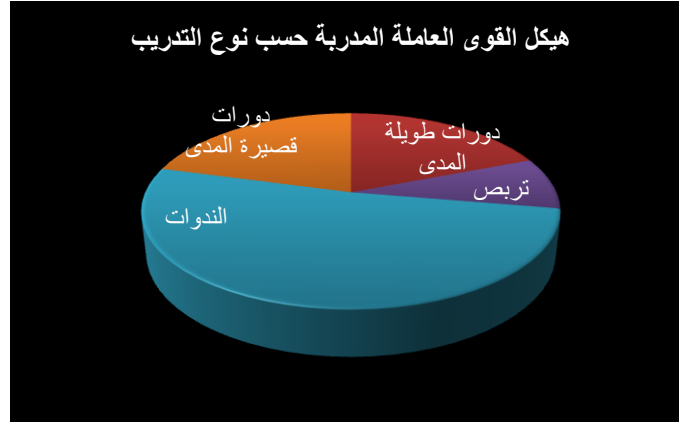
السنوات	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	
إجمالي القوى العاملة المدربة	4166	3716	5312	3933	3547	2992	3382	
معدل التطور	-2,8%	12,1%	-30,0%	5%	19,2%	-11,1%	11,0%	
هيكل القوى العاملة المدربة حسب نوع التدريب	ندوات	20,2%	43,8%	3,9%	47,9%	1,6%	68%	19,9%
	دورات قصيرة المدى	19,1%	23,2%	43%	31,9%	29,0%	24%	18,8%
	دورات طويلة المدى	18,8%	22,8%	20%	19,5%	12,8%	6%	7,5%
	تربص	0,5%	0,9%	1%	0,7%	1,6%	2%	53,8%

<sup>20</sup> شارلز هل وجاريت جونز، 2001، الإدارة الإستراتيجية، ترجمة ومراجعة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر،

المملكة العربية السعودية، ص 213

Source LE SECTEUR ALGERIEN DES ASSURANCES Notes Statistiques L'EMPLOI ET LA FORMATION DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES EN Conseil National des Assurances 2011-2017

#### الشكل رقم (04) يوضح هيكل القوى العاملة المدربة في قطاع التأمين بالجزائر



المصدر: مخرجات إكسل بالاعتماد على إحصائيات المجلس الوطني للتأمينات

يوضح الجدول أعلاه تطور القوى العاملة المدربة و الذي بلغ أعلى إجمالي القوى العاملة المدربة في عام 2015 ما يقارب 5 312 موظفًا تم تدريبهم لينخفض إلى 4 166 عاملاً سنة 2017 كما يتضح من خلال الجدول أن معدل تطور القوى العاملة المدربة شهدت تدبداً خلال الفترة حيث بلغت معدل إجمالي سنة 2013 قدر بـ 19.2% لينخفض المعدل سنة 2017 بـ 2.8% و من أجل زيادة الكفاءة التشغيلية في مجال الموارد البشرية تم تدريب اليد العاملة في شكل ندوات حيث بلغ أعلى معدل سنة 2012 قيمة 68% ، أما في شكل دورات قصيرة المدى فقد بلغ أعلى معدل بـ 43% ضمن دورات القصيرة المدى سنة 2015 و بخصوص دورات طويلة المدى فبلغ أعلى معدل لها بـ 22,8% سنة 2016 أما هيكل القوى العاملة المدربة في شكل تربيصات بلغ أعلى معدل قدر بـ 53,8% سنة 2011 .

التوظيف على مستوى شركة التأمين: في نهاية السنة المالية 2017 ، بلغ العدد الإجمالي لشركات التأمين 49714 موظفًا ، مقارنةً بـ 14442 في عام 2016 و 14856 في عام 2015 ، وبالتالي سجل انخفاضًا قدر 2.8% في نهاية عام 2016 ، مقارنة بزيادة طفيفة قدرها 0.4% في نهاية 2017.

كما سجل قطاع التأمين في الجزائر تطور متزايد في حجم الإنفاق العام على التكوين حيث بلغ سنة 2014 مبلغ 283 مليون دج كما و انخفضت مساهمة نفقات التدريب فيما يتعلق بالمرتبات بنسبة 24.5% في عام 2016 مقارنة بعام 2015. و يبقى حجم الإنفاق رغم تطوره المتزايد ضعيفا ولا يلي الاحتياجات الحقيقية للقطاع علما أن عامل التكوين يعد أساسيا لتطوير السوق الوطني للتأمين على غرار<sup>21</sup> :

المدرسة الدراسات العليا في التأمين .

المعهد العالي للتسيير و التخطيط .

المعهد الجزائري للدراسات العليا في المالية.

معهد التمويل و التنمية المغاربي .

<sup>21</sup> حبار عبد الرزاق، 2018 واقع خصوصية الابتكار في نشاط التأمين - مع إشارة حالة قطاع التأمين بالجزائر ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة، العدد الخامس و الخمسون ، ص 359.

ابتكار تنمية الموارد البشرية.

لذلك فإن الابتكارات التكنولوجية والتغييرات الهائلة في هيكل المنظمات بشكل متزايد تضع شركات التأمين بالجزائر في حالة استجواب دائم للتكيف معها والتزامها باستمرار بمراجعة هيكلها وتحسين حالة مواردها، ولهذا يجب على أي منظمة ترغب في أن تكون مستدامة أن تأخذ بعين الاعتبار، الوظائف والمهارات داخلها، والتقلبات الداخلية والخارجية المفروضة عليها والتي لها بالضرورة تأثير على قدرتها التنافسية وللقيام بذلك، يجب أن يكون لديها الأدوات اللازمة لإقامة روابط بين تطور المؤسسات من وجهة نظر هيكلية وتكنولوجية وتطور الموارد البشرية، ومن أجل الحفاظ على مستوى جيد من كفاية الوظائف والمهارات المطلوبة في قطاع التأمين هو القيام بالإدارة الحديثة للموارد البشرية على أرض الواقع وإعداد مسارات التدريب.

يُنظر إلى التدريب في إطار جانبيين: التدريب المؤهل لوظيفة، وتدريب مستمر للتكيف مع الابتكارات المنهجية والجوانب التكنولوجية التي تؤثر في مجال تدخل العامل، ومع وجود المدرسة الوطنية للتأمين (ENASS)، يمكن تعزيز القدرات التدريبية لشركات التأمين وبالتالي تشكيل دعامة للتنمية مع استكمال التدريب مع وحدات محددة للغاية في تقنيات التأمين والاتصال وفي التسويق وبالتالي، فإن المعنى العميق لهذا العمل هو تشجيع إدخال واستخدام المراجع الوظيفية ومهارات الموظف كمتغير رئيسي في شركات التأمين وتطوير المهارات يتطلب الجهد ومستوى معين من المخاطر. مع الحصول على مشاركة كافية من الموظفين، الأمر الذي يتطلب التطوير المشترك لبعض الممارسات التنظيمية وإدارة الموارد البشرية<sup>22</sup>.

### 1-3: مجال الثالث تطوير منتجات وخدمات جديدة لمسايرة التغيرات الجارية:

تلعب عمليات التطوير دورا هاما في رفع الكفاءة وإعطائها ميزة تنافسية ولتتمكن شركات التأمين من تحقيق أهدافها فوجب عليه تصميم وتطوير عروض تتوافق مع تطورات الزبائن، ومن مجالات التطوير والتجديد هو ابتكار منتجات جديدة في قطاع التأمين

**أولاً: التأمين المصرفي** سجل قطاع التأمين 30 اتفاقية توزيع بين البنوك وشركات التأمين سنة 2015.

ويعتبر التأمين المصرفي مجال مهم في تطوير منتجات التأمين في الجزائر ويدعم بشكل مباشر عملية الابتكار وهذا بالنظر لحداثة هذا الفرع في القطاع والفرص الكبيرة الممكنة استغلالها بين شركات التأمين والبنوك والذي سيساهم في خلق الديناميكية أكبر في القطاع المالي ويعتبر التزايد المطرد لحجم رقم الأعمال المحقق في هذا الفرع دليل على الإمكانيات المتاحة (نسبة التطور بلغت أكثر من 120% خلال ستة سنوات)<sup>23</sup> وكل هذا من أجل دعم الاقتصاد وتمويل الاقتصاد ومن أهم الشركات التي عززت منتجاتها نجد Alliance Assurances، CNMA، CAAR، SAA، AXA، CAGEX. حيث تبنت هذه الأخيرة التأمين المصرفي من أجل تغطية المخاطر المتعلقة بمعاملات التصدير والمعاملات مع الدول الأجنبية. والذي بدأ يفرض نفسه كمنتج تأمين، لأنه يسهل العلاقة بين مختلف أصحاب المصلحة (الموردين والمشتريين والبنوك، وما إلى ذلك) في معاملة دولية. حيث إنه يؤمن ويساهم في تعزيز الصادرات، وبالتالي في النمو الاقتصادي. ولقد شهدت هذا النوع من التأمين زيادة وهو ما يرجع أساسا إلى وعي المصدرين الحاجة إلى تغطية نفسه ضد الجميع تقلبات التجارة الدولية<sup>24</sup>.

**ثانياً: التأمين التكافلي** فيما يتعلق بالتطوير التكافلي في الجزائر، من خلال عمليات الابتكار لا يمكن الإغفال بوجود عراقيل تحد من انتشار هذا المنتج في السوق مثل عجز من حيث الاختراق ونقص المعروض؛ تأخير كبير في مجال منتجات الرسالة الغائبة عن السوق. لا يزال سوق التأمين الجزائري مركزاً في أيدي عدد قليل من اللاعبين الرئيسيين وما زال وزن القطاع العام هو السائد<sup>25</sup>.

<sup>22</sup> M. Barkat M. 2012, A Référentiels métiers et compétences dans la gestion des ressources humaines, Conseil National des Assurances. 01/01/2012 consulté le 14/11/2019

<sup>23</sup> حيار عبد الرزاق، 2018، واقع خصوصية الابتكار في نشاط التأمين - مع إشارة حالة قطاع التأمين بالجزائر، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة، العدد الخامس والخمسون، ص 359.

<sup>24</sup> Conseil National des Assurances, Revue de L'ASSURANCE N°24 - Mars 2019 <https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres consulté le 14/11/2019>

<sup>25</sup> Conseil National des Assurances Revue de L'ASSURANCE N°24 - Mars 2019 <https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres consulté le 14/11/2019>

وتعد شركة السلامة للتأمين التي أنشأت سنة 2000 الوحيدة على مستوى القطاع في الجزائر من تسوق هذا المنتج و يمثل التأمين التكافلي فرصة حقيقية لتقديم منتجات تأمينية جديدة خصوصا وأنه ينتمي لفرع التأمينات على الأشخاص، كما أن منتج التأمين التكافلي يعتبر مشروع قيد التطوير حتى على الصعيد العربي و العالمي فالمنتج يحمل نظرة شرعية لنشاط التأمين عموما بالنسبة لمجتمعات الإسلامية.

**الثالث: المنتجات التأمينية الجديدة – المبتكرة:** قام المجلس الوطني للتأمين (CNA) سنة 2016 بدراسة استقصائية على مستوى مجموعة من شركات التأمين العمومية و الخاصة في الجزائر وقد أبرزت هاته الدراسة اهتمام شركات التأمين الناشطة في القطاع بعملية الابتكار و التطوير ودورها في الرفع من مستويات الأداء كما و نوعا كما خلصت الدراسة أن عوامل النجاح تتوقف عن العنصري البشري والرقمنة و أنظمة المعلومات و الاتصال و الإدارة و التسيير و من جهة أخرى تعمل شركات التأمين العاملة على تطوير منتجاتها و تقديم صورة مبتكرة لنشاطها وهذا ما يدل على حجم المنافسة في القطاع خصوصا بعد انخفاض الموارد المالية للبلد من جهة و على الحركية التي تتميز بها القطاع من جهة أخرى أساسا بعد صدور القانون رقم 04-06 في 20 فيفري 2006<sup>26</sup>. كذلك بالنسبة لشركة Alliance Assurances قامت هي الأخرى بتطوير منتجاتها فيما يخص التأمين على الصحة حيث تم دمج المساعدة الطبية مع إمكانية خدمات الرعاية مع الطبيب في المنزل ، الإسعاف الطبي مع أخصائي بضمنا أعلى مستويات الجودة في الخدمة في لوجستيات النقل الصحي و يعمل في إطار 24 ساعة في اليوم.

فيما يخص الشركة CAAT فقد أطلقت هي الأخرى خدمة من أجل التقرب و مساعدة السيارات و تأمينها le dépannage des voiture في حالة حوادث السرقة و العطب و الحريق خلال التنقل عبر الطرقات شركة التأمين CNM هي الأخرى قامت بابتكار منتج جديد تحت اسم صحتك في طريقك la santé a domicile لتقديم الرعاية الصحية للعائلات الريفية و يعمل في إطار 24 ساعة لمدة 7 أيام<sup>27</sup>.

#### الجدول رقم (04) يوضح بعض المنتجات المبتكرة من طرق شركات التأمين الجزائرية

الشركات	المنتجات الجديدة المبتكرة
الشركات الجزائرية للتأمين SAA	عرض "كفالة"، "الوفاء"، "حرفي/مهني" تأمين فقدان" الانتفاع" فقدان الاستغلال جميع "الأخطار المحددة"، "أفضل تصليح"، "شراء القدم و الاقتطاع"
الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين CAAR	عرض "المساعدة الطرقيّة" Assistance Auto
شركة تأمين الحروقات Cach Assurance	عرض "المساعدة الطرقيّة" Assistance Auto
الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR	تأمين "قرض بيع السيارة - تأمين السفر - التأمين الصحي الوطني و الدولي تأمين "العودة في حالة الطوارئ"
الجزائرية للتأمينات 2A	التأمين "الصحي" - منتجات أخرى "لتأمين الأشخاص"
تأمينات الجزائر للأضرار AXA	عرض خاص "التأمين على السيارات" - تأمين "الاحتياط الجماعي و الصحي"
تعاضدية التأمين الجزائرية لعمال التربية و الثقافة MAATEC	عرض "المساعدة الطرقيّة" Assistance Auto
الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA	عرض "دار الفلاح"
مصير للحياة MACIR Vie	خدمة" التأمين الصحي للمجموعة" - تأمين "حج-عمرة"

<sup>26</sup> حبار عبد الرزاق، واقع خصوصية الابتكار في نشاط التأمين مرجع سابق الذكر، ص 364.

<sup>27</sup> Conseil National des Assurances Revue de L'ASSURANCE N°23 - Décembre 2018 p

53 [https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres\\_consulté\\_le\\_14/11/2019](https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres_consulté_le_14/11/2019).

## تأمين " الصحة المحلية "

المرجع : حبار عبد الرزاق، واقع خصوصية الابتكار في نشاط التأمين مرجع سابق الذكر، ص363. ومن اجل دعم سبل الابتكار كآلية عمل في قطاع التأمين فقط عمدت شركة CAAR التي طرحت سؤالاً مفاده ما هو الجانب الذي يتوجب تطويره و تحسينه، وكانت نسبة الإجابات موزعة كما يلي : 57.9 % نوعية الاستقبال ، 18.3% الاستشارة و التوجيه، 11.7% قرب الوكالات، 12.1% تنوع المنتجات.

كما تعتبر شركة CCR الوحيدة في قطاع التأمين بالجزائر من تمتلك خلية للإستراتيجية و التطوير، وهي تماثل خلية أو مديرية البحث و التطوير (R&D) هذه الخلية تعتبر بمثابة المحرك الرئيسي في تطوير و تجديد النشاط داخل أي مؤسسة اقتصادية أو مالية. و قد قدرت عدد المنتجات المعروضة من طرف شركات التأمين كان في حدود 85 منتج سنة 2006 ليصل حاليا إلى أكثر من 100 منتج في التأمين و إعادة التأمين ولعل أبرز المنتجات الواعدة في قطاع التأمين في الجزائر التي يمكن التعويل عليها في خلق صورة مبتكرة للقطاع تتمثل في:

التأمين المدرسي للمؤسسات العمومية و الخاصة

استرجاع الرفات من الخارج

المسؤولية المدنية للوكلاء الاجتماعيين

الحماية القانونية

التأمين التكافلي في تأمينات الأشخاص

المساعدة الطرقيّة<sup>28</sup>.

مما سبق نستنتج أنه بالرغم من تحسين و تطوير البنية التقنية و استحداث منتجات جديدة تبقى مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي الإجمالي تكاد أن تكون منعدمة مقارنة مع القطاعات الأخرى بسبب دوره المحدود في تمويل الاستثمار الوطني و تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و تصنيفه ضمن قطاع الخدمات بينما الدول المتقدمة يدخل كقطاع قائم بحد ذاته.

#### 4-1: المجال الرابع استغلال إمكانيات التكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

مع تطوّر تقنيات تكنولوجيا الاتصال، أصبحت تستخدم الوسائط والشبكات الالكترونية في توزيع منتجات التأمين، دون تحمل عناء التوجه لشركة التأمين أو البحث عن وسطاء لاكتتاب عقد التأمين، وتعتمد تكنولوجيا التأمين على مجموعة من التكنولوجيات في ممارسة عملها أهمها: تكنولوجيا الهاتف النقال و تطبيقاته، الذكاء الاصطناعي، الخوارزميات و المشورة الروبوتية، العقود الذكية ( العقود الذكية تشير إلى أي عقد قادر على تنفيذ نفسه )، تكنولوجيا سلسلة الكتل، التأمين الرقمي ( تقدم الخدمات عبر الإنترنت) و التي عرفها الإتحاد الأوروبي للاتصالات بوصفها بنية تحتية عالمية مجتمع المعلومات تمكن من تقديم الخدمات المتقدمة عن طريق الربط المادي و الفعلي بين الأشياء<sup>29</sup>؛ بالنسبة لشركات التأمين في الجزائر أصبح الوصول المباشر إلى خدماتها من خلال ، تطبيق " Mapfre Assistance" و الذي يتيح إمكانية التبادل مع المؤمن له ، في بيئة أكثر رقمنة وهو متاح للتنزيل على متجر Google ، والتي تشمل الخدمات المختلفة المساعدة التي تقدمها الشركة ، وهي المساعدة على الطريق ، وصيانة المنازل ، وكسر الجليد و يجب على المؤمن فقط إدخال معلومات عقد التأمين الخاص به في هذا التطبيق حتى يتمكن من استخدام المنتجات المعروضة بواسطة MAPFRE. حالما يعبر المؤمن عن حاجته، من خلال هذا التطبيق يمكنه إرسال بريد إلكتروني، رسالة نصية قصيرة أو يقوم بإجراء مكالمة من هذا التطبيق بواسطة هاتفه و. سوف يكون طلبه تحت الخدمة<sup>30</sup>. كما وبرز هذا الجانب باعتماد Datamining Le استخراج أو التنقيب عن المعلومات الذي يسمح بالبحث عن معلومات محددة انطلاقا من قاعدة بيانات كبيرة اعتمادا على الخوارزميات في مجال الإحصاء و الذكاء الاصطناعي و الإعلام الآلي .

<sup>28</sup> حبار عبد الرزاق، واقع خصوصية الابتكار في نشاط التأمين مرجع سابق الذكر، ص 363

<sup>29</sup> توينار رمضان، 2018 حساني حسين، دراسة تحليلية لواقع توزيع الخدمات التأمينية في الجزائر، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال العدد السادس / جوان ، ص 296.

<sup>30</sup> Conseil National des Assurances Revue de L'ASSURANCE N°24 - Mars 2019  
[https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres\\_consulté\\_le\\_14/11/2019](https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres_consulté_le_14/11/2019).

في الجزائر، عمد المجلس الوطني للتأمينات CNA إلى اعتماد قاعدة بيانات مركزية للإحصائيات BDCS الذي يسمح باستعمال تقنيات Datamining بتقدير تطور حجم الإنتاج / الأضرار لقطاع التأمين و تحديد مختلف العلاقات بين مؤشرات القطاع من جانب آخر تم سنة 2016 إطلاق برنامج يساعد على اتخاذ القرار في شركات التأمين من طرف Orifina وتم تسمية البرنامج IRIS (Insurance Reinsurance Integrated System) عملت عليه مجموعة من مهندسي الإعلام الآلي فرع مجموعة Alliance Assurances ويعمل هذا البرنامج على تسيير جميع أنشطة شركة التأمين المتعلقة بتجميع عمولات التأمين و تسيير العقود و تعويض الخسائر

بالرغم من الجهود المبذولة إلا أن فيما يتعلق ببعض الممارسات الخاصة بالتعويضات عن الخسائر المحققة التي تتميز ببطء آجال التنفيذ ففي سنة 2015 تم التوقيع على اتفاقية على الأضرار التي تعود إلى سنوات 2010 و 2011 و 2012<sup>31</sup>. وبتأاحة الدفع الإلكتروني في أكتوبر 2016 بالجزائر، أقدمت شركة التأمينات على الأشخاص أمانة -AMANA- عن طريق موقعها الإلكتروني على فتح المجال للمكاتب بالتسجيل و الاكتتاب عبر الخط خاص بالتأمين على السفر، و تعد هذه الخطوة سباقا في قطاع التأمين<sup>32</sup>.

### الخاتمة:

- لقد حاولت الدراسة التركيز على نظام الابتكار و مواطن تعزيزه في سوق التأمينات الجزائري تحت منظور مقتضيات تحسين التنافسية في ظل وجود صعوبات يمكن أن تحد من نجاحه وبالتالي وما سبق يمكن أن نستنتج النتائج التالية :
- أن الابتكار أصبح ضرورة حتمية على واضعي السياسة التأمينية مع رسم إستراتيجية لترقية تنافسيته.
  - اعتماد نتائج نشاط التأمين على توافر الكادر البشري ومخزون الخبرة العلمية و التقنية و لغرض تحقيق ذلك وجب ترسيخ ثقافة الابتكارات من خلال رفع مستوى التكوين وإعداد برامج و دورات التأهيل من أجل زيادة الكفاءة الإنتاجية و التنافسية .
  - أن تطور الكفاءة الإنتاجية في سوق التأمين و ترقية تنافسيته راجع إلى الأخذ بأساليب الفنية و تقدّم البنية التحتية للاتصالات و خصوصا في عصر الثورة الرقمية و توافر الأجهزة الذكية
  - في الجزائر نجد أن قطاع التأمين بالجزائر تمركز حول فرع التأمينات الأضرار بنسبة تجاوزت 90% مما يجد من إمكانية تعزيز آلية عمل الابتكار في القطاع وعدم توافر الخبرة العلمية و التقنية للموارد البشرية و ضعف البنية التحتية للاتصالات والرقمنة.
  - تذبذب و تراجع الكفاءة الإنتاجية لقطاع التأمين خلال فترة الدراسة بسبب غياب الثقافة التأمينية لدى الجزائريين مما يجد من قدرتها من زيادة تنافسيته في السوق المحلي و الدولي و هو ما يثبت صحة الفرضية الأولى
  - نجحت سياسة الابتكار المعتمدة في رفع الكفاءة التشغيلية و الفنية و تنمية موارد البشرية في سوق التأمينات الجزائري مما يفسر النتائج الإيجابية المحققة بالفترة الأخيرة وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية
  - نجحت آلية ابتكار في مجال تطوير منتجات جديدة حيث بلغ عدد المنتجات المعروضة من طرف الشركات التأمين 85 منتج سنة 2006 ليصل حاليا أكثر من 100 منتج في التأمين و إعادة التأمين مما يدل على نجاح آلية الابتكار في تطوير و استحداث منتجات مما يتيح لها بترقية تنافسيته.
  - استخدام شركات التأمين في الجزائر الوسائط و الشبكات الإلكترونية في توزيع المنتجات التأمين و اعتماد قاعدة بيانات مركزية.

### قائمة المراجع :

- أحمد سيد مصطفى، 2002 ، إدارة البشر الأصول و المهارات، مكتبة الأجلو المصرية، مصر.
- شارلز هل وجاريت جونز، 2001 ، الإدارة الإستراتيجية، ترجمة ومراجعة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، .

<sup>31</sup> Direction des assurances, 2015 activités des assurances en Algérie, ministères des finances direction générale du trésor, rapport, p 20

<sup>32</sup> Mourad Zenikhri , 2016 ,les sociétés d'assurances se mettent aux TIC Bulletin des assurances N°37 conseil des assurances 4<sup>ème</sup> trimestre p 09

- عزيزة بن يسمينة، منجية بورحلة، 2016 برنامج Ms-Project كألية للابتكار في إدارة المشاريع، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 10 جوان.
- محمد سميحة، طافر زهير، 2018 أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية-دراسة حالة شركات التأمين الجزائرية بشار La SAA-مجلة صادرة عن مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية في الجنوب الغربي، العدد 7، جامعة طاهري محمد بشار، ديسمبر.
- ممدوح عبد العزيز الرفاعي، 2012 إستراتيجيات الابتكار: طريق الإدارة نحو الابتكار الجذري، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر العلمي حول دعم و تنمية المشروعات الصغيرة، جامعة عين الشمس، القاهرة، 11-12-مارس.
- مصعب باني، مسعود صديقي 2016 مساهمة قطاع التأمين في نمو الاقتصاد الوطني، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 02/جامعة الشهيد لخضر بالوادي، الجزائر، .
- طارق قندوز، 2014 واقع سوق التأمين الجزائري وسبل تحسين تنافسيته الدولية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية JEFR العدد 01 جوان .
- عمر موساوي عبد الغني دادن، 2014، محددات إيرادات قطاع التأمين الجزائر الفترة 1990-2012، مجلة الباحث - عدد 14/2014.
- توينار رمضان، 2018 حساني حسين، دراسة تحليلية لواقع توزيع الخدمات التأمينية في الجزائر، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال العدد السادس /جوان.
- حبار عبد الرزاق، 2018 واقع خصوصية الابتكار في نشاط التأمين - مع إشارة حالة قطاع التأمين بالجزائر، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة، العدد الخامس و الخمسون .
- رجم نصيب و أمل عياري، أكتوبر 2002 الاستراتيجيات الحديثة للتغيير كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول تنافسية المؤسسات الاقتصادية و تحولات المحيط، جامعة محمد خيضر بسكرة، أيام 29 و 30 .
- محمد شهدي، 2014، القياس المقارن كأداة لتطوير الأداء و تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصناعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم الاقتصادية، جامعة الجليلي ليايس، سيدي بلعباس.
- قريد عمر، تحسين 2015، مناخ الاستثمار الأجنبي كألية لتفعيل تنافسية الاقتصاد الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة .
- يasmine إبراهيم سالم، 2016 دور الكفاءة التشغيلية في تعزيز تنافسية شركات التأمين التكافلي دراسة مقارنة بين تجربة دول مجلس التعاون الخليجي والتجربة الماليزية أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، جامعة سطيف.
- القانون المدني الصادر بموجب الأمر 58/75 بتاريخ 26 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم.

### مراجع باللغة أجنبية:

- M. Barkat M. 2012, A Référentiels métiers et compétences dans la gestion des ressources humaines, Conseil National des Assurances. 01/01/2012 consulté le 14/11/2019
- Direction des assurances, 2015 activités des assurances en Algérie, ministères des finances direction générale du trésor, rapport, p 20
- Mourad Zenikhri , 2016 ,les sociétés d'assurances se mettent aux TIC Bulletin des assurances N°37 conseil des assurances 4<sup>ème</sup> trimestre p 09.
- Caroline Dubé , 2012 autre, l'innovation, définition et concepts, document de travail, janvier N2 .
- Donald G. Mc Fridge ; 1995 ,la compétitivité notions et mesures ; Document hors série :industrie Canada ;N5;p11-22 ;Site :http://www.ic.gc.ca/Site/eas-aes-nsf/vwpj/opusf/sfile/opusf.pdf ; consulté le 14/11/2019
- Conseil National des Assurances Revue de L'ASSURANCE N°24 - Mars 2019 <https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres consulté le 14/11/2019>.
- Conseil National des Assurances ,Revue de L'ASSURANCE N°24 - Mars 2019 <https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres consulté le 14/11/2019>
- Conseil National des Assurances Revue de L'ASSURANCE N°24 - Mars 2019 <https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres consulté le 14/11/2019>
- Conseil National des Assurances Revue de L'ASSURANCE N°23 - Décembre 2018 p 53 <https://www.cna.dz/Actualite/Chiffres consulté le 14/11/2019>