

Dossier Le système de challenge

Pourquoi ? Comment ?
Qu'en est-il des résultats ?



EDITORIAL

Message
du Directeur
Général.



Vie de l'entreprise

Départ en retraite



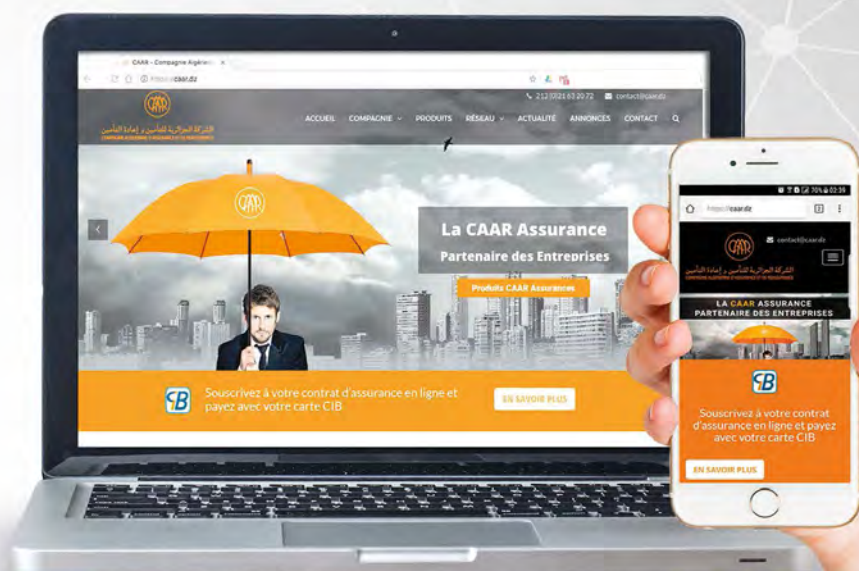
LA CONFIANCE
EN COMMUN



الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين
COMPAGNIE ALGERIENNE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE

e-paiement

Souscrivez à votre contrat d'assurance
en ligne et payez avec votre carte CIB 



Rendez-vous sur :
www.caar.dz

La CAAR, la confiance en commun

Editorial : (P.3)

La récompense des collaborateurs
en fin d'année : une reconnaissance méritée.

Par M. Zohir LAICHE / Directeur Général

DOSSIER (P.5)

Le système de challenge

Pourquoi ?

Comment ?

Qu'en est-il des résultats ?

**Cérémonie de remise des prix
aux lauréats :
Ils nous montrent
la voie de la réussite. (P.9)**

Vie d'Entreprise. (P.15)

- Départ en retraite



الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين
COMPAGNIE ALGERIENNE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE

Société Par Actions au Capital
de 17 000 000 000 Da
Siège Social & Direction Générale :
48, Rue Didouche Mourad – Alger 16000
Tél. : ++ 213 (0) 21 632 072 / 73
Fax : ++ 213 (0) 21 631 377
Site Web : www.caar.dz

• DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

M. Zohir LAICHE

• COORDINATION ET RÉDACTION

Direction Communication

• RÉALISATION GRAPHIQUE

Imprimerie CAAR

• IMPRESSION

Imprimerie ANEP

© Tous les droits réservés à la CAAR



La récompense des collaborateurs en fin d'année : Une reconnaissance méritée.

Par M. Zohir LAICHE / Directeur Général

Nous avons traversé une période particulièrement rude ces deux dernières années. La crise sanitaire a marqué tous les secteurs économiques du pays, et le virus a frappé un nombre incalculable de foyers avec des répercussions plus ou moins grave.

Les résultats du secteur, qui en ont également subi les conséquences, ont enregistré un ralentissement notable. Mais c'était sans compter sur le pouvoir de résilience de nos collaborateurs, et sur la singulière capacité de notre Compagnie à faire face aux situations les plus délicates.

La CAAR a ainsi enregistré des réalisations satisfaisantes en cette fin d'année, et notre chiffre d'affaires devrait atteindre 15,45 milliards de dinars en 2021 contre 14,8 milliards de dinars en

2020, traduisant une croissance de 4%. Ce taux de croissance, il faut le souligner est supérieur à celui du marché qui est de +2,8% d'évolution.

Ces réalisations ont certes eu lieu dans un contexte marqué principalement par des conditions favorables, notamment avec la reprise graduelle de l'activité économique et la mise en œuvre du protocole d'accord en matière de gestion de l'assurance automobile, toutefois, l'implication de l'ensemble des collaborateurs et leur grand esprit d'appartenance et sens de la responsabilité et de l'engagement, auront été les principaux leviers de ces performances, et les garants de la continuité de l'activité de notre Compagnie.

La CAAR c'est avant tout une grande famille. Et c'est avec fierté et non sans émotion, que nous

rendons hommage à chaque membre de cette équipe battante pour ses efforts fournis, et plus particulièrement en cette période critique. J'ai l'immense plaisir de vous présenter mes plus sincères remerciements et ma profonde gratitude.

Visant essentiellement la motivation du personnel à tous les niveaux de la hiérarchie, « Le système de challenge » a été institué par la CAAR. Je dois rappeler qu'un groupe de travail a été constitué dans le but d'arrêter les critères de sélection des meilleurs gestionnaires, et un comité ad-hoc a été installé pour assurer la transparence totale de l'opération.

Je dois préciser également que ce système sera élargi et étendu à tous les compartiments de gestion, les volets choisis pour lancer le challenge tiennent compte d'une conjoncture particulière, marquée par une crise sanitaire jamais connue; cette situation appelle de notre part une vigilance et une concentration des efforts vers les segments de création de la richesse et de préservation de la trésorerie de l'entreprise, à savoir : Le chiffre d'affaires, les créances et le recours .

Je ne dois pas omettre de remercier également tous mes collègues à tous les niveaux, ceux qui ont été sélectionnés comme meilleurs gestionnaires et surtout tous les autres collaborateurs, car je reste persuadé qu'ils n'ont ménagé aucun effort pour pousser leur entreprise vers l'excellence, d'ailleurs, les résultats de l'année écoulée en témoignent. A ce stade, je dois souligner que la sélection n'a pas été facile dans la mesure où

les résultats se rapprochaient et cela ne peut que traduire l'esprit de compétition qui commence à s'installer à tous les niveaux et que je tiens à saluer et à encourager davantage.

J'en appelle à votre engagement et votre sens de responsabilité pour maintenir vos efforts et les redoubler pour cette année 2022, pour garantir la pérennité de votre compagnie et son développement continu.

Je ne termine pas sans présenter mes sincères condoléances aux familles de nos collègues décédés et les assure de mon soutien permanent.

Je vous souhaite, chers collaborateurs, une année pleine de succès pour notre cher pays, vous-même, et votre Compagnie.

Rappelez-vous bien de notre slogan, « la CAAR, la confiance en commun ».

Dossier

Le système de challenge

Pourquoi ?

Le challenge est avant tout la traduction d'une politique managériale basée sur le travail d'équipe, l'implication et surtout la reconnaissance envers les collaborateurs quelque soit leur statut et leur mission. Cette approche trouve son origine également dans la conjoncture difficile que la CAAR a traversé durant la crise sanitaire de la COVID 19. Avec presque la moitié de l'effectif confiné, l'entreprise a réussi à maintenir ses ratios de gestion voire, les améliorer.





La récompense et l'encouragement de l'effectif doivent être mis en centre des préoccupations de CAAR et sa stratégie doit encourager davantage ce genre d'initiative. L'objectif étant d'améliorer davantage les ratios de gestion de l'entreprise et sa performance en instaurant un esprit de compétition, et de détecter les forces vives de la CAAR, et surtout récompenser les meilleurs gestionnaires.

Le maintien des ratios de l'entreprise au vert dans une conjoncture aussi difficile que celle de la COVID 19 n'a été réalisé que grâce aux forces vives de l'entreprise, qui étaient là et qui méritent un encouragement pour aller encore de l'avant et atteindre le saut quantitatif et qualitatif tant recherché.

Le système de challenge Comment ?

L'entreprise est une combinaison de plusieurs fonctions. Chaque structure et chaque individu doit porter sa contribution à l'édifice de la CAAR d'aujourd'hui qui frôle la barre de 16.000.000 DA de chiffre d'affaires. La mise en place du système de challenge devait répondre à un triple objectif :

- L'égalité des chances ;
- L'encouragement et l'implication ; de tout le monde
- La transparence dans la sélection.

C'est ainsi que la CAAR a procédé à l'installation d'un comité Ad hoc qui avait pour mission principale d'arrêter les compartiments de gestion qui méritent d'être ciblés en priorité, mais également fixer les critères de sélection des meilleurs gestionnaires, en s'inscrivant dans les objectifs arrêtés.

M^{lle} Amel BAKIR, Directrice des Réseaux et de l'Action Commerciale, et membre du comité ad hoc « Système Challenge », précise à ce sujet : « le système de Challenge lancé timidement sera étendu à tous les compartiments de gestion et ce, en se référant à la note de la Direction Générale qui porte sur la mise en place de ce système ».

Les volets ciblés en priorité sont : le chiffre d'affaires de l'automobile, les créances et les recours, et ce, afin de traverser la conjoncture difficile traduite, notamment par la crise sanitaire avec sérénité, notamment sur le plan commercial, l'objectif

étant, non seulement d'améliorer la prestation mais aussi, assurer une meilleure animation du réseau et instaurer l'esprit de compétition au niveau des agences, qui ne peut que pousser l'entreprise vers les niveaux de performances souhaités.

Rappelons que la CAAR, a mis en place des plateformes de gestion des recours, véritable appui au réseau, lesquelles, ont permis aux gestionnaires du réseau de concentrer leurs efforts sur le développement de la fonction commerciale, en considérant le rôle important de ces plateformes dans l'allègement des agences et le raccourcissement des délais d'indemnisation.

M^{me} Mounia ATHAMNIA, Directrice de l'Automobile et membre du comité ad hoc, précise de son côté que « le système challenge a été instauré par la Direction Générale dans le cadre des mesures d'urgence entreprises pour faire face à la situation de la crise sanitaire, en particulier dans la branche Automobile. A cet effet, les objectifs attendus par l'adoption de ce système sont d'ordre économique et commercial :

- Accroître le chiffre d'affaire du segment des particuliers
- Réduire l'impact de la crise économique et sanitaire sur la branche automobile
- Favoriser à travers ce climat de compétition l'émergence des compétences et valoriser leur rendement »

Le Système de Challenge

Elle ajoute « le système de challenge et de récompense vise ainsi à :

- Remotiver les gestionnaires à tous les niveaux de la compagnie (les agences, les succursales, les directions centrales).
- Changer le comportement des gestionnaires vers l'offensive commerciale
- Engager les commerciaux du front office des agences et les maintenir impliqués dans la vision stratégique adoptée par la compagnie
- Instaurer un climat de compétition sachant que cette dernière est une source d'amélioration de performance dans tous les domaines d'activité. »

Rappelons au final que le système en question a pour but non seulement de motiver tous les gestionnaires, mais aussi de privilégier l'équité entre eux. Pour cela, les résultats seront pondérés de la manière suivante :

- Attribuer des objectifs à chacun des gestionnaires selon leur expérience, le portefeuille de leur agence, l'emplacement, le potentiel de la région ...le résultat des exercices passés, etc.
- Regrouper les gestionnaires par catégories (front office, back office etc.), et attribuer des objectifs à chaque catégorie.



Le système de challenge Qu'en est-il des résultats ?

Après le lancement du système de challenge, et à la clôture de l'exercice 2021, force est de constater un effet palpable sur l'ensemble de nos équipes.

En effet, et parallèlement à l'augmentation du chiffre d'affaires de l'entreprise, une ambiance marquée par une meilleure compétitivité, saine et productive, s'est vite installée au sein des collaborateurs, favorisant un rendement de plus en plus performant.

L'action de challenge, qui vient accompagner toutes les mesures prises en vue de développer la branche automobile, a renforcé la compétitivité commerciale de notre réseau avec un impact direct sur la qualité de nos prestations qui s'est traduit par une amélioration de celles-ci.

L'idée du « challenge » fut accueillie et acceptée par tous les collaborateurs, renforçant leur motivation et créant un engouement et une certaine dynamique et agressivité commerciale sur le terrain, afin de concrétiser la réussite visée.

Un comité de sélection a été mis en place, et a veillé au respect des critères de sélection et à leur diffusion à tous les employés. Une cellule de recours a également été instituée pour donner les mêmes chances à tous les collaborateurs.

Ce comité de sélection a procédé à la diffusion des résultats et à l'observation d'un délai de recours. Le choix n'a pas été facile devant des performances parfois très rapprochées et, faut-il le souligner, traduisant une volonté et des efforts certains, qu'il convient de saluer dans leur ensemble.

La cérémonie de récompense intervient au début de l'année pour rassurer les gestionnaires sur les promesses faites au lancement du système de challenge, et vient ainsi concrétiser les engagements de notre entreprise envers ses collaborateurs.

Certes, il reste à parfaire, mais quand on réalise et l'on constate que les lauréats sélectionnés sont de profils différents et viennent des quatre coins du pays, on peut déduire que les critères de sélection répondent aux objectifs d'égalité des chances.



Cérémonie de remise des prix aux lauréats : Ils nous montrent la voie de la réussite.

Une cérémonie a été organisée à l'hôtel « EL MARSA » à Sidi Fredj, le Samedi 12 février 2022, dans le cadre de la récompense des meilleurs gestionnaires de la Compagnie.

Les lauréats, classés selon les compartiments désignés, ont été remerciés et gratifiés de cadeaux symboliques, dans une ambiance conviviale.

Le système de Challenge qui se poursuit, donnera toutes les chances à chacun des collaborateurs et continuera à mettre en valeur des compétences dont regorge la CAAR.

La production automobile :

Dans un premier temps le système de challenge a concerné la branche automobile, compte tenu de l'importance que revêt cette branche dans la constitution du portefeuille de l'entreprise. Des sélections mensuelles ont été effectuées afin de désigner les meilleurs souscripteurs de chaque succursale et au niveau de l'entreprise et ce selon la performance réalisée durant l'exercice 2021.

Les lauréats sont les suivants :



Monsieur LAHRECHE TAYEB, sélectionné meilleur souscripteur de la succursale d'Oran, et ce pour le mois d'avril et le mois d'août 2021. Sa performance lui a permis d'être à la tête des meilleurs souscripteurs de la succursale, et ce, en dépit du manque de potentiel qui caractérisent la région d'Adrar.

Recruté à la CAAR en 2016 autant que comptable puis comptable principal et aujourd'hui responsable du service production au niveau de l'agence 408 ADRAR.

« C'est une très bonne initiative, un encouragement pour tous les employés afin de créer un environnement concurrentiel au sein de la Compagnie. J'espère faire partie de cette compagnie pour toujours et de gravir les échelons. Je vous remercie pour cette cérémonie, c'était très réussi, je suis vraiment content. »



Madame ATTABI RATIBA, gestionnaire au niveau de l'agence 502 Constantine, sélectionnée meilleure souscriptrice de la succursale de Constantine pour les Mois de juillet et octobre 2021.

- Recrutée à la CAAR en 1981, avec 40 ans d'expérience à son actif on peut constater que sa volonté n'a pas du tout fléchi mais au contraire elle a pu concurrencer des jeunes souscripteurs, ce qui reflète la constance de son rendement et son engagement inconditionnel.

Monsieur CHITTI MUSTAPHA, sélectionné meilleur souscripteur de la succursale de Chéraga. Il a été sélectionné 4 fois meilleur souscripteur pour les mois de juin, août, septembre et novembre, cette sélection successive témoigne sur son dévouement et sa persévérance.

- Recruté à la CAAR en 2016 comme stagiaire au niveau de l'agence 231 de Boumerdes, puis comme chargé d'étude N1 service production automobile, ensuite sinistre automobile au niveau de la même agence, pour regagner le service production automobile autant que gestionnaire.

« Cette réussite est le résultat d'un travail d'équipe. Je suis très satisfait par cette réception, c'était très agréable. Pour nous la CAAR est comme une grande famille.

- Mes projets pour l'avenir c'est d'occuper d'autres postes plus importants à la CAAR. »



Monsieur AGGOUN FARES, Sélectionné 7 fois meilleur souscripteur.

« J'ai travaillé à l'agence agréée 788 en 2015, puis recruté à la CAAR en 2016 au niveau de l'agence 323 de Annaba.

- C'est une très belle récompense après tous les efforts fournis ».



Monsieur AMMARI Mohamed, à tout juste 24 ans, gestionnaire au niveau de l'agence 601, sélectionné meilleur souscripteur de la succursale de Bouzaréah, et meilleur souscripteur à l'échelle entreprise.

« J'ai commencé comme stagiaire au niveau de l'agence 601, pour une durée de 18 mois, grâce à mon sérieux, mon dévouement et mon engagement, j'ai été recruté à la CAAR en 2018.

C'est une fierté pour moi et pour tous ceux qui m'ont aidé afin d'arriver à cette récompense.

Je souhaite plus de succès à l'avenir et de garder toujours ma place comme meilleur souscripteur, et pour le futur d'occuper des postes plus importants. »

Gestion des recours :

Ce compartiment de gestion revêt une importance capitale dans la consolidation du chiffre d'affaires de la Compagnie. Deux sélections semestrielles ont été organisées pour désigner la meilleure plateforme recours dans l'entreprise.

L'application des critères de sélection, validé par le comité installé à cet effet, a fait ressortir la plateforme de la succursale de Constantine comme meilleure plateforme recours au niveau de l'entreprise.



Monsieur MEHDID ABDELLAH, 12 ans d'expérience à son actif, et il a toujours fait preuve d'engagement inconditionnel.

« J'ai débuté à l'agence agréée 763 au niveau d'El Khroub en 2003, j'ai rejoint en 2009 le réseau direct de la CAAR à l'agence 502, jusqu'à aujourd'hui.

« C'est une belle récompense, ça incite à apporter plus d'efforts pour concrétiser les objectifs de la compagnie.

Pour l'avenir j'espère gravir les échelons et participer à l'évolution du chiffre d'affaires de la compagnie ».

Monsieur DJEBAILI SAMIR, 16 ans d'expérience au cours desquelles il n'a pas cessé d'évoluer et d'être à la hauteur des attentes de ses responsables. « J'ai été recruté à la CAAR en 2005, je suis actuellement au service IARS au niveau de la succursale de Constantine.

Heureux d'être parmi les lauréats ce système crée une concurrence entre les employés qui permet d'améliorer le chiffre d'affaires de la CAAR ».



Monsieur NACEF REDOUANE, recruté à la CAAR en 2012, il a toujours été un gestionnaire exemplaire dans l'accomplissement des missions qui lui sont attribuées, et ce, même avant la mise en place des plateformes recours.

Monsieur DJEMAL ABDERRAHIM, sa discipline et son implication lui ont permis d'adhérer la plateforme recours de Constantine et de réaliser avec son équipe d'IARS des résultats très satisfaisants.

- Recruté en décembre 2013, il a débuté sa carrière à l'agence 503 puis à l'agence 512, Constantine.



Recouvrement des créances :

Le recouvrement des créances est un volet important qui a été ciblé par la Direction Générale dans le cadre de la politique de la Compagnie de 2021. Et c'est dans cette optique qu'il a été concerné par le système de challenge qui vise à l'amélioration des performances, dans une phase délicate marquée par la crise sanitaire, et qui exigeait une concentration des efforts pour le maintien et la sauvegarde des richesses de la Compagnie. Les lauréats dans ce volet sont les suivants :

Madame BELAIDI FOUZIA, choisie comme meilleure créancier de la Succursale de Cheraga. En reconnaissance de ses efforts et sa persévérance.

« J'ai été recrutée à la CAAR en 2002 au tant que chargée d'études au niveau de l'agence 226 Rouiba, puis j'ai rejoint l'agence 213 Hussein dey en 2003 où j'ai travaillé durant 19 ans, puis chef de service sinistre corporel, en 2014 j'ai été nommée Directrice de cette agence.

Je suis très émue et flattée de cette reconnaissance de la part de notre Directeur Général, ça m'a vraiment touchée, et je tiens à préciser que c'était un travail de groupe, c'est aussi grâce à la Directrice régional madame SAIM qui été à l'écoute et qui nous a facilité les tâches. Je vais essayer de maintenir le rythme et de donner le meilleur de moi-même pour atteindre les objectifs fixés par la Compagnie. La cérémonie été réussie et bien organisée, j'ai été très satisfaite. »



Monsieur OUDINA RIAD, sélectionné meilleur créancier de la succursale de Annaba.

- recruté à la CAAR en 2006, actuellement Directeur de l'agence 304 de Skikda.

MADAME KHELIL HAFIDA,

Sélectionné meilleure créancier de la succursale d'Oran.

« Je travaille à la CAAR depuis 2000 comme chargée d'études, j'ai été promue chef de service automobile, puis Directrice de l'agence 409.

- C'était réconfortant, ce système challenge est une bonne démarche pour nous et pour l'avenir de notre entreprise ».



Monsieur MOUZAIA YANIS, désigné meilleur créancier de la succursale de Constantine.

- Cadre d'étude IFID 2018-2021 puis Directeur de l'agence 506.

« C'est une très bonne initiative qui encourage l'employé pour multiplier ses efforts afin d'atteindre les indicateurs de performance à haut niveau.

J'aimerais être l'année prochaine à la tête du classement, et améliorer les résultats de mon agence ainsi ceux de la Compagnie.

- Cette cérémonie nous a boostés pour doubler nos efforts. »



Madame BIRRI RYMA, choisie comme meilleure créancière au niveau de la succursale de Bouzérâh.

« Recrutée à la CAAR en 2005 au niveau de l'agence 602 Beni Messous comme chargée d'études niveau 1, puis à l'agence 633 en 2010 en tant que chef de service automobile, j'ai eu le poste d'inspectrice IARS en 2018, et depuis 2019 j'ai été nommée comme Directrice de l'agence 633.

Une très bonne initiative, c'est encourageant, mes efforts sont récompensés, et j'ai eu le sentiment d'avoir contribué à l'évolution du chiffre d'affaires de notre Compagnie.

- Mes projets pour l'avenir c'est d'améliorer mes résultats, satisfaire et fidéliser la clientèle et donner une bonne image de notre Compagnie à travers mon agence. »

Départ en retraite



Après 38 ans de loyaux services au sein de notre entreprise, notre chère collègue **M^{me} Daffi Lalla Fatma**, Que tout le monde appelait « **Faika** », a pris son départ pour profiter d'une retraite amplement méritée. Une personne dévouée, attentive et pleinement investi dans sa mission. Une cérémonie a été organisée le 30/12/2021, en présence de M. Zohir LAICHE, Directeur Général de la Compagnie, afin de la remercier pour son professionnalisme tout au long de son parcours. L'ensemble des employés de la CAAR s'associent au Directeur Général pour lui souhaiter une agréable retraite.



NOUVEAU SERVICE : RÉPARATION À DOMICILE 7/24



FORMULES PROPOSÉES

FORMULE UTILE :

Une intervention offerte par garantie.

- Garantie Plomberie Intérieure.
- Garantie Electricité.

Formule UTILE+ :

Deux interventions offertes par garantie.

- Garantie Plomberie Intérieure.
- Garantie Plomberie Extérieure.
- Garantie Electricité.
- Garantie Vitrierie.

Formule PRESTIGE :

Trois interventions offertes par garantie.

- Garantie Plomberie Intérieure.
- Garantie Plomberie Extérieure.
- Garantie Electricité.
- Garantie Vitrierie.
- Garantie Serrurerie.



**LA CONFIANCE
EN COMMUN**



الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين
COMPAGNIE ALGERIENNE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE



RESPECT



Incendie,
Explosion
et Risques
Annexes



Multirisque
Commerçants
et Artisans



Assurance
et
Assistance
Automobile



Transports
privés
de
Marchandises



MÉTIER

Catastrophes
Naturelles



Multirisque
Habitation
M.R.H



ASSURANCE

Transports
Maritimes



Risques de
Construction



Vol de
Marchandises
et vol en coffre

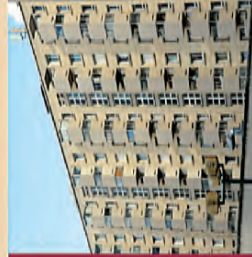


Engins de
Chantier

EFFICACITÉ



Multirisque
Immeubles



LA CONFIANCE EN COMMUN

www.caar.dz

إحالة علي التقاعد



بعد 38 عامًا من
الإخلاص في العمل،
غادرت زميلتنا السيدة
دافي لالة فاطمة التي
يعرفها الجميع باسم
«فايقة»، لتتمتع بتقاعد
مستحق. لطالما كانت
موظفة متفانية في
عملها، حريصة وجادة عند القيام بمهامها.

أقيم حفل في 2021/12/30، بحضور السيد زهير لعيش المدير العام للشركة،
لتهنئتها وشكرها على كفاءتها المهنية طيلة مسارها الوظيفي. ينضم جميع
موظفي «لاكار» إلى السيد المدير العام في تمنياتهم بتقاعد سعيد للزميلة
«فايقة».





السيدة بري ريمة، أفضل محصلة للديون على مستوى فرع بوزريعة.

«تم توظيفي في الشركة عام 2005 بالوكالة 602 لبني مسوس كمكلفة بالدراسات من المستوى الأول، ثم في الوكالة 633 عام 2010 كرئيسة لقسم تأمين السيارات، وشغلت منصب مفتش مكلف بتسوية ملفات الحوادث المادية في 2018، ومنذ عام 2019 تم تعييني مديرة للوكالة 633.

يعتبر هذا التكريم مبادرة جيدة جداً، ومشجعة، وكان لدي شعور بأنني ساهمت في تطوير رقم أعمال شركتنا.

أتمنى في المستقبل تحسين نتائج وإرضاء الزبائن والاحتفاظ بهم وإعطاء صورة جيدة لشركتنا من خلال وكالتي».

السيدة بلعيادي فوزية، أفضل محصلة للديون لفرع الشارقة. تقديرًا لجهودها ومثابرتها.

«تم توظيفي في الشركة عام 2002، كمكلفة بالدراسات في وكالة 226 بالروبية، ثم انضمت إلى الوكالة 213 حسين داي في عام 2003 حيث عملت لمدة 19 عامًا، ثم رئيسة مصلحة الحوادث الجسدية، في عام 2014 تم تعييني كمديرة هذه الوكالة.

لقد تأثرت كثيرًا بهذا التكريم من طرف المدير العام، وقد تأثرت به حقًا، وأود أن أشير إلى أنه كان جهدًا جماعيًا، كما يرجع الفضل لمديرة فرع الشارقة، السيدة صايم التي كانت دائمًا في الاستماع وسهلت لنا المهمة. سأحاول الحفاظ على هذا المستوى وأبذل قصارى جهدي لتحقيق الأهداف التي حددتها الشركة. كان الحفل ناجحًا، وكنت جد مسرورة بهذا التكريم».



السيد أودينة رياض، أفضل محصل للديون لفرع عنابة. تم توظيفه في الشركة عام 2006، حاليًا هو مدير الوكالة 304 لسكيدة.

السيدة خليل حفيظة، أفضل محصلة للديون على مستوى فرع وهران.

«أعمل في الشركة منذ عام 2000 كمكلفة بالدراسات، ثم رئيسة قسم تأمين السيارات، ثم أصبحت مديرة لوكالة 409 بوهران. كان الحفل ناجحًا، يعتبر نظام التحدي هذا خطوة جيدة لنا ول مستقبل شركتنا».



السيد موزاية يانيس، أفضل محصل للديون لفرع قسنطينة. إطار دراسة معهد تمويل التنمية للمغرب العربي 2018-2021 ثم مدير الوكالة 506 بسطيف.

«إنها مبادرة جيدة للغاية تشجع الموظف على مضاعفة جهوده من أجل تحقيق مؤشرات أداء عالية المستوى. أود أن أكون على رأس الترتيب العام المقبل، وأن أحسن نتائج وكالتي وكذلك نتائج الشركة. حفزنا هذا الحفل على مضاعفة جهودنا».

السيد جبالي سمير، 16 عاماً من الخبرة لم يتوقف خلالها عن التطور والارتقاء إلى مستوى توقعات مديره. «تم توظيفي في الشركة عام 2005، وأنا حالياً في قسم تسوية ملفات الحوادث المادية في فرع قسنطينة. أنا سعيد بكوني من بين الفائزين، فهذا النظام يخلق منافسة بين الموظفين مما يساعد على تطوير رقم أعمال الشركة».



السيد ناصف رضوان، تم توظيفه في الشركة عام 2012، كان دائماً مسيراً مثالياً في إنجاز المهام الموكلة إليه، وذلك حتى قبل إنشاء منصات الطعون.

السيد جمال عبد الرحيم، سمح له انضباطه وجديته في العمل بالانضمام إلى منصة الطعون على مستوى فرع قسنطينة وتحقيق نتائج مرضية للغاية مع قسم تسوية ملفات الحوادث المادية. تم توظيفه في ديسمبر 2013، بدأ حياته المهنية في الوكالة 503 ثم انتقل إلى الوكالة 512 بقسنطينة.



تحصيل الديون:

يعد تحصيل الديون مكوناً مهماً استهدفته المديرية العامة كجزء من سياسة الشركة لعام 2021. ومن هذا المنطلق، فقد اهتم به نظام التحدي الذي يهدف إلى تحسين الأداء، في مرحلة حساسة تميزها الأزمة الصحية، والتي تطلبت تركيز الجهود للحفاظ على ثروة الشركة وحمايتها. الفائزون في هذا القسم هم:



السيد عماري محمد، البالغ من العمر 24 عامًا، مسير على مستوى الوكالة 601، اختير كأفضل مكتب لفرع بوزريعة وأفضل مكتب على مستوى الشركة ككل.

«لقد بدأت مسيرتي المهنية كمتربص في الوكالة 601، لمدة 18 شهرًا، وبفضل جديتي والتزامي في العمل، تم توظيفي في الشركة عام 2018. إنه مصدر فخر لي ولكل من ساعدني لنيل هذه الجائزة.

أتمنى المزيد من النجاحات في المستقبل وأن أحافظ دائمًا على مركزي كأفضل مكتب، والارتقاء في المستقبل لمناصب أكثر أهمية».

تسيير الطعون:

يعتبر قسم التسيير هذا ذا أهمية كبيرة في تعزيز رقم أعمال الشركة. تم تنظيم تصفيات نصف سنوية لتحديد أفضل منصة للطعون في الشركة.

إن تطبيق معايير الاختيار، المصادق عليها من قبل اللجنة المنشأة لهذا الغرض، سلط الضوء على منصة فرع قسنطينة كأفضل منصة لتسوية الحوادث المادية على مستوى الشركة.

السيد محديد عبد الله، 12 عامًا من الخبرة، وقد أظهر دائمًا التزامًا غير مشروط في عمله.

«بدأت في الوكالة المعتمدة 763 في الخروب عام 2003، وانضمت إلى الشبكة المباشرة للشركة في عام 2009 على مستوى الوكالة 502، حتى اليوم.

إنها مكافأة عظيمة، فهي تشجعنا على بذل المزيد من الجهود لتحقيق أهداف الشركة.

بالنسبة للمستقبل، أمل أن ارتقي في السلم الوظيفي وأن أشارك في تطور رقم أعمال شركتنا».



السيدة عتابي رتيبة، مديرة الوكالة 502 قسنطينة،
أختيرت كأفضل مكتبة على مستوى فرع قسنطينة لشهري جويلية
وأكتوبر 2021.

تم توظيفها في الشركة عام 1981، وبخبرة 40 عامًا، نلاحظ أن
إرادتها لم تضعف على الإطلاق، بل على العكس من ذلك تمكنت من
التنافس مع المكتبيين الشباب، مما يعكس تناسق أدائها والتزامها غير
المشروط.



السيد شتي مصطفى، تم اختياره كأفضل مكتب لفرع
الشراقة. وأختير 4 مرات كأفضل مكتب لشهر جوان، أوت،
سبتمبر ونوفمبر، وهذا الاختيار المتتالي يشهد على تفانيه
ومثابرته.

وظف في عام 2016، كمتربص في الوكالة 231 ببومرداس، ثم
مكلف بالدراسات في قسم إنتاج السيارات، ثم في قسم حوادث
السيارات على مستوى نفس الوكالة، للعودة إلى قسم إنتاج
السيارات كمسير.

"هذا النجاح كان نتيجة للعمل الجماعي. أنا مسرور جدًا بهذا
التكريم، لقد كان ممتعًا للغاية. بالنسبة لنا، تعتبر "لاكار"
عائلة كبيرة. أتمنى في المستقبل شغل مناصب أخرى أكثر
أهمية في الشركة".



السيد عقون فارس، اختير كأفضل مكتب
7 مرات.

«عملت على مستوى الوكالة المعتمدة 788، ثم
تم توظيفي في الشركة عام 2016 على مستوى
الوكالة 323 لعنابة.
إنها مكافأة رائعة للغاية بعد كل الجهود
المبذولة».



حفل توزيع الجوائز على الفائزين. يرشدوننا نحو طريق النجاح...

أقيم حفل في فندق «المرسى» بسيدي فرج، يوم السبت 12 فبراير 2022، في إطار تكريم أفضل مسيري الشركة. وتم شكر الفائزين المصنفين وفق فروع مختصة، ومكافأهم بهدايا رمزية في جو احتفائي وودي.

سيمنح نظام التحدي الجاري لكل موظف فرصة وسيستمر في تسليط الضوء على المهارات التي تزخر بها شركتنا.

فرع إنتاج السيارات:

في البداية، خص نظام التحدي فرع التأمين على السيارات، نظراً لمدى أهمية هذا الأخير في تكوين محفظة الشركة. تم إجراء تصفيات شهرية لتحديد أفضل المكتبين على مستوى الفروع والمؤسسة، بناءً على الأداء الذي تم تحقيقه خلال السنة المالية 2021. الفائزون هم كالآتي:

السيد لحرش الطيب، تم اختياره كأفضل مكتب على مستوى فرع وهران وذلك لشهري أفريل وأوت 2021. وقد أتاح له أدائه أن يكون على رأس أفضل متعهدي الاكتتاب في الفرع، وذلك بالرغم من قلة الإمكانيات بمنطقة أدرار.

تم توظيفي في «لاكار» عام 2016، كمحاسب ثم محاسب رئيسي ورئيس قسم الإنتاج في الوكالة 408 بأدرار.

«إنها مبادرة جيدة للغاية، وتشجع جميع الموظفين على خلق بيئة تنافسية داخل الشركة. أمل أن أكون جزءاً من هذه الشركة إلى الأبد والارتقاء في السلم الوظيفي. شكراً لكم على هذا الحفل، لقد كان ناجحاً للغاية، أنا سعيد حقاً».



تم الترحيب بفكرة "التحدي" وقبولها من قبل جميع الموظفين، مما زاد من حماسهم عبر خلق ديناميكية تجارية قوية في هذا المجال، من أجل تحقيق النجاح المنشود.

تم تشكيل لجنة اختيار الفائزين في نظام التحدي والتي عكفت على التأكد من احترام معايير الاختيار وإبلاغها لجميع الموظفين. كما تم إنشاء خلية الطعون لمنح جميع الموظفين نفس الفرص. قامت لجنة الاختيار هذه بنشر النتائج مع التقيد بموعد نهائي للطعون. لم يكن الاختيار سهلاً أمام النتائج المتقاربة، ولا بد من الإشادة بالإرادة والجهود المبذولة بصفة عامة.

واقامة حفل توزيع الجوائز في بداية العام جاء لطمأنة المسيرين بشأن الوعود التي قطعت عند إطلاق نظام التحدي، وبالتالي تجسيد التزامات شركتنا اتجاه موظفيها.

بالرغم من أن نظام التحدي في انطلاقته الأولى يحتاج إلى التطوير من أجل تحسين فعاليته، ولكن عندما ندرك ونلاحظ أن الفائزين المختارين اليوم هم من فئات عمالية مختلفة وينحدرون من شبكاتنا الممتدة عبر جميع أنحاء الوطن، يمكننا أن نستنتج أن معايير الاختيار تلبى أهداف تكافؤ الفرص.

◀ تحديد الأهداف لكل المسيرين وفقاً لخبرتهم، محفظة وكالتهم، الموقع، وإمكانات المنطقة ... نتائج السنوات السابقة، إلخ.

◀ تصنيف المسيرين حسب الفئات (المكتب الأمامي، المكتب الخلفي، إلخ)، وتحديد الأهداف لكل فئة.

نظام التحدي ماذا عن النتائج؟

بعد إطلاق نظام التحدي، في نهاية السنة المالية 2021، يمكننا أن نرى تأثيراً ملموساً على جميع فرقنا.

في الواقع، وبالتوازي مع الزيادة في رقم أعمال الشركة، رسخ جوا يتميز بطابع تنافسي بناء بين الموظفين، مما أدى إلى زيادة كفاءة الأداء.

نظام التحدي، الذي يصاحب جميع الإجراءات المتخذة بهدف تطوير فرع السيارات، قد عزز القدرة التنافسية التجارية لشبكتنا مع التأثير المباشر على جودة خدماتنا، مما أدى إلى تحسينها.



- ▶ زيادة رقم أعمال قسم الخواص.
- ▶ الحد من تأثير الأزمة الاقتصادية والصحية على قطاع السيارات.
- ▶ الترويج من خلال مناخ المنافسة ظهور المهارات وتعزيز أدائها."

- وتضيف " يهدف نظام التحدي والمكافآت إلى :
- ▶ تشجيع المسيرين على جميع مستويات الشركة (وكالات ، فروع ، المديريات المركزية).
- ▶ تغيير سلوك المسيرين الغزو التجاري.
- ▶ إشراك مندوبي مبيعات المكاتب الأمامية للوكالات وابقائهم مشاركين في الرؤية الإستراتيجية التي تتبناها الشركة.

- ▶ إيجاد مناخ تنافسي مع العلم أن هذا الأخير مصدرا لتحسين الأداء في جميع مجالات النشاط. "
- أخيراً، نذكر أن النظام المعني لا يهدف فقط إلى تحفيز جميع المسيرين، ولكن أيضاً لتعزيز العدالة بينهم. لهذا، سيتم ترجيح النتائج على النحو التالي :

على وجه الخصوص، الأزمة الصحية، ولا سيما على المستوى التجاري، والهدف ليس فقط تحسين الخدمة ولكن أيضاً لضمان حركة أفضل للشبكة وإرساء روح المنافسة على مستوى الوكالات، الأمر الذي لا يمكن إلا أن يدفع الشركة نحو مستويات الأداء المطلوبة.

يجب أن نذكر أن شركتنا قد أنشأت منصات لتسيير الطعون، دعماً حقيقياً للشبكة، مما مكن مسيري الشبكة من تركيز جهودهم على تطوير الوظيفة التجارية، مع الأخذ بعين الاعتبار الدور المهم لهذه المنصات في التخفيف عن الوكالات وتقصير فترات التعويض.

من جهتها، أشارت السيدة مونية عثمانية ، مديرة قسم السيارات وعضو اللجنة المختصة، إلى أن "نظام التحدي تم إنشاؤه من قبل المديرية العامة في إطار الإجراءات الطارئة المتخذة لمواجهة الازمة الصحية، وبشكل خاص فرع السيارات. ولهذا، فإن الغاية من الأهداف المتوقعة من اعتماد هذا النظام هي ذات طابع اقتصادي وتجاري :





يجب أن تكون مكافأة القوى العاملة وتشجيعها الشغل
الشغل للشركة ويجب أن تشجع استراتيجيتها المزيـد
من هذا النوع من المبادرات. والهدف هو :

◀ تكافؤ الفرص.

◀ تشجيع ومشاركة الجميع.

◀ الشفافية في الاختيار.

هذه هي الطريقة التي أنشأت بها "لاكار" لجنة
مختصة كانت مهمتها الرئيسية هي اتخاذ قرار
بشأن أقسام التسيير التي تستحق أن يتم استهدافها
كأولوية، ولكن أيضاً لوضع معايير الاختيار لأفضل
المسيرين، بما يتماشى مع الأهداف المحددة.

تشرح الأنسة أمال بكير، مديرة الشبكات والنشاط
التجاري، وعضو اللجنة المختصة "نظام التحدي"،
حول هذا الموضوع: " نظام التحدي الذي تم إطلاقه
في بادئ الأمر بشكل محدود ليتم توسيعه على جميع
أقسام التسيير، حسب الإعلان الصادر عن المديرية
العامة الذي يتعلق بتنفيذ هذا النظام".

المجالات المستهدفة كأولوية هي: رقم أعمال
السيارات، والمبالغ المستحقة، والطعون، هذا من أجل
تجاوز الوضع الاقتصادي الصعب الذي يعكسه،

◀ زيادة تحسين نسب تسيير الشركة وأدائها من

خلال غرس روح المنافسة بين العمال.

◀ كشف القوى الدافعة لشركتنا.

◀ وقبل كل شيء مكافأة أفضل المسيرين.

إن الحفاظ على ارقام مؤسستنا في نسب مقبولة،
خاصة في وضع صعب مثل جائحة كورونا لم يتحقق
إلا بفضل القوى الدافعة للشركة، الذين اثبتوا
وجودهم والذين يستحقون التشجيع للمضي قدماً
إلى الأمام وتحقيق القفزة الكمية والنوعية المرغوبة
لـ "لاكار".

نظام التحدي كيف؟

تتكون الشركة من عدة وظائف، حيث يجب أن يساهم
كل هيكل وكل فرد في بناء "لاكار"، والذي تجاوز اليوم

الملف

نظام التحدي لماذا؟

يترجم نظام التحدي، قبل كل شيء، سياسة إدارية قائمة على العمل الجماعي والمشاركة وعلى الاعتراف بمجهودات الموظفين بغض النظر عن وضعهم ومركزهم في المؤسسة وكذا مهمتهم فيها. وتعود أصول هذا النهج إلى الوضع الاقتصادي الصعب الذي مرت به لاكار خلال الأزمة الصحية لكوفيد 19، مع خضوع ما يقارب نصف عدد العمال لإجراءات الحجر الصحي، حيث تمكنت الشركة من الحفاظ على نسب ارقامها وحتى تحسينها.



الماضي تشهد على ذلك. في هذه المرحلة، يجب أن أؤكد أن اختيار الفائزين في نظام التحدي لم يكن سهلاً، حيث كانت النتائج متقاربة وهذا ما يعكس روح المنافسة التي بدأت تترسخ على جميع المستويات والتي أحييها وأشجعها.

إنني أناشد التزامكم وشعوركم بالمسؤولية للحفاظ على جهودكم ومضاعفتها لهذا العام 2022، لضمان استدامة شركتكم وتطورها المستمر.

ولن أنهي كلامي دون أن أقدم خالص التعازي لأسر زملائنا المتوفين وأؤكد لهم دعمي المستمر.

أتمنى لكم، أيها المتعاونون الأعزاء، عاماً حافلاً بالنجاح لوطننا الغالي ولأنفسكم ولشركتكم.

تذكروا شعارنا، «لاكار، الثقة المشتركة».

سروري البالغ أن أتقدم إليكم بخالص شكري وامتناني العميق. وفي إطار تحفيز الموظفين على جميع مستويات التسلسل الهرمي، وضعت لآكار «نظام التحدي». ويجب التذكير أنه تم إنشاء فريق عمل بهدف تحديد معايير الاختيار لأفضل المديرين، وتم تشكيل لجنة مخصصة لضمان الشفافية الكاملة للعملية.

وتجدر الإشارة أن هذا النظام سيتم توسيعه ليشمل جميع أقسام الإدارة، حيث أن نظام التحدي في انطلاقته اخذ بعين الاعتبار وضعاً معيناً يتميز بأزمة صحية غير مسبقة؛ وهذا الموقف يستدعي اليقظة وتركيز الجهود من جانبنا تجاه قطاعات تكوين الثروة والحفاظ على التدفق النقدي للشركة، وهي: رقم الأعمال، والديون، الى جانب الطعون.

يجب ألا أنسى أيضاً أن أشكر جميع زملائي على جميع المستويات، أولئك الذين تم اختيارهم كأفضل مسيرين وكافة الموظفين، لأنني على قناعة تامة بأنهم لم يدخروا أي جهد لدفع شركتهم نحو التميز ونتائج العام

مكافأة الموظفين في نهاية العام: اعتراف مستحق.

لقد مررنا بفترة عصيبة بشكل خاص خلال العامين الماضيين، حيث أثرت الأزمة الصحية على جميع القطاعات الاقتصادية في البلاد، وأصاب الفيروس عدداً لا يحصى من الأسر مع تداعيات أكثر أو أقل خطورة. وسجلت نتائج القطاع، الذي عانى أيضاً من عواقب جائحة كورونا، تباطؤاً ملحوظاً. ولكن هاته الآثار لم تكن لتؤثر على قوة وعزيمة موظفينا، والقدرة الفريدة لشركتنا على التعامل مع المواقف الأكثر حساسية.

وبذلك سجلت «لاكار» إنجازات مرضية في نهاية العام، ومن المتوقع أن يصل رقم اعمالنا إلى 15.45 مليار دينار في عام 2021 مقابل 14.8 مليار دينار في عام 2020 بنسبة نمو 4 %. ويجب التأكيد هنا على أن معدل النمو هذا أعلى من معدل النمو الاجمالي في سوق التأمينات الوطني، والذي يبلغ 2.8 %+. لقد تم تحقيق هذه الإنجازات في سياق يتميز بظروف مواتية، ولا سيما مع الاستئناف التدريجي للنشاط الاقتصادي وتنفيذ بروتوكول الاتفاقية بشأن التأمين على السيارات، الى جانب مشاركة جميع الموظفين في تحقيق الاهداف المسطرة وترسخ روح الانتماء والشعور بالمسؤولية والالتزام لديهم، وهذه من الشيم والخصال الرئيسية لفرقنا والمميزة لهذا الأداء، وضمانات فعلية نعول عليها لاستمرارية نشاط شركتنا.

ان شركتنا «لاكار» عائلة كبيرة قبل كل اعتبار. وبكل فخر وعاطفة صادقة، نشيد بكل عضو في هذا الفريق المثابر في جهوده، وخاصة في هذه الفترة الحرجة. وانه لمن دواعي



السيد زهير لعيش / المدير العام



الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين
COMPAGNIE ALGERIENNE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE

Société Par Actions au Capital
de 17 000 000 000 Da
Siège Social & Direction Générale :
48, Rue Didouche Mourad – Alger 16000
Tél. : ++ 213 (0) 21 632 072 / 73
Fax : ++ 213 (0) 21 631 377
Site Web : www.caar.dz

• DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

M. Zohir LAICHE

• COORDINATION ET RÉDACTION

Direction Communication

• RÉALISATION GRAPHIQUE

Imprimerie CAAR

• IMPRESSION

Imprimerie ANEP

© Tous les droits réservés à la CAAR

الافتتاحيات (ص. 03)

مكافأة الموظفين في نهاية العام : اعتراف مستحق.

كلمة المدير العام / السيد : زهير لعيش

الهدف (ص. 05)

نظام التحدي

لماذا ؟

كيف ؟

ماذا عن النتائج ؟

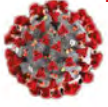
دفل توزيع الجوائز على الفائزين.

يرشدوننا نحو كريق النجاح ... (ص. 09)

حياة المؤسسي (ص. 15)

إحالة على التقاعد.

EPIDÉMIE DU CORONAVIRUS, MESURES PRÉVENTIVES



A l'égard de la situation sanitaire que traverse le pays, provoquée par l'épidémie mondiale du coronavirus (covid-19) et en accord avec les directives mises en application par les pouvoirs publics, la Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) a pris toutes les mesures en matière d'hygiène et mis en place une commission ad-hoc, afin de suivre l'évolution de cette situation à l'échelle de la Compagnie.

La commission est conviée à apporter le soutien nécessaire afin de préserver l'état de santé des employés, à travers la mise en place des mesures préventives indispensables pour protéger le personnel de la compagnie en activité contre les risques de contamination pendant l'exercice de ses fonctions.

Les mesures préventives concernent essentiellement :

- Mesures d'hygiène et de protection contre le coronavirus

- Se laver fréquemment les mains avec une solution hydro-alcoolique ou à l'eau et au savon.
- Eviter le contact direct avec les gens et maintenir une distance d'au moins 1 mètre avec les autres personnes, en particulier si elles toussent, éternuent ou ont de la fièvre.
- Éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche.
- Se couvrir la bouche et le nez avec le pli du coude ou avec un mouchoir en cas de toux ou d'éternuement, jeter le mouchoir immédiatement après dans une poubelle fermée et se laver les mains avec une solution hydro-alcoolique ou à l'eau et au savon.

- Conduite à tenir en cas de suspicion

Si les symptômes suivants sont ressentis :

- Une fièvre de plus de 38°.
- Des écoulements nasals, une toux sèche et des maux au niveau de la gorge.
- Des difficultés respiratoires.

Veuillez de suite porter un masque de protection et consulter un médecin.



Infos CAAR

Revue trimestrielle éditée par la CAAR - Soixante-Dix-Huitième et Soixante-Dix-Neuvième numéro - Mars 2022

الافتتاحية

كلمة

المدير العام



الملف

نظام التحدي

لماذا ؟ كيف ؟ ماذا عن النتائج ؟



حياة المؤسسة

إحالة على التقاعد



LA CONFIANCE
EN COMMUN

