

UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES
ET DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION



Mémoire de fin d'étude

En vue de l'obtention du diplôme de master en Sciences de Gestion

Spécialité : finances et assurances

Thème

*La gestion d'un contrat d'assurance
incendie avec recours :
Cas de compagnie algérienne
d'assurance et de réassurance (CAAR)*

Présenté par :
BOUNAR Kamélia

Rapporteur :
ACHIR Mohamed

Devant le jury composé de :

- **Président : ABIDI Mohamed Maitre de conférences classe A. UMMTO.**
- **Examineur : OUALIKEN Salim Professeur. UMMTO.**
- **Rapporteur : ACHIR Mohamed Maitre-assistant classe A. UMMTO.**

Promotion 2017/2018





Dédicaces

*A mon exemple éternel, mon soutien moral et source
de joie et de bonheur, celui qui s'est toujours sacrifié
pour me voir réussir, mon père,*

*A la lumière de mes jours, la source de mes efforts, la
flamme de mon cœur, ma vie et mon bonheur ;
maman que j'adore,*

*A mes très chers frères qui m'ont toujours encouragés
Lyes et Massinissa,*

*A celui que j'aime beaucoup et qui m'a soutenue tout
au long de ce projet mon mari Yacine, à toute ma
famille BOUNAR, sans oublier mes beaux-parents et
tous mes beaux-frères Abdo el Aziz, Halim, Arezki,
Soufien, Mohamed, Hichem. Et mes belles sœurs
Wardia, Souad, Naima, Amel, Farida. A toute ma
belle-famille TOUAHRI.*

*Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin
pour que ce projet soit possible, je vous dis merci.*



Remerciements

Tout au début, je tiens à remercier le bon dieu de m'avoir donné du courage et de patience afin de réaliser ce modeste travail qui a été possible grâce à l'aide de plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner toute ma reconnaissance.

Je voudrais tout d'abord adresser toute ma gratitude à mon promoteur, Monsieur ACHIR Mohamed, pour sa patience, sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter ma réflexion.

L'enseignement de qualité dispensé par le Master

« ***FINANCES ET ASSURANCES*** » a également su nourrir mes réflexions et a représenté une profonde satisfaction intellectuelle, merci donc aux enseignants-chercheurs, à leur tête docteur CHENANE Arezki qui a veillé pour le bon déroulement de ce master.

Je remercie en particulier la directrice de l'agence (CAAR) compagnie algérienne d'assurance et de réassurance Madame ***YADADENE*** de m'avoir donné l'occasion extraordinaire de réaliser mon travail de terrain.

Sommaire

Introduction générale.....	01
Chapitre I : les généralités sur les institutions des assurances	
Introduction du chapitre	04
Section I : Notions élémentaires de l'assurance	05
Section II : Les compagnies d'assurance : produits, et organisation	15
Section III : La notion du risque.....	26
Chapitre II : Gestion d'un risque incendie	
Introduction du chapitre	35
Section 1 : Référence juridique du contrat d'assurance	36
Section 2 : fonctionnement d'un contrat d'assurance incendie.....	40
Section 3 : Analyse et évolution du risque incendie	49
Chapitre III : déclaration et règlement du sinistre	
Introduction du chapitre	59
Section 01 : Tarification du risque incendie.....	60
Section 2 : Traitement du sinistre et pièces constitutif du dossier sinistre.....	65
Section 03 : Prise de décision	69
Conclusion du chapitre.....	76
Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance	
Introduction du chapitre	77
Section I : présentation du la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance	78
Section 02 : l'indemnisation du sinistre incendie.....	92
Section 03 : règlement du recours et son aboutissement	98
Conclusion du chapitre	100
Conclusion générale	101
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	

Historiquement on retrouve des traces de l'assurance dans les civilisations antiques comme chez les grecs ou les romains. A cette époque, il n'était pas encore question de parler d'assurance mais plus de mécanisme d'assurance. Le principe est assez différent car en cas de grande catastrophe on faisait appel à la générosité de la population pour venir en aide aux sinistrés. En aucune donation n'était obligatoire, Les citoyens les plus aisés se contentaient de faire une donation sous la pression d'un événement tragique.

Pour autant, il ne s'agit pas vraiment d'une assurance car les généreux donateurs collectent des fonds après un événement tragique alors qu'une société d'assurance récolte de l'argent pour prévoir un événement tragique qui peut se passer dans le futur.

C'est en Europe que l'on retrouve en premier une véritable forme d'assurance. Dès le XIVème siècle, à l'époque de l'essor du commerce maritime.

Comme on a pu le voir, il semble que l'assurance soit née avec le développement du commerce maritime. En effet, le concept d'assurance ne s'est pas arrêté là et il a évolué pour s'appliquer à d'autres domaines.

Ainsi, en Londres, Le grand incendie de 1666 a contribué au développement de l'assurance incendie. c'est dans une boulangerie que le feu a commencé pour finalement détruire toute la ville. Les dégâts ont été considérable et c'est sans doute ce qui a motivé deux années plus tard le docteur Nicholas Barbon à créer le « *Fire Office* ». C'est donc l'apparition de l'assurance contre les incendies. Dans toute l'Europe à partir du 19ème siècle, l'assurance incendie va se développer.

Après l'assurance incendie c'est l'assurance vie qui a fait son apparition. Cette dernière a dû se frotter à la religion qui a sans doute empêché son développement rapide.

La tontine est l'ancêtre de l'assurance vie et remonte à 1652. A cette époque, il n'était plus question d'une association. Des personnes se regroupaient et décidaient ensemble de verser une somme d'argent à un gestionnaire. Environ 15 ans plus tard, les membres se retrouvaient pour partager l'argent. Bien entendu, Seules les personnes encore en vies pouvaient prétendre à toucher les fruits de leur investissement. En règle générale cet argent a fructifié ce qui permet un bon retour sur investissement.

Au fur et à mesure des années l'assurance vies s'est développée pour devenir un système presque banal et indispensable dans le fonctionnement des sociétés modernes.

En Algérie Plus de 160 compagnies d'assurances étaient présentes, le lendemain de l'indépendance. En attendant la mise en place d'une réglementation spécifique, le législateur algérien a reconduit, par la loi 62-157 du 21 décembre 1962, tous les textes antérieurs afin de

sauvegarder les intérêts de la nation. En quittant le pays, les compagnies étrangères ont laissé des engagements qui ont finalement été pris en charge par le marché algérien pour régler les indemnités de leurs assurés.

La principale définition à laquelle on peut se référer se trouve dans le code civil, l'article 619,

« L'assurance est un contrat par lequel l'assureur s'oblige, moyennant des primes ou autres versements pécuniaires, à fournir à l'assuré ou au tiers bénéficiaire au profit duquel l'assurance est souscrite, une somme d'argent, une rente ou une autre prestation pécuniaire, en cas de réalisation du risque prévu au contrat »

Si vous possédez une entreprise, il n'existe aucune obligation légale à souscrire un contrat d'assurance, toutefois il existe un risque incendie qui est un danger permanent car il met simplement en jeu la vie de l'entreprise. En effet, dans près de 80% des cas l'entreprise disparaît à cause de l'incendie, en cas du sinistre, l'entreprise se retrouve sans aucune protection. Assurer sa société devient donc le moyen le plus efficace pour garantir sa viabilité. Bien plus qu'une façon de protéger son patrimoine professionnel, les assurances d'entreprise représentent surtout le meilleur moyen, d'abord d'anticiper les éventuels risques, mais aussi veiller à la continuité de son entreprise.

L'assurance incendie qui se définit comme aux termes de l'article 44 de l'ordonnance 95.07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi N° 06.04 du 20 février 2006 :

« Assurance contre l'incendie répond de tous les 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 ».

Dans ce mémoire nous allons aborder la problématique de la gestion du risque incendie au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) à travers la démarche d'analyse du risque incendie, nous limitons, toutefois, notre champ d'actions aux activités techniques : production et indemnisation car ces dernières constituent le cœur du métier d'un assureur. Ce travail a donc pour objet de répondre à la question axiale suivante :

- **En quoi consiste la gestion du risque incendie dans le processus métier de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) avec recours exercé?**

Cette problématique décale une série de questions subsidiaires suivantes :

- Quels sont les risques opérationnels qui préoccupent le processus métiers d'une compagnie d'assurance ?

- En quoi consiste la gestion d'un risque incendie ?
- Quels est la demarche suivit par la (caar) de la déclations du sinistre jusqu'à son règlement ?

Pour cette etude, une réponse anticipé est avancéé comme hypothèse de départ , en effet :

La gestion du risque incendie pour le processus métier de la (CAAR) ateste du sérieux et du suivit d'une démarche strecte qui s'emploi à l'identification et l'analyse du risque incendie et par la suite ce dernier sera tarifié et régler.

Par rapport aux hypothèses secondaires :

- Les pricipaux risques opérationnels qui peuvent exister aux niveaux des compagnies d'assurance sont nombreux à citer mais essentiellement sont liées aux procedures et aux personnels ;
- La gestion d'un risque incendie consiste d'abord à maitraiser ce dernier selon des modèles bien définis ;
- Une fois la CAAR reçoit une déclaration du sinistre par son assuré elle la traite et elle veille à fin de prendre la bonne décision .

Le plan adopté par la rédaction et présente recherche est constitué de quatre chapitre.

Dans un premier chapitre, nous allons brièvement et suivant un enchainement logique présenter les notions clés de ce mémoire , à savoir les compagnies d'assurance et la notion du risque, nous mettons l'accent sur l'interet croissant qu'accord les compagnies d'assurance aux risques opérationnels.

Nous passont, en suite, au deuxième chapitre où nous élaborons la gestion du risque incendie, une démarche qui commence par l'explication de fonctionnement de contrat d' assurance incendie

Quand au troisième chapitre il va comporter le traitement du dossier du sinistre jusqu'à son règlement .

Le dernier chapitre consiste à vérifier les hypothèses proposées,et les théories développées dans les chapitres précédents.

Introduction

L'objet de ce chapitre est d'alimenter la présente recherche, en notions fondamentales relatives au métier de l'assurance et de réassurance. A cet effet, ce chapitre est scindé en trois sections.

La première section présente les notions élémentaires de l'assurance, où l'assurance apparaît comme une opération régie par la loi et soumise à des règles techniques. L'opération d'assurance réunit au moins deux personnes : l'assuré et l'assureur. L'assuré peut être le bénéficiaire de la prestation ou désigner dans son contrat, une tierce personne qui en sera le bénéficiaire. L'assureur reçoit une prime (*ou cotisation*) payée par l'assuré et lui promet une prestation (*indemnité*) en cas de réalisation d'un risque.

Par ailleurs, la seconde section traite, les produits d'assurance, en les discriminant en « *assurances dommages* » et « *assurances de personnes* ». La section présente aussi les modèles d'organisation des compagnies d'assurances et les différents compartiments qu'elles regroupent.

La troisième section est consacrée au développement de la notion de risque, la cadrer dans le domaine des assurances et ensuite se focaliser sur le risque opérationnel dans les assurances.

Section I : Notions élémentaires de l'assurance

L'objet de cette section est de mettre en exergue les notions élémentaires relatives au métier de l'assurance, qui constitue le socle de cette étude. En effet, cette section développe les fondements sur lesquels se base l'assurance, à savoir une définition de l'opération d'assurance, l'origine du développement de l'assurance et le rôle dont elle est tributaire, sur le plan économique et social, Ainsi que les parties et les Institutions en charge des assurances.

1. Evolution historique de l'assurance

De l'antiquité à nos jours, la logique de l'assurance a toujours existé dans la mesure où un besoin de sécurité a été exprimé.

▪ Apparition de l'assurance

Il semble que les prémices de l'assurance remontent à la nuit des temps. En 2250 avant Jésus-Christ à *babylone*, une loi garantissant les marchands babyloniens contre la perte de marchandise. Selon les termes de cette loi, « *lorsqu'un âne mourrait, un autre devait être donné en remplacement aux âniers qui conduisaient la caverne si seulement si, que l'animal n'avait subi aucun mauvais traitement* ». ¹

En fait, ces systèmes s'apparentaient plus à de « *L'entraide* », à de « *L'assistance mutuelle* » qu'à l'assurance proprement dite. C'est le transfert du risque vers une tierce personne totalement extérieure qui allait ouvrir les portes vers l'assurance. Ce transfert est véritablement intervenu avec le « *Contrat d'emprunt* » ou de « *Change maritime* ».

C'est à la fin du XVII^e siècle qu'apparaît l'assurance incendie par la plus grande organisation mondiale d'assurance : le Lloyd's de Londres.

Auparavant on ne pouvait assurer que les transports, incendies, catastrophes naturelles ou assurance automobile. Aujourd'hui, même les actes de vie quotidienne sont assurables, de la perte des clefs, des bagages ou des papiers jusqu'à l'assurance sur les parties du corps humain ou maladies graves.

▪ L'assurance en Algérie

Le marché des assurances est passé par deux étapes. La première était la nationalisation de l'activité et la spécialisation des compagnies, la deuxième a assisté à la déspecialisation et à l'ouverture progressive du marché. ²

¹ Daniel ZAJDENWEBER, *Economie et Gestion de l'Assurance*, Edition economica, Paris, 2006, p.9.

² KPMG, *Guide des assurances*, édition Pixaal communication, Alger, 2015. P.13-16.

▪ La période 1962-1989 : Nationalisation et spécialisation

En 1963, les compagnies d'assurances étrangères sont vues notifiées l'obligation de céder 10% de leurs portefeuilles au profit de la Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR). Ces dernières ont refusé de céder à cette obligation, et ont cessé toute activité d'assurance en Algérie. La CAAR a pris en charge les engagements envers les assurés laissés par ces compagnies et s'est chargée des indemnisations mais les actifs étaient restés juridiquement en possession des sociétés françaises.

L'ordonnance n°66-127 du 27 mai 1966 a institué le monopole de l'Etat sur toutes les opérations d'assurances. Les entreprises publiques nationalisées étaient : la CAAR, spécialisée dans les risques transports et industriels, et la SAA (après rachat des parts égyptiennes) pour les risques automobiles, assurances de personnes et risques simples.

Une accentuation de la spécialisation a été entamée en 1982, avec la création de la Compagnie Algérienne d'Assurance Transport (CAAT) qui monopolisait les risques de transport prenant ainsi, une part de marché à la CAAR qui monopolisait les risques industriels.

▪ L'ouverture et la libéralisation du marché

En 1989, des textes relatifs à l'autonomie des compagnies publiques ont vu le jour, entraînant la déspecialisation. Ainsi, les trois compagnies publiques existantes ont modifié leurs statuts en inscrivant dans leurs exercices toutes les opérations d'assurance et de réassurance, ce qui a entraîné l'émergence d'une réelle concurrence entre ces compagnies.

Mais, ce n'est qu'en 1995, avec l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995, que l'Algérie s'est dotée d'un cadre juridique des assurances. En effet, cette ordonnance est le texte de référence du droit algérien des assurances. Elle met fin au monopole de l'Etat en matière d'assurances et permet la création de sociétés privées algériennes. Ce texte réintroduit les intermédiaires d'assurances (agents généraux et courtiers), disparus avec l'institution du monopole de l'Etat sur l'activité d'assurance.

L'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 a été complétée et modifiée par la loi n° 06-04 du 20 février 2006. Les principaux apports de cette loi sont :

- Le renforcement de l'activité d'assurance de personnes ;
- La généralisation de l'assurance de groupe ;
- La réforme du droit du bénéficiaire ;
- La création de la bancassurance ;
- La séparation des activités vie et non-vie des compagnies d'assurances ;

- Le renforcement de la sécurité financière ;
- La création d'un fonds de garantie des assurés ;
- L'obligation de libération totale du capital pour agrément ;
- L'ouverture du marché aux succursales des sociétés d'assurance et/ou de réassurance étrangères.

L'année 2008 a été marquée par un compromis définitif du conflit Algéro-Français précédemment évoqué, par le transfert du portefeuille entre les deux parties signataires à effet rétroactif. En 2009 et suivant l'article 2 du décret exécutif 09- 375 du 16 novembre 2009, l'état a fixé un capital minimum aux compagnies d'assurance et/ou de réassurance plafonné à :

- Un (1) milliard de dinars, pour les sociétés par actions exerçant les opérations d'assurance de personnes et de capitalisation ;
- Deux (2) milliards de dinars, pour les sociétés par actions exerçant les opérations d'assurance de dommages ;
- Cinq (5) milliards de dinars, pour les sociétés par actions exerçant exclusivement les opérations de réassurance.

Le changement remarquable qui a secoué le secteur des assurances en 2011, est l'entrée en application de la séparation entre les assurances de dommage et les assurances de personne instituée par la loi n°06-04 du 20 février 2006.

2. Définition de l'assurance

Le terme d'assurance fait partie de ces mots que tout le monde connaît mais qu'il n'est pas aisé de définir.

2-1- La Définition technique

L'assurance est une opération par laquelle un assureur organise en mutualité une multitude d'assurés exposés à la réalisation de certains risques, indemnise ceux d'entre eux qui subissent un sinistre grâce à la masse commune des primes collectées, cette mutualisation permet aux assureurs d'équilibrer leurs comptes et de prospérer.³

2-2- La Définition juridique

La principale définition sur laquelle on peut se référer se trouve dans le code civil, l'article 619,

*« L'assurance est un contrat par lequel l'assureur s'oblige, moyennant des primes ou autres versements pécuniaires, à fournir à l'assuré ou au tiers bénéficiaire au profit duquel l'assurance est souscrite, une somme d'argent, une rente ou une autre prestation pécuniaire, en cas de réalisation du risque prévu au contrat ».*⁴

³ J. Yeatman , *Manuel international de l'assurance* , édition Economica, Paris, 1998, p.17.

⁴ Ordonnance n° 95-07 du 23 Chaabane 1415 de 25 Janvier 1995 relative aux assurances la Loi n°06-04 ;

Cette définition précise les rapports existants entre l'assureur et l'assuré et fixe les obligations essentielles que se sont créées réciproquement les deux parties contractantes :

- Le paiement de la prime par l'assuré ;
- La prestation servie (*versement d'une indemnité afin de réparer le dommage*) par l'assureur en cas de réalisation du risque.

Ces deux définitions de l'assurance ont l'avantage de faire ressortir les éléments qui caractérisent l'opération d'assurance ; telle que : contrat, assureur, primes, assuré, risque...

2-3-Les éléments d'une opération d'assurance

Il est indispensable de bien comprendre le sens du jargon propre à l'industrie des assurances et dont l'emploi est constant dans cette profession.

▪ Le contrat d'assurance

La première notion à définir est celle de contrat d'assurance qui fait la loi des parties. Les contrats sont régis par l'ordonnance n° 95-07 relative aux assurances, ainsi que par les dispositions du code civil.

Le contrat d'assurance est donc une convention entre l'assuré et la société d'assurance. Il se matérialise par une police d'assurance qui comprend :

Les conditions générales, qui sont les textes non personnalisés qui définissent les garanties, leurs limites, leurs exclusions, les engagements réciproques des parties, en tenant compte des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Il doit contenir aussi, outre les signatures des parties, les mentions ci-après :

- Les noms et domiciles des parties contractantes ;
- La chose ou la personne assurée ;
- La nature des risques garantis ;
- La date de la souscription ;
- La date d'effet et la durée du contrat ;
- Le montant de la garantie ;
- Le montant de la prime ou cotisation d'assurance.

Ainsi, Toute modification au contrat d'assurance doit faire l'objet d'un avenant signé des deux parties.

▪ Police

D'après la définition précédente, La police d'assurance est une preuve matérielle du contrat passé entre l'assureur et l'assuré. Elle matérialise l'accord entre ces deux parties, signataires du contrat.

▪ Assuré

L'assuré est la personne soumise au risque c'est-à-dire qui a recourt au contrat d'assurance pour garantir la vie, les actes ou les biens. C'est la Personne qui paye les primes stipulées et reçoit les prestations promises en cas de survenance du risque.

Selon l'article 15 de l'ordonnance n° 95-07, l'assuré est soumis à plusieurs obligations à savoir

- Lors de la souscription du contrat d'assurance, de déclarer dans le questionnaire toutes les circonstances connues de lui, permettant à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend à sa charge ;
- De payer la prime ou cotisation aux périodes convenues.
- Lorsque la modification ou l'aggravation du risque assuré est indépendante de sa volonté, d'en faire la déclaration exacte, dans les sept (7) jours à compter de la date où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure par une lettre recommandée..

▪ Assureur

L'assureur est celui qui s'oblige à payer l'Indemnité prévue dans les assurances de dommages, le Capital ou la Rente dans les assurances de personnes en cas de réalisation du risque en contrepartie d'une rétribution dénommée " prime " ou " cotisation ". L'assureur est en règle générale, une société commerciale (*Société Par Action*) ou civile (*mutuelle*), et elle peut être aussi une association (*mutuelle agricole*) ou même un groupement de particuliers, tel le "Lloyd'S de Londres".

Selon l'Art.12, l'assureur est dans l'obligation de :

- Répondre des pertes et dommages :
 - Résultant de cas fortuits ;
 - Provenant de la faute non intentionnelle de l'assuré ;
 - Causés par les personnes dont l'assuré est civilement responsable, en vertu des articles 134 à 136 du code civil, et cela nonobstant la nature et la gravité de la faute commise ;
 - Causés par les choses ou les animaux dont l'assuré est civilement responsable, en vertu des articles 138 à 140 du code civil ;
 - Exécuter selon le cas, lors de la réalisation du risque assuré ou à l'échéance du contrat, la prestation déterminée par le contrat. Il ne peut être tenu au-delà.⁵
- **Prime ou cotisation**

C'est le prix de l'assurance ; somme payée par l'assuré en contre partie des garanties accordées par l'assureur. Les deux termes ont la même signification sauf que les sociétés par

⁵ Ordonnance n° 95-07 ; *Op.cit.* Janvier 1995.

action ont adopté le mot prime alors que dans les mutuelles on lui a préféré cotisation.

On distingue dans la prime deux parties qui sont :

- La partie qui correspond à la prime brute et qui représente le coût du risque ;
- La prime pure (*prime nette*) comprenant la prime brute, les frais de l'assureur et les taxes.

Elle est le produit d'un calcul complexe, assuré par les spécialistes de l'actuariat et qui repose sur des statistiques avec lesquelles on détermine la probabilité de réalisation d'un événement.

▪ **Risque**

Le risque en assurance est un événement incertain ou de date incertaine, qui lorsqu'il survient, est susceptible d'entraîner des dommages corporels aux personnes et/ou à leurs biens. Moyennant le paiement d'une somme d'argent, la compagnie d'assurance s'engage à assumer les conséquences de cet événement. La pérennité de l'indemnisation du risque en assurance repose sur la mutualisation et l'appréciation statistique du risque.

▪ **Sinistre**

C'est l'événement (incendie, décès, naufrage du navire...) qui fait jouer la garantie du contrat : indemnité, capital, ou rente. En référence à ce contrat, l'assureur vérifiera que le sinistre correspond bien au risque défini et que les conditions de son avènement n'ont pas fait l'objet de clause d'exclusion.

▪ **Dommage**

Il signifie une perte, destruction, une atteinte corporelle, un manque à gagner. On distingue trois types de dommages :

- Dommages matériels : dégâts causés à des immeubles, à des objets ou à des animaux ;
- Dommages immatériels : Conséquences de la perte ou de la destruction de l'objet ;
- Dommages corporels : Atteinte corporelle à la suite d'un accident, et leurs conséquences.

▪ **L'expert**

C'est un technicien à qui les parties ou le juge font appel pour avoir un avis sur des faits survenus, nécessitant ainsi des connaissances spéciales.

Selon l'article 5 du Décret exécutif n° 07-220 du 14 juillet 2007, l'expert a pour missions générales :

- De rechercher les causes du sinistre et d'établir sa matérialité ;
- De déterminer la nature et l'étendue des dommages ;
- D'estimer et/ou d'évaluer le dommage ;
- D'établir un rapport sur l'ensemble des constatations.

3. Rôles des assurances

L'assurance garantit deux rôles : un rôle social et un autre économique.

3.1. Le rôle social de l'assurance

Le secteur des assurances fait partie du secteur financier, qui fonctionne d'une manière interactive et complémentaire. Et le secteur bancaire offre le financement des projets réalisés par les investisseurs, le secteur des assurances offre la confiance à ces investisseurs (assurés) qui sont exposés professionnellement à de multiples risques (incendie, vol, responsabilité) contre lesquels il sera opportun de se protéger. Donc, l'assurance a pour rôle fondamental de conférer aux assurés la sécurité dont ils ont besoin.

Elle leur apporte la confiance dans l'avenir : grâce à elle, ils sont protégés contre les risques du hasard, qui les menace, eux ou leur patrimoine.

Il faut signaler que le rôle social de l'assurance a des limites. L'intervention de l'assureur lors de la survenance d'un sinistre consiste à offrir une indemnité en argent aux victimes, alors que l'argent n'est qu'une réparation financière des dégâts causés par le sinistre. En effet, si une indemnité en argent suffit à un chef d'entreprise de récupérer son matériel et ses matières premières détruites par un incendie, l'argent ne pourra jamais remplacer un mari ou un père, ni une main ou une jambe perdue lors d'un accident qui a rendu la victime dans l'incapacité de travailler. Cela est évident, mais l'assurance permet au moins à l'infirme, la veuve, les orphelins, de percevoir des revenus et donc de conserver un niveau de vie respectable.

3.2. Le rôle économique

La fonction sociale de l'assureur a par elle-même des conséquences favorables sur l'économie en permettant à des victimes d'accidents ou de maladie de retrouver des ressources, afin d'éviter qu'elles ne soient pas à la charge de la collectivité tout en leur maintenant leur pouvoir de consommation.

En permettant à des entreprises de continuer à fonctionner après un sinistre, l'assurance consolide des emplois, des productions et préserve le tissu économique. Mais le rôle économique de l'assurance ne s'arrête pas à la préservation des acquis économiques à un instant donné. L'assurance est en effet un moteur essentiel du développement économique pour au moins deux raisons : la garantie des investissements et le placement des cotisations⁶.

⁶ *Manuel international de l'assurance*, Op.cit, p.27.

4. La forme juridique des compagnies d'assurance

Toutes les entreprises d'assurance, sont régies par le Code des Assurances. De manière générale, elles sont autorisées à vendre aussi bien des assurances de biens et de responsabilité que des assurances de personnes.

Selon l'article 215, les sociétés d'assurances opérant sur le marché algérien sont soit⁷ :

- Société par actions ;
- Société à forme mutuelle.

4-1- Société par actions (SPA)

Une société par action d'assurance se caractérise en étant une société commerciale ayant pour vocation de réaliser des bénéfices et de les distribuer à ses actionnaires (*ou les réinvestir*).

Elle est donc constituée d'un capital social (*dont un montant minimum est établi, à titre de garanties financières*) et peut se financer en procédant par voie d'augmentation de capital ou d'appel public à l'épargne. D'autre part, les produits d'assurances qu'elle commercialise peuvent être distribués par des intermédiaires (*agents généraux et courtiers*) rémunérés à la commission.

Les SPA d'assurance sont en outre autorisées à opérer dans toutes les branches de l'assurance. Ainsi, et à cet fait, elles proposent généralement une très large gamme de produits d'assurance, visant à couvrir tous ou presque tous les types de risques. Ces sociétés commerciales offrent donc généralement et le plus souvent, des prestations visant à assurer les biens, les responsabilités et les personnes (et même si, comme nous l'avons mentionné plus haut, l'assurance vie doit faire l'objet d'une gestion séparée au sein d'une société distincte de celle proposant des assurances non-vie, cet impératif légal se justifie par le fait que le mode de gestion des primes est totalement différent en « *Assurance-vie* » et en « *Assurance Non-Vie* »).

4.2. Société à forme mutuelle

Les mutuelles ne disposent pas, à la différence des sociétés par action, de capital social, mais d'un fonds d'établissement, ce qui signifie qu'elles n'ont pas d'actionnaires à rémunérer. Ces établissements sont donc des sociétés à but non lucratif, régies par le Code des assurances. Il y a deux types de mutuelles d'assurances : les mutuelles d'assurance dommages et les mutuelles d'assurance de personnes.

- Les premières assurent les biens mobiliers et immobiliers (*machines, voiture, maison, etc.*) à l'image de « *la Mutuelle algérienne des travailleurs de l'éducation* » et de la

⁷Article 215, Ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances et ses textes d'application, Op.cit.

culture (MAATEC) et la Caisse nationale de mutualité agricole (CNMA)

- Les secondes protègent les personnes contre les aléas de la vie (santé, retraite complémentaire, assurance voyage, etc.) via Le Mutualiste, filiale de la CNMA.

En outre, leurs assurés ont la qualité de sociétaires, ce qui fait que les membres d'une mutuelle d'assurance ont à la fois le statut d'assureur et d'assuré. En leur qualité d'assureurs, les membres d'une mutuelle sont invités, selon l'organisation de la mutuelle, à assister aux Assemblées générales ou bien à se faire représenter par les délégués qu'ils ont élus, afin de participer aux décisions de gestion de l'entreprise.

5. Les Institutions en charge des assurances

Pour réguler le métier des assurances et définir les modalités de fonctionnement des compagnies d'assurance et de tous les intervenants, nombreuses institutions sont créées. Le rôle que jouent ces dernières dans ces activités est exposé en ce qui suit.⁸

5.1. Le ministère chargé des Finances

L'exercice de l'activité d'assurance en Algérie par des entreprises d'assurance privées et publiques, est soumis à l'agrément délivré par le ministère des finances qui veille au respect de la réglementation dans le secteur des assurances, en terme de contraintes, de solvabilités et des engagements vis-à-vis des assurés.

Il intervient dans le contrôle des entreprises d'assurance et de réassurance et des professions liées au secteur, dans le suivi de l'activité du secteur et supervise toutes les questions d'ordre juridique et technique se rapportant aux opérations d'assurance et de réassurance, de la préparation des textes aux études touchant au développement et à l'organisation du secteur.

5.2. Le Conseil national des assurances (CNA)

Le CNA se définit comme le cadre de concertation entre les diverses parties impliquées dans l'activité d'assurance : les assureurs et intermédiaires d'assurance, les assurés, les pouvoirs publics et enfin le personnel exerçant dans le secteur. Mais aussi comme *«force de réflexion et de proposition, organe consultatif des pouvoirs publics et centre de conception et de réalisation des études techniques»*. Il se prononce sur tout projet de texte législatif ou réglementaire concernant l'activité d'assurance. Son avis est notamment requis pour l'étude des demandes d'agrément de compagnies d'assurance et de courtiers.

A travers les travaux scientifiques qu'il entreprend et les recommandations qu'il présente aux décideurs, le Conseil National des Assurances apparaît comme un instrument de

⁸Idem, pP.117-124

première importance dans la détermination de la politique générale de l'Etat en matière d'assurance.

5.3. La Centrale des risques

La centrale des risques est rattachée à la direction des assurances au ministère des finances et a pour mission, en vertu du décret exécutif N°07-138, de collecter et centraliser les informations relatives aux contrats d'assurance souscrits auprès des sociétés d'assurance et de réassurance et les succursales d'assurance étrangères.

En effet, les sociétés doivent lui déclarer les contrats qu'elles émettent. La forme et la périodicité de ces déclarations sont fixées par un arrêté du ministre des Finances.

5.4. La Commission de supervision des assurances (CSA)

Le contrôle de l'Etat sur l'activité d'assurance et de réassurance est exercé par la Commission de supervision des assurances (CSA), qui est chargée de :

- Veiller au respect, des sociétés et intermédiaires d'assurance agréés, des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'assurance et à la réassurance ;
- S'assurer que ces sociétés tiennent et sont toujours en mesure de tenir les engagements qu'elles ont contractés à l'égard des assurés ;
- Vérifier des fonds mobilisés par les sociétés d'assurances, et de la constitution de leur capital social dans le but de lutter contre le blanchiment d'argent.

5.5. L'Union algérienne des sociétés d'Assurance et de Réassurance (UAR)

L'UAR est une association régie par la loi n°90-31 et regroupe toutes les sociétés d'assurances exerçant en Algérie. Son rôle est reconnu comme important par les professionnels et les institutions du secteur.

De par ses statuts, l'UAR a pour mission de :

- Développer l'activité de l'assurance,
- Améliorer la qualité de prestation des assureurs,
- Coordonner les actions communes des membres,
- Représenter les intérêts de la corporation aux niveaux national et international.

Section II : Les compagnies d'assurance : produits, et organisation

Après avoir illustré les notions de base de l'assurance. Cette section est consacrée à la présentation des différents produits offerts par les compagnies d'assurance. Par la suite, il est jugé important pour le présent thème de recherche d'éclaircir les types d'organisation que les compagnies peuvent adopter ; qui dépendra inévitablement de leur activité et de leurs objectifs stratégiques, et les métiers, qui correspond à chacune des opérations qui rentrent dans l'accomplissement de la mission d'une compagnie d'assurance.

1- La nomenclature des produits d'assurance en Algérie

Plusieurs critères de distinction entre les produits d'assurance existent : selon la finalité, leurs caractères⁹ et critères technique ou réglementaire. L'Algérie a enregistré un changement remarquable touchant le secteur des assurances en 2011, avec l'entrée en vigueur d'application la séparation entre les assurances de dommage et les assurances de personne instituée par la loi n°06-04 du 20 février 2006.

1-1- Les assurances dommages

Les assurances de dommages constituent une garantie du patrimoine de l'assuré dans ses composantes corporelles et incorporelles, dans le sens des assurances de choses et des assurances de responsabilités.

Ces dernières sont fondées sur le principe indemnitaire selon lequel le bénéficiaire de l'assurance ne doit en aucun cas s'enrichir en recevant des indemnités supérieures à son préjudice.¹⁰ On distingue plusieurs types d'assurances dommages dont l'assurance automobile, l'assurance incendie, l'assurance responsabilité civile...

1-1-1- L'assurance automobile

L'assurance automobile est l'une des plus importante branche d'assurance (c'est la première activité de l'industrie des assurances dans la plupart des marchés) dans les sociétés modernes vu que la circulation représente un risque de dommages corporels ou matériels.

Elle est représentée par un contrat destiné à la couverture du risque automobile et se compose de plusieurs garanties telles que le vol, l'incendie, la responsabilité civile, le bris de glace et aussi certains produits connexes peuvent s'ajouter au contrat initial comme la défense et recours contre les tiers.

⁹ Selon la finalité : sécurité du patrimoine, des personnes et sécurité financière.

Selon leur caractère : assurance obligatoires ou facultatives.

¹⁰ Yconne Lambert Faivre, *Droit des assurances*, Edition dollaz, 10eme edition, Lyon 1998, P45.

1-1-2- La responsabilité civile

L'assurance de responsabilité a pour but de garantir les conséquences pécuniaire de la responsabilité incombant à l'assuré à la suite de dommage causé à autrui et dont il est juridiquement responsable.¹¹

Toute entreprise en activité et tout individu est exposé au risques mettant en cause leurs responsabilités, Le fait de commercialiser des produits destinés à la consommation et contenant des défauts, peuvent causer des incidents de plus ou moins intenses provoquant ainsi des litiges et des poursuites judiciaires couvert par la garantie défense et recours. D'autre exemples peuvent être formulés tel que le cas des professions libérales (*comptable, notaire, médecin...*) peuvent garantir à leurs clients ou patients, des indemnisations en cas d'actes délictueux ou d'erreur de manipulation.

1-1-3- L'assurance des risques incendies

Le contrat de l'assurance contre l'incendie relève de la branche des assurances de dommage. Il comporte à la fois des garanties portant sur des biens : bâtiment, mobilier, matériel, marchandises... et des garanties couvrant les conséquences pécuniaires de la responsabilité à laquelle s'exposent ceux qui sont propriétaires ou gardiens de ces biens.¹²

Elle est accordée sous réserve d'exclusions et pour chaque catégorie de dommages, dans la limite du capital fixé aux conditions particulières. En cas d'insuffisance d'assurance, la règle proportionnelle est applicable. La règle dite proportionnelle à la vocation de s'appliquer conformément aux dispositions applicables en cas d'insuffisance d'assurance au regard de la valeur garantie. Les capitaux assurés sur chaque article doivent correspondre à la valeur des risques.

1-1-4- Les risques techniques

« *Les risques techniques* » concernent l'assurance des entreprises et englobent les contrats tous risques chantiers (*tous les dommages que puissent subir les biens faisant partie de l'ouvrage en cours de construction*) et tous risques montage (*des équipements en cours de montage*).

Cette garantie est étendue à la couverture des dommages durant la période de maintenance, ainsi qu'à la responsabilité civile des intervenants dans l'opération de construction ou de montage à l'égard des tiers. C'est une assurance collective pour compte commun, elle s'adresse à toutes les parties prenantes dans la réalisation d'un chantier et les

¹¹,Droit des assurances, *Op.cit*, P45.

¹² Pierre gregoiremarly, Vincent Ruol, Droit des entreprises d'assurance, edition RB, paris 2011, P331.

différents intervenants peuvent figurer au nombre des assurés. Ce type d'assurance regroupe aussi les contrats des risques bris de machine « *BDM* » et matériel informatique « *TRI* ».

1-1-5- L'assurance transport

Historiquement, l'assurance transport maritime a été longtemps la seule forme d'assurance connue. Lorsque, par la suite, d'autres moyens de transports se sont développés, fluviaux, terrestres, puis aériens.

De nos jours, les entreprises d'assurance consacrent pour ce genre de contrat toute une structure indépendante. Cette assurance couvre les marchandises transportées et les moyens de transport (corps de transport). Il existe d'autres formules d'assurance telle que la responsabilité civile des transporteurs à l'égard des personnes qu'ils transportent ou en raison des biens qu'ils transportent.

1-1-6- Les assurances CAT-NAT

La loi sur les assurances de 1980 a introduit la couverture des CAT-NAT (*pour catastrophes naturelles*) dans le cadre du contrat « incendie ». Mais, une obligation d'assurance a été édictée par l'ordonnance de 1995 qui a étendu la possibilité de couvrir les risques de catastrophes naturelles à l'ensemble des contrats d'assurance « *dommages* », suite aux conséquences catastrophiques des inondations de Bab El Oued (*Alger*) et du tremblement de terre de *Zemmouri (Boumerdes)*.

Cette assurance vise à remplacer les pouvoirs publics dans l'organisation de l'indemnisation par les sociétés d'assurance. Bien que, leur capacité financière pourrait être élargie par la réassurance et la constitution de réserves. Les risques pouvant faire l'objet d'une assurance catastrophe naturelle sont les suivants :¹³

- Les tremblements de terre ;
- Les inondations et les coulées de boues ;
- Les tempêtes et les vents violents ;
- Les mouvements de terrains.

1-1-7- Risques agricoles

Ce sont des contrats spécifiques destinés aux agriculteurs pour garantir l'assuré contre les risques suivants : les risques de grêle, de tempête, gel, poids de la neige, inondations, peuvent être garantis suivant les conditions prévues au contrat d'assurance.¹⁴

¹³ KPMG, *Guide des assurances en Algérie*. Edition Ellipse, Alger, 2015, p.88.

¹⁴ Article 52 du l'Ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995, *Op.cit*.

En plus de ces risques, il y'a aussi le risque de la mortalité du bétail, incendies de forêts ou de récoltes, maladies des végétaux et les catastrophes naturelles (*ouragans, inondations...etc.*).

1-1-8- L'assurance caution

Selon l'article 59 de code des assurances, l'assurance caution est définit comme étant *« un contrat par lequel l'assureur garantit, moyennant prime d'assurance, l'établissement financier ou bancaire, le remboursement de la créance sur une opération commerciale ou financière, en cas d'insolvabilité du débiteur »*.

1-2- Les assurances de personnes

L'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances définit l'assurance de personnes comme :

« Une convention de prévoyance contractée entre le souscripteur et l'assureur et par laquelle l'assureur s'oblige à verser, à l'assuré ou au bénéficiaire désigné, une somme déterminée, sous forme de capital ou de rente, en cas de réalisation d'événement ou au terme prévu au contrat ».

Cette assurance obéie en théorie au principe forfaitaire ou le montant de la somme versée par l'assureur est déterminée lors de la conclusion du contrat d'assurance, sans qu'il soit procédé ultérieurement à une évaluation du préjudice qui a pu être subi par le bénéficiaire. Ces assurances sont aussi dénommées « assurances de capitaux » parce que la prestation de l'assureur est fixée par les sommes prévues dans le contrat.

1-2-1- Assurance vie de groupe/ collectives

Les assurances vie de groupe constituent un mécanisme d'assurance qui concerne, à titre principal les relations de travail, elles permettent d'assurer un nombre déterminé de personnes travaillant dans une entreprise et qui doivent avoir un lien de même nature avec le souscripteur.

Le contrat conclu par le chef d'entreprise concerne chacun des salariés, qui se voient remettre un certificat stipulant le montant de l'assurance auquel il peut prétendre, l'employeur s'acquitte de tout ou partie de la prime. Par ailleurs, ces polices sont généralement échangeables contre des polices individuelles lors du départ du salarié.

La prime liée à ce type d'assurance est généralement moins élevée que pour les polices individuelles puisqu'une réduction de groupe est appliquée.

1-2-2- Les assurances souscrites par des individus

Les assurances souscrites par des individus se distinguent des assurances de groupe. Les assurances individuelles se répartissent en assurance en cas de décès, assurance en cas de vie, assurances mixtes ainsi que les assurances contre les accidents corporels...

a. Assurance en cas de décès

Dans l'hypothèse d'une assurance en cas de décès, l'assureur s'engage à payer une somme d'argent au bénéficiaire désigné dans la police au décès de l'assuré. Le décès devant survenir avant une date déterminée.

L'invalidité permanente et totale de l'assuré entraîne le paiement anticipé du capital si elle survient avant le terme du contrat et avant l'âge de 60 ans.

b. Assurance en cas de vie

Selon l'article 62 de L'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, l'assurance en cas de vie est « *un contrat par lequel l'assureur, en échange d'une prime, s'engage à verser une somme déterminée, à une date fixée, si à cette date, l'assuré est encore vivant.* »

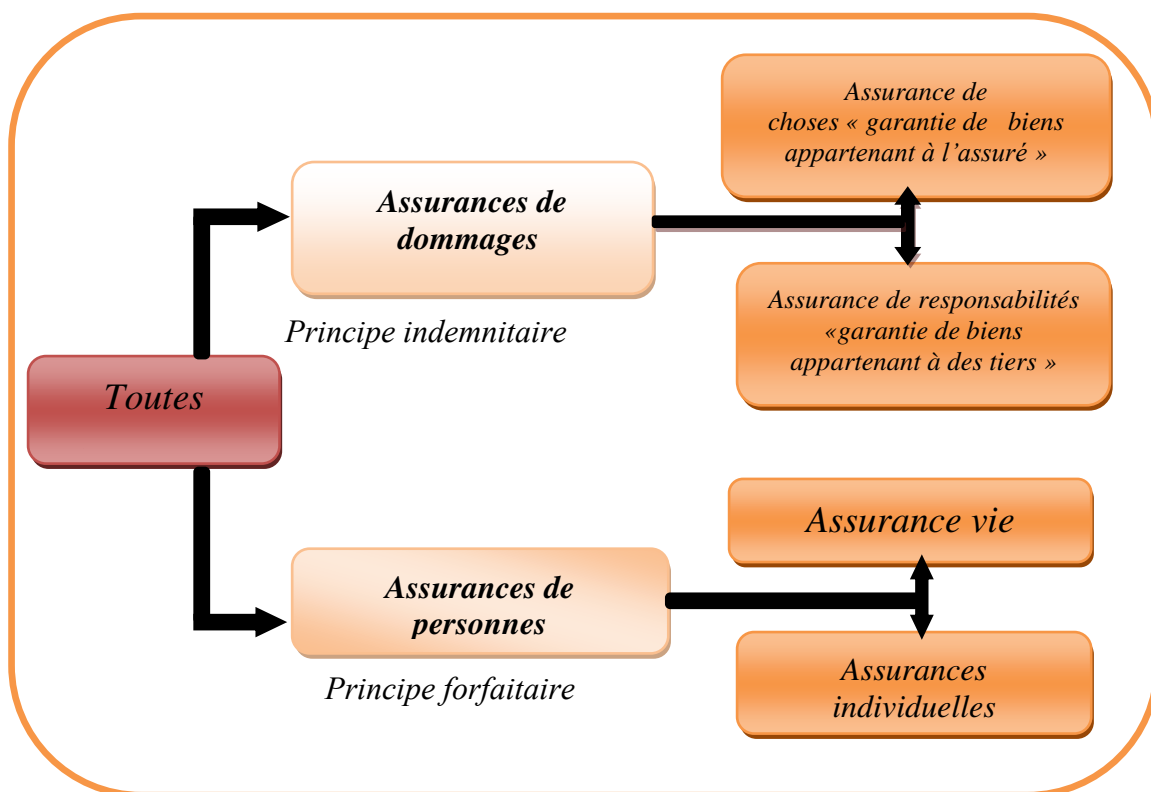
Elle fonctionne comme un compte d'épargne, c'est à dire que l'argent versé sur le contrat peut être récupéré par l'adhérent à n'importe quel moment. Ce type d'assurance n'est pas transmissible aux héritiers en cas de décès.

c. Les assurances mixtes

Les assurances mixtes sont la combinaison d'une garantie en cas de vie et d'une protection en cas de décès. En d'autre terme, ce sont à la fois des contrats de prévoyance et des contrats de capitalisation. Ces contrats sont de plus en plus rares, car, aujourd'hui, les assureurs préfèrent aborder séparément les questions de prévoyance et de capitalisation en faisant deux contrats distincts ayant chacun leur spécificité.

Les prestations des polices d'assurances mixtes ordinaires sont payables à la mort de l'assuré ou à une date d'échéance déterminée si ce dernier est vivant.

Figure 01 : Les différentes branches d'assurance



Source : J-M. Rousseau, T. Blayac, N. Oulmane, *Introduction à la théorie de l'assurance*, édition Dunod, 2006, p. 53.

2- Les modes de distribution d'assurance en Algérie

Les formes de distribution de l'assurance en Algérie reposent principalement sur des réseaux de commerciaux salariés des sociétés d'assurances. L'évolution dans le domaine se présente comme étant l'autorisation d'autres formes de distribution par la promulgation de la loi 95-07 relative aux assurances, et qui sont les agents généraux et les courtiers en assurance. Ainsi que les banquiers qui ont été autorisé par la loi 06-04 de février 2006.

2-1- Les agents généraux

Les agents généraux sont mandatés par les sociétés d'assurances pour la distribution des produits d'assurance pour leur compte. Cette opération repose sur la vente de polices d'assurance contre le paiement de commissions proportionnelles aux cotisations payées par les assurés.

Selon l'article 257 de code des assurances, Les sociétés d'assurance agréées sont tenues d'informer l'administration fiscale de tout agrément délivré pour l'exercice de la profession d'agent général d'assurance.

2-2- Les courtiers en assurance

Par définition « Le courtier est une personne physique ou morale possédant la qualité de commerçant et habilitée à présenter des opérations d'assurance ; il conseil les potentiels assurés pour la mise au point des contrats qu'il négocie librement avec les entreprises d'assurance de son choix, il assiste les assurés dont il est le plus souvent le mandataire pour l'exécution des contrats et le règlement des sinistres ». ¹⁵

En règle générale le courtier n'agit pas pour le compte d'une entreprise d'assurance mais pour celui d'un éventuel futur souscripteur, dont il est le mandataire. Son rôle est de représenter l'assuré auprès de l'assureur. Ainsi, après avoir examiné le risque à couvrir, il recherche pour le compte de son client les meilleurs prix et garanties auprès des différentes entreprises d'assurance. Par ailleurs, ses clients le chargent aussi fréquemment de la gestion de leur contrat d'assurance (*paiement des primes, déclaration des sinistres...*).

2-3- Les banquiers

La loi 06-04 de février 2006 a autorisé la distribution des produits d'assurance par les banques, établissements financiers et assimilés, et autres réseaux de distribution. Cette forme de distribution, relativement récente en Algérie, est étroitement encadrée. Les produits d'assurance concernés sont limités à une liste où figurent :

- Les assurances de personnes : accidents, maladie, assistance, vie-décès, capitalisation ;
- Les assurances crédit, les assurances des risques simples d'habitation : multirisques habitation, catastrophes naturelles ;
- Les assurances agricoles.

L'automobile en est exclue, ainsi que les risques industriels ou techniques. Il en va de même pour la branche transports. ¹⁶

3- Modèles d'organisation des Compagnies d'assurance.

Les entreprises d'assurance s'organisent selon des modèles différents en fonction de leur activité et de leurs objectifs stratégiques.

Il existe deux modèles types d'organisation pour une compagnie d'assurance :

- L'organisation en *business units* ou centres de profit ;
- l'organisation fonctionnelle en entreprise globale. ¹⁷

¹⁵ Robert LEBLANC, *Le courtage d'assurances*, Revue d'économie financière, No. 80, l'industrie mondiale de l'assurance, 2005, p.178.

¹⁶ *Guide des assurances en Algérie*, Op.cit, p.26.

¹⁷ *Gestion de l'entreprise d'assurance*, Op.cit, pP.144-147.

3-1- L'organisation en *business units*

Business units est une notion de découpage analytique de l'entreprise. C'est une unité autonome au sein d'une entreprise, dotée d'un compte d'exploitation et qui possède par conséquent son propre chiffre d'affaires et ses propres coûts. Elle est déterminée souvent par Branches d'assurance et modes de distribution.

Dans ce modèle d'organisation, la compagnie d'assurance est donc une fédération de *business units* qui délègue à chacune d'elles ses fonctions opérationnelles et peut regrouper certaines fonctions centrales avec certaines fonctions support.

3-2- L'organisation fonctionnelle en entreprise globale

Pour cette organisation, l'entreprise constitue alors un seul business unit, avec un seul compte de résultat et un seul pilotage global de la performance où les responsabilités sont organisées par grandes fonctions qui sont communes à toute l'entreprise, ce que demande une bonne gouvernance transverse et une bonne vision partagée de la stratégie.

Ce modèle est applicable dans les compagnies d'assurance généralistes, c'est-à-dire celles qui pratiquent toutes les branches d'assurance et distribuent à travers les principaux types de réseaux.

4- Les fonctions existantes au sein d'une compagnie d'assurance

Généralement, les compagnies d'assurances sont organisées d'une manière générique qui n'est pas trop différente des unes aux autres. Une compagnie ressemble à une pluralité de métiers, qui correspond à chacune des opérations qui rentrent dans l'accomplissement de la mission d'une compagnie d'assurance qui est : de produire des risques assurables, de leur donner une forme juridique qui puisse faire l'objet d'un contrat, de les commercialiser, de rassembler des portefeuilles de risques suffisamment importants, de gérer avec prudence les sommes d'argent qui leur sont confiées, afin de pouvoir indemniser leurs clients sinistrés. Chacune de ces opérations correspond à un métier distinct¹⁸. Raison pour laquelle une entreprise est composée d'un directeur qui représente le conseil d'administration et la direction générale, vient ensuite les directions de chaque fonction de l'entreprise.

4-1- Les fonctions de direction

Les compagnies d'assurance possèdent des organes de direction qui se composent d'un conseil d'administration ayant pour fonction, la surveillance et la fixation des orientations stratégiques.

¹⁸ *Gestion de l'entreprise d'assurance, Op.cit., p.10.*

Un Directeur Général d'une compagnie d'assurance qui est nommé par le conseil d'administration et qui doit être titulaire des qualités managériales élevées comme aussi des compétences techniques dans le domaine, afin d'appliquer les décisions du conseil et la gestion de l'entreprise avec des objectifs de développement et de rentabilité.

4-2- Les fonctions support

Les fonctions support sont nécessaires au fonctionnement de l'ensemble des processus en leur fournissant les ressources nécessaires. Ils regroupent les activités non liées au cycle de vie du produit, Ils comprennent notamment : La fonction ressources humaines ; fonction comptabilité, gestion d'actifs, logistiques, système d'information...

4-3- Les fonctions techniques

La fonction technique dans une entreprise d'assurance est essentielle pour la bonne marche de l'activité car elle constitue sa raison d'être. Elle a pour mission :

- La souscription et la gestion de contrat ;
- L'indemnisation et les prestations ;
- Et, la fonction de surveillance et suivi de portefeuille et la tenue des statistiques.¹⁹

Théoriquement, il est plus rentable que les mêmes employés prennent en charge ces trois fonctions. Puisque la compréhension du contrat souscrit garantie une bonne indemnisation en cas de la survenance d'un sinistre, et contrairement, une bonne connaissance de la gestion sinistre permet une bonne gestion du contrat.

Toutefois, dans la pratique, vu le profil requis pour chacune de ces différences. L'émission du contrat est confiée au service production et l'indemnisation et les prestations dépendent d'un autre service gestion de sinistre.

4-3-1-La fonction production

Elle regroupe la souscription et la gestion de contrat, En effet, les producteurs sont chargés à la fois de la tarification, de la rédaction et du renouvellement des contrats.

▪ La souscription

Cette tâche a pour but de :

- Qualifier et de sélectionner les risques ;
- Trouver avec le client le meilleur compromis économique entre la couverture du risque, le niveau de sécurité souhaité et le coût de cette couverture ;
- Calculer le tarif correspondant aux risques acceptés ;

¹⁹ Hanan AIT CHIKH, *Etude de la qualité des assurés en assurance auto cas la CASH*, encadré par LATRECHE, promotion 2012-2013, finance.p.18.

- Réaliser le contrat avec le client ;²⁰
- L'archivage des contrats ;
- Entretenir les relations commerciales avec les assurés afin de les fidéliser et d'attirer de nouveaux clients selon la politique de souscription de la compagnie.

▪ **La gestion des contrats**

Le contrat d'assurance de chaque client doit évoluer dans le temps en fonction de l'évolution du risque : changement de voiture, agrandissement de la maison, naissance d'un enfant, nouveaux besoins ou mode de vie du client qui le conduisent à ajouter ou à retirer certaines garanties, etc.

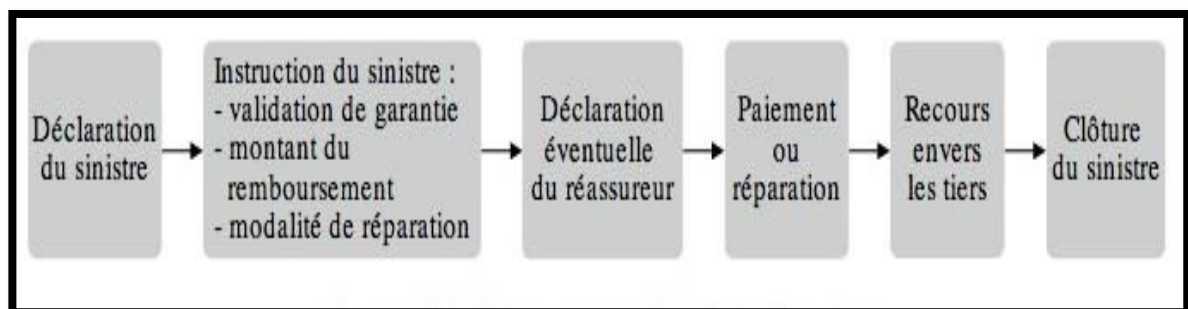
4-3-2- La fonction gestion des sinistres

La survenance d'un sinistre ou d'un besoin de prestation (*indemnisation*) est évidemment un moment de vérité majeur de la relation entre un assureur et son client.

Le processus d'indemnisation suit toujours la logique suivante :

- Déclaration du sinistre dans un délai encadré par la réglementation ;
- Instruction du sinistre qui permet de valider que la garantie est acquise et de déterminer le montant du remboursement ou la modalité de réparation, selon le choix de solution d'indemnisation fait par le client ;
- Déclaration éventuelle au réassureur ;
- Paiement ou réalisation de la réparation ;
- Recours envers les tiers ;
- Clôture du sinistre.

Figure 02 : Le processus d'indemnisation



Source : François Ewald et Patrick Thourot, *Gestion de l'entreprise d'assurance*, édition dunod, Paris, 2013, p.131.

²⁰Hanan AIT CHIKH, *Etude de la qualité des assures en assurance auto cas la CASH. Op.cit.*, p.125.

La durée de vie de ce processus dépend de la nature du sinistre et sa gravité. Pour satisfaire le client, l'assureur cherche les meilleures solutions qui permettront au client d'obtenir les solutions les plus rapides possibles. Cela se fait à travers des accords avec des réseaux de prestataires adaptés (*des réparateurs, des garages, des prestataires de santé...*).

Aussi, un système d'information performant pour reconnaître instantanément les garanties concernées et mobiliser les prestataires et les acteurs capables d'apporter une réponse immédiate.²¹

En plus de processus indemnisation, la fonction gestion sinistre comprend la tenue d'un inventaire permanent des provisions pour sinistre à payer, du règlement et du classement sans suite de certains dossiers.

4-3-3- Surveillance du contrat et la tenue des statistiques

Cette fonction a pour mission le suivi permanent de l'homogénéité des risques assurés, assurer la mutualité qui regroupe le plus grand nombre possible d'assurés et que le nombre de personnes victimes d'un sinistre reste très inférieur à celui de celles qui n'ont pas été victimes.

Par cette fonction, l'assureur réduit aussi l'aléa en ayant recours à la technique du calcul de probabilités. En effet, à partir des statistiques des sinistres passés, l'assureur calcule la probabilité mathématique de survenance d'un sinistre. Ce calcul de probabilités permet de déterminer quels risques accepter ou refuser au sein de la mutualité, et à quel taux de primes.

De même, les statistiques vont indiquer combien de sinistres sont survenus et combien ils ont coûté, et déterminer le cout moyen d'un sinistre.²²

D'une manière générale, la surveillance du portefeuille et la tenue des statistiques serviront à la mise en place des mesures de prévention et de l'orientation des différents politiques de la compagnie.

²¹ Hanan AIT CHIKH, *Etude de la qualité des assures en assurance auto cas la CASH. Op.cit., p131.*

²² Froncois COUILBAULT, Constant ELIASHBERG, Michel LATRASSE, *Les grands principes de l'assurance*, édition L'ARGUS, 6eme édition, Paris, p.54.

Section III : La notion du risque

Par souci méthodologique. Il est impératif de définir les concepts avant de les utiliser dans leurs différents aspects. Donc, cette section est consacrée au développement de la notion de risque, la cadrer dans le domaine des assurances et ensuite se focaliser sur le risque opérationnel dans les assurances.

1- Définition du risque

Le risque peut être défini à partir de nombreuses sources, et pour illustrer l'ampleur de ce dernier sur les organisations, quelques définitions clés sont représentées :

- Selon la norme ISO 31000 :2010, le risque est « *L'impact de l'incertitude sur les objectifs de l'organisme* ». ²³
- De même, le COSO définit le risque comme étant « *La possibilité qu'un événement se produise et affecte la réalisation des objectifs* ». ²⁴
- L'institut français de l'audit et du contrôle internes définit le risque comme « *La menace qu'un événement, une action ou une inaction affecte la capacité de l'entreprise à atteindre ses objectifs stratégiques et compromettre la création de la valeur* ».

La dernière définition ne fait apparaître que la menace qu'a une entreprise pour ne pas atteindre ses objectifs et ne mentionne pas la notion de chance (*opportunité*) de réalisation ou de non réalisation de cette menace. Contrairement aux deux premiers qui ne précisent pas la nature de l'évènement qui affecte la réalisation des objectifs.

Les objectifs en questions peuvent avoir différents aspects (*par exemple, objectifs financiers, de conformité, opérationnels, etc.*) Et peuvent concerner différents niveaux (*stratégique, projet, produit, processus ou un organisme tout entier*).

Malgré les différentes définitions et interprétations que le mot « *Risque* » revêt selon le domaine ou la spécialité ou il apparait, sa signification comporte les plus souvent deux dimensions :

- La probabilité de son occurrence ;
- La gravité de ses effets.

1.1. Les niveaux de risques

Il est important de bien faire la différence entre un risque inhérent, un risque de contrôle et un risque résiduel.

²³Jean-Paul Louiso, Gestion des risques, 100 questions pour comprendre et agir, 2eme édition, édition AFNOR 2014,p214.

²⁴Groupe Professionnel Assurance, la cartographie des risques, ifaci, 2eme Edition, Paris 2013,p30.

Le risque brut ou inhérent est le risque qui existe en l'absence de mesures correctrices internes : absence de procédures, absence d'activités de contrôle, absence de système informatique, etc.

On s'attend que deux critères soient appréciés pour coter le risque brut : la fréquence et l'impact :

$$\textbf{Risque brut} = \textbf{Fréquence} \times \textbf{Impact}$$

Le risque résiduel ou le risque net qui mesure le risque après mise en place des éléments de maîtrise : contrôle interne, couverture financière, partage de risque, etc.

$$\textbf{Risque résiduel} = \textbf{Fréquence} \times \textbf{Impact} \times \textbf{Elément de maîtrise}$$

Le risque de contrôle : le risque de contrôle résulte des imperfections des outils mis en place par le management pour parer aux risques inhérents. Ces outils peuvent véhiculer des imperfections soit dans leur conception ou leur mise en application.

1-2-La nature du risque

Le risque peut être classé selon son origine :

- Les risques endogènes : propres à l'activité de l'organisation, qui sont liés à ses processus, son organisation, son système d'information, son management, etc. Autrement dit, ils sont générés par l'organisation elle-même ou à l'intérieur du périmètre qu'elle contrôle ;
- Les risques exogènes : dont l'origine provient de l'environnement de l'organisation : les clients, les fournisseurs, les sociétaires ou actionnaires, les concurrents, les marchés financiers, les catastrophes naturelles ; l'organisation ayant peu d'emprise sur cette nature de risques, il est néanmoins nécessaire de mettre des éléments de maîtrise et de surveillance pour en limiter.

1-3- Le but de recensement des risques

Une nomenclature unifiée des risques facilite :

- L'identification des risques ;
- La bonne couverture du recensement des risques ;
- L'établissement de liens entre les risques captés à des niveaux différents ;
- Le dialogue entre les différents acteurs ;
- La consolidation des différents reporting opérationnels ou réglementaires.

Après avoir abordé la notion du risque, une catégorie en particulier doit être mise en exergue, c'est celle qui concerne le risque en milieu des assurances.

En effet, le risque constitue la composante la plus importante dans l'assurance, pour une compagnie d'assurance celui-ci est l'essence de son activité et la source principale de son profit. Dans la partie qui suit, les risques relatifs à l'activité d'assurance sont présentés :

2- Typologie de risques en assurance

Il existe de multiples typologies des risques. Néanmoins, considèrent l'accord de solvabilité II comme étant la référence, et le socle commun en matière de risque, ses travaux ont défini une segmentation des risques construits sur trois niveaux complémentaires.

2-1- Les trois niveaux de risques selon Solvabilité II

Les trois niveaux sont construits d'une telle manière dans le but d'avoir un degré de finesse variable dans la vision des risques encourus, selon le niveau de granularité souhaité

- **Niveau 1** : concerne les quatre grandes familles de risques au milieu assuranciel qui sont : risques financiers, risques d'assurance, risques stratégiques et environnementaux et le risques opérationnels. Chacune de ces quatre familles a été déclinée en 27 risques de niveau 2 ;
- **Niveau 2** : permet de définir des catégories de risques au sein de chaque famille (exemple pour les risques financiers : liquidité, marché, crédit, etc...). A leur tour aussi, ils ont été déclinés en 192 risques afin de donner une clarification et plus de détaille pour les mieux gérés ;
- **Niveau 3** : offre un degré de détail supplémentaire au sein de ces catégories (exemple : pour le risque financier de crédit : règlement livraison, défaut émetteur, etc.).

2-2- Les quatre grandes familles de risque en assurance

2-2-1- Risques financiers

Ils englobent différents risques, telle que le risque de crédit, de liquidité et de marché.

a. Risque de crédit

Les sources du risque de crédit sont les contreparties de placement, les titulaires de police (sous forme de primes à recouvrer), les réassureurs, les intermédiaires et les contreparties d'instruments dérivés.

b. Risques de marché

Ces risques sont liés à la situation financière d'une société d'assurances découlant des mouvements du niveau ou de la volatilité des prix du marché des actifs, des passifs et des instruments financiers, que ce soit pour tous les placements (risque de marché général) ou pour un placement en particulier (risque de marché spécifique).²⁵

²⁵ Document de recherche sur le risque opérationnel, KPMG, Novembre 2014, p.19.

2-2-2- Risques d'assurance (*techniques*)

Le glossaire de l'AICA renferme la définition suivante des risques techniques :

*« Les risques d'assurances représentent les divers types de risque qui sont associés directement ou indirectement aux bases de calcul technique ou actuariel des primes et aux provisions techniques dans les secteurs de l'assurance-vie et autres que vie, de même que les risques liés aux frais d'exploitation et à la croissance excessive et non coordonnée. Les risques techniques découlent directement de la branche d'assurances visée. Ils diffèrent selon la catégorie d'assurances... ».*²⁶

2-2-3- Risques stratégiques et environnementaux

Ce sont des risques relatifs au pilotage de l'entreprise, aux risques de réputation directs et aux risques générés par l'environnement de l'entreprise et aux risques émergents.²⁷

2-2-4- Risques opérationnels

Ils résultent de procédures internes, de membres du personnel ou de systèmes inadéquats, défaillants, ou d'événements extérieurs.

3- Le risque opérationnel

Ce risque constitue le socle de ce travail de recherche.

3-1- Définition du risque opérationnel

Le risque opérationnel a fait l'objet de plusieurs réflexions afin de lui attribuer une définition claire, communément admise et applicable aux assurances, Parmi les nombreuses définitions qui existent sur le sujet, les définitions suivantes sont retenues :

La directive *Solvabilité I*, définit le risque opérationnel comme le « *Risque de pertes résultant d'une inadaptation ou d'une défaillance imputable à des procédures, du personnel ou de systèmes interne, ou à des événements extérieurs* »²⁸. Cette définition englobe une grande diversité de risques. Hormis, la mention aux événements externes, elle est très proche de celle proposée par Bâle 2 qui vise les pertes directes ou indirectes dues à une inadéquation ou à une défaillance des procédures, du personnel et des systèmes internes.

Le glossaire de l'AICA définit ainsi le risque opérationnel : « *Risque découlant de la défaillance ou de l'inadéquation de systèmes internes, du personnel, des procédures ou des contrôles et entraînant une perte financière.* »²⁹ Selon ces deux définitions et autres, le risque opérationnel est difficile à appréhender, et sans espérance de gain, qui repose sur des problématiques partagées sur toute la compagnie.

²⁶ Document de recherche sur le risque opérationnel, KPMG, Novembre 2014. *Op.cit*, p.19.

²⁷ Cartographie des risques, Ifaci, *Op.cit*, p.33.

²⁸ Daniel AMADIEU, Éléments essentiels pour une bonne gestion du risque opérationnel, Revue d'économie financière, No. 84, LE RISQUE OPÉRATIONNEL, JUIN 2006, p.93.

²⁹ Document de recherche sur le risque opérationnel, *Op.cit*, p.12.

Ainsi pour plus de clarification de ce risque et afin de mieux le gérer, une nomenclature de risque opérationnel est indispensable.

3-2- La nomenclature de risque opérationnel

Pour le risque opérationnel et compte tenu de la similitude entre Solvabilité 2 et Bale 2, La directive solvabilité 2 a repris la déclinaison en sept catégories du risque opérationnel de Bâle 2 :

- Clients, produits et pratiques commerciales ;
- Exécution, livraison et gestion des processus ;
- Dysfonctionnements de l'activité et des systèmes ;
- Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail ;
- Dommages aux actifs corporels ;
- Fraude interne ;
- Fraude externe.

Dans le cahier de la recherche qui a été réalisé à partir de contributions de professionnels de l'audit et du contrôle internes dans le but de fournir des guides méthodologiques pour chaque étape de la cartographie des risques, aux différents acteurs des organismes d'assurance, les catégories précédentes du 2ème niveau de risques opérationnel sont définies comme suit :

▪ Clients, produits et pratiques commerciales

Ce sont des pertes résultant d'un acte non intentionnel ou d'une négligence dans l'exercice d'une obligation professionnelle face au client (*incluant les exigences en matière fiduciaire et de conformité*) ou pertes résultant de la nature ou de la conception d'un produit.

▪ Exécution, livraison et gestion des processus

Pertes résultant d'un problème dans le traitement d'une transaction ou dans la gestion des processus ou pertes subies avec les contreparties commerciales et les fournisseurs.

▪ Dysfonctionnements de l'activité et des systèmes

Définis comme des Pertes résultant d'interruptions de l'activité ou de dysfonctionnement des systèmes.

▪ Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail

Risques de pertes résultant d'actes incompatibles au regard de la loi en matière d'emploi, de législation relative à la santé ou à la sécurité, du paiement d'indemnités ou de discrimination sociale.

- **Dommages aux actifs corporels.**

Destructions ou dommages résultant d'une catastrophe naturelle ou d'autres sinistres.

- **Fraude interne**

Pertes dues à un acte intentionnel de fraude, de détournement de biens, d'infractions à la législation ou aux règles de l'entreprise qui implique au moins une personne en interne.

- **Fraude externe**

Pertes dues à un acte intentionnel de fraude, de détournement de biens, d'effractions à la législation ou aux règles par une tierce partie (*externe à l'entreprise*). Comparant ces définitions à celles de Bale, on trouve que ce sont les mêmes repris dans la directive solvabilité. Dans la mesure où des produits très similaires sont vendus par le secteur bancaire et les assurances, donc il est utile que les règles soient également similaires.

3-3- La problématique des risques opérationnels

Certaines institutions ont concentré leur attention sur les risques de marché, de crédit ou de liquidité... et n'ont pas reconnu suffisamment la gravité des risques opérationnels.

La problématique des risques opérationnels est, à certains égards, plus complexe que pour d'autres types de risques, De fait :

- Le risque opérationnel est inhérent à toutes les activités et à toutes les opérations de l'établissement : son périmètre est donc extrêmement large ;
- Les événements de risque opérationnel sont subis de façon aléatoire, alors que d'autres risques, comme le risque de crédit ou le risque de marché, sont pris par l'établissement en échange d'une rémunération ;
- L'évaluation du risque opérationnel est souvent de nature plus qualitative et subjective que celle d'autres risques ;³⁰
- Parfois complexe à analyser de par l'imbrication des causes (*internes et externes*), des événements et des conséquences ;
- Encore malaisé à mesurer : coexistence de pertes directes et indirectes, difficultés à isoler les pertes générées par l'informatique, historiques de données internes encore restreints, bases de données externes rares et de fiabilité inégale.

4- Les risques frontières

Parmi les caractéristiques de risque opérationnel et qu'il est diffus, et qu'il peut par conséquent aisément s'associer à d'autres risques, c'est ce que l'on appelle « *les risques frontières* » ou « *boundary risks* ».

³⁰ Éléments essentiels pour une bonne gestion du risque opérationnel, *Op.cit*, p.96.

Ces risques frontières ont été signalés dans la réglementation bancaire via Bâle II. En revanche, ils n'apparaissent pas encore explicitement dans la réglementation prudentielle des organismes d'assurance, Solvabilité II. En voici quelques exemples :

4-1- Le risque opérationnel associé au risque de souscription

Les risques opérationnels associés au risque de souscription sont intégralement pris en compte par les assureurs dans le cadre des risques de souscription et font donc l'objet, en cas d'incident, d'un ajustement de provision.

Exemple : si l'on considère le mauvais choix d'une table de mortalité, ce constat peut indiquer un décalage entre la réalité et la table choisie, ce qui relève bien d'un risque d'assurance..., mais il peut aussi révéler un dysfonctionnement dans un paramétrage, ce qui est à considérer comme un risque opérationnel associé du risque de souscription. De nombreux risques d'assurance seraient à considérer ainsi. Il s'agit des risques de défaut de conseil, des risques de mauvais calcul des provisions techniques assorti éventuellement d'une amende.

4-2- Le risque opérationnel associé du risque de marché

Il se retrouve principalement dans les activités de marché mais également dans les activités de gestion de trésorerie, de gestion actif-passif. Mais, c'est souvent à l'origine un risque opérationnel dont l'impact est largement amplifié par un mouvement de marché. Il se produit notamment lors d'erreurs de saisie, d'opérations réalisées au-delà des limites autorisées, lorsqu'une incompréhension dans les termes d'une opération apparaît, ou encore lors d'une erreur dans l'implémentation ou le paramétrage d'un outil de valorisation ou de suivi de position.

Alors que Solvabilité II n'apporte pas de précision sur ce point, ce risque est intégré souvent aux risques d'investissement ou aux risques d'allocation actif-passif dans une logique de prise en compte via les risques de marché par les assureurs, tandis que Bâle II les considère majoritairement comme des risques opérationnels à part entière.

4-3- Le risque opérationnel associé du risque de contrepartie (ou de crédit)

Il s'agit d'un risque opérationnel qui intervient en amont (*lors de la contractualisation*) ou en aval (*lors de l'exercice d'une garantie*) du « défaut » d'une contrepartie incapable d'honorer ses engagements financiers. Pour l'illustrer, nous pouvons citer la fraude réalisée lors de la constitution d'un dossier de financement, la défaillance dans la prise de garantie ou encore l'erreur de modèle de notation...

Aussi pour ce risque, Solvabilité II n'apporte pas de précision sur ce point. Lorsque, Bâle II a défini une démarche AMA visant, à l'origine, à éviter un double comptage dans le calcul des fonds propres.

4-4- Le risque opérationnel associé du risque stratégique

Ce sont les cas de mise en œuvre déficiente ou de non-respect de la législation issus d'une décision stratégique (*lancement de produit, nouvelle activité, fusion-acquisition...*).

Conclusion

Toute étude entreprenant le secteur d'assurance et réassurances nécessite la définition claire et précise des concepts de base liés à cette spécialité, à cet effet ce chapitre a été consacré à l'étude du cadre général et théorique de l'assurance et de la réassurance. Ce qui permet de faire la synthèse suivante :

L'assurance est un contrat par lequel l'assureur s'oblige, moyennant des primes ou autres versements pécuniaires, à fournir à l'assuré ou au tiers bénéficiaires au profit duquel l'assurance est souscrite, une somme d'argent, une rente ou une autre prestation pécuniaire, en cas de réalisation du risque prévu au contrat. L'assureur encaisse la prime avant de payer le sinistre, donc son cycle de production se trouve inversé.

Par ailleurs, la seconde section traite, les produits d'assurance, en les discriminant en « *assurances dommages* » et « *assurances de personnes* ». La section présente aussi les modèles d'organisation des compagnies d'assurances et les différents compartiments qu'elles regroupent.

Introduction

Le risque se présente souvent comme un événement « *accidentel* », c'est-à-dire soudain et imprévu, et dont la réalisation ne dépend de la volonté humaine. De ce fait le traitement de ce type de risque a longtemps été transféré par les entreprises à des institutions telles que les assurances et de ses dernières dans la plupart du temps à des réassurances.

Or l'analyse des accidents montre que l'incertitude n'explique pas tout : la défaillance humaine est la plupart du temps à la base de leur apparition. De même, un choix stratégique peut être la cause de la survenance ou de l'aggravation du risque.

La compagnie d'assurance doit adopter une gestion des risques et une attitude active et méthodologique à base d'analyse (*identification et mesure*), de contrôle (*prévention et protection*) et de conversation ou de transfert sur autrui assurance ou réassurance pour les compagnies d'assurance.

Dans ce chapitre on va présenter 3 sections :

- **Section 1** : référence juridique du contrat d'assurance ;
- **Section 2** : fonctionnement d'un contrat d'assurance incendie ;
- **Section 3** : analyse du risque incendie.

Section 1 : Référence juridique du contrat d'assurance

L'assurance incendie est obligatoire pour les organismes publics relevant du secteur économique¹. Au sens large, l'assurance contre l'incendie est une assurance de dommage qui a pour but d'indemniser l'assuré du préjudice patrimonial que peut lui causer la survenance d'un incendie.

1-Etendu du risque incendie

Contre l'incendie, l'assureur 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.

1-1- Les dommages matériels résultant d'un incendie

La réalisation d'un risque incendie résulte des dommages matériels que on peut énumérer comme suit :

1-1-1- Aux biens immobiliers

C'est-à-dire aux bâtiments et à leurs dépendances, à l'exclusion des clôtures ne faisant pas partie intégrante des bâtiments, ainsi qu'à toutes les installations qui ne peuvent être détachées des bâtiments sans être détériorés ou sans détériorer la partie de la construction à laquelle elles sont attachées.

1-1-2- Aux embellissements

Aménagements exécutés à leurs frais par les Locataires ou occupants.

1-1-3- Au mobilier personnel

Vêtements et effets personnels appartenant à l'assuré, aux membres de sa famille, à ses préposés travaillant à son domicile et aux personnes habitant ordinairement avec lui.

Dans ces biens sont compris les bijoux, pierreries, perles fines, statues et tableaux de valeur, collections, objets rares et précieux. Toutefois sauf stipulation contraire, l'indemnité due en cas de sinistre sur les objets énumérés au présent alinéa ne peut dépasser 30 % du capital assuré sur l'ensemble du mobilier. Il n'est pas dérogé pour autant à la règle proportionnelle prévue à l'article 16, qui reste applicable en cas d'insuffisance du capital assuré sur l'ensemble du mobilier. Par exception, les vêtements et effets personnels peuvent se trouver momentanément dans un lieu autre que celui désigné dans la police.

¹ Article : 174 de l'ord. 95-07 modifiée et complétée par la loi 06.04. du 20 février 2006.

1-1-4- Au matériel industriel

Commercial, mobilier, installations des bureaux et d'ateliers, effets d'habillement des préposés.

1-1-5- Aux marchandises à tous états

Matières premières, fournitures et approvisionnements se rapportant à la profession de l'assuré.

1-1-6- Aux équipements**1-2- Les dommages immatériels résultant d'un incendie**

Le risque incendie comme aux dommages matériels il cause également des dommages immatériels qui touchent le patrimoine de l'assuré on peut les énumérer comme suit :

1-2-1- La privation de jouissance

C'est-à-dire la perte de valeur locative résultant de l'impossibilité pour l'occupant (*propriétaire ou locataire*) d'utiliser temporairement tout ou partie des locaux dont il a la jouissance.

1-2-2- La perte de loyers

C'est-à-dire le montant des loyers dont l'assuré peut, comme propriétaire, se trouver privé par suite d'un risque couvert.

1-3- Les responsabilités résultant d'un incendie**1-3-1- La responsabilité locative (*risque locatif*)**

C'est-à-dire les conséquences pécuniaires de la responsabilité que l'assuré peut encourir comme locataire ou occupant, pour tous les dommages matériels².

1-3-2- Le recours des voisins et des tiers

C'est-à-dire les conséquences pécuniaires de la responsabilité que l'assuré peut encourir tous dommages matériels résultant d'un incendie survenu dans les biens assurés par le présent contrat ou dans des locaux loués ou occupés par l'assuré au lieu indiqué aux conditions particulières.

Cette garantie s'étend à la privation de jouissance.³

1-3-3- Le recours des locataires contre le propriétaire fondé

C'est-à-dire les conséquences pécuniaires de la responsabilité que ce dernier peut encourir, pour tous dommages matériels causés aux biens locataires, par suite de vice de

² Articles 495 et 496 du code civil Algérien.

³ Articles 124, 134, 135, 136, 138 et 140 du code civil Algérien.

construction ou de défaut d'entretien. Cette garantie s'étend à la privation de jouissance dont pourraient être victimes les locataires atteints par le sinistre. ⁴

1-3-4-Le recours des locataires contre le propriétaire

C'est-à-dire les conséquences pécuniaires de la responsabilité que ce dernier peut encourir pour tous dommages matériels, à raison du trouble de jouissance dû au fait d'un colocataire. ⁵

1-3-5- La perte des loyers

C'est-à-dire la responsabilité que l'assuré peut, comme locataire, encourir envers le propriétaire tant pour le montant des loyers de ses colocataires que pour celui de la privation de jouissance des locaux occupés par le propriétaire.

2-Objet de la garantie

La garantie incendie et des risques annexes portent :

2-1-Sur l'assurance de choses : (c'est-à-dire Dommages matériels)

- Soit des biens immobiliers, c'est-à-dire les bâtiments et leurs dépendances, à l'exclusion des clôtures qui ne font pas partie intégrante des bâtiments (*doivent être assurés en valeur de reconstruction comprenant la valeur des matériaux, le coût de main d'œuvre, les honoraires d'architecte*).
- Soit les biens meubles tels que mobilier, personnel, professionnel, matériel industriel, commercial, marchandises, équipement.

2-2-Sur des responsabilités découlant d'un incendie

- Responsabilité d'un locataire (*risques locatifs*).

Le risque locatif désigne en terme d'assurance, le risque inhérent à la responsabilité encourue par le locataire vis-à-vis de son propriétaire (*appelé également bailleur*) pour une éventuelle destruction ou détérioration de la chose louée. ⁶

- Celle de l'assuré (*propriétaire ou locataire*) vis-à-vis des tiers voisins (RVT) ⁷.

a- Sur dommages immatériels résultant d'un incendie :

- La privation de jouissance : (*pour le propriétaire ou locataire*) : c'est-à-dire la perte de la valeur locative résultant de l'impossibilité pour l'occupant qu'il soit propriétaire ou locataire, d'utiliser temporairement tout ou partie des locaux dont il a la jouissance.
- Perte de loyer : c'est-à-dire le montant des loyers dont l'assuré peut comme propriétaire se trouve privé par suite d'un risque couvert, si les bâtiments qu'il possède viendraient à

⁴ Articles 479, 488 et 489 du code civil Algérien.

⁵ Article 483 du code civil Algérien.

⁶ Article 495 et 496 du code civil.

⁷ Articles 124.134.135.136.138 et 148 du code civil.

subir des dommages par suite d'un incendie et que le sinistre reste à sa charge, le propriétaire perdra le montant des loyers afférents aux locaux endommagés.

3-Eléments d'appréciation du risque devant conduire à la finalisation du contrat

- Questionnaire et ou proposition ;
- Plan de masse à échelle comportant les distances entre les différentes sections du risque à assurer ;
- Processus de fabrication ;
- Plan du réseau de protection incendie ;
- Etat ventilé des valeurs à assurés par corps de bâtiment (*contenant et contenu*).

En effet il faut accorder une grande importance, lors de souscription de la police aux capitaux à couvrir.

Ainsi, si au jour du sinistre il résulte des estimations que la valeur réelle des biens excède la somme assurée, l'assuré par la mise en application de la règle proportionnelle des capitaux est considéré comme son propre assureur pour l'excédent. Cas de sinistre total.

En cas de sinistre partiel : il est laissé à l'assuré un part proportionnel à celle qui l'aurait subi dans le sinistre total, en raison de l'insuffisance d'assurance, art 32.

Aussi, dans le sinistre partiel, le règlement s'effectuera de la façon suivante :

$\text{Indemnité} = \frac{\text{Montant dommages x Valeurs assurée}}{\text{Valeur réelle}}$

4-Règle proportionnelle des primes

« L'assuré est tenu lors de la souscription du contrat d'assurance, de déclarer dans le questionnaire toute les circonstances connues de lui, permettant à l'assureur d'apprécier les risques qui prend à sa charge ». ⁸

L'assuré est donc tenu de déclarer avec exactitude tous les éléments constitutifs du risque. Si après sinistre l'assureur constate qu'il a eu omission ou déclaration inexacte de la part de l'assuré, l'indemnité est réduite dont la proportion des primes payées par rapport aux primes réellement dues pour les risques considérés, art 19.

$\text{Indemnité} = \frac{\text{Montant des dommages x taux appliqué}}{\text{Taux réel.}}$
--

⁸ Article 19 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi N° 06.04 du 20 février 2006

La proposition d'assurance n'engage l'assuré et l'assureur qu'après acceptation ; la preuve de l'engagement des parties peut être établie soit par la police d'assurance, soit par la note de couverture ou tout autre écrit signé de l'assuré.

Section 2 : fonctionnement d'un contrat d'assurance incendie

Dans cette section nous allons aborder d'une manière claire le fonctionnement d'un contrat d'assurance incendie, afin de le placer dans son champ d'application. En effet, un contrôle interne est mis en place pour assurer la continuité de l'entreprise d'assurance dans le cadre de la réalisation de ses buts poursuivis.

1- Définition du risque incendie

▪ Juridique

Aux termes de l'article 44 de l'ordonnance 95.07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi N° 06.04 du 20 février 2006 :

*« Assurance contre l'incendie répond de tous les 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 ».*⁹

▪ Technique

Au sens du langage usuel :

- **Incendie** : C'est un grand feu qui se propage et qui fait des ravages, feu qui se développe en dehors d'un foyer conçu spécialement pour cet usage et incontrôlable.
- **Feu** : C'est la combustion vive de certains corps avec production simultanée de :
 - Chaleur ;
 - Lumière ;
 - Flammes.

2-Durée du contrat d'assurance incendie

Le contrat est conclu pour une durée prévue aux conditions particulières. Cette durée est fixée par les parties contractantes. Sauf convention contraire, les parties contractantes ont la possibilité dans les contrats d'une durée d'un an, de prévoir le renouvellement automatique de la garantie par une clause de tacite reconduction, à moins de dénonciation par l'une des parties, un mois avant l'échéance du contrat.¹⁰

L'assuré et l'assureur peuvent dans les contrats à durée supérieure à trois ans, demander la résiliation du contrat tous les trois ans, moyennant un préavis de trois mois.

⁹ Article 44 de l'ordonnance 95.07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi N° 06.04 du 20 février 2006

¹⁰ Article 10 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995.

3-La caractéristique générale de l'assurance incendie

▪ Le principe indemnitaire :

L'assurance incendie se classe dans les assurances de dommages par opposition aux assurances de personnes et poursuit exclusivement un but d'indemnité et non de spéculation. Elle se propose en effet de réparer (*par le moyen de l'indemnité en espèces dont l'emploi est laissé à la libre disposition du sinistre*), les dommages causés par le feu et non d'être, à l'occasion de ces dommages, une source d'enrichissement.

Ce principe sera appliqué lorsque toutes les conditions tant générales que particulières des polices incendies, seront réunies.

La difficulté pour l'assureur d'établir dans bon nombre de cas les dommages de l'incendie, pourrait inciter au sinistre de spéculation. Aussi, la relation assureur assuré doit reposer sur la bonne foi. Cette bonne foi est si essentielle qu'une réticence ou une fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré changerait l'objet de risque, modifierait l'option pour l'assureur entacherait le contrat de nullité.

L'assurance incendie garantit des objets assurés à leur valeur telle qu'elle sera appréciée au jour du sinistre, vétusté déduite (*Sauf assurance valeur à neuf*).¹¹

▪ Règle proportionnelle des capitaux :

« *S'il résulte des estimations que la valeur du bien assuré excédait, au jour du sinistre, la somme garantie, l'assuré doit supporter la totalité de l'excédent en cas de sinistre total, et une part proportionnelle du dommage en cas de sinistre partiel, sauf convention contraire* ». ¹²

$$\text{Indemnité} = \frac{\text{Montant du sinistre} \times \text{Somme Assurée}}{\text{Valeur réelle du bien}}$$

▪ Règle proportionnelle des primes :

« *Si après sinistre l'assureur constate, qu'il y a eu omission ou déclaration inexacte de la part de l'assuré, l'indemnité est réduite dans la proportion des primes payées par rapport aux primes réellement dues Pour les risques considérés. En outre, le contrat doit être réajusté pour l'avenir* » ¹³

¹¹ Article 32 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995.

¹² Documentation interne à la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance.

¹³ Alinéa 4 de l'article 19 de l'ordonnance N°95-07 du 25 Janvier 1995.

$$\text{Indemnité} = \frac{\text{Montant de dommages} \times \text{Primes payées}}{\text{Prime due}}$$

- La règle proportionnelle ne s'applique pas aux assurances de responsabilité suivantes dont l'assuré ne peut à l'avance connaître l'étendue et qui sont visées à l'article 2 :
 - Recours des voisins et des tiers ;
 - Recours des locataires contre le propriétaire ;
 - Perte de loyers (*assurance souscrite par le locataire*) ;
- Il ne sera pas fait application de la règle proportionnelle au locataire ou occupant partiel s'il est constaté qu'au jour du sinistre la valeur de la reconstruction (*vétusté déduite*) des locaux occupés par lui, n'excède pas le montant du capital assuré.
- La perte de loyer éprouvée par le propriétaire et la privation de jouissance (*Art.2*) doivent être garantie à concurrence d'une somme égale au moins à une année des loyers considérés, faute de quoi l'indemnité sera réduite dans la proportion de la somme assurée par rapport au montant d'une année de loyer considéré à la date du sinistre.

Remarque :

Si l'expertise fait ressortir à la fois une insuffisance de capitaux et une insuffisance de tarifs, les deux règles proportionnelles s'appliqueraient cumulativement. Comme suit :

$$\text{Indemnité} = \frac{\text{Montant du sinistre} \times \text{La somme assurée} \times \text{La prime payée}}{\text{Valeur réelle du bien} \times \text{La prime due}}$$

- **Les types de franchises :**
 - **La franchise relative :** Selon cette formule, l'assureur ne prend pas en charge le sinistre inférieur à un montant déterminé. Sont ainsi seuls garantis des sinistres d'une certaine importance. Ne sont donc pas garantis tous les petits sinistres qui ont pour effet d'alourdir les coûts de gestion des assureurs.
Elle a cependant l'inconvénient d'inciter l'assuré à majorer le coût de sinistre, voire de le pousser à l'aggraver.
 - **La franchise absolue :** C'est une somme ou un pourcentage qui est déduit systématiquement de tous les sinistres. Son application dans le cadre du contrat peut inciter l'assuré à majorer le coût du sinistre de façon à ce que son évaluation soit supérieure au seuil retenu.

La franchise se distingue du découvert dans la mesure où elle peut parfois être « rachetable » moyennant une surprime. Le contrat d'assurance contre l'incendie comporte des garanties de base qui sont obligatoires, et les garanties annexes souscrites moyennant le paiement d'une prime additionnelle ou surprime.

4-Les produits en assurance incendie

4-1 Les garanties de base en assurance incendie

- L'incendie ;
- L'explosion ;
- Chute de la foudre.¹⁴

Remarque :

Les garanties du risque explosion, et chute de la foudre couvrent les dommages autres que ceux d'incendie, ces derniers sont couverts par la garantie « incendie ». En d'autres termes, dès qu'il y'a flamme hors d'un foyer normal qu'elle qu'en soit la cause, c'est la garantie de base Incendie qui permettra d'indemniser le sinistre.

4-1-1 Incendie

L'incendie est une combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal, on couvre l'incendie ou le commencement d'incendie, c'est à dire susceptible de devenir un incendie véritable.

La garantie incendie suppose donc obligatoirement l'apparition de flammes, quelle que soit leur importance.

La garantie incendie couvre exclusivement la combustion dite vive par opposition à la combustion lente, par laquelle un bien, (*du foin en fermentation par exemple*), se consume sans s'enflammer (*autres ex : stock de sucre, céréales*)

Sont exclus aussi :

- Les dommages subis par un objet tombé ou jeté dans un foyer normal, (*poêle à mazout, cheminée...*)
- Les dommages résultant de la seule action de la chaleur
- Les dommages causés par la seule action de la chaleur
- Les dommages dus à un dégagement de fumée sans incendie. Mais en cas d'incendie, les dommages causés par la fumée sont garantis
- **Restent exclus**, sans possibilité de rachat des dommages corporels (*tous ceux qui portent atteinte à l'intégrité physique*).

¹⁴ Document interne à la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Sont couverts au titre de la garantie incendie : Les dommages matériels et directs occasionnés par les secours et les mesures de sauvetage, aux objets assurés sont assimilés aux dommages occasionnés par l'incendie et sont couverts par le contrat d'assurance incendie¹⁵.

Toute perte ou disparition des objets assurés survenue pendant l'incendie toutefois, les objets disparus par la faute de l'assuré sont exclus de la garantie¹⁶.

4-1-2 Explosion

Il s'agit de toute action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur, que ceux-ci aient existé avant cette action ou que leur formation lui ait été concomitante.

Les dégâts qu'elle occasionne dans le voisinage immédiat ou non sont couverts.

Les types d'explosion sont celle :

- Des gaz canalisés (*de ville*) ou en bouteilles (*butane, propane ou autres*), quel qu'en soit leur utilisation ;
- De la dynamite et autres explosifs analogues mais à l'exclusion des explosions se produisant dans une fabrique ou un dépôt d'explosifs proprement dit ;
- Des matières ou substances autres que les explosifs, par exemple l'essence et certains produits chimiques, Des appareils à vapeur y compris le coup d'eau.

Ne sont pas couverts au titre de la garantie explosion :

- Les coups de feu qui détériorent peu à peu dans un laps de temps plus ou moins long, des éléments d'une chaudière en raison d'une chaleur excessive due à un fonctionnement anormal. L'absence de détonation et de soudaineté de la cause ne peuvent permettre de les assimiler à une explosion ;
- Les dommages aux compresseurs, transformateurs, moteurs, turbines ;
- Les déformations sans rupture causés au récipient ou réservoir par une explosion ayant pris naissance à l'intérieur de ceux-ci.

4-1-3 Chut de la foudre

Cette garantie couvre les dommages causés aux biens assurés, directement touché par la foudre. C'est à dire ceux occasionnés par le choc de la décharge électrique aérienne sur un bien assuré sans qu'il soit suivi d'incendie.

Par conséquent, les dommages d'ordre électrique qui ne sont que les conséquences des effets de la foudre, ne sont pas pris en charge par cette garantie.

Exemple : la foudre tombe sur une toiture et la détruit sans qu'il y ait un incendie.

¹⁵ Article 46 de l'ord 95/07 modifié et complété par la loi 06/04.

¹⁶ Article 47 de l'ord 95/07 modifié et complété par la loi 06/04.

Sont donc exclus les dommages d'ordre électrique lorsqu'ils ne sont que la conséquence de la foudre par l'électricité canalisée.

4-2 Les garanties annexes

- Chute d'Appareils de Navigation Aérienne (A.N.A) ;
- Choc d'un véhicule terrestre à moteur (VTM) ;
- Tempête – Neige – Grêle ;
- Fumée sans incendie ;
- Dommages aux appareils électriques.

5- Les risques exclus

▪ Exclusions absolues (*sans possibilité de rachat*) :

- Les dommages intentionnellement causés ou provoqués par l'assuré ou avec sa complicité, ainsi que par les mandataires sociaux de l'assuré lorsqu'il s'agit d'une personne morale ;
- Les sanctions pénales. Le but de cette exclusion est de laisser la charge de cette sanction, qui est personnelle, à l'auteur d'une infraction, il s'agit d'un principe d'ordre public.
- Le vol des objets assurés survenu pendant un incendie, la preuve du vol étant à la charge de l'assureur ;
- Les dommages corporels. Traditionnellement toutes les assurances de choses ainsi que les responsabilités découlant des biens assurés couvrent les dommages matériels et immatériels, les dommages corporels sont pris en charge par les assurances de responsabilité civile.¹⁷

▪ Exclusions rachetables :

Sont également exclus, mais peuvent être rachetés par convention expresse au contrat, majorant une surprime :

- Les dommages résultant de la guerre étrangère, la charge de la preuve que le sinistre résulte d'un fait d'une guerre étrangère incombe à l'assureur ;
- La guerre civile, acte de terrorisme ou de sabotage ayant un mobile politique, il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de l'un de ces faits ;
- La destruction d'espèces monnayées, de titre de toute nature et de billets de banque ;
- Les émeutes et mouvements populaires.

¹⁷ Article 47,48 et 39 de l'ordonnance 95/07 modifié et complété par la loi 06/04.

- Les dommages résultant d'éruption de volcan, tremblement de terre, inondations, raz de marée ou autres cataclysmes.
- Les risques atomiques de toute nature (*sous des conditions bien déterminées*).

6-Contrôle interne des compagnies d'assurance

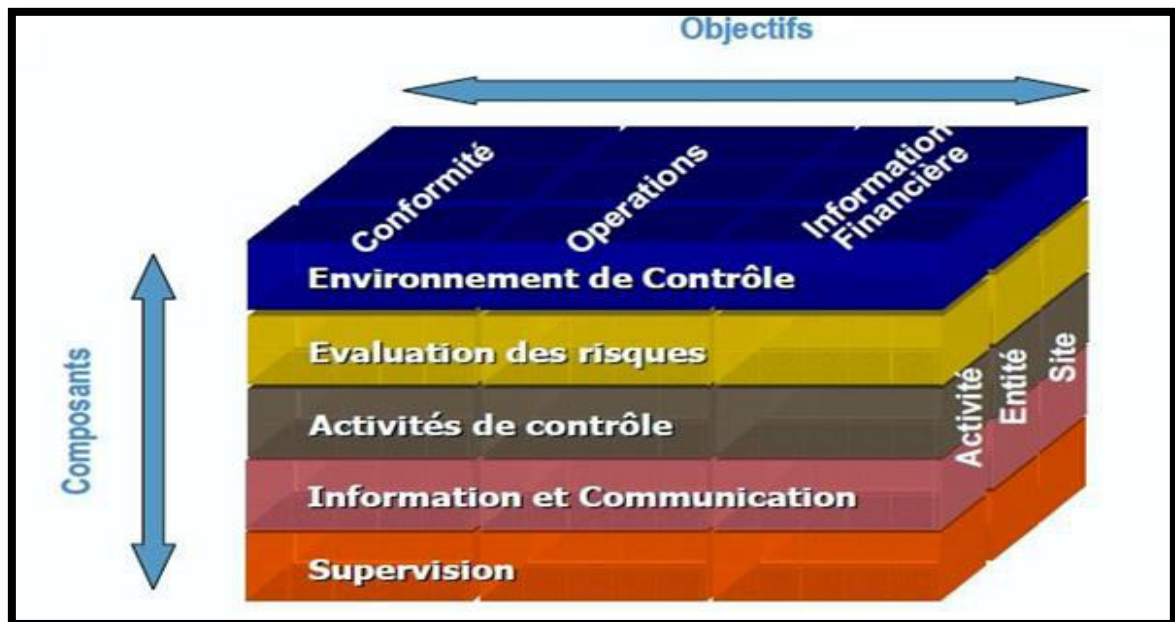
Le contrôle interne est un concept qui s'est adapté à l'évolution de la gestion d'entreprise. Afin de mieux l'appréhender, une présentation assez complète par le COSO est jugée nécessaire à présenter.

6-1 Définition du contrôle interne

Selon COSO 3, le contrôle interne est défini comme « *un processus mis en œuvre par le conseil, le management et les collaborateurs, et qui est destiné à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation d'objectifs liés aux opérations, aux reporting et à la conformité* ». ¹⁸

Le référentiel COSO II a donné naissance à un cube dans les trois faces (3) faces visibles qui représentent les trois (3) objectifs, les (5) composants et les activités de l'entreprise.

Figure N° 03 :le cube COSO



¹⁸ Le COSO 2013 est une mise à jour du référentiel de 1992 portant sur le contrôle interne. Il n'élargit donc pas le périmètre du contrôle en particulier la définition, les cinq composantes, et les critères d'évaluation. Cependant on constate qu'il en intègre certains éléments : il apporte un éclairage utile sur des sujets éminemment pertinents pour l'ERM et intègre des éléments du référentiel ERM de 2004 sur les sujets pertinents pour le contrôle interne, tels que les facteurs d'évaluation des risques, l'impact du changement de l'environnement, etc...

Source : Traduction du COSO 1, IFACI & Cooperts & Lybrand, *la nouvelle pratique du contrôle interne*, édition d'organisation, page 29.

Mais, Le COSO 2013 a décliné dix-sept (17) principes essentiels liés aux cinq composantes du contrôle interne. Chaque principe ayant sa raison d'être. Ainsi, dans certains cas un principe peut avoir été établi pour traiter d'un cas particulier.

6-2- Les composantes du contrôle interne

Les cinq composantes ont pour objectif l'amélioration du système de contrôle interne et de l'organisation, ils sont interconnectés. Il s'agit de :

- L'environnement de contrôle : il constitue le cadre et la structure nécessaire à la réalisation des objectifs primordiaux du système de contrôle interne. De plus, il englobe la culture et l'esprit de l'organisation ;
- L'évaluation des risques : elle consiste en l'identification et l'analyse des facteurs susceptibles d'affecter la réalisation des objectifs ; il s'agit d'un processus qui permet de déterminer comment ces risques devraient être gérés ;
- Il est nécessaire de disposer de méthodes permettant d'identifier et de maîtriser les risques spécifiques liés au changement permanent de l'environnement micro et macro-économique, du contexte réglementaire et des conditions d'exploitation ;
- Les activités de contrôle : des politiques et procédures sont définies (contrôles de cohérence, séparation des tâches, contrôles compensatoires, etc.) ; déclinaison des politiques et procédures comptables, financières et autres à travers l'organisation ;
- L'information et la communication : les informations utiles sont identifiées, collectées et communiquées sous un format et dans des délais permettant aux collaborateurs d'exercer leurs responsabilités. Plus globalement, la communication doit circuler verticalement et transversalement au sein de l'organisation de façon efficace.
- Le pilotage se fait à travers :
 - L'identification et le suivi des défaillances de contrôle interne (auto-évaluation de l'efficacité du contrôle, audit interne puissant fonctionnant sur la base de la cartographie des risques) ;
 - La remontée de l'information significative et pertinente au conseil d'administration via son comité d'audit.

6-3- Objectifs du contrôle interne

Le contrôle interne a pour objectif général d'assurer la continuité de l'entreprise dans le cadre de la réalisation de ses buts poursuivis.

Pour être atteint, cet objectif général est décliné en trois objectifs permanents :

- La protection du patrimoine et l'optimisation des ressources : Un bon dispositif de contrôle interne doit veiller à :
 - Préserver le patrimoine de l'entreprise à savoir les actifs immobilisés de toute nature, les stocks, les actifs matériels ainsi que l'image, le personnel et la technologie dont dispose l'entreprise ;
 - Permettre de vérifier que les ressources permettent de réaliser les objectifs et que ces dernières sont utilisées de façon optimale pour assurer la pérennité de l'entreprise.
- La fiabilité et l'intégrité des informations : Les contrôles internes doivent permettre aux informations financières et opérationnelles d'être fiables et vérifiables, pertinentes, exhaustives et disponibles. En effet, la qualité des informations va influencer sur les décisions de gestion ainsi que sur l'image de l'entreprise d'où la nécessité de disposer d'un système d'information performant qui fonctionne sans erreurs ni omissions.
- Le respect des lois et des règlements : Il s'agit de l'application des lois, des règlements, des instructions, des procédures et des politiques.

Section 3 : Analyse et évolution du risque incendie

Après la mise en place d'un contrôle interne il y a lieu de le renforcer et le conditionner par un management du risque. En effet, la gestion du risque sera donc affirmée, ce qui va faire l'objet de cette section.

1- Méthodologie pour gérer le risque incendie

Le risque incendie devrait être géré selon les étapes classiques en gestion des risques :

- Identifier les dangers liés aux activités de l'entreprise (*produits combustibles, sources d'inflammation, etc.*) ;
- Evaluer les risques afin d'identifier nos besoins en matière de réduction des risques ;
- Traiter les risques, en réduisant en priorité les risques les plus importants ;
- Couvrir les risques résiduels, en souscrivant à des polices d'assurance pour nous prémunir des conséquences d'un incendie qui n'aurait pas été maîtrisé par les moyens mis en place ;
- Documenter les conclusions de cette analyse et les communiquer aux personnes et organismes concernées (*employés, sous-traitants. . .*)¹⁹.

1-1- Identification des dangers

Il s'agit de recenser l'ensemble des conditions pouvant conduire au triangle du feu sur une unité ou une installation ; on se pose la question « *que peut-il arriver ?* ».

La démarche est la suivante :

- Identifier les produits combustibles, inflammables ou explosifs,
- Identifier les sources d'inflammation (*points chauds, sources d'étincelles, câbles électriques défectueux, fumeurs, foudre etc.*),
- Étudier les opérations à risques, les dysfonctionnements potentiels et les situations non nominales (*arrêt, démarrage, etc.*),
- Étudier les sources de dangers externes de l'établissement : risque d'explosion ou de feu sur un établissement voisin, risque de malveillance,

¹⁹ Institut pour une culture de sécurité Industriel " les cahiers de la sécurité Industriel" Edition 6 allée Emile Monso BP 34038 31029 Toulouse cedex France (2009), page 11.

Il est important d'effectuer cette évaluation de façon systématique, en considérant l'ensemble d'établissement, y compris des zones à l'extérieur et des pièces ou zones peu fréquentées. Il peut être utile d'effectuer l'analyse zone par zone : procédé, bureaux, entrepôts, lieux de circulation.

1-2- Analyse et évaluation des risques

Il s'agit d'analyser les scénarii accidentels pouvant conduire à l'incendie, en cherchant à quantifier la fréquence d'occurrence (« fréquent », « occasionnel », « rare », etc.) et la gravité potentielle (« catastrophique », « critique », « négligeable », etc.) de chaque scénario. La gravité est à évaluer en fonction des conséquences potentielles de l'incendie sur les personnes, l'environnement, les biens, la perte de production, l'image de marque de l'exploitant, etc.

Il conviendra de se poser des questions telles que :

- Dans chaque zone, quelles sont les personnes (*employés, sous-traitants. . .*) qui pourraient être exposées en cas d'incendie ?
- Des dispositifs de détection du feu sont-ils en place ?
- Existe-il du matériel permettant de lutter contre le feu, et du personnel sachant l'utiliser ?
- Les personnes présentes pourront-elles évacuer la zone à temps en cas d'incendie ?
- L'incendie de l'installation peut-il engendrer des conséquences majeures pour le voisinage ?
- L'installation est-elle stratégique pour l'organisme (notion de « *point névralgique* ») ?
- La destruction de l'installation peut-elle engendrer des conséquences directes ou indirectes non supportables pour l'organisme ?
- Quelles sont les responsabilités de l'exploitant en cas d'incendie ?

Il conviendra de prendre en compte les conséquences éventuelles dans le droit civil et dans le droit pénal (*conséquences environnementales, conséquences pour le personnel, pour le personnel sous-traitant, pour les tiers*).

1-3- Traitement du risque incendie

Il s'agit d'évaluer les moyens de prévention et de protection existants et ceux qu'il serait utile de rajouter pour maîtriser le risque incendie réduction du danger à la source.

Le traitement des risques peut être effectué par rapport aux causes, ou alors viser à réduire les conséquences d'un éventuel sinistre. Le traitement des causes vise à diminuer la probabilité de survenance d'un incendie (*on parle de mesures de prévention*) ; il s'agit par exemple d'actions sur le procédé afin de rester en dehors du triangle du feu (*réduire la température des produits, éviter la présence de sources d'ignition, . . .*), ou d'actions portant

sur l'activité humaine et l'organisation (*consignes relatives à l'ordre et la propreté, interdictions de fumer, etc.*).

Le traitement par des mesures de réduction des conséquences vise à réduire l'ampleur d'un sinistre éventuel (*on parle de mesures de protection*) ; il s'agit par exemple de systèmes de détection d'incendie, de dispositifs de désenfumage, de couronnes d'arrosage et rideaux d'eau, et de l'action des pompiers pour maîtriser l'incendie²⁰.

1-3-1- Traitement par des moyens techniques

Le traitement technique du risque incendie peut s'appuyer sur des mesures passives, concernant principalement la conception et la construction des installations :

- Compartimentage, ou mise en œuvre de dispositions constructives pour limiter la propagation des incendies et des fumées : portes résistant au feu, murs séparatifs coupe-feu...
- Utilisation de matériaux résistants au feu.
- Le traitement peut également s'appuyer sur des mesures actives, telles que :
- Dispositifs de détection incendie,
- Dispositifs automatisés d'extinction, à base d'eau, de mousses, de poudres, de gaz, de brouillards d'eau ;
- Organes de des enfumages (dont le but est d'évacuer les fumées – qui sont inflammable).

Conception du procédé alarmes procédé avec supervision opérateur alarmes critiques avec action opérateur sécurités instrumentées protections où l'on peut intervenir pour maîtriser le risque incendie. Le choix des mesures et dispositifs techniques dépendra fortement de la nature des activités de l'établissement.

1-3-2- Traitement par des moyens humains et organisationnels

Les exploitants industriels définissent, pour assurer la maîtrise du risque incendie, une organisation fonctionnelle avec un (*ou des*) responsable(s) en charge de la sécurité, de la sureté, de l'environnement, voire de la maintenance et des inspections avec des adjoints capables de contrôler, former et gérer les situations qui peuvent mettre en jeu la sécurité, la sureté ou l'environnement du site. Ils sont les garants du respect des règles associées et en répondent à la direction du site. Ils peuvent être aidés dans leurs activités par des représentants dans chacune des autres activités de production, maintenance, etc. Les principaux domaines qu'ils ont en charge, ou dans lesquels ils doivent être impliqués, sont :

²⁰ Institue pour une culture de sécurité Industriel “ les cahiers de la sécurité Industriel. Op.cit. p 13.

- La formation et la qualification des intervenants internes et externes ;
- Les manuels opératoires ;
- La gestion des plans nécessaires à l'exploitation des unités ;
- La gestion des modifications ;
- Le gardiennage et la gestion des entrées et sorties ;
- Les astreintes ;
- Le retour d'expérience sur les incidents et accidents ;
- Les audits d'autocontrôle en matière de prévention des risques ;
- Les inspections périodiques de sécurité ;
- La maintenance préventive des installations ;
- Les plans d'intervention et d'évacuation ainsi que la gestion et le maintien des compétences des équipes d'intervention ;
- La gestion des alarmes incendie, gaz et intrusion ;
- La formation du personnel dédié à la lutte incendie et les exercices d'entraînement ;
- Le plan de gestion des pertes.

2-Stratégies de lutte

Quand un appel à « *l'organisation des secours* » est déclenché, un événement non voulu est intervenu sur le site industriel. Il s'agit d'une situation d'exception, qui nécessite des dispositions particulières et urgentes. Cet événement peut être un incendie mais aussi une fuite de gaz, de liquide, avec des risques d'explosion, d'intoxication ou de pollution. Dans un premier temps plus ou moins court c'est un « *incident* », et en fonction de son évolution et du traitement il peut rester « *un incident mineur* » ou devenir un accident voire une catastrophe.²¹

3-Couverture du risque incendie et rôle de l'assurance

Malgré les efforts consentis pour prévenir les départs de feu et pour limiter leur propagation, un incendie peut entraîner la destruction partielle ou totale d'un établissement. L'entreprise peut prendre en compte ce risque en mettant en place un plan de reprise des activités, identifiant les sites de repli où l'activité pourra être transférée, ainsi que les moyens humains et techniques à mettre en œuvre pour assurer le transfert.

Par ailleurs, il est possible de souscrire un contrat d'assurance afin de transférer les effets financiers des risques que l'entreprise n'est pas en mesure d'assumer. La question de savoir ce qu'il faut ou non assurer (*question liée au « risk management »*) doit faire l'objet

²¹ Institue pour une culture de sécurité Industriel “ les cahiers de la sécurité Industriel. Op.cit. p 19

d'une analyse menée avec l'assureur afin de déterminer les risques majeurs en fonction de l'activité, de l'endroit où elle s'exerce et des capacités financières de l'entreprise.

L'assureur oriente également sur les mesures de prévention et de protection qui peuvent être mises en œuvre pour limiter le risque incendie et ses conséquences potentielles. La détermination des primes d'assurance découle d'un processus à deux étapes : l'évaluation des risques puis l'évaluation de l'engagement financier.²²

3-1- Évaluation de l'engagement financier

Une évaluation technique et financière est conduite par un représentant de l'assureur (*et parfois du réassureur*) et/ou d'un représentant du courtier dans le cadre d'audits détaillés des sites assurés et des garanties d'assurance.

Elle peut être effectuée :

- Avant la souscription (*ou le renouvellement*) d'un contrat d'assurance : elle permet d'évaluer l'engagement financier des assureurs et des réassureurs et mieux cerner la portée du contrat : les garanties sont accordées dans la mesure où le risque de survenance d'un sinistre est suffisamment maîtrisé pour être mutualisé.
- Pendant la durée d'un contrat : elle intervient pour suivre l'évolution des risques (évolution de l'engagement financier suite aux diverses modifications) et apporter à l'assuré une aide dans la mise en place des mesures de prévention et de protection visant à réduire l'impact d'un dommage. Cette évaluation se décline en plusieurs parties : l'estimation du sinistre maximum possible, puis du sinistre raisonnablement escomptable, puis du sinistre combiné dommages directs et pertes d'exploitation.

3-2-Documentation et information

Une fois l'identification des dangers et l'évaluation des risques conduits, il est nécessaire de les documenter afin d'assurer la pérennité des informations récoltées. Il s'agit de garder une trace des études menées, des barrières de prévention ou de protection mises en œuvre avec la justification de leur existence, de l'analyse qui a été menée sur l'organisation des moyens de secours. Il peut être utile d'archiver ces éléments hors site, puisque les stockages peuvent être détériorés en cas d'incendie. Il est nécessaire d'assurer la mise à jour des documents associés.

²² *Idem.* p 20.

Il est nécessaire aussi d'informer le personnel et les sous-traitants des risques incendie existants, ainsi que des raisons d'être des consignes ou dispositifs techniques de prévention et de protection mises en place.

Il est nécessaire de s'assurer qu'ils sont formés à la prévention ainsi qu'à la réaction en cas de départ de feu.

4-Management des risques

Le concept de gestion des risques ne remet pas en cause le rôle du contrôle interne au sein des organisations et vient, bien au contraire, lui donner encore plus de sens et renforcer son importance.

Publié en 2004, le « *COSO II : Enterprise Risk Management Framework* » tient lieu de standard dans le cadre de la gestion des risques d'entreprise. Il apparaît donc à la fois comme la raison d'être et la condition d'un contrôle interne adapté.

4-1 Définition

Selon le COSO II, le management des risques traite des risques et des opportunités ayants une incidence sur la création ou la préservation de la valeur. Il se définit comme suite :

*« Le management des risques est un processus mise en œuvre par le conseil d'administration, la direction générale, le management et l'ensemble des collaborateurs de l'organisation. Il est pris en compte dans l'élaboration de la stratégie ainsi que dans toutes les activités de l'organisation. Il est conçu pour identifier les éléments potentiels susceptibles d'affecter l'organisation et pour gérer les risques dans les limites de son appétence pour le risque. Il vise à fournir une assurance raisonnable quant à l'atteinte des objectifs de l'organisation ».*²³

4-2- Missions du risque management

Le risque management se doit d'avoir cinq missions prioritaires :

- Le pilotage et le suivi de la gestion actif-passif ainsi que la mise en œuvre des travaux de capital économique ;
- L'approbation préalable au lancement des nouveaux produits et la promotion de l'innovation en matière de produits ;
- La gestion des expositions d'assurance qui comprend notamment la revue des provisions techniques et l'optimisation des stratégies de réassurance ou de coassurance en tant que cédante ou en tant que cessionnaire ;
- La gestion des systèmes d'information : outils de projection, de simulation, de mesure de

²³ Cadre de référence internationale des pratiques professionnelles d'audit interne, édition 2009, p.26.

risques, d'agrégation et de *reporting* ;

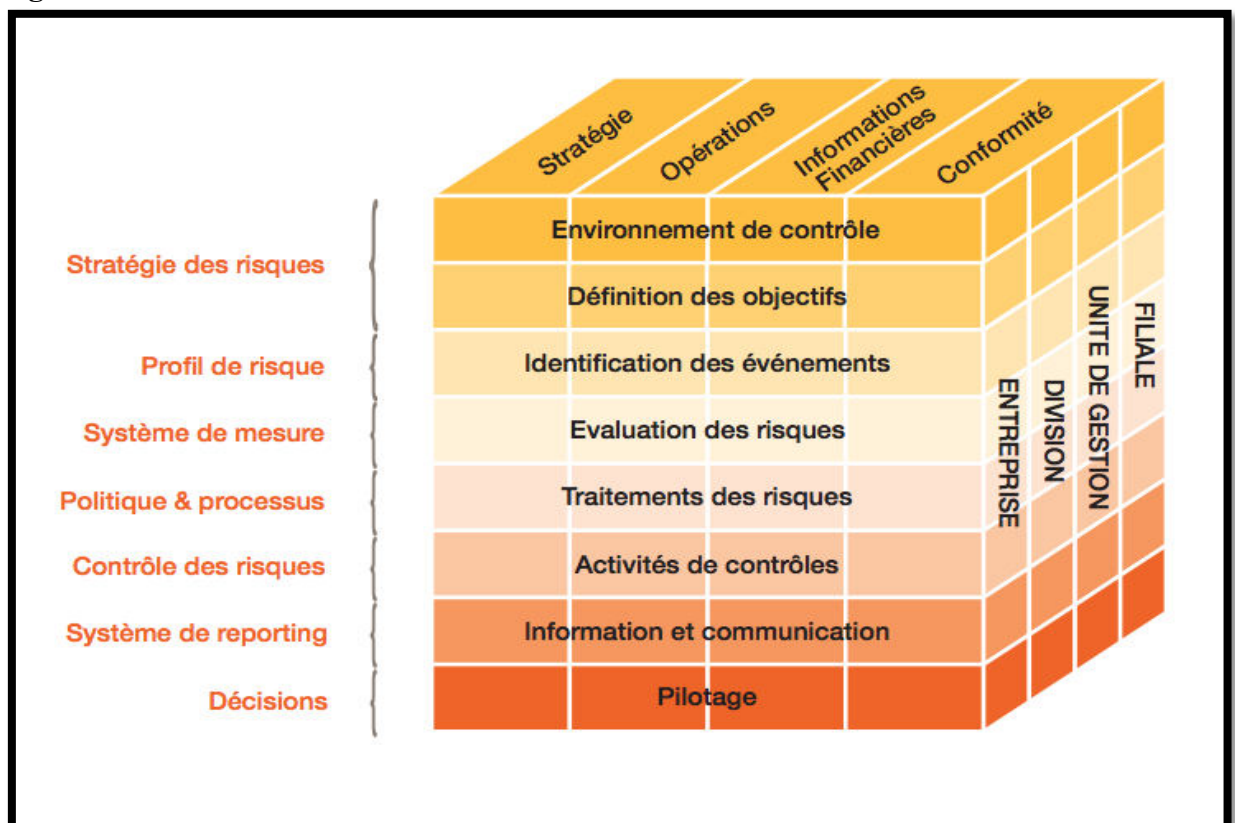
- l'identification et la mesure des risques opérationnels.²⁴

4-3-Éléments du dispositif de management des risques

Il existe une relation directe entre les objectifs que cherche à atteindre une organisation et les éléments du dispositif de management des risques qui représentent ce qui est nécessaire à leur réalisation. La relation est illustrée par une matrice en trois dimensions ayant la forme d'un cube.

Le présent schéma illustre les différentes façades composant ce cube (COSO II)

Figure N°04 :Le cube COSO2



Source : IFACI et Price Waterhouse Coopers : *Le management des risques de l'entreprise : Cadre de référence et technique d'application*, édition d'ORGANISATION, Paris, 2005, p.5.

5- Les composants de gestion des risques

²⁴ Pascal KEREBEL, *Management des risques*, édition d'Organisation, Paris, 2009, p.122.

5-1- Les huit composants de gestion des risques

Le dispositif de management des risques comprend huit éléments. Ces éléments ressortent de la façon dont l'organisation est gérée- approche par les risques- et sont intégrés au processus de management. La différence entre ces deux concerne les éléments suivants :

- Fixation des objectifs : Le management des risques permet de s'assurer que la direction a mis en place un processus de fixation des objectifs et que ces objectifs sont en ligne avec la mission de l'entité ainsi qu'avec son appétence pour le risque ;
- Identification des événements : Les événements internes et externes susceptibles d'affecter l'atteinte des objectifs d'une organisation doivent être identifiés en faisant la distinction entre risques et opportunités ;
- Evaluation des risques : les risques doivent être analysés, tant en fonction de leur probabilité que de leur impact (gravité), cette analyse servant de base pour déterminer la façon dont ils doivent être gérés ;
- Il faut noter à ce stade que la cartographie des risques permet de représenter le risque selon ses composantes de probabilité et de gravité en s'affranchissant d'un calcul de risque ;
- Traitement des risques : le management définit des solutions permettant de faire face aux risques. L'évitement, acceptation, réduction ou partage sont des stratégies de traitement de risques.

5-2- Objectifs

Les quatre grandes catégories d'objectifs de l'organisation – stratégiques, opérationnels, *reporting* et conformité- sont représentées par les colonnes

- Stratégiques : ils sont des objectifs de haut niveau, reflètent le choix de Haute Direction quant à la façon dont l'entreprise s'efforcera à créer de la valeur pour les parties prenantes ;
- Opérationnels : il s'agit de la déclinaison des objectifs stratégiques en objectifs plus détaillés et compréhensible à tous les niveaux ;
- *Reporting*: ils concernent la fiabilité du *reporting* qui permette aux parties prenantes de disposer d'informations exactes, exhaustives et utiles ;
- Conformité : c'est le respect des lois et réglementations en vigueur qui ont un impact direct sur la réputation de l'entreprise.

Le management des risques n'est pas un processus séquentiel dans lequel un élément affecte uniquement le suivant. C'est un processus permanent, continu, multidirectionnel et itératif par lequel n'importe quel élément a une influence immédiate et directe sur les autres.

6-La démarche de gestion des risques

Tout part du principe que sans une gestion globale et raisonnée des risques on ne saurait maîtriser ses activités et atteindre ses objectifs. Par voie de conséquence on ne pourrait être en mesure d'élaborer un contrôle interne satisfaisant. La gestion du risque est donc affirmée comme le préalable nécessaire à un bon contrôle interne, d'où l'on déduit parfois que le contrôle interne est inclus dans la gestion globale des risques.²⁵

Les étapes du processus de management des risques se résument à ce qui suit :

a. Identification et évaluation des risques

Le but de la phase d'identification est de mettre en évidence les différents risques auxquels l'organisation est confrontée. La check-list est souvent appelée liste des dangers.

Après leur identification, il est indispensable d'hierarchiser les risques de l'entreprise afin de connaître et de situer les risques majeurs. Pour cela il faut procéder à l'étape de l'évaluation de l'impact (gravité).

Il faut noter à ce stade que la cartographie des risques permet de représenter le risque selon ses composantes de probabilité et de gravité en s'affranchissant d'un calcul de risque.

b. Traitement des risques

Quelle que soit la méthode utilisée pour l'évaluation des risques, la démarche logique implique une étape supplémentaire avant la définition des moyens à mettre en œuvre : c'est la réponse au risque.

Il existe plusieurs façons de traitement des risques²⁶, à savoir :

- L'évitement : c'est la cession de l'activité qui est à l'origine du risque ;
- La réduction : c'est de prendre des mesures afin de réduire soit l'impact du risque ou sa probabilité d'occurrence. C'est-à-dire que l'on améliore le contrôle interne ;
- Le partage : il s'agit de diminuer l'impact ou la probabilité d'occurrence en partageant le risque ou en le transférant. Le transfert peut se faire classiquement, vers l'assurance, ou vers les marchés financiers pour des risques plus spécifiques comme les risques de marché (utilisation d'instruments de couverture) ou le risque client (recours à la titrisation) ;
- L'acceptation : il s'agit de ne prendre aucune initiative pour la modification de la probabilité d'occurrence du risque et de son impact ;
- L'acceptation est un choix opportun s'il correspond à la stratégie et aux limites de tolérance définies par celle-ci. Mais choix catastrophique s'il n'est que le résultat du hasard ou du manque d'information.²⁷

²⁵ Jaques RENARD, *Théorie et pratique de l'audit interne*, Edition D'Organisation, 7eme édition, Paris, 2010, p.150.

²⁶ *Le management des risques de l'entreprise : Cadre de référence et technique d'application*, Op.cit, p.84.

c. Suivre l'évolution du risque

Après avoir identifié, évalué et procédé au traitement des risques, ces derniers doivent être suivis car ils évoluent avec l'entité. Cette étape constitue le moyen de prévention adéquat aux exigences de l'entreprise. Elle a pour but de mettre à jour la liste initiale des événements générateurs de risques, de réévaluer leur criticité, de contrôler l'application des mesures de traitement des risques et d'apprécier leur efficacité.

d. Garantir la maîtrise des risques

Dans cette phase du processus de management des risques, les acteurs intervenants à savoir (l'auditeur interne, l'auditeur externe, le risque manager et l'équipe qualité) doivent introduire des mesures pour éviter ou réduire le risque grâce aux informations acquises et afin de dresser à la direction générale, une vue panoramique et consolider les risques majeurs et surtout pertinente du traitement des risques.

Conclusion

L'assurance incendie est un contrat par lequel l'assureur s'oblige, moyennant des primes ou autres versements pécuniaires, à fournir à l'assuré ou au tiers bénéficiaires au profit duquel l'assurance est souscrite, une indemnisation, en cas de réalisation du dommage causé par le feu. L'assureur encaisse la prime avant de payer le sinistre, donc son cycle de production se trouve inversé. Elle garantit tous les dommages matériels et immatériels causés sauf ce qui est occasionnés par la chaleur, ou par le contact direct et immédiat du feu, elle exclut plusieurs risques de cette garantie cités dans la section 2.

Aussi, Ce chapitre a présenté également l'étendue de risque incendie et son objet, ainsi que les importants éléments qui vont nous permettre de classer le risque comme un risque incendie

Or, pour gérer ce risque, il faudra d'abord l'identifier, suivant une méthodologie spécifique, et mettre tous les dispositifs afin de lutter contre ce risque. En cas de réalisation de ce dernier la compagnie d'assurance va le tarifier et le traiter afin de classer le dossier ce qui va faire l'objet de chapitre suivant.

²⁷ « Théorie et pratique de l'audit interne », Op.cit, p.160.

Introduction

Après avoir identifié le risque incendie et analyser la situation, on passe à la tarification du risque. Ce dernier est une étape importante pour chaque compagnie d'assurance en s'appuyant sur des critères spécifiques à chaque risque, en suite la compagnie passe à l'étape suivante qui se traduit par le traitement du dossier du sinistre. Dans cette étape la compagnie collecte le plus nombres possible d'informations sur le risque concerné, ainsi que toutes les pièces justificatives de ce dernier afin de le classer, le régler ou le classer sans suite. Ce chapitre est scindé en trois sections à savoir :

- Section I : Tarification du risque incendie.
- Section II : Traitement du sinistre et pièces constitutif du dossier sinistre.
- Section III : Prise de décision.

Section 01 : Tarification du risque incendie

L'assurance incendie des grands risques d'entreprises a enregistré ces dernières années d'importantes évolutions ayant sensiblement modifié la nature et les caractéristiques des risques assurés. Les bases de tarif étant anciennes nous nous proposons d'exposer dans cette section quelques pistes visant à adapter au mieux la tarification des risques incendie.

1- Domaine d'application du tarif

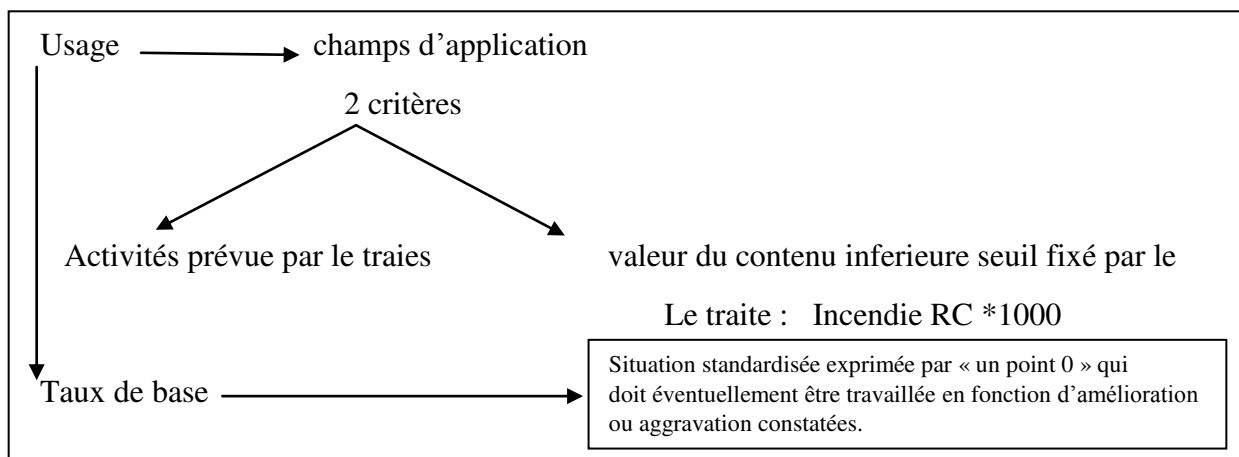
Le présent tarif s'applique aux polices qui garantissent des risques où s'exerce une activité visée à la tarification analytique à l'exception des risques signalés hors tarif et de ceux relevant du tarif des risques d'entreprise (RE).

Les risques concernés par ce tarif se rangent dans la catégorie des risques simples (RS) ou dans celle des risques à usage industriel ou commercial (RIC) et sont affectés aux usages suivants :

- Simples habitations ;
- Professions libérales ;
- Petits commerces et artisans ;
- Petites entreprises industrielles ;
- Propriétés publiques (*communes, hôpitaux, ...*), de bien faisances et religieuse ;
- Altes des spectacles ;
- Agences de services divers.¹

2- Les critères de tarification

C'est l'usage, ou affectation du risque qui constitue le premier critère de tarification en assurance incendie. Il détermine le choix de tarif, ici le Tarif Risque Entreprise (TRE), donc également l'alimentation de la statistique commune par les compagnies.



Source : Pierre-Henri Dadé Daniel Huet « les assurances dommages aux biens de l'entreprise ».

¹ Pierre-Henri Dadé Daniel Huet « les assurances dommages aux biens de l'entreprise » Edition L'argus p.204.

Chaque rubrique du traité indique donc un taux de base déterminé par un « risque ordinaire », pour simplifier, nous définirons comme suit : bâtiment ou objet mobilier renfermés dans un bâtiment :

- Dont la construction présente une qualité suffisante eu égard aux périls assurés ;
- Sans aggravation inhérentes au risque lui-même, ni résultant du voisinage ;
- Et comportant un niveau de protection et de prévention minimal ;

Pour la garantie de base, les critères de tarification autre que l'usage s'insèrent dans les dispositions générales comme indiqué ci-après :

INCENDIE + FOUORE+ EXPLOSIONS
Critères de tarification

Nous avons choisi de vous les présenter comme suit :

- Usage ;
- Construction ;
- Produit dangereux ;
- Interférence de plusieurs activités entre elles ;
- Chauffage ;
- Accumulation de valeur ;
- Stockage de grande hauteur ;
- Protection et prévention.

Chacun de ces éléments a une influence sur la fréquence ou sur l'intensité, parfois sur les deux à la fois. Ainsi, l'usage constitue le critère principal de fréquence, la construction celui de l'intensité, la présence de produit dangereux conditionne les deux à la fois.

3-Les facteurs de tarification

La réassurance non proportionnelle écrête la sinistralité à partir de la franchise en répartissant le coût dans temps sous la forme d'une prime nivelée. C'est donc la sinistralité moyenne attendue, au-delà de cette franchise, qui traduit le prix du risque : c'est la prime pure ou taux pur.

Analysons les principaux facteurs dont dépend cette sinistralité :

- Environnement socio-économique :
 - Economie du pays ;
 - Comportement de la branche sur un marché donné ;

- Comportement sociaux vis-à-vis de l'assurance ;
- Législation en vigueur sur les assurances.
- Politique de souscription de la cédante :
 - Règles de souscription ;
 - Composition de son portefeuille par rapport à la structure moyenne du marché ;
 - Vulnérabilité plus au moins grande des risques souscrits.
- Profit de risque :
 - Primes directes perçues,
 - Répartition des capitaux assurés,
 - Pleins de souscription,
 - Nombre de risque,
- Définition des garanties accordées :
 - Franchise de base ;
 - Exclusions particulière. ²

4-Présentation des modèles de tarification du risque non vie

4-1 vue d'ensemble

Les différents modèles de tarification rencontrés en réassurance traditionnelles non proportionnelle sont présentés dans le tableau suivant :

Catégorie	Nom du modèle
Modèles basés sur l'historique sinistre	Tarification sur expérience Modèle probabiliste Tarification par simulation
Autre modèles	Tarification sur exposition Modèle de régression

Le choix d'utilisation d'un modèle est conditionné par :

- La nature de la réassurance considérée : traite ou facultatives ;
- La nature de la branche considérée ;
- La nature de la tranche considérée : tranche travaillante ou tranche non travaillante.

² Jacques BLONDEAU, Christian PARATRAT « *La réassurance approche technique* » édition Economica (2003), pages : 35

La mention condition de marché signifie que le tarif est obtenu soit à partir d'un consensus d'équilibre du marché, soit à partir d'une modélisation globale indépendante de la sinistralité individuelle.

4-2- Tarification sur expérience

Cette méthode appelée Tarification sur expérience, ou Méthode statistique ou encore Méthode *Burning Cost* est basée sur la sinistralité observée dans le passé comme reflet du comportement du portefeuille. D'un point de vue statistique, il s'agit simplement d'une approche par la méthode des moments.

Elle présente deux étapes :

- Mise en place d'une statistique « as if »

Dans la mesure où la tarification a pour but d'analyser la situation pour l'année à venir, chaque élément « *as if* » de l'exercice au cours duquel l'XS couvrira le risque.

- Cotation relative en pourcentage d'une assiette contractuelle définie

La cotation n'est pas réalisée sous la forme d'un montant absolu de primes pure mais sous la forme d'un taux pur de l'XS appliqué à une assiette. Généralement le montant de primes de la branche considérée perçue à la source par la cédante.

Le taux pur de l'XS est représenté par la moyenne des ratios sinistres revalorisés (« as if ») à la charge de l'XS sur assiette de primes revalorisées.

4-3- modèles probabilistes

Après avoir modalisé le coût des sinistres (X) et leur nombre (N), on en déduit la modélisation des montants à charge du réassureur (S_n). Le prix de l'XS est alors $P = E(S_n)$. D'un point de vue statistique il s'agit d'une approche paramétrique.

4-4- méthodes mixtes

Cette méthode originale propose une combinaison entre la méthode statistique du *Burning Cost* et la méthode probabiliste utilisant la loi sous-jacente de Pareto.

Si cette méthode relève d'une rigueur probabiliste quelque peu contestable ; elle présente souvent l'avantage sur des tranches basses ou moyennes.

4-5- Tarification par simulation

On modélise l'ensemble des facteurs susceptible d'influencer la tarification (non seulement le processus de sinistralité, mais également le taux d'inflation, les cadence de règlement ou encoure l'évolution du portefeuille), en prenant en compte les éventuelles corrélations entre ces différents facteurs.

On calcul la prime de l'XS pour une valeur des paramètres, puis on enclenche le processus de simulation pour estimer le tarif retenu par convergence de système itératif.

Les techniques de simulation sont fort utiles lorsque la complexité du modèle envisagé rend extrêmement difficile toute approche analytique.

Bien sûr elles ne fournissent pas les résultats exacts, mais permettent généralement d'établir des intervalles de confiance d'une opération liée au nombre de simulation réalisées.

4-6 -Tarifications sur exposition

Au lieu d'estimer le tarif de l'XS sur la base unique des sinistres, on va essayer de le faire sur la base de profil de portefeuille qui les génère (*détail des sommes assurées, nombre de police par tranche de capitaux...*).

Pour ce faire ont modélisé une ou plusieurs courbe d'expositions définis par :

$F(x)$ = probabilité pour qu'en sinistre coûte mois de $x\%$ de la somme assuré.

On exploite ensuite cette courbe d'exploitation pour calculer quelle part de l'assiette de prime directe est exposée compte tenu de l'XS considéré :

Prime pure = f expositions (priorité de l'XS / capitaux exposées) * ONP

Avec ONP = prime direct nette de chargements.

4-7- Modèle de régression

La recherche d'une tarification par modèle de régression ne modélise plus le tarif sur la base du principe d'équivalence entre la prime et le montant espéré des sinistres, mais se base sur la modélisation du processus de détermination de la prime dans l cadre du marché d'assurance considéré.

Le but est donc de déterminer les variables explicatives de la prime de réassurance et la forme de la relation entre ces variables et la prime. ³

³ « La réassurance approche technique » opct page 36

Section 2 : Traitement du sinistre et pièces constitutif du dossier sinistre.

Cette section traite le risque incendie ainsi des généralités seront abordées comme ses définitions, sa forme, son délai de déclaration, les pièces constitutives du dossier ... proprement dit le fils de risque incendie.

1-La déclaration de sinistre**1-1- Définition**

« *La déclaration de sinistre constitue une pièce essentielle du dossier sinistre. »*

« *La déclaration de sinistre, est le moyen par lequel l'assuré porte à la connaissance de son assureur la survenance d'un sinistre affectant les risques couverts dans le contrat d'assurance. »*

« *La déclaration de sinistre permet à l'assureur de déterminer dans quelle branche le dossier sera ouvert, et sert en grande partie au bon suivi de l'affaire, la déclaration doit être aussi complète que possible et comporte tous les renseignements prévus sur l'imprimé de déclaration de sinistre. »⁴*

1-2-Format de la déclaration de sinistre

La loi n'a imposé aucune forme pour la déclaration de sinistre, cela dit, L'assureur a prévu pour des raisons d'efficacité lors de la gestion d'un sinistre un imprimé « *déclarations de sinistre* » propre à chaque branche d'assurance, à remplir, dater, et à faire signer par l'assuré. Cet imprimé a été créé de telle sorte à prévoir l'ensemble des renseignements nécessaires à l'instruction du dossier sinistre.

La déclaration doit toujours être faite par écrit, La déclaration de sinistre doit être fidèle dans la description des circonstances et dans ses conséquences ; à défaut l'assuré peut s'exposer à des sanctions allant jusqu'au non-paiement de l'indemnité.

La déclaration doit comporter les éléments d'informations suivants :

- Le numéro de police d'assurance ou/et d'avenant garantissant le risque ;
- Date et lieu de survenance du sinistre ;
- Nature, causes et circonstances du sinistre ;
- Estimation approximative des dommages ;
- Toute autre information sur le sinistre.

⁴ Article 15, alinéa 1er de l'ordonnance N° 95/07 du 25 janvier 1995.

2-Délais de la déclaration de sinistre

L'assuré est tenu d'aviser l'assureur, dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans les sept (07) jours, sauf cas fortuit ou de force majeure de tout sinistre susceptible d'enclencher une/plusieurs garanties prévues dans le contrat.

En matière de vol le délai de déclaration est réduit à trois (03) jours, sauf cas fortuit ou de force majeure. Et ce délai peut encore être réduit à vingt-quatre heures (24 heures) en cas de mortalité du bétail.⁵

3- Les pièces constitutives du dossier sinistre

Après le contrôle de la déclaration par l'agent de sinistre, ce dernier se doit d'avoir des compléments afin de pouvoir ouvrir le dossier sinistre, il demande donc à l'assuré, de lui fournir des éléments selon la nature du sinistre :

- Dépôt de plainte ainsi que le PV d'enquête des autorités, factures d'achat et attestation de recherches infructueuses pour les dossiers vol.
- Attestation de l'entreprise SONELGAS pour les sinistres d'ordres électriques.
- Attestation d'intervention de la protection civile et le PV d'enquête pour les dossiers incendie.
- D'autres documents nécessaires peuvent être demandés à l'assuré tels que : « *factures, bons de livraisons etc...* »

- Les pièces constitutives du dossier sinistre en incendie :

Le dossier sinistre incendie comprend les éléments suivant :

- La déclaration de l'assuré ;
- La déclaration du progicielle (*le progicielle ORRAS dans la compagnie CAAR*) ;
- Lettre de désignation de l'expert ;
- PV d'expertise ;
- La police d'assurance + la convention ;
- PV des autorités ;
- Attestation d'intervention de la protection civile.⁶

4-Ouverture d'un dossier sinistre

Après le contrôle de la déclaration du sinistre et la mise au point avec l'assuré, l'agent chargé des sinistres procède à l'ouverture du dossier de la manière suivante :

⁵ Article 15 alinéa 5 de l'ordonnance 95/07.

⁶ Document interne à la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance.

- Attribuer un numéro de sinistres sur la chemise du dossier, remplir toutes les cases par les informations prévues à cet effet, et porter une évaluation initiale du sinistre.
- Etablir et transmettre à l'expert mandaté, lorsque l'expertise est nécessaire, un ordre de service (ODS) accompagné d'une copie de la déclaration, cet ODS doit être signé et daté par le responsable des sinistres ou le chef d'agence.
- Donner une évaluation provisoire du sinistre.
- Transcrire sans surcharge et ni rature, sur le registre des sinistres déclarés le sinistre en veillant à remplir toutes les colonnes.
- Après avoir accompli les formalités citées, classer dans le dossier sinistre la déclaration du sinistre et l'ordre de service, et ce, tout en attendant la réception du PV d'expertise⁷

5- Le contrôle des garanties

Cette opération permet de déterminer si le sinistre sera pris en charge ou il sera rejeté. Toutes ces vérifications doivent être portées sur le volet prévu à cet effet dans la déclaration ainsi que sur le dossier. Il y a lieu de souligner que l'agent ayant effectué le contrôle doit apposer sa griffe et sa signature.

Le contrôle des garanties porte sur :

- Le risque assuré ;
- La situation ;
- Le paiement de la prime ;
- La période de garantie ;
- Les valeurs assurées ;
- La garantie affectée.

6- Gestion des risques (*Risk management*)

6-1 Définition de *Risk management*

Le *Risk management* est un ensemble de technique qui d'un côté étudie l'ensemble des factures susceptible de toucher le rendement de l'entreprise, et de l'autre côté apportent les solutions stratégiques pour résoudre les problèmes induits par ces factures, il est défini comme le métier de gestion des risques financiers tel que : le risque de liquidité, de change, de taux ...etc. Donc on définit le RM consiste à ne pas refuser le risque, mais l'accepter, le reconnaître, l'étudier pour en atténuer les conséquences.

6-2- Fonction de Risk Management

⁷ Document interne à la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Celle-ci veille à ce que le niveau de risque pris par l'organisme d'assurance, soit cohérent avec les orientations (*la stratégie, la politique des risques en particulier le niveau d'appétit pour les risques et les seuils de tolérance*) et les objectifs définis par les organes d'administration, de gestion, de contrôle. Ainsi, la fonction « *gestion des risques* » propose aux dirigeants un profil des risques de l'organisme, à travers :

- Une vision holistique des risques de l'organisme ;
- Une perspective élargie lors de la prise de décisions stratégiques ;
- Des plans de maîtrise des risques. Elle anime l'ensemble du dispositif d'identification, de mesure, de traitement, de surveillance.⁸

7-Le règlement du dossier sinistre

Dès la réception de la déclaration de sinistre, l'assureur vérifie la validité du contrat et les causes du sinistre étant déterminées, il examine si l'évènement qui a causé le sinistre fait bien partie des risques couverts. Il faut alors régler techniquement le sinistre et procéder au paiement de l'indemnité.

À la réception du rapport d'expertise l'agent sinistre doit retirer le dossier sinistre et exploiter le PV d'expertise en vérifiant les causes et les origines du sinistre, la situation du risque, le montant des dommages et tenir compte éventuellement des observations portées par l'expert.

Dans le cas où la garantie est acquise et rien ne s'oppose au règlement, l'agent sinistre doit :

- Etablir le décompte de règlement en tenant compte des franchises applicables et le faire signer par les responsables ;
- Etablir la quittance du règlement et la faire signer par l'assuré ;
- Etablir l'ordre de paiement ;
- Transmettre le dossier au service comptabilité pour l'établissement du chèque ;
- Inviter l'assuré pour récupérer le chèque contre décharge datée et signée.

⁸ G.Mareschal, « *La cartographie des risques* », édition Afnor, 2003, p21.

Section 03 : Prise de décision

Il faudrait toutefois savoir qu'il n'existe pas une démarche standard pour classer les dossiers sinistres mais chaque compagnie organise ses dossiers selon sa propre méthode d'organisation, après avoir traité le dossier et prendre la bonne décision. Il est nécessaire de signaler que le contrat d'assurance de sa souscription jusqu'à le classement du dossier est accompagné par un enregistrement comptable, comme on utilise des états financiers pour vérifier le bon déroulement de l'activité d'assurance et assuré sa survie et sa rentabilité ce qui va être l'objet de cette section.

1- Classement d'un dossier réglé

Après règlement, l'agent sinistre doit mentionner sur le registre des sinistres réglés tous les règlements effectués au titre de ce sinistre (montant de règlement + note d'honoraire de l'expert) puis remplir toutes les colonnes prévues sur le registre (montant, date de règlement, nom du bénéficiaire, numéro du chèque, la branche, la garantie, l'évaluation provisoire dans le cas d'un règlement partiel etc....) et porter en gros caractère sur le dossier la mention Règlement Définitif (RD) et ce pour indiquer que le dossier est finalisé et a été classer définitivement.

Dans le cas où le montant des dommages dépasse le pouvoir de l'agence, l'agent sinistre doit soumettre le dossier à la Direction Régionale pour un éventuel accord de règlement, et ce, tout en formalisant l'entier dossier accompagné des documents suivant :

- Le décompte de règlement qui doit être signé par les différents responsables et le chef d'agence ;
- L'original de la déclaration du sinistre ;
- L'original du contrat d'assurance ;
- L'attestation de visite du risque ;
- L'original du PV d'expertise + photos portant au verso les références du dossier ;
- Le précédent contrat.⁹

2- Classement d'un dossier sans suite

Le dossier classé sans suite est un dossier techniquement réglé pour l'assureur, lors de la procédure du classement sans suite du dossier il y a lieu d'informer l'assuré par courrier de la procédure engagée tout en invoquant le motif de cette prise de décision.

⁹ Document interne à la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance.

Le dossier peut être classé sans suite pour divers raisons on peut citer :

- Les Dossiers frauduleux ;
- L'Absence de garantie ;
- L'Inexistence des dommages ;
- La Réparation avant expertise ;
- Quand le dommage est inférieur à la franchise.

Le dossier peut être aussi classé sans suite si le délai de prescription pour toutes actions de l'assuré ou de l'assureur nées du contrat d'assurance est de trois (03) années, à partir de l'événement qui lui donne naissance. Une fois passé ce délai, l'assureur ne peut réclamer en justice les paiements des primes. Et l'assuré perd ses droits envers son assureur pour réclamer le règlement des indemnités.¹⁰

3. Principes de comptabilisation des indemnités d'assurances

En comptabilité, le produit représenté par la perception d'une indemnité d'assurance doit être constaté dans les comptes dès lors que l'indemnisation est certaine dans son principe et que son montant peut être estimé de façon fiable. Généralement, cette indemnité sera comptabilisée au crédit du compte 79 « *Transferts de charges* ». Si l'une des deux conditions n'est pas satisfaite, le produit ne devra pas être comptabilisé.

Lorsque le risque couvert par une assurance s'est déroulé au cours d'un exercice comptable mais que le dénouement de l'indemnisation s'effectue l'exercice suivant, un produit à recevoir doit être comptabilisé à la clôture de l'exercice :

- On débite le compte 4687 « *Divers – produits à recevoir* » ;
- Et on crédite le compte 79 « *Transferts de charge* ».

Fiscalement, dans la plupart des cas, l'indemnité perçue est imposable si la charge ou la perte revêt un caractère déductible. Les indemnités doivent être certaines dans leur principe et déterminées dans leur montant.

Lorsque l'organisme d'assurance verse tardivement l'indemnité, il s'expose à des intérêts de retard qui devront être comptabilisés, dans la comptabilité de l'entreprise, au crédit du compte 7638 « *Revenus sur autres créances* ».¹¹

4- Cas particuliers de comptabilisation d'indemnités d'assurances

4-1- Comptabilisation d'une indemnité d'assurance couvrant une immobilisation

¹⁰ article 27 de l'ordonnance 95/07.

¹¹ <https://www.compta-facile.com/comptabilisation-indemnites-assurances/> consulter le 31/10/2018.

Les immobilisations de l'entreprise peuvent être assurées contre le vol ou la destruction totale. Dans ce cas, lorsque survient le sinistre, l'indemnité d'assurance constitue le prix de cession de l'immobilisation. Dans sa comptabilité, l'entreprise doit :

- **Sortir l'immobilisation** pour sa valeur nette comptable on débite les comptes
 - 675 « Valeurs comptables des éléments d'actif cédés » ;
 - 28 « Amortissements des immobilisations » ;
 - Et on crédite le compte 2 « Immobilisations ».
- **Constater le produit de cession**
 - On débite le compte 512 « Banque » si l'indemnité a été payée (si le montant est acquis à la clôture de l'exercice, il faudra comptabiliser un produit à recevoir) ;
 - Et on crédite le compte 797 « *Transferts de charges exceptionnelles* ».

Lorsque l'immobilisation n'est détruite que partiellement et qu'elle va faire l'objet de réparations pour être remise en état, l'indemnisation doit être comptabilisée au crédit du compte 791 « *Transferts de charges d'exploitation* » si les dépenses de réparation sont comptabilisées en charges d'exploitation. Fiscalement, la différence entre l'indemnité d'assurance et la valeur nette comptable constitue un résultat assimilé à une plus-value ou à une moins-value de cession.

Dans les entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés, ce résultat est assimilé à un résultat traditionnel (*imposé au taux normal ou déductible dans les conditions de droit commun*). Dans les entreprises relevant de l'impôt sur le revenu, il relève du régime court terme/long terme avec toutefois une option possible pour un étalement sur trois années de la plus-value de cession à court terme (*sous conditions*).

4-2- Comptabilisation d'une indemnité d'assurance couvrant un stock

L'indemnité perçue au titre d'un vol de stocks peut être comptabilisée, selon la fréquence et l'importance des vols subis par l'entreprise

- Soit au crédit du compte 791 « *Transferts de charges d'exploitation* » ;
- Soit au crédit du compte 797 « *Transferts de charges exceptionnelles* »

Fiscalement, cette indemnité est imposable dans les conditions de droit commun. Comptabilisation d'une indemnité d'assurance couvrant un risque. Les indemnités d'assurance perçues au titre de contrat d'assurance obligatoire dommages construction, assurance perte d'exploitation ou assurance vol doivent également être comptabilisées au crédit d'une subdivision du compte 79 « *Transferts de charges* ».

Remarque : Les indemnités d'assurance doivent figurer au crédit d'un compte de transferts de charges (79). Elles peuvent donner lieu à la constatation d'un produit à recevoir à la clôture de l'exercice¹².

5-Comptabilisation des actifs des passifs des charges et des produits

Un élément d'actif, de passif, de produit, de charge est comptabilisé dès lors que :

- Il est probable que tout avantage économique futur qui lui est lié ira à l'entité ou en proviendra,
- l'élément a un coût ou une valeur qui peut être évalué de façon fiable.
- Les transactions concernant des actifs, des passifs, des capitaux propres, des produits et des charges tels que définis dans le présent règlement doivent être enregistrées en comptabilité ; une absence de comptabilisation ne peut être justifiée ou corrigée par une information narrative ou chiffrée d'une autre nature, telle qu'une mention en annexe. Les produits des activités ordinaires provenant de la vente de biens doivent être comptabilisés lorsque les conditions suivantes sont satisfaites :
 - l'entreprise a transféré à l'acheteur les risques et avantages importants inhérents à la propriété des biens ;
 - l'entreprise ne continue ni à être impliquée dans la gestion, telle qu'elle incombe normalement au propriétaire, ni dans le contrôle effectif des biens cédés ;
 - le montant des produits des activités ordinaires peut être évalué de façon fiable ;
 - il est probable que des avantages économiques associés à la transaction iront à l'entreprise ;¹³

6- Projet de système comptable financier

Les coûts encourus ou à encourir concernant la transaction peuvent être évalués de façon fiable. Les ventes à l'étranger ne présentent pas de particularités notables par rapport aux ventes sur le territoire national. Les produits provenant de ventes ou de prestations de service et autres activités ordinaires sont évalués à la juste valeur de la contrepartie reçue ou à recevoir à la date de la transaction. Les produits provenant de l'utilisation par des tiers d'actifs de l'entité correspondent :

- A des intérêts, comptabilisés en fonction du temps écoulé et du rendement effectif de l'actif utilisé ;
- A des loyers et redevances comptabilisés au fur et à mesure de leur acquisition en fonction des accords conclus ;

¹² <https://www.compta-facile.com/comptabilisation-indemnites-assurances/> consulter le 31/10/2018

¹³ <https://www.compta-facile.com/comptabilisation-indemnites-assurances/> consulter le 31/10/2018.

- A des dividendes, comptabilisés lorsque le droit des actionnaires sur ces dividendes est établi.

Les charges nettement précisées quant à leur objet, que des événements survenus ou en cours rendent probables, entraînent la constitution de provisions. Les provisions sont rapportées aux résultats quand les raisons qui les ont motivées ont cessé d'exister.

Dans l'hypothèse où un événement, ayant un lien de causalité direct et prépondérant avec une situation existant à la date d'arrêt des comptes d'un exercice, est connu entre cette date et celle de l'établissement des comptes dudit exercice, il convient de rattacher les charges ou produits liés à cet événement à l'exercice clos.

Une charge est comptabilisée dans le compte de résultat dès qu'une dépense ne produit aucun avantage économique futur ou bien lorsque les avantages économiques futurs ne remplissent pas ou cessent de remplir les conditions de comptabilisation au bilan en tant qu'actif.¹⁴

7-Objectifs des états financiers pour les compagnies d'assurances

7-1- Définition des états financiers

Les états financiers sont un ensemble complet de documents comptables et financiers permettant de donner une image fidèle de la situation financière, de la performance et de la trésorerie de l'entreprise à la fin de l'exercice¹⁵. Ils comprennent :

- Un bilan ;
- Un compte de résultat ;
- Un état de variation des capitaux propres ;
- Un tableau des flux de trésorerie ;
- Une annexe.

7-2- Objectif des états financier

L'objectifs des états financier est de fournir des informations utiles sur :

- La situation financière (*bilan*) ;
- La performance (*compte de résultat*) ;
- Les variations de la situation de trésorerie (*tableau des flux de trésorerie*) ;
- Les variations détaillées des capitaux propres (*tableau de variation des capitaux propres*).

8-Les caractéristiques qualitatives des états financiers

Elles se résument en quatre (04) points :

- L'intelligibilité ;

¹⁴ Projet de système comptable financier « conseil national de comptabilité » juillet 2006.

¹⁵ Nouveau Système Comptable Financier « cadre conceptuel » 2010.

- La pertinence ;
- La fiabilité ;
- La comparabilité.
 - **Intelligibilité** : L'information fournie dans les états financiers doit être compréhensible immédiatement par les utilisateurs ayant une connaissance raisonnable des affaires et de la comptabilité.
 - **La pertinence** : Une information pertinente influence les décisions économiques des utilisateurs en les aidant à évaluer les événements passés, présents ou futurs. La pertinence de l'information est influencée par sa nature et son importance relative
 - **La fiabilité** : Une information fiable est exempte d'erreurs. La fiabilité doit respecter les cinq (05) points suivants : Image fidèle Prééminence de la substance sur la forme Neutralité Prudence Exhaustivité
 - **La comparabilité** : Les utilisateurs doivent être capables de comparer les états financiers d'une entreprise dans le temps et d'entreprises différentes afin d'évaluer, de façon relative leurs situations financières, leurs performances et les variations de leurs situations financières.

8-1- Les utilisateurs des états financiers

Il existe sept (07) catégories d'utilisateurs :

- Les investisseurs ;
- Les membres du personnel ;
- Les prêteurs ; Les fournisseurs et autres créanciers ;
- Les clients ;
- L'État et organismes publics ;
- Le public.

9- Les autres activités de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

9-1 Activité de réassurance

La CAAR est dotée de la réassurance direction centrale de la réassurance 1963. Cette direction est constituée d'une équipe de techniciens chevronnés rompus aux techniques de la réassurance. La formation de ces cadres a été enrichi par les nombreux stages de perfectionnement auprès de réassureurs se renom sur e marché international.

Durant de longues années, les cadres de la CAAR ont entretenu des relations privilégiées avec tous les courtiers de réassurance ainsi avec des compagnies de réassurance mondial telles que : SCOR/Paris, *Swiss Re*, *Munich Re* ... avant l'institution du monopole sur les opérations de réassurance, la CAAR procédait aux placements des risques directement

auprès des réassureurs. Après la spécialisation des compagnies nationales d'assurance en 1975, la CAAR a continué à maintenir le contrat avec ses partenaires réassureurs pour le placement des affaires en portefeuille, en collaboration avec la compagnie centrale de réassurance « CCR »

9-2- Activité de placements financiers

Activité concernant les placements financiers (*bons du trésor – marché boursier, participant au capital, ...*) la CAAR à l'instar des compagnies d'assurance du monde développé une activité dynamique de placement financier. La démarche suivie, en la matière, repose sur deux principes tels que :

- La sécurité des placements ;
- La rentabilité.

La structure des placements financiers de la compagnie répond aux obligations réglementaires prévues par la législation algérienne. La stratégie appliquée a permis, au cours des dix dernières années, de réaliser un taux de rendement exceptionnels.¹⁶

¹⁶ www.caar.dz

Conclusion

Pour utiliser les garanties de son contrat d'assurance, l'assuré se doit de respecter une procédure précise pour ne pas essuyer un refus de son assureur. Dès que l'on constate un sinistre, c'est-à-dire, un événement incendie, ou autre qui fait jouer les garanties du contrat, le premier enjeu consiste à prévenir son assureur en émettant une déclaration de sinistre à son assureur, cette dernière doit être accompagnée d'un PV des pompiers ; par la suite l'assureur ouvre le dossier sinistre, vérifie les garanties et charge un expert pour mesurer le sinistre et définir un montant d'indemnisation. Si l'assuré accepte ce montant, la compagnie passe à l'indemnisation de ce sinistre en procédant au classement du dossier. En effet, et toutes ces étapes sont accompagnées d'un enregistrement comptable que nous avons présenté ci-dessus.

La prochaine partie, qui constitue l'étude pratique du présent mémoire, est réservée à la mise en place d'une gestion d'un contrat d'assurance de risque incendie avec recours exercé de la COMPANIE ALGERIENNE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE, par l'illustration des moyens et techniques à mettre en place sur le terrain pour espérer la bonne gestion de risque incendie.

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Introduction

Ce quatrième et dernier chapitre a été réservé au risque incendie dans la compagnie Algérienne d'Assurance et Réassurance (CAAR) chose faite en trois sections :

Section 1 : présentation de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance(CAAR).

Section 2 : indemnisation du sinistre incendie.

Section 3 : indemnisation du recours et son aboutissement.

Nous allons présenter les résultats obtenus dans notre stage pratique. Par lesquelles, nous pouvons ressortir avec quelques conclusions.

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Section 01 : présentation de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance(CAAR)

L'objet de cette section est la présentation de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) qui a été réalisée par des documents internes à la compagnie qui nous permet de bien définir l'organisme de la CAAR. Son évolution dans le temps et sa part de marché.

1- Historique de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR)

En sa qualité de doyenne des compagnies d'assurances Algériennes, la CAAR a pu mettre à profit un capital-expérience inestimable.

La CAAR a été créée en 1963 en tant que Caisse d'Assurance et de Réassurance chargée de la cession légale dans le but de permettre à l'État Algérien de contrôler le marché des assurances, dominé principalement par les compagnies françaises et ce jusqu'à 1967.

Les différentes phases de restructuration du marché algérien (monopole, "fonctionnarisation" du réseau, spécialisation, création de la Compagnie Centrale de Réassurance "CCR", création de Compagnies spécialisées, déspecialisation...) ont déterminés les activités et les métiers de la CAAR principalement dans la gestion des risques industriels.

A ce titre, la CAAR a eu à assumer de multiples missions qui se résument, entre autres :

- Au contrôle du marché des assurances par le biais de la cession légale ;
- Au monopole de l'État sur les opérations d'assurances ;
- A la cession de son portefeuille des assurances transport à la compagnie spécialisée en 1985 ;
- L'assureur traditionnel des grands projets publics.

Depuis les réformes économiques introduites par les lois de 1988, la CAAR a été transformée en Société par action dont l'État, par le biais du Ministère des Finances, est l'unique actionnaire : **Le capital social actuel de la CAAR est de 17 Milliards de Dinars, entièrement libéré.**

Ces réformes économiques menées n'ont pas manqué d'avoir des répercussions sur le secteur des assurances parmi lesquelles il y a lieu de citer notamment :

- La levée de la spécialisation, avec comme implication directe, une concurrence entre les différents opérateurs ;

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

- Le désengagement de l'État sur la gestion des entreprises publiques avec tous les aspects liés à l'autonomie de l'entreprise ;
- La libéralisation de l'activité et les opportunités offertes au secteur privé d'exercer dans le secteur des assurances.

La CAAR, conformément à l'agrément obtenu du Ministère des Finances et à la faveur de l'ordonnance 95/07 du 25 /01 /1995, modifiée et complétée, a été autorisée à pratiquer toutes les opérations d'assurance y compris la réassurance.

Dans un environnement marqué par une rude concurrence et sous l'effet des changements qu'a connu le marché algérien en général et le secteur des assurances en particulier (fluctuations juridiques, économiques et financières) et tous les autres aléas du marché, la CAAR a pu, non seulement, maintenir l'essentiel de son portefeuille mais également augmenter sa part de marché.

En opérant sa mutation aux plans économique et financier ainsi que du point de vue structurel et sous l'effet de la concurrence, la CAAR peut afficher, aujourd'hui, davantage de performances et de capacités à prendre en charge des risques inhérents à des projets d'envergure.

De fait, la compagnie consacre dans toutes ses actions, le souci de rentabilité et de solvabilité en adoptant une démarche stratégique, intrinsèquement économique, adossé à la qualité de la gestion et la performance des équipes.

Enfin, l'accroissement de la compétition mondiale dans le secteur a poussé notre compagnie à devenir un interlocuteur solide et jouit d'une bonne réputation auprès des acteurs mondiaux de la réassurance et du courtage, du fait d'une position très offensive que la CAAR a su consolider sur la scène internationale durant les trois dernières années. A telle enseigne que le plus grand réassureur mondial, en l'occurrence, **MUNICH-RÉ** est revenu en 2007 sur la place algérienne en entrant dans les traités de la CAAR, ce qui est une référence pour la compagnie.

2-La dénomination de la société et sa nature juridique

Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR)

La CAAR est passée par plusieurs étapes depuis l'indépendance. C'est une société par action dont l'état détient seul les actions, elle a été créée par loi N°63-197 du 08 juin 1963, dans le but de permettre à l'état Algérien de contrôler les activités d'assurance, la CAAR était

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

donc chargée de la réassurance légale, dans la mesure où les compagnies ou les filiales des compagnies étrangères qui activaient à l'époque étaient obligées de céder une partie de 10% des primes émises à la CAAR.

L'ordonnance 66.127 du 26 mai 1966 portant monopole de l'état sur les opérations d'assurance a étendu le champ d'action de la CAAR, en l'autorisant à pratiquer toutes les branches d'assurance, à l'exception de l'assurance agricole qui était confié à une mutuelle spécialisée, nommée CNMA, nous notons à ce propos que durant cette époque, la CAAR avait le monopole de l'assurance en Algérie, à côté de la SAA (société Algéro égyptienne nationalisée suite à la promulgation de l'ordonnance 66.127).

2-1 Evolution de la compagnie algérienne d'assurance et de réassurance (CAAR)

Période de 1963

La CAAR a été créée en tant que Caisse d'Assurance et de Réassurance chargée de la cession légale dans le but de permettre à l'État Algérien de contrôler le marché des assurances, dominé principalement par les compagnies françaises

Période de 1967

L'ordonnance 66.127 du 26 mai 1966 portant monopole de l'état sur les opérations d'assurance a étendu le champ d'action de la CAAR, en l'autorisant à pratiquer toutes les branches d'assurance, à l'exception de l'assurance agricole qui était confié à une mutuelle spécialisée, nommée CNMA, nous notons à ce propos que durant cette époque, la CAAR avait le monopole de l'assurance en Algérie, à côté de la SAA (société Algéro égyptienne nationalisée suite à la promulgation de l'ordonnance 66.127).

Période de 1975

Le portefeuille de réassurance de la CAAR a été cédé à la compagnie centrale de réassurance (CCR), entreprise nouvellement créée, à laquelle l'état a confié la gestion de l'activité de réassurance.

Période de 1976

La CAAR a été spécialisé dans la gestion des risques industriels, suite à la promulgation de la loi 76-80 du 23 octobre 1976 complétant et modifiant le code maritime, c'est ainsi que le portefeuille des risques simples et automobile a été transféré à la SAA.

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Période de 1985

L'application du décret N°85-82 du 30 avril 1985 a donné naissance à la CAAT, c'est ainsi que la CAAR a été restructuré en confiant la gestion des risques transports à cette nouvelle compagnie.

Période de 1988

Cette année a marqué les réformes économiques introduites par les pouvoirs publics, à cet effet, la CAAR a été transféré en société par actions dont le capital social n'a cessé d'augmenter pour atteindre les 5 milliards de dinars, entièrement libérés et cette suite à la promulgation de la loi 88-04 portant autonomie des entreprises publiques.

Période de 1995

L'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 est venu modifier les conditions d'exercice du marché des assurance en levant le monopole de l'état sur les opérations d'assurance et de réassurance, et permettant ainsi aux compagnies d'assurance d'exercer toutes les branches ; c'est ainsi que la CAAR a déposé les dossiers d'agrément et est autorisée actuellement à exercer toutes les branches d'assurance à côté de la réassurance.

3-Les secteurs économiques couverts par la CAAR

3-1 Dans le domaine de l'assurance La compagnie commercialise une multitude de produits à savoir :

- Assurances automobiles :
Responsabilité civile et dommages automobiles et assistance
- Assurance risques divers :
 - Incendie, explosions et risques annexes ;
 - Dégâts des eaux ;
 - Vol des marchandises, vol en coffre, vol sur la personne ;
 - Bris des glaces ;
 - Responsabilité civile générale ;
 - Multirisques habitation ;
 - Multirisques professionnelles des artisans, commerçants et professions libérales.
- Assurances des risques industriels :
 - Incendie, explosion et risques annexes ;
 - Bris de machines ;

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

- Responsabilité civiles des produits livrés ;
- Marchandises en entrepôt frigorifique ;
- Pertes d'exploitation après incendie et bris de machines ;
- Multirisque des entreprises industrielles et commerciales ;
- Tous risques informatiques.
- Assurances des risques engineering et construction :
 - Responsabilité civile professionnelle des architectes et entrepreneurs ;
 - Tous risques chantiers ;
 - Tous risques engins de chantier ;
 - Tous risques montage ;
 - Responsabilité civile décennale.
- Assurances de transport (maritime, terrestre, ferroviaire, arien) :
 - Assurance facultés ;
 - Assurances corps de navire, de pêche et autres.
- Assurances des catastrophes naturelles. En plus il y a les assurances de personnes qui sont gérées par CAARAMA assurances filiale de la compagnie spécialisée en produits et services d'assurances de personnes ;

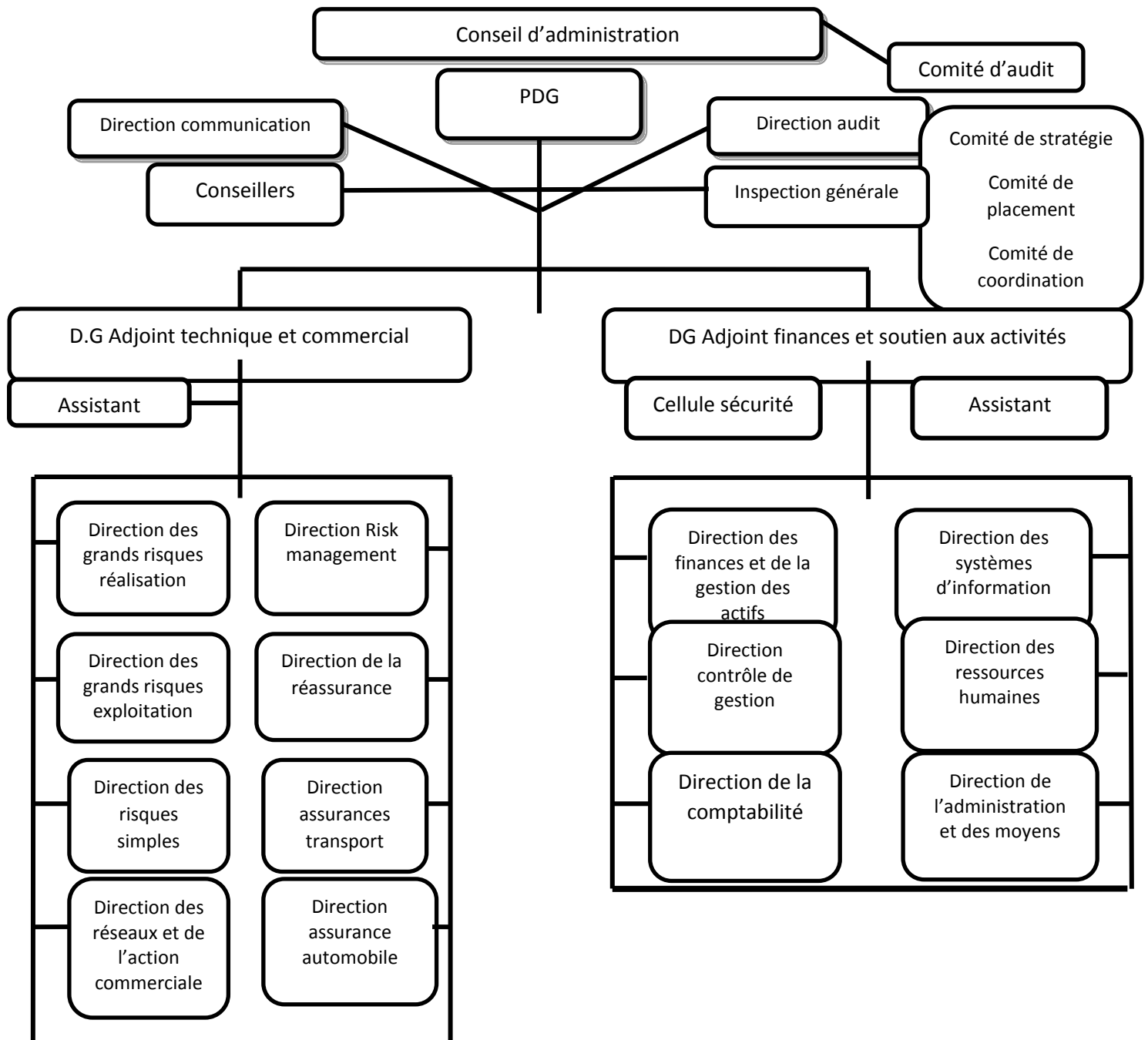
3-2 Dans le domaine de la réassurance

La CAAR est dotée d'une Direction Centrale de la Réassurance depuis 1963. Cette direction est constituée d'une équipe de techniciens chevronnés rompus aux techniques de la Réassurance. La formation de ces cadres a été enrichie par de nombreux stages de perfectionnement auprès de réassureurs de renom sur le marché international. Durant de longues années, les cadres de la CAAR ont entretenu des relations privilégiées avec tous les courtiers de réassurance Londoniens tels que : WILLIS FEBER, UNITED INSURANCE BROCKERS (UIB), MARSH ainsi qu'avec des Compagnies de Réassurance de renommée mondiale telles que: SCOR/Paris, Swiss Re, Munich Re, Gerling Gruppe, Arig London...Avant l'institution du monopole sur les opérations de réassurance, la CAAR procédait aux placements des risques directement auprès des réassureurs. Après la spécialisation des Compagnies nationales d'assurance en 1975, la CAAR a continué à maintenir le contact avec ses partenaires réassureurs pour le placement des affaires en portefeuille, en collaboration avec la Compagnie Centrale de Réassurance « CCR ».

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

3-3 Organisation de la CAAR

Organigramme de la CAAR



Source : documents interne à la CAAR

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

- **Réseaux de distributions de la CAAR**

Pour assurer une meilleure prise en charge des doléances des clients et répondre à des besoins de proximité la CAAR dispose d'un réseau de distribution implanté à travers le territoire nationale, composé d'agences directes, et directes et agences bancaires pour la commercialisation de ses produits d'assurance.

- **Le réseau direct**

Constitué de 90 agences implantées à travers le territoire national, cela est le fruit d'une politique d'investissement qui met au centre de ses préoccupation le développement du réseau qui constitue une étape incontournable pour permettre à la CAAR de mieux servir sa clientèle.

- ***Les agents généraux***

A côté des conditions posées par la législation en vigueur pour l'octroi d'agrément des agents généraux, et dans un soucis permanent de maintenir l'image de marque de la compagnie, voir l'améliorer d'avantage, la CAAR impose d'autres conditions particulières pour la sélection du réseau indirect, dans la mesure où l'agent général est le mandataire de la compagnie, c'est la raison pour laquelle, le réseau de la CAAR ne comporte que 49 agents généraux répartis à travers le territoire national, ce nombre ne représente que 35% du réseau de distribution global.

- ***Le réseau de la bancassurance***

Suite à la promulgation de la loi 06.04 modifiant et complétant l'ordonnance 95-07 ,et donnant ainsi la possibilité aux compagnies d'assurances de commercialiser les produits d'assurance par le biais du réseau bancaire, la CAAR est partenaires avec les banques publics ,qui commercialisent actuellement les produits dans le respect des dispositions règlementaires en vigueur ,le réseau des agences actuel est de 55 entre le crédit populaire d'Algérie et la banque nationale d'Algérie.

Le nombre d'agence sera triplé en respectant la stratégie de développement du réseau initiée par la direction générale.

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

4-Le portefeuille clients de la CAAR et l'évolution de son activité

4-1 Le portefeuille clients

Tableau 01 : Evolution de la Production par Branche

Milliers de dinars

Branches	Réalisations 2014	Structure du Portefeuille 2014	Réalisations 2015	Structure du Portefeuille 2015	Evolution 2014/2015
Incendie	3 786 580	24%	4 213 278	25%	11,2%
Engineering	1 469 727	9%	1 562 607	9%	6,3%
RC	623 451	4%	666 859	4%	6,9%
RD/RS	493 943	3%	486 824	3%	-1,4%
CAT-NAT	331 792	2%	351 711	2%	6%
Total IARD	6 705 493	42%	7 281 279	44%	8,5%
Transport	2 051 028	13%	1 896 424	11%	-7,5%
Automobile	7 143 109	44%	7 460 652	45%	4,4%
ADP	188 785	1%	-899*	0%	0%
Crédit		0%		0%	-
TOTAL	16 088 415	100%	16 637 456	100%	3,4%

Source : document interne à la CAAR

Tableau 02 : Evolution de la Production

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Taux de Croissance (2006/2015)
Production	7 573	8 157	11 068	13 206	12 802	12 839	14 096	15 198	16 088	16 637	162 %

Source : document interne à la CAAR

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Tableau 03 : Chiffre d'Affaires Consolidé de la CAAR (avec sa filiale CAARAMA)
Milliers de dinars

Organisme	Réalisations 2011	Réalisations 2012	Réalisations 2013	Réalisations 2014	Réalisation 2015	Evolution 2014/2015
CAAR	12 839 286	14 096 871	15 198 101	16 088 415	16 637 456	3,4%
CAARA MA AP	930 640	1 798 553	1 929 469	1 538 834	1 783 894	15,9%
CA Global	13 769 926	15 895 424	17 127 570	17 627 249	18 421 350	4,5%

Source : document interne à la CAAR

4-2 Le plan stratégique de la CAAR

La CAAR a connu un développement des plus remarquable depuis 2005, grâce à la mise en place d'une stratégie de croissance, sur le moyen et long terme, fondée sur une gestion adaptée aux exigences changeantes de l'environnement et s'appuyant sur la consolidation de la place détenue par la compagnie sur le marché. Cette évolution s'est vu confirmée par une forte progression de son chiffre d'affaires, une nette amélioration de la solvabilité et de la rentabilité, un développement important de son réseau commercial, et une amélioration permanente de la relation clientèle, fruit d'un fort engagement institutionnel.

Se basant sur des plans d'actions triennaux, la mise en œuvre de cette stratégie s'est faite de manière à identifier des démarches organisationnelles cohérentes dans leurs applications ce qui a permis une meilleure déclinaison des politiques engagées en matière de gestion administrative, technique et commerciale de l'entreprise. Les principales orientations stratégiques issues des deux plans de développement de la compagnie se fondent sur les axes fondamentaux que sont : **la bonne gouvernance, le développement et la modernisation du réseau, une approche commerciale et de communication plus efficace et mieux ciblée, une amélioration des capacités de la ressource humaine et une optimisation des agrégats techniques et financiers de la compagnie.**

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

5- Positionnement de la CAAR sur le marché face à la concurrence

En Algérie le classement est dominé par les compagnies d'assurances publiques, qui détiennent 62% de parts de marché avec un chiffre d'affaires de 78 milliards de dinars.

Globalement, le secteur des assurances a réalisé des primes de 125,5 milliards de dinars en 2014, soit une évolution de 10% par rapport à l'année précédente, selon la même source. Une croissance appréciable mais qui enregistre tout de même un léger ralentissement par rapport à 2012 (+15%) et 2013 (+14%), détaille le rapport.

Les primes payées par habitant passent de 2 976 DA en 2013 à 3 209 DA en 2014, soit, de 33,8 à 36,5 dollars. Par contre, le taux de pénétration du secteur n'a pas évolué et reste inférieur à 1%.

Tableau 04 : Chiffre d'affaire et part de marché des compagnies publiques algériennes (2014)

Compagnies	Chiffre d'affaire (milliards de dinars)	Part de marché
SAA	26.58	21 %
CAAT	20.19	16 %
CAAR	16.09	13 %
CIAR	8.86	7 %
Alliance ASS	4.43	5 %

Source : document interne à la CAAR

En termes de bénéfice

Les résultats comptables, soit les résultats nets des entreprises du secteur des assurances, reflètent également la domination du secteur public. C'est encore la SAA qui arrive largement en tête, avec des bénéfices de 3,23 milliards de dinars, en hausse de 4 millions de dinars. Très loin derrière, une autre compagnie publique, la CAAT, réalise un bénéfice de 1,57 milliard, en recul de 18% sur un an. La CAAR complète le podium avec un résultat positif de 927 millions de dinars, malgré un recul sensible de 20% par rapport à 2013. Cette dernière est désormais talonnée par Cash Assurances (*filiale de Sonatrach à 82%*), avec un bénéfice de 819 millions de dinars.

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

6-Qualification et motivation du personnel

Sur le plan humain la CAAR a œuvré à créer un style de gestion et de développement des structures d'organisation ; qui contribue au développement d'un climat social favorable à l'épanouissement de chacun et à l'adhésion de tout le personnel aux objectifs de l'entreprise

L'effectif global de l'entreprise (CAAR), arrêté à la fin de l'exercice 2015, est de 1891 agents contre 1878 agents en 2014, soit une hausse de 13 agents

Découlant des besoins exprimés. Il est à indiquer que la plus grande majorité des nouvelles recrues sont de niveau universitaire.

Tableau 05 : Effectif par succursales et groupes socioprofessionnels

Structures	Cadres Dirigeants	Cadre de Direction	Cadres Supérieurs	Cadres Moyens	Personnel de Maîtrise	Personnel d'Exécution	Effectif Total	%
Siège	3	16	66	123	46	44	298	16%
Chéraga	0	7	40	251	65	71	434	23%
Annaba	0	1	40	190	23	41	295	16%
Oran	0	2	32	156	76	49	315	17%
Constantine	0	3	20	108	35	32	198	10%
Bouzareah	0	8	34	195	68	46	351	19%
Total	3	37	232	1023	313	283	1891	100%
%	0,16%	1,96%	12,27%	54,10%	16,55%	14,97%	100%	

Source : document interne de la CAAR

Tableau 06 : Répartition de l'effectif par Collectif

Succursales	Technique	Soutien	Total
Siège	97	201	298
Chéraga	251	183	434
Annaba	177	118	295
Oran	176	139	315
Constantine	122	76	198
Bouzareah	204	147	351
Total	1027	864	1891
%	54,31 %	45,69 %	100 %

Source : document interne de la CAAR

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Tableau 07 : Répartition de l'effectif par Sexe

Succursales	Masculin	Féminin	Total
Siège	154	144	298
Chéraga	221	213	434
Annaba	162	133	295
Oran	166	149	315
Constantine	102	96	198
Bouzareah	165	186	351
Total	970	921	1891
%	51,30 %	48,70 %	100 %

Source : document interne de la CAAR

Tableau 08 : Pyramide des âges

Succursale	20 à 30 ans	31 à 40 ans	41 à 50 ans	51 à 60 ans	60 ans et plus	Total
Siège	44	97	81	75	1	298
Cheraga	105	146	113	68	2	434
Annaba	72	90	90	39	4	295
Oran	57	115	90	52	1	315
Constantine	23	72	59	42	2	198
Bouzareah	84	100	103	63	1	351
Total	385	620	536	339	11	1 891

Source : document interne de la CAAR

Tableau 09 : Comparaison de l'effectif de la CAAR avec les autres compagnies obtenues par des sources interne de la CAAR

Au terme de l'exercice 2014, l'effectif total des sociétés d'assurances a atteint 14 434 employés contre 14 228 (sans les données de la MAATEC) en 2014, soit une augmentation de 2,9%.

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

CAAR	SAA	CAAT	CNMA	CAGEX	CCR	CASH	Société privée
14.7%	32.8%	12.8%	17%	18.2%	0.4%	0.7%	3.4%

7-Les efforts accomplis par la CAAR pour améliorer la qualité de services

Sur un plan relationnel la CAAR a rempli sa mission au sein d'un marché global, et sa réussite reste conditionnée pas la qualité de son interaction avec son environnement et du dialogue qu'elle instaure auprès d'autres opérateurs économique.

Afin de satisfaire encore plus sa clientèle la CAAR se rapproche davantage de ses clients avec l'ouverture de 25 nouvelles agences sur le territoire national faisant passer le réseau de la compagnie de 111 agences en 2005 à 136 agences en 2015 et la construction de nouvelles agences sur les terrains propriétés de la compagnie à Azzaba, Oum El Bouaghi, Chlef, Ghazaouet, Bouira, Bordj Bou Arreridj, Constantine et Annaba

S'agissant de l'amélioration du standing des agences, il faut relever l'opération de relookage suivant la charte graphique de la compagnie, qui s'insère dans une démarche commerciale visant à offrir aux clients les meilleures conditions d'accueil et de qualité de service.

L'amélioration de la qualité de service est au cœur de la stratégie de la compagnie, c'est l'élément clé de toute réussite commerciale. Dans cet état d'esprit, l'organisation annuelle de séminaires clientèles par les succursales de la compagnie s'inscrit comme une action de rapprochement avec le marché ce qui permet à la compagnie de rester à l'écoute des besoins de ses environnements directs et indirects.

On peut citer aussi, comme preuve d'une démarche marketing proche des clients, et devant le besoin exprimé par les assurables, la mise sur le marché par la CAAR, en 2010 d'un nouveau produit « *assistance automobile* », avec des formules adaptées aux attentes des clients : cette initiative vient enrichir l'éventail de produits déjà existant, tout en assurant une qualité de service à la hauteur de la renommée de la compagnie.

Section 02 : l'indemnisation du sinistre incendie

Dans cette seconde section nous allons élaborer la réalité du cycle inversé de secteur des assurances qui consiste à encaisser du fond avant la prestation de service, donc la production de la police d'assurance et toutes les étapes qui sont suivies jusqu'à l'indemnisation du sinistre incendie, accompagné des pièces justificatives qui appartiennent au terrain des assurances.

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

1- Production de la police

Dans notre cas l'assuré X qui exerce l'activité de conception et vente d'échafaudages se présente pour souscrire une assurance INCENDIE EXPLOSIONS R.A auprès de la compagnie CAAR, pour ses biens, à savoir un dépôt de marchandise et un bâtiment administratif dont voici les caractéristiques :

Tableau 10 : production de la police d'assurance de la CAAR

Type de la construction	Plus de 95% de matériaux durs
Type de couverture	Plus de 90% de matériaux durs
Qualité juridique de l'assuré	Locataire
Situation du risque	Villa dotées de moyens de secours
Risque protégé ?	Non
Valeur marchandises	200.000.000.00 DA
Valeur loyer annuel	2.400.000.00 DA

Source : document interne de la CAAR

Après un commun accord entre la compagnie et le souscripteur, l'assureur lui propose des garanties propres à chaque bien, dans ce cas, des garanties propres au bâtiment administratif et des garanties propres au dépôt de marchandise.

2-Les garanties pour chaque bien

Tableau 11 : Les garanties pour le dépôt de marchandises

GARANTIES	CAPITAL (DA)	TAUX	PRIME
Risques locatifs	10.200.000.00	X	X
Marchandises à tous états	100.000.000.00	X	X
Toutes explosions	110.200.000.00	X	X
Recours des voisins et des tiers (gratuit)	1.000.000.00	X	X
Dommage aux appareils électrique et accessoires	1.000.000.00	X	X
Franchise	28.065.00		
Tremblement de terre franchise	110.200.000.00	X	X
Limite de garantie	0.30% du montant de la valeur assuré 55.100.000.00		
Chute d'app navig. aérienne (gratuit)	110.200.000.00	X	X
Emeute et mouvements	110.200.000.00	X	X

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

populaire Franchise	10.00%de l'indemnité avec min 1.000.000 et max 300.000.000.00 /police 27.550.000.00		
Limite de garantie			
Tempête, grêle et neige Limite de garantie	110.200.000.00 55.100.000.00	X	X
Inondation Limite de garantie	110.200.000.00 55.100.000.00	X	X
Frais de déblaiement et de démolition (gratuit)	0.00	X	X
Actes de terrorisme et de sabotage Franchise	110.200.000.00 10.00%de l'indemnité avec min 1.000.000 et max 300.000.000.00 /police 27.550.000.00	X	X
Limite de garantie			
Honoraires d'expert (gratuit)	200.000.00	X	X
Dégât des eaux	8.800.000.00	X	X
Chute de la foudre	110.200.000.00	X	X

Source : document interne de la CAAR

Tableau 12 : Les garanties pour le bâtiment administratif

GARANTIES	Capital (DA)	Taux	Prime
Incendie bâtiments	40.000.000.00	X	X
Agencement mobiliers et matériels	15.000.000.00	X	X
Toutes explosions	55.000.000.00	X	X
Recours des voisins et des tiers (gratuit)	1.000.000.00	X	X
Domage aux appareils électrique et accessoires Franchise	2.000.000.00 28.065.00	X	X
Tremblement de terre franchise Limite de garantie	55.000.000.00 0.30% du montant de la valeur assuré 27.500.000.00	X	X
Chute d'app navig. aérienne (gratuit)	0.00	X	X
Emeute et mouvements populaire Franchise	55.000.000.00 10.00%de l'indemnité avec min 1.000.000 et max 300.000.000.00 /police 13.750.000.00	X	X
Limite de garantie			
Tempête, grêle et neige Limite de garantie	55.000.000.00 27.500.000.00	X	X

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Inondation	55.000.000.00	X	X
Limite de garantie	27.500.000.00		
Frais de déblaiement et de démolition (gratuit)	0.00	X	X
Actes de terrorisme et de sabotage	55.000.000.00	X	X
Franchise	10.00% de l'indemnité avec min 1.000.000 et max 300.000.000.00 /police		
Limite de garantie	13.750.000.00		
Honoraires d'expert (gratuit)	200.000.00	X	X
Dégât des eaux	1.900.000.00	X	X
Chute de la foudre	55.000.000.00	X	X

Source : document interne de la CAAR

Après avoir fait le décompte de prime, le montant total est de 388.299.70 da.

Le contrat prendra effet en date du 01/01/2014 et prendra fin le 31/12/2014 ainsi que l'établissement d'un avenant de subrogation au profit de la banque.

Le contrat de notre client est illustré en **annexe 01**.

3-déclaration de sinistre

Dès lors où le sinistre parvient l'assuré est dans l'obligation d'émettre une déclaration de sinistre dans les 7 jours qui suivent le sinistre sous peine de subir des sanctions.

C'est ce qu'a fait notre assuré, en effet le 26-08-2014 ce dernier envoie une déclaration de sinistre où il déclare être victime d'un dégât des eaux qui s'est produit la nuit du 25-08-2014 au 26-08-2014, il précise être victime d'infiltration d'eaux causées par le voisin du niveau supérieur, il cite aussi dans sa déclaration avoir subis des dommages matériels ainsi que la détérioration d'archives et de paperasse.

La déclaration de l'assuré est jointe en **annexe 02**.

4-Ouverture d'un dossier sinistre

Suite à la déclaration de sinistre émise par l'assuré, l'assureur à son tour ouvre un dossier sinistre et fait un avis de sinistre sur le progiciel (ORASS) avec une évaluation initiale qui est de l'ordre de 100.000.00 DA et des honoraires qui sont de l'ordre de 50.000 DA

Cette pièce sera jointe en **annexe 03**.

5- le rapport d'expertise

Une fois que l'avis de sinistre est émis, l'assureur procède à la désignation de l'expert agréé par la compagnie et envoie une lettre en joignant la copie de la déclaration de l'assuré afin d'établir un rapport détaillé sur les causes du sinistre et le montant exact des dégâts.

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

La lettre de désignation de l'expert est jointe en **annexe 04**

Une fois que l'expertise est faite, l'expert qui est en charge de cette mission rédigera un rapport qui sera remis à l'assureur, ce rapport représente une pièce indispensable pour l'indemnisation du sinistre, son contenu va aider l'assureur à connaître le montant exact des dégâts mais aussi les circonstances du sinistre, la part de responsabilité de l'assuré, et quelles sont les garanties qui vont s'enclencher.

Dans notre cas, après avoir accomplie la visite du sinistre le 27-08-2014 et le 21-09-2014, l'expert remet un PV d'expertise à l'assureur avec les constatations suivantes :

- Des dégâts importants ont été constatés sur les lieux du sinistre à savoir :
 - La surface totale du sous plafond de l'assuré qui est constitué de BA13 et de plaques de plâtre amovible est concernée par les infiltrations ainsi que les murs.
 - Le parquet en bois
 - Divers matériels de bureaux
 - Des tables et armoires
 - Des photocopieurs
 - Des imprimantes et des ordinateurs
 - Le système de surveillance électronique de l'entreprise
- D'après l'expert l'origine du sinistre est dû à un oubli de fermeture du robinet de la salle d'eau de l'étage supérieur occupé par Y ;
- Les eaux n'ont eu aucune possibilité d'évacuation autre que par le sous plafond de l'assuré ;
- L'infiltration d'eaux a duré trois jours, et l'eau a continué à suinté durant une semaine après le sinistre .

L'expert a déterminé aussi le montant total des dégâts qui sont estimés à :

Tableau 13 : les montants des dégâts du sinistre

Montant total du préjudice subi (hors vétusté)	905500.00 DA
Montant de la main-d'œuvre (hors taxe)	327000.00 DA
Montant des fournitures (hors taxe)	578500.00 DA
Montant de la vétusté	57850.00 DA
Montant total du préjudice (vétusté déduite)	847650.00 DA

Source : tableau réalisé par nos soins

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Le rapport d'expertise est joint en **annexe 05**.

Etant donné que le montant du sinistre dépasse le pouvoir de règlement de l'agence, cette dernière demande une autorisation de règlement à sa direction, et joint aussi une copie de :

Du rapport d'expertise ;

- L'avis du sinistre ;
- Déclaration du sinistre ;
- Une copie de la police d'assurance.

La direction renvoie l'accord de règlement à l'agence, et étant donné que l'assuré n'est pas responsable du sinistre, la direction demande d'exercer un recours à l'encontre du présumé responsable à l'effet de récupérer le montant du préjudice causé.

Ci-joint en **annexe 06** l'accord de règlement du sinistre, et en **annexe 07** la quittance de règlement prouvant que l'assuré a bien été indemnisé.

Section 03 : règlement du recours et son aboutissement

Dans cette section, nous allons élaborer la procédure du recours exercé contre les tiers responsables du sinistre qui est suivis par des annexes afin de bien visualiser la réalité du terrain.

1- Procédure du recours

Une fois que le règlement du sinistre a été accordé, l'agence procède au remboursement de l'assuré à hauteur de **847650.00 DA**.

Comme l'assuré, n'étant pas responsable du sinistre, et suite aux directives de la hiérarchie l'agence enchaîne la procédure de recours contre le tiers Y et ce comme suit :

- Le 06/01/2015 et le 13/01/2015 l'agence envoie une réclamation au tiers (Refus d'accuser de réception de la part du tiers) ci jointe en **annexe 08** ;
- Le 15/01/2015 une mise en demeure a été envoyé (sans réponse) en **annexe 09** ;
- Le 25/01/2015 une deuxième mise en demeure a été envoyé par le biais d'un huissier de justice avec la facture, suivant **l'article 124 du code civil** ;
- Une requête introductive a été faite pour la première instance qui a été débouté en la forme (manque de pièces) ;
- Enrôlement devant la même instance la compagnie CAAR a eu gains de cause ;

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

- Jugement en faveur de la CAAR pour le règlement du montant de 847.650.00DA plus un montant de pénalité de 100.000.00 DA ainsi que 32.456.81 DA frais de justice ;
- Notification de jugement ;
- Le tiers a fait appel ;
- Dans l'attente de l'arrêt, de l'affaire est toujours en cours (l'arrêt confirme le jugement) ;
- On notifie (PV de notification + l'arrêt) ;
- Demande de retrait de la formule exécutoire, l'exécution se fait par deux voies à l'amiable ou par voie d'huissier.

2- Les différents types de recours

2-1 Recours exercés contre la compagnie

- Réception d'une réclamation par la victime ou son assureur (mise en cause ou décision judiciaire) ;
- Ouverture dossier par ordre ;
- Aviser le client pour déclarer le sinistre ;
- Paiement de sinistre corporel.

2-2 Recours exercés contre tiers

- Remise en cause de tiers responsable ;
- Discuter les responsabilités avec la tierce partie :
 - Négocier avec la tierce les responsabilités ;
 - Revoir la structure de rattachement pour les négociations non aboutis.

3- Paiement / encaissement des recours

- Enregistrer l'encaissement et décaissement sur système ;
- Etablissement de cheque par la structure en charge des recours ;
- Encaissement.

3-1 Suivis des recours sur système

- Edition périodique de tous recours ;
- Transmission de rapport à la direction central des risques DCR ;
- Exécution amiable en force des décisions.

3-2 Classement et archivage

- Enregistrement et décompte sur registre réglementaire ;

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

- Classement et archivage des pièces et documents.

3-3 Les structures intervenantes

Au niveau de la CAAR trois structures interviennent dans ces processus :

- L'agence ;
- La Direction Régionale de Rattachement appelée aussi la direction du réseau;
- La Direction Générale.

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Conclusion

La première conclusion qu'on peut tirer qu'autre d'être un motif de fierté, la CAAR depuis sa création à l'indépendance comme première compagnie d'assurance à travers le territoire national, a accompagné l'évolution du marché Algérien des Assurances, et par voie de conséquence celle de l'économie de l'Algérie indépendante.

Avec les différentes phases de restructuration du marché des assurances, la CAAR garde son image de marque, comme tout professionnels du secteur, le savent, une entreprise spécialisé dans les grands risques, cette identité remarquable se trouve au demeurant dans la structuration de son portefeuille, constitué essentiellement de partenaires d'envergure.

Dans le monde industriel, les soucis majeurs des entreprises, c'est la sauvegarde de leur pérennité et leur survie, en effet plusieurs risques peuvent affecter une entreprise, c'est pour cela qu'elle met toujours l'assurance en premier dans leur politique de protection et surtout de survie.

Les coups financiers que peuvent supporter les entreprises en cas de sinistre peuvent affecter leur équilibre financier voir émettre la cause de leur disparition si le sinistre est total.

L'assurance incendie-explosion, se présente comme une garantie tout risque sauf, cette assurance intervient contre un bon nombre de risques auxquels sont exposés les entreprises au quotidien, elle intervient en cas de réalisation d'un risque ou de plusieurs risques à condition que ces derniers soient stipulés dans le contrat. L'objectif de l'assurance est d'indemniser les pertes matérielles subi par l'assuré ; mais aussi, cette police d'assurance intervient dans le cas où l'assuré cause préjudices à autrui, des garanties de responsabilité civile sont mise en place dans la police d'assurance.

Pour conclure, l'assurance est synonyme de sécurité et de sérénité pour les entreprises de productions.

En arrivant au terme de ce travail de recherche, il est nécessaire de rappeler que les pratiques des assurances sur le terrain ne suivent pas typiquement les méthodes normatives que nous avons exposées dans la partie théorique. Cependant, ces aspects théoriques concernant les risques opérationnels en assurance ne suffisent pas à remédier aux soucis des praticiens de l'assurance.

L'objectif de cette recherche, dans le cadre de ce mémoire en finance et assurance, a été de mettre l'accent sur le risque incendie et son traitement dans les compagnies d'assurances en l'occurrence la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR). En effet, on peut dire d'emblée que la maîtrise et le suivi des risques incendies passent inévitablement par l'étape d'identification de risque qui est indispensable, avant de passer aux autres étapes.

La gestion du risque incendie pour le processus métier par la (CAAR) et par sa présence atteste du régulier et du suivi d'une démarche stricte qui s'emploie à l'identification et l'analyse du risque incendie et par la suite ce dernier sera tarifié et réglé.

En besoin de cette recherche, nous avons mobilisé des concepts qui sont en relation avec l'étude empirique, notamment le risque incendie qui est souvent énumérés par des définitions juridiques et techniques, adaptées au contexte de l'assurance, en particulier sur la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR).

Cette méthodologie adoptée dans le traitement de ce thème a permis de répondre aux questions posées et de confirmer toutes les hypothèses. En effet, la première hypothèse est confirmée du fait que les principaux risques opérationnels qui peuvent exister au niveau d'une compagnie d'assurance selon *Solvabilité II* sont d'ordre de sept (7) catégories : clients, produits et pratiques commerciales. Exécution, livraison et gestion des processus. Dysfonctionnements de l'activité et des systèmes. Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail. Dommages aux actifs corporels. Fraude interne et fraude externe.

Tandis que la seconde hypothèse est partiellement confirmée, la gestion d'un contrat d'assurance incendie passe par plusieurs étapes premièrement, il faut bien le définir par les entreprises qui souhaitent couvrir ce risque et prendre tous les précautions pour éviter la réalisation de ce sinistre puis remettre un document qui contient toutes ces informations à la compagnie d'assurance ; quand il s'agit d'un capital intéressant, la compagnie envoie un expert pour le valider.

La dernière hypothèse à son tour est confirmée, et complète la précédente. En effet, une fois le risque incendie est bien défini à la fois pour l'entreprise (*ou le particulier*) qui souhaite assurer son patrimoine ou ses biens et pour la compagnie d'assurance, cette dernière passe à la tarification de risque, selon des critères bien défini. Une fois le risque est déclaré la compagnie d'assurance passe au traitement de ce sinistre et après avoir toutes les pièces constitutives du dossier, elle procède à l'ouverture du dossier et à la vérification de sa validité en contrôlant les garanties et les règlements. Enfin elle classe le dossier selon sa décision (*le régler ou le laisser sans suite*).

Et comme chaque travail de recherche, ce travail enregistre un **certain nombre d'insuffisances** : moyens d'identification insuffisante, nombre limité de risques identifiés, évaluation subjective et échelle de notation trop serrée. Ces insuffisances ont été prévisibles puisqu'il s'agit bien d'un travail fastidieux, nécessitant la constitution d'un groupe de travail, une implication de la direction et une adhésion totale des propriétaires des risques.

Néanmoins, ces insuffisances ne remettent pas en cause la qualité de ce travail car une gestion des risques n'est, par définition, jamais achevée. Il s'agit plutôt d'un processus itératif et bouclé, un processus vivant devant être actualisé et enrichi de façon continue. C'est ce que nous essayer de montrer dans ce travail.

A la fin de ce travail, nous ouvrons quelques **pistes de recherches** du fait que certaines questions ambiguës restent en suspens et méritent d'être étudiées, parmi lesquelles nous pouvons citer :

- Existe-t-il une gestion de risque valable pour tout le secteur de l'assurance en Algérie ?

Bibliographie

Les ouvrages

Daniel ZAJDENWEBER, « *Economie et Gestion de l'Assurance* », Edition economica, Paris, 2006 ;

J. Yeatman , « *Manuel international de l'assurance* », édition Economica, Paris, 1998 ;

Yvonne Lambert Faivre, « *Droit des assurances* », Edition du Lamy, 10ème édition, Lyon 1998 ;

Pierre gregoiremarly, Vincent Ruol, « *Droit des entreprises d'assurance* », édition RB, Paris 2011 ;

J-M. Rousseau, T. Blayac, N. Oulmane, « *Introduction à la théorie de l'assurance* », édition Dunod, 2006 ;

Robert LEBLANC, « *Le courtage d'assurances* », Revue d'économie financière, No. 80, l'industrie mondiale de l'assurance, 2005 ;

François Ewald et Patrick Thourot, « *Gestion de l'entreprise d'assurance* », édition dunod, Paris, 2013 ;

François COUILBAULT, Constant ELIASBERG, Michel LATRASSE, « *Les grands principes de l'assurance* », édition L'ARGUS, 6ème édition, Paris ;

Jean-Paul Louiso, « *Gestion des risques, 100 questions pour comprendre et agir* », 2ème édition, édition AFNOR 2014 ;

Groupe Professionnel Assurance, « *la cartographie des risques* », ifaci, 2ème Edition, Paris 2013 ;

IFACI et Price Waterhouse Coopers : « *Le management des risques de l'entreprise : Cadre de référence et technique d'application* », édition d'ORGANISATION, Paris, 2005 ;

Jacques RENARD, « *Théorie et pratique de l'audit interne* », Edition D'Organisation, 7ème édition, Paris, 2010 ;

Pierre-Henri Dadé Daniel Huet « *les assurances dommages aux biens de l'entreprise* » Edition L'argus ;

Jacques BLONDEAU, Christian PARATRAT « *La réassurance approche technique* » édition Economica (2003).

Articles et revues

Daniel AMADIEU, Éléments essentiels pour une bonne gestion du risque opérationnel, Revue d'économie financière, No. 84, LE RISQUE OPÉRATIONNEL, JUIN 2006.

Publications des sites institutionnels

- KPMG, Guide des Assurances en Algérie, Les textes législatifs, 2015 ;
- Price waterhouse Coopers, Le nouveau COSO et ses 17 principes fondateurs pour un contrôle interne efficient, Audit & Contrôle internes n°215, 2013 ;
- Institue pour une culture de sécurité Industriel “ les cahiers de la sécurité Industriel” Edition 6 allée Emile Monso BP 34038 31029 Toulouse cedex France 2009 ;
- KPMG, _Document de recherche sur le risque opérationnel, Novembre 2014 ;
- Document interne à la compagnie algerienne d'assurance et de réassurance .

Textes officiels

- Ordonnance n° 95-07 du 23 Chaabane 1415 correspondant au 25 Janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par :
 - La Loi n°06-04 ;
 - La Loi de Finances pour 2007 ;
 - La Loi de Finances complémentaire pour 2008 ;
 - La Loi de Finances complémentaire pour 2010 ;
 - La Loi de Finances complémentaire pour 2011 ;
 - La Loi de Finance pour 2014.
- Projet de système comptable financier « conseil national de comptabilité » juillet 2006 ;
- Nouveau Système Comptable Financier « cadre conceptuel » 2010.

Webographie

<https://www.compta-facile.com/comptabilisation-indemnites-assurances/> consulter le 31/10/2018
www.caar.dz

Liste des abréviations

AICA	Association International des Contrôleurs d'Assurance.
CAAR	Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance
CAAT	Compagnie Algérienne d'Assurance Transport
CAT-NAT	Catastrophes Naturelles
CNA	Conseil national des assurances
CNMA	Caisse nationale de mutualité agricole
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
CSA	Commission de supervision des assurances
DCR	Direction Central des Risques.
DG	Direction Générale
DR	Direction Régionale
RM	Risk Management
UAR	Union algérienne des sociétés d'assurance et de réassurance.
BDM	Bris de machine
MAATEC	Mutuelle algérienne des travailleurs de l'éducation et de la culture
TRI	Matérielle informatique
RC	Responsabilité Civil
RS	Risque Simple
SAA	Société Algérienne des Assurances
ISO	Organisation international de normalisation
ANA	Apariels de navigation aérienne
SPA	Société Par Actions
VTM	Véhicule terrestre à moteur

RE	Risque entreprise
RS	Risque simple
RIC	Risque industriel ou commercial
TRE	Tarif risque entreprise

XS	Exident sinistre
PV	Procès verbal
ODC	Ordre de servise
RD	Règlement definitive
CCR	Compagnie central réassurance
RTV	Risque tiers voisins

Liste des figures

N°	Intitulé	Page
01	Les différentes branches d'assurance	20
02	Le processus d'indemnisation	24
03	le cube COSO 1	46
04	le cube COSO 2	55

Liste des tableaux

N°	Intitulé	Page
01	Evolution de la Production par Branche	85
02	Evolution de la Production	86
03	Chiffre d'Affaires Consolidé de la CAAR (<i>avec sa filiale CAARAMA</i>)	86
04	Chiffre d'affaire et part de marché des compagnies publiques algériennes (2014)	88
05	Effectif par succursales et groupes socioprofessionnels	89
06	Répartition de l'effectif par Collectif	89
07	Répartition de l'effectif par Sexe	90
08	Pyramide des âges	90
09	Comparaison de l'effectif de la CAAR avec les autres compagnies obtenues par des sources interne de la CAAR	91
10	production de la police d'assurance de la CAAR	92
11	Les garanties pour le dépôt de marchandises	93
12	Les garanties pour le bâtiment administratif	94
13	Les montants des dégâts de sinistre	94

La table des matières

Remerciement

Dédicace

Liste des abréviations

Introduction générale.....01

Chapitre I : les généralités sur les institutions des assurances

Introduction du chapitre.....04

Section I : Notions élémentaires de l'assurance.....05

1-Evolution historique de l'assurance.....05

2-Définition de l'assurance.....07

2-1- La Définition technique 07

2-2- La Définition juridique 07

2-3-Les éléments d'une opération d'assurance 08

3-Rôles des assurances.....11

3-1- Le rôle social de l'assurance.....11

3.2. Le rôle économique.....12

4-La forme juridique des compagnies d'assurance.....12

4-1- Société par actions (SPA).....12

4-2- Société à forme mutuelle.....12

5-Les Institutions en charge des assurances.....13

5-1- Le ministère chargé des Finances.....13

5-2-Le Conseil national des assurances (CNA).....13

5-3- La Centrale des risques.....14

5-4-La Commission de supervision des assurances (CSA).....14

Section II : Les compagnies d'assurance : produits, et organisation.....15

1-La nomenclature des produits d'assurance en Algérie.....15

1-1- Les assurances dommages.....15

1-1-1-L'assurance automobile.....16

1-2-1- La responsabilité civile.....16

1 2-3- L'assurances des risques incendies.....16

1-1-4-Les risques techniques.....16

1-1-5- L'assurance transport.....17

1-1-6- Les assurances CAT-NAT.....17

1-1-7- Risques agricoles.....	17
1-1-8- L'assurance caution.....	18
1-2- Les assurances de personnes.....	18
1.2.1. Assurance vie de groupe/ collectives.....	18
1-2-1- Assurance vie de groupe/ collectives.....	19
1-2-2-Les assurances souscrites par des individus.....	19
2 - Les modes de distribution d'assurance en Algérie.....	20
2-1- Les agents généraux.....	20
2-2- Les courtiers en assurance.....	21
2-3- Les banquiers.....	21
3-Modèles d'organisation des Compagnies d'assurance.....	21
3-1- L'organisation en <i>business units</i>	22
3-2- L'organisation fonctionnelle en entreprise globale.....	22
4- Les fonctions existantes au sein d'une compagnie d'assurance.....	22
4-1- Les fonctions de direction.....	22
4-2- Les fonctions support	23
4-3- Les fonctions techniques.....	23
4-3-1-La fonction production	23
4-3-2- La fonction gestion des sinistres.....	24
4-3-3- Surveillance du contrat et la tenue des statistiques.....	25
Section III : La notion du risque.....	26
1-Définition du risque.....	26
1-1-les niveaux du risque.....	26
1-2-La nature du risque.....	27
1-3- Le but de recensement des risques.....	27
2-Typologie de risques en assurance.....	28
2-1- Les trois niveaux de risques selon Solvabilité II.....	28
2-2- Les quatre grandes familles de risque en assurance.....	28
2-2-1- Risques financiers.....	28
2-2-2- Risques d'assurance (<i>techniques</i>).....	29
2-2-3- Risques stratégiques et environnementaux	29
2-2-4- Risques opérationnels.....	29
3-Le risque opérationnel.....	29

3-1- Définition du risque opérationnel.....	29
3-2- La nomenclature de risque opérationnel.....	30
3-3- La problématique des risques opérationnels	31
4-Les risques frontières.....	31
4-1- Le risque opérationnel associé au risque de souscription.....	32
4-2- Le risque opérationnel associé du risque de marché.....	32
4-3- Le risque opérationnel associé du risque de contrepartie (<i>ou de crédit</i>).....	32
4-4- Le risque opérationnel associé du risque stratégique.....	33
Conclusion du chapitre.....	34

Chapitre II : Gestion d'un risque incendie

Introduction du chapitre.....	35
Section 1 : Référence juridique du contrat d'assurance.....	36
1-Etendu du risque incendie.....	36
1-1-es dommages matériels résultant d'un incendie	36
1-1-1 Aux biens immobiliers	36
1-1-2- Aux embellissements.....	36
1-1-3- Au mobilier personnel.....	36
1-1-4- Au matériel industriel.....	37
1-1-5- Aux marchandises à tous états	37
1-1-6- Aux équipements.....	37
1-2-Les dommages immatériels résultant d'un incendie	37
1-2-1- La privation de jouissance	37
1-2-2- La perte de loyers	37
1-3- Les responsabilités résultant d'un incendie.....	37
1-3-1- La responsabilité locative (<i>risque locatif</i>).....	37
1-3-2-Le recours des voisins et des tiers.....	37
1-3-3- Le recours des locataires contre le propriétaire fondé.....	37
1-3-4-Le recours des locataires contre le propriétaire	38
1-3-5- La perte des loyers.....	38
2-Objet de la garantie.....	38
2-1-Sur l'assurance de choses	38
2-2-Sur des responsabilités découlant d'un incendie	38
3-Eléments d'appréciation du risque devant conduire à la finalisation du contrat	39
4-Règle proportionnelle des primes	39

Section 2 : fonctionnement d'un contrat d'assurance incendie.....	40
1- Définition du risque incendie.....	40
2-Durée du contrat d'assurance incendie	40
3-La caractéristique générale de l'assurance incendie.....	41
4-Les produits en assurance incendie	43
4-1- Les garanties de base en assurance incendie.....	43
4-1-1-Incendie.....	43
4-1-2Explosion	44
4-1-3-Chute de la foudre	44
4-2Les garanties annexes.....	45
5-Les risques exclus	45
6-Contrôle interne des compagnies d'assurance	46
6-1 Définition du contrôle interne	46
6-2 Les composantes du contrôle interne.....	47
6-3 Objectifs du contrôle interne	47
Section 3 : Analyse et évolution du risque incendie.....	49
1- Méthodologie pour gérer le risque incendie	49
1-1 Identification des dangers	49
1-2- Analyse et évaluation des risques.....	49
1-3- Traitement du risque incendie.....	50
1-3-1- Traitement par des moyens techniques.....	51
1-3-2- Traitement par des moyens humains et organisationnels.....	51
2-Stratégies de lutte.....	52
3-Couverture du risque incendie et rôle de l'assurance.....	52
3-1- Évaluation de l'engagement financier.....	52
3-2-Documentation et information.....	53
4-Management des risques.....	53
4-1- Définition.....	54
4-2- Missions du risque management.....	54
4-3-Éléments du dispositif de management des risques.....	54
5- les composants de gestion des risques	55
5-1 Les huit composants de gestion des risques.....	55

5-2 Objectifs	56
6-La démarche de gestion des risques.....	56
Conclusion du chapitre.....	58

Chapitre III : déclaration et règlement du sinistre

Introduction du chapitre.....	59
Section 01 : Tarification du risque incendie.....	60
1-Domaine d'application du tarif.....	60
2- Les critères de tarification.....	61
3-Les facteurs de tarification	61
4-Présentation des modèles de tarification du risque non vie.....	62
4-1- vue d'ensemble	62
4-2 -Tarification sur expérience	63
4-3- modèles probabilistes	63
4-4- méthodes mixtes.....	63
4-5- Tarification par simulation	63
4-6- Tarifications sur exposition.....	64
4-7- Modèle de régression.....	64
Section 2 : Traitement du sinistre et pièces constitutif du dossier sinistre.....	65
1-La déclaration de sinistre.....	65
1-1-Définition	65
1-2-Format de la déclaration de sinistre	65
2-Délais de la déclaration de sinistre	66
3- Les pièces constitutives du dossier sinistre	66
4-Ouverture d'un dossier sinistre	66
5- Le contrôle des garanties	67
6-Gestion des risques (<i>Risk management</i>).....	67
6-2 Fonction de Risk Management.....	67
7-Le règlement du dossier sinistre	67
Section 03 : Prise de décision	69
1- Classement d'un dossier réglé	69
2- Classement d'un dossier sans suite	69

3- Principes de comptabilisation des indemnités d'assurances.....	70
4- Cas particuliers de comptabilisation d'indemnités d'assurances.....	70
4-1- Comptabilisation d'une indemnité d'assurance couvrant une immobilisation.....	70
4-2- Comptabilisation d'une indemnité d'assurance couvrant un stock.....	71
5-Comptabilisation des actifs des passifs des charges et des produits	72
6- Projet de système comptable financier	72
7-Objectifs des états financiers pour les compagnies d'assurances	73
7-1 Définition des états financiers.....	73
7-2 Objectif des états financier.....	73
8-Les caractéristiques qualitatives des états financiers.....	73
8-1 Les utilisateurs des états financiers	74
9- les autres activités de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance.....	74
9-1- Activité de réassurance.....	74
9-2- Activité de placements financiers.....	75
Conclusion du chapitre.....	76

Chapitre VI : étude du cas au sein de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Introduction du chapitre.....	77
Section I : présentation du la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance.....	78
1-Historique de la compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR).....	79
2-La dénomination de la société et sa nature juridique.....	79
2-1 Evolution de la compagnie algérienne d'assurance et de réassurance (CAAR).....	80
3-Les secteurs économiques couverts par la CAAR	81
3-1- Dans le domaine de la réassurance	81
3-2- Organisation de la CAAR.....	83
4-Le portefeuille clients de la CAAR et l'évolution de son activité	85
4-1Le portefeuille clients	85
4-2Le plan stratégique de la CAAR	87
5-Positionnement de la CAAR sur le marché face à la concurrence.....	87
6-Qualification et motivation du personnel	88
Section 02 : l'indemnisation du sinistre incendie.....	92
1- Production de la police	92
2-Les garanties pour chaque bien.....	93
3-déclaration de sinistre.....	95
4-Ouverture d'un dossier sinistre.....	96
4- le rapport d'expertise.....	96
Section 03 : règlement du recours et son aboutissement	98
1-Procédure du recours.....	98
2--Les différents types de recours.....	98
2-1- Recours exercés contre la compagnie.....	99

2-2-Recours exercés contre tiers	99
3-Paiement / encaissement des recours	99
3-1 Suivis des recours sur système	99
3-2 Classement et archivage.....	99
Conclusion du chapitre	100
Conclusion générale.....	101
Bibliographie	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Liste des annexes	

Police - Incendie - Explosions et R. A
Renouvellement + Modification
N° : 205 - 1200000649 / 4

Date avenant 01/01/2014

Avenant

Observation

Unité 200 ALGER II CHERAGA

Police

Agence

Adresse

Téléphone

Fax

Produit 1211 Incendie - Explosions et R. A

Date d'effet 01/01/2014

Date d'échéance

31/12/2014 Contrat Ferme

Souscripteur

Raison sociale SARL

Adresse

Activité Sans precision

Profession Ventes

Observation

Bien/Risque

* 1 DEPOT DE MARCHANDISES(ECHAFFAUDAGES+ BETONNIERES)

Adresse

Ville

Caractéristiques

- * Type de la Construction (Murs)
- * Type de la Couverture
- * Qualité juridique de l'assure
- * Situation du Risques
- * Risque protege ?
- * Valeur marchandises
- * Valeur Loyer Annuel

Plus de 95% de matériaux durs

Plus de 90% de matériaux durs

Locataire

Grandes Villes dotées de moyens de secours

Non

200.000.000,00 DA

2.400.000,00 DA

Garanties

* Risques Locatifs

Capital

Taux

Prin

10.200.000,00

* Marchandises a tous etats

100.000.000,00

* Toutes Explosions (gratuit)

110.200.000,00

* Recours des Voisins & des Tiers (gratuit)

1.000.000,00

+ Dommages aux appareils electriques & accessoires

1.000.000,00

Franchise

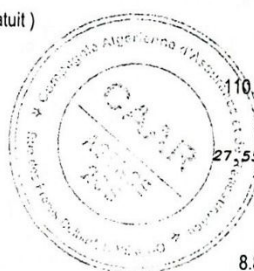
28.065,00

Police - Incendie - Explosions et R. A
Renouvellement + Modification
N° : 205 - 1200000649 / 4

Bien/Risque

1 DEPOT DE MARCHANDISES(ECHAFFAUDAGES+ BETONNIERES)

Garanties	Capital	Taux	Prime
* Tremblement de Terre	110.200.000,00		
Franchise		0,30 % du montant de la valeur assurée.	
Limite de Garantie	55.100.000,00		
* Chute d'app. navig. aérienne / eng. spatiaux (grat.)	110.200.000,00		
* Emeutes Mouvements Populaires	110.200.000,00		
Franchise		10,00 % de l'indemnité avec un minimum de 1.000.000 DA	
Limite de Garantie	27.550.000,00	AVEC UN MAXIMUM DE 300 000 000,00DA/POLICE	
* Tempete ,Grele et Neige	110.200.000,00		
Franchise	20.000,00		
Limite de Garantie	55.100.000,00		
* Inondation	110.200.000,00		
Franchise	40.000,00		
Limite de Garantie	55.100.000,00		
+ Frais de debaiement et de demolition (gratuit)	0,00		
* Actes de Terrorisme et Sabotage	110.200.000,00		
Franchise		10,00 % de l'indemnité avec un minimum de 1.000.000 DA	
Limite de Garantie	27.550.000,00	avec un maximum de 300 000 000,DA /POLICE	
* Honoraires d'Experts (gratuit)	200.000,00		
* Degats des eaux	8.800.000,00		
* Chute de la Foudre (Gratuit)	110.200.000,00		



Bien/Risque

2 BATIMENT ADMINISTRATIF

Adresse : LOCAL N° 2 RUE DES FRERES OUDAHMANE LOT NOUVEAU LYCEE N° 8
T
Ville : 15000 TIZI OUZOU

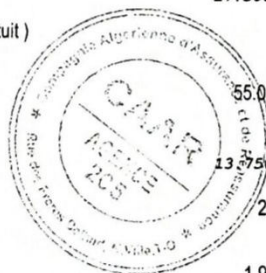
Garanties	Capital	Taux	Prime
* Incendie Batiments	40.000.000,00		
* Agencement mobiliers et materiels	15.000.000,00		

Police - Incendie - Explosions et R. A
Renouvellement + Modification
N° : 205 - 1200000649 / 4

Bien/Risque

2 BATIMENT ADMINISTRATIF

Garanties	Capital	Taux	Prime
* Toutes Explosions (gratuit)	55.000.000,00		
* Recours des Voisins & des Tiers (gratuit)	1.000.000,00		
* Dommages aux appareils electriques & accessoires	2.000.000,00		
<i>Franchise</i>	28.065,00		
* Tremblement de Terre	55.000.000,00		
<i>Franchise</i>	0,30 % de la valeur totale assurée.		
<i>Limite de Garantie</i>	27.500.000,00		
* Chute d'app. navig. aérienne / eng. spatiaux (grat.)			
* Emeutes Mouvements Populaires	55.000.000,00		
<i>Franchise</i>	10,00 % de l'indemnité avec un minimum de 1.000.000 DA		
<i>Limite de Garantie</i>	13.750.000,00 avec un maximum de 300 000 000,00DA		
+ Tempete ,Grele et Neige	55.000.000,00		
<i>Franchise</i>	20.000,00		
<i>Limite de Garantie</i>	27.500.000,00		
* Inondation	55.000.000,00		
<i>Franchise</i>	40.000,00		
<i>Limite de Garantie</i>	27.500.000,00		
+ Frais de debaiement et de demolition (gratuit)	0,00		
* Actes de Terrorisme et Sabotage	55.000.000,00		
<i>Franchise</i>	10,00 % de l'indemnité avec un minimum de 1.000.000 DA.		
<i>Limite de Garantie</i>	13.750.000,00 AVEC UN MAXIMUM DE 300 000 000,00DA		
* Honoraires d'Experts (gratuit)	200.000,00		
* Degats des eaux	1.900.000,00		
* Chute de la Foudre (Gratuit)	55.000.000,00		



Il n'est rien changé aux autres clauses et conditions de la police à laquelle le présent avenant demeure annexé. Sont nulles toutes adjonctions ou modifications matérielles non revêtues du visa de la compagnie.

Identification du dossier d'expertise

Assureur : CAAR Agence : 205
Assuré : [REDACTED] N de police :
Date de visite 01: 27/08/2014 N° de Dossier : 205/2014/120006
Date de visite 02 : 21/09/2014
N° PV : 0074/IARD/2014 Lieu de visite: Tizi-Ouzou
Tiers : [REDACTED] Nature du sinistre : Dégâts des eaux
Assureur Tiers : X Nature de l'activité de l'assuré : Equipement BTP
N de police tiers : Sinistre du : 25/08/2014

Nous, soussigné [REDACTED], ingénieur expert en risques industriel élisant cabinet au [REDACTED] avons été requis par Monsieur le Directeur de l'Agence CAAR 205 à l'effet de procéder à l'expertise des dégâts subis par la société [REDACTED].

Pour ce faire, nous nous sommes transportés le 27/08/2014 au siège social de la société sis à Tizi-Ouzou et nous avons visité le lieu de sinistre en compagnie de [REDACTED] Directeur de la Logistique.

Situation du matériel de l'assuré

Le siège de l'assuré se trouve sur la rue [REDACTED]. Il s'agit d'un établissement qui occupe le Rez de chaussé et le premier étage d'un immeuble R+4.

Déclaration de l'assuré :

Nous soussignés [REDACTED] déclarons que nous sommes victimes des dégâts des infiltration des eaux causés par le voisins du 2ème étage tout notre matériel et archives et paperaie est détérioré

Constatation de l'expert

Lors de notre visite sur les lieux du sinistre, nous avons constaté des dégâts importants dus à des infiltrations d'eaux dans le sous plafond des bureaux du premier étage de l'entreprise. L'origine du sinistre est due à un oubli de fermeture du robinet de la salle d'eau du deuxième étage de l'immeuble occupé par [REDACTED], une entreprise de vente de matériel médical. Les locaux de [REDACTED] sont situés directement sur l'étage occupé par notre assuré. Toute la nuit les eaux se sont accumulées sur cet étage. Elles ont atteint, selon des traces que nous avons relevées sur les cartons posés, à même le sol, de la société [REDACTED] jusqu'à 30 cm de hauteur. Ces eaux n'ont eu aucune possibilité d'évacuation autre que par le sous plafond de notre assuré. Le volume d'eau était tellement important que les infiltrations ont duré trois jours sans arrêt et que l'eau a continué à suinter pendant une semaine après le sinistre.

Dégâts constatés

Les dégâts sont considérables, la surface totale des sous plafonds du siège social de [REDACTED] est concernée par les infiltrations, ainsi que les murs, le parquet en bois et divers matériels de bureaux, des tables, des armoires, des photocopieurs,

BERKANE Meziane
Expert en Automobiles et
en Risques Industriels
Logement : 10 TIZI-OUZOU
Tél : 0772.94.47.34

ANNEXE 05

imprimantes, ordinateurs et le système de surveillance électronique de l'entreprise. Les dégâts se détaillent comme suit:

Les sous plafonds des bureaux et les murs des locaux de notre assuré sont totalement endommagés. Les sous plafonds sont constitués en partie par des plaques de BA13 et par des plaques de plâtre amovibles et de décorations constituées de jeux de géométrie dans les sous plafonds.

- Le parquet en bois des bureaux de l'assuré ont aussi subi des dommages important particulièrement celui de la salle de réunion et celui du bureau du directeur et une partie du hall

- Le système de sécurité électronique vol – incendie de l'étage de service a été aussi endommagé. Un état des lieux de l'installation a été établi par un professionnel et joint à ce rapport.

- Divers dégâts mineurs sont aussi a signales tel l'imbibition des photocopieurs des meubles, armoires, bureau, chaises et divers autres matériels de bureau.

Chiffrage des dégâts

MAIN D'ŒUVRE TRAVAUX DE REPARATION	Unité	Quantité	Prix Unitaire (HT)	Prix (DA) (HT)
1. prise en charge et application de la peinture à base vinyle appliquée sur le s/plafond, les décorations des s/plafonds et les murs y compris les travaux de grattage et de réparation.	M²	590	200 ,00	118000,00
2. Pose et dépose du parquet en bois	M²	35	600 ,00	21000,00
3. Pose du faux plafond fixe en BA13	M²	95	800,00	76000,00
4. Pose des faux plafonds démontables en plaques 60*60	M²	30	700,00	21000,00
5. Pose des trappes faux plafonds	M²	20	2700,00	54000,00
6. Réparation system anti incendie	U	01	5000 ,00	5000,00
7. Réparation et programmation standard Téléphonique	U	01	7000 ,00	7000,00
8. Installation, Mise en Marche et programmation	U	01	15000,00	15000,00
9. Remise en état et nettoyage des matériels du bureau			Forfait	10000,00
FOURNITURES	Unité	Quantité	Prix Unitaire (HT)	Prix (DA) (HT)
- Peinture vinyle	M²	590	200,00	118000,00
- Paquet en bois type « Weiger »	M²	35	2900,00	101500,00
- Sous couche parquet	M²	35	800 ,00	28000,00
- Faux plafonds fixe en BA13	M²	95	1600,00	152000,00
- Faux plafonds démontables en plaques de 60 *60	M²	30	1400 ,00	42000,00
- Trappes pour faux plafonds	U	20	5300,00	106000,00
- Détecteur infra rouge double technologie	U	05	6200 ,00	31000,00

Montant total du préjudice subi en chiffres (hors vétusté)	Montant main-d'œuvre (HT)	Montant des fournitures (HT)
905500,00	327000,00	578500,00

ANNEXE 05

ERKANE Mez Pages sur 4
Expert en Automobiles et
en Risques Industriels
Lot: HAIMOUTENE n°10 TIZI-OUZOU
Tel/Fax: 066.19.40.50 Mob: 0772.94.47.34

Montant total du préjudice subi en lettres (hors vétusté)	Neuf cent cinq mille cinq cent dinars.
---	--

Nombre de Photos : 20

Vétusté :

Les revêtements muraux ainsi que ceux des sous plafonds étant en bon état avant sinistre nous préconisons un taux de vétusté de 10% sur les fournitures. Les parquets en bois ayant été récemment refaits, nous préconisons un taux de vétusté de 10% sur les fournitures. L'installation de sécurité étant bien entretenue nous préconisons un taux de vétusté de 10% sur les fournitures. Au total, nous préconisons un montant de vétusté sur l'ensemble des fournitures de 57850,00 DA (en lettres: Cinquante sept mille huit cent cinquante Dinars).

Montant total du préjudice subi en chiffres (vétusté déduite)	847650,00DA
Montant total du préjudice subi en lettres (vétusté déduite)	Huit cent quarante sept mille six cent cinquante dinars.

Observations :

Ci-joint les factures d'achat suivantes :

- 1- Facture d'achat établi par [REDACTED]
- 2- Facture d'achat établi par [REDACTED]
- 3- Un constat des lieux effectué par la société [REDACTED]

Fait à : TIZI-OUZOU **le :** 30/11/2014

L'EXPERT
ABERKANE Meziame
 Expert en Automobiles et
 en Risques Industriels
 Lots HABBOUTENE n 10 TIZI OUZOU
 Tél/Fax: 024 19.40.50 Mob: 0772.94.47.34

ANNEXE 05

Page 4 sur 4



الشركة الجزائرية للتأمين وإعانة التأمين
Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Succursale d'Alger 200

DEPARTEMENT INC-ENG

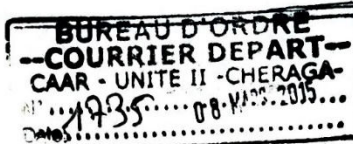
SERVICE SINISTRE INCENDIE

N° REF/ 148 /BF /2015

04 MARS 2015

CAAR
Agence 205

Affaire : [REDACTED]
Dossier N° : 205.2014.120006
Sinistre du : 25/08/2014



Messieurs,

Par retour de votre entier dossier, nous vous autorisons à procéder au règlement du sinistre y afférent sur la base d'un montant de **847 650.00DA.**

Calcul de l'indemnité

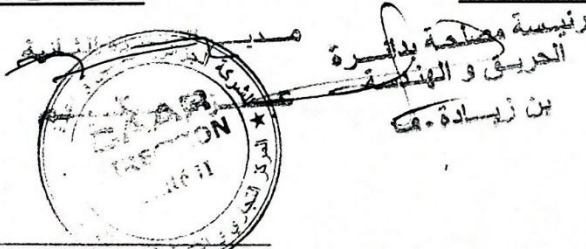
Fournitures.....578 500.00DA
Taux de vétusté (10%).....57 850.00DA
Main d'œuvre.....327 000.00DA
Montant total du préjudice subi.....847 650.00DA
➤ **Montant total à allouer est de 847 650.00DA.**

Parallèlement, nous vous demandons d'exercer un recours à l'encontre du présumé responsable qui est [REDACTED] à l'effet de récupérer le montant du préjudice causé.

Meilleures salutations.

LE DIRECTEUR

LE CHEF DE DEPARTEMENT



رئيس دائرة الحريق و الهندسة
أ. [Signature]

ociété par actions au capital de 12 000.000.000 D.A.
entrepr. Commercial et des Affaires - EL-QODS - Chéraga - Alger
tél. : + 213 (0) 21 341 016 / 17 - Fax : + 213 (0) 21 341 029
te Web : www.caar.com.dz
mail : caar-assurance@caar.com.dz

ANNEXE 06



Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

Succursale cheraga

CAAR Agence 205 TIZI-OUZOU

Rue des frères Belhadj N.V. Tizi-Ouzou

Tel 026.11.05.41/026.11.89.38/39 Fax : 026.11.21.63

TIZI-OUZOU, le 06/01/2015

*à réfuser
de nous accuser
le jour du
06/01/2015
et 13/01/2015*

N°/C-40/15/B.S/205/

Objet / : Réclamation

Affaire / :

Sinistre / : du 25.08.2014

Monsieur,

Nous avons l'honneur de porter à votre connaissance que notre assuré SARL , nous a déclaré un sinistre survenu le 28/05/2014 suite à des infiltrations d'eaux provenant de votre appartement sis à la

qui ont provoqué des dégâts importants au niveau du première étage et le Rez de chaussé d'un immeuble R+4.

Par conséquent et vu l'ampleur des dégâts occasionnés au niveau de l'immeuble occupe par notre assure, nous vous transmettons ci-joint une copie du rapport d'expertise établi par l'expert agréer

présentant le coût définitif des dommages qui s'élève à : **847.650,00 DA.**

Le constat établi confirme que votre responsabilité est entièrement engagée, nous vous serions gré à cet effet de bien vouloir nous faire-part de votre position quant à la suite réservée à cette affaire, dans les meilleurs délais possibles.

Au cas de non-réponse, nous nous trouvons contraints de remettre cette affaire aux mains de notre avocat pour mener une action judiciaire à votre encontre comme civilement responsable.

Dans l'attente de vous lire et comptant sur votre célérité,

Nous vous prions de croire, Monsieur, à l'assurance de nos meilleures salutations.

PJ : Copie de PV d'expertise

SERVICE I.A.R.D.

Le Directeur d'Agence

BEN ACHOUR Salah
Chef de Service

ANNEXE08

Mise en demeure

Succursale d'Alger 200
Agence : 205 Tizi-Ouzou

Adresse : _____

Tizi-Ouzou le 15/01/2015

Tiers responsable : _____

Adresse : _____

Objet : Mise en demeure

Référéncé Nos envois N° 640/2015/BS/
Du 06/01/2015 et 13/01/2015

Monsieur,

Nous sommes au regret de constater que malgré nos différents déplacements ce jour le 06/01/2015 et 13/01/2015 concernant l'accuser réception de notre réclamation citée en référence, alors que vous ne voulez pas nous accuser.

Le constat établi confirme que votre responsabilité est entièrement engagée.
De ce fait, nous vous mettons de demeure de vous accuser sur notre réclamation.

Au cas de non-réponse, nous nous trouvons contraints de remettre cette affaire aux mains de notre avocat pour mener une action judiciaire à votre encontre comme civilement responsable.

Dans cette attente ;

Veuillez, agréer Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

P1 : Copie de réclamation

Directeur d'Agence
ARRACHÉ

Service T.A.R.D.
REN AGUONIR Salah
Chef de Service

Nous sommes agréés par le Tribunal de Commerce d'Alger sous le N° 12.966.000.001.01.02.
Capital Social : 100.000.000,00 DA - Siège Social : 205 Tizi-Ouzou - Algérie - N° 06
Tél : +213 (0) 21 34 11 11 - Fax : +213 (0) 21 34 11 02
Site Web : www.assurances-205.com
E-mail : Direction@assurances-205.com

ANNEXE 09

Introduction générale

Chapitre I : fonctionnement et base technique de réassurance

Chapitre II : fonctionnement et base technique de réassurance

Chapitre III : gestion d'un risque incendie.

Chapitre VI : Déclaration et règlement du sinistre.

Conclusion générale