

**République Algérienne Démocratique Et Populaire**  
**Ministère De L'enseignement Supérieur Et De La Recherche**  
**Scientifique**

**Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou**

**Faculté Des Sciences Economiques,**  
**Commerciales Et Des Sciences De Gestion**  
**Département économie**



**Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de master en**  
**Sciences Economiques**

**Option: Economie des affaires**

**ASSURANCE MULTI RISQUE HABITATION**  
**CAS :SAA**

**Présenté par :**

- **ABDELLI Hocine**
- **SLIMANI Said**

**Encadré par :**

**GUELMINE Mohamed Hichem**

**Devant le jury composé de :**

**Présidente : HAMAZ Sabrina -MCB**

**Examinatrice : BOULIFA Yamina -MAA**

**Rapporteur : GUELMINE Mohamed Hichem -MCA**

**Année universitaire : 2024 / 2025**

# *Remerciements*

*Nous souhaitons tout d'abord remercier notre encadrant **Monsieur Guelmine mohamed hichem.**, pour sa disponibilité, ses conseils avisés et son soutien tout au long de ce travail. Son accompagnement a grandement contribué à la réussite de ce mémoire.*

*Nous exprimons également notre reconnaissance à **nos familles**, pour leur patience, leur soutien moral et leur confiance, qui nous ont portés durant cette période parfois exigeante.*

*Nos remerciements vont aussi à **nos camarades de promotion**, pour les échanges constructifs, le partage de connaissances et l'entraide qui ont marqué notre parcours commun.*

# *Dédicaces*

*Je dédie ce travail à :*

*À mes parents,*

*Merci pour votre amour inconditionnel, votre patience et votre soutien de chaque instant. Vous avez été ma force et mon repère tout au long de ce chemin. Ce que j'ai accompli aujourd'hui, je vous le dois en grande partie.*

*À ma petite sœur Lamia,*

*Ta tendresse, ta présence et tes mots simples m'ont souvent apporté du réconfort. Merci pour ta douceur et ton soutien discret mais précieux.*

*À mes camarades,*

*Merci pour votre solidarité, votre bonne humeur et les moments partagés. Grâce à vous, cette aventure a été plus enrichissante, plus légère et surtout pleine de souvenirs inoubliables.*

**SAID**

# *Dédicaces*

*Je dédie ce modeste travail à :*

## ***Mes parents bien aimés***

*Pour tous leurs sacrifices, leurs amour, leurs soutien inconditionnel, leurs confiance inébranlable qu'ils m'ont montré tout au long de ma vie et en particulier lors de mon cursus universitaire.*

***À ma grande sœur Thanina,***

*Pour ton soutien sans faille, ta force tranquille et ton affection. Merci d'avoir toujours été là, avec des mots justes et une présence rassurante.*

***À Léa, Axel et Enzo,***

*Votre innocence, vos rires et vos câlins ont été de véritables sources de réconfort. Merci pour cette lumière que vous apportez à ma vie.*

***À ma grande sœur Fatima,***

*Merci pour ton amour constant, ton attention et ton soutien tout au long de ce parcours. Ta présence m'a été précieuse.*

***À ma petite sœur Siham,***

*Ta tendresse et ta joie m'ont accompagnée dans les moments les plus difficiles. Merci pour ton énergie douce et ton cœur immense.*

***À mes amis,***

*Merci d'avoir cru en moi, de m'avoir soutenu(e), écouté(e), et encouragé(e) même à distance. Vos mots, vos appels, vos silences aus si, ont compté. Vous avez été ma deuxième famille pendant ce parcours exigeant.*

*Ce mémoire est le reflet d'un long travail personnel, mais surtout d'un entourage aimant et inspirant. À vous tous, je le dédie avec gratitude, respect et affection.*

***HOCINE***

## Liste des figures

---

Figure 1 : Les éléments d'un contrat d'assurance .....	15
Figure 2 : Distinction entre assurance au principe indemnitaire et principe forfaitaire .....	18
Figure 3 : Classification juridique des assurances .....	23
Figure 4 : Qui est l'assuré en multirisque habitation ?.....	30
Figure 5 : Les conditions du contrat d'assurance .....	36
Figure 6 : Organisme de la direction générale.....	58
Figure 7 : Organigramme de la direction SAA de Tizi-Ouzou.....	59
Figure 8 : Organigramme de l'agence SAA 2016 .....	63
Figure 9 : Fonction exercée .....	71
Figure 10 : Ancienneté.....	72
Figure 11 : Part de la MRH dans le portefeuille .....	73
Figure 12 : Typologie des assurés .....	74
Figure 13 : Fréquence de proposition de la MRH .....	75
Figure 14 : Garantie demandées .....	76
Figure 15 : Garanties mal comprises .....	76
Figure 16 : Notion de franchise .....	77
Figure 17 : Niveau global de compréhension .....	78
Figure 18 : Outils utilisés.....	79
Figure 19 : Formation en MRH .....	80
Figure 20 : Compagnes de sensibilisation .....	81
Figure 21 : Sinistre fréquent .....	82
Figure 22 : Délai de traitement .....	83
Figure 23 : Outils de gestion.....	83
Figure 24 : Mode de déclaration .....	84
Figure 25 : Acteurs d'expertise.....	85
Figure 26 : Niveau de satisfaction global .....	86
Figure 27 : Réclamation sur la prime d'assurance.....	87
Figure 28 : Réclamation après indemnisation.....	87
Figure 29 : Respect des délais d'indemnisation.....	88
Figure 30 : Raisons de résiliation .....	89
Figure 31 : Problèmes identifiés .....	90
Figure 32 : Domaine prioritaire de réforme.....	91
Figure 33 : Positionnement de la SAA .....	91
Figure 34 : Evolution du marché MRH.....	92

## **Liste des tableaux**

---

Tableau 1 : Caractéristiques fondamentales du contrat d'assurance .....	11
Tableau 2 : Assurances obligatoires et facultatives .....	12
Tableau 3 : Acteurs principaux dans l'opération d'assurance .....	12
Tableau 4 : Classification juridique des assurances.....	21
Tableau 5 : Comparaison entre agent général et courtier d'assurance.....	25
Tableau 6 : Les différents types de propriété a assuré dans la MRH.....	33

## Sommaire

---

Remerciements	
Dédicaces	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Sommaire	
Introduction générale.....	1
Chapitre 1 : Cadre conceptuel des assurances .....	3
Introduction.....	3
Section 1 : Les fondements théoriques des assurances .....	3
Section 2 : La classification et les intermédiaires spécifiques à l'assurance .....	21
Conclusion.....	25
Chapitre 2 : L'assurance multirisque habitation.....	26
Introduction.....	26
Section 01 : Les fondements de l'assurance multirisque habitation .....	26
Section 02 : Les principes garanties et exclusions de la multirisque .....	40
Conclusion.....	52
Chapitre 3 : L'assurance MRH à la SAA : Enquête et perspectives d'amélioration .....	53
Introduction.....	53
Section 1 : Présentation de l'organisme de la SAA .....	53
Section 2 : Méthodologie de la recherche .....	64
Section 3 : Analyse et interprétation des résultats.....	70
Conclusion.....	93
Conclusion générale .....	94
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	
Résumé	

# **Introduction générale**

## Introduction générale

---

Depuis toujours, l'être humain est exposé à divers risques tout au long de sa vie, qu'il s'agisse d'accidents, de maladies, d'incendies ou de vols. Cette vulnérabilité a engendré chez lui un besoin fondamental : celui de protéger son patrimoine ainsi que sa personne contre les aléas susceptibles de lui causer des préjudices. Face à l'impossibilité d'assumer seul les conséquences financières de ces risques, il cherche à transférer cette charge à une tierce partie, en l'occurrence une compagnie d'assurance. Celle-ci, par le biais d'un contrat, s'engage à verser une compensation financière à l'assuré lorsque le risque prévu se réalise, en échange du paiement anticipé de primes.

Pour illustrer l'importance des assurances, Henry Ford affirmait que sans elles, des projets aussi audacieux que la construction des gratte-ciels de New York n'aurait jamais vu le jour. En effet, sans la garantie apportée par les assureurs, ni les ouvriers ne prendraient le risque de travailler en hauteur, ni les investisseurs ne consentiraient à engager des capitaux considérables dans des constructions susceptibles d'être détruites par un simple incident.

De même, l'assuré est conscient qu'il peut causer un dommage à autrui et se voir contraint d'en répondre. L'assurance de responsabilité protège alors son patrimoine en couvrant les frais d'indemnisation dus aux victimes. Ainsi, les assurances de biens et de responsabilité convergent vers un même objectif : préserver les intérêts économiques des assurés.

L'assurance, qui trouve ses origines dans l'Antiquité, a évolué parallèlement aux besoins humains et au développement des activités économiques. De sa dimension initiale fondée sur la solidarité et la charité, elle a progressivement adopté une logique d'indemnisation, devenant un pilier essentiel des économies modernes. Elle constitue aujourd'hui une organisation rigoureuse et scientifique de la solidarité, apportant une sécurité financière face aux risques.

En Algérie, avant l'indépendance, l'assurance était réservée aux colons français, ce qui a favorisé le recours à des mécanismes communautaires basés sur l'entraide. Depuis lors, le secteur a connu des mutations importantes, notamment avec l'introduction de l'assurance multirisque habitation (MRH). Cette forme d'assurance, bien que facultative, vise à protéger le patrimoine familial contre de multiples risques.

Cependant, nombreux sont les propriétaires algériens qui ne disposent pas encore de ce type d'assurance. Ce mémoire se propose d'étudier le fonctionnement de la souscription et

de l'indemnisation dans le cadre de l'assurance multirisque habitation, ainsi que la place qu'elle occupe sur le marché algérien.

La problématique centrale de ce travail peut se formuler ainsi :

### **Comment se déroule la souscription et l'indemnisation dans l'assurance multirisque habitation, et quelle est sa place en Algérie ?**

Pour répondre à cette question, plusieurs interrogations secondaires guideront notre réflexion

- Qu'est-ce que l'assurance et quelles sont ses bases techniques ?
- En quoi consiste l'assurance multirisque habitation ?
- Quelles sont les modalités de souscription à un contrat MRH ?
- Quels risques sont couverts par la MRH ?
- Quelles exclusions et limites caractérisent ces garanties ?
- Pourquoi cette assurance reste-t-elle peu développée en Algérie ?

Afin d'orienter notre étude, nous formulons les hypothèses suivantes :

- H1 : Les ménages perçoivent l'assurance multirisque habitation comme inutile, estimant que les sinistres surviennent rarement et que l'assurance profite injustement des primes versées.
- H2 : Le développement limité de la MRH est lié à une faible connaissance de cette assurance par le grand public.
- H3 : L'absence d'obligation légale freine la diffusion de cette assurance sur le marché algérien.

# **Chapitre 1 : Cadre conceptuel des assurances**

### Introduction

Le besoin de sécurité a toujours été une préoccupation essentielle pour les individus. Depuis les temps les plus anciens, l'homme cherche à se prémunir contre les événements imprévus susceptibles d'affecter sa santé, ses revenus ou ses biens matériels. C'est dans cette quête de protection que s'inscrit l'origine de l'assurance.

Dans ce chapitre, nous allons d'abord retracer l'évolution historique de l'assurance afin de mieux comprendre comment elle s'est développée au fil du temps. Nous aborderons ensuite les fondements de cette activité à travers les notions clés telles que la prime, le contrat d'assurance ou encore le principe de mutualisation. Enfin, nous mettrons en lumière l'importance économique et sociale de l'assurance, en tant qu'outil de prévention et de gestion de l'incertitude.

### Section 1 : Les fondements théoriques des assurances

Dans cette première section, nous allons explorer l'évolution historique de l'assurance à l'échelle mondiale, puis nous aborderons le développement du secteur des assurances en Algérie. Nous proposerons ensuite plusieurs définitions de l'assurance en nous appuyant sur différents points de vue (économique, juridique et technique), avant de décrire les éléments essentiels du contrat d'assurance et les différents acteurs qui y interviennent.

#### 1. L'évolution historique de l'assurance

Depuis les origines de l'humanité, l'homme a constamment cherché à se prémunir contre les risques et les aléas susceptibles d'affecter sa vie, ses proches, ou ses biens. C'est dans cette quête permanente de sécurité qu'est née l'assurance, qui repose aujourd'hui sur une organisation solidaire permettant, grâce à la mutualisation des contributions, d'indemniser les individus victimes de sinistres.

L'apparition de l'assurance ne date pas des temps modernes. Elle remonte à l'Antiquité, mais ce n'est qu'en 1347, à Gênes en Italie, qu'a été rédigé le tout premier contrat officiel d'assurance maritime. À travers les époques, deux grandes périodes se distinguent : la phase de pré-assurance et l'ère de l'assurance moderne<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> YEATMAN Jérôme, « Manuel international de l'assurance », 2<sup>ème</sup> édition, Paris : édition ECONOMICA, 2005 P4.

### 1.1. La pré-assurance

Cette phase s'étend de 4500 av. J.-C. jusqu'à 1347. Elle se manifeste essentiellement à travers des pratiques d'entraide communautaire. Lorsqu'un membre subissait un dommage, l'ensemble du groupe participait à l'effort de réparation.

#### 1.1.1. Dans l'Antiquité

- **Les tailleurs de pierre d'Égypte** avaient mis en place des caisses communes leur permettant de faire face collectivement à certains risques, notamment en cas d'accident. Ces structures d'entraide préfigurent les sociétés de secours mutuels.
- **Le Code de Hammourabi**, instauré par le roi de Babylone, prévoit une organisation des caravanes commerciales et une mutualisation des pertes liées aux vols ou aux attaques. Les pertes étaient alors réparties entre les marchands.<sup>2</sup>

#### 1.1.2. Au Moyen Âge

Le développement du commerce maritime a vu émerger une forme de couverture des risques baptisée **le prêt à la grosse aventure**<sup>3</sup>. Cette pratique consistait à prêter de l'argent à un armateur pour financer un voyage maritime. Si le navire parvenait à bon port, le prêteur récupérait son argent majoré d'un intérêt. En cas de naufrage, il perdait tout. Cette technique, bien que spéculative, préfigurait déjà une forme d'assurance.<sup>4</sup>

### 1.2. L'assurance moderne Avec le temps, l'assurance s'est structurée, diversifiée et organisée autour de branches spécifiques

Voici un aperçu des principales étapes de cette évolution :

#### 1.2.1. L'assurance maritime

C'est la première forme structurée d'assurance moderne. Elle prend naissance à Gênes, avec la rédaction d'un contrat d'assurance daté du 23 octobre 1347 pour le navire Santa Clara. Par la suite<sup>5</sup>, cette pratique s'est étendue à d'autres pays :

- En **France**, un contrat maritime fut établi en 1584 pour le navire Saint-Hilaire à destination de Tripoli.

---

<sup>2</sup> YEATMAN. J, Op.cit., P6

<sup>3</sup> YEATMAN. J, idem, P6

<sup>4</sup> YEATMAN. J, idem, P6

<sup>5</sup> L'intérêt serait de 15 à 40%.

- En **Angleterre**, un contrat fut signé en 1617 pour assurer les cargaisons du bateau "The Three Brothers"<sup>6</sup>.
- En **Espagne**, dès 1435, l'ordonnance de Barcelone fut promulguée, représentant le premier cadre législatif en matière d'assurance.<sup>7</sup>

### 1.2.2. L'assurance incendie

Elle apparaît suite au grand incendie de Londres en 1666, qui détruisit des milliers de bâtiments. Cet événement a suscité la création du Fire Office en 1667. En France, la Chambre Générale des Assurances, fondée en 1750, sera l'une des premières sociétés françaises à proposer ce type de couverture.<sup>8</sup>

### 1.2.3. L'assurance vie

Ce type d'assurance, initialement centré sur les esclaves comme bien marchand, évolue au XVIIe siècle avec l'apparition des tontines, créées par Lorenzo Tonti en 1653. Elles consistent à capitaliser les cotisations des membres d'un groupe et à répartir le capital au terme de la période convenue entre les survivants. Bien que controversées, ces pratiques ouvriront la voie à l'assurance vie moderne, reconnue légalement à partir de 1787<sup>9</sup> avec la "Compagnie Royale d'Assurance".<sup>10</sup>

### 1.2.4. Assurances agricoles et accidents du travail

Le développement économique du XIXe siècle, notamment avec la révolution industrielle, entraîne la naissance de nouvelles formes d'assurance<sup>11</sup>, notamment :

- Assurance grêle (1826)
- Assurance mortalité du bétail (1855)
- Assurance accidents de travail (1898)

---

<sup>6</sup> TAFIANI Messaoud Boualem, « Les assurances en Algérie, Étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement », Alger : édition ENAP.P.11

<sup>7</sup> YEATMAN. J, Op.cit., P6

<sup>8</sup> TAFIANI. M, op.cit., P13

<sup>9</sup> TAFIANI. M, Op.cit., P13

<sup>10</sup> REZIK Azzedine, ZIDANI Samir, « Essai d'analyse des obstacles de développement des assurances de personnes en Algérie cas assurances vie dans la wilaya de Bejaia » mémoire de master ; Université de Bejaia, sciences économiques.2014, P8

<sup>11</sup> BOUZID Amel, BOUZOUAG Samia, « Analyse du marché des assurances privées en Algérie et les perspectives de son développement cas : la 2A de Tizi-Ouzou », mémoire de master UMMTO, sciences économiques.2015, P25.

### 1.2.5. Assurance de responsabilité

La multiplication des accidents et la reconnaissance de la responsabilité civile conduisent à la création d'assurances spécifiques, notamment :

- Responsabilité des architectes (1941)
- Accidents scolaires (1943)
- Responsabilité des sportifs amateurs (1945)
- Responsabilité civile des conducteurs (1958)<sup>12</sup>

### 1.2.6. Assurance multirisque habitation<sup>13</sup>

Inspirée par l'incendie de Londres, cette assurance se développe progressivement au XIXe siècle. Le concept moderne, permettant de couvrir plusieurs risques sous une seule police, naît dans les années 1950. À cette époque, l'assurance habitation commence à inclure des garanties contre l'incendie, le vol, les catastrophes naturelles, etc.

## 2. L'évolution historique du secteur des assurances en Algérie

L'histoire des assurances en Algérie s'est construite en deux grandes phases distinctes : la période coloniale, durant laquelle le secteur était essentiellement dominé par les compagnies françaises, et la période post-indépendance, marquée par des transformations successives allant de la nationalisation au passage vers un marché libéralisé.<sup>14</sup>

### 2.1. La période coloniale

Durant l'époque coloniale, le système d'assurance algérien était calqué sur celui de la France. Ce sont essentiellement des compagnies métropolitaines qui exerçaient en Algérie, bénéficiant de situations de quasi-monopole.

- Dès 1861, une première mutuelle spécialisée dans l'assurance incendie est créée pour couvrir les risques spécifiques aux colonies.
- Face aux besoins des colons agricoles, d'autres structures mutualistes voient le jour, à l'image de la Mutuelle Centrale Agricole, fondée en 1933. Elle dépendait de la Caisse Centrale de Réassurance des Mutuelles Agricoles, regroupant les structures similaires des colonies du Maghreb (Tunisie, Maroc, Algérie).

---

<sup>12</sup> TAFIANI. M, op.cit., P14

<sup>13</sup> <https://www.intact.ca/blog/fr/histoire-de-l-assurance.html> consulté le 23/06/2025 à 00h11

<sup>14</sup> [https://www.revueassurances.ca/wp-content/uploads/2016/01/2013\\_81\\_no3\\_4\\_p285\\_290.pdf](https://www.revueassurances.ca/wp-content/uploads/2016/01/2013_81_no3_4_p285_290.pdf) consulté le 22/06/2025 à 17 :32

À cette époque, la réglementation algérienne n'était qu'une extension des lois françaises, notamment :

- **La loi du 13 juillet 1930**, régissant les contrats d'assurances terrestres ;
- **Le décret du 14 juin 1938**, qui unifiait le contrôle des assurances par l'État ;
- **La loi du 25 avril 1946**, organisant la nationalisation de plusieurs compagnies et instituant une Caisse Centrale de Réassurance, une École Nationale d'Assurances, ainsi qu'un Conseil National des Assurances.

### 2.2. La période post-indépendance

Après 1962, l'Algérie récupère un secteur dominé par environ 270 entreprises étrangères, majoritairement françaises, dont 30 % avaient leur siège hors du pays. Le développement du secteur algérien s'est opéré progressivement à travers plusieurs étapes clés:

#### 2.2.1. 1962–1966 : la transition

Cette période est marquée par :

- **Le maintien de la domination étrangère**, faute de cadres nationaux formés ;
- **L'instauration de la réassurance obligatoire**, via la **loi n°63-197 du 8 juin 1963**, qui impose aux compagnies d'assurance exerçant en Algérie de céder une part (10 %) des primes perçues à la **Caisse Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR)**;
- **Le décret n°63-201** du même jour, qui introduit des mesures de régulation :
  - Les compagnies étrangères doivent être agréées par le ministère des Finances ;
  - Le ministère supervise directement l'ensemble du secteur ;
- **Création de la Société Algérienne d'Assurance (SAA)** en décembre 1963, avec une participation égyptienne à hauteur de 39 % ;
- **Apparition de la MAATEC** (Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Éducation et de la Culture) en décembre 1964 ;
- En janvier 1964, 14 compagnies étrangères obtiennent leur agrément pour continuer à opérer, dont 6 françaises, 3 britanniques, et d'autres venant d'Italie, Inde, Nouvelle-Zélande, Tunisie, etc.

### 2.2.2. 1966–1975 : la nationalisation

- En **1966**, l'État décide d'établir son monopole sur toutes les opérations d'assurance via des entreprises publiques.
- Parmi les 17 sociétés présentes, **seule la SAA est nationalisée** (ordonnance n°66-129 du 27 mai 1966) ; les autres compagnies sont dissoutes, à l'exception des mutuelles telles que :
  - **CAAR**
  - **CNMA**
  - **MAATEC**
- L'ancienne législation française est abrogée avec **l'ordonnance 72-29 du 5 juillet 1973**, posant les bases d'une nouvelle réglementation algérienne.

### 2.2.3. 1975–1988 : spécialisation et réforme

- Durant cette période, l'État oriente les entreprises vers des domaines spécifiques :
  - **CAAR** est affectée aux risques lourds, notamment les assurances maritimes, terrestres et aériennes.
  - **SAA** se spécialise dans les risques dits "simples" (automobile, habitation, incendie, etc.), mais à forte valeur d'épargne.
- En **1985**, création de la **CAAT** (Compagnie Algérienne des Assurances Transports) pour renforcer la couverture des risques de transport.
- En **1980**, la **loi 80-07** vient renforcer la protection des assurés et améliorer la procédure d'indemnisation.

### 2.2.4. 1988–1995 : ouverture à la concurrence

- Le secteur entame une libéralisation progressive : les sociétés existantes sont mises en concurrence.
- En 1990, la loi 90-10 sur la monnaie et le crédit inaugure une orientation vers une économie de marché. Le secteur des assurances est impacté par cette transition, avec une meilleure structuration et une perspective de diversification.

### 2.2.5. Depuis 1995 : libéralisation et modernisation

- Avec l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995, le monopole de l'État est levé, ouvrant la voie à la création de compagnies privées.
- De nombreuses garanties auparavant obligatoires sont assouplies, ne restant en vigueur que pour certaines responsabilités civiles, notamment celles relatives à la circulation automobile.
- En 2003, suite à des catastrophes naturelles, l'assurance "Cat-Nat" (catastrophes naturelles) est instaurée par l'ordonnance présidentielle n°03-12, entrée en vigueur en septembre 2004.
- En 2006, une nouvelle loi est adoptée pour renforcer la régulation du secteur, notamment les assurances de personnes, avec l'objectif de faire de l'assurance un levier de croissance économique et sociale.
- La même loi autorise l'installation de succursales étrangères en Algérie et permet la bancassurance (vente d'assurances via les guichets bancaires).

### 2.2.6 Structure actuelle du secteur des assurances en Algérie

#### 2.2.6.1. Assurances de dommages :

- **Sociétés publiques** : SAA, CAAR, CAAT, CASH
- **Privées** : GAM, SALAMA, TRUST ALGERIE, ALLIANCE, CIAR, 2A, AXA Algérie
- **Mutuelles** : CNMA, MAATEC

#### 2.2.6.2. Assurances de personnes

- **Publiques** : TALA, CAARAMA
- **Privées** : MACIR VIE, AMANA, CARDIF EL DJAZAIR, AXA VIE, AGLIC
- **Mutuelle** : La Mutualiste (filiale de la CNMA)

#### 2.2.6.3. Spécialisées

- **CAGEX** : couverture crédit à l'exportation
- **SGCI** : garantie de crédit immobilier
- **CCR** : Compagnie Centrale de Réassurance

### 3. Définition et fondements de l'assurance

Avant d'aborder les aspects juridiques et économiques de l'assurance, il est important de bien comprendre ce que recouvre ce concept, ses origines, ses principes fondamentaux, et son rôle dans la société et l'économie.

#### 3.1. Définition de l'assurance

L'assurance est un mécanisme de gestion des risques qui permet à un individu ou une organisation (l'assuré) de se protéger financièrement contre les conséquences d'un événement incertain, souvent dommageable (sinistre), en échange du paiement d'une somme d'argent appelée prime.

Autrement dit, c'est un contrat par lequel une personne (l'assureur) s'engage à indemniser une autre personne (l'assuré) en cas de survenance d'un événement aléatoire défini, à condition que celui-ci ait payé une cotisation<sup>15</sup>.

#### Exemples :

- Une assurance automobile indemnise les dégâts matériels en cas d'accident.
- Une assurance habitation couvre les pertes liées à un incendie ou un vol.
- Une assurance-vie garantit le versement d'un capital en cas de décès ou à l'échéance du contrat.

#### 3.2. Origine historique de l'assurance

L'idée de se protéger collectivement contre les risques remonte à l'Antiquité.

##### Antiquité

- Chez les **Babyloniens**, le **Code d'Hammurabi** (vers 1750 av. J.-C.) mentionne des formes de garanties entre commerçants.
- En Égypte ancienne, les **groupes de travailleurs** se cotisaient pour couvrir les frais funéraires d'un des leurs.
- Dans la Grèce antique et à Rome, les **sociétés de secours mutuel** ont été utilisées pour couvrir les obsèques, les blessures ou la perte de biens.

---

<sup>15</sup> Piriou, Clerc. D : « Lexique de sciences économiques et sociales », Edition la Découverte, Paris 2007, P10.

### Moyen Âge

- L'assurance maritime apparaît en Italie au **XIV<sup>e</sup> siècle**, à Gênes et Venise, pour sécuriser les marchandises des commerçants.
- Le premier véritable **contrat d'assurance maritime** connu date de **1347**.

### Époque moderne

- En **Londres, au XVII<sup>e</sup> siècle**, les marchands et armateurs se réunissent dans des cafés (notamment **Lloyd's**) pour répartir les risques maritimes.
- En **France**, la première compagnie d'assurance voit le jour au **XVIII<sup>e</sup> siècle**, suivie de l'apparition de nombreuses mutuelles et caisses de secours.

### 3.3. Caractéristiques fondamentales du contrat d'assurance :

Le contrat d'assurance est un contrat synallagmatique, à titre onéreux, aléatoire et d'adhésion.

Voici ses caractéristiques principales :

**Tableau 1 : Caractéristiques fondamentales du contrat d'assurance**

Élément	Description
<b>Aléa</b>	L'événement assuré est incertain, dans sa survenance ou sa date. Sans incertitude, il n'y a pas d'assurance.
<b>Mutualisation du risque</b>	Le risque est partagé entre plusieurs assurés qui versent tous une prime. C'est le principe de solidarité.
<b>Prime</b>	Somme payée par l'assuré à l'assureur en échange de la garantie.
<b>Indemnisation</b>	En cas de sinistre, l'assureur verse une somme pour compenser les pertes (dommages matériels, pertes financières...).
<b>Bonne foi</b>	L'assuré doit déclarer correctement le risque ; l'assureur doit honorer ses engagements.
<b>Subrogation</b>	L'assureur peut, après indemnisation, se retourner contre le tiers responsable du dommage.

### 3.4 Classification des assurances

On distingue plusieurs types d'assurance selon l'objet couvert :

### A. Assurances de dommages

Elles ont pour objectif de réparer les conséquences financières d'un dommage matériel ou immatériel.

- **Assurances de choses** : protègent les biens (maison, voiture, entreprise...)
- **Assurances de responsabilité** : couvrent l'assuré lorsqu'il cause un préjudice à autrui (ex. : assurance responsabilité civile, professionnelle...)

### B. Assurances de personnes

Elles concernent la vie, la santé, et l'intégrité physique de l'individu.

- **Assurance vie** : versement d'un capital en cas de décès ou de survie à une échéance.
- **Assurance maladie** : rembourse les frais médicaux.
- **Assurance accident** : indemnise les conséquences d'un accident corporel.

### C. Assurances obligatoires et facultatives

**Tableau 2 : Assurances obligatoires et facultatives**

Type	Exemples
<b>Obligatoires</b>	Assurance automobile (responsabilité civile), assurance chantier...
<b>Facultatives</b>	Assurance voyage, assurance habitation (dans certains pays), assurance téléphone, etc.

Source : réalisé par nous même

### 3.5. Acteurs principaux dans l'opération d'assurance

**Tableau 3 : Acteurs principaux dans l'opération d'assurance**

Acteur	Rôle
<b>L'assuré</b>	Celui qui souscrit l'assurance et paie la prime.
<b>L'assureur</b>	Celui qui propose la couverture du risque et verse l'indemnité en cas de sinistre.
<b>Le courtier ou agent</b>	Intermédiaire entre l'assuré et l'assureur, il conseille et vend les produits.
<b>Les réassureurs</b>	Compagnies spécialisées qui assurent les assureurs pour mutualiser à un niveau supérieur.

Source : réalisé par nous même

### 3.6. Le rôle économique et social de l'assurance

L'assurance occupe une place essentielle dans les économies modernes, tant sur le plan économique que sur le plan social. Elle ne se limite pas à indemniser les pertes subies, mais elle participe également à la stabilité économique, au développement de l'investissement, et à la protection des individus face aux aléas de la vie.

#### A. Rôle économique de l'assurance

Sur le plan économique, l'assurance constitue un véritable pilier du fonctionnement des marchés. Elle joue plusieurs fonctions fondamentales :

- **Sécurisation des activités économiques** : L'assurance agit comme un filet de sécurité qui permet aux agents économiques — entreprises, ménages ou institutions — de se protéger contre les risques susceptibles de perturber leurs activités (accidents, incendies, vols, catastrophes naturelles, etc.). Elle garantit une continuité économique même après un sinistre.
- **Facilitation de l'investissement** : En couvrant les risques liés aux projets d'entreprise ou à la vie professionnelle, l'assurance encourage les entrepreneurs et les investisseurs à lancer des initiatives économiques. Cette réduction de l'incertitude favorise la croissance et la création de richesses.
- **Canalisation de l'épargne** : Les primes collectées par les compagnies d'assurance représentent une masse financière importante. Ces ressources sont souvent réinvesties dans l'économie à travers des placements à long terme dans les marchés financiers, l'immobilier ou les projets d'infrastructure. L'assurance joue donc un rôle actif dans la mobilisation de l'épargne nationale.
- **Stabilisation économique** : Lorsqu'un sinistre survient, l'indemnisation rapide permet de relancer l'activité touchée. Ainsi, l'assurance agit comme un régulateur qui limite les effets déstabilisateurs des événements aléatoires, contribuant à maintenir un certain équilibre dans l'économie nationale.

#### B. Rôle social de l'assurance

Au-delà de sa fonction économique, l'assurance revêt également une dimension sociale forte, car elle participe à la protection des individus et à la cohésion sociale :

- **Partage et mutualisation des risques** : Le principe fondamental de l'assurance repose sur la solidarité. Les assurés cotisent ensemble, et les fonds collectés servent à

indemniser ceux qui subissent un sinistre. Cela permet une prise en charge collective des événements malheureux, indépendamment du revenu de l'assuré.

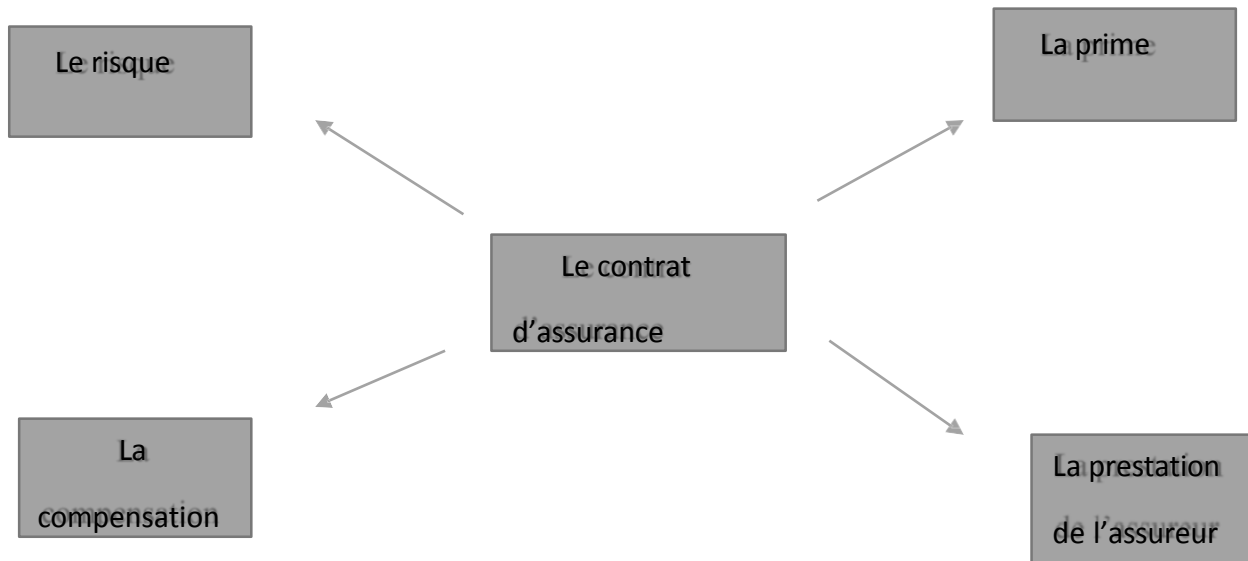
- **Soutien aux ménages** : Grâce aux assurances santé, retraite, décès ou invalidité, les particuliers peuvent faire face aux charges imprévues. L'assurance complète les dispositifs publics et constitue un levier important dans la lutte contre la précarité sociale.
- **Renforcement de la sécurité sociale** : Dans de nombreux pays, l'assurance privée complète les systèmes publics. Elle contribue à élargir la couverture des besoins fondamentaux comme la santé, la vieillesse ou l'invalidité, améliorant ainsi le bien-être de la population.
- **Confiance dans l'avenir** : En protégeant contre les incertitudes de la vie, l'assurance favorise un climat de confiance chez les individus et les entreprises. Elle contribue ainsi à une société plus stable et plus sereine, propice à l'épanouissement économique et social.

#### 4. Les éléments d'un contrat d'assurance

Les éléments qui constituent une opération d'assurance sont les suivants :

- Le risque
- La prime ou cotisation
- La compensation
- La prestation de l'assureur

Figure 1 : Les éléments d'un contrat d'assurance



Source : réalisé par nous même à partir de nos lectures

### 4.1. Le risque

Le risque est un événement qui peut survenir dans le futur de manière aléatoire et il dépend uniquement du hasard, il constitue une cause d'insécurité en raison des conséquences qu'il peut entraîner que ce soit sur des biens ou bien sur personnes, s'il se réalise.

Et le risque doit contenir certaines caractéristiques pour qu'il soit assurable, on peut citer :

- **L'événement doit être futur et aléatoire (incertain)**

Le risque ne doit pas être déjà réalisé.

On parle de l'incertain et de l'aléa c'est-à-dire que l'événement dépend du hasard et l'incertitude réside dans :

Soit la survenance de l'événement : on ne sait pas s'il y aura un dommage ou pas. Soit dans la date de survenance : on ne sait pas à quelle date le dommage arrivera.

- **L'événement doit être involontaire**

L'arrivée du l'événement ne doit pas dépendre exclusivement de la volonté de l'assuré sinon l'aléa est supprimé. Ainsi, les sinistres causés intentionnellement par l'assuré ne sont jamais couverts.

- **Le risque ne doit pas être illicite**

Le risque n'entre pas dans le cadre d'activités illicites ou immorales et ne peut être une des conséquences pécuniaires de la responsabilité pénale (amendes).

- **Le risque doit être réel**

Car si le risque n'existe pas, le contrat d'assurance est réputé nul. Ainsi l'on ne peut assurer un bien déjà détruit, même si le souscripteur ignore cette destruction.

- **Risque susceptible de former une mutualité**

Pour être assurable, le risque doit être susceptible de former une mutualité. L'assurance permet aux quelques malchanceux victimes d'un risque d'être indemnisés des conséquences graves de leurs mal chance grâce aux cotisations versées par l'ensemble des assurés, ces cotisations étant d'autant plus ajustées au coût réel du risque que le nombre des cotisants est élevé.

- **Le risque doit être considéré comme assurable par les assureurs**

Enfin, il existe encore des risques qui ne sont pas pratiqués par les assureurs, bien que non interdite par les pouvoirs publics.

### **4.2. La prime ou cotisation**

La prime c'est la contribution que verse l'assuré à l'assureur en échange de la garantie qui lui est accordée, elle est payable au commencement de l'opération d'assurance. Elle est appelé cotisation dans le cas de société mutuelle ou des sociétés à forme mutuelle.

### **4.3. La compensation**

Les assurés qui cotisent par des versements de prime pour faire face aux conséquences d'un même risque, constituent une mutualité. C'est grâce à ces versements que l'assureur pourra indemniser ceux qui auront été sinistrés.

L'assurance est donc l'organisation de la solidarité entre les assurés contre la survenance d'un même événement, si le risque s'aggrave l'ensemble de la mutualité devra s'acquitter d'une prime plus élevée ; si le risque diminue, la prime de chacun diminuera

### **4.4. La prestation de l'assureur**

C'est l'engagement pris par l'assureur en cas de réalisation du risque et qui consiste en un versement d'une indemnité destinée à l'assuré/le souscripteur ou à un tiers bénéficiaire.

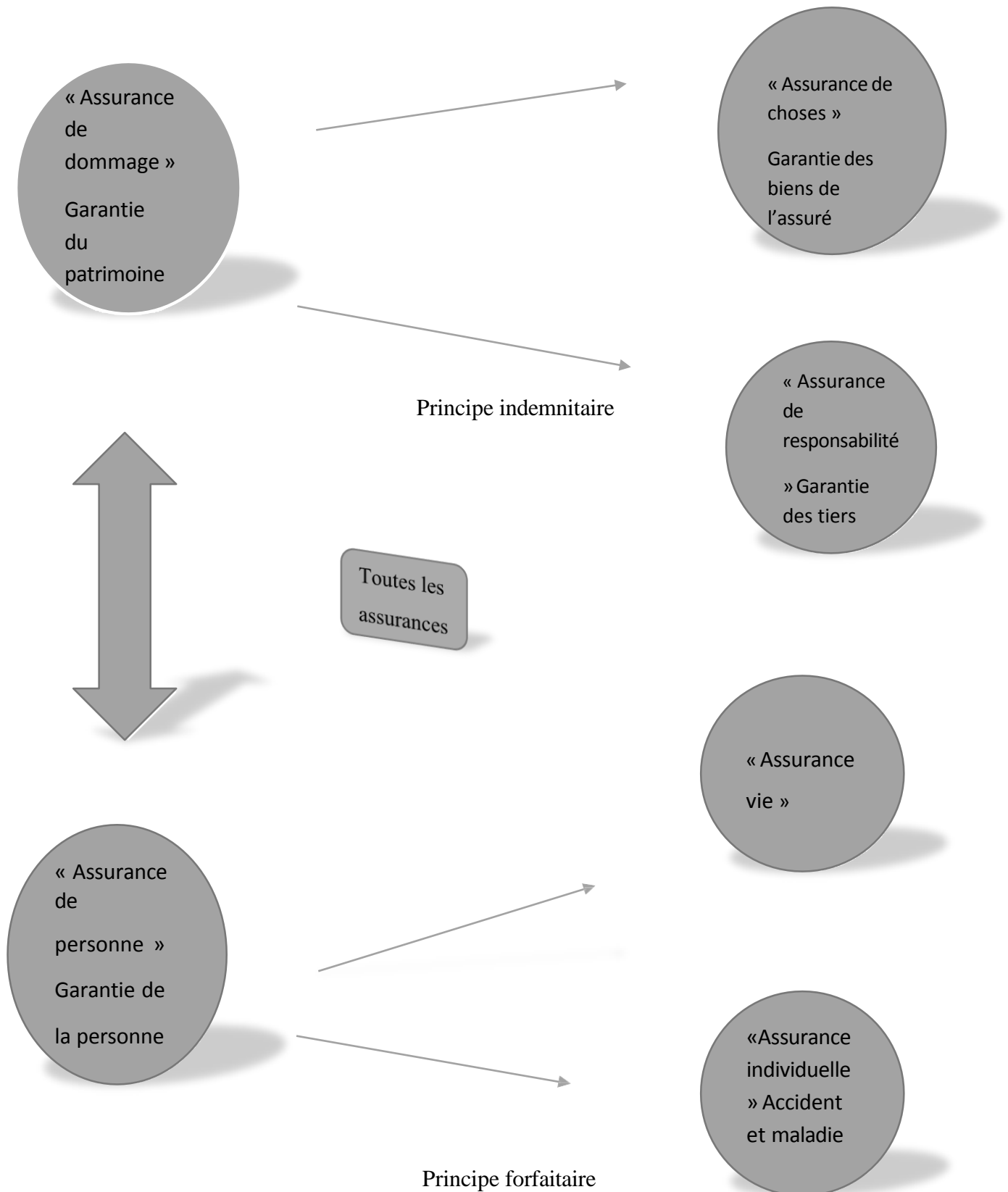
## Chapitre 1 : Cadre conceptuel des assurances

---

La prestation versée par l'assureur peut être d'une nature indemnitaire ou bien forfaitaire.

- **Le principe indemnitaire** : le montant de l'indemnité est déterminé en fonction de l'importance des dommages après sinistres et c'est le principe des assurances de dommages, elle sert à rendre l'assuré à son état avant la réalisation du risque.
- **Le principe forfaitaire** : le montant de l'indemnité est déterminé à la souscription du contrat avant la réalisation du risque et c'est le principe des assurances de personne

Figure 2 : Distinction entre assurance au principe indemnitaire et principe forfaitaire



Source : cours du module techniques d'assurance et de réassurance

### 5. Le contrat d'assurance

Dans ce point nous allons aborder :

#### 5.1 Définition d'un contrat d'assurance

Un contrat est un accord entre deux ou plusieurs personnes qui s'engagent respectivement à faire ou à ne pas faire quelque chose. Dans le contrat d'assurance, l'accord est passé entre un assureur et un assuré pour la garantie d'un risque : où l'assureur accepte de couvrir le risque et le souscripteur (l'assuré) s'engage à payer une prime ou une cotisation convenue. Le contrat d'assurance est la matérialisation du lien juridique qui engage respectivement les deux parties assureur et assuré à couvrir le risque et à payer en contrepartie une prime.<sup>16</sup>

#### 5.2 Caractères d'un contrat d'assurance

Le contrat d'assurance a plusieurs caractères tels que :<sup>17</sup>

- **Un contrat nommé**

C'est un contrat soumis à des dispositions particulières ou encore à un statut juridique spécial.

- **Un contrat consensuel**

Le contrat d'assurance se forme par le simple échange des consentements entre assureur et souscripteurs. Sa validité ne dépend donc d'aucune condition de forme, et selon le code des assurances, l'écrit n'est exigé que pour la preuve du contrat.

- **Un contrat synallagmatique**

Le contrat d'assurance implique que l'assureur comme le souscripteur s'engagent réciproquement : le premier à régler le sinistre en cas de réalisation du risque couvert, le second à faire les déclarations de risque et de sinistre et à payer les primes. Cette réciprocité justifie le refus de garantie de l'assureur lorsque le souscripteur manque à l'une de ses obligations.

---

<sup>16</sup> Cours d'économie des assurances de madame Mekacher Amal, spécialité Finance et Assurance, promotion 2021/2022, UMMTO

<sup>17</sup> Idem

- **Un contrat à titre onéreux**

Il n'y a aucune intention libérale entre les parties au contrat d'assurance. En payant les primes ou les cotisations, le souscripteur paie le prix de la garantie due par l'assureur.

Toutefois une telle intention existe entre le souscripteur d'une assurance en cas de décès et son bénéficiaire.

- **Un contrat successif**

Le contrat d'assurance s'échelonne toujours dans le temps. La garantie est en générale renouvelée d'année en année, mais il peut aussi s'agir d'une garantie plus coute. Ce caractère successif implique l'application lors de la résiliation du contrat de la règle de la divisibilité des primes calculées au prorata de la période de la garantie.

- **Un contrat d'adhésion**

Dans de nombreux cas, le souscripteur ne peut pas négocier les termes du contrat qui est élaboré, rédigé et imprimé par l'assureur. En réalité le souscripteur adhère à un contrat qui est préétabli, dont il n'a pas discuté les conditions générales, et que très peu les conditions particulières.

- **Un contrat de bonne foi**

Si conformément au code civil, la bonne foi est exigée pour l'exécution de tout contrat, elle est requise avec une particulière intensité pour le contrat d'assurance. En effet outre l'assureur, le contrat d'assurance met en présence la mutualité des assurés, l'éventuelle mauvaise foi du souscripteur porte donc atteinte à des intérêts bien plus nombreux qu'au sein d'un contrat de droit commun.

### Section 2 : La classification et les intermédiaires spécifiques à l'assurance

On peut dénombrer plusieurs classifications des assurances mais dans ce qui suit nous allons seulement aborder les classifications technique et juridique. Par la suite nous allons parler des différents intermédiaires d'assurance.

#### 1. La classification des assurances

Il y a deux différentes classifications des assurances :

##### 1.1. Classification juridique des assurances

On peut la classer en deux catégories différentes : assurance dommage et assurance de personnes.

**Tableau 4 : Classification juridique des assurances**

Assurance non vie			Assurance vie
Biens appartenant aux assurés	Responsabilité de l'assuré envers les tiers	Santé (accidents, maladies, incapacité et invalidité)	Vie Décès Retraite
Assurance de dommage			assurance de personnes

Source : établie par nous même à partir des principes d'assurance

##### 1.1.1. Les assurances de dommages

Ce type d'assurance vise à compenser les pertes financières liées à un sinistre ayant un impact sur le patrimoine de l'assuré. L'assurance dite « non-vie » a pour objectif principal de protéger les biens matériels ainsi que les responsabilités encourues. Elle se subdivise en deux grandes catégories :

### 1.1.1.1. L'assurance des biens (ou des choses)

Elle offre une couverture directe contre les dommages pouvant affecter les biens de l'assuré. L'objectif est de permettre une indemnisation en cas de détérioration, de destruction ou de perte des biens matériels assurés (incendie, vol, dégâts des eaux, etc.).

### 1.1.1.2. L'assurance de responsabilité civile

Ce type d'assurance intervient lorsqu'une personne est tenue responsable d'un dommage causé à un tiers. Elle couvre les conséquences pécuniaires que l'assuré est légalement obligé de supporter, en réparant les préjudices subis par autrui (corporels, matériels ou immatériels).<sup>18</sup>

## 1.1.2. Les assurances de personnes

Les assurances de personnes ont pour fonction de protéger les individus contre les conséquences d'événements touchant leur vie ou leur intégrité physique. Contrairement aux assurances de dommages, l'indemnité est fixée à l'avance lors de la signature du contrat et ne dépend pas directement du montant du préjudice subi. Elles incluent :

### 1.1.2.1. L'assurance contre les atteintes corporelles

Cette catégorie couvre les risques liés à la santé de l'assuré, qu'il s'agisse d'accidents ou de maladies. Elle permet d'indemniser l'assuré afin de compenser les conséquences physiques ou financières d'une atteinte à sa santé.

### 1.1.2.2. L'assurance sur la vie

L'assurance-vie constitue l'une des branches les plus importantes des assurances de personnes. Elle remplit à la fois une fonction de protection (face au décès) et une fonction d'épargne. On distingue trois formes principales d'assurance-vie :

#### 1.1.2.2.1. Assurance en cas de vie

Elle permet à l'assuré de constituer une épargne qui sera versée sous forme de capital ou de rente s'il est toujours en vie à l'échéance prévue au contrat.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> F.Coulbault, S.Coulbault-Di Tommaso, V.Huberty, «les grands principes des assurances», 13 Edition, édition l'argus de l'assurance P266.

<sup>19</sup> Technique d'assurance «Assurance des biens e des personne produit financiers», 2edition FOCHER, Paris Mai 2016, P96-97.

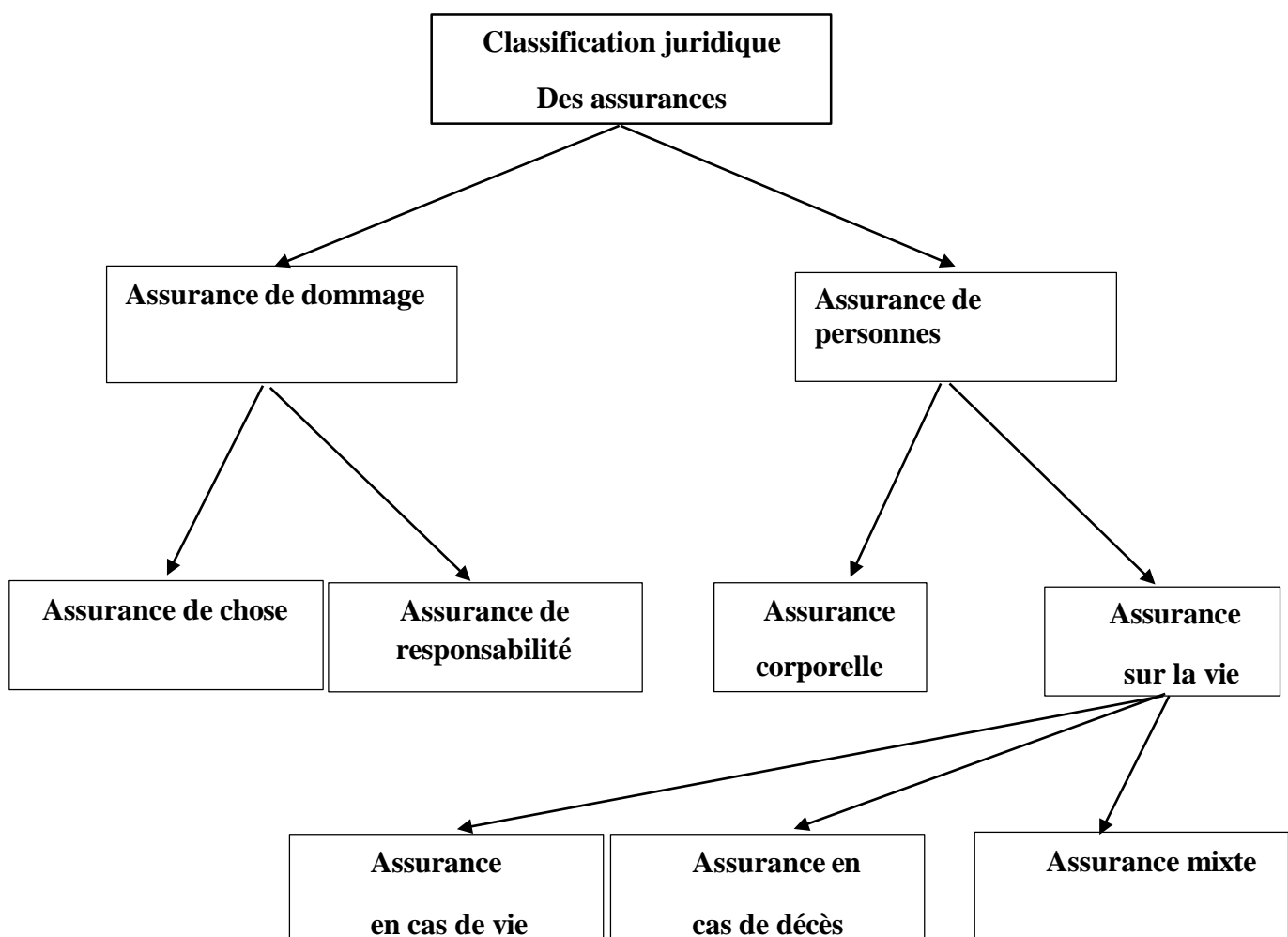
### 1.1.2.2. Assurance en cas de décès

Dans ce cas, l'assureur s'engage à verser un capital ou une rente au bénéficiaire désigné, si le décès de l'assuré survient avant la fin du contrat.

### 1.1.2.3. Assurance mixte

Cette formule combine les deux types précédents. Elle garantit un versement soit en cas de vie à l'échéance, soit en cas de décès avant cette date. Elle offre ainsi une double sécurité.<sup>20</sup>

Figure 3 : Classification juridique des assurances



<sup>20</sup> <https://www.mediation-assurance.org/etudes-de-cas/information-conseil/lassurance-vie-mixte-un-meme-contrat-pour-deux-garanties-distinctes/#:~:text=Un%20contrat%20d'assurance%2Dvie%20dit%20mixte%20regroupe%20deux%20assurance%20s,ou%20apr%C3%A8s%2C%20le%20terme%20convenu> Consulté le 23/06/2025 à 11H44

### 1.2. Classification technique de l'assurance

Cette classification tient compte de la méthode de gestion appliquée dans les assurances. On distingue principalement deux types : l'assurance par répartition et l'assurance par capitalisation.

#### 1.2.1. Assurance par répartition

Ce type correspond à la définition classique de l'assurance. Les cotisations collectées sont regroupées puis redistribuées aux assurés victimes d'un sinistre durant l'année. Ce système s'applique aux assurances IARD (incendie, accidents, risques divers), couvrant les biens, les responsabilités ainsi que certaines assurances personnelles comme la complémentaire santé ou les assurances dommages corporels.

#### 1.2.2. Assurance par capitalisation

Ici, les cotisations sont investies et les intérêts produits sont réinvestis pour générer plus de capital. Ce capital sert à honorer les engagements du contrat à l'échéance. Ce mode de gestion est surtout utilisé dans les assurances sur la vie.

### 2. Les intermédiaires d'assurance

Les intermédiaires sont des personnes physiques ou morales qui vendent des produits d'assurance aux particuliers et entreprises. Leur activité est réglementée et nécessite un agrément du ministère des Finances.

On distingue principalement :

- L'agent général d'assurance
- Le courtier d'assurance

#### 2.1. Agent général d'assurance (AGA)

L'agent général représente une compagnie d'assurance par mandat. Il souscrit et gère les contrats pour le compte de cette société. En tant que professionnel libéral, il perçoit des commissions. Le portefeuille client appartient à la compagnie.

#### 2.2. Courtier d'assurance

Le courtier est un professionnel indépendant inscrit au registre du commerce. Il agit au nom de l'assuré et non d'une compagnie. Il négocie les contrats auprès de diverses compagnies et perçoit des commissions. Les sociétés sont libres d'accepter ou de refuser les propositions du courtier.

**Tableau 5 : Comparaison entre agent général et courtier d'assurance**

Critères	Agent général	Courtier d'assurance
Statut juridique	Profession libérale	Commerçant
Mandat	Représente une compagnie	Représente l'assuré
Relations avec assureurs	Travail avec une seule société	Travail avec plusieurs sociétés
Propriété du portefeuille	Appartient à la compagnie	Appartient au courtier
Champ d'intervention	Limité	Illimité
Rémunération	Commissions	Commissions

Source : réalisation personnelle basée sur diverses sources

### Conclusion

À la lumière des éléments développés dans ce chapitre, il apparaît que l'assurance occupe une place essentielle dans le fonctionnement de l'économie. Son évolution historique, de l'Antiquité jusqu'à l'époque moderne au XIXe siècle, illustre son adaptation progressive aux transformations économiques et sociales.

L'assurance constitue un levier stratégique du développement socio-économique, en assurant une couverture contre les risques, en sécurisant les investissements et en protégeant le patrimoine des individus et des entreprises, ce qui en fait un instrument indispensable à la stabilité financière.

En Algérie, l'histoire du secteur assurantiel se divise en deux grandes périodes : la période coloniale, dominée par les compagnies françaises, et la période post-indépendance, marquée par l'instauration d'un monopole étatique sur les activités d'assurance.

Depuis l'indépendance, l'État algérien a engagé d'importantes réformes visant à structurer et à renforcer le secteur des assurances, afin d'en faire un outil performant au service du développement économique national.

Cette dynamique a permis une transition progressive d'un marché fermé et centralisé vers une ouverture à la concurrence, favorisant l'arrivée d'opérateurs privés et étrangers et stimulant la modernisation du secteur.

Les réformes législatives majeures, notamment la loi 95-07 de 1995 et son amendement par la loi 06-04 de 2006, ont été déterminantes dans la libéralisation du marché algérien des assurances, en améliorant sa gouvernance et en facilitant son intégration dans l'économie nationale.

## **Chapitre 2 : L'assurance multirisque habitation**

### Introduction

Qu'il soit propriétaire ou locataire, tout individu a la possibilité de souscrire un contrat d'assurance réunissant les garanties adaptées à ses besoins. Cette démarche répond non seulement à une exigence légale imposée par le législateur, mais elle traduit également une volonté de protéger efficacement son patrimoine, ce qui constitue l'une des missions principales de l'assurance de dommages.

L'assurance multirisque habitation (MRH) se distingue par sa souplesse, en proposant, au-delà des garanties de base, une gamme d'options ou de packs personnalisables, qui peuvent évoluer selon la situation et les besoins de l'assuré.

Dans le cadre de ce deuxième chapitre, nous analyserons les aspects suivants :

- Section 1 : Les fondements de l'assurance multirisque habitation
- Section 2 : Les garanties offertes et les exclusions de l'assurance multirisque habitation

### Section 01 : Les fondements de l'assurance multirisque habitation

L'assurance multirisque habitation est un pilier essentiel de la sécurité financière des propriétaires et des locataires. Cette forme d'assurance offre une protection contre une gamme variée de risques pouvant affecter un domicile, dans cette section nous traiterons les principaux aspects de l'assurance multirisque habitation y compris son fonctionnement, ses conditions et ses objectifs.

#### 1. Définition de l'assurance multirisque habitation

L'assurance multirisque habitation (MRH) est un contrat d'assurance destiné à couvrir les risques liés à l'habitation principale ou secondaire d'un assuré, qu'il soit propriétaire ou locataire, d'un logement individuel ou collectif<sup>21</sup>. Elle vise essentiellement la protection du patrimoine immobilier et mobilier de l'assuré contre un ensemble de sinistres pouvant affecter le logement, ses contenus, ainsi que la responsabilité civile de ses occupants.

MRH C'est un contrat qui couvre plusieurs risques comme il l'indique son appellation :

- MULTI=Plusieurs

---

<sup>21</sup> <https://selectra.info/assurance/guides/comprendre/garanties-assurance-habitation> consulté le 18-06-2025 à 14h.

- RISQUE=évènement qui survient et cause des dommages.<sup>22</sup>

Ce type de contrat regroupe, au sein d'une même police, plusieurs garanties destinées à offrir une protection globale face aux aléas de la vie quotidienne. Il se distingue par son caractère pluriel – comme le suggère le terme « multirisque » – en ce qu'il couvre simultanément différents types de dommages.<sup>23</sup>

Le contrat MRH couvre généralement trois catégories de biens :<sup>24</sup>

### A. Les bâtiments assurés

Cette rubrique inclut les constructions immobilières appartenant à l'assuré ainsi que leurs aménagements fixes (ex. : murs, toitures, installations intégrées), ne pouvant être détachés sans détérioration, tels que les maisons, appartements, caves, garages, ou abris de jardin.

### B. Le mobilier personnel

Sont couverts les meubles et effets personnels appartenant à l'assuré et aux membres de son foyer, ainsi qu'aux personnes résidant ou se trouvant momentanément dans le logement assuré.

### C. Les biens à usage professionnel

Dans certains cas, les outils, équipements ou matériels utilisés dans le cadre d'une activité professionnelle exercée au domicile peuvent également être couverts, à condition que cette activité soit déclarée et expressément prévue dans le contrat.

## 2. Principales garanties du contrat MRH

De manière générale, un contrat multirisques habitation inclut un socle minimal de garanties, parmi lesquelles figurent :

- La garantie incendie, couvrant les dommages causés par le feu, l'explosion ou la foudre.
- La responsabilité civile de l'assuré, qui prend en charge les dommages causés à des tiers par le fait de l'assuré, des membres de sa famille ou de ses biens.
- Des garanties optionnelles, choisies selon les besoins spécifiques de l'assuré, telles que le vol, le dégât des eaux, les catastrophes naturelles, ou encore le bris de glace.

---

<sup>22</sup> ALLILI Brahim : « Assurance Multirisque Habitation » Rapport de stage de fin de la 4<sup>ème</sup> année de l'école supérieure de statistique et d'économie appliquée, 2014/2015, p.12.

<sup>23</sup> Laurence de Percin « l'assurance pour les nuls », first édition, paris, mars 2010, P4.

<sup>24</sup> <http://www.cna.dz/> consulté le 20-06-2025 à 16h

### 3. La nature de l'assuré en assurance multirisque habitation

En matière d'assurance multirisque habitation (MRH), la nature de l'assuré influence directement le contenu et l'étendue des garanties souscrites. Selon qu'il soit propriétaire occupant, propriétaire non occupant ou locataire, ses besoins en couverture diffèrent, tout comme les responsabilités légales et les risques encourus.

#### 3.1. Le propriétaire occupant

Le propriétaire occupant est une personne qui possède et réside dans son logement. Son objectif principal, dans le cadre d'un contrat MRH, est de préserver l'intégrité et la valeur de son patrimoine immobilier<sup>25</sup>. Cela implique une couverture à double niveau :

- D'une part, il cherche à protéger la structure de son bien immobilier, y compris les dépendances telles que les garages, les caves, ou les abris de jardin.
- D'autre part, il souhaite assurer le contenu du logement, c'est-à-dire l'ensemble des biens mobiliers et équipements indispensables au confort domestique : meubles meublants, électroménagers, équipements informatiques, etc.

La valeur de référence pour l'assurance est généralement celle de l'immeuble au moment de l'acquisition ou de la construction. Cependant, il est recommandé de procéder régulièrement à une réévaluation du capital assuré, notamment en cas de travaux, d'agrandissement ou d'acquisition de nouveaux biens de valeur.

#### 3.2. Le propriétaire non occupant (PNO)

Le propriétaire non occupant est une personne qui possède un logement, mais ne l'occupe pas elle-même. Ce bien est généralement mis en location. Le contrat MRH souscrit par ce type de profil vise essentiellement à protéger l'immeuble contre les sinistres qui pourraient survenir en l'absence de l'occupant.

La souscription d'une assurance adaptée est d'autant plus importante que le propriétaire reste responsable de certains dommages, notamment ceux dus à des vices de construction ou à un défaut d'entretien, même si le logement est occupé par un locataire.

L'assurance du PNO permet donc de couvrir :<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> André Martin, les techniques d'assurance, 2<sup>ème</sup> édition DUNOD, Paris 26/08/2015, P.104.

<sup>26</sup> BOUARABA Lamia « L'assurance multirisque habitation Cas : de la SAA Agence 2061 », Mémoire de master, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2017., p.56.

- Les risques affectant l'immeuble lui-même (incendie, dégât des eaux, vandalisme, etc.);
- Les charges non récupérables auprès du locataire, définies par la législation, telles que:
  - Les travaux de gros entretien et les grosses réparations (charpente, toiture, murs porteurs...);
  - La réfection des peintures communes (escaliers, halls d'entrée...);
  - Le renouvellement ou la remise en état des installations de chauffage, d'eau, ou d'électricité;
  - Les réparations consécutives à des actes de vandalisme ou à des sinistres majeurs.

La souscription d'un contrat spécifique au statut de PNO est vivement conseillée, voire obligatoire dans certains cas (copropriétés notamment).

### 3.3. Le locataire

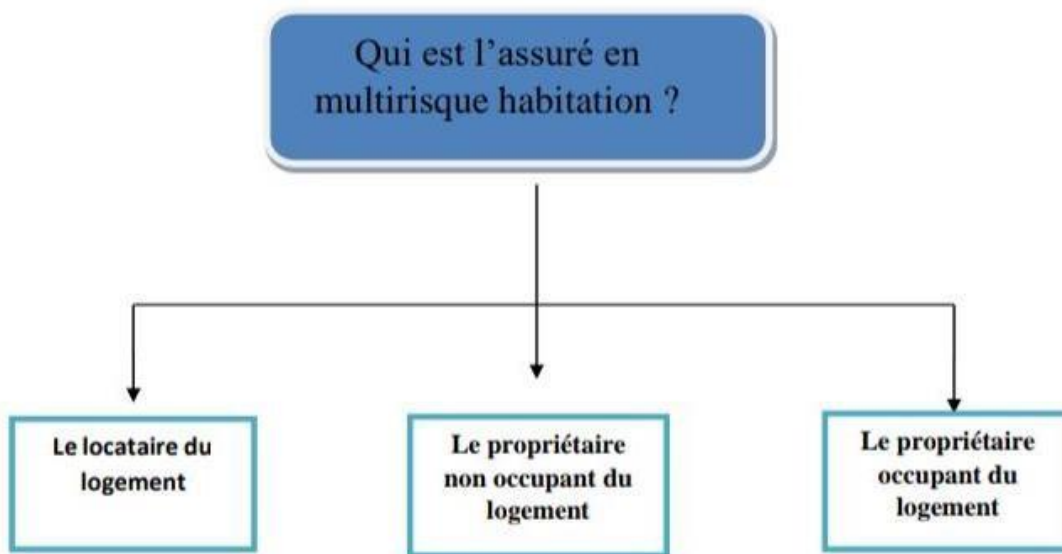
Le locataire est tenu, en vertu de la loi (notamment en France – loi du 6 juillet 1989), de souscrire une assurance habitation couvrant au minimum les risques locatifs. Cette obligation vise à garantir la réparation des dommages qu'il pourrait causer au logement loué ou aux tiers.

Une assurance multirisque habitation permet au locataire de satisfaire à cette obligation tout en élargissant sa couverture à d'autres garanties. Les objectifs principaux de cette assurance sont :

- La protection des biens mobiliers du locataire : meubles, appareils électroménagers, objets personnels...;
- La couverture des dommages causés au logement, qu'ils soient dus à une négligence ou à un accident (incendie, dégât des eaux, explosion...);
- La responsabilité civile locative, qui prend en charge les dommages causés aux voisins ou aux tiers du fait de l'occupation des lieux.

Il convient également de noter que, dans certaines situations (colocation, logement meublé, résidence universitaire), des conditions particulières peuvent s'appliquer et nécessitent une attention spécifique lors de la souscription du contrat.

Figure 4 : Qui est l'assuré en multirisque habitation ?



Source : André Martin, les techniques d'assurance, 2<sup>ème</sup> édition DUNOD.

#### 4. Le fonctionnement de l'assurance habitation

L'assurance habitation repose sur deux grandes catégories de garanties, permettant d'assurer à la fois les biens matériels de l'assuré et sa responsabilité civile. D'une part, elle couvre le logement (maison ou appartement) ainsi que les objets qu'il contient contre un ensemble de risques : incendie, vol, dégât des eaux, bris de glace, catastrophes naturelles, etc. D'autre part, elle inclut une garantie de responsabilité civile, protégeant l'assuré si lui-même ou une personne résidant à son domicile cause involontairement un dommage à un tiers (blessure, dégâts matériels...).<sup>27</sup>

Le bon fonctionnement de ce contrat repose sur sa mise à jour régulière. L'assuré est tenu de signaler à sa compagnie d'assurance tout changement important concernant le logement assuré. Par exemple :

- La réalisation de travaux (extension, aménagement de combles, construction d'une véranda, etc.) ;
- Un changement d'usage du logement (résidence secondaire, location, local professionnel...) ;
- Une période d'inoccupation prolongée, notamment en cas de séjour à l'étranger ou d'absence prolongée.

<sup>27</sup> MZARI Samira, MEKKERI Fahima « assurance multirisque habitation Cas : de la SAA direction régionale » mémoire master 2 en finance et assurance, UMMTO, 2021-2022 p24.

La plupart des contrats précisent un délai maximal d'inoccupation (souvent de 60 à 90 jours). Si ce délai est dépassé sans déclaration préalable, certaines garanties peuvent être suspendues, voire annulées en cas de sinistre. Il est donc impératif de tenir son assureur informé de toute modification afin d'assurer une couverture continue et effective.

Par ailleurs, l'assuré doit être vigilant quant aux conditions générales du contrat, en particulier aux clauses d'exclusion de garantie. Celles-ci peuvent conduire à un refus d'indemnisation si certaines règles de sécurité ne sont pas respectées. Pour limiter ce risque, il est fortement recommandé de :

- Vérifier que toutes les issues (portes, fenêtres) sont fermées à clé lors de chaque absence;
- S'assurer que les dispositifs de sécurité exigés par le contrat (serrures homologuées, alarme, détecteur de fumée...) sont effectivement installés et en bon état de fonctionnement ;
- Éviter toute négligence susceptible de favoriser un sinistre, comme laisser des fenêtres ouvertes en cas d'absence ou ne pas réparer une fuite d'eau connue.

L'efficacité de l'assurance habitation repose non seulement sur l'étendue des garanties souscrites, mais aussi sur le respect des obligations déclaratives et des règles de prévention fixées par le contrat. Une bonne connaissance des termes contractuels et une communication régulière avec l'assureur sont donc essentielles pour bénéficier d'une protection optimale.

### **5. Les différents types de propriété à assurer dans la multirisque habitation**

L'assurance multirisque habitation (MRH) s'applique à une diversité de situations immobilières, chacune présentant des caractéristiques propres et des exigences particulières en matière de protection. Le contrat MRH est conçu de manière à s'adapter à la nature du bien occupé ou possédé, en couvrant les risques auxquels il est exposé, tant sur le plan matériel que sur celui de la responsabilité civile. Voici les principales formes de propriétés concernées :

#### **A. La résidence principale**

Il s'agit du logement occupé à titre habituel par l'assuré. Qu'il s'agisse d'une maison individuelle ou d'un appartement, la MRH permet de couvrir à la fois le bâtiment (pour les propriétaires) et les biens mobiliers qui s'y trouvent. Pour les locataires, cette assurance vise

surtout à protéger le contenu du logement et à répondre aux obligations légales liées aux risques locatifs.<sup>28</sup>

### **B. Le logement en copropriété**

Dans un immeuble en copropriété, l'assurance diffère selon qu'il s'agit des parties privatives (appartement, cave, balcon) ou des parties communes (hall, escaliers, toiture, ascenseur...<sup>29</sup>).

- Le copropriétaire occupant assure ses biens et ses responsabilités dans son espace privatif.
- Le syndicat de copropriété, quant à lui, souscrit une assurance pour les parties communes.
- Le propriétaire non occupant doit, lui aussi, assurer ses responsabilités même s'il n'occupe pas les lieux.

### **C. La colocation**

La colocation, situation dans laquelle plusieurs personnes occupent un même logement en partageant les charges, nécessite une organisation particulière de l'assurance. Les colocataires peuvent :

- soit souscrire un contrat commun (au nom de tous les colocataires),
  - soit opter pour des contrats individuels, chacun assurant ses biens et sa responsabilité.
- Il est essentiel que la responsabilité civile de tous les occupants soit bien couverte.

### **D. Le logement locatif**

Ce type de propriété concerne soit le propriétaire non occupant (PNO), soit le locataire:

- Le propriétaire bailleur souscrit une assurance spécifique qui protège le bien immobilier mis en location contre les sinistres (incendie, dégâts des eaux, vandalisme...), mais aussi contre les risques liés à la vacance du logement ou aux loyers impayés (selon les garanties souscrites).
- Le locataire, de son côté, est dans l'obligation légale de s'assurer au titre des risques locatifs, tout en ayant la possibilité d'étendre sa couverture à ses biens personnels.

---

<sup>28</sup> MZARI Samira, MEKKERI Fahima, 2021, op cit, p.45.

<sup>29</sup> Ibid.

**Tableau 6 : Les différents types de propriété a assuré dans la MRH**

	Propriété individuelle	Propriété collective	
		Copropriété	Multipropriété
<b>Définition</b>	Propriété détenue par un seul individu ou par une communauté légale (notamment dans le cadre d'un mariage sous un régime communautaire).	Ensemble immobilier comprenant à la fois des parties privatives (appartenant à chaque copropriétaire) et des parties communes (gérées collectivement).	Forme de propriété partagée dans laquelle plusieurs personnes détiennent chacun un droit d'usage d'un bien immobilier (souvent touristique), pour une période déterminée dans l'année.
<b>Spécificités</b>	Couvre l'ensemble du bien (bâtiment et contenu). Il est essentiel de préciser le statut de l'occupant (propriétaire occupant, propriétaire non occupant ou locataire) pour adapter les garanties à la situation réelle.	Les parties communes, assurées par le syndic de copropriété. Le coût est réparti entre les copropriétaires selon leur quote-part. Les propriétaires non occupants peuvent parfois se satisfaire de cette couverture collective, mais ce n'est pas toujours suffisant.	Un contrat global couvre l'ensemble de l'immeuble, et le coût est réparti entre les copropriétaires (ou multipropriétaires), selon les règles établies. Chaque utilisateur est couvert uniquement pendant sa période de jouissance.

Source: André Martin « techniques d'assurances » 3<sup>ème</sup> édition DUNDO, Paris, aout 2014, P114.

### **6. Objet d'un contrat d'assurance multirisque habitation (MRH)**

Le contrat d'assurance multirisque habitation (MRH) a pour finalité principale de protéger l'assuré contre les conséquences financières résultant d'un sinistre survenu dans le cadre de l'occupation d'un logement, qu'il s'agisse d'un logement principal ou secondaire, et que l'assuré soit propriétaire ou locataire.

L'objectif fondamental de ce contrat est de dédommager les victimes, qu'il s'agisse de l'assuré lui-même ou de tiers, en cas de dommages corporels, matériels ou immatériels. Cette

indemnisation s'effectue généralement sous forme de versements financiers effectués par la compagnie d'assurance, et ce, en fonction de la nature et de l'ampleur du préjudice subi, dans les limites prévues par le contrat et selon les garanties souscrites.

Selon les termes du contrat, l'assuré peut être :

- Personnellement indemnisé pour les dommages touchant son logement (incendie, dégât des eaux, vol, catastrophe naturelle, etc.) ainsi que pour les préjudices corporels ou matériels subis à la suite d'un sinistre.
- Couvert uniquement au titre de la responsabilité civile (dans le cadre d'une formule minimale légale), ce qui signifie que seuls les tiers victimes du sinistre seront indemnisés, l'objectif étant alors de réparer les dommages causés involontairement à autrui.

Ainsi, l'objet de l'assurance MRH ne se limite pas à la simple protection du patrimoine immobilier ou mobilier de l'assuré ; il s'inscrit dans une logique plus globale de sécurisation juridique et financière, visant à prendre en charge les conséquences de divers risques domestiques pouvant affecter l'assuré, sa famille, ses biens ou des tiers.

### 7. Les conditions d'un contrat d'assurance multirisque habitation

Le contrat d'assurance multirisque habitation (MRH) repose sur deux catégories essentielles de conditions : les conditions générales et les conditions particulières. Ces deux types de dispositions encadrent la relation contractuelle entre l'assuré et la compagnie d'assurance, en définissant les droits, les obligations et les garanties applicables.

#### 7.1. Les conditions générales

Les conditions générales sont communes à l'ensemble des contrats proposés par une même compagnie d'assurance. Elles sont standardisées et s'appliquent à tous les assurés, sans distinction. Ces conditions sont généralement conformes aux exigences du Code des assurances, et leur contenu ne peut être modifié unilatéralement par l'assuré ou l'assureur.

Elles précisent notamment :

- L'objet du contrat et l'étendue des garanties proposées ;
- Les obligations générales du souscripteur et de l'assureur ;
- Les modalités de déclaration des sinistres ;
- Les conditions de résiliation du contrat ;

- Les procédures d'indemnisation et d'estimation des dommages ;
- Les recours possibles après sinistre ;
- Les exclusions de garantie.

### 7.2. Les conditions particulières

Les conditions particulières sont propres à chaque contrat et permettent de l'adapter au profil spécifique de l'assuré ainsi qu'aux caractéristiques du logement à assurer. Elles sont définies librement par l'assureur en concertation avec l'assuré, dans le respect du cadre légal.

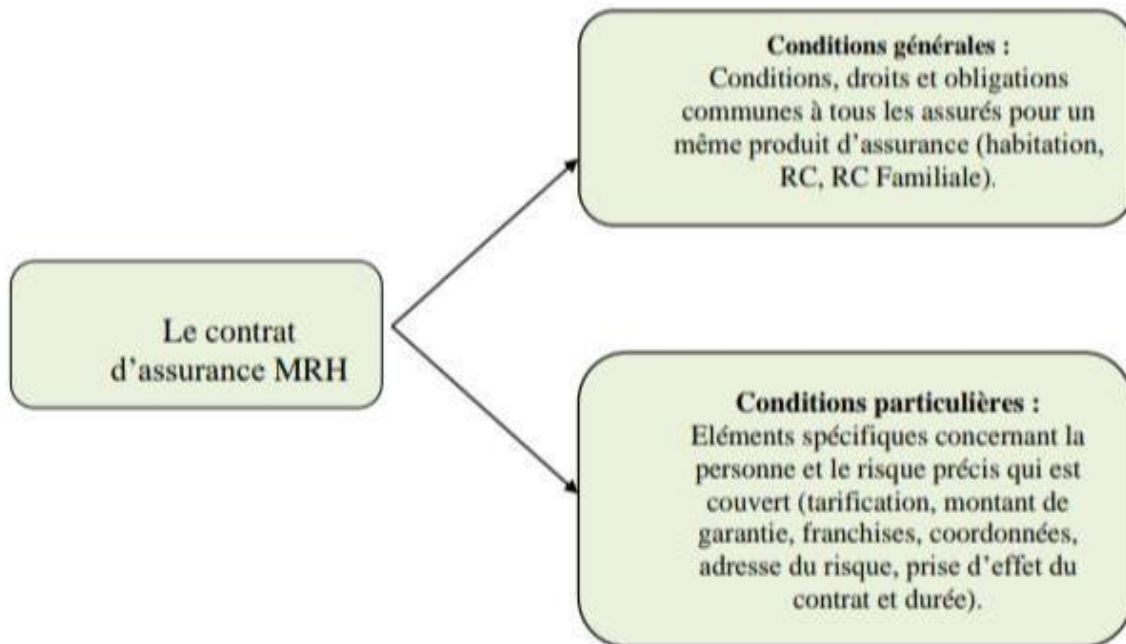
Elles incluent notamment :

- L'identité et le profil de l'assuré ;
- La description du bien assuré (type de logement, surface, valeur...) ;
- La liste des occupants permanents du logement ;
- Le montant de la prime et les modalités de paiement ;
- Le plafond d'indemnisation et le montant de la franchise ;
- La date de prise d'effet du contrat et sa durée de validité.

#### **À noter :**

Dans le cas d'un locataire, la souscription à une assurance habitation est une obligation légale. En l'absence de couverture, il devra indemniser personnellement les victimes en cas de sinistre. Le propriétaire bailleur peut demander une attestation d'assurance lors de la remise des clés, insérer une clause de résiliation pour défaut d'assurance, ou encore souscrire une assurance à la place du locataire (avec possibilité de lui refacturer les coûts), tout en respectant la liberté de choix de l'assureur par le locataire.

Figure 5 : Les conditions du contrat d'assurance



Source : FELLAG Dyhia, SI SALAH Sarah. Op. Cit. P 46.

### 8. Les principaux critères influençant la décision de souscrire une assurance multirisque habitation

La souscription à un contrat d'assurance multirisque habitation (MRH) repose sur une combinaison de facteurs personnels, géographiques et socio-économiques. Ces critères reflètent les besoins de protection, les risques perçus, ainsi que le souci de conformité aux exigences légales. Qu'il s'agisse de propriétaires occupants, de bailleurs ou de locataires, les motivations qui poussent à souscrire une MRH sont multiples et parfois spécifiques à chaque profil.

#### 8.1. La situation géographique

La localisation du bien immobilier constitue un facteur déterminant dans la décision de souscrire une assurance MRH. En effet, certains risques sont plus fréquents ou plus graves selon les caractéristiques environnementales ou urbaines de la zone concernée.

##### 8.1.1 Les risques naturels

Les régions exposées à des aléas naturels tels que les incendies de forêt, les inondations, les glissements de terrain ou les séismes incitent fortement les propriétaires à se protéger contre ces sinistres spécifiques. Une MRH bien adaptée permet de limiter les pertes

financières causées par ce type d'événements imprévisibles mais potentiellement dévastateurs.<sup>30</sup>

### 8.1.2 Le taux de criminalité

Les logements situés dans des quartiers à fort taux de délinquance sont plus vulnérables aux vols, cambriolages, dégradations volontaires ou actes de vandalisme. Dans ce contexte, la sécurité des biens mobiliers et immobiliers devient une priorité. Ainsi, la souscription à une MRH incluant des garanties contre le vol ou les dommages criminels devient une réponse préventive face au risque.<sup>31</sup>

### 8.1.3 L'accès à l'information et la sensibilisation

La sensibilisation du public aux risques et l'accessibilité à l'information relative aux assurances jouent également un rôle important. Dans certaines régions, les campagnes d'information menées par les compagnies d'assurance ou les collectivités locales permettent de mieux faire connaître les avantages d'une MRH. Ce niveau d'éducation assurantielle, variable selon les territoires, influence donc directement la décision des assurés potentiels.

## 8.2. La valeur des biens immobiliers et mobiliers

La valeur du patrimoine à protéger est un facteur central dans la décision de souscrire une assurance multirisque habitation. Plus les biens possédés par l'assuré sont coûteux, plus le besoin d'une couverture complète et adaptée se fait ressentir. En effet, certains objets ou équipements de grande valeur nécessitent une protection renforcée, voire des garanties spécifiques.

Parmi les biens concernés, on retrouve notamment :

- Les œuvres d'art et objets de collection ;
- Les bijoux et pierres précieuses ;
- Les véhicules haut de gamme ;
- Les équipements électroniques de grande valeur (ordinateurs, home-cinéma, etc.) ;
- Le mobilier de luxe et les vêtements de créateurs ;
- Les antiquités ou objets rares ;

---

<sup>30</sup> <https://assurance-habitation.ooreka.fr/astuce/voire/101039/attention-eaux-infiltrations-des-eau-toutes-ne-sans-pas-assurees> consulté le 16-06-2025 à 15h.

<sup>31</sup> Ibid.

- Les instruments de musique professionnels et onéreux.

Ces propriétaires, du fait de la valeur financière élevée de leurs biens, sont particulièrement attentifs aux risques de vol, dégâts des eaux, incendie ou dommages accidentels. Une assurance MRH devient alors un outil indispensable pour sécuriser ces actifs contre toute perte ou dégradation imprévue.

### **8.3. Les obligations légales ou contractuelles**

Dans certains contextes, la souscription à une assurance multirisque habitation ne relève pas seulement du choix, mais d'une obligation légale ou contractuelle. Cette exigence est imposée par la loi ou par les partenaires contractuels de l'assuré, comme les prêteurs ou les bailleurs.

#### **8.3.1 En cas d'emprunt immobilier**

Lorsqu'un propriétaire finance l'acquisition de son logement par un crédit immobilier, la banque ou l'organisme prêteur exige en général la souscription d'un contrat MRH. Cette mesure vise à protéger le bien hypothéqué, qui représente une garantie pour le prêteur en cas de non-remboursement.

#### **8.3.2 Logement social**

Dans le cadre de la location de logements sociaux, les organismes gestionnaires peuvent exiger une assurance habitation de la part du locataire. Celle-ci couvre les dommages susceptibles d'affecter le logement ou de causer un préjudice à autrui.

#### **8.3.3 Location classique**

Pour les locataires du parc privé, la loi impose également la souscription à une assurance couvrant les risques locatifs (responsabilité civile, incendie, dégâts des eaux). Le bailleur est en droit d'exiger une attestation d'assurance à la remise des clés et de prévoir une clause de résiliation en cas de non-respect de cette obligation.

### **8.4. Le niveau de revenu et la capacité financière**

Le revenu du foyer constitue un autre critère déterminant dans le choix de souscrire — ou non — une assurance MRH. Les ménages à revenus modestes peuvent être plus sensibles au coût de la prime, ce qui les conduit à rechercher des formules économiques offrant un minimum de garanties obligatoires.

Inversement, les foyers disposant d'un pouvoir d'achat plus élevé privilégient généralement des contrats plus complets, incluant des garanties optionnelles : vol, catastrophes naturelles, bris de glace, responsabilité civile étendue, etc.

Ainsi, la capacité financière de l'assuré joue un rôle dans la qualité de la couverture choisie, et dans le niveau de protection souhaité en fonction de son patrimoine et de son mode de vie.

### **8.5. L'expérience passée de l'assuré**

L'expérience personnelle antérieure joue un rôle significatif dans la décision de souscrire une assurance multirisque habitation (MRH). Les sinistres déjà vécus, les démarches d'indemnisation ou les interactions avec des assureurs influencent la manière dont une personne perçoit l'importance d'une couverture assurantielle. Ces expériences permettent aux assurés d'évaluer plus concrètement les risques potentiels, mais aussi la valeur réelle d'un contrat bien adapté.<sup>32</sup>

#### **8.5.1. Prise de conscience des risques**

Les personnes ayant déjà subi des incidents tels que des cambriolages, des incendies ou des dégâts des eaux développent généralement une sensibilité accrue aux risques. Ayant vécu les conséquences matérielles, émotionnelles ou financières de tels événements, elles deviennent souvent plus enclines à rechercher une protection efficace via un contrat MRH. Cette prise de conscience constitue un facteur déclencheur important dans leur démarche d'assurance.

#### **8.5.2. Conséquences financières de sinistres antérieurs**

Un sinistre mal couvert ou non indemnisé peut entraîner des pertes économiques lourdes, parfois difficilement surmontables. Les propriétaires ayant été confrontés à ce type de situation tendent à reconnaître l'importance d'une couverture complète et adaptée. Ils seront donc plus attentifs aux garanties proposées et moins enclins à sous-estimer les risques à l'avenir.

#### **8.5.3. Qualité des relations avec les assureurs**

Les relations antérieures avec les compagnies d'assurance influencent aussi la décision de souscription. Une expérience positive, notamment en matière de gestion rapide et équitable

---

<sup>32</sup> Société Nationale d'Assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000.Op.cit. p.19.

des réclamations, peut renforcer la confiance de l'assuré envers le système assurantiel. Inversement, des démarches longues, complexes ou insatisfaisantes peuvent générer une réticence à renouveler ou étendre la couverture existante.

### 8.5.4. Anticipation des besoins futurs

Certains événements de vie tels que l'acquisition de biens de valeur, des travaux de rénovation ou encore l'agrandissement du foyer amènent les propriétaires à reconsidérer leurs besoins en assurance. Une expérience passée peut également les inciter à être plus proactifs dans l'ajustement de leur contrat afin de maintenir une protection cohérente avec l'évolution de leur patrimoine.

### 8.5.5. Influence de l'entourage

Les témoignages de proches (amis, famille, voisins) ayant vécu des situations similaires peuvent jouer un rôle non négligeable dans le processus de décision. Les recommandations basées sur des expériences concrètes ont souvent plus de poids que les discours publicitaires, et peuvent encourager une personne indécise à souscrire une assurance ou à réévaluer la qualité de ses garanties actuelles.<sup>33</sup>

## Section 02 : Les principes garanties et exclusions de la multirisque

L'assurance multirisque habitation (MRH) vise à protéger les biens matériels de l'assuré contre une série de risques liés à l'habitation, tout en couvrant sa responsabilité civile ainsi que celle de ses proches en cas de dommages causés à autrui. Ce contrat regroupe diverses garanties principales et complémentaires, tout en précisant les exclusions de couverture applicables.

### 1. L'incendie et les risques annexes

Parmi les garanties les plus fondamentales figure la couverture contre les incendies et risques assimilés. Cette protection est souvent obligatoire dans les contrats MRH, et comprend à la fois des garanties de base et des exclusions spécifiques.

#### 1.1. Les garanties de base

##### 1.1.1. La garantie incendie

La garantie incendie constitue l'un des piliers de l'assurance habitation. Conformément à la réglementation, l'assureur est tenu d'indemniser les dommages matériels

---

<sup>33</sup> COUILBAULT François, COUILBAULT-Di Tommaso Stéphanie, HUBERTY Virginie « Les grands principes de l'assurance », 13<sup>ème</sup> édition, Paris : EDITION L'ARGUS de l'assurance, 2017, P45.

causés par le feu, dans la mesure où il s'agit d'un incendie avéré, c'est-à-dire d'un feu s'étant propagé de manière incontrôlée et susceptible d'endommager les biens assurés.

*« L'assureur contre l'incendie répond de tous dommages causés par le feu. Toutefois, il ne répond pas, sauf convention contraire, de ceux occasionnés par la seule action de la chaleur ou par le contact direct et immédiat du feu ou d'une substance incandescente s'il n'y a pas eu commencement d'incendie susceptible de dégénérer en incendie véritable. »*

Ainsi, une simple détérioration par chaleur ou contact ponctuel, sans véritable propagation de feu, n'ouvre pas droit à indemnisation, sauf clause contraire dans le contrat.

### 1.1.2. Les exclusions de la garantie incendie

Certaines situations sont explicitement exclues de la couverture incendie. Ces cas sont généralement précisés dans les conditions générales du contrat. Il s'agit notamment : <sup>34</sup>

- Des dommages résultant d'un vice propre des objets assurés (défaut de fabrication, fermentation, oxydation lente...);
- De la destruction de monnaie ou de billets de banque appartenant ou confiés à l'assuré ;
- Des détériorations causées par la fumée, la suie ou la poussière, sans qu'il y ait eu véritable incendie ;
- Du vol d'objets survenu durant un incendie, ce dernier relevant d'une autre garantie distincte.

### 1.2 La chute de la foudre

La garantie relative à la chute de la foudre couvre les dommages matériels directs causés par l'impact de la foudre sur les biens assurés. Cette couverture s'applique aux cas où la foudre atteint physiquement une structure, un bâtiment ou un objet assuré, entraînant une détérioration immédiate.

Toutefois, les dommages indirects, notamment ceux causés à des appareils électriques restés branchés au moment de l'orage, sont généralement exclus de la garantie de base. Ces incidents sont souvent liés à une surtension provoquée par la foudre, et nécessitent une extension spécifique du contrat pour être couverts. Aujourd'hui, cette garantie tend à être systématiquement incluse dans les contrats MRH comme élément du risque de base.

---

<sup>34</sup> Société Nationale d'Assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/ Mf/DGT/DASS/DU 01/07/2000. P.8.

### 1.3 L'explosion

#### 1.3.1 Définition de la garantie

La garantie « explosion » couvre les conséquences d'une action subite et violente de pression ou de dépression de gaz ou de vapeurs, provoquant des dégâts aux biens assurés.<sup>35</sup>

#### 1.3.2 Garanties couvertes

La couverture s'applique aux explosions de toute nature, notamment :

- Les explosions de gaz utilisés pour le chauffage, l'éclairage ou la cuisine;
- Les explosions liées à des substances explosives telles que la dynamite ;
- Les explosions de matières ou substances autres que des explosifs (au sens strict);
- Les coups de bélier ou explosions internes d'appareils à vapeur, y compris les chaudières.

#### 1.3.3 Exclusions de la garantie explosion

Certaines situations sont exclues de cette garantie, notamment :

- Les dommages causés par l'explosion interne d'appareils tels que compresseurs, transformateurs, turbines, ou structures gonflables ;
- Les déformations sans rupture des réservoirs ou tuyauteries dues à une explosion interne;
- Les fissures ou détériorations résultant de l'usure, du gel, ou de coups de feu.

### 1.4 L'électricité atmosphérique ou canalisée

L'électricité peut provenir de deux sources : atmosphérique (d'origine naturelle, comme la foudre) ou canalisée (transmise par les circuits électriques domestiques ou industriels). Les assurances MRH intègrent souvent une garantie spécifique couvrant les dommages électriques affectant les installations ou équipements du logement.<sup>36</sup>

#### 1.4.1 Garanties couvertes

La garantie couvre les dommages résultant d'un fonctionnement électrique anormal pouvant affecter :

- Les récepteurs radio ou télé ;
- Les appareils électroménagers (réfrigérateurs, machines à laver, etc.) ;

---

<sup>35</sup> MOLARD Julien .Les assurances de dommages. Edition SEFI. Paris, 2010, p.67.

<sup>36</sup> Thomas BEHAR, Michel FROMENTEAU, Stéphane MENART. Assurance : Comptabilité, Règlementation, actuariat, Edition ECONOMICA. Paris. 2011. P. 15.

- Les compteurs électriques.

### 1.4.2 Exclusions de la garantie électricité

Les exclusions courantes sont les suivantes :

- Les détériorations touchant les transformateurs, lampes, fusibles, résistances chauffantes, couvertures chauffantes, et certains appareils électroniques ;
- Les dommages résultant de l'usure naturelle ou du fonctionnement mécanique de l'appareil.

### 1.5. Les risques annexes à la garantie incendie

Outre les sinistres liés à un incendie déclaré, les contrats d'assurance multirisque habitation (MRH) peuvent également couvrir un certain nombre de risques connexes, souvent inclus comme garanties complémentaires dans les formules de base ou proposées en option.

### 1.6. Dommages ménagers liés à la chaleur

L'assurance peut prendre en charge les dommages matériels causés par la chaleur ou le contact direct d'une source incandescente, même en l'absence d'un incendie avéré ou de tentative de feu. Cela peut concerner, par exemple, des objets endommagés par une plaque de cuisson ou une bougie. Toutefois, il est important de noter que les brûlures causées par des fumeurs, notamment les mégots de cigarettes, sont généralement exclues de la garantie.

### 1.7. Chute d'un appareil aérien

La garantie s'étend également aux dommages matériels causés par la chute ou le choc d'un appareil de navigation aérienne, ou de parties détachées de celui-ci. Cela inclut également les objets tombés accidentellement d'un avion ou d'un drone civil. Ces incidents sont considérés comme des événements aléatoires couverts par la police d'assurance.

### 1.8. Choc de véhicule terrestre

Les dommages résultant du choc d'un véhicule contre le bâtiment ou les biens assurés sont pris en charge, à condition que :

- Le véhicule impliqué soit identifié ;
- Le conducteur ne soit ni l'assuré lui-même ni une personne dont il est civilement responsable.

Cette garantie vise à protéger les assurés contre les accidents causés par des tiers, tels qu'un véhicule déviant de sa trajectoire et heurtant une façade ou un portail.

### ➤ Mesures de prévention imposées par les assureurs

Pour limiter les risques et réduire la sinistralité, les compagnies d'assurance peuvent exiger de l'assuré l'adoption de mesures de prévention obligatoires. Le non-respect de ces recommandations peut entraîner une réduction ou un refus d'indemnisation en cas de sinistre.<sup>37</sup>

Voici quelques exemples de pratiques préventives recommandées :

- Effectuer une vérification annuelle des installations de gaz (tuyaux, raccordements, etc.);
- Ne jamais laisser une flamme sans surveillance, notamment sur les cuisinières ou dans les cheminées ;
- Empêcher les enfants d'avoir accès à des objets inflammables : allumettes, briquets, cuisinières, etc. ;
- Éteindre les radiateurs et appareils chauffants en quittant une pièce ;
- Éteindre complètement les appareils électriques au lieu de les laisser en mode veille ;
- Éviter l'enchaînement de multiprises ou de rallonges électriques, particulièrement avec des appareils électroménagers ;
- Ne pas brancher des équipements lourds (lave-linge, four, etc.) sur des rallonges ou des multiprises ;
- Aérer régulièrement les pièces afin d'éviter l'accumulation de monoxyde de carbone, un gaz inodore mais potentiellement mortel.

## 2. Le vol dans l'assurance multirisque habitation

L'assurance multirisque habitation (MRH) peut inclure une garantie contre le vol, qui vise à couvrir les dommages matériels ou pertes résultant d'un acte de vol ou de tentative de vol. Cette garantie repose sur des conditions précises de survenance du sinistre et inclut certaines exclusions spécifiques.<sup>38</sup>

### 2.1. Les garanties couvertes

La garantie vol s'applique dans les cas suivants :<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Dispositions générale « multirisque habitation »,EQ/GA/0681A,P8.Format PDF disponible sur :<https://www.galian.fr/sites/GALIAN/files/uploads/documents/produits/cg/multirishabitation-dispositions> consulté le 20-06-2025 à 12h

<sup>38</sup> ALLILI Brahim, « Assurance Multirisque Habitation », Rapport de stage de fin de la 4<sup>ème</sup> année de l'Ecole supérieure des statistiques et d'économie appliquée, Alger, 2014/2015, p.16

<sup>39</sup> Conditions générale du contrat d'assurance « multirisque habitation », Op.cit. P29.

- Vol avec effraction ou escalade : Lorsque le voleur s'introduit dans les locaux assurés en forçant une fermeture (porte, fenêtre) ou en escaladant un accès.
- Vol par usage de fausses clés ou tout moyen frauduleux pour forcer l'entrée.
- Vol sans effraction apparente, si l'assuré peut prouver que le voleur s'est introduit ou maintenu clandestinement dans les lieux (ex. : cachette ou infiltration non détectée).
- Vol avec violences : Lorsque le vol est précédé ou suivi de violence, de tentative de meurtre ou d'agression physique sur l'assuré, un membre de sa famille vivant avec lui, ou un membre de son personnel.
- Vol commis par un résident ou un domestique : Ce type de vol est garanti sous condition de dépôt de plainte non retirée, avec l'accord de la compagnie.
- Vol d'objets mobiliers dans les dépendances (caves, débarras, remises, chambres de service), à l'exception des objets précieux (bijoux, orfèvrerie, etc.) de valeur supérieure au seuil fixé dans les conditions particulières du contrat.
- Détériorations immobilières : Dommages causés aux portes, fenêtres ou autres éléments du bâti lors du vol ou d'une tentative de vol.

### 2.2. Les exclusions de garantie

La garantie vol ne couvre pas les situations suivantes :

- Vols facilités par l'absence de fermeture (portes, fenêtres, ouvertures non verrouillées) lors de l'absence de l'assuré.
- Vols commis par les membres de la famille de l'assuré ou d'un copropriétaire.
- Vols commis par les préposés de l'assuré (hors domestiques), sauf s'il y a eu violence, effraction ou tentative de meurtre. Sont également exclus les cas où l'assuré avait connaissance d'antécédents délictueux depuis plus de huit jours.
- Vols commis par les sous-locataires, les personnes vivant chez l'assuré, ou par les employés des sous-locataires.
- Vols portant sur espèces, billets, pièces de monnaie, titres, bijoux, objets précieux appartenant aux domestiques de l'assuré.
- Vols d'objets situés dans les cours, jardins ou locaux communs à plusieurs locataires.
- Vol d'animaux, quels qu'ils soient.

### 2.3. Les moyens de protection exigés

Les assureurs peuvent conditionner la validité de la garantie vol à la mise en place de dispositifs de sécurité, tels que :<sup>40</sup>

- Systèmes de fermeture sécurisés : Par exemple, des portes d'entrée équipées de deux serrures conformes, et des fenêtres protégées, notamment si elles sont facilement accessibles depuis l'extérieur.
- Équipements de protection mécanique ou physique : Barres, grilles, volets, portes blindées... L'objectif est de ralentir ou empêcher l'intrusion dans les locaux assurés.

Ces mesures de sécurité contribuent à réduire le risque de sinistre et conditionnent parfois l'acceptation ou le maintien de la garantie vol par l'assureur.

### 3. Le bris de glace dans l'assurance multirisque habitation

La garantie *bris de glace* constitue l'une des couvertures optionnelles fréquemment proposées dans les contrats d'assurance multirisque habitation. Elle vise à indemniser l'assuré en cas de bris accidentel de surfaces vitrées ou d'éléments similaires dans le logement.<sup>41</sup>

#### 3.1. Objet de la garantie

Cette assurance a pour objet de couvrir les dommages résultant du bris accidentel de différents types de verres et de glaces. Cela inclut :

- Les vitres des fenêtres, portes vitrées, baies vitrées ;
- Les miroirs fixés aux murs ou intégrés aux meubles ;
- Les glaces étamées ou tout autre matériau assimilé à une surface vitrée.

De manière élargie, certains contrats permettent aussi la couverture d'éléments tels que:

- Les marbres, enseignes lumineuses, vérandas ;
- Les appareils sanitaires en céramique ;
- Les capteurs solaires, ou encore certains objets en matière plastique rigide.

#### 3.2. Les événements couverts

La garantie couvre le bris de glace lorsqu'il est causé par :<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> Régine Marquet, Op.cit, P113.

<sup>41</sup> L'ordonnance n°95/07 du 25 janvier 1995 du code civil algérien.

- Un acte non intentionnel de l'assuré ;
- Une maladresse ou imprudence de personnes vivant au foyer ou employées par l'assuré (salariés, préposés, domestiques) ;
- Un acte de malveillance ou de vandalisme d'un tiers ;
- Un vice de construction ou un tassement de l'immeuble ;
- Un vol ou une tentative de vol, entraînant des dommages aux vitrages ;
- Un jet d'objets extérieurs (pierres, projectiles...) ;
- Des intempéries, notamment la grêle ou des variations thermiques brutales.

### 3.3. Les exclusions de garantie

Comme toute assurance, la garantie bris de glace comporte certaines exclusions. Ne sont généralement pas couverts :

- Les bris causés de manière intentionnelle ;
- Les biens simplement rayés, fissurés ou ébréchés, sans bris total ;
- Les dommages dus à un manque d'entretien ou à la défaillance du support du vitrage (ex. : fenêtre mal fixée) ;
- Les bris survenus lors de travaux de pose ou de dépose des éléments vitrés ou des équipements concernés.

Cette garantie peut être essentielle dans les logements contenant des surfaces vitrées importantes ou des aménagements modernes (vérandas, grandes baies vitrées, meubles en verre). Elle permet à l'assuré de bénéficier d'une indemnisation rapide en cas de sinistre, dans les limites définies par les conditions particulières du contrat.

### 4. La responsabilité civile dans l'assurance multirisque habitation

La garantie responsabilité civile constitue l'un des piliers essentiels de l'assurance multirisque habitation. Elle permet à l'assuré d'être couvert pour les dommages matériels, immatériels ou corporels qu'il pourrait causer à autrui, dans le cadre de sa vie privée, par sa faute, son imprudence, ou par le fait d'un tiers ou d'un bien placé sous sa responsabilité.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Condition générale du contrat d'assurance : « multirisque habitation » ; visa N°09/MF/DGT/DASS du 30/12/07. PP 14-15.

<sup>43</sup> Article 56 de l'ordonnance n°95/07 de 25 janvier 1995.

### 4.1. Objet de la garantie

La responsabilité civile (RC) vise à couvrir les conséquences financières qu'un assuré pourrait être tenu de supporter si sa responsabilité légale est engagée vis-à-vis d'un tiers. Cette responsabilité peut découler :<sup>44</sup>

- D'une faute prouvée ;
- D'une présomption de responsabilité ;
- Ou du fait d'une personne, d'un animal ou d'un bien dont il a la garde.

L'article 59 du Code des assurances algérien précise que :

*« Dans les assurances de responsabilité civile, tout ou partie de la somme due par l'assureur ne peut profiter à un autre que le tiers lésé ou ses ayants droit, tant que ce tiers n'a pas été désintéressé jusqu'à concurrence de ladite somme. »<sup>45</sup>*

### 4.2. Personnes couvertes

En règle générale, la garantie RC couvre les actes des personnes suivantes :<sup>46</sup>

- L'assuré lui-même ;
- Les membres de sa famille vivant sous le même toit (enfants, ascendants, conjoint... ) ;
- Les personnes employées à domicile : baby-sitter, femme de ménage, jardinier, etc. ;
- Les animaux domestiques appartenant à l'assuré ou gardés temporairement ;
- Les objets loués ou empruntés, dans certaines limites prévues par le contrat.

### 4.3. Dommages couverts

La RC permet d'indemniser les tiers pour plusieurs types de dommages, notamment :<sup>47</sup>

- Les dommages corporels ou matériels causés par inadvertance, négligence ou maladresse ;
- Les dégâts causés à un voisin (ex. : dégât des eaux, incendie) dans le cadre de la vie domestique ;

---

<sup>44</sup> Article 57, 58 de l'ordonnance n°95/07 de 25 janvier 1995.

<sup>45</sup> L'article 59 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

<sup>46</sup> SELLAH Randa. « Assurance multirisque habitation : la garantie incendie au sein de la CAAR de Tizi-Ouzou agence 205 ». Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou ; option finance et assurance ; 2018. P41.

<sup>47</sup> L'ordonnance 95/07, Op.cit.

- Les dommages provoqués par un élément de l'habitation, comme une tuile tombée sur un véhicule ;
- Les accidents de la vie quotidienne : un enfant casse la vitre du voisin, un invité glisse sur un sol mouillé, etc.

En cas de réclamation, les frais de justice et de défense de l'assuré sont également pris en charge, même s'il n'est pas reconnu responsable au final.

### 4.4. Exclusions de garantie

Certaines situations ne sont pas couvertes par la garantie responsabilité civile. Parmi les principales exclusions, on trouve :

#### A. Exclusions générales

- Dommages causés intentionnellement par l'assuré ;
- Activités professionnelles (doivent faire l'objet d'une assurance professionnelle dédiée) ;
- Conduite de véhicules à moteur, aviation, chasse, navigation de plaisance sur bateaux de plus de 5,50 m ;
- Participation à des compétitions sportives.

#### B. Cas spécifiques non couverts<sup>48</sup>

- Aides bénévoles : sauf mention spécifique, les dommages causés à un voisin ou un ami venu aider ne sont pas couverts ;
- Prestataires professionnels : les artisans ou professionnels intervenant chez vous ne sont pas couverts par votre RC, mais par leur propre assurance ;
- Matériel loué : les dommages causés à un matériel loué ne sont généralement pas pris en charge.

La garantie responsabilité civile est automatiquement incluse dans tous les contrats MRH de base. Elle offre une protection financière précieuse dans la vie quotidienne, mais il convient de vérifier les clauses spécifiques de son contrat afin de bien connaître les limites de couverture et les cas d'exclusion.

---

<sup>48</sup> HAMOUDI Tassadit, HENDI Tinhinane « le contrat assurance multirisque habitation cas : la SAA Direction régionale de Tizi-Ouzou ». Mémoire de master ; Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou ; option finance et assurance 2020. P65.

### 5. La garantie Dégâts des eaux dans l'assurance multirisque habitation

La garantie « dégâts des eaux » constitue une protection fondamentale dans les contrats d'assurance multirisque habitation (MRH). Elle permet de couvrir les dommages matériels causés par l'action accidentelle de l'eau, qu'elle provienne d'installations intérieures ou de certaines infiltrations extérieures, selon les termes du contrat.

#### 5.1. Garanties offertes

La couverture s'applique aux dommages consécutifs à des fuites, ruptures ou débordements accidentels provenant de :<sup>49</sup>

- Conduites apparentes d'adduction, de distribution ou d'évacuation d'eau (pluviales, ménagères ou de vidange) ;
- Chéneaux, gouttières, colonnes d'eau, ainsi que les descentes d'eaux usées ;
- Installations de chauffage central ;
- Appareils à effet d'eau : lavabos, éviers, lave-linge, lave-vaisselle, baignoires, douches, etc.

#### 5.2. Exclusions de la garantie

Malgré son utilité, la garantie dégâts des eaux comporte un certain nombre d'exclusions que l'assuré doit connaître :<sup>50</sup>

- Les dommages affectant les installations elles-mêmes (tuyaux, appareils endommagés) ;
- Les infiltrations provenant des murs, façades, balcons, fenêtres ou portes, sauf si une extension est prévue (ex. : clause « infiltration par façade ») ;
- Les effets de condensation ou d'humidité dus à une aération insuffisante ou à l'obstruction des systèmes de ventilation ;
- Les infiltrations résultant d'un défaut d'entretien : joints absents, vitres brisées non remplacées, etc. ;
- Les débordements d'égouts ou les eaux de ruissellement, sauf clause d'extension ;
- Le remplacement des vitres (relevant de la garantie « bris de glace ») ;

---

<sup>49</sup> <https://assurance-habitation.ooreca.fr/astuce/coir/100608/focus-la>

garantie-responsabilité-civile-de-

l'assurance-habitation, consulté le 22 -06-2025 à 16h.

<sup>50</sup> COUILBAULT François, COUILBAULT-Di Tommaso Stéphanie, HUBERTY Virginie, Op.cit., P274.

- Les dommages causés aux archives, plans, dessins, billets de banque et documents de valeur ;
- La perte d'eau en elle-même, sauf mention d'une clause spécifique.

### 5.3. Extensions possibles de garantie

Certains contrats prévoient des extensions de garantie permettant de couvrir des risques additionnels, tels que :

- Les infiltrations par les joints d'étanchéité, autour des installations sanitaires ou à travers les carrelages ;
- Les infiltrations au travers de la couverture, des terrasses, loggias, balcons ou verrières;
- Les débordements accidentels de récipients domestiques (ex. : bassines, baignoires d'enfants) ;
- Les dommages liés au gel des canalisations et appareils, à condition que l'assuré ait respecté les mesures préventives définies au contrat (ex. : vidange en cas d'absence prolongée durant l'hiver).

### 5.4. Mesures de sécurité imposées

Afin de maintenir la couverture en cas d'absence prolongée, les assureurs exigent la prise de mesures de sécurité élémentaires :

- En cas d'inhabitation des lieux pendant plus de trois (03) jours consécutifs, l'assuré est tenu de fermer le robinet d'arrêt général ou les robinets secondaires afin de couper l'alimentation en eau ;
- Cette obligation peut être levée par une clause particulière, moyennant une surprime et la mise en place d'une franchise spéciale, à condition que les installations soient équipées de dispositifs de sécurité suffisants.

En l'absence de ces précautions, si un sinistre survient, l'indemnisation de l'assureur peut être réduite, sauf en cas de force majeure.

### Conclusion

L'assurance multirisque habitation s'impose aujourd'hui comme un outil incontournable de protection du patrimoine immobilier et mobilier des particuliers, qu'ils soient propriétaires ou locataires. À travers une palette de garanties de base et optionnelles, ce contrat permet non seulement de sécuriser les biens matériels contre une multitude de sinistres — tels que l'incendie, le vol, les dégâts des eaux ou encore le bris de glace — mais aussi d'assurer la responsabilité civile de l'assuré vis-à-vis des tiers.

Au fil de ce chapitre, nous avons mis en lumière les fondements juridiques et techniques de la MRH, son fonctionnement, les conditions de sa souscription ainsi que les facteurs influençant la décision des assurés. Il en ressort que ce type de couverture ne se limite pas à une simple formalité administrative, mais constitue un véritable levier de prévention des risques domestiques et d'indemnisation équitable en cas de sinistre.

En définitive, bien comprendre les clauses, les exclusions, ainsi que les obligations contractuelles, s'avère essentiel pour garantir une couverture efficace et adaptée aux besoins spécifiques de chaque assuré.

**Chapitre 3 : L'assurance MRH à la  
SAA : Enquête et perspectives  
d'amélioration**

### Introduction

Après avoir présenté les fondements théoriques de l'assurance multirisque habitation (MRH) dans les chapitres précédents, ce troisième chapitre est consacré à une étude empirique menée au sein de la Société Algérienne des Assurances (SAA). L'objectif est de mieux comprendre la gestion, la perception et les perspectives d'amélioration du contrat MRH selon les professionnels du secteur.

Nous avons réalisé une enquête par questionnaire auprès de cinq agents exerçant différentes fonctions au sein de la direction régionale de la SAA. Ce chapitre présente dans un premier temps la méthodologie utilisée, puis analyse en détail les résultats obtenus, avant de dégager les enseignements majeurs de cette étude.

### Section 1 : Présentation de l'organisme de la SAA

Au cours de cette section, nous allons prendre connaissance de la société nationale d'assurance à travers son historique et la présentation de son fonctionnement et sa structure Organisationnelle.

#### 1. Historique de la société nationale de la SAA<sup>51</sup>

La société nationale d'assurance est une entreprise qui a été créée le 12 décembre 1963. Selon l'arrêté du 11 décembre 1963. A l'origine, cette entreprise était une société mixte Alger-Egyptienne (Algérie 51% du capital, l'Egypte 39% et Nationaux algériens 10 %).

Depuis sa création, il y a cinquante-six ans, la SAA a donc traversé les différentes phases de restructuration du marché algérien.

- En 27 Mai 1966 : la société fut nationalisée par l'ordonnance n° 66-127 à l'occasion de l'institution du monopole de l'état sur les opérations d'assurance. En cette période la SAA a connu un développement de type classique, une société fortement centralisée, gérant des affaires apportées par des agents privés.
- En janvier 1976 : la spécialisation des entreprises d'assurance par nature d'activité a conduit la SAA à se consacrer au marché intérieur des risques simples et à ne pratiquer que l'assurance automobile, l'assurance vie et les risques des particuliers, commerçants et artisans. C'est à la suite de cela que la SAA a été conduite à s'impliquer fortement sur l'ensemble du territoire et à être la frontière pour, d'une part rapprocher l'assurance de l'assuré, et d'autre part, développer le plein emploi. C'est ce qui fait

---

<sup>51</sup> Document interne de la société nationale d'assurance

que la SAA dispose aujourd'hui d'un réseau de plus de 430 agences et de centres de formations

- En 27 janvier 1982 : la SAA a été transformée en société par action « SPA » cette transformation est accompagnée de la levée de la spécialisation des compagnies d'assurance et la pratique de nature différente, ce qui a élargi son champ d'activités aux autres risques. Actuellement la SAA pratique tous les risques y compris les risques agricoles.
- En 1995 : suite à la libération du marché des assurances la SAA s'est trouvée dans la nécessité de redéployer son réseau commercial pour faire face à une concurrence de plus en plus accrue. C'est aussi qu'elle a diversifié son réseau en agréant des agents généraux, d'une part et d'autre part, en transformant le régime de rémunération du personnel des agences intégrées désormais payé au revenu proportionnel au chiffre d'affaires réalisé.
- En 2003 : La SAA a un nouveau découpage régional introduction de l'ERP ORASS et Développement d'un système d'information adopté. Mise en place d'un nouveau plan stratégique.
- En 2004 : regroupement structurelle et création par segment de marché afin de booster la productivité. Fin de marché de la SAA en tant que gestionnaire du FSI création du fonds de garantie automobiles.
- En 2010 : La SAA sépare les assurances de personnes de celle relative aux dommages.
- En 2016 : changement de siège sociale, une tour intelligente qui renforce la compagnie dans une dynamique commerciale.
- En 2018 : Signature de la convention-Cadre de partenariat et lancement des bureaux de souscription au niveau des showrooms Renault. - Signature de la convention avec MERILCO (base de données de lutte contre la fraude Pour la branche automobile. - Mise en place d'un site pilote pour une plateforme de gestion des sinistres automobile. - Relookage de 68 agences et aménagement de 17 agences.
- En 2019 : La SAA vient de réaliser un chiffre d'affaires historique avoisinant 30 Milliards de DA au titre de l'exercice 2019.
- En 2020 : La SAA a noué un partenariat avec l'incubateur de startups algériennes «Incubme » dont l'objectif est de moderniser la gestion d'un portefeuille comportant deux millions de clients, et elle bénéficiera ainsi de solutions technologiques innovantes.

### 2. Présentation de la SAA<sup>52</sup>

La SAA, Entreprise Publique Économique et société par Actions, active sur le marché depuis 60 ans. Elle est parmi les plus anciennes compagnies d'assurances. Agréée pour pratiquer l'ensemble des branches d'assurance de dommage ainsi que la réassurance. Elle dispose de plus de 532 points de vente, dont 234 agents généraux, des guichets bancaires dans le cadre des conventions de bancassurance, passées avec trois banques publiques qui sont, la BADR, la BDL et la BNA. La SAA a signé par ailleurs des protocoles d'accord avec 42 cabinets de courtage. Elle dispose d'une filiale d'expertise et détient des participations dans plusieurs entreprises, dont AMANA, pratiquant les assurances de personnes, en partenariat avec la MACIF, la BADR et la BDL.

La SAA conserve l'ascendant sur le marché des assurances de dommage, et demeure le premier assureur de la place avec 22 % de part de marché. Avec ses 4140 collaborateurs dont la moitié interviennent dans le cœur de métier, la SAA propose aux particuliers et aux entreprises des solutions assurantielles adaptées et compétitives. Grâce aux résultats encourageants enregistrés en matière de diversification constituant, par ailleurs, l'axe majeur de sa stratégie, la SAA a amélioré la configuration de son portefeuille en ramenant la part des branches hors automobile à plus de 30 %, tout en maintenant une croissance de la branche automobile, malgré la quasi-stagnation du parc assurable due à l'arrêt des importations de véhicules depuis 2014.

En dépit d'un exercice marqué par une période d'instabilité avant le retour à l'ordre Institutionnel ; la SAA a pu maintenir ses performances opérationnelles et consolider sa position sur le marché.

#### 2.1. La structure de la SAA

La compagnie d'assurance SAA est organisée sous forme de filiales et de direction régionale. Ces dernières sont subdivisées en agences.

La filiation revêt un caractère stratégique visant à mieux organiser ses activités techniques et à se départir des services de soutien dans le but de concentrer ses forces potentielles sur le métier d'assurance. C'est ainsi qu'elle a créé des filiales spécialisées dans les domaines suivants :

---

<sup>52</sup>Document interne de la société nationale d'assurance

- La Société Algérienne des Expertises (SAE) dont la mission principale est de réaliser des travaux d'expertise en automobile et en risque divers, aussi bien pour le compte des structures de la SAA que pour les autres compagnies des secteurs des assurances. Elle a également pour mission de réaliser des travaux de contrôle techniques des véhicules. Société d'Assurance de Prévoyance et de sante (AMANA), en partenariat avec la MACIF, la Banque de Développement Local (BDL) et la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR). La mission consiste à développer les produits d'assurances vie et de capitalisation.
- La filiale assistance au véhicule, Inter Partner Assistance (IPA). Sa mission porte sur l'assistance aux véhicules et leur occupant en cas de panne.
- La filiale imprimerie des assurances, en partenariat avec la Compagnie Centrale de Réassurance (CCR) dont la mission porte sur la conception et la réalisation des travaux d'impression tant pour le compte de la SAA, de la CCR que pour le compte des tiers.

La structure de la SAA diffère selon les niveaux. Au niveau de la direction générale, la structure est constituée en division répartie en quinze régions, dont 4 se trouvent au centre du pays. La direction régionale de Tizi-Ouzou regroupe les agences des wilayas de Tizi-Ouzou, Bejaia, Bouira et Boumerdes. Le nombre d'agence couvert par la direction régionale est de soixante et onze agences dont cinquante et trois se trouvent à Tizi-Ouzou.

#### 2.1.1. La Direction Centrale

Le Siège est situé au Quartier des affaires à Bab-Ezzouar, dans le but de renforcer la compagnie dans sa dynamique commerciale. Il constitue la cellule centrale ayant pour but la synthèse des objectifs attendus au cours de l'exercice par l'ensemble des Directions Régionales, que ce soit en production ou en sinistres. En plus de l'exploitation de ces résultats, le siège effectue des contrôles, s'occupe de la production, dirige et conseille les agences par le biais des directions régionales. Nous allons présenter brièvement certaines directions qui sont liées à la direction centrale.

- **La direction des Finances et de la Comptabilité** Cette direction est chargée de :
  - 199 Assurer l'organisation, la coordination et le suivi des activités comptables des différentes structures de l'entreprise ;
  - 200 Centraliser et exploiter les opérations comptables et financières de l'entreprise ;

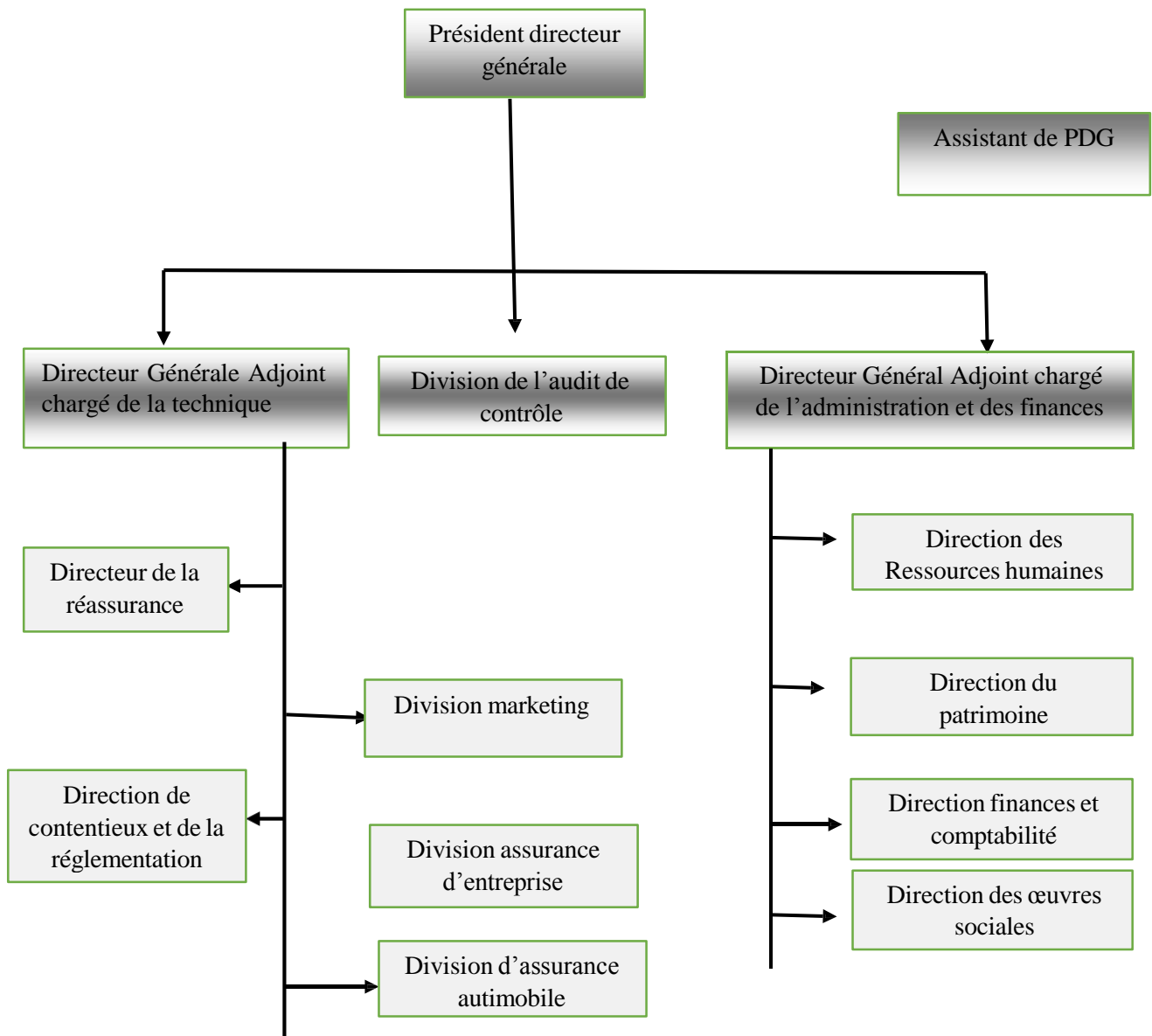
- 201 Etablir les balances comptables mensuelles, les rapports trimestriels sur les recouvrements, le compte rendu et le bilan annuel de l'entreprise ;
- 202 Entretien des relations avec les commissaires au compte.

#### **2.1.2.1. La structure de la direction régionale**

La direction régionale de Tizi-Ouzou a son siège à Tizi-Ouzou et regroupe 48 agences dont 28 agences directes (21 à Tizi-Ouzou, 4 à Boumerdes, 3 à Bouira), et 20 Agences Intermédiaires. Toutes ces agences offrent les mêmes services.

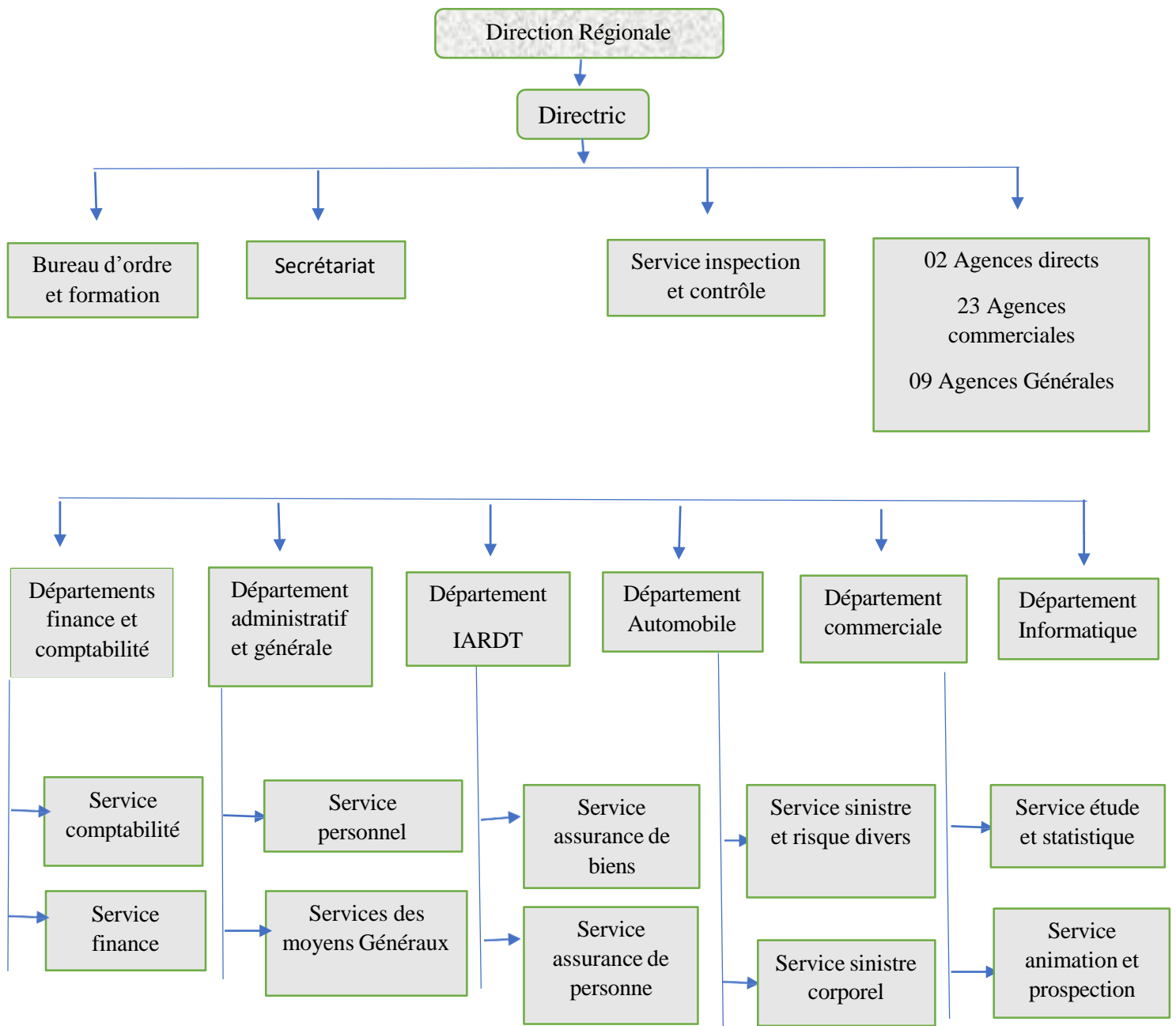
La différence entre l'agence directe et l'agence intermédiaire est que l'agence directe est dirigée par le directeur nommé par la direction générale, toutes les charges de fonctionnements et les salaires du personnel sont pris en charge par la direction régionale. Tandis que l'agence intermédiaire est une agence privée, courtier de la SAA, les charges de fonctionnement et les salaires sont payés par le biais des commissions. De ce fait, les agences Privées sont très appréciées car le fait de chercher à être plus compétitif les poussent à offrir des services de qualité.

Figure 6 : Organisme de la direction générale



Source : Document interne à la SAA

**Figure 7 : Organigramme de la direction SAA de Tizi-Ouzou**



Source : Document interne à la SAA

### 2.1.3. Les Agences

Mises directement sous la responsabilité des Directions Régionales, les agences sont la base de chaque entreprise et l'organisme responsable de la vente des produits de la société. Elles sont en contact direct avec les clients. Elles ont deux fonctions principales : administrative et technique.

**La fonction administrative** : Elle se définit par la tenue des registres d'émission et d'annulation de contrat, des échéanciers et des états statistiques et décennaires.

**La fonction technique** : Elle se définit par la réalisation des contrats et avenants, le contrôle des garanties que l'assuré a souscrites et la tarification de celles-ci.

Une agence est une entité à caractère commercial, financier et économique. C'est un point de vente (un lieu de production et de distribution). Elle est soumise au contrôle du chef d'agence qui a pour tâche de superviser le travail et de veiller à la bonne organisation des services. Il doit être en mesure de relever les erreurs possibles et qui peuvent engager sa responsabilité et celle de l'agence.

L'agence est structurée en trois services : Service production, services sinistres et service Comptabilité.

### 2.1.4. Réseau de distribution de la société National d'assurance

La SAA compte :

➤ 15 directions régionales dont :

Alger I

Alger II

Alger III

Tizi-Ouzou

Oran

Rélizane

Tlemcen

Sidi Bel Abbès

Mouzaia

Annaba

Sétif

Batna

Ourglà

Béchar

➤ 650 agences dont :

• Agences directes

199 agences généraux agréés (AGA)

137 agences bancassurances.

- 15 filiales dont :
  - Imprimerie
  - Exact plus
  - SAE
  - HEA
- 3 Centres de formation dont :
  - Oran
  - Batna
  - Tizi-Ouzou

### **2.1.5. Activités de la Société Nationale d'Assurance « SAA »**

Les catégories qui entrent dans le champ d'activité de la **SAA** sont :

- Assurance de personne.
- Assurance incendie.
- Assurance automobile.
- Assurance garantie responsabilité civile.
- Assurance Individuelle accident.
- Assurance catastrophe naturelle.
- Assurance agricole.
- Assurance de transport.
- Assurance multirisque professionnelle qui est l'axe de notre travail.

### **3. Présentation de l'agence SAA 2016 Tizi-Ouzou**

Notre cas d'étude fait pratique de l'agence c'est une agence directe qui porte le code 2016 qui a été créé en avril 1984 à la cite babouche pour être mieux place ou client et leur service. C'est une agence de la classe B et composée de plus de 10 employée.

Dans le bute de représenter la SAA dans la wilaya de Tizi-Ouzou, l'agence SAA 2016 met à la disposition de la clientèle locale ses services dans l'ensemble des branches d'assurance.

#### **Les branches de dommages :**

- L'automobile ;
- L'incendie et événements naturels ;
- La responsabilité civile générale ;

### **Chapitre 3 : L'assurance MRH à la SAA : Enquête et perspectives d'amélioration**

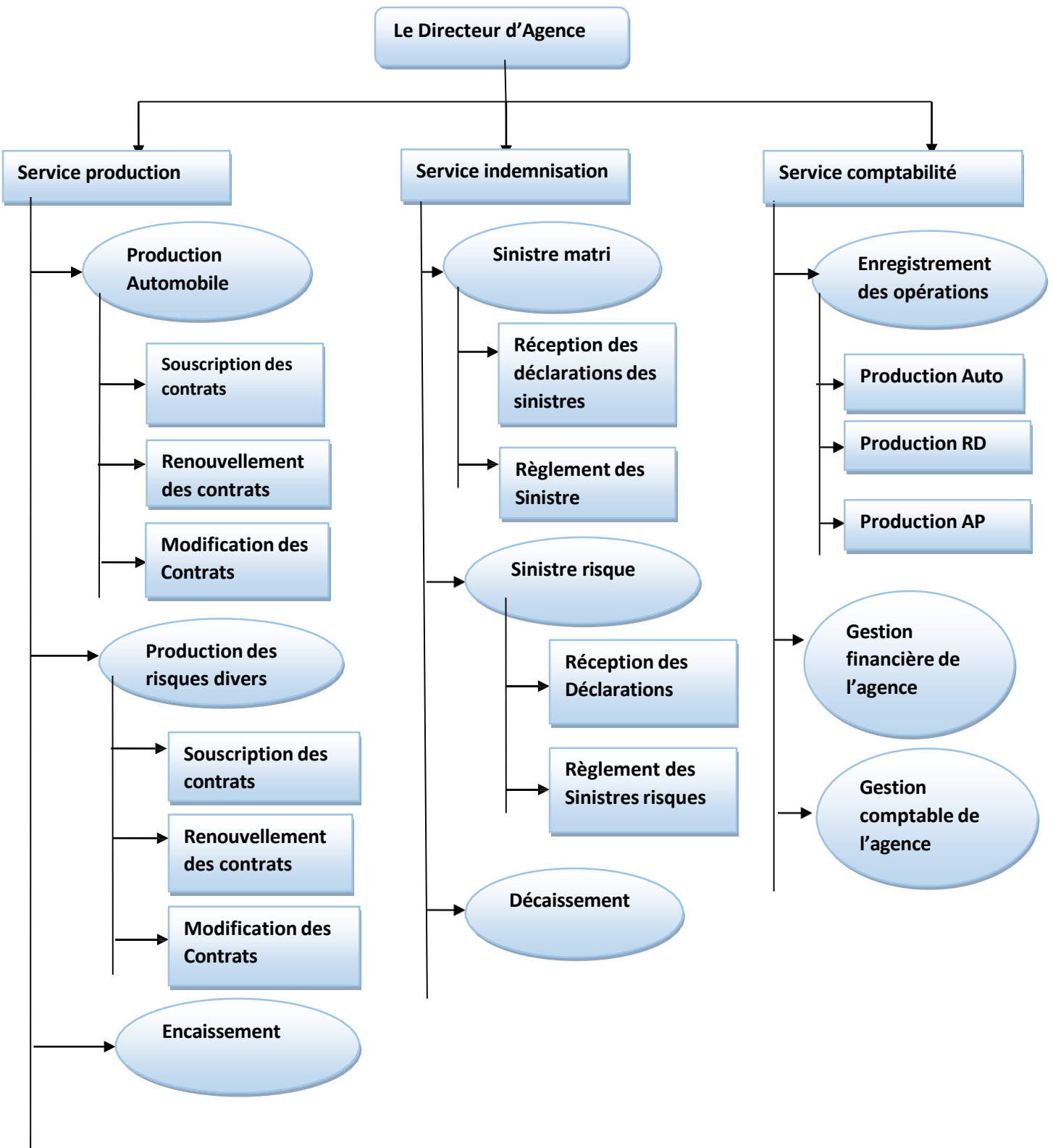
---

- Les autres dommages aux-biens ;
- L'assurance mortalité animaux ;
- Le matériel agricole ;
- Le transport par vie (terrestre, aérienne et maritime)

#### **L'organisation de l'agence « SAA 2016 »**

Les agences d'une ou plusieurs Wilaya dorment une Direction Régionale à la tête de la quelle est placé le Directeur Régional qui est la plus haute autorité de celle-ci. Chaque agence comprend au minimum deux services. L'agence SAA 2016 est constituée d'un Directeur d'Agence et de différents services. Avant de les présenter, nous tenons à faire une représentation schématisée

Figure 8 : Organigramme de l'agence SAA 2016



### **Section 2 : Méthodologie de la recherche**

Afin de mieux comprendre les pratiques liées à l'assurance multirisque habitation (MRH) au sein de la SAA, nous avons adopté une démarche empirique fondée sur la collecte d'informations directement auprès du personnel de la direction régionale. Cette approche vise à confronter les dimensions théoriques de la MRH à la réalité du terrain, à travers l'expérience des agents chargés de la commercialisation, du suivi des contrats et de la gestion des sinistres.

Dans cette perspective, nous avons élaboré un questionnaire structuré, conçu pour recueillir des données précises sur les modalités de gestion de la MRH, les perceptions des assurés rapportées par les agents, les difficultés rencontrées dans l'application du contrat, ainsi que les perspectives d'amélioration. Cette section présente donc la problématique spécifique à cette enquête, les caractéristiques de l'outil utilisé, le profil des répondants et la méthode d'analyse employée pour interpréter les résultats obtenus.

#### **1. Présentation de l'enquête**

Dans le but de mieux appréhender la réalité du contrat multirisque habitation (MRH) au sein de la Société Algérienne d'Assurance (SAA), une enquête de terrain a été conduite auprès de professionnels exerçant à la direction régionale. Cette démarche vise à recueillir des données empiriques sur la manière dont le contrat est proposé, compris, géré et perçu au quotidien par les acteurs internes de l'entreprise.

L'étude de terrain menée au sein de la direction régionale de la SAA vise à comprendre en profondeur les pratiques liées à la commercialisation et à la gestion du contrat multirisque habitation (MRH), tel qu'il est mis en œuvre par les agents de l'entreprise. Elle a pour but de confronter la théorie assurantielle aux réalités opérationnelles observées sur le terrain, afin de mettre en évidence les écarts, les points forts, mais aussi les défaillances du système actuel.

De manière plus précise, cette enquête poursuit les objectifs suivants :

- Évaluer la place effective du contrat MRH dans le portefeuille des produits proposés par les agents de la SAA, ainsi que la fréquence de sa souscription ;
- Identifier les profils types d'assurés, les garanties les plus demandées et celles qui posent problème en termes de compréhension ;
- Apprécier les outils de présentation et d'information utilisés par les conseillers, ainsi que leur efficacité dans la sensibilisation des clients ;

- Analyser les pratiques de gestion des sinistres, les délais d'indemnisation et les modalités de déclaration ;
- Mesurer le niveau de satisfaction des assurés, tel qu'il est perçu par les agents, et recenser les motifs principaux de réclamations et de résiliations ;
- Repérer les principales faiblesses du produit, qu'il s'agisse de la tarification, du manque de digitalisation, ou du déficit de communication ;
- Dégager des pistes d'amélioration réalistes, à partir des observations formulées par les professionnels en poste.

Ces objectifs permettent ainsi de guider l'analyse des résultats dans une perspective à la fois descriptive, critique et constructive, en tenant compte des attentes des assurés, des contraintes internes de gestion et des défis concurrentiels auxquels fait face la SAA.

### **2. Outil de collecte : le questionnaire**

#### **2.1. Justification du choix de l'outil**

Le questionnaire a été retenu comme principal outil de collecte des données empiriques en raison de sa simplicité d'administration, de sa rapidité d'exécution, et de sa capacité à fournir des informations comparables entre plusieurs répondants. Cet outil est particulièrement adapté dans un contexte où les ressources sont limitées, tant en termes de temps que d'effectif, comme c'est le cas pour cette étude menée au sein de la direction régionale de la SAA.

En outre, le questionnaire permet d'obtenir à la fois des données quantitatives (sous forme de pourcentages, fréquences, etc.) et qualitatives (via certaines questions ouvertes), facilitant ainsi une analyse mixte. Il garantit aussi une certaine anonymat pour les répondants, ce qui favorise la sincérité des réponses, notamment lorsqu'il s'agit d'aborder des points sensibles comme les dysfonctionnements, les retards ou les sources d'insatisfaction.

Enfin, l'usage du questionnaire permet de couvrir un large éventail de thématiques liées au contrat multirisque habitation, tout en maintenant une structure standardisée, facilitant le traitement statistique et l'interprétation croisée des résultats.

#### **2.2. Contenu du questionnaire**

Le questionnaire administré comporte 7 parties, chacune correspondant à un axe essentiel de l'étude. Les questions sont en majorité fermées (à choix unique ou multiple), mais quelques questions ouvertes ont été intégrées pour recueillir des observations qualitatives.

Les principaux axes abordés sont :

- **Identification du répondant** : Fonction au sein de la SAA, ancienneté dans le secteur.
- **Analyse de l'offre MRH** : Part de la MRH dans le portefeuille, profils d'assurés, fréquence de proposition du produit, modalités de tarification.
- **Garanties, compréhension et perception du contrat** : Garanties les plus demandées, celles mal comprises, compréhension globale du contrat par les assurés, notion de franchise.
- **Présentation du contrat et outils utilisés** : Moyens de communication (supports papier, digital, etc.), formations reçues, campagnes de sensibilisation.
- **Gestion des sinistres** : Types de sinistres fréquents, délais de traitement, outils de gestion, moyens de déclaration, recours à l'expertise.
- **Satisfaction et réclamations** : Niveau de satisfaction des assurés, fréquence des réclamations (primes, indemnisations), respect des délais, motifs de résiliation.
- **Faiblesses, améliorations et perspectives** : Limites de l'offre actuelle, domaines à améliorer (digitalisation, tarification, communication), perception de l'évolution du marché, défis à relever.

Ce découpage permet de traiter de manière structurée et exhaustive les différentes dimensions du contrat MRH à la SAA, en croisant les pratiques internes et les perceptions du personnel interrogé.

### 3. Échantillon interrogé

#### 3.1. Nombre de répondants

L'étude empirique menée au sein de la direction régionale de la SAA repose sur l'analyse des réponses fournies par cinq (5) agents directement impliqués dans la gestion ou la commercialisation des contrats d'assurance multirisque habitation (MRH).

Bien que ce nombre puisse paraître modeste, il s'explique par des contraintes d'effectif et de disponibilité des personnels concernés, ainsi que par la nature qualitative et ciblée de l'enquête. Ce faible effectif n'a pas empêché de recueillir des informations riches et détaillées, notamment grâce à la diversité des fonctions occupées par les répondants.

Chaque agent interrogé a apporté un éclairage spécifique, en fonction de son rôle dans la chaîne de traitement du contrat MRH : relation client, suivi administratif, gestion des

sinistres ou encore supervision d'agence. Ainsi, les données issues de ces cinq questionnaires offrent une vision transversale du fonctionnement de l'assurance MRH au sein de cette structure.

Ce nombre de répondants permet donc de dégager des tendances significatives tout en restant conscient des limites statistiques de l'échantillon. L'objectif étant ici moins de généraliser les résultats à l'échelle nationale que de comprendre finement les pratiques locales, dans une optique d'amélioration du service.

### 3.2. Profils des agents de la SAA enquêtés

L'échantillon retenu pour cette étude est composé de cinq agents issus de la direction régionale de la SAA, sélectionnés pour leur expérience directe avec le contrat multirisque habitation (MRH). L'analyse de leurs profils met en évidence une diversité fonctionnelle qui permet de croiser différents points de vue internes à l'entreprise.

#### 3.2.1. Fonctions exercées

Les répondants occupent des postes variés :

- 3 conseillers clientèle, dont la mission principale est la présentation des offres, le conseil aux clients et la conclusion des contrats ;
- 3 gestionnaires de contrats, chargés du suivi administratif, de la tarification et de la gestion technique des dossiers ;
- 2 responsables d'agence, assurant un rôle de coordination et de supervision du personnel et des opérations commerciales.

Il est à noter que certains agents cumulent plusieurs responsabilités (ex. : conseiller et gestionnaire), ce qui reflète la polyvalence exigée dans les structures locales et explique le chevauchement des chiffres.

#### 3.2.2. Ancienneté dans le secteur de l'assurance

L'ensemble des agents enquêtés dispose d'une **solide expérience professionnelle** :

- 4 répondants justifient de plus de 10 ans d'ancienneté, ce qui leur confère une connaissance approfondie du secteur et des évolutions du produit MRH.
- 1 répondant a entre 5 et 10 ans d'expérience, témoignant également d'une certaine stabilité dans le poste.

Cette ancienneté constitue un facteur favorable à la fiabilité des données recueillies, car elle permet aux répondants de porter un regard informé et critique sur les pratiques commerciales, les attentes des clients et les procédures internes de la SAA.

### **3. Limites de l'étude**

Bien que cette enquête ait permis de recueillir des informations précieuses sur la gestion du contrat multirisque habitation (MRH) au sein de la SAA, certaines limites méthodologiques doivent être soulignées afin de situer les résultats dans leur juste portée.

#### **3.1. Taille réduite de l'échantillon**

L'étude repose sur un échantillon restreint de cinq (5) répondants, tous issus de la même direction régionale. Ce faible nombre de participants s'explique principalement par :

- des contraintes d'accès aux données internes,
- une disponibilité limitée des agents,
- la sensibilité du sujet dans un contexte professionnel.

Si cette taille d'échantillon ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble du réseau national de la SAA, elle autorise néanmoins une analyse qualitative approfondie, centrée sur un terrain spécifique et représentatif de certaines pratiques courantes.

#### **3.2. Risque de biais de réponse**

Un biais de réponse peut également être envisagé, dans la mesure où les agents interrogés sont eux-mêmes impliqués dans la commercialisation et la gestion du contrat MRH. Plusieurs facteurs peuvent influencer la sincérité ou la précision des réponses :

- une tendance à minimiser les dysfonctionnements pour ne pas porter atteinte à l'image de l'entreprise ;
- une perception subjective influencée par l'expérience personnelle de l'agent ;
- une éventuelle méconnaissance de certains aspects techniques du contrat.

Pour atténuer ce biais, le questionnaire a été rendu anonyme et conçu de manière neutre, en évitant les formulations suggestives.

#### **3.3. Spécificité géographique**

Enfin, les données recueillies proviennent d'un seul site (direction régionale), ce qui limite la portée territoriale de l'étude. Il est donc possible que certaines conclusions ne soient

pas transposables à d'autres agences, notamment en milieu rural ou dans des zones à forte densité urbaine.

En dépit de ces limites, les résultats obtenus restent pertinents dans une perspective exploratoire, et ils offrent une base solide pour formuler des recommandations ciblées, tout en appelant à des recherches complémentaires à plus grande échelle.

#### **4. Démarche de traitement et d'analyse des données**

L'analyse des données recueillies dans le cadre de cette enquête repose sur une approche descriptive et qualitative, visant à faire ressortir les tendances générales, les points d'accord entre les répondants, ainsi que les divergences notables. Cette démarche a été adoptée afin d'interpréter de manière rigoureuse les résultats du questionnaire tout en tenant compte du faible effectif de l'échantillon.

##### **4.1. Méthode d'analyse descriptive**

La première phase d'analyse a consisté à effectuer un traitement quantitatif simple des réponses fermées, par le calcul de fréquences et de pourcentages. Cette méthode permet d'identifier rapidement les tendances dominantes dans les réponses aux questions à choix unique ou multiple.

Les résultats sont présentés sous forme de tableaux de synthèse (ex. : nombre de répondants pour chaque fonction, ancienneté, perception de garanties, etc.), ce qui facilite la lecture et la comparaison des réponses.

Cette approche permet ainsi :

- de visualiser le niveau de connaissance et de perception du contrat MRH par les agents interrogés ;
- de quantifier certains dysfonctionnements rapportés (ex. : délais de traitement des sinistres, fréquence des réclamations) ;
- d'évaluer l'importance relative des différents critères (tarification, garanties demandées, outils utilisés, etc.).

##### **4.2. Catégorisation des réponses**

Pour les questions ouvertes ou les options multiples incluant des commentaires, une analyse qualitative par regroupement thématique a été réalisée. Les réponses ont été classées selon des catégories homogènes, permettant d'identifier les représentations communes, les critiques récurrentes ou les propositions d'amélioration.

Par exemple :

- Les termes liés aux faiblesses du contrat (retards, manque de digitalisation, complexité) ont été regroupés dans des catégories telles que « délais de traitement », « lacunes technologiques », « communication client ».
- Les suggestions d'amélioration ont été regroupées autour de grands axes stratégiques : tarification, formation, sensibilisation, digitalisation, etc.

Cette démarche de catégorisation offre une meilleure lisibilité des données non chiffrées et permet de mettre en valeur la richesse des témoignages, souvent plus nuancés que les simples cases à cocher. La combinaison d'une analyse descriptive et d'un traitement qualitatif permet de restituer de manière équilibrée les résultats de l'enquête, en tenant compte à la fois de leur portée statistique limitée et de leur intérêt interprétatif dans une perspective d'amélioration des pratiques.

### Section 3 : Analyse et interprétation des résultats

Cette section présente les résultats de l'enquête réalisée auprès de cinq agents de la direction régionale de la SAA, en lien avec le contrat d'assurance multirisque habitation (MRH). Elle a pour objectif de restituer, de manière analytique, les perceptions, pratiques et difficultés rencontrées sur le terrain. L'interprétation des données s'organise autour de six grands axes : le positionnement de la MRH dans l'activité des agents, la compréhension du contrat par les assurés, les outils de communication utilisés, la gestion des sinistres, le niveau de satisfaction client et enfin, les perspectives d'amélioration perçues par les professionnels.

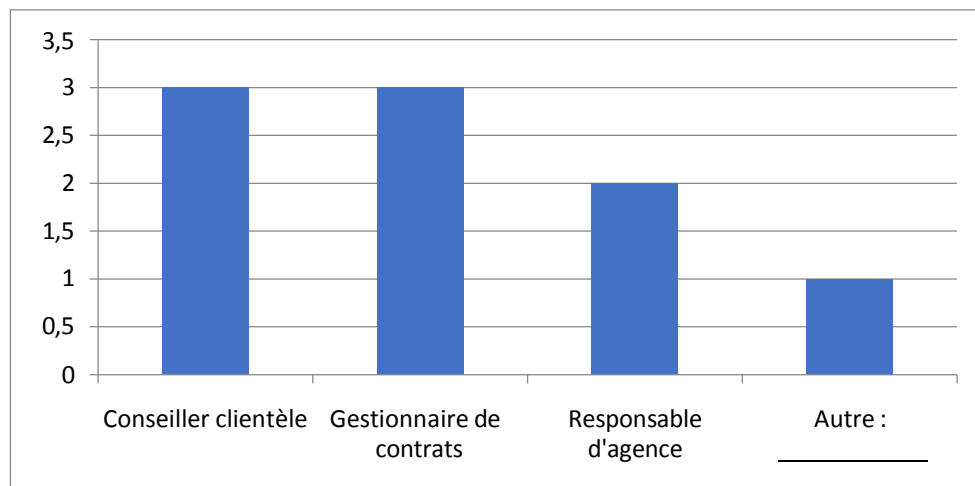
#### 1. Profil des répondants

##### 1.1. Fonctions exercées

Le premier graphique montre les différentes fonctions occupées par les agents de la SAA qui ont répondu au questionnaire. On remarque que certains agents occupent plusieurs postes à la fois.

- 3 agents sur 5, soit 60 %, sont conseillers clientèle.
- 3 agents sur 5 sont aussi gestionnaires de contrats.
- 2 agents sur 5, soit 40 %, sont responsables d'agence.
- Enfin, 1 agent (soit 20 %) a mentionné une autre fonction.

Figure 9 : Fonction exercée



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Cela montre que les agents interrogés ont souvent plus d'un rôle dans leur travail. Ils s'occupent à la fois de conseiller les clients, de gérer les contrats, et parfois de diriger une agence. Cette situation est fréquente dans les agences locales où les équipes sont réduites.

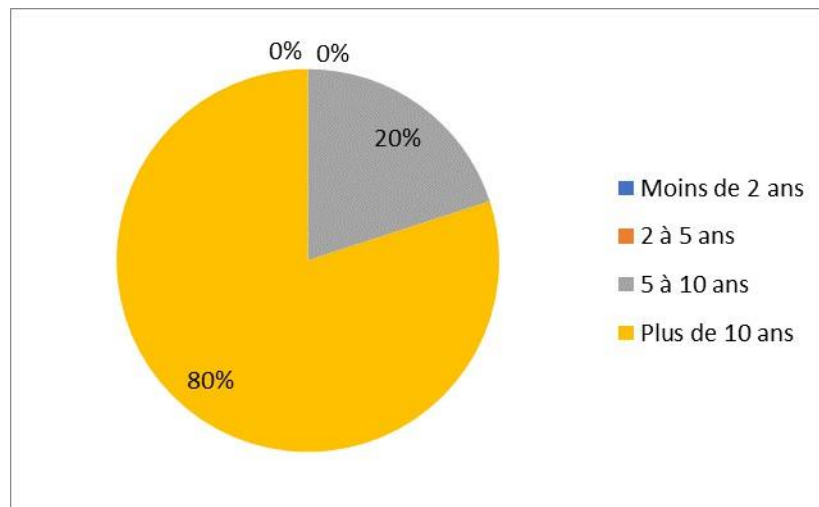
Cette polyvalence peut être un avantage car elle donne aux agents une vision globale du contrat multirisque habitation (MRH). Mais cela peut aussi poser des difficultés, car gérer plusieurs tâches peut rendre le travail plus compliqué et fatigant.

### 1.2. Ancienneté et expérience dans le domaine

Le deuxième graphique montre l'ancienneté des agents interrogés dans le domaine de l'assurance.

- 4 agents sur 5, soit 80 %, ont plus de 10 ans d'expérience.
- 1 seul agent (soit 20 %) travaille dans le secteur depuis entre 5 et 10 ans.
- Aucun répondant n'a moins de 5 ans d'ancienneté.

**Figure 10 : Ancienneté**



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats montrent que les personnes qui ont répondu au questionnaire sont des agents expérimentés. Ils connaissent bien le fonctionnement des assurances et ont beaucoup d'années de pratique dans le domaine. Cela rend leurs réponses fiables et utiles pour comprendre les forces et les faiblesses du contrat multirisque habitation (MRH) proposé par la SAA.

Grâce à leur expérience, ces agents ont pu donner des avis basés sur des situations réelles, qu'ils ont vécues avec les clients et les sinistres.

### 2. Perception de l'offre MRH à la SAA

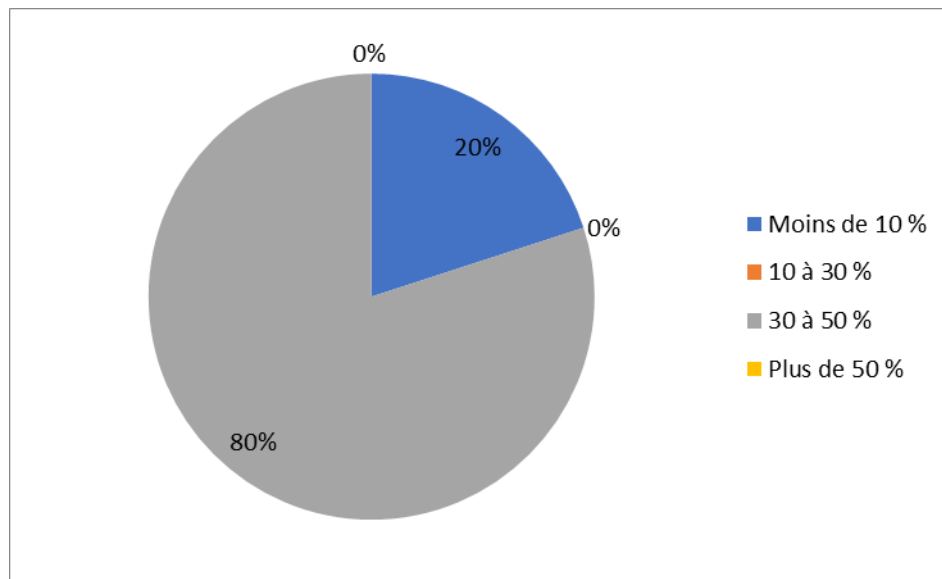
Dans cette partie, nous allons présenter comment les agents de la SAA perçoivent l'offre Multirisque Habitation (MRH), à travers plusieurs aspects : la personnalisation du contrat, les critères de tarification, les garanties demandées par les assurés, et la compréhension générale du contrat.

#### 2.1. Poids dans le portefeuille

Le graphique ci-dessous montre la part que représente le contrat Multirisque Habitation (MRH) dans l'activité des agents interrogés.

- 4 agents sur 5 (soit 80 %) déclarent que les contrats MRH représentent entre 30 % et 50 % de leur portefeuille.
- 1 agent (soit 20 %) indique que la part de la MRH est inférieure à 10 %.
- Aucun agent n'a signalé une part supérieure à 50 %.

**Figure 11 : Part de la MRH dans le portefeuille**



**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats montrent que le contrat MRH occupe une place assez importante dans l'activité commerciale des agences SAA, même si ce n'est pas le produit principal. Une part située entre 30 % et 50 % reste significative, ce qui montre que la MRH est fréquemment proposée et souscrite, surtout dans les zones urbaines où les besoins en couverture habitation sont plus présents.

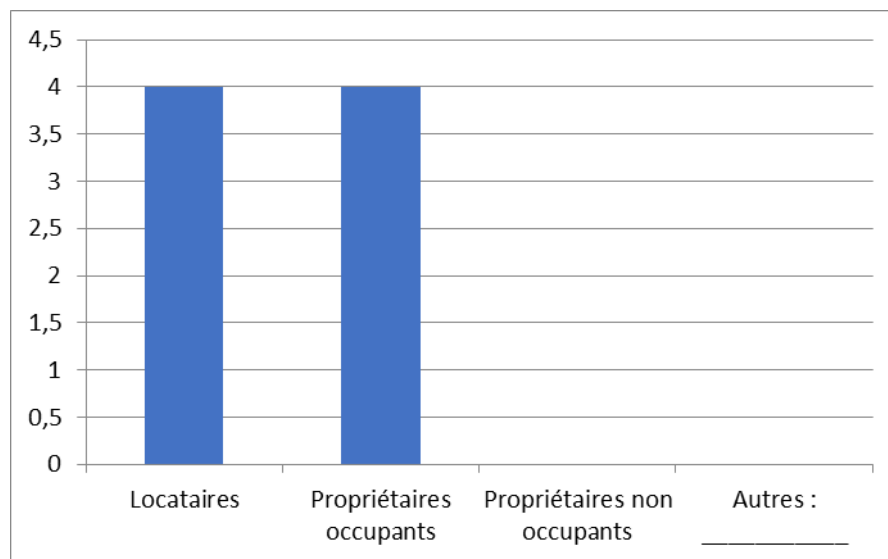
Cela signifie aussi que les agents sont habitués à gérer ce type de contrat, ce qui donne de la valeur à leurs réponses et à leur retour d'expérience.

### 2.2. Typologie des assurés

Ce graphique présente les profils des clients qui souscrivent le plus souvent à une assurance multirisque habitation (MRH) auprès de la SAA, selon les agents interrogés.

- 4 agents sur 5, soit 80 %, ont indiqué que les locataires sont parmi les clients les plus fréquents.
- 4 agents sur 5 (encore 80 %) ont aussi cité les propriétaires occupants.
- Aucun agent (0 %) n'a mentionné les propriétaires non occupants comme profil courant.

Figure 12 : Typologie des assurés



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats montrent que la MRH est principalement souscrite par des personnes qui vivent dans leur logement, qu'ils soient locataires ou propriétaires. En revanche, les propriétaires qui louent leurs biens semblent peu concernés par cette assurance ou ne sont pas encore ciblés par les campagnes de la SAA.

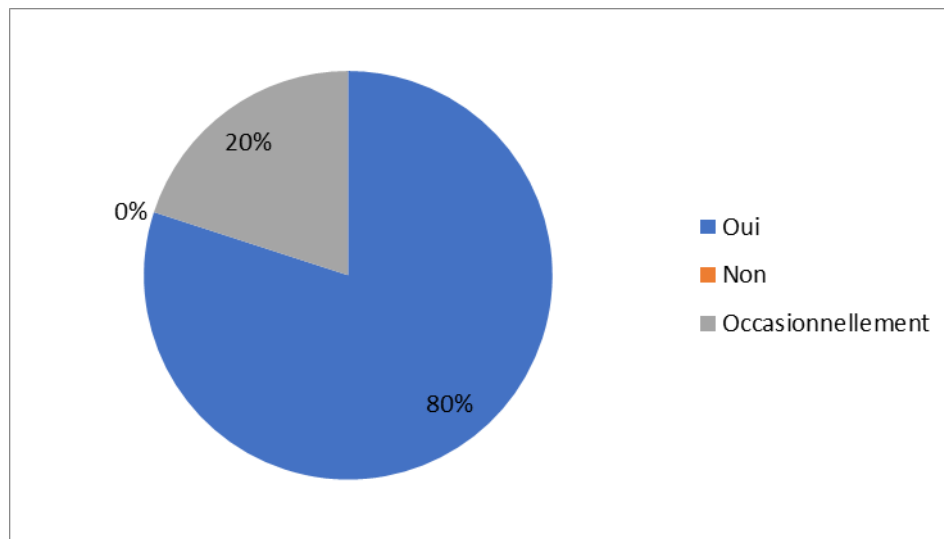
Cela peut s'expliquer par un manque de sensibilisation ou par le fait que certains propriétaires considèrent que c'est au locataire de s'assurer. Pourtant, ce public pourrait représenter une opportunité de développement pour la MRH à l'avenir.

### 2.3. Fréquence de proposition de la MRH

Le graphique ci-dessous montre à quelle fréquence les agents de la SAA proposent le contrat Multirisque Habitation (MRH) à leurs clients.

- 4 agents sur 5, soit 80 %, déclarent proposer souvent la MRH.
- 1 agent (soit 20 %) affirme la proposer occasionnellement.
- Aucun des agents n'a répondu non.

**Figure 13 : Fréquence de proposition de la MRH**



**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces données montrent que le contrat MRH fait partie des produits activement proposés par les agents de la SAA. La plupart des agents le proposent de manière systématique ou régulière, ce qui confirme son intégration dans la stratégie commerciale de l'entreprise.

Cependant, le fait qu'un agent ne le propose qu'occasionnellement peut indiquer que certains profils de clients ne sont pas toujours intéressés ou que l'agent préfère se concentrer sur d'autres types d'assurances (auto, santé, etc.).

Cela souligne l'importance de mieux former les agents à valoriser la MRH, surtout dans un contexte où les risques liés à l'habitat (incendie, vol, dégâts des eaux) sont en augmentation.

### 3. Niveau de compréhension du produit par les clients

Cette partie présente ce que pensent les agents de la SAA à propos de la compréhension du contrat MRH par les assurés.

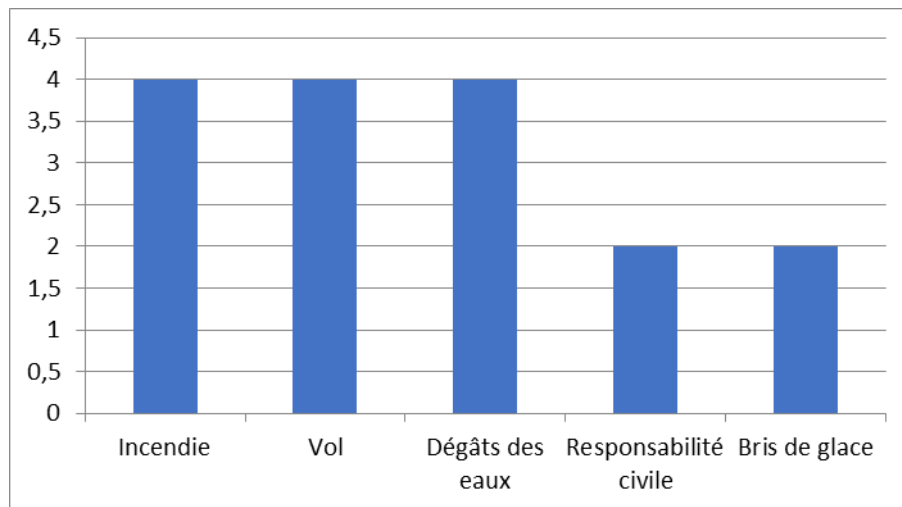
#### 3.1. Garanties les plus demandées et les moins comprises

Le graphique suivant montre les garanties que les assurés demandent le plus souvent lors de la souscription d'un contrat Multirisque Habitation (MRH).

Selon les réponses des agents :

- 4 agents sur 5 (soit 80 %) disent que les clients demandent surtout les garanties incendie, vol et dégâts des eaux.
- 2 agents sur 5 (soit 40 %) mentionnent aussi la responsabilité civile et le bris de glace.

Figure 14 : Garantie demandées



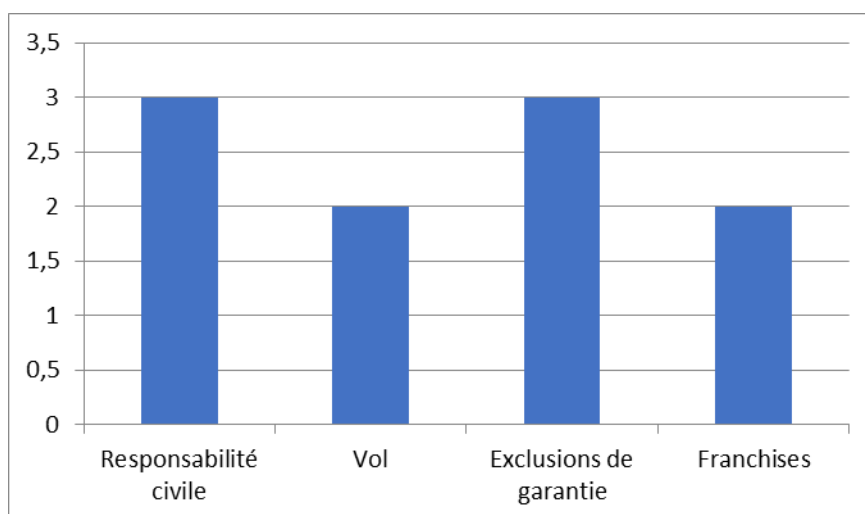
Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats montrent que les assurés cherchent avant tout à se protéger contre les risques les plus courants et visibles dans leur logement. Les sinistres liés à l'eau, aux incendies ou aux cambriolages sont ceux qui inquiètent le plus les clients. Cela explique pourquoi ces garanties sont les plus populaires.

Les agents ont aussi été interrogés sur les garanties que les clients **comprennent mal**.

- Responsabilité civile et exclusions de garantie : mal comprises par 3 agents sur 5 (soit 60 %).
- Franchise et vol : mal comprises par 2 agents sur 5 (soit 40 % chacun).

Figure 15 : Garanties mal comprises



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces données montrent que certains aspects du contrat, plus techniques ou juridiques, sont mal compris par les clients. Par exemple, la responsabilité civile est parfois confondue avec d'autres types de couverture, et les exclusions (ce que le contrat ne couvre pas) sont souvent ignorées.

Cela peut poser problème au moment d'un sinistre, car le client peut penser qu'il sera indemnisé alors que ce n'est pas prévu dans le contrat. Il est donc très important d'expliquer clairement ces garanties dès le départ pour éviter les malentendus.

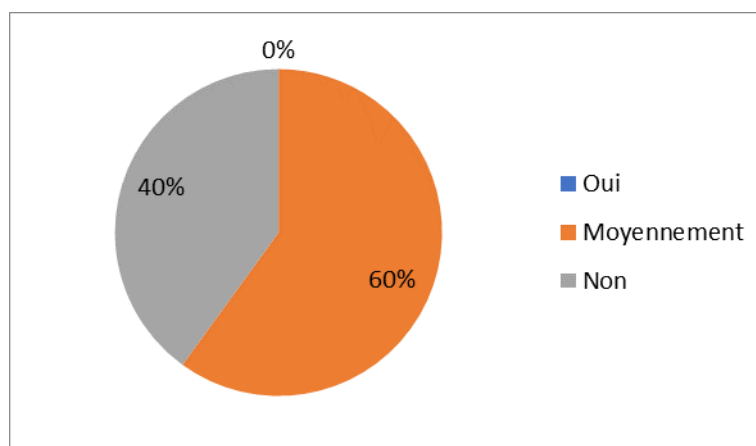
#### 3.2. Notion de franchise

Le graphique ci-dessous montre comment les agents de la SAA évaluent la compréhension de la franchise par les assurés ayant souscrit une assurance multirisque habitation (MRH).

Les résultats sont les suivants :

- 3 agents sur 5 (soit 60 %) estiment que les clients comprennent moyennement ce qu'est une franchise.
- 2 agents sur 5 (soit 40 %) disent que les clients la comprennent mal.
- Aucun agent n'a indiqué que la notion de franchise est bien comprise.

**Figure 16 : Notion de franchise**



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats indiquent clairement que la franchise est une notion encore floue pour la majorité des assurés. Beaucoup de clients ne savent pas exactement à quoi elle correspond, ou pensent qu'ils seront remboursés à 100 % en cas de sinistre.

En réalité, la franchise représente le montant qui reste à la charge du client, même après l'intervention de l'assurance. Si ce point n'est pas bien expliqué dès le départ, cela peut entraîner des déceptions ou des réclamations après un sinistre.

Il est donc essentiel que les agents prennent le temps d'expliquer clairement la franchise lors de la souscription. Cela permettrait d'éviter les malentendus et d'améliorer la relation de confiance entre l'assureur et l'assuré.

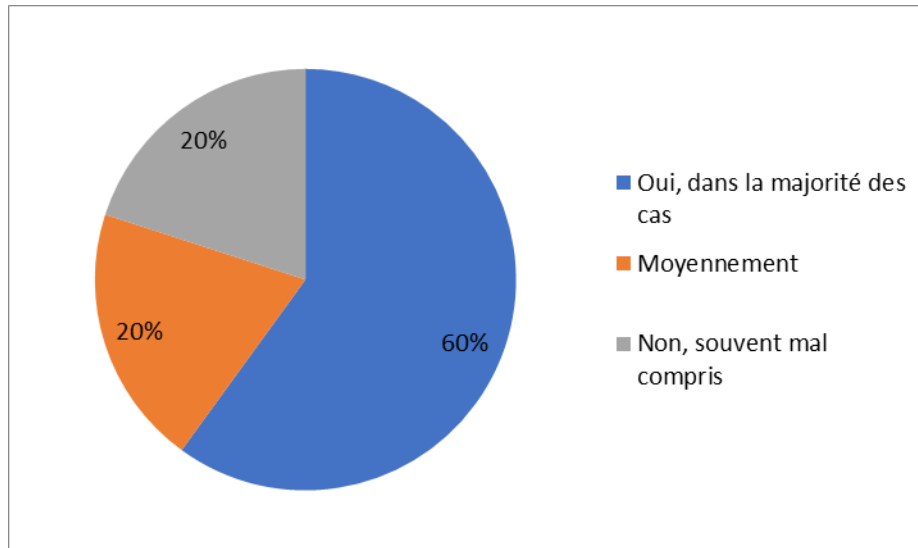
#### 3.3. Niveau global de compréhension

Ce graphique présente ce que pensent les agents de la SAA du niveau général de compréhension du contrat Multirisque Habitation (MRH) par les clients.

Les réponses sont réparties comme suit :

- 3 agents sur 5 (soit 60 %) considèrent que les clients comprennent bien le contenu du contrat.
- 1 agent (20 %) pense que les clients le comprennent moyennement.
- 1 autre agent (20 %) estime que les clients le comprennent mal.

**Figure 17 : Niveau global de compréhension**



**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats montrent que la majorité des clients comprennent dans l'ensemble le fonctionnement du contrat MRH. Cela peut être le résultat du travail des agents qui prennent le temps d'expliquer les principales garanties lors de la souscription.

Cependant, le fait qu'un agent sur cinq estime que le contrat est souvent mal compris, et qu'un autre indique une compréhension moyenne, montre qu'il existe encore des efforts à

faire pour améliorer l'information donnée aux assurés. Certains termes, comme les exclusions, les franchises, ou les limites de garantie, restent parfois mal compris ou ignorés par les clients.

#### 4. Moyens de présentation et communication autour du contrat

Cette partie présente les outils utilisés par les agents pour expliquer le contrat multirisque habitation (MRH) aux clients, ainsi que les actions de communication ou de sensibilisation mises en place par la SAA.

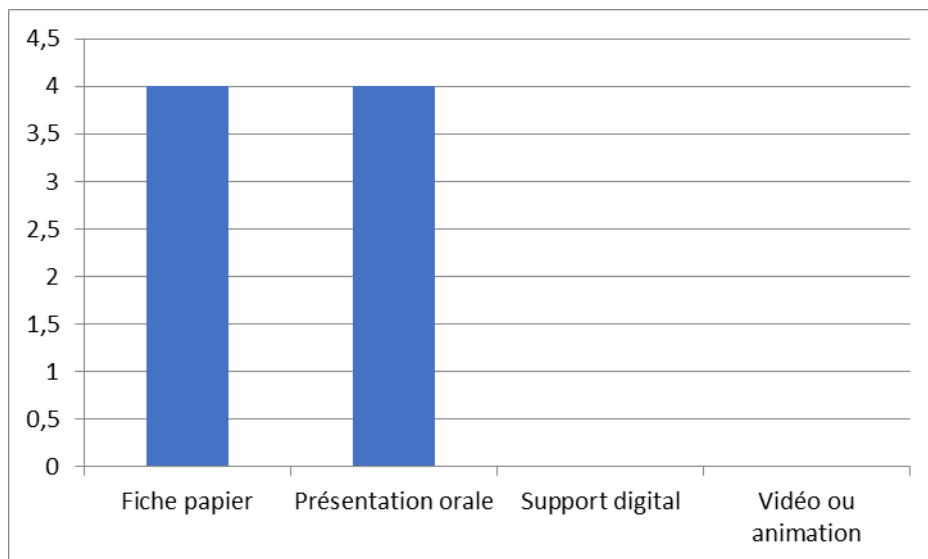
##### 4.1. Outils utilisés

Ce graphique montre quels sont les moyens utilisés par les agents de la SAA pour expliquer le contrat Multirisque Habitation (MRH) aux clients au moment de la souscription.

Les résultats sont les suivants :

- 4 agents sur 5 (soit 80 %) utilisent une fiche papier comme support d'information,
- 4 agents (80 %) font aussi une présentation orale,
- Aucun agent (0 %) n'utilise de support digital (comme un PDF interactif, une tablette, ou une présentation PowerPoint),
- Aucun agent (0 %) ne fait appel à une vidéo ou animation explicative.

**Figure 18 : Outils utilisés**



**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats montrent que la communication autour du contrat MRH repose surtout sur des méthodes traditionnelles : un document papier et une explication verbale. Même si

cela permet un contact direct avec le client, cela peut limiter la compréhension pour certains assurés, surtout ceux qui préfèrent les supports visuels ou numériques.

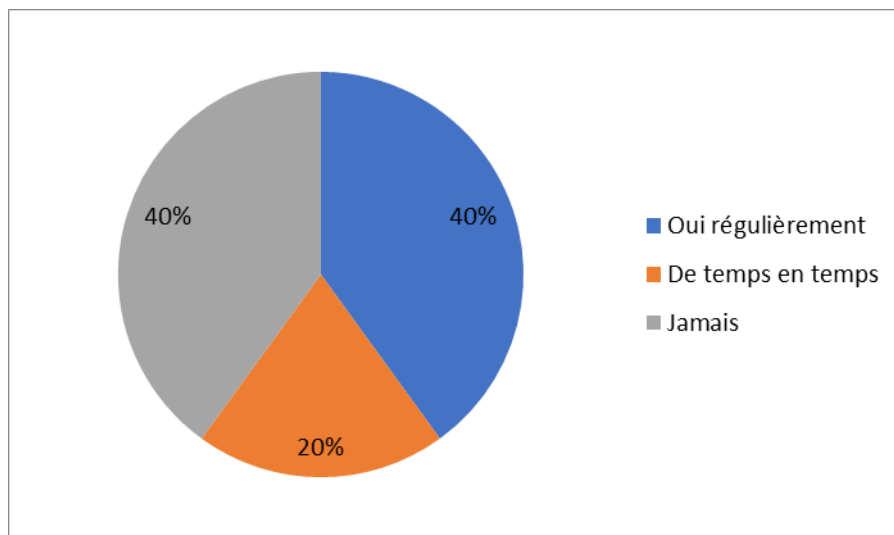
#### 4.2. Formations et campagnes de sensibilisation

- **Formations sur la MRH**

À la question sur les **formations spécifiques** reçues sur la MRH :

- 2 agents sur 5 (soit 40 %) ont indiqué recevoir une formation régulièrement,
- 1 agent (20 %) a dit recevoir une formation de temps en temps,
- 2 agents (40 %) n'ont jamais été formés sur ce produit.

**Figure 19 : Formation en MRH**



**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats montrent que la formation n'est pas encore généralisée dans toutes les agences. Or, une bonne formation est essentielle pour permettre aux agents de maîtriser les détails du contrat, d'en expliquer clairement les garanties, et de répondre correctement aux questions des clients.

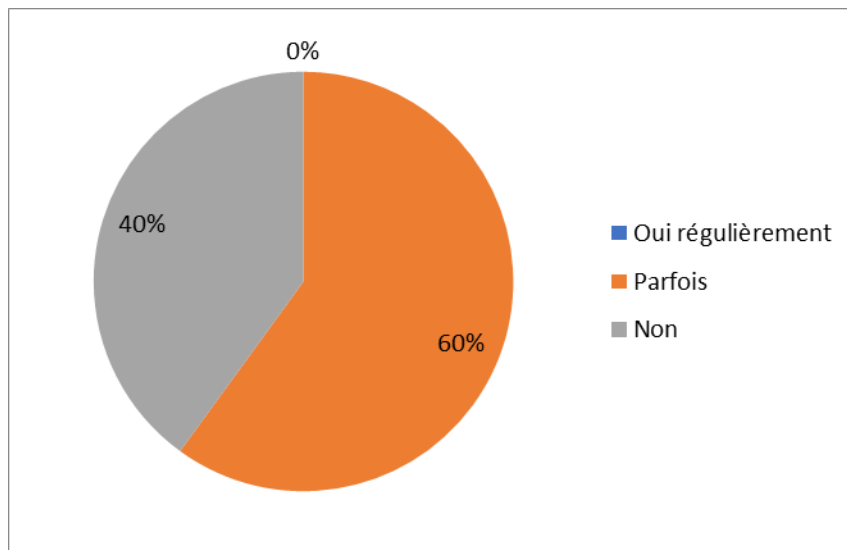
L'absence de formation pour certains agents peut avoir un impact négatif sur la qualité de l'information transmise au client, et donc sur sa satisfaction.

À la question sur les campagnes de sensibilisation autour du contrat MRH :

- 3 agents (60 %) ont répondu que des campagnes sont organisées parfois,
- 2 agents (40 %) disent que rien n'est mis en place,

- 0 Aucun agent n'a affirmé qu'il existe des campagnes régulières.

**Figure 20 : Campagnes de sensibilisation**



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces chiffres montrent que la SAA ne mène pas assez souvent de campagnes d'information ou de prévention pour promouvoir le contrat MRH. Cela peut expliquer pourquoi certains clients ne connaissent pas bien le produit, ou n'en comprennent pas toutes les garanties.

## 5. Gestion des sinistres MRH

Cette partie présente l'opinion des agents de la SAA sur la gestion des sinistres liés au contrat Multirisque Habitation (MRH) : types de sinistres les plus fréquents, délais de traitement, outils utilisés, types d'experts, et moyens de déclaration pour les clients.

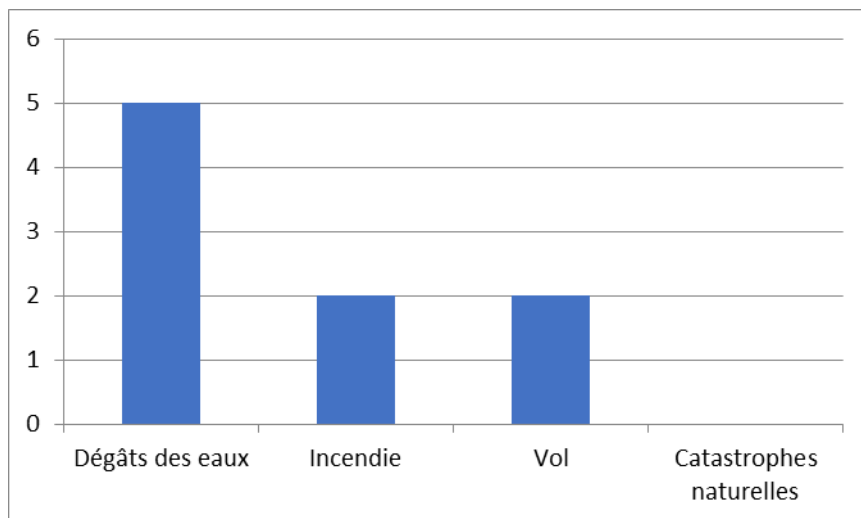
### 5.1. Types de sinistres fréquents

Cette partie présente les types de sinistres les plus souvent rencontrés par les assurés dans le cadre du contrat Multirisque Habitation (MRH), selon les agents de la SAA.

Les réponses recueillies sont les suivantes :

- 5 agents sur 5 (soit 100 %) ont indiqué que les dégâts des eaux sont les sinistres les plus fréquents,
- 2 agents (40 %) ont cité les incendies,
- 2 agents (40 %) ont mentionné les vols,
- Aucun agent (0 %) n'a signalé de catastrophes naturelles.

**Figure 21 : Sinistre fréquent**



**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats montrent que les dégâts des eaux représentent la majorité des sinistres déclarés par les assurés. Cela peut s'expliquer par des problèmes courants dans les logements algériens comme les fuites d'eau, les infiltrations, ou les canalisations mal entretenues.

Les incendies et les vols sont également présents, mais dans une moindre mesure. Il est à noter que les catastrophes naturelles ne sont pas du tout mentionnées, ce qui peut s'expliquer soit par leur rareté, soit par un manque de couverture spécifique dans ce type de contrat.

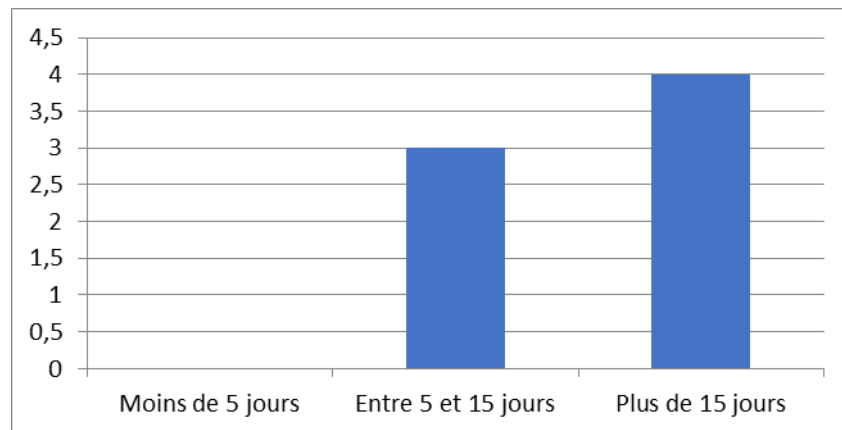
### 5.2. Délais de traitement

Cette partie présente les réponses des agents concernant le temps moyen nécessaire pour traiter un sinistre dans le cadre du contrat Multirisque Habitation (MRH).

Voici les résultats :

- 3 agents sur 5 (soit 60 %) estiment que le traitement prend entre 5 et 15 jours,
- 2 agents sur 5 (soit 40 %) indiquent que cela prend plus de 15 jours,
- Aucun agent (0 %) n'a déclaré un délai inférieur à 5 jours.

Figure 22 : Délai de traitement



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

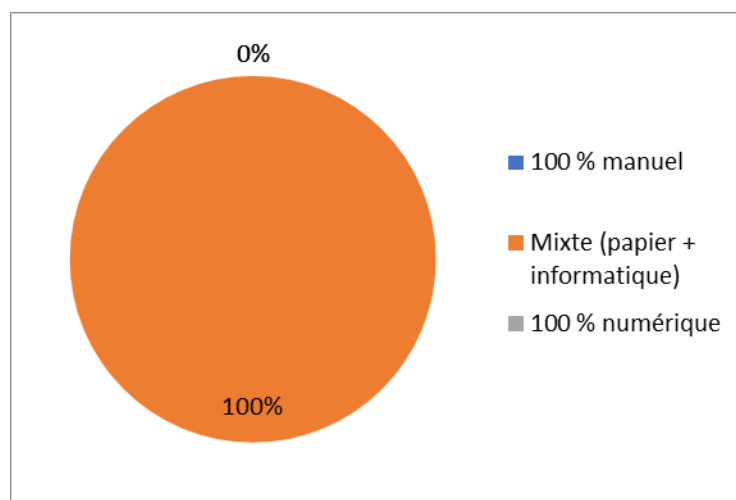
Ces réponses montrent que les délais de traitement sont généralement assez longs. Même si la majorité des sinistres sont traités dans un délai raisonnable (5 à 15 jours), près de la moitié des agents soulignent que cela peut aller au-delà de 15 jours, ce qui peut frustrer les clients, surtout en cas d'urgence ou de besoin de réparation rapide.

### 5.3. Outils de gestion et modes de déclaration

À la question sur le système utilisé pour gérer les sinistres :

- 5 agents sur 5 (soit 100 %) ont indiqué que la gestion est mixte, c'est-à-dire à la fois papier et informatique,
- Aucun agent n'a signalé une gestion 100 % numérique ni 100 % manuelle.

Figure 23 : Outils de gestion



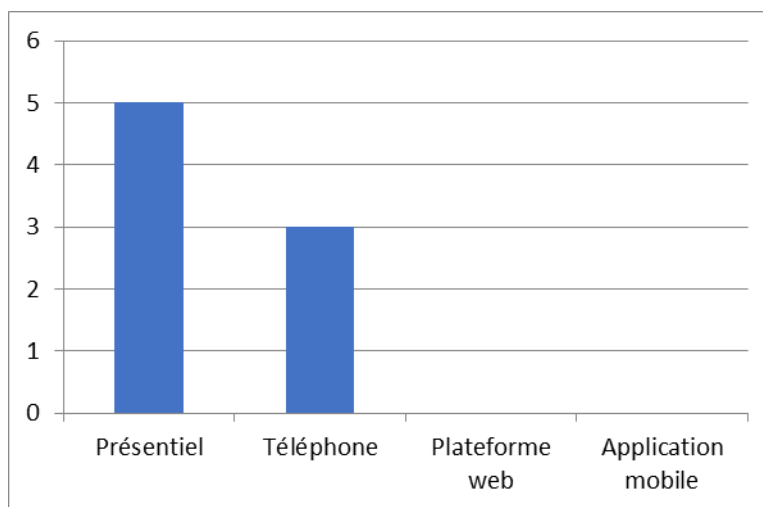
Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats montrent que la digitalisation de la gestion des sinistres est encore incomplète. Le recours au papier ralentit certaines étapes, comme la transmission de documents ou le suivi du dossier, ce qui peut allonger les délais et compliquer le travail des agents.

Voici les moyens proposés aux clients pour déclarer un sinistre :

- Présentiel (à l'agence) : 5 agents sur 5 (100 %),
- Téléphone : 3 agents (60 %),
- Plateforme web ou application mobile : 0 %.

**Figure 24 : Mode de déclaration**



**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Les données montrent que la déclaration se fait quasiment toujours en présentiel, ce qui oblige les assurés à se déplacer. Cela peut poser problème, surtout en cas d'empêchement ou pour les assurés habitant loin d'une agence.

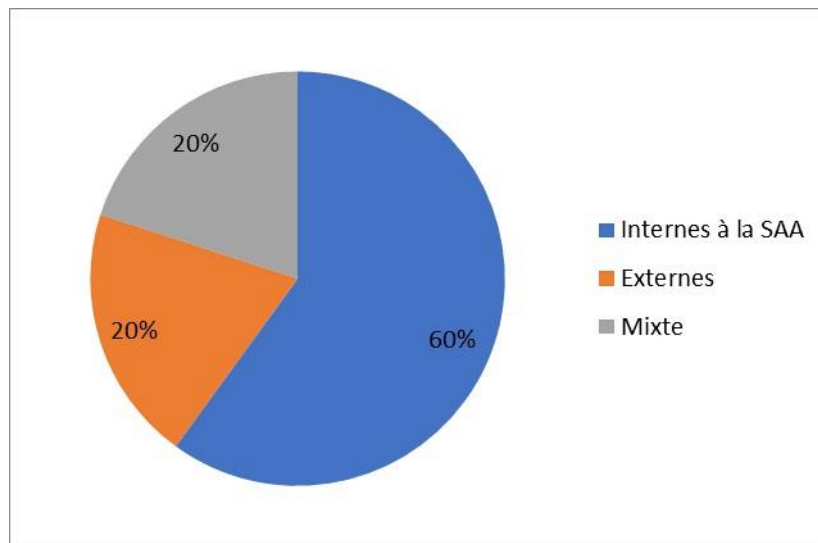
#### 5.4. Acteurs de l'expertise

À la question : Quels types d'experts interviennent dans les dossiers MRH ?

Voici les réponses des agents :

- 3 agents sur 5 (soit 60 %) ont répondu que les experts sont internes à la SAA,
- 1 agent (20 %) indique que les experts sont externes,
- 1 agent (20 %) parle d'un système mixte, utilisant à la fois des experts internes et externes.

Figure 25 : Acteurs d'expertise



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats montrent que dans la majorité des cas, la SAA mobilise ses propres experts internes pour les constats et les évaluations de sinistres MRH. Cela peut présenter plusieurs avantages : meilleure coordination, réduction des coûts, et plus grande réactivité.

Cependant, le recours à des experts externes ou à une solution mixte est parfois nécessaire, notamment :

- lorsque le volume de sinistres est élevé,
- lorsqu'il faut une expertise technique spécifique,
- ou en cas de manque de personnel interne disponible.

### 6. Satisfaction des assurés et gestion des réclamations

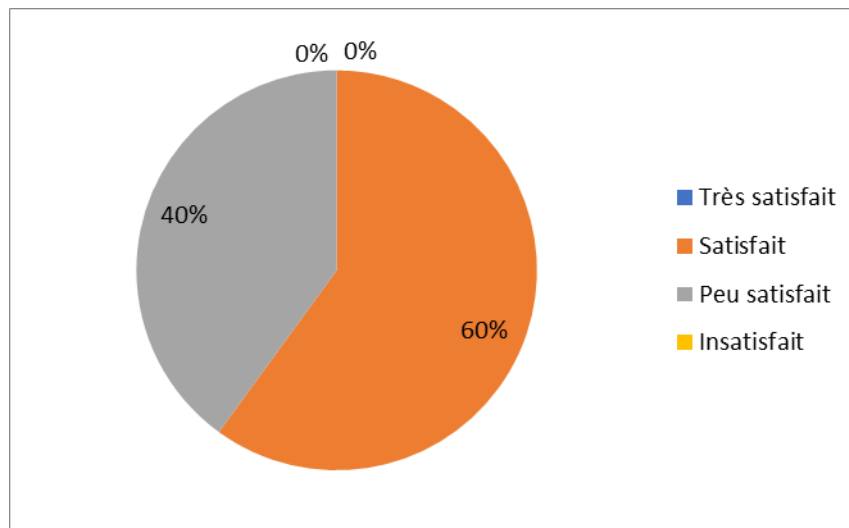
Cette section présente les réponses des agents concernant la satisfaction globale des clients ayant souscrit une assurance Multirisque Habitation (MRH) à la SAA, ainsi que la fréquence des réclamations reçues, leurs causes, et le respect des délais d'indemnisation.

#### 6.1. Niveau de satisfaction globale

Cette question vise à connaître l'avis des agents de la SAA sur la satisfaction générale des clients ayant souscrit un contrat Multirisque Habitation (MRH).

- 3 agents sur 5 (soit 60 %) estiment que les clients sont satisfaits,
- 2 agents sur 5 (soit 40 %) considèrent qu'ils sont peu satisfaits,
- Aucun agent n'a signalé de clients très satisfaits ou insatisfaits.

**Figure 26 : Niveau de satisfaction global**



**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats indiquent que la majorité des assurés ont une opinion plutôt positive, mais sans grand enthousiasme. Le fait qu'aucun client ne soit qualifié de "très satisfait" montre qu'il y a encore des efforts à fournir pour améliorer l'expérience client.

D'un autre côté, 40 % des agents estiment que les assurés sont peu satisfaits, ce qui n'est pas négligeable. Cette insatisfaction peut être liée à plusieurs points évoqués précédemment, comme :

- les délais de traitement trop longs,
- une mauvaise compréhension du contrat,
- ou encore des montants d'indemnisation jugés insuffisants.

### **6.2. Sources principales de mécontentement**

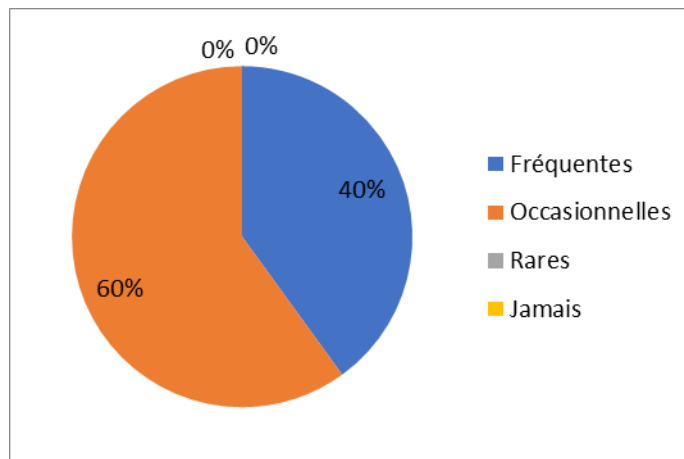
Cette partie présente les principales causes de réclamations exprimées par les assurés, selon les agents de la SAA interrogés. Elle permet de comprendre les points faibles du contrat MRH qui provoquent le plus souvent des insatisfactions.

- **Réclamations sur les primes d'assurance**

À la question concernant la fréquence des réclamations liées aux primes :

- 2 agents sur 5 (soit 40 %) affirment que ces réclamations sont fréquentes,
- 3 agents (60 %) estiment qu'elles sont occasionnelles,
- Aucun agent ne considère ces réclamations comme rares ou inexistantes.

**Figure 27 : Réclamation sur la prime d'assurance**



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

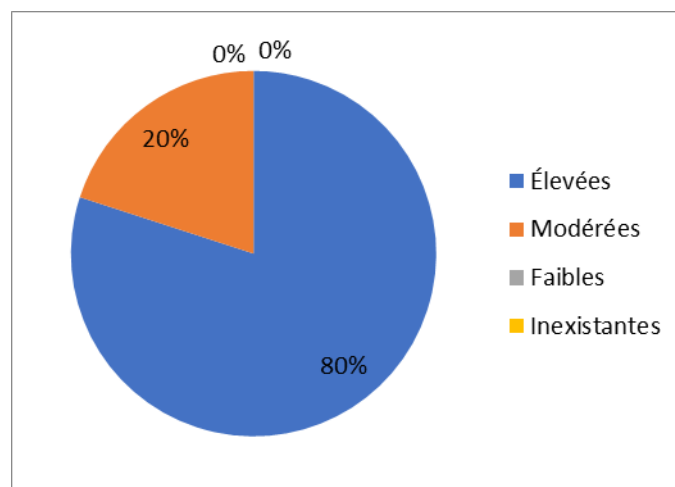
Cela montre que le prix du contrat MRH est régulièrement remis en question par les assurés. Les clients trouvent parfois que la prime est élevée par rapport aux garanties proposées ou ne comprennent pas bien comment elle est calculée (surface, valeur des biens, localisation...).

- **Réclamations après indemnisation**

Concernant les réclamations faites après indemnisation :

- 4 agents sur 5 (soit 80 %) déclarent qu'elles sont élevées,
- 1 agent (20 %) indique qu'elles sont modérées,
- Aucun agent ne parle de réclamations faibles ou inexistantes.

**Figure 28 : Réclamation après indemnisation**



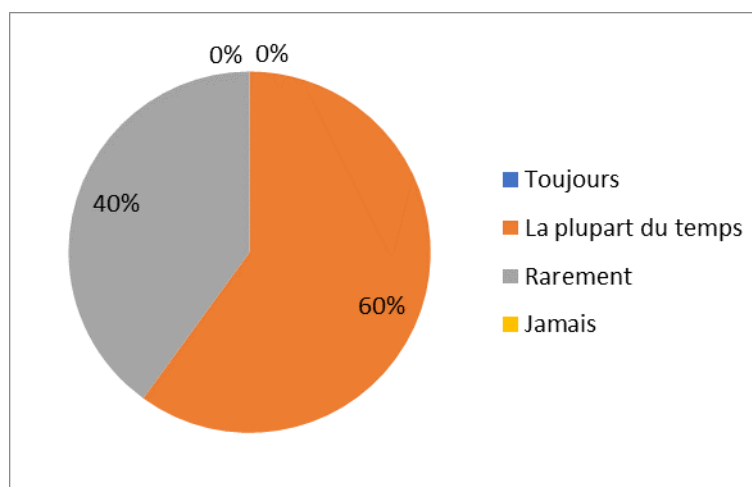
Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Ces résultats révèlent que la phase post-sinistre est un moment critique. Les assurés sont souvent mécontents des montants perçus, ou ne comprennent pas pourquoi certaines réparations ne sont pas prises en charge. Cela est souvent lié à une mauvaise compréhension des franchises, des exclusions de garantie ou des plafonds de remboursement.

- **Respect des délais d'indemnisation**

- 3 agents (60 %) estiment que les délais sont respectés la plupart du temps,
- 2 agents (40 %) affirment que cela arrive rarement,
- Aucun n'a indiqué que les délais sont toujours respectés.

**Figure 29 : Respect des délais d'indemnisation**



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Les retards dans les paiements d'indemnisation sont donc une source fréquente de frustration, surtout lorsque le sinistre a causé des dommages importants. Cela nuit directement à la relation de confiance entre l'assureur et l'assuré.

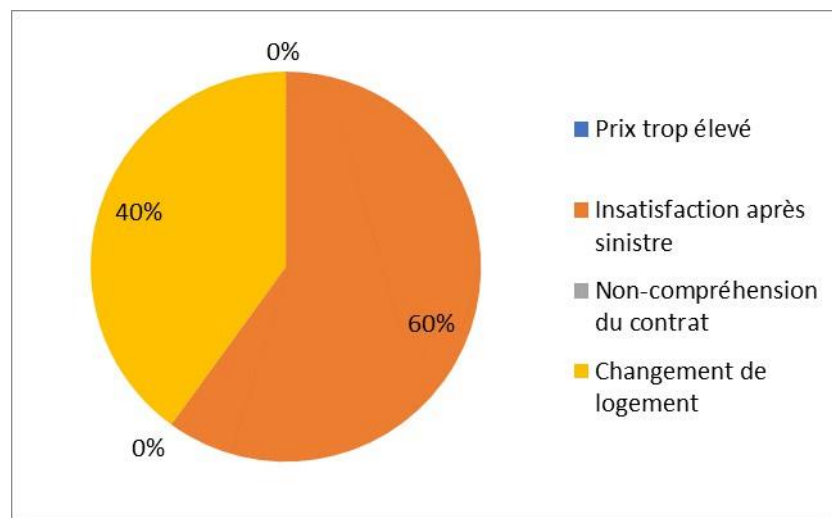
### 6.3. Raisons de résiliation

Dans cette partie, on cherche à comprendre pourquoi certains clients choisissent de résilier leur contrat MRH à la SAA, selon l'avis des agents interrogés.

Les agents ont identifié les raisons suivantes :

- 3 agents sur 5 (soit 60 %) indiquent que la résiliation est due à une insatisfaction après un sinistre,
- 2 agents (40 %) mentionnent un changement de logement,
- Aucun agent n'a cité comme cause la non-compréhension du contrat, ni un prix trop élevé.

Figure 30 : Raisons de résiliation



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

La principale cause de résiliation est donc liée à une mauvaise expérience suite à un sinistre. Cela peut concerner :

- un délai de traitement trop long,
- un montant d'indemnisation jugé insuffisant,
- ou une franchise non anticipée par l'assuré.

Le changement de logement est une raison plus « neutre », indépendante de la qualité du service, mais qui reste fréquente dans le cas des contrats habitation.

Fait notable : le prix de la prime et la complexité du contrat ne sont pas cités comme causes principales de résiliation. Cela peut signifier que les assurés acceptent le coût s'ils sont bien servis au moment du sinistre.

### 7. Faiblesses de l'offre et perspectives d'amélioration

Cette partie résume ce que pensent les agents de la SAA sur :

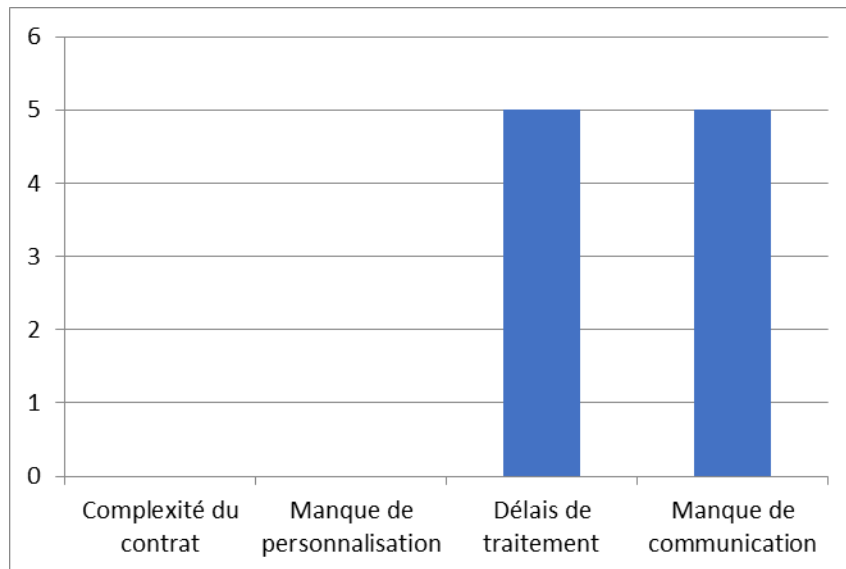
- les points faibles de l'offre actuelle d'assurance MRH,
- les domaines à améliorer en priorité,
- et les perspectives d'évolution de cette offre dans un marché en mutation.

#### 7.1. Problèmes identifiés (communication, délais, digitalisation)

Les agents de la SAA interrogés dans le cadre de cette étude ont mis en avant trois grandes faiblesses du contrat MRH :

- Des délais de traitement trop longs (100 % des répondants), surtout pour les sinistres, ce qui provoque l'insatisfaction des assurés.
- Un manque de communication avec les clients (également 100 %), notamment pour expliquer le contrat et informer sur le suivi des dossiers.
- Une digitalisation insuffisante, avec l'absence de plateforme en ligne ou d'application mobile, ce qui ralentit les démarches et limite l'accessibilité.

**Figure 31 : Problèmes identifiés**



**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

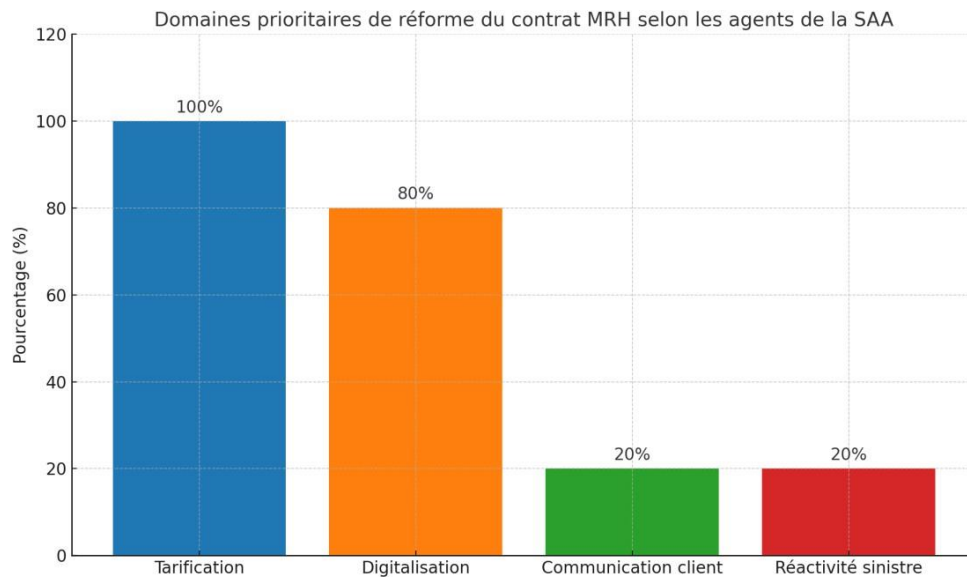
Ces problèmes affectent directement la satisfaction des assurés et montrent un besoin urgent de modernisation du service.

#### 7.2. Domaines prioritaires de réforme

Les agents de la SAA ont identifié trois priorités de réforme pour améliorer l'assurance multirisque habitation (MRH) :

- La tarification (100 % des réponses) : elle est jugée trop floue ou mal expliquée. Il faut la rendre plus transparente et adaptée aux profils clients.
- La digitalisation (80 %) : les outils numériques sont presque absents. Il est urgent de moderniser la gestion (contrats, sinistres, communication).
- La communication client et la réactivité (20 % chacune) : bien que moins citées, ces dimensions restent importantes pour gagner la confiance des assurés.

### Figure 32 : Domaine prioritaire de réforme



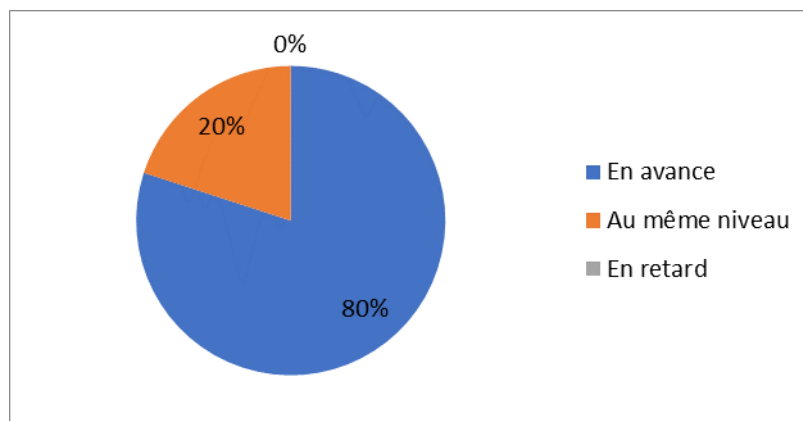
Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

### 7.3. Perception du positionnement de la SAA

Selon les agents interrogés, la SAA est bien positionnée sur le marché de l'assurance MRH :

- 80 % estiment qu'elle est en avance par rapport à ses concurrents,
- 20 % pensent qu'elle est au même niveau,
- 0 % ne la jugent en retard.

### Figure 33 : Positionnement de la SAA



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Cela montre une bonne image interne de la SAA, perçue comme une entreprise solide, connue et bien implantée. Toutefois, pour garder cette avance, elle doit améliorer certains points comme :

- la digitalisation de ses services,
- et la gestion post-sinistre.

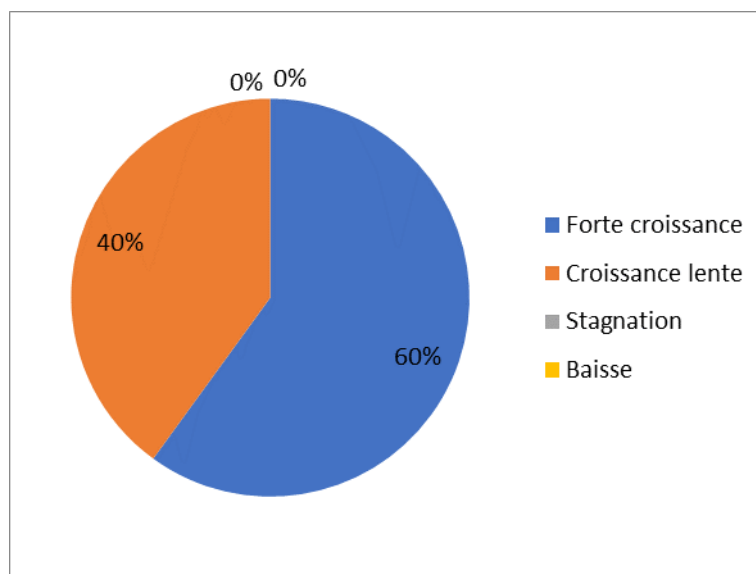
Conclusion : La SAA a une bonne position, mais elle doit innover et moderniser pour rester compétitive.

#### 7.4. Évolution du marché MRH

À la question Comment percevez-vous l'évolution du marché MRH ?, les réponses sont les suivantes :

- 3 agents sur 5 (soit 60 %) parlent de forte croissance,
- 2 agents (40 %) estiment qu'il s'agit d'une croissance lente,
- Aucun agent ne considère que le marché est en stagnation ou en baisse.

**Figure 34 : Evolution du marché MRH**



Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de notre enquête

Cela montre une perception globalement positive de l'avenir du marché MRH. Les agents ressentent une augmentation de la demande, même si la progression peut être irrégulière ou progressive.

#### **Conclusion**

L'analyse des résultats de l'enquête permet de dresser un état des lieux clair de l'offre MRH à la SAA. Les agents interrogés reconnaissent que l'assurance habitation est un produit en croissance, bénéficiant d'un bon positionnement sur le marché national. Toutefois, des faiblesses importantes ont été identifiées :

- des délais de traitement trop longs,
- un manque de communication avec les assurés,
- une digitalisation insuffisante,
- et des tarifs jugés peu lisibles ou peu attractifs.

Malgré ces limites, les perspectives d'évolution restent positives, à condition d'engager des réformes ciblées : simplifier la tarification, moderniser les outils de gestion, former les agents, et mieux sensibiliser les clients. Ces éléments seront approfondis dans la conclusion générale du mémoire, où des recommandations stratégiques seront proposées pour améliorer l'expérience assurée et renforcer la compétitivité de la SAA dans le domaine de la MRH.

# **Conclusion générale**

## Conclusion générale

---

L'assurance multirisque habitation (MRH) constitue aujourd'hui un outil essentiel de protection du patrimoine immobilier et mobilier des particuliers face aux nombreux aléas de la vie quotidienne. En Algérie, bien que ce produit existe depuis plusieurs décennies, il reste encore largement sous-utilisé et mal compris par la majorité des assurés potentiels.

À travers ce travail de recherche, nous avons d'abord présenté les fondements théoriques de l'assurance, en soulignant son évolution, sa typologie, et son rôle à la fois économique et social. Ensuite, nous avons étudié en profondeur le produit MRH, ses caractéristiques, ses conditions de souscription, ainsi que les facteurs qui influencent l'adhésion ou non des clients.

L'étude de cas menée auprès de la SAA, entreprise publique majeure dans le secteur des assurances en Algérie, nous a permis de confirmer plusieurs hypothèses. Il en ressort une faible connaissance du produit par les assurés, une compréhension limitée des garanties et des franchises, ainsi qu'un manque de communication efficace de la part de l'entreprise. De plus, la gestion des sinistres est jugée lente par de nombreux clients, ce qui affecte leur satisfaction et leur fidélité.

Ces constats révèlent un véritable besoin de réforme et de modernisation. Il est impératif de renforcer les actions de sensibilisation du public, de former davantage les agents, et surtout, de digitaliser les services pour améliorer la réactivité et la transparence de l'offre MRH.

En somme, la MRH a un fort potentiel de développement en Algérie, à condition de repositionner ce produit dans une stratégie centrée sur la pédagogie, l'accessibilité, et la qualité du service. La SAA, par son expérience et sa position sur le marché, peut jouer un rôle moteur dans cette dynamique de transformation.

# **Bibliographie**

## Bibliographie

---

### Ouvrages

1. André Martin, les techniques d'assurance, 2<sup>ème</sup> édition DUNOD, Paris 26/08/2015, P.104.
2. COUILBAULT François, COUILBAULT-Di Tommaso Stéphanie, HUBERTY Virginie « Les grands principes de l'assurance », 13<sup>ème</sup> édition, Paris : EDITION L'ARGUS de l'assurance, 2017, P45.
3. F.Coulbault, S.Coulbault-Di Tommaso, V.Huberty, «les grands principes des assurances», 13 Edition, édition l'argus de l'assurance P266.
4. Laurence de Percin « l'assurance pour les nuls », first édition, paris, mars 2010, P4.
5. MOLARD Julien .Les assurances de dommages. Edition SEFI. Paris, 2010, p.67.
6. Piriou, Clerc. D : « Lexique de sciences économiques et sociales », Edition la Découverte, Paris 2007, P10.
7. TAFIANI Messaoud Boualem, « Les assurances en Algérie, Étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement », Alger : édition ENAP.P.11
8. Technique d'assurance «Assurance des biens e des personne produit financiers», 2édition FOCHER, Paris Mai 2016, P96-97.
9. Thomas BEHAR, Michel FROMENTEAU, Stéphane MENART. Assurance : Comptabilité, Règlementation, actuariat, Edition ECONOMICA. Paris. 2011. P. 15.
10. YEATMAN Jérôme, « Manuel international de l'assurance», 2<sup>ème</sup> édition, Paris : édition ECONOMICA, 2005 P4.

### Travaux universitaires

1. ALLILI Brahim : « Assurance Multirisque Habitation » Rapport de stage de fin de la 4<sup>ème</sup> année de l'école supérieure de statistique et d'économie appliquée, 2014/2015, p.12.
2. BOUARABA Lamia « L'assurance multirisque habitation Cas : de la SAA Agence 2061 », Mémoire de master, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2017., p.56.
3. BOUZID Amel, BOUZOUAG Samia, « Analyse du marché des assurances privées en Algérie et les perspectives de son développement cas : la 2A de Tizi-Ouzou », mémoire de master UMMTO, sciences économiques.2015, P25.
4. Cours d'économie des assurances de madame Mekacher Amal, spécialité Finance et Assurance, promotion 2021/2022, UMMTO

## Bibliographie

---

5. HAMOUDI Tassadit, HENDI Tinhinane « le contrat assurance multirisque habitation cas : la SAA Direction régionale de Tizi-Ouzou ». Mémoire de master ; Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou ; option finance et assurance 2020. P65.
6. MZARI Samira, MEKKERI Fahima « assurance multirisque habitation Cas : de la SAA direction régionale» mémoire master 2 en finance et assurance, UMMTO, 2021-2022 p24.
7. REZIK Azzedine, ZIDANI Samir, « Essai d'analyse des obstacles de développement des assurances de personnes en Algérie cas assurances vie dans la wilaya de Bejaia » mémoire de master ; Université de Bejaia, sciences économiques.2014, P8
8. SELLAH Randa. « Assurance multirisque habitation :la garantie incendie au sein de la CAAR de Tizi-Ouzou agence 205 ». Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou ; option finance et assurance ; 2018. P41.

### Autres documents

1. Condition générale du contrat d'assurance : « multirisque habitation » ; visa N°09/MF/DGT/DASS du 30/12/07. PP 14-15.
2. Document interne de la société nationale d'assurance
3. L'intérêt serait de 15 à 40%.
4. Société Nationale d'Assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/ Mf/DGT/DASS/DU 01/07/2000. P.8.
5. Document interne de la société nationale d'assurance
6. Article 56 de l'ordonnance n°95/07 de 25 janvier 1995.
7. Article 57, 58 de l'ordonnance n°95/07 de 25 janvier 1995.
8. L'article 59 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.
9. L'ordonnance n°95/07 du 25 janvier 1995 du code civil algérien.
10. L'ordonnance 95/07, Op.cit.

### Sites internet

1. Dispositions générale « multirisque habitation »,EQ/GA/0681A,P8.Format PDF disponible sur :<https://www.galian.fr/sites/GALIAN/files/uploads/documents/produits/cg/multiris-habitation-dispositions> consulté le 20-06-2025 à 12h
2. <https://assurance-habitation.ooreca.fr/astuce/coir/100608/focus-la-garantie-responsabilite-civile-de-l-assurance-habitation>, consulté le 22 -06-2025 a16h.
3. <https://assurance-habitation.ooreka.fr/astuce/voire/101039/attention-eaux-infiltrations-des-eau-toutes-ne-sans-pas-assurees> consulté le 16-06-2025 à 15h.

## Bibliographie

---

4. <https://selectra.info/assurance/guides/comprendre/garanties-assurance-habitation> consulté le 18-06-2025 à 14h.
5. <https://www.intact.ca/blog/fr/histoire-de-l-assurance.html> consulté le 23/06/2025 à 00h11
6. <https://www.mediation-assurance.org/etudes-de-cas/information-conseil/lassurance-vie-mixte-un-meme-contrat-pour-deux-garanties-distinctes/#:~:text=Un%20contrat%20d'assurance%2Dvie%20dit%20mixte%20regroupe%20deux%20assurance,s.ou%20apr%C3%AAs%2C%20le%20terme%20convenu> Consulté le 23/06/2025 à 11H44
7. [https://www.revueassurances.ca/wp-content/uploads/2016/01/2013\\_81\\_no3\\_4\\_p285\\_290.pdf](https://www.revueassurances.ca/wp-content/uploads/2016/01/2013_81_no3_4_p285_290.pdf) consulté le 22/06/2025 à 17:32
8. <http://www.cna.dz/> consulté le 20-06-2025 à 16h

# **Annexes**

## Questionnaire : Assurance Multirisque Habitation

Ce questionnaire est réalisé dans le cadre d'un mémoire de fin d'étude portant sur le thème : « L'assurance multirisque habitation : Cas de la SAA Direction Régionale ».

L'objectif est de recueillir des informations précises concernant la gestion, la perception et les perspectives du contrat multirisque habitation au sein de la SAA.

Merci pour votre participation et votre collaboration.

### 1. Identification du répondant

1.1. Votre fonction à la SAA :

- Conseiller clientèle
- Gestionnaire de contrats
- Responsable d'agence
- Autre : \_\_\_\_\_

1.2. Votre ancienneté dans le secteur de l'assurance :

- Moins de 2 ans
- 2 à 5 ans
- 5 à 10 ans
- Plus de 10 ans

### 2. Analyse de l'offre MRH

2.1. Quelle est la part des contrats MRH dans votre portefeuille ?

- Moins de 10 %
- 10 à 30 %
- 30 à 50 %
- Plus de 50 %

2.2. Quels sont les profils les plus fréquents des assurés ?

- Locataires
- Propriétaires occupants
- Propriétaires non occupants
- Autres : \_\_\_\_\_

2.3. Proposez-vous souvent des offres MRH aux clients ?

- Oui
- Non
- Occasionnellement

2.4. Le contrat MRH est-il modulable ?

- Oui, totalement personnalisable
- Partiellement
- Non, très standardisé

2.5. Quels sont les principaux critères de tarification ?

- Surface du logement
- Localisation
- Valeur des biens
- Profil du client

### **3. Garanties, compréhension et perception**

3.1. Quelles garanties sont les plus demandées ?

- Incendie
- Vol
- Dégâts des eaux
- Responsabilité civile
- Bris de glace

3.2. Quelles garanties sont souvent mal comprises ?

- Responsabilité civile
- Vol
- Exclusions de garantie
- Franchises

3.3. Les clients comprennent-ils généralement le contenu du contrat ?

- Oui, dans la majorité des cas
- Moyennement
- Non, souvent mal compris

3.4. La notion de franchise est-elle bien comprise ?

- Oui
- Moyennement
- Non

### **4. Présentation du contrat et outils utilisés**

4.1. Quels outils utilisez-vous pour présenter le contrat MRH ?

- Fiche papier

- Présentation orale
- Support digital
- Vidéo ou animation

4.2. Des campagnes de sensibilisation/prévention sont-elles mises en place ?

- Oui régulièrement
- Parfois
- Non

4.3. Bénéficiez-vous de formations spécifiques sur la MRH ?

- Oui régulièrement
- De temps en temps
- Jamais

### 5. Gestion des sinistres

5.1. Quels types de sinistres sont les plus fréquents ?

- Dégâts des eaux
- Incendie
- Vol
- Catastrophes naturelles

5.2. Quel est le délai moyen de traitement d'un sinistre ?

- Moins de 5 jours
- Entre 5 et 15 jours
- Plus de 15 jours

5.3. Quel système de gestion des sinistres est utilisé ?

- 100 % manuel
- Mixte (papier + informatique)
- 100 % numérique

5.4. Quels types d'experts interviennent ?

- Internes à la SAA
- Externes
- Mixte

5.5. Quels moyens sont proposés pour déclarer un sinistre ?

- Présentiel
- Téléphone

- Plateforme web
- Application mobile

### 6. Satisfaction et réclamations

6.1. Quel est le niveau global de satisfaction des assurés ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Insatisfait

6.2. Fréquence des réclamations sur les primes d'assurance :

- Fréquentes
- Occasionnelles
- Rares
- Jamais

6.3. Réclamations post-indemnisation :

- Élevées
- Modérées
- Faibles
- Inexistantes

6.4. Respect des délais d'indemnisation :

- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

6.5. Principales raisons de résiliation de contrat MRH :

- Prix trop élevé
- Insatisfaction après sinistre
- Non-compréhension du contrat
- Changement de logement

### 7. Faiblesses, améliorations et perspectives

7.1. Quelles sont, selon vous, les principales faiblesses de l'offre MRH actuelle ?

- Complexité du contrat
- Manque de personnalisation
- Délais de traitement

- Manque de communication

7.2. Quels domaines nécessitent le plus d'amélioration ?

- Digitalisation
- Communication avec le client
- Réactivité en cas de sinistre
- Tarification

7.3. Le niveau de digitalisation de la MRH à la SAA est :

- Élevé
- Moyen
- Faible
- Inexistant

7.4. La MRH s'adapte-t-elle aux nouveaux besoins des clients ?

- Oui
- Partiellement
- Non

7.5. Par rapport à la concurrence, la SAA est :

- En avance
- Au même niveau
- En retard

7.6. Comment percevez-vous l'évolution du marché MRH ?

- Forte croissance
- Croissance lente
- Stagnation
- Baisse

7.7. Quels sont, selon vous, les plus grands défis pour améliorer le contrat MRH à la SAA ?

- .....
- .....

# **Table des matières**

## Table des matières

---

Remerciements	
Dédicaces	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Introduction générale .....	1
Chapitre 1 : Cadre conceptuel des assurances .....	3
Introduction.....	3
Section 1 : Les fondements théoriques des assurances .....	3
1. L'évolution historique de l'assurance.....	3
1.1. La pré-assurance .....	4
1.1.1. Dans l'Antiquité.....	4
1.1.2. Au Moyen Âge.....	4
1.2. L'assurance moderne Avec le temps, l'assurance s'est structurée, diversifiée et organisée autour de branches spécifiques .....	4
1.2.1. L'assurance maritime .....	4
1.2.2. L'assurance incendie .....	5
1.2.3. L'assurance vie .....	5
1.2.4. Assurances agricoles et accidents du travail .....	5
1.2.5. Assurance de responsabilité .....	6
1.2.6. Assurance multirisque habitation.....	6
2. L'évolution historique du secteur des assurances en Algérie .....	6
2.1. La période coloniale .....	6
2.2. La période post-indépendance .....	7
2.2.1. 1962–1966 : la transition .....	7
2.2.2. 1966–1975 : la nationalisation .....	8
2.2.3. 1975–1988 : spécialisation et réforme.....	8
2.2.4. 1988–1995 : ouverture à la concurrence.....	8
2.2.5. Depuis 1995 : libéralisation et modernisation .....	9
2.2.6 Structure actuelle du secteur des assurances en Algérie .....	9
2.2.6.1. Assurances de dommages .....	9
2.2.6.2. Assurances de personnes .....	9
2.2.6.3. Spécialisées.....	9
3. Définition et fondements de l'assurance.....	10
3.1. Définition de l'assurance .....	10
3.2. Origine historique de l'assurance .....	10
3.3. Caractéristiques fondamentales du contrat d'assurance .....	11
3.4 Classification des assurances .....	11
3.5. Acteurs principaux dans l'opération d'assurance .....	12
3.6. Le rôle économique et social de l'assurance .....	13
4. Les éléments d'un contrat d'assurance .....	14
4.1. Le risque .....	15
4.2. La prime ou cotisation .....	16
4.3. La compensation .....	16
4.4. La prestation de l'assureur .....	16

## Table des matières

---

5. Le contrat d'assurance .....	19
5.1 Définition d'un contrat d'assurance .....	19
5.2 Caractères d'un contrat d'assurance .....	19
Section 2 : La classification et les intermédiaires spécifiques à l'assurance .....	21
1. La classification des assurances .....	21
1.1. Classification juridique des assurances.....	21
1.1.1. Les assurances de dommages .....	21
1.1.1.1. L'assurance des biens (ou des choses) .....	22
1.1.1.2. L'assurance de responsabilité civile .....	22
1.1.2. Les assurances de personnes.....	22
1.1.2.1. L'assurance contre les atteintes corporelles .....	22
1.1.2.2. L'assurance sur la vie.....	22
1.1.2.2.1. Assurance en cas de vie .....	22
1.1.2.2.2. Assurance en cas de décès .....	23
1.1.2.2.3. Assurance mixte.....	23
1.2. Classification technique de l'assurance .....	24
1.2.1. Assurance par répartition .....	24
1.2.2. Assurance par capitalisation.....	24
2. Les intermédiaires d'assurance .....	24
2.1. Agent général d'assurance (AGA).....	24
2.2. Courtier d'assurance .....	24
Conclusion .....	25
Chapitre 2 : L'assurance multirisque habitation .....	26
Introduction.....	26
Section 01 : Les fondements de l'assurance multirisque habitation .....	26
1. Définition de l'assurance multirisque habitation .....	26
2. Principales garanties du contrat MRH.....	27
3. La nature de l'assuré en assurance multirisque habitation .....	28
3.1. Le propriétaire occupant .....	28
3.2. Le propriétaire non occupant (PNO) .....	28
3.3. Le locataire .....	29
4. Le fonctionnement de l'assurance habitation .....	30
5. Les différents types de propriété à assurer dans la multirisque habitation .....	31
6. Objet d'un contrat d'assurance multirisque habitation (MRH) .....	33
7. Les conditions d'un contrat d'assurance multirisque habitation .....	34
7.1. Les conditions générales.....	34
7.2. Les conditions particulières .....	35
8. Les principaux critères influençant la décision de souscrire une assurance multirisque habitation .....	36
8.1. La situation géographique.....	36
8.1.1 Les risques naturels.....	36
8.1.2 Le taux de criminalité .....	37
8.1.3 L'accès à l'information et la sensibilisation.....	37
8.2. La valeur des biens immobiliers et mobiliers .....	37

## Table des matières

---

8.3. Les obligations légales ou contractuelles .....	38
8.3.1 En cas d'emprunt immobilier .....	38
8.3.2 Logement social.....	38
8.3.3 Location classique .....	38
8.4. Le niveau de revenu et la capacité financière .....	38
8.5. L'expérience passée de l'assuré .....	39
8.5.1. Prise de conscience des risques .....	39
8.5.2. Conséquences financières de sinistres antérieurs .....	39
8.5.3. Qualité des relations avec les assureurs .....	39
8.5.4. Anticipation des besoins futurs .....	40
8.5.5. Influence de l'entourage .....	40
Section 02 : Les principes garanties et exclusions de la multirisque .....	40
1. L'incendie et les risques annexes .....	40
1.1. Les garanties de base .....	40
1.1.1. La garantie incendie.....	40
1.1.2. Les exclusions de la garantie incendie.....	41
1.2 La chute de la foudre .....	41
1.3 L'explosion.....	42
1.3.1 Définition de la garantie .....	42
1.3.2 Garanties couvertes.....	42
1.3.3 Exclusions de la garantie explosion.....	42
1.4 L'électricité atmosphérique ou canalisée .....	42
1.4.1 Garanties couvertes.....	42
1.4.2 Exclusions de la garantie électricité.....	43
1.5. Les risques annexes à la garantie incendie .....	43
1.6. Dommages ménagers liés à la chaleur.....	43
1.7. Chute d'un appareil aérien.....	43
1.8. Choc de véhicule terrestre .....	43
2. Le vol dans l'assurance multirisque habitation.....	44
2.1. Les garanties couvertes.....	44
2.2. Les exclusions de garantie .....	45
2.3. Les moyens de protection exigés .....	46
3. Le bris de glace dans l'assurance multirisque habitation .....	46
3.1. Objet de la garantie.....	46
3.2. Les événements couverts .....	46
3.3. Les exclusions de garantie .....	47
4. La responsabilité civile dans l'assurance multirisque habitation.....	47
4.1. Objet de la garantie.....	48
4.2. Personnes couvertes.....	48
4.3. Dommages couverts.....	48
4.4. Exclusions de garantie .....	49
5. La garantie Dégâts des eaux dans l'assurance multirisque habitation .....	50
5.1. Garanties offertes.....	50
5.2. Exclusions de la garantie .....	50

## Table des matières

---

5.3. Extensions possibles de garantie .....	51
5.4. Mesures de sécurité imposées.....	51
Conclusion .....	52
Chapitre 3 : L'assurance MRH à la SAA : Enquête et perspectives d'amélioration .....	53
Introduction.....	53
Section 1 : Présentation de l'organisme de la SAA.....	53
1. Historique de la société nationale de la SAA.....	53
2. Présentation de la SAA.....	55
2.1. La structure de la SAA .....	55
2.1.1. La Direction Centrale .....	56
2.1.2.1. La structure de la direction régionale .....	57
2.1.3. Les Agences.....	59
2.1.4. Réseau de distribution de la société National d'assurance .....	60
2.1.5. Activités de la Société Nationale d'Assurance « SAA » .....	61
3. Présentation de l'agence SAA 2016 Tizi-Ouzou.....	61
Section 2 : Méthodologie de la recherche.....	64
1. Présentation de l'enquête.....	64
2. Outil de collecte : le questionnaire.....	65
2.1. Justification du choix de l'outil .....	65
2.2. Contenu du questionnaire .....	65
3. Échantillon interrogé .....	66
3.1. Nombre de répondants.....	66
3.2. Profils des agents de la SAA enquêtés.....	67
3.2.1. Fonctions exercées.....	67
3.2.2. Ancienneté dans le secteur de l'assurance .....	67
3. Limites de l'étude .....	68
3.1. Taille réduite de l'échantillon .....	68
3.2. Risque de biais de réponse.....	68
3.3. Spécificité géographique .....	68
4. Démarche de traitement et d'analyse des données .....	69
4.1. Méthode d'analyse descriptive .....	69
4.2. Catégorisation des réponses.....	69
Section 3 : Analyse et interprétation des résultats .....	70
1. Profil des répondants .....	70
1.1. Fonctions exercées.....	70
1.2. Ancienneté et expérience dans le domaine .....	71
2. Perception de l'offre MRH à la SAA .....	72
2.1. Poids dans le portefeuille.....	72
2.2. Typologie des assurés .....	73
2.3. Fréquence de proposition de la MRH.....	74
3. Niveau de compréhension du produit par les clients .....	75
3.1. Garanties les plus demandées et les moins comprises .....	75
3.2. Notion de franchise.....	77
3.3. Niveau global de compréhension.....	78

## Table des matières

---

4. Moyens de présentation et communication autour du contrat .....	79
4.1. Outils utilisés .....	79
4.2. Formations et campagnes de sensibilisation .....	80
5. Gestion des sinistres MRH .....	81
5.1. Types de sinistres fréquents .....	81
5.2. Délais de traitement .....	82
5.3. Outils de gestion et modes de déclaration.....	83
5.4. Acteurs de l'expertise .....	84
6. Satisfaction des assurés et gestion des réclamations.....	85
6.1. Niveau de satisfaction globale .....	85
6.2. Sources principales de mécontentement .....	86
6.3. Raisons de résiliation .....	88
7. Faiblesses de l'offre et perspectives d'amélioration .....	89
7.1. Problèmes identifiés (communication, délais, digitalisation) .....	89
7.2. Domaines prioritaires de réforme .....	90
7.3. Perception du positionnement de la SAA.....	91
7.4. Évolution du marché MRH.....	92
Conclusion .....	93
Conclusion générale .....	94
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	
Résumé	

## RESUME

Ce mémoire analyse le fonctionnement de l'assurance multirisque habitation (MRH) en Algérie, à travers le cas de la SAA – direction régionale. Il examine les procédures de souscription, d'indemnisation, et les garanties proposées, tout en identifiant les freins à son développement. L'étude montre un besoin de modernisation, de communication renforcée et de sensibilisation du public pour valoriser ce produit.

**Mots-clés** : assurance multirisque habitation, souscription, indemnisation, sinistre, SAA, garanties, marché algérien, protection du patrimoine, digitalisation.

## ABSTRACT

This thesis explores the functioning of multi-risk home insurance (MRH) in Algeria, focusing on the practices of the SAA – regional office. It examines the processes of subscription and compensation, the types of coverage offered, and the obstacles to wider adoption. The study highlights the need for modernization, improved communication, and greater public awareness to promote this type of insurance.

**Keywords**: multi-risk home insurance, subscription, compensation, claim, SAA, coverage, Algerian market, asset protection, digitalization.