



Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou
Faculté Des Sciences Economiques, Commerciales Et Sciences De
Gestion

Département Des Sciences Financières Et Comptabilité



Mémoire

En vue de l'obtention de Diplôme de Master en
sciences financière et comptabilité

Option : Finances et Assurances

Thème :

Assurance multirisque habitation.

Cas de la SAA direction régionale

Présenté par :

MAZARI Samira

MEKERRI Fahima

Membres du jury :

M. Sam Hocine, MCA UMMTO, président

Mme. Bilek Lila, MAA UMMTO, examinatrice

M. Oussaid Aziz, MAA UMMTO, rapporteur

encadré par :

M : OUSSAID Aziz

2021/2022

A decorative border with repeating floral motifs surrounds the text. The motifs are stylized flowers and leaves, arranged in a continuous pattern along the top, bottom, and sides of the page.

Remerciement

Nous présentons nos vifs remerciements à tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce modeste travail, particulièrement :

Mr OUSSAID Aziz, notre promoteur pour avoir accepté de diriger ce travail, et pour son aide et ses précieux conseils tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Mme Hamar Lamia, et l'ensemble du personnel de la direction régionale de la SAA de Tizi Ouzou pour leur accueil, disponibilité, et collaboration, ce qui nous a beaucoup encouragées et facilité le travail.

Nous exprimons notre gratitude aux membres du jury qui ont accepté d'évaluer notre travail et pour toutes les remarques qu'ils vont nous apporter.

Pour finir, nous adressons nos remerciements à nos parents et nos amies pour leurs soutiens.



Dédicace

Je dédie ce modeste travail à :

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

A ma chère sœur qui a tout fait pour m'aider et me soutenir dans la vie de tous les jours

A mon cher frère Sofiane sans qui je n'aurais pas pu arriver à ce stade et proposer ce travail

A mon cher frère Sadek qui a toujours cru en moi et en mes compétences

A ma meilleure amie Melissa qui a vécu avec moi chaque seconde de mon cursus et qui m'a moralement et qui m'a donné beaucoup de force pour tout

Que ce travail soit l'accomplissement de vos vœux, et le fruit de votre soutien infallible, Merci d'être toujours là pour moi.

Samira



Dédicace

Je dédie ce modeste travail à :

Mon cher père qui a toujours cru fermement en ma capacité à réussir, qui dit « tant qu'on veut on peut »

Ma chère maman, grâce à ses efforts, son soutien, ses conseils qui m'ont mené à ce succès

A mes sœurs, frère et mon fiancé

A mon oncle et sa petite famille

Que ce travail soit l'accomplissement de vos vœux, et le fruit de votre soutien infailible, Merci d'être toujours là pour moi.

Fahima

Sommaire

Introduction générale :	1-3
Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances	4-34
Section 1 : les fondements théoriques des assurances	5-22
Section 2 : les bases techniques et le rôle de l'assurance.....	22-28
Section 3 : la classification et les intermédiaires spécifiques à l'assurance	28-34
Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie	36-66
Section 1 : les fondements de la multirisque habitation	36-40
Section 2 : les principales garanties et exclusions de la multirisque habitation	41-58
Section 3 : la gestion des sinistres de l'assurance multirisque habitation	58-63
Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la compagnie algérienne des assurances « SAA »	66-101
Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil SAA.....	67-79
Section 2 : exemple type de souscription et la gestion de sinistre d'un contrat multirisque habitation	80-86
Section 3 : enquête auprès des citoyens au sujet de la multirisque habitation.....	86-98
Conclusion :	100-101

Liste des tableaux

Tableau N° (I, 01) : les différents acteurs de l'assurance.....	15
Tableau N° (I, 02) : classification technique de l'assurance.....	29
Tableau N° (I, 03) : la comparaison entre l'agent général et le courtier.....	33
Tableau N° (II, 01) : tableau des garanties de la multirisque habitation.....	56
Tableau N° (III, 01) : la déclaration d'accident.....	83
Tableau N° (III, 02) : état descriptif et estimatif des dommages.....	84
Tableau N° (III, 03) : statistiques de la production MRH.....	85
Tableau N° (III, 04) : statistique des sinistres déclarés et réglés	86
Tableau N° (III, 05) : le genre de personnes.....	87
Tableau N° (III, 06) : l'âge des citoyens	88
Tableau N° (III, 07) : la profession des citoyens.....	89
Tableau N° (III, 08) : le type de propriété.....	90
Tableau N° (III, 09) : les personnes ayant un contrat multirisque habitation.....	91
Tableau N° (III, 10) : les dommages subis par année.....	92
Tableau N° (III, 11) : les dommages subis.....	93
Tableau N° (III, 12) : répartition des enquêtés selon les causes de leurs souscription en MRH.....	94
Tableau N° (III, 13) : la proximité géographique.....	96
Tableau N° (III, 14) : les valeurs importantes lors du choix d'une compagnie d'assurance.....	97

Liste des figures

Figure N° (I, 01) : les éléments d'un contrat d'assurance.....	17
Figure N° (I, 02): distinction entre assurance au principe indemnitaire et forfaitaire.....	20
Figure N° (I, 03) : classification juridique des assurances.....	31
Figure N° (II, 01) : les conditions d'un contrat multirisque habitation.....	40
Figure N° (III, 01) : la structure organisationnelle de la SAA en générale.....	69
Figure N° (III, 02) : l'organigramme de la direction générale.....	70
Figure N° (III, 03) : organigramme de la direction régionale de la SAA.....	75
Figure N° (III, 04) : organigramme de l'agence.....	76
Figure N° (III, 05) : le genre des personnes.....	88
Figure N° (III, 06) : l'âge des citoyens.....	89
Figure N° (III, 07) : la profession des citoyens.....	90
Figure N° (III, 08) : le type de propriété.....	91
Figure N° (III, 09) : les personnes ayant un contrat multirisque habitation.....	92
Figure N° (III, 10) : les dommages subis par année.....	93
Figure N° (III, 11) : les dommages subis.....	94
Figure N° (III, 12) : répartition des enquêtés selon les causes de leurs souscription en MRH.....	95
Figure N° (III, 13) : la proximité géographique.....	96
Figure N° (III, 14) : les valeurs importantes lors du choix d'une compagnie d'assurance.....	97

Liste des abréviations

2A (AA) : Algérienne des Assurances.

CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

SAA : Société Algérienne d'Assurance

MAATEC : Mutuelle Assurance Algérienne des Travailleurs de l'Education et de la Culture

CNMA : Caisse Nationale de Mutualité Agricole

CAAT : Compagnie Algérienne des Assurances

CAT-NAT : Catastrophes Naturelles

APN : Assemblée Populaire Nationale

CASH : Compagnie d'Assurance des Hydrocarbures

CCR : Compagnie Centrale de Réassurance

CIAR : Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance

AGLIC: Algerian Gulf Life Insurance Company

SGCI : Société de Garantie de Crédit Immobilier

CNA : Conseil National des Assurances

CR : Centrale des Risques

CSA : Commission de Supervision des Assurances

GAGEX : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Garantie des Exportations

GAM : Générale Assurance Méditerranéenne

IARD : Incendies, Accidents, Risques Divers

PVE : Procès-Verbal d'expertise

RC : Responsabilité Civile

TALA : Tamine Life Assurances

TVA : Taxe sur Valeur Ajoutée

AGA : Agences Générales Agrées

AGD : Agences Directes

AP : Assurance de Personne

UAR : Union Algérienne des sociétés d'Assurance et de Réassurance

HLM : Habitation à location Moyenne

MRH : Multirisque Habitation

EPE : Entreprise publique économique

BDG : Bris De Glace

DAG : Département Administration Générale

FGA : Fond de Garantie Automobile

DA : Dinars Algérien



Introduction générale

Introduction générale :

L'être humain depuis la nuit des temps est vulnérable et exposés aux risques dans sa vie, ce qui lui a fait ressentir le besoin d'assurer son patrimoine (accidents, vol, incendie...) et sa personne (maladie, décès, invalidité...) contre tous les risques qui peuvent lui nuire. Il recherche tout naturellement le moyen de supporter la charge du dommage subi, ou de la responsabilité encouru qu'il ne peut pas affronté vu ses capacités limitées, c'est pour cela qu'il transfère tous ses risques à une compagnie d'assurance avec laquelle, il sera lié par un contrat, qui en cas de réalisation de risque, s'engage à fournir à l'assuré une prestation pécuniaire inconnu au début de la période d'assurance en contre partie des primes qu'elle perçoit d'avance.

Comme Henry FORD l'a dit : « New York n'est pas la création des hommes, mais celle des assureurs...sans les assureurs, il n'y aurait pas de gratte-ciel, car aucun ouvrier n'accepterait de travailler à pareille hauteur en risquant de faire une chute mortelle et de laisser sa famille dans la misère. Sans les assurances, aucun capitaliste n'investirait des millions de dollars pour construire de pareils buildings qu'un simple mégot peut réduire en cendre. Sans les assurances, personne ne circulerait en voiture à travers les rues. ».

De même, l'assuré a conscience qu'il peut occasionner des dommages à autrui et être tenu à leur réparation au titre des règles de responsabilité. Les assurances de responsabilité évitent à l'assuré de prélever sur son patrimoine les sommes nécessaires à l'indemnisation des victimes. Ainsi, les assurances de biens et les assurances de responsabilité toutes deux convergent à la conservation du patrimoine des assurés.

L'assurance existait depuis l'antiquité, elle a évolué au rythme de l'évolution des besoins de l'homme et l'accroissement de l'activité économique et financière. La notion d'assurance est née avec une logique de charité, puis une logique d'association pour arriver enfin à une logique indemnitaire. Donc l'assurance est devenue parmi les activités les plus puissantes, et un pilier très important de l'activité économique de tous les pays.

L'assurance s'inscrit dans cette recherche ancestrale de protection. Elle se présente comme une organisation moderne et scientifique de la solidarité qui permet d'apporter une sécurité financière aux assurés dont les risques se seraient réalisés. Elle occupe une place privilégiée car elle peut couvrir des risques extrêmement variés et elle apporte une protection

complète en cas de sinistre, c'est une activité importante de par ses vertus de protection financière alloué aux personnes physiques et morales contre les risques ou les aléas qu'elles encourent.

Avant l'indépendance, les français se réservaient les droits exclusifs de l'assurance, ce qui a poussé les algériens à vivre en communauté et c'est le principe de solidarité et d'entraide qui prédominait. Après l'indépendance, le secteur des assurances a évolué de manière permanente parmi d'autres facteurs tels que la privatisation, la libéralisation de marché et la modification de la réglementation...

Il y'a plusieurs types d'assurances, nous nous intéresserons durant ce travail à l'assurance multirisque habitation (MRH), qui est une assurance multi-garanties qui permet de protéger le patrimoine familial.

L'assurance multirisque habitation n'est pas obligatoire, de nombreux propriétaires qui occupent leur propre logement sont dépourvus de cette assurance.

A travers ce travail nous allons essayer de donner des explications concernant la multirisque habitation et cela en tentant de résoudre la problématique suivante :

Comment se fait la souscription et l'indemnisation dans l'assurance multirisque habitation et quelle place occupe-t-elle en Algérie ?

De cette problématique principale découle les questions secondaires suivantes :

- ✓ C'est quoi l'assurance et quelles sont ses bases techniques ?
- ✓ Qu'est-ce que l'assurance multirisque habitation ?
- ✓ Comment souscrire un contrat MRH ?
- ✓ Que couvre la MRH ?
- ✓ Quelles sont les exclusions et limites des garanties de la multirisque habitation ?
- ✓ Pourquoi ce genre d'assurance n'est pas développé en Algérie ?

Les hypothèses

Avant de présenter le travail, il est nécessaire de poser les hypothèses suivantes :

H1 : les ménages trouvent que l'assurance multirisque habitation est inutile car les sinistres arrivent très rarement et l'assurance s'enrichit pour rien

H2 : l'assurance MRH n'est pas très développée car peu de gens savent ce qu'il en est réellement

H3 : l'assurance multirisque habitation n'est pas très courante car elle n'est pas obligatoire

Méthodologie d'approche :

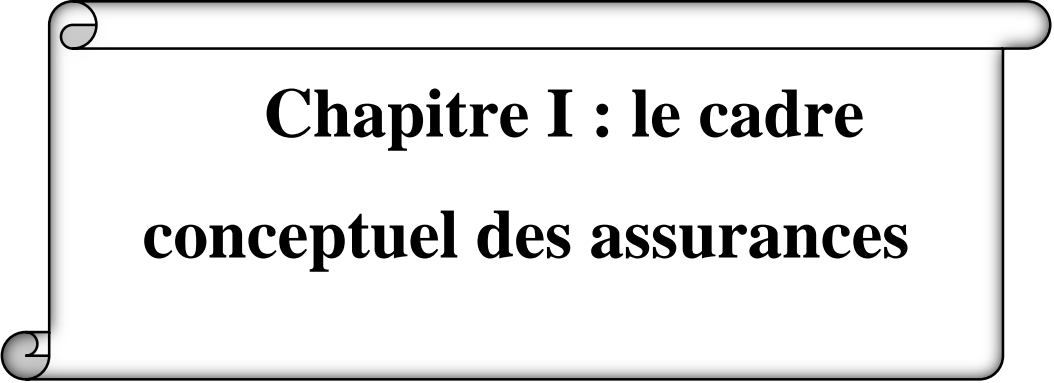
Pour mener à bien ce travail de recherche, nous avons adopté les démarches suivantes :

- La consultation d'ouvrages, d'articles et de textes réglementaires relatifs à l'assurance en général et à l'assurance multirisque habitation en particulier.
- Une enquête de terrain auprès d'un échantillon de soixante individus dans les communes des Ouadhias et Tadmait mais aussi quelques personnes de la wilaya de Tizi-Ouzou et une collecte de données auprès de la direction régionale de la SAA.

Structure du mémoire

Pour répondre à toutes les questions posées au-dessus nous avons scindé notre travail en trois chapitres

Dans le premier chapitre nous allons parler du cadre conceptuel des assurances, dans le deuxième chapitre nous allons présenter la multirisque habitation en Algérie et tous ses fondements et enfin dans le troisième chapitre nous allons présenter une étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la Société Algérienne des Assurances « SAA ».



**Chapitre I : le cadre
conceptuel des assurances**

Chapitre I : cadre conceptuel des assurances

Introduction

Les besoins de sécurité sont à l'origine de l'assurance. En effet, les hommes ont de tout temps éprouvé un besoin de protection à l'égard de tous les dangers qui menacent leurs intégrités physiques, leurs revenus et même leurs patrimoines.

Dans ce qui suit, nous allons revoir quelques notions et bases techniques indispensables telles que l'assurance, le contrat d'assurance, la prime, mais nous allons d'abord passer par une approche historique qui va nous faire découvrir l'origine de l'assurance, son développement au fil des siècles, ensuite, nous expliquerons son rôle, et donc, l'importance économique et sociale de l'assurance dans la prévention contre l'incertitude et le hasard.

Section 1 : les fondements théoriques des assurances

Dans cette section nous allons parler de l'évolution historique de l'assurance en général puis nous allons citer le cadre historique du secteur algérien des assurances en particulier. Nous allons aussi donner plusieurs définitions de l'assurance et présenter le contrat et ses caractéristiques et enfin nous allons parler des éléments constituant une opération d'assurance.

1. l'évolution historique de l'assurance

Depuis son existence l'être humain cherche à se prémunir et se protéger contre les aléas et les risques de la vie susceptible de le toucher lui-même, sa famille, ou même son patrimoine et ses biens. L'assurance s'inscrit dans cette recherche éternelle de protection c'est une organisation moderne de la solidarité qui a pour but d'indemniser des dommages subit par certaines personnes de la communauté et cela grâce à des cotisations moyennes.

L'opération d'assurance a été mise en œuvre dès les premières civilisations, la majorité des auteurs s'entendent sur le fait que la période d'assurance a débuté en 1347, année d'établissement du premier contrat d'assurance en Italie plus exactement à Gènes. A cette effet, nous pouvons distinguer à travers l'histoire deux grandes périodes de l'évolution de l'assurance : la pré- assurance et l'assurance moderne.¹

1.1. La pré assurance

Cette période va de 4500 avant J.C à 1347 après J.C, elle apparaît à travers l'entraide organisée autour de la famille et de la communauté. En cas de dommage, les conséquences de cette dernière seront réparties entre les membres de toute la communauté à laquelle ils appartiennent.

Les exemples de cette solidarité et de cette entraide sont multiples : on en distingue :

1.1.1. Dans l'antiquité

- **Les tailleurs de pierres de la basse Égypte** : Ces derniers avaient constitué des caisses d'entraides qui leur permettaient de lutter ensemble contre certains dangers ; ainsi la

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

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

victime d'un accident bénéficiait de l'intervention de l'ensemble des autres tailleurs à travers des sociétés de secours mutuelles.

• **Le code de Hammourabi, roi de Babylone** : Les babyloniens avaient codifié l'organisation des transports par caravane, et en particulier, prévoyaient la répartition entre les commerçants du coût de vol et des pillages.²

1.1.2. Au Moyen Âge

Ce prêt a favorisé la naissance de l'assurance maritime ; il est pratiqué par les grecs et les romains quatre siècles avant J.C.³

En effet, pour couvrir et garantir les cargaisons contre les risques maritimes, les commerçants, dans un but spéculatif, accordent des prêts aux armateurs ; c'est ce qu'on appelle « LE PRÊT A LA GROSSE Aventure de mer » Ces prêteurs avancent le prix de la cargaison et en cas de perte du navire ils perdent leurs prêts. Par contre, si le navire arrive à bon port, ils ont droit au remboursement intégral de leurs prêts augmenté d'un intérêt⁴ sur la totalité de la cargaison. Ce type de prêt adapté au commerce maritime pratiqué par les grecs et les romains est appelé « le prêt à la grosse aventure » ou « contrat d'emprunt »⁵.

1.2. L'assurance moderne

Depuis son apparition l'assurance n'a cessé de se développer dans le temps, où elle a pris plusieurs formes (allant de l'assurance maritime jusqu'aux branches les plus complexes et les plus diversifiées des temps modernes).

1.2.1. L'assurance maritime

C'est la première forme de l'assurance moderne. En effet, c'est dans les ports de la méditerranée que ses règles essentielles se sont développées. Elle est apparue au 14^{ème} siècle en Italie : la première police d'assurance remonte au 23 octobre 1347, elle a été rédigée à Gênes pour le voyage du navire Santa Clara de Gênes à Majorque ; c'est aussi à Gênes, en 1424 qu'a été fondé la première compagnie d'assurance maritime⁶.

² YEATMAN. J, Op.cit., P6

³ YEATMAN. J, idem, P6

⁴ L'intérêt serait de 15 à 40%.

⁵ YEATMAN. J, idem, P6

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

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

Cette forme d'assurance s'est répandue dans d'autres pays comme :

- la France qui en 1584 a souscrit l'assurance maritime pour le bateau Saint-Hilaire à l'occasion d'un transport de marchandise de Marseille à Tripoli.
- En Angleterre : en 1617, elle a été souscrite pour assurer la cargaison du bateau «The three brothers ».
- En Espagne : qui était pionnière dans ce domaine, dès 1435 Jacques Ier d'Aragon édicte l'ordonnance de Barcelone qui est le premier document législatif de l'assurance.⁷

1.2.2. L'assurance incendie

Si l'assurance maritime a vu le jour sous forme de spéculation, l'assurance incendie a été au contraire créée dans un but d'assistance après l'incendie de Londres du 2 septembre 1666, qui reste ancré dans les esprits des londoniens. Cet incendie a causé d'importants dégâts (13000 maisons et près de 1000 églises ont été détruites réparties sur 175 hectares, dans un quartier de 400 rues à Londres).

C'est à la suite de ce sinistre, qu'ont été créés :

- Le Fire-office en 1667 : c'est le point de départ d'une organisation de l'assurance en Angleterre contre l'incendie.
- En 1750, la Société Française « La Chambre Générale des Assurances » devenue en 1753 « La Chambre Royale des Assurances ».⁸

1.2.3. L'assurance vie

Si l'assurance maritime est la première forme d'assurance à apparaître, d'autres types d'assurance sont apparus par la suite, et notamment l'assurance vie, sous sa forme initiale, elle considérait les esclaves en tant que marchandise, ces derniers faisant objet d'une assurance comme eux comme les autres marchandises.

Première apparition officielle de cette forme d'assurance sous le nom de Tontine créée en 1653 par Lorenzo TONTI. Une forme de contrat d'assurance avec un mode opératoire proche de l'assurance vie, qui est les tontines, ces dernières consistent en la création d'un groupement d'adhérents constitué pour une durée déterminée, fixée à quinze ans

⁷ YEATMAN. J, Op.cit., P6

⁸ TAFIANI. M, op.cit., P13

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

le plus souvent. Les cotisations des adhérents sont capitalisées et au terme de la durée prévue, le produit des placements est reparti entre les seuls survivants, pari sur le hasard, mais la capitalisation des cotisations des adhérents ouvre la voie de l'assurance sur la vie.⁹

C'est au 18^{ème} siècle, en 1787, que la « Compagnie royale d'assurance » de la Barthe est autorisée, par Edith Royal, à pratiquer l'assurance sur la vie. Les tontines ont inspiré sans doute les assurances vie telles qu'elles sont connues actuellement. Elle fut interdite jusqu'au 19^{ème} siècle, étant considérée comme immorale car elle spéculait sur la vie humaine en lui attribuant un prix.¹⁰

1.2.4. Assurances agricole et accident du travail

C'est une forme d'assurance récente, cette assurance concernait surtout la branche accidents de travail. Le développement économique et technologique, l'expansion démographique ont contribué grandement au développement des autres branches d'assurance accidents. C'est ainsi qu'apparaît l'assurance automobile et beaucoup plus tard, l'assurance des machines.¹¹

Exemples :

- Assurance grêle en 1826.
- l'Assurance de mortalité de bétail en 1855.
- l'Assurance sur les accidents de travail en 1898.

1.2.5. Assurance de responsabilité

La révolution industrielle du 19^{ème} siècle a entraîné non seulement une amélioration du niveau de vie et un progrès technique, mais aussi de nouveaux accidents, d'où l'introduction progressive des branches de responsabilité civile, branches qui sont rendues obligatoires à partir du 20^{ème} siècle :

- l'assurance de responsabilité des architectes et des promoteurs 1941.

⁹ TAFIANI. M, Op.cit., P13

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

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

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

- l'assurance de responsabilité des accidents scolaires 1943.
- l'assurance de responsabilité des sportifs amateurs 1945.
- L'assurance de responsabilité des chasseurs 1955.
- Assurance de responsabilité de l'emploi de tout véhicule terrestre en 1958.

Les assurances de responsabilité ont donc été créées au cours du 20^{ème} e siècle. C'est aussi au cours de cette période que la réglementation concernant l'assurance est mise en place en France :

- La loi sur le contrat d'assurance du 13 juillet 1930 ;
- Décret du 14 juin 1938, complété par le décret du 30 décembre 1938.¹²

1.2.6. Assurance Multirisque Habitation¹³

L'apparition de l'assurance habitation est liée au grand incendie de Londres qui, détruit près de 90% habitations de la ville en 1666.

L'une des premières manifestations de l'assurance habitation était l'installation d'une plaque en métal, appeler plaque d'incendie, à un endroit bien en vue sur la façade des demeures. Lorsque les pompiers voyaient cette plaque, ils savaient que l'immeuble était assuré et qu'ils devaient le protéger en cas d'incendie

En 1804, la compagnie d'assurance Phénix, avait ouvert un bureau à Montréal et elle était la première société à offrir de l'assurance au canada.

Dans les années 1800 et au début des années 1900 l'incendie était le principal risque assuré. Au fur et à mesure que de nouveaux risques s'ajoutaient de nouvelles polices étaient proposées. A cette époque, il fallait acheter des polices séparées pour chaque risque : incendie, foudre, tremblement de terre, vol...

En 1950, le principal risque demeurait l'incendie, mais c'est à cette période qu'est né le concept de l'assurance habitation moderne que nous connaissons aujourd'hui. Pour la

¹²TAFIANI. M, op.cit., P14

¹³ <https://www.intact.ca/blog/fr/histoire-de-l-assurance.html> consulté le 28/06/2022 à 00h11

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

première fois, les clients pouvaient souscrire une assurance contre des risques multiples dans une même police.¹⁴

2. Cadre historique du secteur algérien des assurances

Pendant la période coloniale l'évolution de l'assurance en Algérie s'est emmêlé avec son évolution en France ce qui a conduit à l'adoption des règles françaises qui n'ont pas été subrogé avant 1975. Après cette date de nouvelles lois sont apparues ce qui laissé l'assurance connaitre un nouvel essor.¹⁵

2.1 La période coloniale

Cette période était distinguée par le monopole des compagnies françaises sur le secteur d'assurance en Algérie. Cela se confirme en 1861 par la création d'une mutuelle incendie spécialisée pour l'assurance en Algérie et dans les colonies. Afin de répondre à la demande des colons-agriculteurs, des mutuelles sont constituées; c'est le cas de la Mutuelle Centrale Agricole, en 1933, qui fait partie de la Caisse Centrale de Réassurance des Mutuelles Agricoles laquelle a été créée en 1907 et qui regroupe les mutuelles de Tunisie, du Maroc et d'Algérie.

Des textes métropolitains ont été adoptés par le législateur pour réglementer l'assurance en Algérie dont les principaux sont :

- La loi du 13 juillet 1930, réglementant l'ensemble des contrats d'assurance terrestres.
- Le décret du 14 juin 1938, unifiant le contrôle de l'État sur toutes les sociétés d'assurance.
- La loi du 25 avril 1946, relative à la nationalisation de 32 sociétés d'assurance et à la création d'une Caisse Centrale de Réassurance, d'une École Nationale d'Assurances et d'un Conseil National des Assurances.

2.2. La période après l'indépendance

Peu après l'indépendance, les opérations d'assurances ont été pratiquées par 270 entreprises françaises dont parmi elles 30% avaient leurs sièges basés à l'étranger.

¹⁴ <https://www.transdant.fr/historique/comment-sest-deroulee-la-creation-de-lassurance-habitation-consulte-le-09/06/2022-a-17h>

¹⁵ https://www.revueassurances.ca/wp-content/uploads/2016/01/2013_81_no3_4_p285_290.pdf-consulte-le-09/06/2022-a-17-32

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

Le développement des assurances s'est fait graduellement et a suivi plusieurs étapes :

2.2.1. Première étape entre 1962 et 1966

Cette étape est caractérisée par :

- Le monopole exercé par les compagnies d'assurance étrangères, principalement françaises, sur ce secteur.
- L'absence de cadres nationaux et de législation propre à l'Algérie pouvant assurer le fonctionnement et le contrôle des sociétés d'assurance.
- L'instauration de la réassurance obligatoire pour les opérations d'assurance effectuées en Algérie à travers la création de la Caisse Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR) par la loi n° 63-197 du 8 juin 1963, obligeant toutes les sociétés d'assurance de céder une part de 10 % des primes encaissées.
- La loi n° 63-201 du 8 juin 1963 exigeant des entreprises d'assurance, peu importe sa nationalité, des garanties qui se traduisaient par :
 - Le contrôle et la surveillance par le ministère des Finances de toutes les compagnies d'assurance.
 - Toutes les compagnies d'assurance étrangères désirant exercer ou continuer leurs activités en Algérie doivent demander un agrément auprès du ministère des finances.
- Création de la Société Algérienne d'Assurance (SAA) par l'arrêté de 12 décembre 1963 dont 39 % du capital détenu par les Égyptiens.
- La création de la Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Éducation et de la Culture (MAATEC) par l'arrêté du 29 décembre 1964.
- L'agrément par l'arrêté de janvier 1964 de 14 compagnies étrangères, dont 6 françaises, 3 britanniques, 1 italienne, 1 américaine, 1 indienne, 1 zélandaise, 1 tunisienne, la STAR est parvenu à contrôler 25 à 30 % du marché.

2.2.2. Deuxième étape entre 1966 et 1975

C'est durant cette période que le monopole de l'État était érigé; l'exploitation de toutes les opérations d'assurance est désormais réservée à l'État par l'intermédiaire des entreprises nationales. Par conséquent l'article 2 de la loi 63-201 est devenu caduc.

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

Parmi les 17 sociétés qui existaient en 1966, une seule a été nationalisée, à savoir la SAA, par l'ordonnance n° 66-129 du 27 mai 1966, alors que toutes les autres entreprises ont été liquidées, à part celles qui ont la forme mutuelle :

- La Caisse Nationale d'Assurance et de Réassurance CAAR.
- Caisse Nationale des Mutualités Agricoles CNMA.
- La Mutualité Algérienne d'Assurance pour Travailleurs de l'Éducation et de Culture MAATEC.

L'assurance, qui était dirigé par l'ancienne législation française, a été annulée dès le 5 juillet 1975 par l'ordonnance 72-29 du 5 juillet 1973.

2.2.3. Troisième étape entre 1975 et 1988

Cette période se caractérise par :

- La spécialisation des entreprises d'assurance, en désignant pour chacune d'elles les risques à couvrir :
 - La CAAR, experte dans les assurances des gros risques et de transport, cela permettant la création de la caisse d'assurance totale spécialisée dans l'assurance du transport terrestre, maritime et aérien.
 - La SAA, spécialisée dans les petits risques, qui sont cependant générateurs d'une épargne importante, à savoir : l'automobile, le vol, les bris de glaces, les dégâts des eaux, les multirisques d'habitation, les assurances de personnes, l'incendie et l'explosion (risque simple).
- La loi 80-07 qui propose principalement l'amélioration de la protection de l'assuré et autres bénéficiaires de l'assurance et l'assouplissement de la procédure d'indemnisation.
- La création de la Compagnie Algérienne de l'Assurance Transport CAAT par le décret n° 85-82 d'avril 1985.

2.2.4. Quatrième étape entre 1988 et 1995

Elle se distingue par :

- Les transformations ou les modifications apportées au secteur des assurances en 1988 qui provoquent la concurrence entre les compagnies existantes : la SAA, CAAR, CAAT, MAATEC et la CNMA.

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

- La proclamation de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit élabore un dispositif législatif pour la transition vers l'économie de marché et a permis au secteur des assurances de connaître un nouvel essor.

2.2.5. Cinquième étape entre 1995 à nos jours

L'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 abroge le monopole de l'État sur le marché d'assurance, ce qui a permis la naissance des compagnies privées. Cette ordonnance a aussi amené la réduction de nombre de garanties dont la souscription obligatoire. C'est comme ça que la liste ne comprend plus principalement que les assurances de responsabilité civile qui vise à garantir le paiement des compensations des victimes d'accidents, à l'exception du secteur public lequel reste concerné par l'assurance incendie obligatoire.

Au début de septembre 2004, l'assurance (Cat-Nat) contre les catastrophes naturelles est rendu obligatoire et aussi mise en application, conformément à l'ordonnance présidentielle n° 03-12 du 26 octobre 2003 adoptée le 7 octobre 2003 par l'assemblée populaire nationale (APN) et le 14 du même mois par le sénat, ainsi que par le conseil des ministres.

Le système de contrôle des assurances reste à affiner du fait des faiblesses qui sont à l'origine de la loi adoptée le 17 janvier 2006 par l'assemblée populaire nationale. Son objectif est de soutenir le développement de l'assurance en général et l'assurance de personnes en particulier pour en faire un outil de développement économique et social du pays.

Pour accentuer la libéralisation du marché, la loi autorise maintenant les opérateurs étrangers à installer des succursales en Algérie.

Les produits d'assurance pourront être vendus par des guichets bancaires et d'autres canaux de distribution qui devaient être précisés par la suite. Avec cette loi, le secteur ouvre grand ses portes.

❖ La composition du secteur algérien des assurances

➤ Assurances de dommage

- Quatre sociétés publiques : SAA, CAAT, CAAR, CASH
- Sept sociétés privées : GAM, SALAMA, TRUST ALGERIE, ALLIANCE, CIAR, 2A, AXA ALGERIE DOMMAGE
- Deux mutuelles : MAATEC CNMA

➤ Assurances de personnes

- Deux sociétés publiques : TALA, CAARAMA

- Cinq sociétés privées : MACIR VIE, AMANA, CARDIF EL DJAZAIR, AXA ALGERIE VIE, AGLIC
- Une mutuelle : LA MUTUALISTE (filiale de la CNMA)
- **Assurances spécialisés** : CAGEX (assurance-crédit à l'exportation), SGCI (société de garantie de crédit immobilier)
- **Société de réassurance** : CCR (compagnie centrale de réassurance)

3. Définitions de l'assurance

D'une manière générale, l'assurance peut être définie comme une réunion de personnes qui craignent l'arrivée d'un événement dommageable pour elles, se cotisent pour permettre à ceux qui seront frappés par cet événement de faire face à ses conséquences.

On peut trouver plusieurs définitions données à l'assurance par plusieurs auteurs, certains ont privilégiés les aspects juridiques, et d'autres, les aspects techniques, économiques et législatifs. On retrouve ces 3 définitions :

3.1. Définition économique de l'assurance

Dans un contexte économique, l'assurance est l'activité qui consiste à « transformer des risques individuels en risque collectif en garantissant le paiement d'une somme (indemnité ou prestation) en cas de réalisation d'un risque à ceux qui ont préalablement versé une prime contractuelle (cas de l'entreprise d'assurance) ou une cotisation sociale volontaire (cas de la mutuelle). »¹⁶

3.2. Définition juridique de l'assurance

Du point de vue juridique, l'assurance se définit comme une convention (contrat) « par laquelle un organisme dit (l'assureur), qui pour pratiquer l'assurance, doit être autorisé par le ministère des finances à exercer ce type d'activité, s'engage envers une ou plusieurs personnes déterminées dites (les assurées) à couvrir moyennant le paiement d'une somme d'argent dite (prime d'assurance). »¹⁷

Ou encore :

- ✓ Selon l'article 2 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995, relative aux assurances complétée et modifiée par la loi n°06-04 du 20 janvier 2006

¹⁶ Piriou, Clerc. D : « Lexique de sciences économiques et sociales », Edition la Découverte, Paris 2007, P10.

¹⁷ <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/assurance.php> consulté le 12/06/2022 à 13h

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

« L'assurance est, au sens de l'article 619 du code civil, 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. »¹⁸

3.3. Définition technique de l'assurance :

Techniquement l'assurance peut être définie comme :

- ✓ L'assurance est « l'opération par laquelle un assureur, organisant 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. »¹⁹
- ✓ « un système de transfert de risque qui s'effectue selon des normes juridiques légales et conventionnelles moyennant le paiement d'une certaine somme (la prime ou cotisation). »²⁰
- ✓ une technique, celle par laquelle l'assureur crée, organise et gère une mutualité, agrégation de personnes exposées à un même événement réunies de telle sorte que, en demandant une contribution financière préalable à chacune, les ressources mutualisées permettent de verser la prestation promise aux personnes concernées par la survenance de l'événement garanti.

Alors nous pouvant définir l'assurance à travers une synthèse des définitions technico-juridique proposées ci-dessus comme étant un ensemble d'opérations dont chacune, constatée par un contrat, a pour justification la probabilité de survenance d'un événement incertain et dont la somme réalise une mutualité à l'intérieur de laquelle leurs résultats doivent se compenser.

4. Les différents acteurs de l'assurance

Le contrat d'assurance ne se conclut pas toujours seulement l'assureur et l'assuré lui-même, mais il y a plusieurs autres personnes qui interviennent lors de la souscription du contrat tel que le souscripteur et les tiers.

¹⁸ Ordonnance N° 95/07 du 23 chaabane 1415 correspondant au 25 janvier 1995 relative aux assurances et ses textes, article 02, page 8

¹⁹ L.Faivre, « Droits des assurances », édition Précis Dalloz, France, 1986, page 12

²⁰ J.MOLARD, « Dictionnaire de l'assurance », édition Séfi (3ème édition), Paris, 2014, page 49.

Tableau N° (I, 01) : les différents acteurs de l'assurance

Les différents acteurs	Les caractéristiques
L'assuré	L'assuré est la personne à laquelle s'applique les garanties du contrat d'assurance, sans qu'elle en soit nécessairement le souscripteur. Cependant, en assurance vie, l'assuré doit donner « son consentement par écrit avec indication du capital ou de la rente initialement garantis ». ²¹
L'assureur	l'assureur correspond à la personne physique ou morale auprès de laquelle ils ont souscrit un contrat d'assurance, et qui est chargée de les indemniser au moment de la survenance d'un sinistre contre lequel ils étaient assurés.
Le souscripteur	Le souscripteur est la personne physique ou morale qui souscrit et signe le contrat d'assurance et qui s'engage à payer la prime.
Le bénéficiaire	Personne nommée par le souscripteur lors de son adhésion à un contrat d'assurance vie, ou ultérieurement, afin de recevoir le capital constitué sur le contrat en cas de décès de l'assuré.
Le tiers	C'est une personne totalement étrangère au contrat mais qui peut revendiquer le bénéfice c'est l'exemple des bénéficiaires de la responsabilité civile.

Source : réalisé par nous-même à partir de nos lecture

5. Les éléments d'un contrat d'assurance

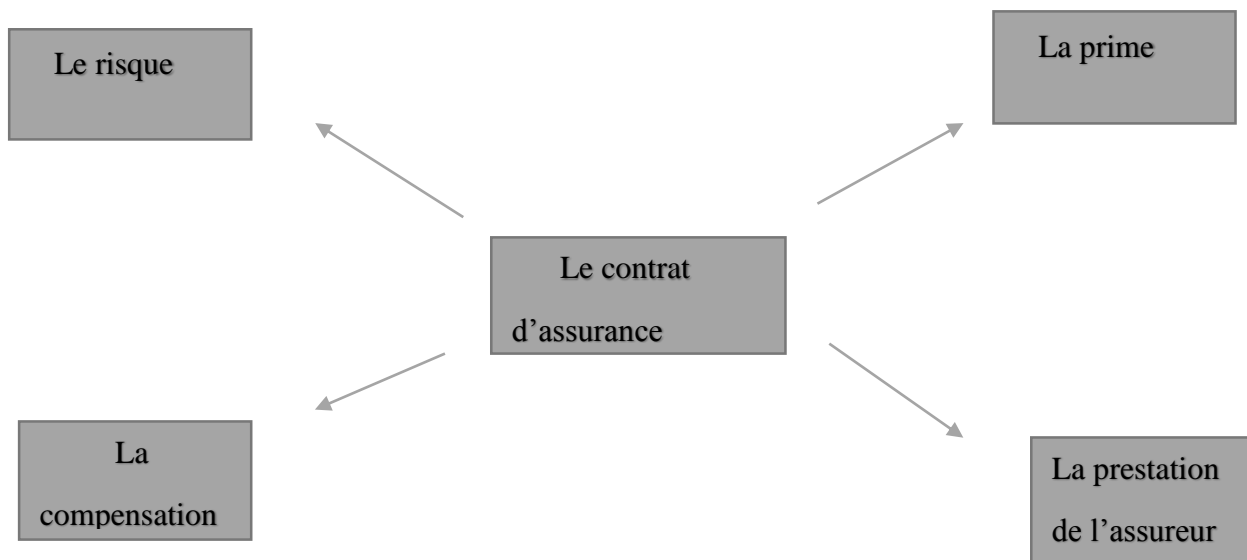
Les éléments qui constituent une opération d'assurance sont les suivants :

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

²¹ James Landel, Lexique des termes d'assurance, Éditions L'Argus de l'assurance, p. 55

Chapitre I : cadre conceptuel des assurances

Figure N° (I, 01) : les éléments d'un contrat d'assurance



Source : réalisé par nous même à partir de nos lectures

5.1. Le risque

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

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

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

Le risque ne doit pas être déjà réalisé.

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

Soit la survenance de l'événement : on ne sait pas s'il y aura un dommage ou pas.

Soit dans la date de survenance : on ne sait pas à quelle date le dommage arrivera.

- **L'événement doit être involontaire**

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

ne sont jamais couverts.

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

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

- **Le risque doit être réel**

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

- **Risque susceptible de former une mutualité**

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

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

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

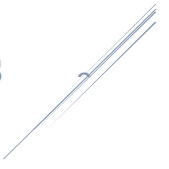
5.2.La prime ou cotisation

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

5.3.La compensation

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

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



5.4. La prestation de l'assureur

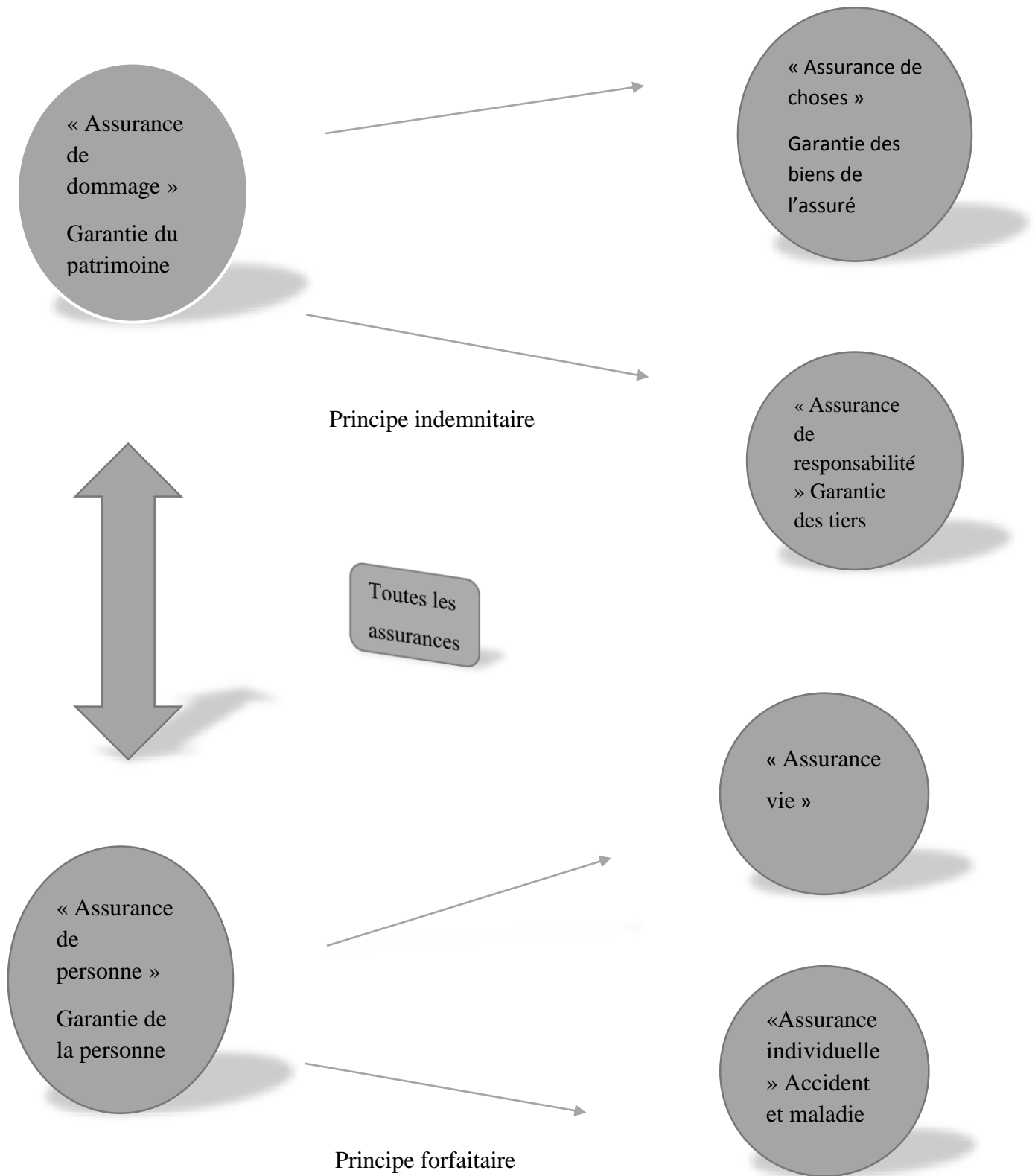
C'est l'engagement pris par l'assureur en cas de réalisation du risque et qui consiste en un versement d'une indemnité destinée à l'assuré/le souscripteur ou à un tiers bénéficiaire.

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

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

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

Figure N° (I, 02): distinction entre assurance au principe indemnitaire et principe forfaitaire



Source : cours du module techniques d'assurance et de réassurance de monsieur Idir Tifoun, spécialité Finance et Assurance, promotion 2021/2022, UMMTO



6. Le contrat d'assurance

Dans ce point nous allons aborder :

6.1. Définition d'un contrat d'assurance

Un contrat est un accord entre deux ou plusieurs personnes qui s'engagent respectivement à faire ou à ne pas faire quelque chose. Dans le contrat d'assurance, l'accord est passé entre un assureur et un assuré pour la garantie d'un risque : où l'assureur accepte de couvrir le risque et le souscripteur (l'assuré) s'engage à payer une prime ou une cotisation convenue. Le contrat d'assurance est la matérialisation du lien juridique qui engage respectivement les deux parties assureur et assuré à couvrir le risque et à payer en contrepartie une prime.²²

6.2. Caractères d'un contrat d'assurance

Le contrat d'assurance a plusieurs caractères tels que :²³

- **Un contrat nommé**

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

- **Un contrat consensuel**

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

- **Un contrat synallagmatique**

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

²² Cours d'économie des assurances de madame Mekacher Amal, spécialité Finance et Assurance, promotion 2021/2022, UMMTO

²³ Idem

○ **Un contrat à titre onéreux**

Il n'y a aucune intention libérale entre les parties au contrat d'assurance. En payant les primes ou les cotisations, le souscripteur paie le prix de la garantie due par l'assureur. Toutefois une telle intention existe entre le souscripteur d'une assurance en cas de décès et son bénéficiaire.

○ **Un contrat successif**

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

○ **Un contrat d'adhésion**

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

○ **Un contrat de bonne foi**

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

Section 2 : les bases techniques et le rôle de l'assurance

Dans cette section nous allons parler de :

1. Les bases techniques de l'assurance

L'assureur prend en charge une mutualité de risque qu'il doit gérer correctement pour arriver à faire face aux risques et indemniser les assurés et pour cela il utilise un ensembles de méthodes et de lois qu'on appelle les bases technique de l'assurance.

En partant du principe d'inversion du cycle de production du secteur des assurances l'indemnité n'est pas connu d'avance elle est déterminée après une période donnée qui est

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

différente de la date de souscription, donc pour ne pas subir de grandes pertes il faut calculer correctement les primes d'assurances qui vont servir à indemniser les assurés sinistrés on utilise :

- ✓ La loi des grands nombres
- ✓ Les statistiques du passé
- ✓ La méthode de calcul des primes

1.1. La loi des grands nombres

L'assureur peut faire du bénéfice mais aussi une perte et pour éviter ce dernier cas de figure il se base sur la loi des grands nombres. Cette loi a été citée pour la première fois par le mathématicien suisse JACQUES BERNOULLI²⁴ et dont le mérite revient au mathématicien français BLAISE PASCAL qui a conclu que le hasard est régi par des lois.

La loi des grands nombres énonce que : « plus est grand le nombre d'expériences effectuées, plus les résultats de ces expériences se rapproche de la probabilité théorique de survenance d'un évènement »²⁵. En d'autres termes si on possède des études portant sur un très grand nombre de cas on connaît de manière suffisamment précise la probabilité de survenance de l'évènement.

1.2. Les statistiques du passé

Les données statistiques sont primordiales pour l'assureur, elles permettent de calculer :

- La fréquence de réalisation du risque : la probabilité de survenance du risque (nombre de sinistres par rapport aux risques assurés.)
- Le coût moyen du sinistre (le montant des dommages sur le nombre de sinistres survenus.)

Le calcul de la fréquence et du coût moyen du sinistre permettront à l'assureur d'estimer ce qu'il aura à payer et par la suite ce que devront payer les assurés en terme de primes.

²⁴ <https://www.bibmath.net/dico/index.php?action=affiche&quoi=l/ign.html> consulté le 20/07/2022 à 19h30

²⁵ Cours de techniques d'assurance et de réassurance de monsieur tifoun idir, spécialité Finance et Assurance, promotion 2021/2022, UMMTO



1.3. La méthode de calcul des primes

Pour qu'un assureur accepte de garantir un risque, il doit pouvoir tarifier le risque c'est-à-dire calculer une prime d'assurance.

On distingue trois types de prime :

- ✓ Prime pure
- ✓ Prime nette
- ✓ Prime totale
- **Prime pure (prime de risque, prime d'équilibre ou prime technique)**

La prime pure d'un risque est la somme demandée à l'assuré qui correspond à sa part des sinistres dans la mutualité gérée par l'assureur. En d'autres termes, c'est la prime nécessaire à la compensation des risques au sein de la mutualité.

Elle est calculée de la manière suivante :

$$\text{Prime pure} = \text{Fréquence} \times \text{Coût moyen}$$

- **La prime nette (prime commerciale)**

C'est la prime figurant sur les tarifs des assureurs. Elle est calculée comme suit :

$$\text{Prime nette} = \text{la prime pure} + \text{les chargements}$$

Les chargements sont :

- Les chargements d'acquisition (commissions des intermédiaires apporteurs d'affaires : agents généraux et les courtiers).
- Les chargements de gestion (frais de fonctionnement de la société d'assurance).
- Les chargements destinés à permettre à l'assureur de dégager un bénéfice pour rémunérer ses actionnaires ou pour répondre aux exigences techniques et légales relatives à la marge de solvabilité.

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

○ La prime totale

C'est la prime payée par le souscripteur du contrat d'assurance. Elle se calcule comme suit :

$$\text{Prime totale} = \text{la prime nette} + \text{frais accessoires} \\ + \text{taxes}$$

Les frais accessoires sont les coûts de police.

Les taxes sont des impôts indirects réservés à l'Etat et elle varie selon la nature du risque.

❖ La notion de division du risque

Il ne suffit pas de sélectionner et de disperser les risques, il faut éviter d'accepter un très gros risque dont le coût, en cas de sinistre, ne pourrait être compensé par les primes c'est pour cela que l'assurance a recourt aux techniques de division des risques qui sont au nombre de deux :

La coassurance

La réassurance

- La coassurance

La coassurance consiste en un partage proportionnel d'un même risque entre plusieurs assureurs, chacun accepte un certain pourcentage du risque et il reçoit en échange ce même pourcentage de la prime, en cas de réalisation du sinistre les assureurs sont tenus de payer la même proportion des prestations dues.

Le pourcentage accepté par chaque assureur est fonction des moyens financiers de chacun et chaque coassureur n'est tenu qu'à concurrence du pourcentage appelé « quote-part » qu'il a accepté.

- La réassurance

C'est une opération par laquelle l'assureur qu'on appelle cédant qui demeure seul responsable vis-à-vis de ses assurés pour les risques qu'il accepte de couvrir se garantit à son tour auprès d'un tiers qui est le réassureur ou cessionnaire.²⁶

La réassurance permet à l'assureur de souscrire des risques d'une valeur plus importante individuellement ou en cumul.

2. Le rôle de l'assurance

La mission essentielle de l'assurance est d'apporter aux assurés la sécurité dont ils ont besoin, elle les protège dans les risques du hasard qui touche leurs personnes ou bien leurs patrimoines et ainsi leur donne confiance en l'avenir.

D'un point de vue individuel, l'assurance est un acte de prévoyance donnant à son auteur conscience de ses responsabilités lui permettant d'accroître son indépendance et sa liberté et même d'accomplir parfois un devoir moral envers autrui.

D'un point de vue général, l'assurance joue un rôle considérable dans la vie économique et sociale.

2.1. Le rôle social de l'assurance

Le rôle social de l'assurance se subdivise en deux :

2.1.1. Fonction réparatrice de l'assurance

L'objet fondamental de l'assurance est d'indemniser les victimes, elle garantit des revenus à la veuve et les orphelins après la disparition du chef de famille et elle donne aussi les moyens de reconstruction ou de rachat d'un logement en cas d'incendie ainsi le rôle de l'assurance est de protéger les patrimoines et les personnes.

- Protection des patrimoines

L'assurance permet aux assurés de se prémunir en cas de survenance de certains risques qui peuvent affecter leurs biens. Les personnes qu'elles soient physiques (particuliers) ou morales (entreprises) peuvent occasionner des dommages à des tiers et être tenus de réparer les dommages d'où une création d'une dette de responsabilité.

²⁶ TAFIANI. M, op.cit., P143

- Protection des personnes

Certains événements peuvent toucher la personne dans son intégrité physique, il s'agit notamment d'accidents corporels, maladies, décès, incapacité de travail etc. les victimes et proches pourront bénéficier de prestations versées par l'assureur.

2.1.2. Fonction créatrice de l'assurance

En apportant la sécurité aux hommes, l'assurance favorise l'éclosion d'un grand nombre d'activités qu'il n'oserait entreprendre en temps normal sans assurance. Nombreuses sont les activités qui ne seront pas entreprises sans un tel soutien qu'il s'agisse de la pratique de sports dangereux, de métiers dangereux, de l'utilisation de nouveaux modes de transports, de l'exploitation de nouvelles formes d'énergie.

L'assurance est devenue une nécessité pour l'homme, elle doit s'adapter à ses besoins et s'étendre sans cesse à des risques nouveaux ; elle encourage de ce fait l'innovation, c'est un facteur de développement social.

2.2. Le rôle économique de l'assurance

L'assurance au plan économique est un moyen de crédit, une méthode d'épargne et un mode d'investissement.

2.2.1. L'assurance en tant que moyen de crédit

L'assurance peut être considérée comme une modernisation du crédit classique car elle permet à l'assuré de s'octroyer un crédit en renforçant les garanties offertes à ses créanciers et on peut citer comme exemples :

L'assurance contre l'incendie qui peut toucher l'immeuble hypothéqué par l'assuré

L'assuré peut souscrire une assurance-crédit du montant du prêt pour qu'en cas d'insolvabilité du client le créancier ne perde pas son argent, il va le recouvrer de la part de l'assurance-crédit.

L'assurance remplit aussi la fonction de crédit au profit de l'économie générale avec les réserves obligatoires constituées par les compagnies ce qui soutient le crédit générale du pays.



2.2.2. L'assurance en tant que méthode d'épargne

L'assurance constitue une excellente méthode d'épargne car avec l'accumulation des primes des assurés il y a une constitution de capitaux importante surtout avec les assurances sur vie car les prestations des assurés s'exécutent sur une échéance très lointaine.

Comme le versement d'un capital par l'assuré est certain et que l'incertitude se porte seulement sur le moment de la réalisation du risque la fonction d'épargne prend le dessus sur la couverture du risque ce qui permet d'avoir une épargne massive et cette dernière facilite le financement des investissements.

2.2.3. L'assurance en tant que mode d'investissement

Les sommes importantes que les compagnies d'assurances récoltent sous la forme de prime sont toujours placées pour la sécurité des assurés et des victimes puisqu'elles permettent la réalisation des prestations.

En conséquence, les placements de ces sommes sont soumis à des règles strictes, ces dernières sont justifiées par l'intérêt que représente les capitaux à l'économie parce qu'ils vont apporter à l'Etat des ressources très importantes et ils vont couvrir une part considérable des emprunts publics.

Section 3 : la classification et les intermédiaires spécifiques à l'assurance

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

1. La classification des assurances

Il y a deux différentes classifications des assurances :

1.1. Classification juridique des assurances

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

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

Tableau N° (I, 02) : classification technique de l'assurance

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

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

1.1.1. L'assurance dommage

Ce type d'assurance a pour but de couvrir les conséquences d'un événement dommageable affectant le patrimoine de l'assuré. L'assurance non vie vise donc la protection du patrimoine, ce type d'assurance se divise en deux catégories :

1.1.1.1. L'assurance de choses ou de biens : elle est considérée comme une garantie directe qui protège les biens appartenant à l'assuré.

1.1.1.2. L'assurance de responsabilités : La responsabilité civile est engagée lorsqu'une personne se trouve responsable des dégâts causés à autrui. C'est-à-dire que l'assuré est dans l'obligation de réparer un dommage subi par autrui.²⁷

1.1.2. L'assurance de personne

Les assurances de personnes sont à indemnisation forfaitaires. L'assureur s'engage à verser à l'assuré un capital, en cas d'événement affectant la vie de l'assuré. Ce forfait présente la spécificité de n'avoir aucun lien avec l'importance monétaire du sinistre, il est déterminé au moment de la conclusion du contrat, ce type d'assurance englobe :

Les assurances individuelles (accident et maladie) ou assurance à atteinte corporelle.

²⁷ F.Coulbault, S.Coulbault-Di Tommaso, V.Huberty, «les grands principes des assurances», 13 Edition, édition l'argus de l'assurance P266.

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

Les assurances sur la vie et sur le décès.

1.1.2.1. Assurance à atteinte corporelle

Les assurances à atteinte corporelles couvrent les risques qui causent préjudice à l'intégrité physique en cas de maladie ou d'accident corporel. Autrement dit cette assurance se résume à garantir aux assurés une indemnité pour faire face aux accidents pouvant l'affecter dans sa santé.

1.1.2.2. Assurance sur la vie

L'assurance sur la vie constitue la catégorie la plus importante des assurances de personnes. Elle constitue à la fois une opération d'assurance par la recherche d'une sécurité face à l'événement d'un risque donné, et une opération d'épargne.

On distingue trois types d'assurance vie à savoir :²⁸

1.1.2.2.1. L'assurance en cas de vie

Permet de garantir à l'assuré la constitution d'une épargne et le versement de cette dernière sous forme de rente viagère ou capital si l'assuré est en vie à l'échéance du contrat.

1.1.2.2.2. L'assurance en cas de décès

L'assureur s'engage à verser un capital ou une rente à un tiers bénéficiaire désigné, en cas de décès de l'assuré avant le terme fixé au contrat.

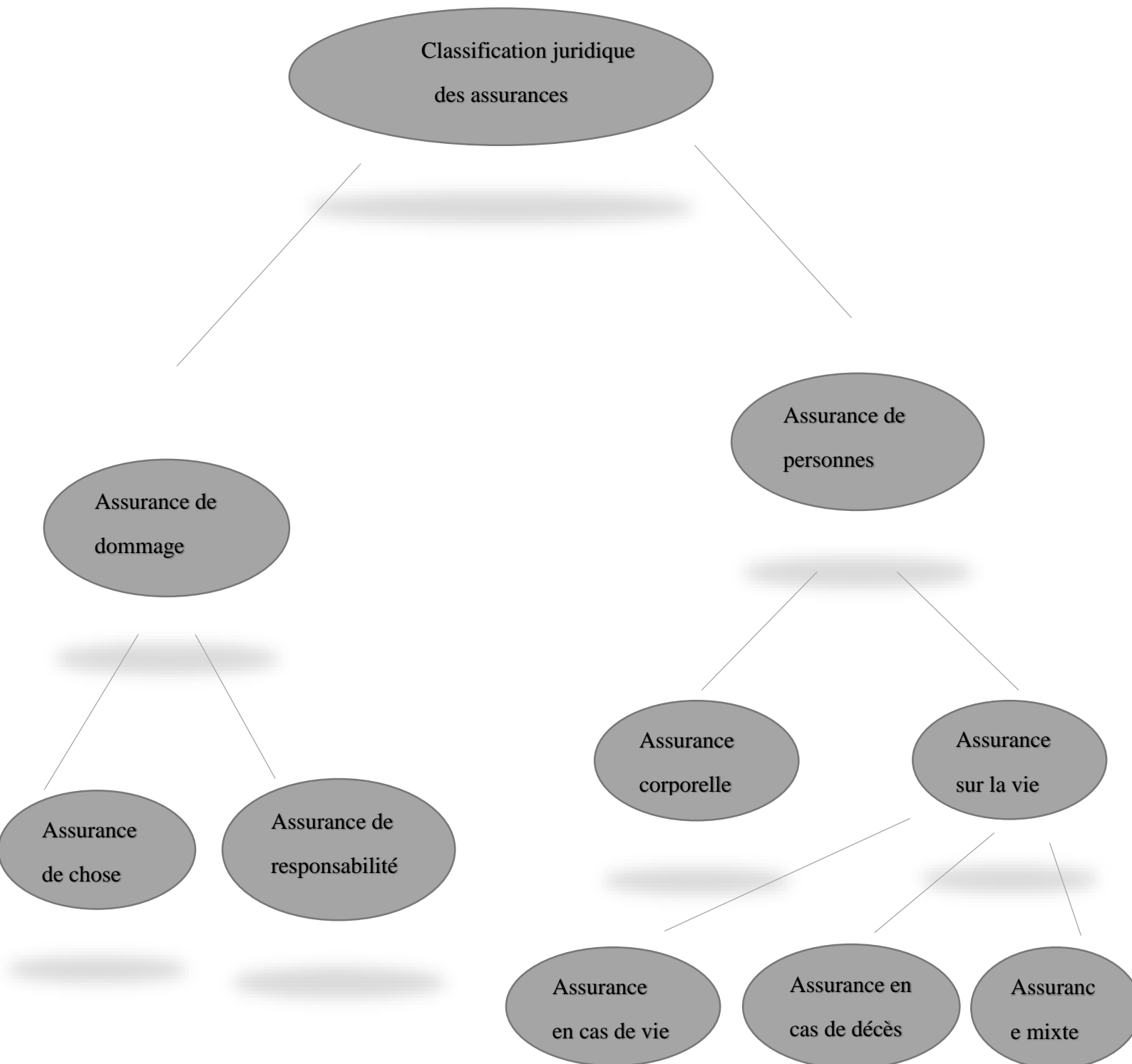
1.1.2.2.3. Assurance mixte

Un contrat d'assurance mixte regroupe deux assurances : l'une en cas de décès (temporaire décès) et l'autre en cas de vie. Chacune de ces assurances est amenée à jouer, alternativement, en fonction du risque qui se réalise avant, ou après, le terme convenu.²⁹

²⁸ Technique d'assurance «Assurance des biens e des personne produit financiers», 2edition FOCHER, Paris Mai 2016, P96-97.

²⁹ https://www.mediation-assurance.org/etudes-de-cas/information-conseil/lassurance-vie-mixte-un-meme-contrat-pour-deux-garanties-distinctes/#:~:text=Un%20contrat%20d'assurance%20vie%20dit%20mixte%20regroupe%20deux%20assurance_s,ou%20apr%C3%A8s%20le%20terme%20convenu. Consulté le 30/06/2022 à 11H50

Figure N° (I, 03) : classification juridique des assurances



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



1.2. Classification technique de l'assurance

Elle est appelée technique car elle provient de la gestion technique des assurances.

Il en existe deux types : l'assurance gérée par répartition et l'assurance gérée par capitalisation.

1.2.1. L'assurance gérée par répartition

Il s'agit d'assurance gérée selon une technique correspondant strictement à la définition de l'assurance. L'assureur ne fait que répartir entre les assurés sinistrés, la masse des primes ou cotisations acquittées par l'ensemble des membres de la mutualité. Cette opération s'opère par année. Les assurances gérées par répartition sont les assurances IARD (incendie, accidents, risques, divers). Elle englobe les assurances de biens et de responsabilité ainsi que certaines assurances de personne comme les assurances complémentaire santé et dommages corporels.³⁰

1.2.2. L'assurance gérée par capitalisation

La capitalisation est un système de placement financier. De ce fait, les intérêts ne sont pas versés régulièrement au bénéficiaire par l'assureur. Ils sont transformés en capital pour produire à leur tour des intérêts. Et cela, jusqu'à l'échéance du remboursement final. L'assureur place donc les cotisations collectées pour les faire fructifier. Il constitue ainsi un capital qui lui sert à honorer ses obligations prévu dans le contrat.

2. Les intermédiaires d'assurance

Les intermédiaires d'assurance sont des personnes physiques ou morales qui commercialisent des produits d'assurance aux particuliers et aux entreprises. Ils doivent obligatoirement avoir un agrément du ministère des finances.³¹

Les intermédiaires d'assurance sont : les agents généraux, les courtiers d'assurance.

2.1. L'agent général d'assurance (AGA)

L'agent général d'assurance est une personne physique mandataire d'une société d'assurance qu'il représente en vertu d'un traité de nomination.

³⁰ F.Coulbault, op.cit., P61

³¹ <https://www.atlas-mag.net/article/les-intermediaires-d-assurance-en-france> consulté le 20/08/2022 à 18H

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

Il cherche, souscrit et gère les contrats d'assurance pour le compte de la société d'assurance, il est le mandataire de l'assureur ; il n'est pas un commerçant, il exerce une profession libérale et il est rémunéré par des commissions. Le portefeuille appartient à la société d'assurance qui l'a mandaté.

2.2. Le courtier d'assurance

Le courtier d'assurance est une personne physique ou morale (société de courtage) inscrit au registre de commerce, mandataire de l'assuré et non lié à une société d'assurance ; il est rémunéré par des commissions.

Il place les contrats de ses clients auprès des sociétés de son choix, et la société qu'il choisit est libre d'accepter ou de refuser l'affaire qui lui est représentée par le courtier.³²

❖ La comparaison entre l'agent général et le courtier d'assurance

Dans le tableau qui suit nous allons présenter les points communs et les différences qui existent entre l'agent général et le courtier d'assurance.

Tableau N° (I, 03) : la comparaison entre l'agent général et le courtier

Eléments de comparaison	Agent général	Courtier
Situation juridique	Profession libérale	Commerçant
Mandat	Mandataire d'une société d'assurance	Mandataire de l'assuré
Relation avec les sociétés d'assurance	Travaille avec la seule société mandataire	Travaille avec les sociétés de son choix
Portefeuille	Appartient à la société mandataire	Lui appartient
Champ d'intervention	Limité	illimité
	Points commun	
Rémunération	Commissions	

³² Cours de gestion des sociétés d'assurance de monsieur Hamdad Madjid, spécialité Finance et Assurance, promotion 2021/2022, UMMTO

Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances

Catégorie sociale	Travailleurs non-salariés
En pratique	Chefs d'entreprise : libre choix et gestion du personnel salarié, des locaux, du matériel...

Source : réalisé par nos soins à partir de nos lectures

Conclusion

De ce qui a été énoncé dans ce chapitre, on peut conclure que l'assurance occupe une place très importante dans l'économie, et qu'elle s'est développée au fur et à mesure au cours de l'histoire de l'antiquité au moyen âge ensuite vers l'assurance moderne qui a vu le jour au 19^{ème} siècle suite au développement économique.

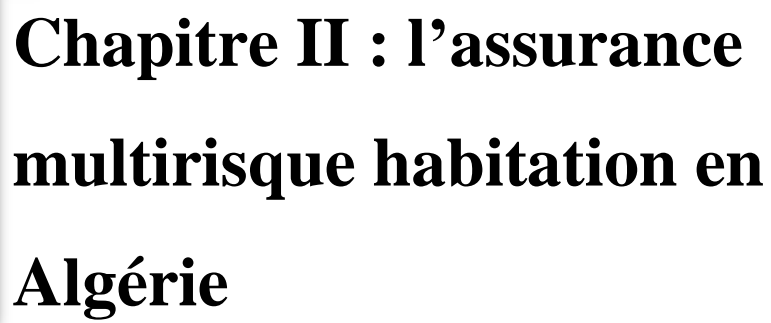
L'assurance joue un rôle très important dans le développement économique et social d'un pays, elle offre une sécurité financière et cela en protégeant les capitaux investis mais aussi elle protège le patrimoine des assurés ; donc l'assurance reste un moyen irremplaçable pour protéger les hommes et leurs patrimoines.

Deux époques ont marqué l'histoire de l'assurance en Algérie et c'est l'époque coloniale qui était une période prédominée par le monopole français, et l'époque après l'indépendance qui a été marquée par le monopole de l'Etat algérien.

Après l'indépendance l'Algérie a fourni beaucoup d'efforts dans le domaine de l'assurance pour fortifier son secteur assurantiel et le rendre plus performant pour tirer le plus d'avantage de son rendement vue son importance dans le développement de l'économie d'un pays.

L'introduction du secteur des assurances algérien confirme l'évolution du marché passant d'une industrie fermée contrôlée par l'Etat, à une industrie ouverte sur l'investissement et l'installation de nouveaux opérateurs privés et étrangers.

Le marché algérien des assurances a connu beaucoup de changements surtout après la libéralisation du marché avec la loi 95-07 en 1995 et la loi modificative 06-04 de février 2006.



**Chapitre II : l'assurance
multirisque habitation en
Algérie**

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

Introduction

L'assurance s'est beaucoup développée au fil du temps et avec ce développement il y a eu la naissance et la création de plusieurs nouveaux produits d'assurance et parmi eux on peut citer la multirisque habitation.

L'assurance multirisque habitation couvre les logements, les résidences, studio, appartements mais aussi leurs contenus (biens mobiliers) contre une multitude de risque (incendie et risques annexes, bris de glace, dégâts des eaux, vol...) ainsi que la responsabilité civile de l'assuré vis-à-vis des tiers.

Cette dernière garantie, concerne tous les membres de la famille de l'assuré lorsqu'il y a faute, imprudence ou négligence de leurs part ayant pour conséquence de léser autrui ou les biens d'autrui.

Dans le cadre de ce chapitre nous allons parler des fondements de la multirisque habitation et nous allons citer et expliquer en détail ses garanties et exclusions et enfin montrer comment se fait la gestion des sinistres de cette assurance.

Section 1 : les fondements de la multirisque habitation (MRH)

Dans cette section nous allons traiter la définition de l'assurance multirisque habitation, comment cette assurance fonctionne, quel est l'objet du contrat d'assurance MRH et quelles sont ses conditions.

1. Définition de la multirisque habitation

Le contrat multirisque habitation concerne toute personne qu'elle soit locataire ou bien propriétaire d'une maison ou d'un appartement.

L'assurance multirisque habitation propose plusieurs garanties principales mais aussi des garanties annexes et complémentaires pour fournir une protection optimale et complète. Donc un contrat multirisque habitation permet d'offrir à un particulier la protection de son patrimoine familial (habitation et mobilier) lorsque l'on est responsable ou victime d'un sinistre.

Donc pour un particulier l'assurance multirisque habitation est le contrat d'assurance de sa vie quotidienne : non seulement il protège son logement et tous les biens qu'il contient mais en plus il protège sa responsabilité civile et celle de sa famille c'est en effet ce contrat qui couvre tous les dommages causés par l'un ou l'autre de ses membres.³³

L'assurance multirisque habitation n'est pas obligatoire en Algérie contrairement à d'autres pays.

Le contrat multirisque habitation prévoit généralement trois garanties minimales, deux sont obligatoires : l'incendie et la responsabilité civile et la troisième reste au choix de l'assuré ; et ce contrat garantit les biens suivants :

- ✓ **Les bâtiments** : sous cette catégorie, l'assureur désigne les bâtiments appartenant à l'assuré ainsi que leurs aménagements et installations qui ne peuvent être détachés sans être détériorés ou sans détériorer la construction.
- ✓ **Le mobilier personnel** : l'assureur garantit les meubles et objets personnels de l'assuré, ou des membres de sa famille, de ses employés et ouvriers et à toute autre personne qui réside ou se trouve dans les lieux assurés.

³³Laurence de Percin « l'assurance pour les nuls », first édition, paris, mars 2010, P4

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

- ✓ **Les biens à usage professionnel** : c'est le contenu d'une demeure en meubles, vêtements, appareils électroménagers, les rénovations, effectuées en peinture, papier peint, faux plafond, aménagement d'une cuisine ou d'une salle d'eau...³⁴

- ❖ **La nature de l'assuré en multirisque habitation**

- **Le propriétaire occupant**

Le propriétaire occupant du logement a pour but de protéger l'ensemble de son patrimoine. Il veillera tout d'abord à protéger la valeur de son immeuble et de ses dépendances (garages, abris de jardin...).

Il prendra en compte la valeur de cet ensemble au moment où il l'a acheté où il l'a construit.

Au-delà de l'immeuble, il pourra chercher à protéger les biens d'équipements de l'immeuble, l'ensemble des meubles meublants et des équipements qui permettent à l'immeuble de remplir sa fonction d'habitation (équipements électroménagers, équipements, informatiques).³⁵

- **Le propriétaire non occupant**

Le propriétaire non occupant est celui qui loue son logement.

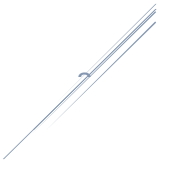
L'assurance recherchée devra permettre de couvrir les risques auxquels sont exposés l'immeuble et la valeur qu'il représente.

Les charges endossées par le propriétaire sont définies par la loi. Elles correspondent à toutes les dépenses que le propriétaire ne pourra pas récupérer auprès de son locataire. Il s'agit notamment :

- Du gros entretien.
- Des grosses réparations.
- Des peintures d'escalier.
- De la réparation des actes de vandalisme.
- Du renouvellement d'installation d'eau, de chauffage dans les maisons et les appartements.

³⁴ www.cna.dz. Consulté le 01/09/2022

³⁵ André Martin, les techniques d'assurance, 2^{ème} édition DUNOD, paris, 26/08/2015,p.104.



- Le locataire

Le locataire est confronté à une obligation de souscrire une assurance multirisque habitation. Cette assurance lui permettra de toucher deux objectifs :

- Protéger l'ensemble des biens, meubles contenues dans le logement loué.
- Se protéger contre tous les dommages qu'il pourra infliger en occupant le logement loué.

2. Le fonctionnement de la multirisque habitation

En générale l'assurance multirisque habitation contient deux types de couvertures :

D'une part la protection de tout ce qui touche le logement de l'assuré et l'ensemble des biens et matériels contenu dans le logement.

D'une autre part la couverture de la responsabilité civile, elle couvre les tiers des dommages qui peuvent être causés par l'assuré ou toutes autres personnes vivant sous son toit.

L'assurance habitation doit être conforme au contrat de base .Il faut donc signaler tout changement relatif à l'habitation, tel que l'agrandissement de la maison. De plus, si l'assuré prévoit de vivre à l'étranger pour quelques mois, par exemple il faut qu'il prévienne son assurance, qui fixe souvent un délai maximum d'inoccupation .Si ce dernier est dépasser au moment d'un sinistre, il pourrait bien ne pas être couvert.

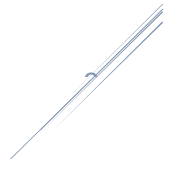
3. Objet et conditions d'un contrat d'assurance multirisque habitation

L'assurance multirisque habitation a un objet et des conditions à savoir :

3.1. Objet d'un contrat d'assurance multirisque habitation

L'assurance habitation a pour objectif de dédommager les victimes d'un sinistre qui serait survenu dans le cadre de l'occupation d'un logement. En effet, par le biais d'une indemnisation prenant la forme de sommes d'argent versées au titulaire du contrat, les compagnies d'assurance permettent une compensation à hauteur du préjudice subi.

Compte tenu des garanties souscrites, il est possible pour l'assuré d'être personnellement indemnisé pour les dégâts constatés pour les dommages corporels et matériels, quand le minimum légal obligatoire pour certains habitants ne souscrivent que la garantie responsabilité civile, indemnisant automatiquement les tiers victimes du sinistre.



3.2. Les conditions d'un contrat d'assurance multirisque habitation

On trouve deux types de conditions dans un contrat MRH qui sont : conditions générales et conditions particulières.

3.2.1. Les conditions générales

Elles sont presque identiques quel que soit l'assureur ou le contrat d'assurance souscrit et elles s'appliquent sur tous les assurés sans aucune distinction entre eux. Elles correspondent généralement à des obligations légales à respecter et la société d'assurance ne tente pas de les changer. Elles contiennent plusieurs composants :

- ✓ Objet et étendu de la garantie.
- ✓ Obligations relatives au contrat.
- ✓ Obligations du souscripteur et de l'assuré.
- ✓ Obligations de l'assureur.
- ✓ Dispositions spéciales aux garanties de responsabilités.
- ✓ Les recours après sinistre.
- ✓ Estimation des biens après sinistre et paiement de l'indemnité.

3.2.2. Les conditions particulières ³⁶

Elles diffèrent des conditions générales dans le sens où ce ne sont pas des lois obligatoires elles ne sont pas inclues dans le code des assurances, chaque compagnie d'assurance applique les conditions qui lui semblent adéquates aux risques que représente chaque assuré le tout sans enfreindre la loi.

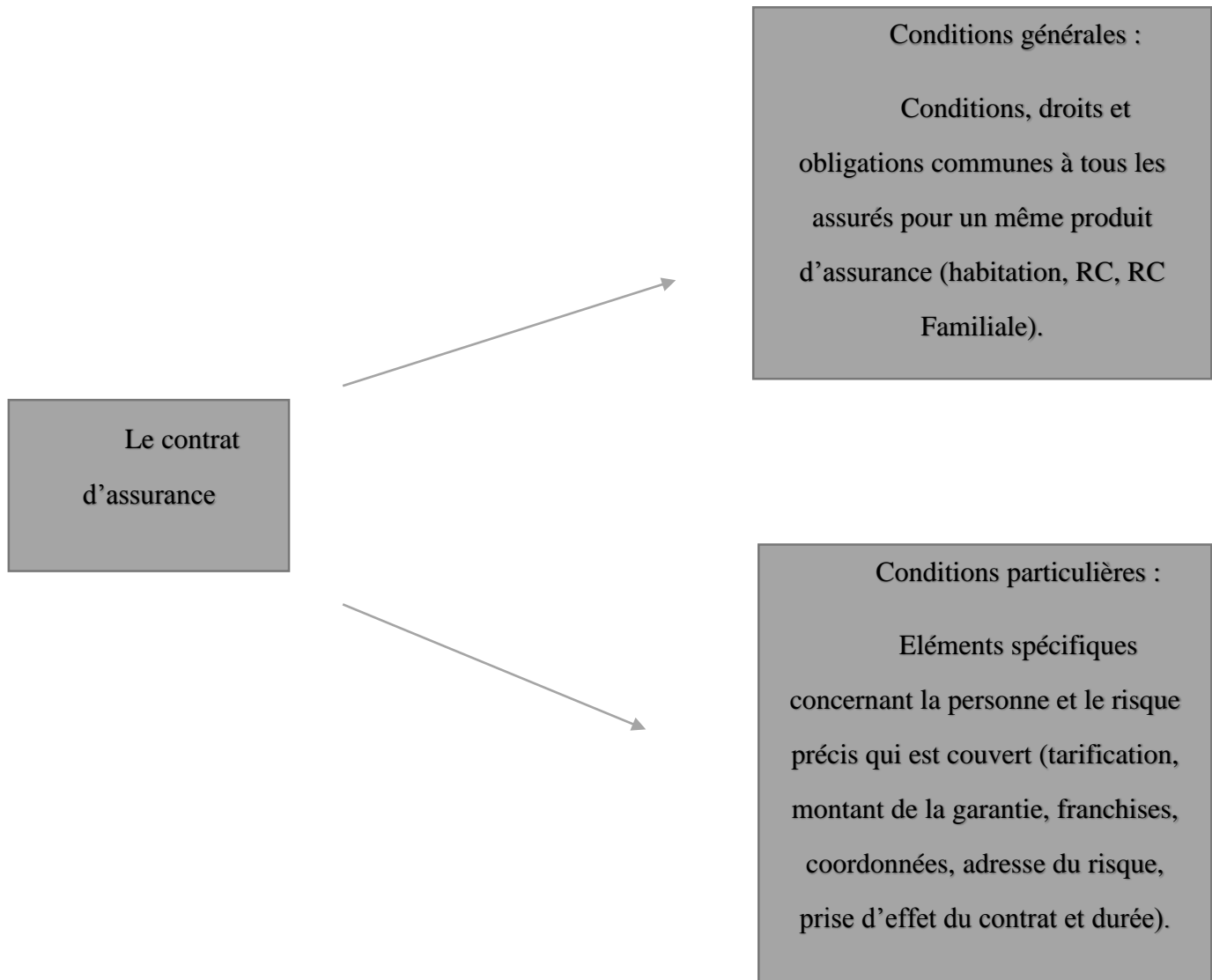
Les conditions particulières permettent la personnalisation de chaque contrat pour qu'ils puissent convenir aux différents profils de souscripteur. Elles englobent :

- ✓ Le profil et l'identité de l'assuré.
- ✓ La description du bien assuré, sa valeur ainsi que toutes les personnes qui y résident.
- ✓ Le montant de la prime et les conditions de son paiement.
- ✓ Le plafond maximum d'indemnisation.
- ✓ Le montant de la franchise.
- ✓ La date et la validité du contrat.

³⁶ Des informations recueillies à la SAA

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

Figure N° (II, 01) : les conditions d'un contrat multirisque habitation



Source : réalisé par nos soins

Section 2 : les principales garanties et exclusions de la multirisque habitation

L'assurance multirisque habitation garantit les dommages matériels causés aux biens de l'assuré et les dommages causés à des tiers par les aléas de la vie mais aussi de couvrir sa responsabilité civile et celle de ses proches. Les garanties couvertes sont diverses et variées on trouve :

1. L'incendie et risques annexes

L'incendie et risques annexes comporte des garanties de bases et des garanties annexes, on les retrouve détaillés dans ce qui suit.

1.1. Les garanties de bases

Dans les garanties de bases on trouve :

1.1.1. L'incendie

1.1.1.1. Les garanties offertes

L'assureur contre l'incendie répond de tous dommages causés par le feu. Toutefois, il ne répond pas, sauf convention contraire, de ceux occasionnés par la seule action de la chaleur ou par le contact direct et immédiat du feu ou d'une substance incandescente, s'il n'y a pas eu commencement d'incendie susceptible de dégénérer en incendie véritable.³⁷

1.1.1.2. Les exclusions de l'assurance incendie

Ne sont pas compris dans l'assurance incendie :

- Les dommages causés aux objets assurés autres que ceux d'incendie ou d'explosions et provenant d'un vice propre de ces objets, d'un défaut de fabrication, de leur fermentation ou de leur oxydation lente.³⁸
- La destruction de toute sorte de monnaie ou de billets de banque appartenant ou confié à l'assuré.
- Les dommages matériels causés par la fumée, la suie ou la poussière.
- Le vol des objets assurés arrivé pendant un incendie.

³⁷Ordonnance N° 95/07, op.cit., article 44 page 15

³⁸ Condition générale du contrat d'assurance : « multirisque habitation », visa n°17/MF /DGT/DASS du 01/07/2000, P32

1.1.2. La chute de la foudre

Les assurances couvrent les dommages, autres que ceux d'incendie, dus à la chute de la foudre sur les biens assurés. Sans couverts les dommages directement causés par la foudre. Ainsi, on exclut l'appareil électrique resté branché et endommagé par les effets de la foudre, car il s'agit de dommages indirects. L'extension foudre tend à être systématisée et intégrée dans le risque de base.³⁹

1.1.3. Les explosions

On trouve :

1.1.3.1. Les garanties couvertes

Les explosions de toute nature et notamment des gaz servant au chauffage, à l'éclairage et la force motrice, de la dynamite et autres explosifs analogues, des matières ou substances autres que les explosifs au sens propre du terme, ainsi que les explosions et coups d'eau des appareils à vapeur.

1.1.3.2. Les exclusions de la garantie explosions

- Les dommages aux compresseurs, transformateurs, moteurs, turbines et objets et structures gonflables, causés par l'explosion de ces appareils ou objets eux-mêmes.
- Les déformations sans rupture causées à un récipient ou un réservoir par une explosion interne.
- Des fissures dues notamment à l'usure, au gel et aux coups de feu.

1.1.4. L'électricité atmosphérique ou canalisée ⁴⁰

On trouve :

1.1.4.1. Les garanties offertes

La garantie de l'assureur s'étend aux dommages résultant du fonctionnement électrique normal ou anormal pouvant atteindre les appareils récepteurs de radio ou de télévision, les appareils électroménagers et compteurs électriques.

1.1.4.2. Les exclusions de la garantie électricité

- Les dommages causés aux transformateurs, aux lampes, aux fusibles, aux résistances chauffantes, aux couvertures chauffantes, aux appareils électroniques et ordinateurs.

³⁹ F.Coulbault, op.cit., P256

⁴⁰ Condition générale du contrat d'assurance, op.cit., P34

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

- Les dommages dus à l'usure ou au fonctionnement mécanique quelconque.

1.2. Les risques annexes de la garantie incendie

On trouve les risques suivant :

1.2.1. Dommages ménagers

L'assurance étend sa garantie aux dommages engendrés par la chaleur ou par le contact direct du feu ou d'une substance incandescente même s'il n'y a eu ni incendie ni commencement d'incendie susceptible de dégénérer en incendie véritable toutefois, les brûlures causées par les fumeurs restent exclues de la garantie.

1.2.2. Chute d'avion

Les dommages matériels autres que ceux d'incendie et d'explosions causés aux objets assurés par le choc ou la chute des appareils de navigation aérienne ou de parties d'appareils, ou d'objets tombant de ceux-ci.

1.2.3. Choc d'un véhicule

Choc de n'importe quel véhicule, à la condition qu'il soit identifié par une autre personne que l'assuré et dont celui-ci ne soit pas civilement responsable.⁴¹

1.3. Mesures de préventions

Le contrat multirisque habitation peut demander à l'assuré de suivre certaines mesures de prévention comme par exemple :

- chaque année effectué une vérification des tuyaux de gaz.
- Ne pas laisser le feu de la cuisinière allumé sans surveillance.
- Ne pas laisser les enfants manipuler des allumettes ou les briquets. Ne pas les laisser jouer à proximité de la cuisinière.
- Eteindre les radiateurs en quittant une pièce.
- Eviter de mettre en veille les appareils électriques, il faut les éteindre.
- ne pas enchaîner les multiprises et de rallonges.
- éviter brancher d'appareils de gros électroménager sur des multiprises ou des rallonges.

⁴¹ Condition générale du contrat d'assurance, op.cit., P34

- Aérer régulièrement toute la maison pour éviter la concentration de monoxyde de carbone.

2. Dégâts des eaux

Dans la garantie dégâts des eaux on trouve :

2.1. Les garanties de base ⁴²

Comme son nom l'indique, cette garantie couvre tous les dégâts des eaux provoqués aux meubles, sols et murs par inondation, d'où qu'elle provienne (de chez soi ou de chez un voisin).

Les dommages indemnisés peuvent provenir :

- D'une fuite d'eau accidentelle ou d'un débordement provenant de conduites non enterrés à la salle bain, en cuisine ou ailleurs.
- De tout appareil à effet d'eau : une machine à laver le linge ou la vaisselle, des radiateurs reliés à un chauffage central.

2.2. L'extension de la garantie

De nombreux contrats étendent la garantie aux dommages inhérent aux :

- Infiltration par les joints d'étanchéité ou pourtour des installations sanitaires et au travers des carrelages.
- Infiltrations au travers de la couverture de bâtiment, des terrasses, ciels vitrés, loggias et balcons.
- Débordements et renversements de récipients d'eau (bassines, baignoires d'enfants).
- Effets de gel des canalisations et appareils, à condition de certaines mesures préventives soient respectées pendant la période hivernale (exemple : vidange des installations en cas d'absence et d'arrêt de chauffage.⁴³

2.3. Les exclusions de la garantie dégât des eaux

- les dégâts des eaux provenant d'entrée d'eau ou d'infiltration à travers des ouvertures (telles que portes, fenêtres, baies..) fermées ou non, des balcons, des terrasses ou toitures en terrasses (sauf stipulation contraire aux conditions particulières pour ces dernières).

⁴² Laurence de Percin, op.cit., P140

⁴³ F.Coulbault, op.cit., P274

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

- les dégâts des eaux occasionnés, mêmes en cas d'orage, par les eaux de ruissellement des cours et jardins, voies publiques ou privées, par les inondations, le raz de marées, engorgement et refoulement des égouts, débordements de sources, cours d'eaux, étendues d'eaux naturelles ou artificielles.
- les dégâts dus à l'humidité et/ou à la condensation.
- les dégâts des eaux occasionnés par incendie ou explosion, ceux-ci se trouvant garantis au titre de l'assurance incendie.
- les frais nécessités par la recherche des fuites (sauf convention contraire aux conditions particulières et moyennant une surprime), les frais de dégorgement, de réparation, de remplacement des conduites, robinets, la réparation des toits et ciels vitrés.
- les dommages provoqués par le gel aux conduites, appareils et installations hydrauliques (y compris les appareils de chauffage central), qu'ils soient situés à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux.
- s'il est indiqué aux conditions particulières que l'assuré est propriétaire non occupant les dommages immobiliers résultant de l'occupation éventuelle par lui-même de tout ou partie de l'immeuble.

2.4.Mesure de sécurité

En cas d'inhabitation, l'assuré doit interrompre toute distribution d'eau dans les installations sous son contrôle qui desservent les locaux devant rester inhabités pendant plus de trois (03) jours consécutifs. et cela par la fermeture du robinet d'arrêt générale et des robinets secondaires.

Par clause expresse, aux conditions particulières, moyennant une surprime et fixation d'une franchise d'avarie, l'assuré peut être dispensé de cette obligation, sur sa déclaration, que l'installation ne comporte pas les dispositions nécessaires.

En cas d'accident d'eau dû à l'absence des mesures de sécurité ci-dessus, la compagnie aura droit à une indemnité proportionnée au préjudice qui en sera résulté pour elle, sauf cas de forme majeure.

3. Le vol

Dans la garanties vol on site :

3.1. Les garanties offertes

Cette assurance garantit l'assuré contre les dommages résultant de la disparition, la destruction ou des détériorations consécutives à un vol commis dans l'une des circonstances suivantes:

- Vol commis par effraction, ou par escalade directe des locaux renfermant les biens assurés, ou avec forçement des fermetures des dits locaux par usage de fausses clés.
- Vol commis sans effraction, escalade ni usage de fausses clés, lorsque l'assuré prouvera que le voleur s'est introduit ou maintenu clandestinement dans les locaux renfermant les biens garantis.
- Vol précédé ou suivi de meurtre, de tentative de meurtre ou de violences dûment justifiées sur la personne de l'assuré, d'une personne membre de sa famille ou non, habitant généralement avec lui, ou d'un de ses employés.
- Vol quelconque soit par des personnes habitant avec l'assuré par les domestiques à son service. La garantie n'est acquise que moyennant le dépôt d'une plainte non retirée sans l'assentiment de la compagnie.

La garantie s'étend :

- ✓ Au vol des objets mobiliers assurés (exception faite des bijoux, fourrures, argenteries et orfèvrerie en métal précieux et tous objets d'une valeur unitaire supérieure à la somme fixée aux conditions particulières) enfermés dans les dépendances, telles que caves, chambres de domestiques ou débarras, communs ou remises dépendant d'appartements ou de maisons particulières occupés par l'assuré.
- ✓ Aux détériorations immobilières commises à l'occasion d'un vol ou d'une tentative de vol.⁴⁴

Clause d'inhabitation ⁴⁵

Sont réputés inhabités les locaux dans lesquels ne demeurent pendant la nuit ni l'assuré ni aucune personne membre de sa famille ou non, habitant généralement avec lui, ni aucun de ses domestiques ou gardiens.

⁴⁴ Condition générale du contrat d'assurance, op.cit., P34

⁴⁵ Condition générale du contrat d'assurance, idem, P39

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

Les périodes d'habitation de trois (03) jours au plus n'interrompent pas l'habitation, inversement, les absences de moins de trois (03) jours consécutifs n'entrent pas en ligne de compte pour le calcul de l'habitation.

La garantie du contrat est suspendue, sauf convention contraire aux conditions particulières, à partir :

- ✓ du 36^{ème} jour d'inhabitation, en ce qui concerne les espèces, billets de banque, pièces de monnaies de toutes sortes, lingots de métaux précieux, pertes et pierres précieuses non montées, titres et valeurs.
- ✓ du 91^{ème} jour d'inhabitation pour les autres objets.

La durée d'inhabitation se calcule, compte tenu des dispositions ci-dessus, en additionnant le nombre total de jours pendant lesquels les locaux désignés sont inhabités au cours d'une même année d'assurance, que cette inhabitation se produise en une ou plusieurs périodes.

3.2. Les exclusions de la garantie de vol

- les vols commis dans les locaux d'habitation lors de l'absence de l'assuré, l'introduction a été permise par le fait que les portes, fenêtres et autres ouvertures n'étaient pas fermés au moyen de toutes fermetures.
- Les vols orchestrés par les membres de la famille de l'assuré.
- Les vols commis par les employés de l'assuré (sauf les domestiques ou serviteurs aux gages de l'assuré) Toutefois, ces vols sont garantis en dehors de l'exercice de leurs fonctions, à condition qu'il y ait effraction, meurtre, tentative de meurtre ou violence.

3.3. Les moyens de protection contre le vol ⁴⁶

Les sociétés d'assurances peuvent exiger la mise en place de certains moyens de protection pour accorder la garantie de vol tels que :

- équiper les portes d'entrée de deux systèmes de fermeture, protéger les fenêtres facilement accessibles (au rez-de-chaussée, au premier étage, par exemple) par des volets résistants, des grilles ou des barreaux aussi rapprochés que possible, verrous de sécurité, etc.
- La surveillance électronique qui a pour but de déclencher une alarme sonore ou visuelle. Cette alarme peut être :

⁴⁶ Régine Marquet, «Le Volum'Techniques d'assurance », 2ème édition, Edition FOUCHER, paris, 2015, P113.

- Périphérique : surveillance extérieure du bâtiment.
- Péri métrique : reliée à des détecteurs d'ouverture.
- Volumétrique : détectant les déplacements anormaux.

L'information peut se décliner sous trois (3) types :

- La téléalarme, qui informe un organisme ou une personne désignée.
- La télésurveillance reliée à une centrale de télésurveillance.
- La télé sécurité, qui prévoit en plus l'intervention d'un personnel de sécurité.

4. Bris de glace

Dans cette partie on va parler des garanties offertes et les événements couverts puis vers la fin on va citer les exclusions de cette garantie.

4.1. Les garanties offertes

L'assurance a pour objet de garantir, après leur mise en place, les glaces, les verres et autres articles de miroiterie et les marbres. Il est aussi possible de garantir le bris d'appareils sanitaires, de capteurs solaires, d'enseignes lumineuses, de vérandas ou même d'objets en matière plastique.

4.2. Les événements couverts ⁴⁷

L'assureur couvre le bris occasionné par :

- Le fait non intentionnel de l'assuré.
- Le fait de ses salariés, préposés et autres personnes de sa maison.
- Le fait, l'imprudence ou la malveillance de tiers.
- Le tassement ou le vice de construction des immeubles.
- Les suites de rixe, vol ou tentative de vol.
- Le jet d'objets extérieurs.
- La grêle et les variations de température.

4.3. Les exclusions de la garantie bris de glace

Cette garantie a des exclusions qui sont :

- Le bris non accidentel.

⁴⁷ F.Coulbault, op.cit., P279

- Un bien rayé et ébréché sans pour autant qu'il soit totalement brisé
- Le bris dû à la dégradation de l'installation supportant le bien, ou à son manque d'entretien.
- Le bris dû aux travaux de pose ou de dépose du bien assuré.

5. La responsabilité civile ⁴⁸

L'assureur garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile de l'assuré, en raison des dommages causés à des tiers.

Les dépenses découlant de toute action en responsabilité dirigée contre l'assuré à la suite d'un événement garanti, sont à la charge de l'assureur.

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant à l'insu de l'assureur, ne lui sont opposables, l'aveu de la matérialité d'un fait ne constitue pas la reconnaissance de responsabilité.

Tout ou partie de la somme due par l'assureur ne peut profiter à un autre que le tiers lésé ou ses ayants-droit, tant que ce tiers n'a pas été désintéressé jusqu'à concurrence de ladite somme, des conséquences pécuniaires de l'événement préjudiciable ayant entraîné la responsabilité de l'assuré.

5.1. Les garanties offertes

La société garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'assuré à la suite de dommages corporels ou matériels causés aux tiers en vertu du code civil. Lorsqu'il s'agit en qualité de simple particulier.

C'est-à-dire lorsque le fait générateur du dommage n'est lié à l'exercice profession ni à sa qualité d'exploiteur d'une entreprise quelconque.

Sont notamment garantis les dommages causés :⁴⁹

- Par la pratique à titre d'amateur des sports ci-après : gymnastique, athlétisme, natation, water-polo, avion, pêche, ski, luge, boules, tennis, golf, basket Ball football, escrime, hand Ball, volley Ball.
- Par l'usage d'armes à feu, à l'exclusion de ceux causés à l'occasion de la chasse.

⁴⁸ Ordonnance N° 95/07 du 23 chaabane 1415 correspondant au 25 janvier 1995 relative aux assurances et ses textes, article 56, 57, 58, 59, page 16

⁴⁹ Condition générale du contrat d'assurance, op.cit., P44

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

- Par tous les moyens de circulation, qu'ils soient publics ou privés.
- Par l'usage de cycles sans moteur, de voitures, brouettes, poussettes ou de voitures d'enfant.
- Par les boissons et les produits alimentaires que l'assuré peut offrir gracieusement à des tiers y compris les cas d'intoxications.
- Par le fait des animaux de basse-cour, des chats y compris le cas de rage par le fait des chiens.
- Par tous objets de toutes installations domestiques y compris les antennes de T.F.S ou de télévision, dans les résidences principales de l'assuré que dans ses lieux de villégiature.
- par les incendies et les explosions dans les conditions précisés ci-dessus :
 - Dommages corporels : ils sont toujours garantis.
 - Dommages matériels : ils sont garantis si l'incendie ou l'explosion a pris naissance en dehors de tous biens, bâtiment bois, que l'assuré occupe ou dont il est propriétaire en quelque qualité que ce soit (simple particulier ou non).

5.2. Les exclusions de la garantie responsabilité civile

- Les dommages qui résultent d'une arme à feu possédée par l'assuré ou une autre personne dont il est civilement responsable.
- Les dommages qui peuvent toucher de n'importe quelle manière les immeubles, les animaux ou les choses détenues par l'assuré ou des personnes dont il est civilement responsable.
- La responsabilité civile ne couvre pas les dommages occasionnés volontairement.
- Les dommages résultant d'activités qui doivent être couvertes par des assurances spécifiques :
 - activités professionnelles.
 - conduite automobile.
 - Aviation.
 - Chasse.
 - participation à des compétitions sportives, etc.

6. les exclusions communes à tous les risques

L'ensemble des contrats d'assurances multirisque habitation possède des exclusions de garanties communes, indépendantes des garanties spécifiques souscrite par l'assuré. Sont exclu les dommages occasionnés par un des événements suivants :

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

- Guerre étrangère (il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère).
- Guerre civile : acte de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées de terrorisme ou de sabotage il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte d'un de ces fait.
- Emeutes ou mouvements populaires (il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte d'un de ces faits).
- Irruption de volcan, tremblement de terre, inondation, raz-de marée ou autres cataclysmes.
- Glissement, affaissement de terrain ayant causé des dommages dans un rayon de trente mètres autour de risque assuré.

Les exclusions peuvent également concerner :

- La pratique d'un sport dangereux.
- La détention de chien de première et deuxième catégorie.

Le contrat ne garantit pas :

- Les dommages intentionnellement causés ou provoqués par l'assuré ou avec sa complicité.
- Sauf convention contraire aux conditions particulières.

Autres exclusions

Chaque garantie dispose également d'exclusions au contrat d'assurance habitation qui lui sont propres. Cependant, un contrat d'assurance ne dispose pas automatiquement de l'ensemble des exclusions des garanties ci-dessous, puisque chaque assureur peut y inscrire celle qu'il trouve les plus appropriées.

7. les garanties annexes

On peut citer les garanties suivantes :

7.1.privation de jouissance

L'assuré est garanti contre la perte de valeur locative résultant de l'impossibilité d'utiliser temporairement tout ou partie des locaux qu'il occupe, à la suite d'un sinistre.

7.2. Pertes des loyers

C'est-à-dire le montant des loyers dont l'Assuré propriétaire peut être privé à la suite d'un sinistre. L'indemnité sera calculée sur le temps matériellement nécessaire pour la remise en état des locaux sinistrés, dans la limite d'une année au maximum.

7.3. Honoraires d'expert

Le remboursement, en cas de sinistre, des frais et honoraires de l'expert que l'assuré aura lui-même choisi et nommé conformément aux dispositions de l'article 17 des Conditions Générales. Ce remboursement ne pourra excéder 5 % du montant de l'indemnité payée à l'Assuré au titre du présent contrat, ni la somme effectivement payée à l'expert.

7.4. Frais de déplacements et de replacements des objets mobiliers

L'assureur garantit les frais de déplacements et de replacements de tous les objets mobiliers assurés dans le cas où le déplacement serait indispensable pour effectuer à l'immeuble des réparations nécessitées par un sinistre.

7.5. Frais de démolition et de déblais

L'assureur garantit les frais de démolition et de déblais, dans la limite de 5 % du montant de l'indemnité payée pour les dommages réels d'incendie et d'explosion subis par les assurés, sans que l'indemnité totale puisse excéder la valeur desdits biens.

7.6. Défense et recours

L'assureur s'engage au nom de l'Assuré :

- à réclamer, à concurrence de la somme fixée aux conditions particulières, soit à l'amiable soit devant juridiction, la réparation pécuniaires des dommages corporels résultant d'accident, d'incendie ou d'explosion et des dommages matériels résultant d'accidents subis par lui et engageant la responsabilité civile d'une personne n'ayant pas la qualité d'assuré.

Cette assurance couvre également les frais nécessaires pour obtenir la réparation pécuniaire des dommages matériels résultant d'incendie ou d'explosion dans la mesure où ces dommages ne sont pas couverts par une assurance souscrite par l'Assuré.

- à pourvoir à la défense de l'Assuré lorsqu'il est poursuivi devant les tribunaux répressifs sous l'inculpation d'homicide ou blessures par imprudence sur la personne d'autrui.

Cette assurance ne joue que lorsque les faits servant de base aux poursuites, ont eu lieu hors de toute activité de l'Assuré.

8. Les garanties complémentaires

A part les garanties de base et les garanties annexes on trouve aussi les garanties complémentaires qui se font sous forme de convention comme : convention tempête et grêle sur la toiture, convention valeur à neuf et convention pertes indirectes.

8.1. La convention tempête et grêle sur la toiture

Par le mot tempête on désigne les ouragans, trombes, tempêtes, tornades et cyclones.

8.1.1. Les garanties couvertes ⁵⁰

Au terme de cette convention, l'assureur garantit les dommages matériels causés aux biens assurés contre l'incendie par le contrat auquel est annexée cette convention :

- par les tempêtes c'est à-dire par l'action directe du vent ou le choc d'un corps renversé ou projeté par le vent, lorsque celui-ci a une violence telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre de bâtiments de bonne construction, d'arbres et autres objets dans un rayon de cinq kilomètres autour du risque assuré.
- En cas de contestation et à titre de complément de preuve. L'Assuré devra produire une attestation de la situation la plus proche de la météorologie nationale indiquant qu'au moment du sinistre le vent dépassait la vitesse de 100 Km/h.
- **par action directe de la grêle sur les toits**

Cette garantie s'étend, en outre, aux dommages de mouille causés par la pluie, la neige ou la grêle lorsque cette pluie, cette neige ou cette grêle pénètre à l'intérieur du bâtiment assuré ou renfermant les objet assurés du fait de sa destruction totale ou partielle par la tempête ou par l'action directe de la grêle et à la conditions que cette destruction ne remonte pas à plus de 48 heures.

⁵⁰ Condition générale du contrat d'assurance, op.cit., P57-58

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

Sont considérés comme constituant un seul et même sinistre les dégâts survenus dans les 48 heures qui suivent le moment où les biens assurés ont subi les premiers dommages.

8.1.2. Les exclusions de la garantie complémentaire

Autre que les exclusions prévues aux Conditions Générales et Conventions Spéciales, l'Assureur ne garantit pas :

- l'assureur ne couvre pas tous les dommages causés par les eaux de ruissellement dans les cours et les jardins, voies publiques ou privées, accumulation des égouts...
- Les bâtiments qui ne sont pas complètement fermés ou en construction ainsi les hangars.
- Les bâtiments dont la couverture comprend plus de 10% de matériaux tels que chaume, bois carton, ou feutre bitumé, paille, roseaux, autres végétaux, matières plastiques toile ou papier goudronné, bardeaux d'asphalte.
- Les clôtures de toute nature et les murs d'enceinte, les marquises, les vérandas, les contrevents et persiennes, les vitres et vitrages, les serres et châssis, les vitraux et glaces, les stores.
- Les belvédères, les clochers et clochetons, les tours et tourelles, les cheminées monumentales, les éoliennes et les moulins à vent.
- Tous objets ou animaux se trouvant en plein air ou dans les bâtiments et constructions visées ci-dessus ainsi que les bois sur pied et les arbres.
- Les dommages résultant d'un défaut de réparations indispensables incombant à l'Assuré (notamment après sinistre) sauf cas de force majeure.

8.2. Convention valeur à neuf

En ce qui concerne cette convention l'assureur garantit uniquement les dommages Matériels causés aux bâtiments, aux mobiliers et aux matériels assurés contre l'incendie.

En cas de sinistre les biens assurés seront évalué sur la base de la valeur de remplacement ou au prix du neuf du bien au jour du sinistre sans pour autant dépasser la valeur.

L'assurance « valeur à neuf » ne concerne pas le linge, les effets d'habillement, les véhicules à moteur, les approvisionnements de toute nature, les matières premières, les marchandises, les modèles, non plus que sur les objets dont la valeur n'est pas réduite par leur

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

ancienneté notamment, bijoux, pierreries, perles fines, dentelles, statues, tableaux de valeur, collection d'objets rares et précieux.

L'assurance « valeur à neuf » ne couvre pas non plus sur les moteurs et machines électriques, les transformateurs, les appareils électriques et électroniques quels qu'ils soient, les canalisations électriques et accessoires.

L'assurance « valeur à neuf » ne garantit pas le remplacement d'un matériel démodé ou pratiquement irremplaçable ni le coût de reconstruction spéciale de ce matériel.

L'indemnisation en « valeur à neuf » ne sera due que si la reconstruction en ce qui concerne les bâtiments ou le remplacement en, ce qui concerne le mobilier ou le matériel, est effectuée dans un délai de deux ans à partir de la date du sinistre. La reconstruction devra obligatoirement être effectuée sur l'emplacement du bâtiment sinistré, sans modifications significatives.

L'indemnité en « valeur à neuf » sera limitée, dans le cas où le montant des travaux et des dépenses qui figurent sur les factures de l'assuré est inférieur à la valeur d'usage par l'expert, l'assuré n'aura pas le droit à l'indemnisation.

Si la reconstruction s'effectue dans une période supérieure à deux ans ou sur le terrain de l'ancien bâtiment, l'indemnisation ne sera pas en valeur à neuf mais en valeur vénale.

Si le capital garanti est supérieur à la valeur d'usage, l'excédent du capital sera affecté à la garantie de la dépréciation (différence entre la valeur à neuf et la valeur d'usage) l'assuré aura droit alors à une indemnité complémentaire calculée en réduisant le montant de la dépréciation afférente aux biens sinistrés dans la proportion existant entre l'excédent ci-dessus et la dépréciation sur l'ensemble de l'article.

8.3. La convention pertes indirectes ⁵¹

Au titre de cette convention, L'assureur garantit l'assuré contre les pertes indirectes qu'il peut être amené à supporter à la suite d'un sinistre incendie ou explosions ayant causé aux biens assurés des dommages couverts par le présent contrat.

Cette garantie ne s'applique en aucun cas aux risques de responsabilités, aux garanties des accidents d'origine interne aux appareils électriques, des tempêtes, de la grêle et de la

⁵¹ Condition générale du contrat d'assurance, op.cit., P64

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

neige sur les toitures, des attentats et des risques spéciaux.

En cas de sinistre, l'assureur paiera à l'assuré une somme égale au pourcentage convenu aux conditions particulières de l'indemnité qui lui sera versée au titre du présent contrat pour les dommages causés aux bâtiments, matériel et marchandises.

Tableau N° (II, 01) : tableau des garanties de la multirisque habitation

Garanties / événements assurés	Biens- responsabilités- dommages	Capitaux assurés par sinistre
Incendie et risques annexes	<ul style="list-style-type: none"> - bâtiments/ risque locatif - mobilier personnel - limitation particulière bijoux, fourrures, argenterie...déclarés dans le contrat - responsabilité locative - recours des voisins et des tiers - privation de jouissance/ perte de loyer 	<ul style="list-style-type: none"> - à concurrence du montant réel des dommages dans la limite des capitaux fixés au contrat et la valeur de reconstruction au jour du sinistre vétusté déduite valeur de remplacement à concurrence des capitaux fixés au contrat - à concurrence de 50% du capital assuré sur la base des factures d'achat - 500 000 DA - 1 000 000 DA - Une année de loyer avec un maximum de 500 000 DA
Tempêtes, orages, ouragans, cyclones et grêle	<ul style="list-style-type: none"> - Bâtiments - Mobilier personnel et embellissement - Privation de jouissance 	<ul style="list-style-type: none"> - 60 000 DA par année d'assurance avec franchise de 1 000 DA

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

Responsabilité civile de simple particulier ou chef de famille	<ul style="list-style-type: none"> - Dommages corporels - Dommages matériels 	<ul style="list-style-type: none"> - Illimité - 100 000 DA avec franchise de 1 000 DA
Dégâts des eaux	<ul style="list-style-type: none"> - Bâtiments - Mobilier personnel, embellissement - Responsabilité locative - Recours des voisins et des tiers - Privation de jouissance/ perte de loyer - Infiltrations accidentelles à travers balcons, terrasses ou toitures (moyennant majoration de 25% de la prime DDE) 	<ul style="list-style-type: none"> - Montant des dommages - Capital fixé aux conditions particulières - A concurrence du montant des dommages - 100 000 DA - Une année de loyer avec un maximum de 500 000 DA - A concurrence du montant des dommages dans la limite du capital garanti
Vol	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilier personnel - Limitation particulière Bijoux, fourrures, argenterie et orfèvrerie à condition que ces objets soit déclarés dans le contrat - Extensions : détérioration immobilière 	<ul style="list-style-type: none"> - Capital fixé aux conditions particulières - Valeur fixée aux conditions particulières arrêtée sur la base des factures d'achat - A concurrence du montant des dommages
Bris de miroirs et de glaces		<ul style="list-style-type: none"> - A concurrence du montant des dommages
	<ul style="list-style-type: none"> - Frais de démolition et de déblais 	<ul style="list-style-type: none"> - Limité à 05% du montant de l'indemnité

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

Garanties complémentaires	<ul style="list-style-type: none">- Frais de déplacement et de remplacement- Honoraires d'expert- Pertes indirectes	<ul style="list-style-type: none">- Limité à 05% de l'indemnité avec un maximum de 2 000 DA- Limité à 05% du montant de l'indemnité- Limité à 10% du montant de l'indemnité
---------------------------	---	---

Source : document interne de la SAA

Section 03 : la gestion des sinistres de l'assurance multirisque habitation

Dans cette section on va définir le sinistre et donner les obligations de l'assuré en cas de survenance de sinistre, et on va parler de l'expertise en mettant le point sur son rôle et sur les éléments qui la constitue.

1. Définition d'un sinistre

C'est la survenance d'un risque garanti avant sa date d'échéance. En assurance multirisque habitation il y a deux types de sinistre :

- Ceux dont l'assuré est victime et pour lesquels il va réclamer une indemnisation.
- Ceux dont l'assuré est responsable et pour lesquels son assurance indemnise les dommages.

1.1. Les sinistres dans lesquels l'assuré est une victime

C'est les sinistres de dommage, ils concernent tous les biens que vous possédez et qui ont été touché par un des événements contenue dans le contrat (l'incendie et les risques annexes, dégâts des eaux, bris de glace, vol...) et l'assureur indemnise l'assuré à la valeur réelle des objets détruit dans le sinistre.

1.2. Les sinistres dans lesquels l'assuré est responsable

En ayant souscrit la garantie responsabilité civile, il suffit de déclarer les circonstances du sinistre et ses conséquences, l'assureur estimera la valeur du sinistre et procédera à l'indemnisation le ou les tiers auxquels le sinistre a été causé.

2. Les obligations de l'assuré en cas de sinistre

En cas de réalisation d'un sinistre, l'assuré doit présenter à l'assurance :

2.1. La déclaration du sinistre ⁵²

L'assuré doit, dès qu'il a connaissance d'un sinistre, et au plus tard dans les sept (07) jours, sauf cas fortuit ou de force majeure, donner avis par écrit, de préférence par lettre recommandée, ou verbalement contre récépissé, au siège social de l'assureur ou chez son représentant indiqué aux conditions particulières. Le délai de déclaration de sinistre s'il s'agit d'un vol, est réduit à trois (03) jours ouvrables. Il doit en outre :

- User de tous les moyens en son pouvoir pour en arrêter les progrès, sauver les objets assurés et veiller à leur conservation.
- Il doit en outre dans les plus brefs délais indiquer la date, la nature, les circonstances et le lieu du sinistre mais aussi les causes connus ou présumés du sinistre, le montant approximatif des dommages.
- Fournir à l'assureur, un état estimatif, certifié sincère et signé par lui, des objets assurés, détruits et sauvés.
- Communiquer sur simple demande de l'assuré tous les documents nécessaires à l'expertise.
- En cas de vol ou de perte et dès qu'il en a pris connaissance, aviser immédiatement et au plus tard dans un délai de 24 heures les autorités locales de police ou toute autre autorité compétente en la matière, déposer une plainte au parquet si l'assureur le demande.
- Transmettre à l'assureur tous avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui seraient adressés, remis ou signifiés à lui-même ou à ses proposés concernant un sinistre susceptible d'engager une responsabilité couverte par le présent contrat.
- En cas de dommages causés à des tiers, déclarer les noms et adresses des lésés, ceux des témoins et, éventuellement de l'auteur responsable, l'importance et la nature du sinistre et, d'une manière générale, donner tous renseignements utiles à l'appréciation des responsabilités encourues et des réparations éventuellement dues.

2.2. Formulaire de déclaration de sinistre

En cas de survenance d'un sinistre couvert par l'assurance multirisque habitation la compagnie d'assurance demande des pièces justificatives afin de prouver la réalisation du sinistre et aussi obtenir une indemnisation.

⁵² Condition générale du contrat d'assurance, op.cit., P19-20

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

Le plus important et de ne pas oublier les délais de déclaration qui sont de 24 heures en cas de vol et de 48 heures pour les autres sinistres.

La déclaration de sinistre est généralement écrite et elle doit impérativement contenir les éléments suivants :

- le nom et le prénom de la personne sinistré.
- Le numéro du contrat d'assurance.
- La date de validité du contrat.
- la description détaillée du sinistre.
- Une liste détaillée de tous les objets perdus ou endommagés accompagnée des justificatifs permettant de prouver l'existence et la valeur des biens (facture et photos).

3. L'expertise

Après un sinistre l'expertise est souvent nécessaire, l'expertise n'est pas obligatoire dans chaque sinistre, généralement c'est à l'initiative de l'assureur et cela dépend de l'enjeu financier du dossier du sinistre.

3.1. Le rôle de l'expert en cas de sinistre

Généralement, l'expert se déplace sur les lieux pour constater les dégâts et essayer de déterminer les causes du sinistre.

Il peut aussi faire son constat à partir de photos, sans se rendre personnellement sur le lieu du sinistre.

Il rédige un rapport d'expertise. Le rapport sert de base à l'assurance pour proposer une indemnisation.

Le rapport doit indiquer notamment les éléments suivants :

- Identifier les biens endommagés, détruits ou volés.
- Déterminer les circonstances du sinistre.
- Décrire les dommages, évaluer la vétusté des biens et fixer le montant des réparations.
- Préconiser des mesures conservatoires, le cas échéant.
- Indiquer les modalités de remise en état (remplacement ou réparation des biens endommagés).⁵³

⁵³ <https://www.exal.dz/L'expertise.html> Consulté le 07/09/2022 à 00h58

3.2. Détermination des circonstances du sinistre

L'expert dans la multirisque habitation, se rend dans le logement de l'assuré pour réaliser une enquête sur l'ampleur des dégâts et les causes de réalisation du sinistre, cette enquête a pour but de définir si toutes les conditions fixées par l'assuré ont été respectées afin de pouvoir bénéficier de toutes les garanties et de leurs indemnités.

3.3. Identification des biens endommagés et évaluations des dommages

L'expert commence par réaliser un inventaire complet des biens endommagés, évaluer pour chacun d'eux le montant des dommages qu'ils ont subi et par conséquent il fixe la base de remboursement. Il peut entre-autre :

- Appliquer un taux de vétusté sur la valeur du bien garantie.
- Favoriser un remplacement à neuf ou une réparation.

L'évaluation des dommages et la détermination de l'indemnité due à l'assuré dépendront tout d'abord de la nature des garanties.

3.4. Rapport de l'expert

A l'issue de son intervention, l'expert en assurance habitation rédige un rapport d'expertise qui contient impérativement certains éléments comme les circonstances du sinistre, la liste des biens endommagés, l'évaluation des dégâts subis ainsi que les conditions de remise en état (réparation ou remplacement) qu'il remet à l'assureur, ce rapport sert de base à l'indemnisation donnée par l'assureur. Il permet aussi de savoir si les dommages font bien partie des garanties souscrites au contrat de l'assuré.

4. L'indemnisation

L'indemnisation d'un sinistre en assurance multirisque habitation ne se limite pas aux pièces justificatives remises par l'assuré à son assureur le jour de déclaration du sinistre mais il se base aussi sur le rapport d'expertise fourni par l'expert.

Après la réception de PV d'expertise l'assureur ouvre le dossier d'indemnisation.

4.1. Le dossier d'indemnisation

Dans le dossier envoyé à l'assureur, il faut joindre une liste détaillée des dommages, en y ajoutant toutes les preuves existantes possibles : factures, bon de garantie, témoignages de voisins, photos des biens et des dommages causés.

4.2. Montant de l'indemnisation

Dans les petits sinistres, l'assureur propose une indemnisation au vu du dossier produit, mais quand les dégâts sont plus importants, il sollicitera l'intervention d'un expert pour évaluer les dommages.

Si le montant proposé ne convient pas à l'assuré, il peut demander une deuxième expertise convoquer. Si après la deuxième expertise il n'y a pas d'entente sur le montant de l'indemnisation il y a lieu de un troisième expert désigné par les deux parties ou par le tribunal, qui donnera le verdict final. Les frais sont généralement partagés par les deux parties.

Au-delà de l'évaluation proprement dite, le montant de l'indemnisation dépend des conditions prévues dans les contrats.

Pour les immeubles, le remboursement se fait le plus souvent par le coût de reconstruction ou des réparations tout en déduisant un coefficient de vétusté au prorata de l'ancienneté de l'immeuble.

Si l'assuré a souscrit une assurance valeur à neuf, plus cher, il percevra une compensation supplémentaire (25% de la valeur de reconstruction) mais une partie des frais restera à la charge de l'assuré si son bien est ancien et si le coefficient de vétusté est supérieur à ce moment.

Pour les meubles, il recevra une compensation égale à la valeur de remplacement tout en déduisant la vétusté des meubles. Dans tous les cas, le montant de l'indemnité ne dépassa pas la valeur globale du meuble assuré c'est pour cela qu'il faut toujours réévaluer la capital déclaré.

4.3. Paiement de l'indemnité en cas de sinistre

Le paiement de l'indemnité est effectué dans un délai de trente jours et plus, à compter de la date du dépôt du rapport définitif de l'expert, de l'accord des parties ou de la décision judiciaire devenue exécutoire. Ce délai, en cas d'opposition, ne court que du jour de la main levée. Au-delà du délai de règlement visé ci dessus, l'assuré peut réclamer outre l'indemnité due les dommages et intérêts.⁵⁴

En présence d'un sinistre, l'assuré doit systématiquement prendre toutes les mesures de sauvegarde permettant de limiter l'importance du sinistre. Pour cela, il ne tardera pas à

⁵⁴ Condition générale du contrat d'assurance, op.cit., P23

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

faire intervenir les artisans compétents pour mettre fin au désordre (plombier, serrurier, couvreur..).

En présence de réaction dans les délais les plus brefs, l'assureur pourra invoquer une exclusion de garantie. Cette exclusion permettra à l'assureur de dissocier le sinistre indemnisable du sinistre imputable à l'absence de réaction de l'assuré.⁵⁵

❖ Récupération des objets volés ⁵⁶

En cas de récupération de tout ou partie des objets volés à quelque époque que ce soit, assuré doit en aviser immédiatement l'assureur par lettre recommandée.

Si la récupération des objets l'a été avant le paiement de l'indemnité, l'assuré doit en reprendre possession et l'assureur n'est tenu qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que l'assuré a pu exposer utilement ou avec l'accord de l'assureur pour la récupération de ses objets.

Une fois l'indemnité payée, l'assureur devient, par contre, de plein droit propriétaire des objets récupérés. Toutefois, l'assuré a la faculté d'en reprendre possession moyennant la restitution de la différence entre l'indemnité reçue et une indemnité définitive calculée.

L'exercice de cette faculté est subordonné à la condition que l'assuré notifie sa décision de reprise à la société dans les trente jours suivant celui où il a eu connaissance de la récupération.

⁵⁵ André Martin, les techniques d'assurance, 2ème édition DUNOD, paris, 26/08/2015,p.115

⁵⁶ Condition générale du contrat d'assurance, op.cit., P23-24

Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie

Conclusion du chapitre

Le contrat multirisque habitation est une assurance complète qui protège les biens mobiliers et immobiliers de l'assuré mais aussi les membres de sa famille par rapport aux dommages qu'ils infligent aux tiers et cela avec la garantie responsabilité civile.

Son appellation vient du fait qu'elle couvre plusieurs risques à la fois. Même si elle n'est pas obligatoire, elle peut être exigée en location ce qui fait que les locataires sont couverts, mais beaucoup de propriétaires en sont dépourvus.

Pour souscrire une assurance multirisque habitation, il faut fournir certains documents à l'assureur pour qu'il puisse estimer les risques qu'il couvre et pour savoir les garanties à accorder à chaque assuré.

S'il y a survenance d'un sinistre l'assuré doit se manifester auprès de son assureur pour déclarer les dommages subis mais aussi les circonstances et les conséquences du sinistre afin de recevoir l'indemnisation après la confirmation des conditions présentes dans le contrat.

**Chapitre III : étude de cas de
l'assurance multirisque habitation
au sein de la compagnie algérienne**

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

Introduction

La SAA a été créée après l'indépendance de l'Algérie, son organisation hiérarchique est subdivisée en trois niveaux à savoir la direction générale, la direction régionale et le réseau de distribution

La SAA est une entreprise à caractère commercial qui pratique toutes les opérations d'assurance tel que la multirisque habitation, qui couvre de nombreux risques et dommages causés au patrimoine familial (habitation, mobilier) et leurs contenus (meubles, électroménagers, aménagement intérieur) sous la surveillance et le contrôle du ministre des finance

La SAA est une société ou compagnie qui reçoit une clientèle très diverse, allant de collectivités locales aux particuliers en passant par des entreprises publiques ou privées.

La promulgation de la loi 95-07 a poussé la SAA à consolider des avantages en matière de réseau de distribution, de formation des ressources humaines et de réorganisation de ses activités dans le but d'atteindre des degrés de compétitivité pour assurer sa pérennité dans un cadre concurrentiel.

Dans ce chapitre, on va mettre l'accent sur les éléments qui constituent un contrat d'assurance multirisque habitation et cela en approfondissant tout ce qui a été cité dans le deuxième chapitre après avoir pratiqué le stage pratique à la SAA ce qui nous a permis de comparer les connaissances théoriques à celles pratiques.

Ce chapitre contiendra trois sections : la première portera sur la présentation de l'organisme d'accueil, la seconde sur un exemple de souscription et d'indemnisation d'un contrat d'assurance multirisque habitation et enfin la troisième section portera sur une enquête auprès des citoyens au sujet de la MRH.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil SAA

La SAA a connu une évolution au fil des années et couvre plusieurs branches.

1. Historique de la SAA

La société nationale d'assurance « SAA » a été créée par le décret du 12 décembre 1963 sous forme de société mixte, 61% du capital était détenu par l'Algérie et 39% par l'Égypte parce que l'Algérie après l'indépendance n'avait pas les moyens nécessaires pour créer la compagnie d'assurance toute seule.

La SAA a suivi un parcours fluctueux, dans le processus de nationalisation la SAA est officiellement devenue à 100% une société algérienne et cela le 27 mai 1966 par l'ordonnance n°66-127 dans le cadre du monopole de l'État sur les opérations d'assurance. Cependant même après la nationalisation certaines compagnies d'assurance ont continué à suivre le régime colonial.

En 1973, les intermédiaires privés d'assurance ont intégré les compagnies d'assurance algériennes en tant que fonctionnaires ou salariés.

En janvier 1976, la SAA s'est spécialisée dans les risques simples comme l'assurance automobile, l'assurance vie et les risques particuliers commerçants et artisans et cela à cause de la spécialisation des entreprises d'assurance.

C'est à la suite de cette spécialisation que la SAA s'est impliquée au plus haut point dans tout le territoire y compris les frontières pour se rapprocher de l'assuré d'une part et aussi développer le plein emploi de l'autre.

Avec l'arrivée des changements économiques, la SAA est devenue une société par action le 27 janvier 1982. Ce changement a conduit à la levée de la spécialisation et à la pratique de différentes natures ce qui a conduit à l'élargissement de son champ d'activité et à couvrir les autres risques comme les risques du domaine agricole.

En février 1989 la société nationale d'assurance s'est transformée en EPE (entreprise publique économique) au capital de 80 000 000 DA et cela dans le cadre de l'autonomie des entreprises.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »



la SAA applique l'ordonnance 95/07 du 13 Janvier 1995 qui est complétée et modifiée par la loi N°06/04 conduisant à :

- L'entrée des investisseurs nationaux et étrangers sur le marché
- La réimplantation des intermédiaires privés (agents généraux, courtier, bancassurance).
- La séparation des assurances de personnes par rapport à celles de dommages.
- L'agrément des compagnies d'assurance privées et étrangères soumises au droit algérien
- L'instauration des outils de contrôle du marché
- Création de la commission de supervision des assurances

En 1997, Refonte de l'organisation du réseau qui est devenu une organisation tournée vers la performance mais aussi la rémunération des agences directes sur la base de leurs performances opérationnelles.

En 2003, Nouveau découpage régional et introduction de l'ERP ORASS et développement d'un système d'information adapté aux besoins de la SAA.

En 2004, Réorganisation structurelle, création de division par segment de marché afin de booster la productivité.

La fin du mandat de la SAA en tant que gestionnaire du FSI et création du Fond de Garantie automobile « FGA ».

En 2010, la séparation des assurances de personnes de celles de dommages.

En 2011, augmentation du capital social de la SAA qui a atteint 20 Milliards DA.

En 2015, Lancement du programme de changement du Réseau, la SAA se lance dans la diversification de son portefeuille par le développement des branches hors automobile.

En 2016, le changement du siège social, une tour intelligente qui renforce la compagnie dans sa dynamique commerciale.

En 2017, la SAA fait grimper son Capital social à 30 Milliards de DA soit 275 Millions de Dollars ce qui la laisse présenter les indicateurs les plus élevés du marché.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

En 2018 :

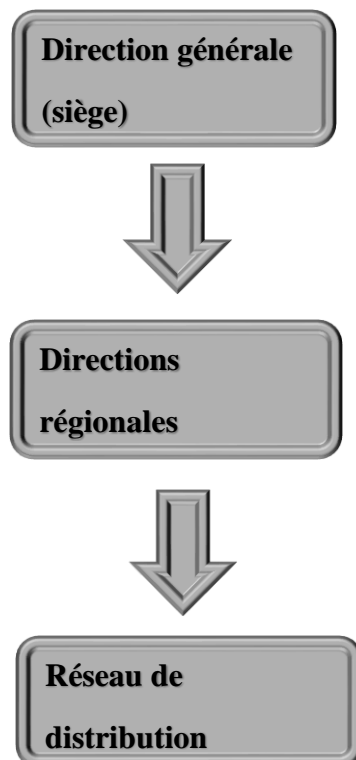
- signature de la convention Cadre de partenariat qui a induit lancement des bureaux de souscription au niveau des showrooms Renault
- Signature de la convention avec MERILCO qui concerne la branche automobile (base de données de lutte contre la fraude).
- Mise en place d'un site spéciale pour une plateforme de gestion des sinistres automobile.
- Relookage de 68 agences et aménagement de 17 agences.

2. L'organisation hiérarchique de la SAA

L'organisation hiérarchique de la SAA dirigé par un PDG (président directeur général) et divisé comme suit :

- La direction générale ;
- La direction régionale ;
- Le réseau de distribution

Figure N° (III, 01) : la structure organisationnelle de la SAA en générale



Source : établi par nos soins à partir des documents de la SAA

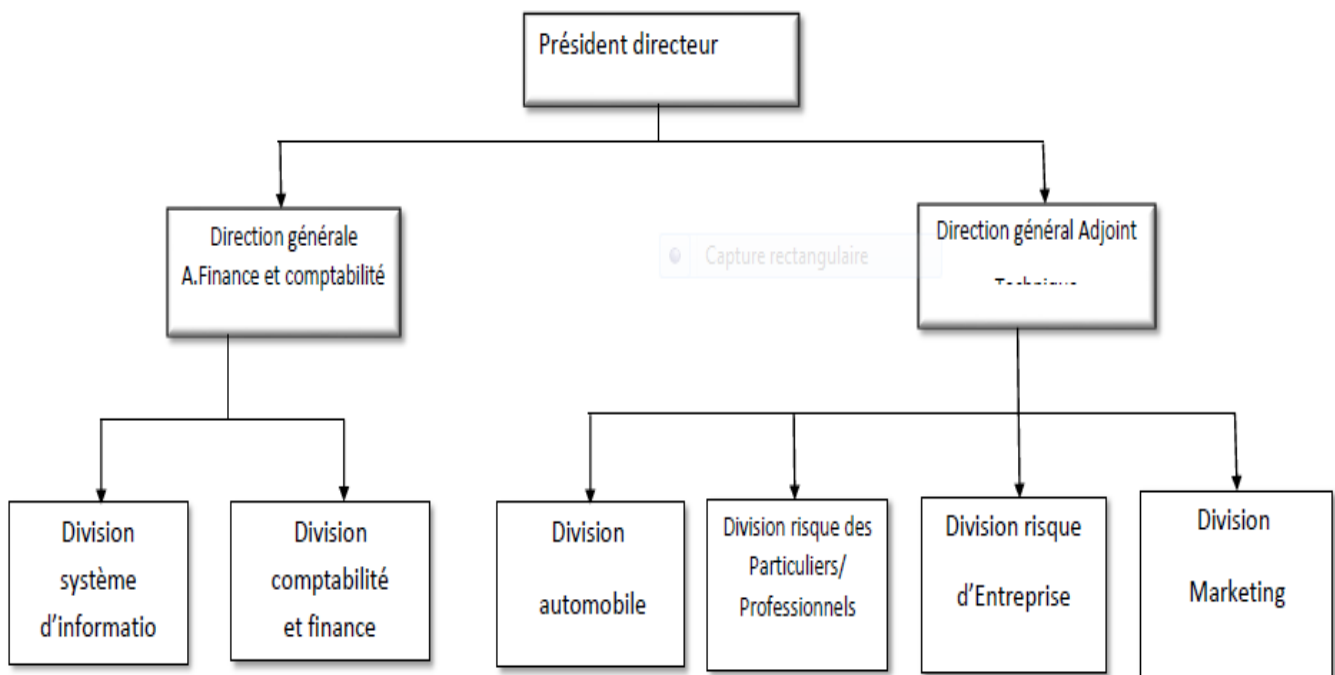
Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

2.1.La direction générale (le siège)

La direction générale constitue la cellule centrale ayant pour but la synthèse des objectifs attendus au cours de l'exercice par l'ensemble des directions régionales, que ce soit en production ou en sinistre.

Le siège ne s'occupe pas que de l'exploitation des résultats mais il réalise aussi des contrôles, s'occupe de la production, dirige et conseille les agences via les directions régionales.

Figure N° (III, 02) : L'organigramme de la direction générale



Source : Document interne à l'agence SAA 2020

Source : document interne de la SAA

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

2.2.La direction régionale

La direction régionale est placée sous la responsabilité d'un directeur régional chargé du développement du chiffre d'affaire et de la gestion du portefeuille de l'entreprise à travers l'assistance au réseau, la visite périodique de la clientèle, la recherche de nouveaux clients et la surveillance du portefeuille.

Il est secondé par un directeur régional adjoint qui est chargé de l'assister dans la gestion courante et dans la coordination des activités et des structures internes de la direction régionale.

Donc on peut considérer les directions régionales comme intermédiaire entre le siège et ses agences. La direction régionale endosse deux fonctions, l'une administrative et l'autre technique :

- ✓ **Fonction Administrative** : c'est le partage territorial de chaque agence et mettre à leur disposition tout le matériel et le mobilier nécessaire à leur bon fonctionnement ;
- ✓ **La fonction Technique** : c'est assister les agences pour les affaires dépassant leur pouvoir de gestion et le contrôle strict de la tarification et des règlements en matière de sinistre.

2.2.1. Les départements :

La direction régionale contient plusieurs départements tels que :

2.2.1.1.Département Incendie, Accident, Risques Divers (IARD)

Il a pour mission de :

- Promouvoir et développer tous les risques d'entreprise, particuliers, professionnels dans les branches incendie, pertes d'exploitation, responsabilité civile, risques divers et transport sous le contrôle des divisions et directions centrales.
- Aider les agences dans l'exploration et la négociation des affaires importantes, particulières ou spécifiques.
- Réaliser et établir les contrats pour le compte des agences directes et des intermédiaires dans la branche IARD.
- Gérer les affaires de contentieux liées à la production et aux sinistres relevant de branches IARD.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »



- Tenir les registres réglementaires de production et de sinistres.
- Tenir les comptes échéanciers des contrats.
- Participer à l'élaboration des comptes et du bilan techniques.
- Contrôler et superviser tous les états de sortie informatiques élaborés par les agences et les intermédiaires ainsi que tous les documents remis du réseau.

2.2.1.2.Département assurance automobile

Il a pour mission de :

- Promouvoir et développer, sous contrôle de la division et direction centrale automobile tous les risques importants ou spécifiques dans la branche automobile.
- Assister les agences dans la prospection et la négociation des affaires importantes, particulière ou spécifiques.
- Etablir les contrats importants ou spécifiques pour le compte des agences et des intermédiaires.
- Contrôler la rédaction et la tarification des contrats automobile élaborés par les agences et les intermédiaires.
- Gérer les sinistres matériels importants ou particuliers ainsi que tous les sinistres corporels et tous les recours.
- Gérer les affaires contentieuses liées à la production et aux sinistres relevant de la branche automobile.
- Tenir les registres de production et de sinistre.
- Tenir les fiches échéanciers des contrats.
- Participer à l'élaboration des comptes et du bilan techniques.
- Contrôler et superviser tous les états de sorties informatiques périodiques, élaborés par les agences, intermédiaires ainsi que tous les documents remis du réseau.
- Elaborer les différentes statistiques et tenir le fichier « production » ainsi que le fichier « client ».

2.2.1.3.Département commercial

Il a pour mission de :

- Procéder aux études de marché local et à l'évaluation de son potentiel de la région et définir les cibles de clientèles pour les agences rattachées à la direction régionale.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »



- Encadrer le réseau commercial et le soutenir dans les actions commerciales qu'il développe en relation avec les départements techniques.
- Veiller à l'analyse du portefeuille et proposer les actions à entreprendre en vue du développement des affaires.
- Être à l'écoute des réclamations et répondre aux plaintes des assurés.
- Déterminer les objectifs commerciaux et suivre leur réalisation.
- Participer à la représentation de l'entreprise dans les manifestations régionales et autres opérations de communication réalisées dans le périmètre d'action de la direction régionale.
- Développer les moyens de communication et les supports d'information.
- Animer le réseau commercial.
- Participer aux procédures de collectes des informations utiles en liaison avec les plans définis par la division marketing.
- Promouvoir une image cohérente de l'entreprise.
- Contribuer à la réalisation d'une combinaison étroite entre les données contextuelles locales avec les plans de développement de l'entreprise.
- Promouvoir l'action commerciale, sous toutes ses formes, en ayant soin de veiller à l'articulation des systèmes et des modes opératoires (segment de marché, clientèle ciblée, évaluation des besoins, etc.).
- Développer l'émergence d'un avantage concurrentiel face aux concurrents (flexibilité, accueil...) pour assurer un positionnement local plus performants.
- Veiller au comportement et aux relations des « guiches » face à la demande pour améliorer les sens de communication au sein du réseau et faciliter l'adhésion du client au choix des produits.
- Contrôler de façon permanente les niveaux de réalisation des objectifs et mettre en œuvre les actions de rattrapage pour les retards éventuels.

2.2.1.4. Département Finance et Comptabilité

Le service finance s'occupe des recouvrements et le service comptabilité s'occupe de la comptabilité générale.

Chacun des services du département finance et comptabilité joue un rôle différent :

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

a) Service comptabilité

- Contrôle et comptabilise les décades financières.
- Rapproche les chiffres comptables aux chiffres du département production et à ceux du département contentieux.
- Analyse les soldes du grand livre à la fin de chaque exercice.

b) Service finance

On trouve dans le service finance plusieurs sections :

✓ Section recouvrement

- Enregistre les primes encaissées et celles impayées.
- Tient le fichier client de l'agence.
- Analyse le compte client.

✓ Section mandatement-ordonnancement

- Etablie les chèques sur ordre des différents services pour le règlement des charges d'exploitation de l'unité et le paiement des sinistres dépassant la capacité de l'agence.
- Arrête à la fin de chaque journée le bordereau chèque émis pour dégager les dépenses effectuées.

✓ Section trésorerie

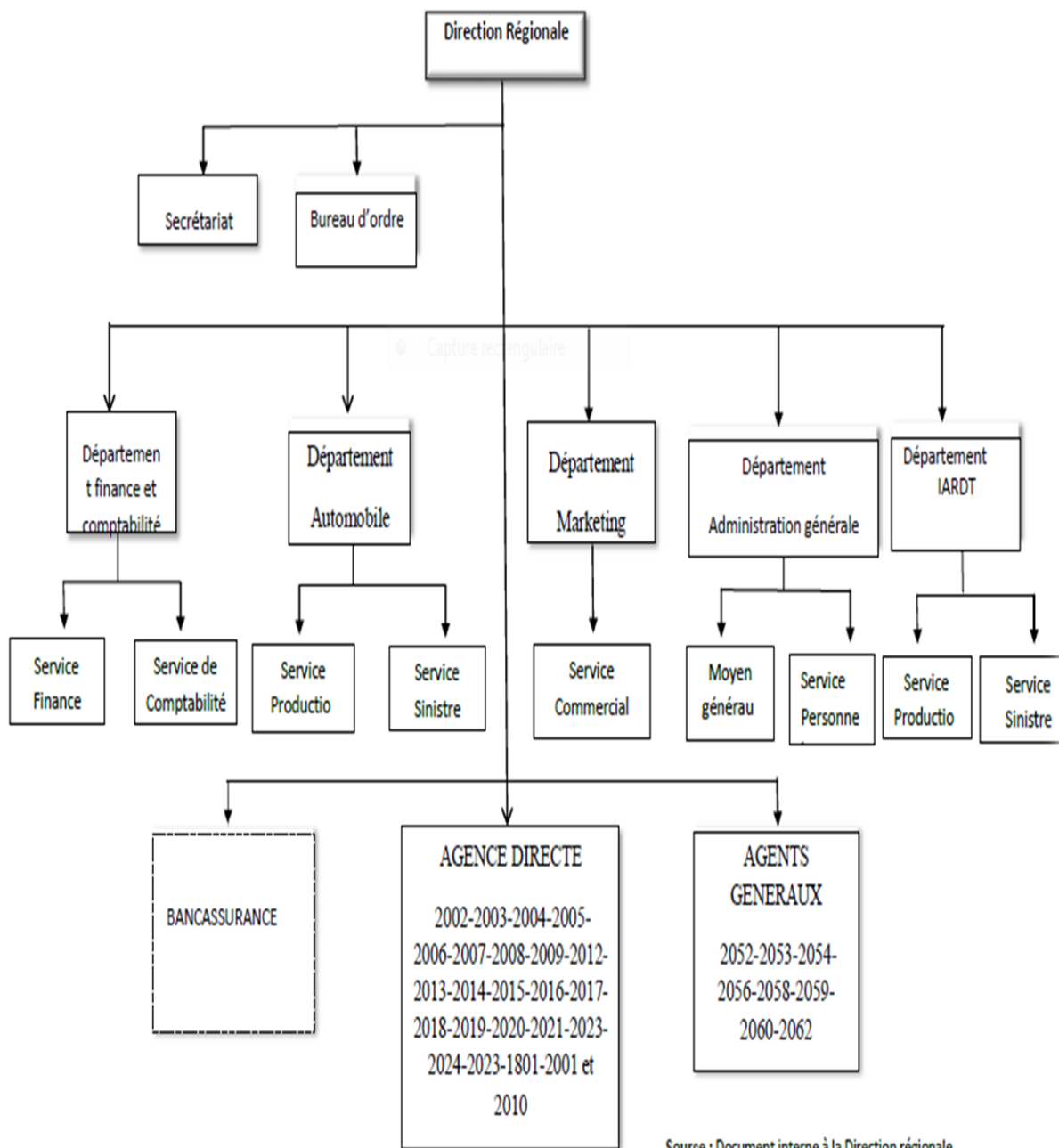
- Dépose les chèques à la banque pour encaissement.
- Enregistre tous les mouvements de la trésorerie.
- Suit la situation financière quotidiennement
- Etablie mensuellement les états de rapprochement.

2.2.1.5.Département Administration Générale (DAG)

La direction de ce département ainsi que celui de finance et comptabilité n'est possible que dans les grandes directions régionales qui réalisent un chiffre d'affaire important et qui disposent d'un vaste réseau et d'un effectif important.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

Figure N° : (III, 03) : organigramme de la direction régionale de la SAA



Source : Document interne à la Direction régionale

Source : document interne de la SAA

2.2.2. Les agences (agences de distribution)

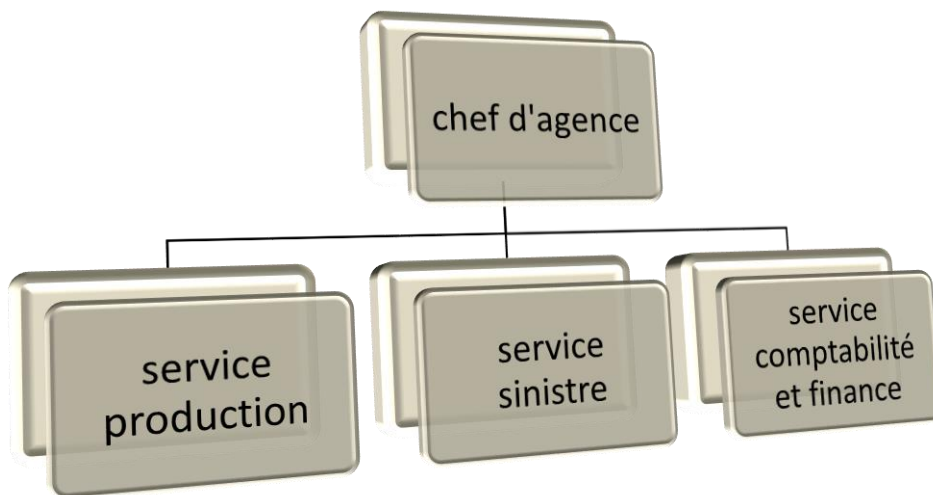
Elles sont la structure de base de l'entreprise ; c'est-à-dire que c'est à travers elles que s'exercent les relations commerciales avec la clientèle. Elle a pour mission principale le développement du chiffre d'affaire et la gestion des relations contractuelles avec les assurés.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

A ce titre, elles sont chargées de la recherche de la clientèle, la souscription des contrats, la gestion des sinistres et des prestations, des encaissements des primes, la gestion comptable et financière et la préservation du patrimoine, tout ça dans la limite des pouvoirs techniques et financiers qui lui sont conférés.

Chaque entreprise est composée de trois services qui sont : service production, service sinistre et service comptabilité.

Figure N° (III, 04) : organigramme de l'agence



Source : document interne de la SAA

2.2.2.1. Service production

C'est un service très important dans une compagnie, il gère les souscriptions des contrats, la tarification, la rédaction et le renouvellement des contrats

- Visiter les risques proposés à l'assurance.
- Faire les propositions, les contrats et les avenants
- Encaisser les primes relatives aux contrats.
- Tenir les registres réglementaires de production
- Tenir les fiches échéancier des contrats
- Envoyer aux assurés les avis d'échéancier mensuels

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

- Définir et suivre le budget d'une structure

2.2.2.2. Service sinistre

Ce service est considéré comme étant le noyau du métier d'assurance, puisque les clients achètent des engagements de se faire indemniser au plus vite et dans les meilleures conditions s'ils subissent un sinistre. C'est là qu'on constate la compétence, l'honnêteté, l'efficacité et l'humanité des assureurs.

Après la réception de chaque déclaration de sinistre, l'assureur doit ouvrir un dossier et l'enregistrer. Il doit en accuser réception et informer clairement et complètement l'assuré des documents et informations qui lui sont nécessaires pour déterminer le montant de l'indemnisation à régler.

Dès que l'ouverture du dossier, une évaluation du coût final probable doit être déterminée, elle tient compte des renseignements contenus dans la déclaration et par la suite, des autres éléments qui constituent le dossier comme des rapports d'expertise, des procès-verbaux...

Dans cette estimation le rédacteur sinistre doit :

- Connaître tous les textes de loi concernant la déclaration des sinistres, les coûts des soins médicaux, des réparations et des reconstructions.
- Enregistrer les déclarations de sinistre ainsi que les rapports d'expertises.
- Gérer les sinistres et les recours des victimes et les indemniser vers la fin.

2.2.2.3. Service comptabilité et finance

Le service comptabilité se charge de l'encaissement des recettes provenant du service production et du paiement des dépenses de fonctionnement quotidien ou alors des dépenses de règlement des sinistres ce qui lui impose la gestion journalière de la trésorerie.

Le responsable de service finance il doit non seulement connaître les règles du métier mais en plus, les particularités du droit comptable que la loi impose à une compagnie d'assurance.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

Chargé surtout du contrôle comptable, il vérifie en permanence l'étendue des engagements de la compagnie et vérifie également que les actifs du bilan sont suffisants pour y faire face.

Le service comptabilité et finance contrôle les activités des autres services dont il suit l'évolution en termes de chiffre d'affaires, d'encaissement des opérations et pour ça il doit respecter les normes fixées par la loi et la direction générale.

Il doit aussi tout suggérer de telle sorte à simplifier la gestion de la société, réduire les frais et améliorer les résultats. Ce qui implique le suivi des résultats des services sinistres et production, il joue donc là un rôle de contrôle de gestion.

Encaisser les primes.

Comptabiliser toutes les activités comptable et financière.

Suivre les encaissements « recette » et les versements « dépenses » de l'agence.

3. Objectifs et but de la création de la SAA

- Amélioration constante de la qualité de service au profit de sa clientèle par l'accélération du rythme des indemnisations et la qualité de l'accueil dans ses agences
- Maintenir la croissance du chiffre d'affaire.
- Améliorer le niveau de formation des cadres.
- Modernisation du système de gestion et d'information.
- Faire une extension de ses canaux de distribution.
- Consolider sa position de premier rang du marché national.

4. Les missions de la SAA

La SAA a pour missions de :

- Développer les activités de l'entreprise dans les régions de leurs activités techniques, financières, comptables, ressources humaines et patrimoine des agences qui leur sont rattachées.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

- Gérer les moyens logistiques nécessaires au bon fonctionnement de ses services et de ses agences et notamment de veiller par tous moyens à la protection et à la préservation du patrimoine qui leur est affecté.
- Suivre et coordonner les affaires contentieuses introduites devant les juridictions relevant de sa compétence territoriale, en relation avec la direction du contentieux et de la réglementation des directions centrales concernées.
- Veiller à adapter les contrats aux caractéristiques locales des risques assurés et à les tarifier selon les règles de souscription et tarifaires fixées par l'entreprise car elle constitue un centre de profil et elle est responsables de ses résultat techniques et financiers et de son développement commercial.
- Superviser et assister au plan technique et commercial de l'agence implantée dans leur circonscription territoriale.

5. Les activités de la SAA :

Conformément à l'arrêté du 29 Mai 2005 modifiant l'arrêté du 6 Avril 1998 portant agrément de la Société Nationale d'Assurance, les produits commercialisés par la SAA sont :

- Assurance incendie et risque annexes.
- Assurance pertes d'exploitation.
- Assurance des risques de la construction.
- Assurance Transport.
- Assurance des Risques Agricoles.
- Assurances des risques des particuliers (professions libérales, collectivités, Vol, Bris de Glaces, Dégâts des eaux...).
- Assurances des responsabilités.
- Assurance-crédit, Caution.
- Assurance de personnes.
- Assurance Automobile.
- La Banque assurance.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »



Section 02 : La souscription et d'indemnisation d'un contrat d'assurance multirisque habitation

L'assurance a beaucoup évolué et maintenant il est possible d'assurer son logement contre plusieurs risques différents et cela grâce à l'assurance multirisque habitation et nous allons présenter un exemple type de souscription et d'indemnisation d'un dossier MRH.

1. Formulaire de déclaration des biens assurés

La multirisque habitation couvre les logements que ce soit une résidence principale ou secondaire, pour souscrire cette assurance il faut fournir à la compagnie d'assurance un certain nombre de document et il faut faire de même en cas de réalisation d'un sinistre.

Il faut faire évaluer par un expert tous les biens de valeurs (bijoux, pierres précieuses) détenus par le souscripteur.

1.1. Les documents à fournir pour souscrire une assurance multirisque habitation

Pour souscrire un contrat il suffit de s'adresser à un intermédiaire d'assurance, lors de la souscription, l'assuré est tenu 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 »⁵⁷

Le formulaire de déclaration porte sur :

- Les informations, personnelles de l'assuré.
- Sa situation juridique.
- Le nombre de pièces du logement ou la superficie de l'habitation.
- Le capital mobilier détenu par l'assuré.
- La situation et la catégorie de l'immeuble.
- La date d'effet : durant laquelle la note de couverture sera établie entre l'assuré et l'assureur. (Voir annexe n°01)

Ainsi, l'assureur sollicité doit remettre une proposition d'assurance.

- Une fiche d'information sur les prix et les garanties.

⁵⁷ L'article 15 de la loi n°06-04 du 20 février 2006 modifiant et complétant l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

- Un exemplaire du projet de contrat et de ses annexes ou une notice d'information détaillée.

1.2. Les informations à transmettre sur le logement

Autre que les documents administratifs, l'assureur demande des informations sur le logement à assurer :

- La nature du logement.
- L'adresse du logement.
- Qualité de l'assuré.
- Type d'habitation.
- Nombre de pièces du logement.
- La surface en mètre carré.
- Le nombre d'étages s'il s'agit d'une maison, ou l'étage auquel se situe votre logement s'il s'agit d'un appartement.
- La présence éventuelle d'annexes : garage, cave, parking, dépendance, véranda, piscine ou jardin.
- Les risques liés à l'environnement de logement.

2. Après la souscription

Une fois la souscription au contrat d'assurance habitation effectué, l'assureur remet plusieurs documents à l'assuré comme les conditions générales du contrat d'assurance multirisque habitation, les conditions particulières avec le numéro d'adhérent, l'adresse et la superficie du logement, le nombre de pièce et l'étage où il se situe, le détail des garanties) et enfin l'attestation d'assurance habitation.

3. Exemple de souscription et de gestion des sinistres d'un dossier multirisque habitation

Toutes agences pratiquent les opérations d'assurances automobiles, risque divers, ainsi que les assurances de bien et la vente des produits d'assurances avec toutes les garanties qui en résultent. Elles prennent en charge l'indemnisation des assurés en cas de réalisation d'un sinistre et tout ça dans les meilleurs délais.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

3.1. Souscription d'un contrat MRH

L'assuré doit présenter à son assureur toutes les informations relatives à son logement, et qui lui permettront de déterminer sa valeur et la valeur de son contenu (meubles, tableaux) et par conséquent le montant de la prime.

➤ Souscription d'un contrat MRH au sein de la SAA 2016 :

Nous présentons un contrat d'assurance à titre d'exemple (voir l'annexe 01), pour montrer comment se fait un contrat d'assurance multirisque habitation et sur quelle base se font les indemnisations : Notre exemple est porté sur :

Une assurance d'une habitation F4 dans un appartement dans une cité ou HLM dans la ville de Tizi-Ouzou (à noter que le client est propriétaire de la maison)

Contenant : 500.000.00 DA

- Contenu : 500.000.00 DA

- Valeur totale des glaces : 10.000.00 DA

- Superficie : 90 M²

Calcul de la prime d'assurance pour les garanties suivantes :

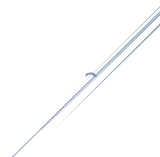
Incendie explosion	800.00 DA
Vol (marchandises/équipements)	500.00 DA
Dégâts des eaux	450.00 DA
Bris de glaces	40.00 DA
Responsabilité civil	50.00 DA
Extension : infiltration d'eaux à travers terrasse	112.50 DA
Dépannage à domicile	250.00 DA

La prime nette = \sum des garanties

$$= 800 + 500 + 450 + 40 + 50 + 112.50 + 250$$

$$= 2202.50 \text{ HT}$$

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »



La prime totale = prime nette + frais accessoires + TVA + autres taxes + timbres
= 2202.50 + 250 + 465.98 + 00 + 80
= 2998.48 TTC

3.2. Gestion des sinistres en assurances MRH

3.2.1. Déclaration d'accident « risques divers »

C'est un document qu'il faut remplir après la réalisation du sinistre où il faut citer les renseignements de l'assuré et celles des tiers et aussi les circonstances de réalisation du sinistre (voir l'annexe 02).

Tableau N° (III, 01) : déclaration d'accident

Assuré	Tiers ou victime
Nom et prénom : XXXX	Nom et prénom :
Adresse : Tizi-Ouzou	Adresse :
Date du sinistre : 30/03/2022	
Lieu du sinistre : Tizi-Ouzou	
Nature des dommages : infiltration	
Police N° : 1221005189	

3.2.2. Les circonstances de l'accident

Infiltration importante des eaux pluviales provenant de la cheminé et du balcon (voir l'annexe 02)

3.2.3. Rapport d'expertise

On trouve dans le rapport d'expertise la description des lieux, les causes et les circonstances du sinistre, la nature des dommages (voir l'annexe 03)

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

a) Description des lieux :

Le logement de type F4 qu'occupe en qualité de propriétaire monsieur XXXX est situé au premier étage d'un bâtiment en R+4 + sous-sol, sis à Tizi-Ouzou

b) Causes et circonstances du sinistre :

- Infiltration par la cheminé : détérioration des enduits aux plâtres et peintures sous le plafond et sur le mur du salon ont été provoqués par les infiltrations pluviales à travers la cheminé collectif du bâtiment.
- Infiltration par le balcon : détérioration des enduits aux plâtres et peintures sur les plafonds et les murs du couloir et de la chambre ont été provoqué par les infiltrations à travers le couloir collectif extérieur du bâtiment.

c) Nature des dommages

- Enduits aux plâtres
- Peintures

d) Etat descriptif et estimatif des dommages

C'est un document qui contient les calculs fait par l'expert pour calculer le montant de l'indemnité (voir l'annexe 04).

Tableau N° (III, 02) : état descriptif et estimatif des dommages

Libellés	unité	Qté	P.Unit	total	vétusté	montant
*infiltration le couloir extérieur collectif : - grattage de surfaces endommagées y compris le rebouchage des surfaces à l'enduit gélatineux et évacuation des gravats à la DP.	FF	3.00	2500,00	2500,00	0.00%	2500,00
-F/P enduit au platre sous plafond et sur murs	M ²	3.00	400,00	1200,00	10.00%	1080,00

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

-F/P Peinture satinée sous plafond	M ²	13.00	500,00	6500,00	10.00%	5850,00
-F/P peinture satinée sur murs	M ²	52.00	450,00	23400,00	10.00%	21060,00
** infiltration par la cheminée : -F/P enduit au plâtre sous plafond et sur murs	M ²	3.00	400,00	1200,00	10.00%	1080,00
-F/P peinture satinée sous plafond	M ²	21.00	500,00	10500,00	10.00%	9450,00
-F/P peinture satinée sur murs	M ²	3.00	450,00	1350,00	10.00%	1215,00
Total général sans vétusté déduite						46650,00
Total général avec vétusté déduite						42235,00

Source : document interne de la SAA

3.2.4. Note d'honoraires

C'est les frais calculé par l'expert (frais de l'expert et son déplacement, frais de dossier, frais du document photographiques) payer par la société d'assurance (voir l'annexe 06)

3.2.5. Règlement des frais de l'assuré

C'est un document qui montre le règlement des frais de l'assuré (voir l'annexe 07)

3.2.6. Règlement des frais de l'expert

C'est un document qui montre la quittance de règlement des frais de l'expert (voir l'annexe 08)

4. La production en multirisque habitation

Tableau N° (III, 03) : statistique de la production MRH

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

Années	Nombre de contrat	Prime nette	Prime totale
2016	1629	2.201.296,76	2.933.247,28
2017	1649	2.902.547,52	3.473.941,83
2018	1603	3.570.399,39	4.577.683,52
2019	1473	3.452.684,05	4.389.486,86
2020	1316	3.156.566,84	3.986.349,27
2021	1547	3.593.503,93	4.579.789,79

Source : établi par nous-même d'après les données de a SAA

Nous constatons qu'en 2019 et 2020 il y a eu une diminution des contrats d'assurance multirisque habitation et cela à cause de la crise sanitaire « covid-19 ».

Nous constatons aussi qu'après la période du covid-19 les tendances repartent à la hausse et cela signifie que la MRH se commercialise de plus en plus.

5. Les sinistres déclarés et réglés au niveau

Tableau N° (III, 04) : statistiques sur les sinistres déclarés et réglés

Années	Nombre de sinistres déclarés	Nombre de sinistres réglés
2016	15	160778,50
2017	20	289561
2018	31	337848
2019	25	314045,10
2020	30	608133,00
2021	15	466042,00

Source : réalisé par nous-même d'après les données de la SAA

Nous constatons que le nombre de sinistres réglés augmente d'années en années

Section 3 : enquête auprès des citoyens au sujet de la multirisque habitation

Pour conclure le travail de ce dernier chapitre, nous avons préparé un questionnaire, une étude qualitative qui comporte un échantillon aléatoire de 60 habitants des communes des OUADHIAS et de TADMAIT mais aussi quelques habitants de la wilaya de Tizi-Ouzou.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

On a décidé de faire le questionnaire car on veut des résultats concrets et réels de la situation et aussi nous voulions connaître les avis des citoyens sur la multirisque habitation et le degré de protection qu'elle apporte mais aussi nous voulions savoir pourquoi les habitants ne souscrivent pas d'assurance multirisque habitation.

1. L'objet de l'enquête et présentation de l'échantillon

L'enquête qu'on a menée dans la wilaya de Tizi-Ouzou et aussi dans les communes des OUADHIAS et de TADMAIT a pour objectif d'évaluer le niveau d'information des habitants sur l'assurance multirisque habitation afin de détecter le rôle de l'assurance multirisque habitation et les obstacles qui freinent la souscription du produit.

1.1. Déroulement de l'enquête

Nous avons consacré deux semaines pour la réalisation de notre enquête, 3 jours pour la rédaction de notre questionnaire, 10 jours pour la collecte des réponses auprès des ménages et 2 jours pour le traitement et l'interprétation des résultats.

1.2. Présentation de l'échantillon

La population étudiée est composée de 60 individus qui sont de commune des Ouadhias, Tadmaït et de la wilaya de Tizi-Ouzou auxquels on a distribué notre questionnaire (voir annexe 09).

1.2.1. Répartition de l'échantillon par genre

Tableau N° (III, 05) : le genre des personnes

genre	Nombre	Pourcentage %
Homme	57	95%
Femme	3	5%
totale	60	100%

Source : échantillon questionné

Pour mieux comprendre les résultats nous présentons le graphique suivant :

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »



Figure N° (III, 05) : le genre des personnes



Source : résultat du tableau N° (III, 05)

Lors de notre enquête, nous avons distribué notre questionnaire aux ménages dont les hommes sont à un pourcentage de 95%, alors que les femmes ne présentent que 5%. Nous avons visé les hommes volontairement car la plus part des propriétaires sont des hommes.

1.2.2. Répartition de l'échantillon par âge

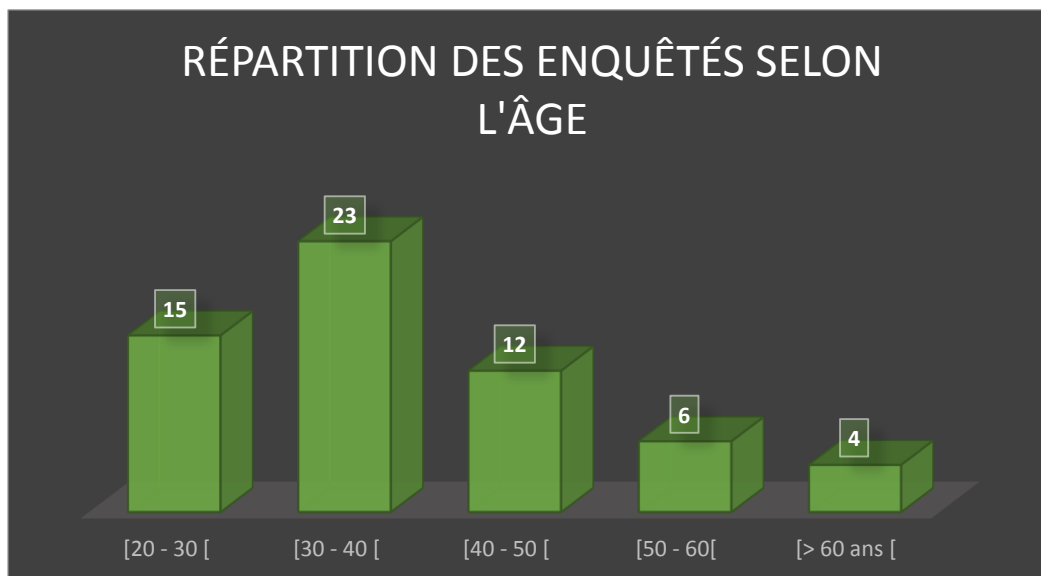
Tableau N° (III, 06) : l'âge des répondants

Age	Nombre
[20 ans -30 ans [15
[30 ans – 40 ans [23
[40 ans – 50 ans [12
[50 ans – 60 ans [6
[>60 ans [4

Source : échantillon questionné

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

Figure N° (III, 06) : répartition de l'échantillon par âge



Source : conçu à partir des données du tableau N° (III, 06)

A partir du tableau, nous constatons que la majorité des enquêtés ont l'âge entre 20 et 50 ans (83%) avec 25% pour les personnes entre 20 et 30 ans, 38% pour les personnes qui sont entre 30 et 40 ans et 20% pour les personnes ayant entre 40 et 50 ans, le besoin d'assurance qui concerne cette catégorie est plus important que les autres catégories.

En ce qui concerne la catégorie de personnes ayant entre 50 et 60 ans elle ne concerne que 10%, et en dernière position on trouve la catégorie des plus de 60 ans qui ne concerne que 7%.

1.2.3. Répartition de l'échantillon par profession

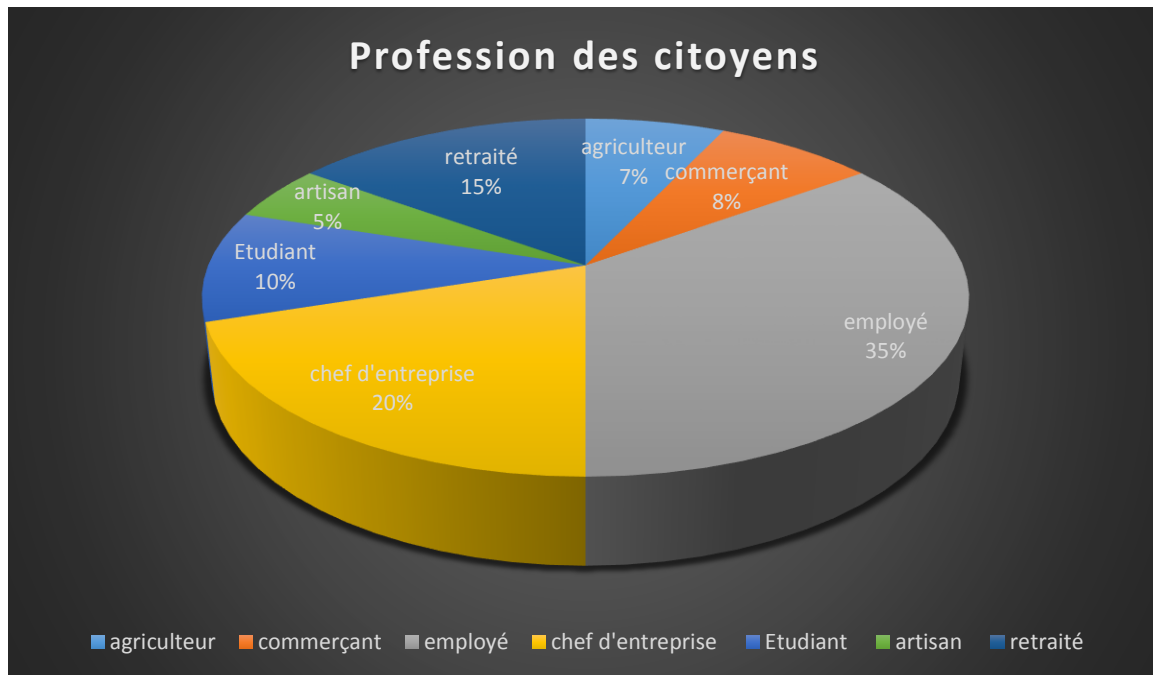
Tableau N° (III, 07) : la profession des ménages

Profession	Nombre	Pourcentage %
Agriculteur	4	7%
Commerçant	5	8%
Employé	21	35%
Chef d'entreprise	12	20%
Etudiant	6	10%
Artisan	3	5%
Retraité	9	15%

Source : réalisé par nous même à partir de l'échantillon questionné

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

Figure N° (III, 07) : la profession des citoyens



Source : réalisé à partie du tableau N° (III, 07)

D'après les résultats obtenue par notre questionnaire, nous avons une part de 35% pour la population qui occupe le poste de travail (Employé), 20% pour les chefs d'entreprise, 15% pour les retraités, 10% pour les étudiants , 8% sont des commerçants, 7% pour les agriculteur et enfin 5% sont des artisans.

2. Résultats de l'enquête

2.1. Le type de propriété que possèdent les ménages

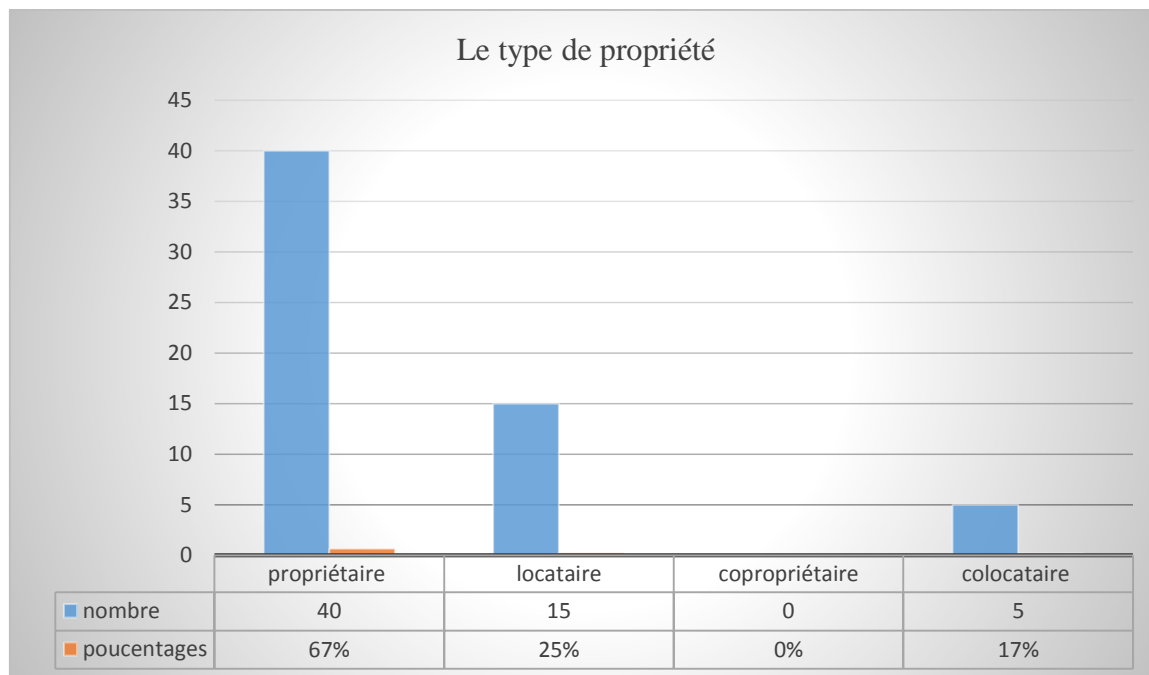
Tableau N° (III, 08) : le type de propriété

Type de propriété	nombre	Pourcentage %
Propriétaire	40	67%
Locataire	15	25%
Copropriétaire	0	0%
Colocataire	5	8%
Total	60	100%

Source : résultats de l'enquête

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

Figure N° (III, 08) : le type de propriété



Source : conçu par le tableau N° (III, 08)

Dans le détail, nous retenons de ces réponses que le nombre des propriétaires de maisons (67% des citoyens) est beaucoup plus élevé que celui des locataires (25%) au niveau des communes Ouadhias et Tadmait et de celle de Tizi-Ouzou, par contre il n'existe aucune personne en copropriété avec une autre. Comme nous remarquons que la pratique de colocation n'est pas importante dans cet échantillon (17%).

2.2. Les personnes ayant un contrat MRH

Tableau N° (III, 09) : les personnes ayant un contrat multirisque habitation

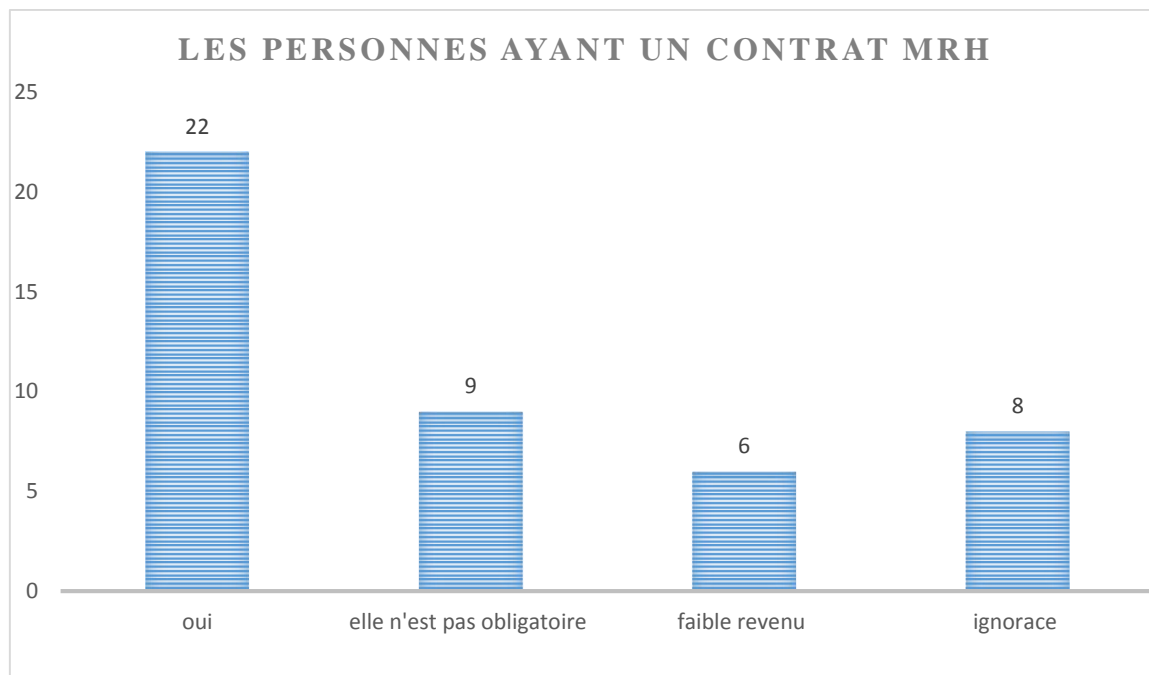
Avoir un contrat MRH oui ou non	Nombre	Pourcentage %
Oui	22	48%
Elle n'est pas obligatoire	9	20%
Faible revenu	6	14%
Ignorance	8	18%
Totale	45	100%

Source : les résultats de l'enquête

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »



Figure N° (III, 09) : les personnes ayant un contrat multirisque habitation



Source : réalisé à partir du tableau N° (III, 09)

Nous pouvons retenir que 48% (22 personnes) des habitants ont souscrit une assurance multirisque habitation cela indique une prise de conscience, mais on voit la plus part des habitants n'ont pas d'assurance multirisque habitation parce que soit ils ignorent tout de cette assurance soit parce que aucune loi ne l'oblige et certaines autres personnes croient que la MRH coute très cher.

2.3. Le nombre de dommages subis par les assurés en une année

Tableau N° (III, 10) : les dommages subis par année

Domage/année	Nombre de fois	Pourcentage
Aucune fois	10	46%
Une fois	6	27%
Deux fois	5	23%
Plus de deux fois	1	4%

Source : résultats de l'enquête

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

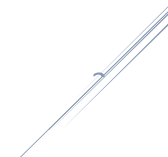
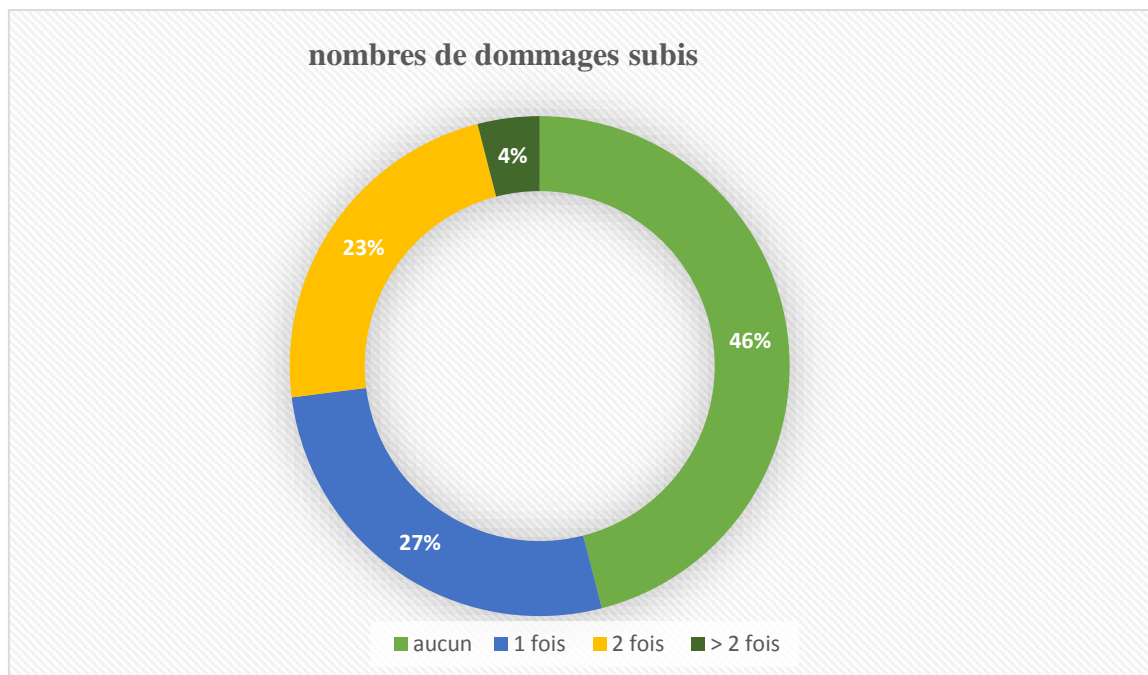


Figure N° (III, 10) : les dommages subis par année



Source : réalisé à partir du tableau N° (III, 10)

De la figure précédente, On a trouvé que 46% des assurés n'ont subi aucun dommage au niveau de leurs habitations, 27% des personnes ont subi un seul dommage, 23% des assurés ont subi deux dommages, et 4% des assurés ont subi plus de deux dommages durant une année.

2.4. Le type de dommage subis

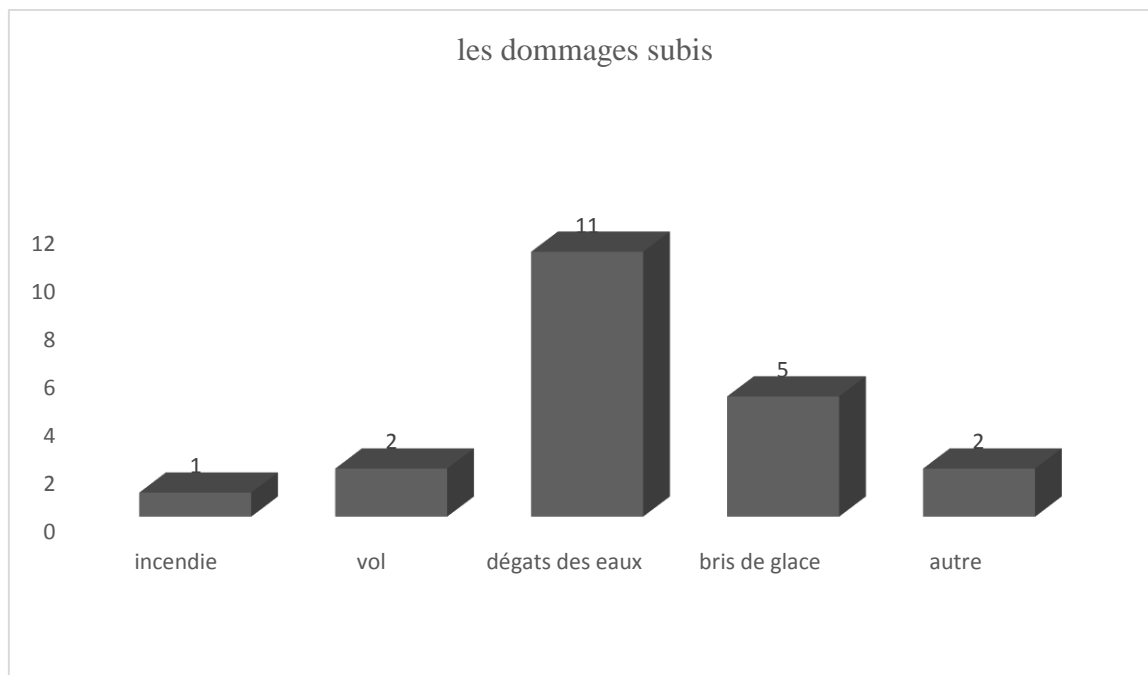
Tableau N° (III, 11) : les dommages subis

les dommages subis	Nombre de personne
incendie	1
vol	2
Dégât des eaux	11
Bris de glace	5
autre	3

Source : résultats de l'enquête

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

Figure N° (III, 11) : les dommages subis



Source : établi à partir du tableau N° (III, 11)

D'après les informations quand a obtenue auprès des citoyens on constate que le nombre le plus important des dommages a été causé par les dégâts des eaux (11). 2 vols, 5 bris de glace et 1 incendie...

2.5. Les causes de souscription des contrats MRH

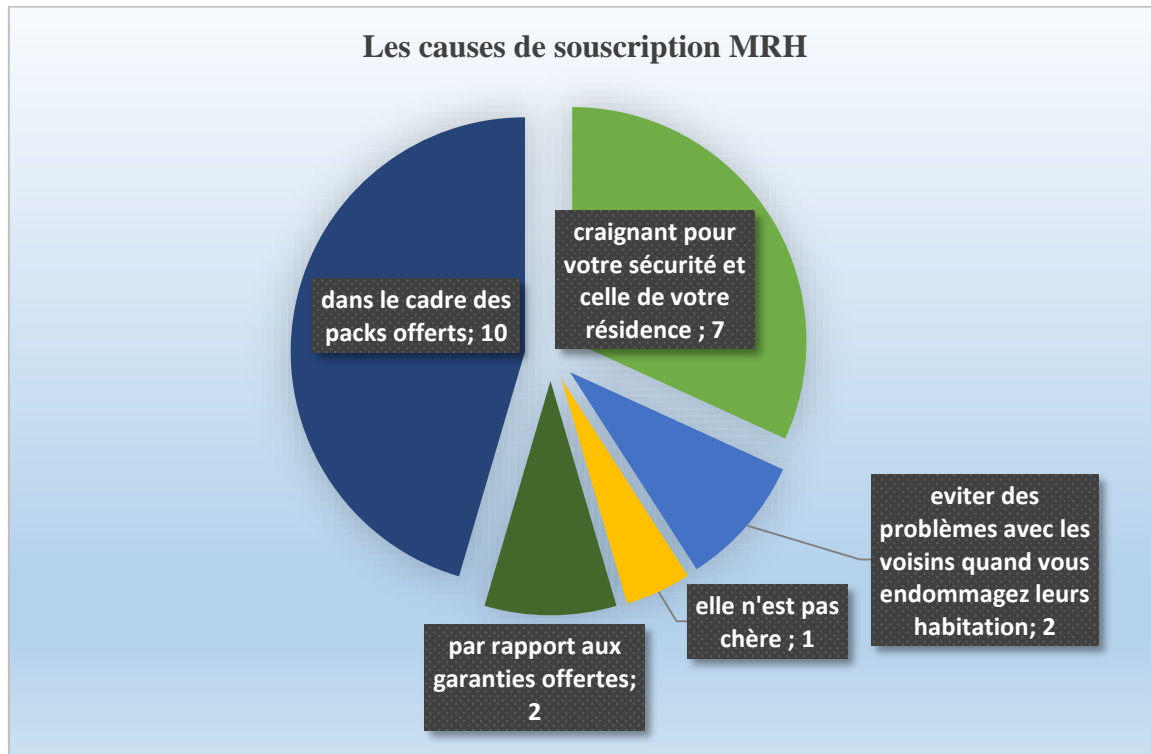
Tableau N° (III, 12) : répartition des enquêtés selon les causes de leur souscription en MRH

Les causes	Nombre de personnes
Craignant pour votre sécurité et celle de votre résidence.	7
Eviter des problèmes avec les voisins quand nous endommageons leurs habitations.	2
Elle n'est pas chère.	1
Par rapport aux garanties offertes.	2
Dans le cadre des packs offerts.	10
Total	22

Source : résultats de l'enquête

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

Figure N° (III, 12) : répartition des enquêtés selon les causes de leur souscription en MRH



Source : réalisé à partir du tableau N° (III, 12)

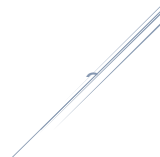
46% des citoyens ont souscrit une assurance MRH juste pour les packs offerts par les compagnies d'assurance lors de la souscription dans une autre catégorie d'assurance, un effort dans le sens d'obliger les citoyens à souscrire une assurance multirisque habitation.

Un pourcentage acceptable 32% pour les citoyens qui souscrivent une assurance MRH parce qu'ils craignent pour leur sécurité et celle de leurs résidence et aussi on a un pourcentage de 9% qui est dédié à éviter des problèmes avec les voisins quand ils endommagent leurs maisons par exemple (en cas d'incendie, dégâts des eaux..) cela grâce à la garantie RC (responsabilité civile) qui couvre les dommages causés aux tiers ou voisins.

9% souscrivent la MRH par rapport aux garanties offertes.

Et avec un pourcentage très faible de 4% les citoyens souscrivent la MRH parce qu'ils la trouvent moins chère.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »



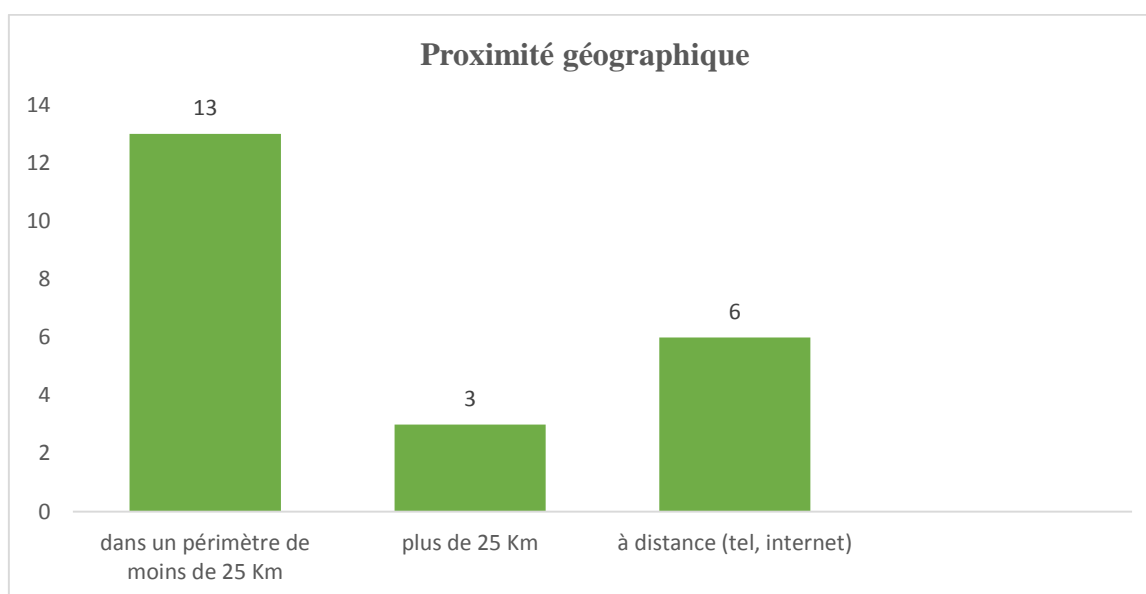
2.6. La proximité géographique des compagnies d'assurances

Tableau N° (III, 13) : la proximité géographique

Proximité géographique	Nombres de personnes
Dans un périmètre de moins de 25 Km	13
Plus de 25 Km	3
A distance (tel, internet)	6

Source : résultats de notre enquête

Figure N° (III, 13) : la proximité géographique



Source : réalisé à partir du tableau N° (III, 13)

D'après les données qu'on a au-dessus on remarque que la plus part des citoyens (13 personnes) préfèrent que la compagnie d'assurance soit proche de leurs domicile, les autres (6 personnes) préfèrent que ce soit à distance pour éviter toute sorte de dérangement, la minorité qui reste (3 personnes) préfèrent que la compagnie d'assurance soit à plus de 25 Km de chez eux.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

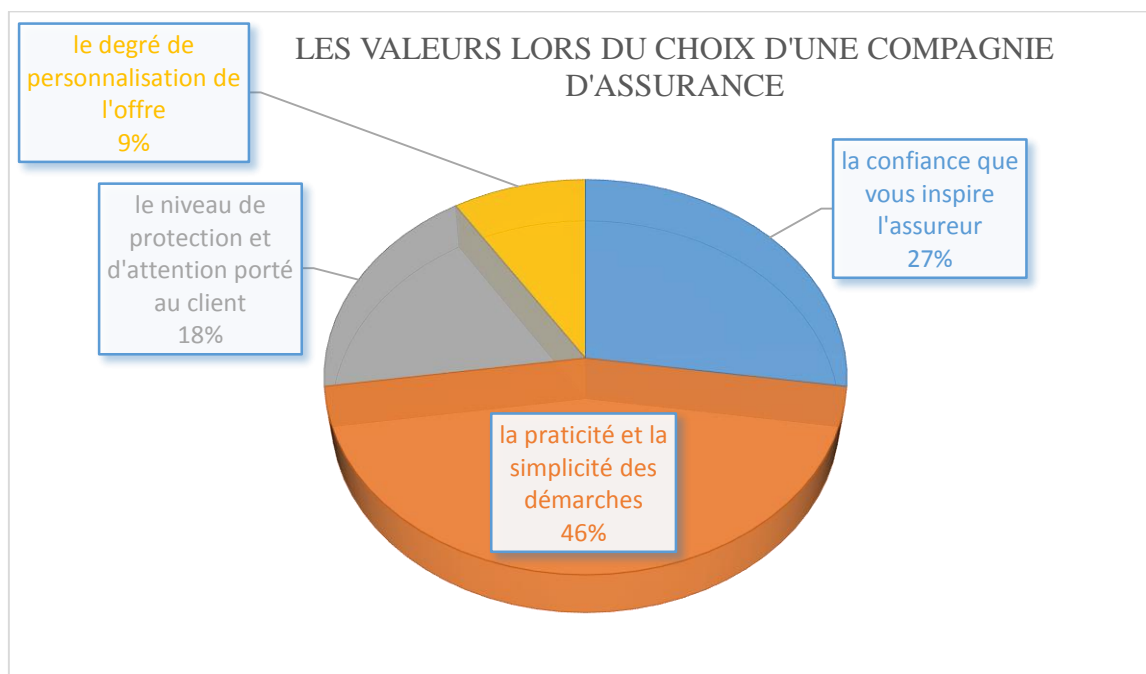
2.7. Les valeurs importantes lors du choix de la compagnie d'assurance

Tableau N° (III, 14) : Les valeurs importantes lors du choix d'une compagnie d'assurance

Les valeurs	Nombre de personnes	Pourcentage %
La confiance que vous inspire l'assureur	6	27%
La praticité et la simplicité des démarches	10	46%
Le niveau de protection et d'attention porté au client	4	18%
Le degré de personnalisation de l'offre	2	9%
Total	22	100%

Source : résultats de notre questionnaire

Figure N° (III, 14) : Les valeurs importantes lors du choix d'une compagnie d'assurance



Source : réalisé à partir du tableau N° (III, 14)

On constate que 46% des assurés préfèrent la praticité et la simplicité des démarches, 27% s'intéressent à la confiance qu'inspire l'assureur lors du choix de la compagnie

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »

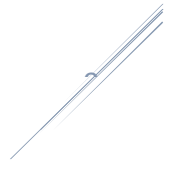
d'assurance, 18% quant à eux s'intéressent au niveau de protection et d'attention porté au client et enfin 9% des enquêtés s'intéressent au degré de personnalisation de l'offre, on constate donc que la plupart des assurés cherchent le confort et tout ce qui est simple et facile. Alors, les compagnies d'assurance doivent toujours aller dans le sens de réduire le nombre des procédures et du respect des délais afin de faciliter les tâches pour les assurés.

La question n°11 « que proposez-vous pour mieux faire connaître l'assurance multirisque habitation et mieux la commercialiser ? » C'est une question ouverte donc elle n'a pas de réponse prédéfini qu'on peut schématiser mais on a eu différentes réponses tel que :

- ✓ Il faut faire plus de publicité concernant la MRH pour mieux la faire connaître
- ✓ Il faut la rendre obligatoire
- ✓ Il faut améliorer ses garanties pour qu'elles conviennent à tous
- ✓ Il faut diminuer les exclusions de chaque garantie
- ✓ Il faut la rattacher à une assurance qui est obligatoire et en faire un pack « deux en un »

A partir des résultats de notre questionnaire nous réalisons que les ménages n'ont pas tous une assurance multirisque habitation et cela revient à plusieurs raisons et la plus citée c'est qu'elle n'est pas obligatoire.

Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la société algérienne des assurances « SAA »



Conclusion du chapitre :

La SAA détient la plus grande part du marché des assurances, elle est la première et principale compagnie d'assurance en Algérie en termes de chiffre d'affaire et en termes d'implantation avec son réseau commercial, elle a plusieurs entreprises comme partenaire.

Chaque compagnie d'assurance est libre de choisir les garanties à mettre dans ses conditions générales et par conséquent dans ses contrat MRH, et chaque assuré est libre de choisir le garanties qui lui conviennent le mieux.

La branche multirisque habitation n'est pas très réponde en Algérie du fait qu'elle n'est pas obligatoire mais aussi car certains assurés n'ont aucune informations la concernant et d'autres la trouvent inutile.

Durant notre travail on a constaté que le domaine des assurances n'est pas aussi développés que dans les autres pays malgré tous les efforts du pouvoir public pour le rendre développé et performant mais il reste un secteur qui connaît une faible croissance au fil des années par rapport aux pays développés.



Conclusion générale

Conclusion générale

L'assurance participe à la sécurité des citoyens et cela en préservant leurs biens et leurs personnes elle-même, son principe c'est d'apporter une aide pécuniaire à toute personne ayant subi un sinistre. Elle a pris beaucoup de temps pour arriver à ce stade de développement et cela s'est fait au fil des siècles.

Que ce soit l'assurance de dommage ou l'assurance de personne, elles convergent toutes deux vers le même but qui est de ne pas laisser les individus démunis.

L'assurance contribue à l'innovation et au développement et cela en réduisant les risques qui pèsent sur les entreprises mais aussi sur les particuliers grâce aux garanties qu'elle offre. Les entreprises et les particuliers refusent d'avoir recours aux activités sans avoir une assurance car elle joue un double rôle, d'un côté elle sécurise le patrimoine des individus et d'un autre côté elle est considérée comme étant la meilleure solution en terme de risque et de rendement ce qui conduit à des économies moins risquées et plus productives ; et elle est aussi considérée comme une source très importante d'épargne qui aide à la fructification de l'économie.

L'assurance habitation multirisque couvre comme son nom l'indique différents risques telles que l'incendie, l'inondation ou les actes de dégradation divers. Cela permet au propriétaire d'être assuré contre tous les événements qui peuvent lui causer du tort. L'assuré peut bénéficier d'une prise en charge par l'assurance en cas de réalisation de sinistres comme un incendie qui ravage sa maison et cela en souscrivant bien évidemment une garantie incendie et risques annexes. Lorsqu'un membre de la famille de l'assuré provoque des accidents qui nuisent aux voisins, ces derniers seront indemnisés si l'assuré a souscrit une garantie responsabilité civile qui doit être stipulé dans le contrat.

L'assurance multirisque habitation n'est pas monnaie courante en Algérie car elle connaît des freins qui sont pour certains un problème culturel, pour d'autre c'est le fait qu'elle n'est pas obligatoire mais pour la majorité c'est à cause de l'ignorance que les citoyens ne souscrivent pas cette assurance, elle est négligé. Mais il ne faut pas oublier non plus le manque de confiance qu'ont les citoyens envers l'Etat.

D'après les résultats de notre enquête nous avons pu constater que l'assurance multirisque habitation ne connaît pas de limite d'âge des assurés ni le type de travail exercé

par les citoyens, elle ne s'intéresse pas non plus au type de propriété des assurés. En vrai l'assurance multirisque habitation se préoccupe de la volonté des citoyens de se couvrir contre les aléas de la vie (sécuriser leurs vie, leurs patrimoine et aussi les voisins de tous les risques qu'ils peuvent leurs engendrer) et donc elle leurs offre une couverture contre plusieurs risques comme les dégâts des eaux, l'incendie et risques annexes, le bris de glace, la responsabilité civile....

Pour finir, pour mieux faire connaître la multirisque habitation et mieux la commercialiser il faut la rendre obligatoire ou la rattacher à une assurance qui est obligatoire en faisant un pack à prendre mais aussi il faut investir dans le marketing pour mieux la faire connaître et apprécier par tous.

Après la mise en pratique de toutes nos connaissances théoriques pendant la période de notre stage au sein de la SAA, qui a été bénéfique, car il nous a permis de concevoir la différence qui existe entre le savoir théorique et le savoir pratique sur le terrain.

L'élaboration de ce travail, donc, nous a permis d'une part, d'approfondir les connaissances et le savoir-faire que nous avons acquis durant notre cursus de formation et d'autre part, de préparer notre intégration à la vie professionnelle, car il fut pour nous une expérience enrichissante qui nous a permis de nous situer dans le domaine des assurances.



Bibliographie

Bibliographie

➤ **Ouvrages**

1. YEATMAN Jérôme, « Manuel international de l'assurance », 2ème édition, Paris : édition ECONOMICA, 2005.
2. TAFIANI Messaoud Boualem, « Les assurances en Algérie, Étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement », Alger : édition ENAP.
3. Piriou, Clerc. D : « Lexique de sciences économiques et sociales », Edition la Découverte, Paris 2007.
4. L.Faivre, « Droits des assurances », édition Précis Dalloz, France, 1986.
5. J.MOLARD, « Dictionnaire de l'assurance », édition Séfi (3ème édition), Paris, 2014.
6. F.Coulbault, S.Coulbault-Di Tommaso, V.Huberty, « les grands principes des assurances », 13 Edition, édition l'argus de l'assurance.
7. Technique d'assurance « Assurance des biens e des personne produit financiers », 2edition FOCHER, Paris Mai 2016.
8. James Landel, Lexique des termes d'assurance, Éditions L'Argus de l'assurance.
9. Laurence de Percin « l'assurance pour les nuls », first édition, Paris, mars 2010.
10. André Martin, les techniques d'assurance, 2ème édition DUNOD, Paris, 26/08/2015.
11. Régine Marquet, « Le Volum' Techniques d'assurance », 2ème édition, Edition FOUCHER, Paris, 2015.

➤ **Mémoire**

1. REZIK Azzedine, ZIDANI Samir, « Essai d'analyse des obstacles de développement des assurances de personnes en Algérie cas assurances vie dans la wilaya de Bejaia. » Université de Bejaia, sciences économiques.2014, P8.
2. BOUZID Amel, BOUZOUAG Samia, « Analyse du marché des assurances privées en Algérie et les perspectives de son développement cas : la 2A de Tizi-Ouzou », UMMTO, sciences économiques.2015, P25.

➤ **Site internet**

<https://www.transdant.fr/historique/comment-sest-deroulee-la-creation-de-lassurance-habitation> consulté le 09/06/2022 à 17h

https://www.revueassurances.ca/wp-content/uploads/2016/01/2013_81_no3_4_p285_290.pdf consulté le 09/06/2022 à 17 :32

<https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/assurance.php> consulté le 12/06/2022 à 13h

<https://www.bibmath.net/dico/index.php?action=affiche&quoi=l/ign.html> consulté le 20/07/2022 à 19h30

<https://www.atlas-mag.net/article/les-intermediaires-d-assurance-en-france> consulté le 20/08/2022 à 18H

www.cna.dz. Consulté le 01/09/2022

<https://www.exal.dz/L'expertise.html> Consulté le 07/09/2022 à 00h58

<https://www.mediation-assurance.org/etudes-de-cas/information-conseil/lassurance-vie-mixte-un-meme-contrat-pour-deux-garanties>

[distinctes/#:~:text=Un%20contrat%20d'assurance%2Dvie%20dit%20mixte%20regroupe%20deux%20assurance%20s,ou%20apr%C3%A8s%2C%20le%20terme%20convenu">distinctes/#:~:text=Un%20contrat%20d'assurance%2Dvie%20dit%20mixte%20regroupe%20deux%20assurance%20s,ou%20apr%C3%A8s%2C%20le%20terme%20convenu](#). Consulté le 30/06/2022 à 11H50

➤ **Documents**

Condition générale du contrat d'assurance : « multirisque habitation », visa n°17/MF /DGT/DASS du 01/07/2000.

Cours de techniques d'assurance et de réassurance de monsieur tifoun idir

Cours de gestion des sociétés d'assurance de monsieur Hamdad Madjid

Cours d'économie des assurances de madame Mekacher Amal

Document portants sur l'assurance multirisque habitation accordés par la SAA

➤ **Textes réglementaires**

L'article 02 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 15 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 44 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 56 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 56 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 57 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 58 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

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



Annexes

Annexes

Annexe 01 : police d'assurance MRH

Annexe 02 : déclaration d'accident « risques divers »

Annexe 03 : rapport d'expertise

Annexe 04 : état descriptif et estimatif des dommages contenu et contenant

Annexe 05 : les photos des dommages

Annexe 06 : note d'honoraires

Annexe 07 : quittance de règlement (expert)

Annexe 08 : quittance de règlement (assuré)

Annexe 09 : questionnaire



Table des matières

Tables des matières

Les remerciements.....	
Dédicace.....	
Liste des abréviations.....	
Liste des tableaux et des figures.....	
Sommaire.....	
Introduction générale.....	1-3
Chapitre I : le cadre conceptuel des assurances.....	4-34
Introduction du chapitre.....	4
Section 1 : les fondements théoriques des assurances.....	5
1. l'évolution historique de l'assurance.....	5
1.1. La pré assurance.....	5
1.1.1. Dans l'antiquité.....	5
1.1.2. Au moyen âge.....	6
1.2. L'assurance moderne.....	6
1.2.1. L'assurance maritime.....	6
1.2.2. L'assurance incendie.....	7
1.2.3. L'assurance vie.....	7
1.2.4. L'assurance agricole et accident de travail.....	8
1.2.5. L'assurance de responsabilité.....	8
1.2.6. L'assurance multirisque habitation.....	9
2. Cadre historique du secteur algérien des assurances.....	9
2.1. La période coloniale.....	10
2.2. la période après l'indépendance.....	10
2.2.1. Première étape entre 1962 – 1966.....	10
2.2.2. Deuxième étape entre 1966 – 1975.....	11
2.2.3. Troisième étape entre 1975 – 1988.....	12
2.2.4. Quatrième étape entre 1988 – 1995.....	12
2.2.5. Cinquième étape entre 1995 à nos jours.....	13

❖ La composition du secteur algérien des assurances.....	13
Assurances de dommage.....	13
Assurances de personne.....	13
Assurances spécialisés.....	14
Société de réassurance.....	14
3. Définitions de l'assurance.....	14
3.1. Définition économique de l'assurance.....	14
3.2. Définition juridique de l'assurance.....	14
3.3. Définition technique de l'assurance.....	15
4. Les différents acteurs de l'assurance.....	15
5. Les éléments d'un contrat d'assurance.....	16
5.1. Le risque.....	17
5.2. La prime ou cotisation.....	18
5.3. La compensation.....	18
5.4. La prestation de l'assureur.....	19
6. Le contrat d'assurance.....	21
6.1. Définition d'un contrat d'assurance.....	21
6.2. Caractères d'un contrat d'assurance.....	21
Section 2 : les bases techniques et le rôle de l'assurance.....	22
1. Les bases techniques de l'assurance.....	22
1.1. La loi des grands nombre.....	23
1.2. Les statistiques du passé.....	23
1.3. La méthode de calcul des primes.....	24
Prime pure.....	24
Prime nette.....	24
Prime totale.....	25
❖ La notion de division du risque.....	25
La coassurance.....	25
La réassurance.....	26
2. Le rôle de l'assurance.....	26
2.1. Le rôle social de l'assurance.....	26

2.1.1. Fonction réparatrice de l'assurance.....	26
2.1.2. Fonction créatrice de l'assurance.....	27
2.2. Le rôle économique de l'assurance.....	27
2.2.1. L'assurance en tant que moyen de crédit.....	27
2.2.2. L'assurance en tant que méthode d'épargne.....	28
2.2.3. L'assurance en tant que mode d'investissement.....	28
Section 3 : la classification et intermédiaires spécifique à l'assurance.....	28
1. La classification des assurances.....	28
1.1. Classification juridique des assurances.....	28
1.1.1. Assurance dommage.....	29
1.1.1.1. Assurance de choses ou de biens.....	29
1.1.1.2. Assurance de responsabilités.....	29
1.1.2. Assurance de personne.....	29
1.1.2.1. Assurance à atteinte corporelle.....	30
1.1.2.2. Assurance sur la vie.....	30
1.1.2.2.1. Assurance en cas de vie.....	30
1.1.2.2.2. Assurance en cas de décès.....	30
1.1.2.2.3. Assurance mixte.....	30
1.2. Classification technique de l'assurance.....	31
1.2.1. L'assurance par répartition.....	32
1.2.2. L'assurance par capitalisation.....	32
2. Les intermédiaires d'assurance.....	32
2.1. L'agent général d'assurance.....	32
2.2. Le courtier d'assurance.....	33
Conclusion du chapitre.....	34
Chapitre II : l'assurance multirisque habitation en Algérie.....	35-66
Introduction du chapitre.....	35
Section 1 : les fondements de la multirisque habitation (MRH).....	36
1. Définition de la multirisque habitation.....	36
❖ La nature de l'assuré en multirisque habitation.....	37

Le propriétaire occupant.....	37
Le propriétaire non occupant.....	37
Le locataire.....	38
2. Le fonctionnement de la multirisque habitation.....	38
3. Objet et conditions d'un contrat d'assurance multirisque habitation.....	38
3.1. Objet d'un contrat d'assurance.....	38
3.2. Les conditions d'un contrat d'assurance.....	39
3.2.1. Les conditions générales.....	39
3.2.2. Les conditions particulières.....	39
Section 2 : les principales garanties et exclusions de la multirisque habitation.....	41
1. L'incendie et risques annexes.....	41
1.1. Les garanties de bases.....	41
1.1.1. L'incendie.....	41
1.1.1.1. Les garanties offertes.....	41
1.1.1.2. Les exclusions de l'assurance incendie.....	41
1.1.2. La chute de la foudre.....	42
1.1.3. Les explosions.....	42
1.1.3.1. Les garanties couvertes.....	42
1.1.3.2. Les exclusions de la garantie explosion.....	42
1.1.4. L'électricité atmosphérique ou canalisée.....	42
1.1.4.1. Les garanties offertes.....	42
1.1.4.2. Les exclusions de la garantie électricité.....	42
1.2. Les risques annexes de la garantie incendie.....	43
1.2.1. Dommages ménagers.....	43
1.2.2. Chute d'avion.....	43
1.2.3. Choc d'un véhicule.....	43
1.3. Mesures de prévention.....	43
2. Dégâts des eaux.....	44
2.1. Les garanties offertes.....	44
2.2. L'extension de la garantie.....	44

2.3. Les exclusions de la garantie dégâts des eaux.....	44
2.4. Mesures de sécurité.....	45
3. Le vol.....	45
3.1. Les garanties offertes.....	46
3.2. Les exclusions de la garantie vol.....	47
3.3. Les moyens de protection contre le vol.....	47
4. Bris de glace.....	48
4.1. Les garanties offertes.....	48
4.2. Les événements couverts.....	48
4.3. Les exclusions de la garantie bris de glace.....	48
5. La responsabilité civile des particuliers.....	49
5.1. Les garanties offertes.....	49
5.2. Les exclusions de la garantie responsabilité civile.....	50
6. Les exclusions communes à tous les risques.....	50
7. Les garanties annexes.....	51
7.1. Privation de jouissance.....	51
7.2. Pertes des loyers.....	52
7.3. Honoraires d'expert.....	52
7.4. Frais de déplacement et de remplacement des objets mobiliers.....	52
7.5. Frais de démolition et de déblais.....	52
7.6. Défense et recours.....	52
8. Les garanties complémentaires.....	53
8.1. La convention tempête et grêle sur toiture.....	53
8.1.1. Les garanties couvertes.....	53
8.1.2. Les exclusions de la garantie complémentaire.....	54
8.2. La convention valeur à neuf.....	54
8.3. La convention pertes indirectes.....	55
Section 3 : la gestion des sinistres en multirisque habitation.....	58
1. Définition d'un sinistre.....	58
1.1. Les sinistres dans lesquels l'assuré est victime.....	58

1.2. Les sinistres dans lesquels l'assuré est responsable	58
2. Les obligations de l'assuré en cas de sinistre.....	58
2.1. La déclaration du sinistre.....	59
2.2. Formulaire de déclaration de sinistre.....	59
3. L'expertise.....	60
3.1. Le rôle de l'expert en cas de sinistre.....	60
3.2. Détermination des circonstances du sinistre.....	61
3.3. Identifications des biens endommagés et évaluation des dommages.....	61
3.4. Rapport de l'expert.....	61
4. L'indemnisation.....	61
4.1. Les dossier d'indemnisation.....	61
4.2. Montant de l'indemnisation.....	62
4.3. Paiement de l'indemnité en cas de sinistre.....	62
❖ Récupération des biens volés.....	63
Conclusion du chapitre.....	64
Chapitre III : étude de cas de l'assurance multirisque habitation au sein de la SAA.....	64-100
Introduction du chapitre.....	66
Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil SAA.....	67
1. Historique de la SAA.....	67
2. L'organisation hiérarchique de la SAA.....	68
2.1. La direction générale (le siège).....	70
2.2. La direction régionale.....	71
2.2.1. Les départements.....	71
2.2.1.1. Département incendie, accident, risques divers (IARD).....	71
2.2.1.2. Département assurance automobile.....	72
2.2.1.3. Département commercial.....	72
2.2.1.4. Département finance et comptabilité.....	73
a) Service comptabilité.....	74
b) Service finance.....	74
Section recouvrement.....	74

Section mandatement-ordonnancement.....	74
Section trésorerie.....	74
2.2.1.5. Département administration générale (DAG).....	74
2.2.2. Les agences (agences de distribution).....	75
2.2.2.1. Service production.....	77
2.2.2.2. Service sinistre.....	77
2.2.2.3. Service comptabilité et finance.....	77
3. Objectifs et but de la création de la SAA.....	78
4. Les missions de la SAA.....	78
5. Les activités de la SAA.....	89
Section 2 : exemple type de souscription et d'indemnisation d'un contrat d'assurance multirisque habitation.....	80
1. formulaire de déclaration des biens assurés.....	80
1.1. Les documents à fournir pour souscrire une assurance multirisque habitation.....	80
1.2. Les informations à transmettre sur le logement.....	81
2. Après la souscription.....	81
3. Exemple de souscription et de gestion des sinistres d'un dossier MRH.....	81
3.1. Souscription d'un contrat MRH.....	82
3.2. Gestion des sinistres en assurance MRH.....	83
3.2.1. Déclaration d'accident « risques divers ».....	83
3.2.2. Les circonstances de l'accident.....	83
3.2.3. Rapport d'expertise.....	83
a) Description des lieux.....	83
b) causes et circonstances du sinistre.....	84
c) Nature des dommages.....	84
d) Etat descriptif et estimatif des dommages.....	84
3.2.4. Note d'honoraire.....	85

3.2.5. Règlement des frais de l'assuré.....	85
3.2.6. Règlement des frais de l'expert.....	85
4. La production de la multirisque habitation au niveau de la SAA.....	85
5. Les sinistres déclarés et réglés au niveau de la SAA.....	86
Section 3 : enquête auprès des citoyens au sujet de la multirisque habitation.....	86
1. L'objet de l'enquête et présentation de l'échantillon.....	87
1.1. Déroulement de l'enquête.....	87
1.2. Présentation de l'échantillon.....	87
1.2.1. Répartition de l'échantillon par genre.....	87
1.2.2. Répartition de l'échantillon par âge.....	88
1.2.3. Répartition de l'échantillon par profession.....	89
2. Résultats de l'enquête.....	90
2.1. Le type de propriété.....	90
2.2. Les personnes ayant un contrat MRH.....	91
2.3. Le nombre de dommages subis par les assurés en une année.....	92
2.4. Le type de dommage subis.....	93
2.5. Les causes de souscription des contrats MRH.....	94
2.6. La proximité géographique des compagnies d'assurances.....	96
2.7. Les valeurs importantes lors du choix de la compagnie d'assurance.....	97
Conclusion du chapitre.....	99
Conclusion générale.....	100-101
Bibliographie.....	
Annexes.....	

Annexe 01 : police d'assurance MRH

annexe 01 - police d'assurance MRH

**Police
en Projet**

Police - Multirisque habitation (R.S)

N° : 2016 - -126061

Conditions Particulières

- Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 relative aux assurances que par l'ordonnance 75.58 du 26 septembre 1975 du code civil ainsi que par les conditions générales, conventions spéciales S.A.A, et conditions particulières qui suivent.
- Le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales et conventions spéciales.
- Il déclare, en outre, que les informations ci-dessous sont conformes, sincères et faites de bonne foi.

Police

Unité 20 Direction Régionale TIZI OUZOU
 Agence 20 Agence TIZI OUZOU "B"
 Adresse Place Babouche Said 15000 TIZI OUZOU
 Téléphone 026 22.13.65 Fax 026 22.13.65
 Branche/Catégorie 1221 Multirisque habitation (R.S) Contrat Ferme
 Date d'effet 26/09/2022 Date d'échéance 25/09/2023

Assuré

Nom/Raison sociale Mr XXXX
 Adresse XXXX 15000 TIZI OUZOU
 Activité Services Profession : *****
 Observation

Souscripteur

Nom/Raison sociale : XXXX Adresse XXXX

Caractéristiques Police

GARANTIE "DEPANNAGE A DOMICILE "
 Type Tarif MH Tarif Normal
 Type Appartement AADL
 Nombre Maximal d'interventions Dépannage à domicile Trois (03) interventions par an et par garantie
 Pour un dépannage à domicile, appelez "SAA Assistance sur le N° 021 98 00 51

Habitation

1 APPARTEMENT
 Adresse : XXXXXXXXXXXX
 Ville : 15000 TIZI OUZOU

Caractéristiques

Qualité Assuré Propriétaire
 Nombre de pièces 4
 Type habitation Appartement dans une cité ou HLM
 Lieu du Site Tizi Ouzou A: B
 Surface développée 90,00 m²
 Infiltration d'eau à travers terrasse Oui

Garanties

	Capital	Taux	Prime
Incendie explosions	500.000,00		800,00
<i>Limite Frais de démolition (% de l'indemnité)</i>	5,00		
<i>Franchise sur Dommages Electriques</i>	1.000,00		
<i>Limite Honoraires Expert (% de l'indemnité)</i>	5,00		
<i>Limite Perte Indirecte (% de l'indemnité)</i>	5,00		
<i>Limite privation de jouissance</i>	500.000,00		
<i>Limite responsabilité locative</i>	500.000,00		
<i>Limite Recours Voisins et tiers <=</i>	1.000.000,00		
<i>Valeur contenu</i>	500.000,00		
Vol (Marchandises/Equipements)	500.000,00		500,00

**Police
en Projet**

Police - Multirisque habitation (R.S)
N° : 2016 - -126061
Conditions Particulières

Habitation					
1 APPARTEMENT					
Garanties	Capital	Taux	Prime		
Valeur Assurée	500.000,00				
Limite détérioration immobilière	40,00		450,00		
Dégâts des Eaux					
Limite Bâtiment (50% valeur bâtiment)	400,00				
Limite Contenu	500.000,00				
Limite privation de jouissance	500.000,00				
Limite Recours Voisins et tiers < =	100.000,00				
Bris de Glaces	20.000,00		40,00		
Valeur Assurée	20.000,00				
Responsabilité Civile			50,00		
Franchise Dommages Matériels	1.000,00				
Limite Dommages Corporels par année d'assurance	1.000.000,00				
Limite Dommages Matériels par année d'assurance	500.000,00				
Extension : Infiltration d'eau à travers terrasse			112,50		
Limite de la Garantie	50.000,00				
Dépannage à Domicile			250,00		
Limite Electricité par événement :	10.000,00				
Limite plomberie extérieure (Maisons individuelles seulement) par éve	10.000,00				
Limite plomberie intérieure par événement :	10.000,00				
Limite Vitrerie et serrurerie par événement :	10.000,00				
Décompte de prime					
Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
2.202,50	250,00	465,98	0,00	80,00	2.998,48

Fait à TIZI OUZOU, le 25/09/2022 ,par BOUFERGUENE

Pour la SAA

Le Souscripteur

Annexe 02 : déclaration d'accident « risques divers »

Annexe 01: déclaration d'accident "risques divers"



الشركة الوطنية للتأمين
Société Nationale d'Assurance

Direction Régionale : Tizi - ouzou

Agence : Tizi - ouzou

DECLARATION D'ACCIDENT " RISQUES DIVERS"

(Incendie - Dégâts des Eaux - Vol - Bris de glaces)

Assuré	Tiers ou Victime
Nom et Prénom : XXXX	Nom et Prénom :
Adresse : Tizi - ouzou	Adresse :
Date du sinistre : 30/03/2022	Nom et adresse de la Cie d'Assurance :
Lieu du sinistre :	Police :
Nature des dommages : Infiltration	Nature des dommages :
Police N° : 1221005189	Rapport du Darak-EL-Watani :
Effet de la Police :	Établie le :

CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT

C'est suite aux pluies qui se sont abattues ces derniers jours que des infiltrations importantes ont eu lieu provenant de la cheminée et du balcon

Nom de l'Expert Mandaté

Le : 31/03/2022

Signature

Annexe 03 : rapport d'expertise



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات

Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles

RAPPORT D'EXPERTISE / R.D

- MANDANT : SAA 2016
- ASSURÉ :
- ADRESSE : Cne Tizi Ouzou
- SITUATION DU SINISTRE : Même adresse
- NATURE DU CONTRAT : Multirisque habitation
- N° DE SINISTRE : 2022/120007
- DATE ODS : 31/03/2022
- DATE DE SINISTRE : 30/03/2022
- EXPERT :



I. INTRODUCTION

Nous soussignés Monsieur NAAK Yazid, expert en Bâtiment et Risques Divers à la Société Algérienne d'Expertises et de Contrôle Technique Automobiles, par abréviation SAE/EXACT, rattaché au Centre d'expertise de Tizi Ouzou de l'immeuble SAA sis à la rue des frères BELHADJ Nouvelle Ville de Tizi Ouzou, requis dans le cadre de la Convention de Prestation de Service SAA/SAE, par l'agence SAA d'Azeffoun Code 2016, avec pour mission : **Constatation et Evaluation des préjudices.**

II. OBJET DE LA MISSION :

Sur ordre de service émanant de l'Agence SAA Code 2016, nous nous sommes rendus sur les lieux à l'effet de constater et d'évaluer les dommages relatifs au sinistre déclaré portant sur les dégâts des eaux qui se sont produit en date du 30 Mars 2022.

III. DESCRIPTION DES LIEUX :

Le logement de type F2, qu'occupe en qualité de propriétaire Monsieur _____, est situé au premier étage d'une construction en R+4+Sou sol, sis à la cité _____ Tizi Ouzou, relevant de la Commune de Tizi Ouzou.

Ce logement est construit et couvert dur.

IV. CAUSES ET CIRCONSTANCES DU SINISTRE :

Après vérifications et contrôles effectués sur place, en présence du propriétaire Monsieur _____, nous avons constaté des dégâts résultant de deux sources définies comme suit :

- **Infiltration par la cheminée :** Les détériorations des enduits aux plâtres et peintures constatées lors de l'expertise des lieux, sous le plafond et sur le mur du salon au sein du logement assuré, ont été provoquées par des infiltrations des eaux pluviales avec propagation, consécutivement à travers la cheminée collectif du bâtiment.
- **Infiltration par le balcon du bâtiment :** Les détériorations des enduits aux plâtres et peintures constatées lors de l'expertise des lieux, sous les plafonds et sur les murs du couloir et de la chambre au sein du logement assuré, ont été provoquées par des infiltrations des eaux pluviales avec propagation, consécutivement à travers le couloir collectif extérieur du bâtiment.

V. AMPLEUR DES DOMMAGES :

- Enduits aux plâtres;
- Peintures ;



VI. **ETAT DESCRIPTIF ET ESTIMATIF DES DOMMAGES:**

Ci joint :

- Annexe état descriptif et estimatif des dommages.
- Annexe récapitulatif estimatif des dommages.
- Annexe des photos couleurs.

VII. **Conclusion et recommandation :**

Il est à demander à l'assuré de réparer l'étanchéité de la terrasse au niveau de la cheminée et les joints en ciment blanc du couloir de dessus du bâtiment.

Expert chargé de l'affaire

Société Algérienne d'Expertise
Centre de Tizi-Ouzou

Expert en Bâtiment et
Divers



Annexe 04 : état descriptif et estimatif des dommages contenu et contenant

ANNEXE : ETAT DESCRIPTIF ET ESTIMATIF DES DOMMAGES - CONTENANT

Libellé	Unité	Qté	P. Unit	Total	Vétusté	Montant
* infiltration le couloir extérieur collectif : - Grattage des surfaces endommagées y compris rebouchage des surfaces à l'enduit gélatineux et évacuation des gravats à la DP :	FF	1,00	2 500,00	2 500,00	0.00%	2 500,00
- F/P Enduit au plâtre sous plafond et sur murs :	M2	3,00	400,00	1 200,00	10.00%	1 080,00
- F/P Peinture Satine sous plafond :	M2	13,00	500,00	6 500,00	10.00%	5 850,00
- F/P Peinture Satine sur murs :	M2	52,00	450,00	23 400,00	10.00%	21 060,00
** infiltration par la cheminée : - F/P Enduit au plâtre sous plafond et sur murs :	M2	3,00	400,00	1 200,00	10.00%	1 080,00
- F/P Peinture Satine sous plafond :	M2	21,00	500,00	10 500,00	10.00%	9 450,00
- F/P Peinture Satine sur murs :	M2	3,00	450,00	1 350,00	10.00%	1 215,00

Total Général sans vétusté déduite : 46650.00

Total Général avec vétusté déduite : 42235.00



ANNEXE : RECAPITULATIF ESTIMATIF DES DOMMAGES

CONTENANT

IMMOBILIER		46 650,00
	TOTAL	46 650,00

CONTENU

	TOTAL	0,00
--	--------------	-------------

TOTAL GENERAL **46 650,00**

Arrêter le présent rapport à la somme de :

quarante six mille six cent cinquante dinars

PIECES JOINTES

Document	Date de réception
photos couleurs	13/04/2022

Observation

RIEN A SIGNALER

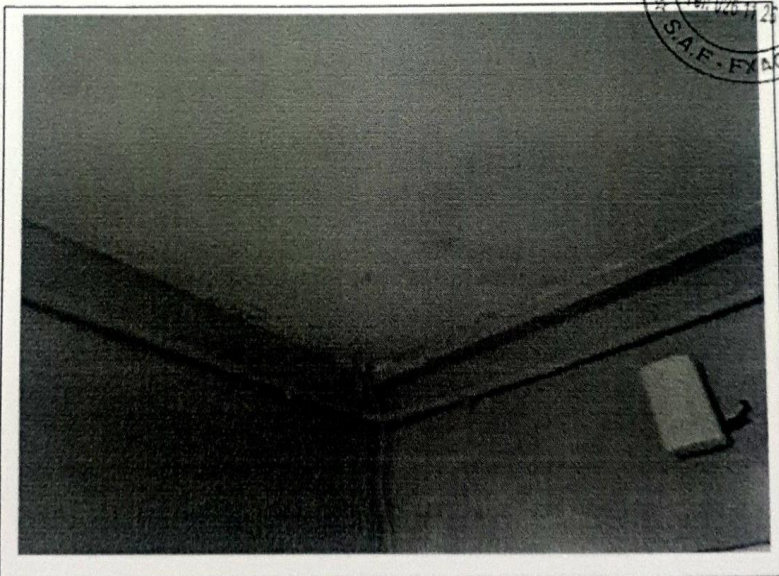
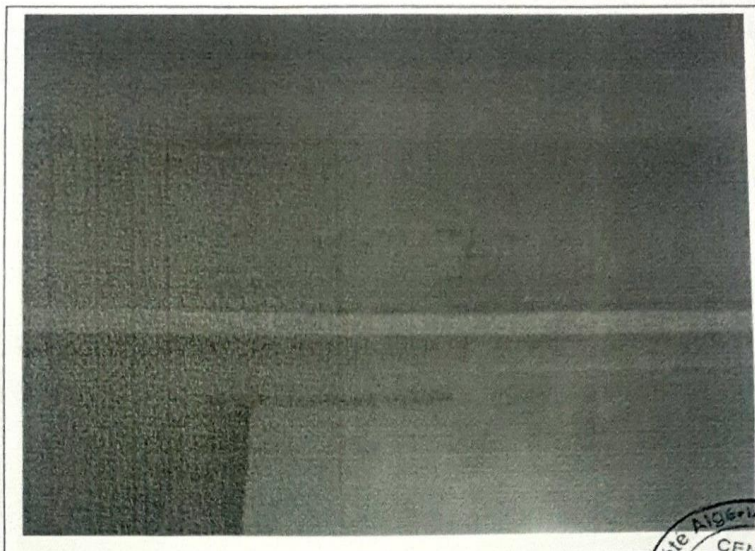
POUR TOUTE EVENTUELLE DEMANDE DE DUPLICATA,
PRIERE DE RAPPELER CES REFERENCES : **09-R2200610**

L'Expert chargé de l'affaire

Société Algérienne d'Expertise
Centre de Tizi-Ouzou
Expert en Bâtiment et Risque
Divers

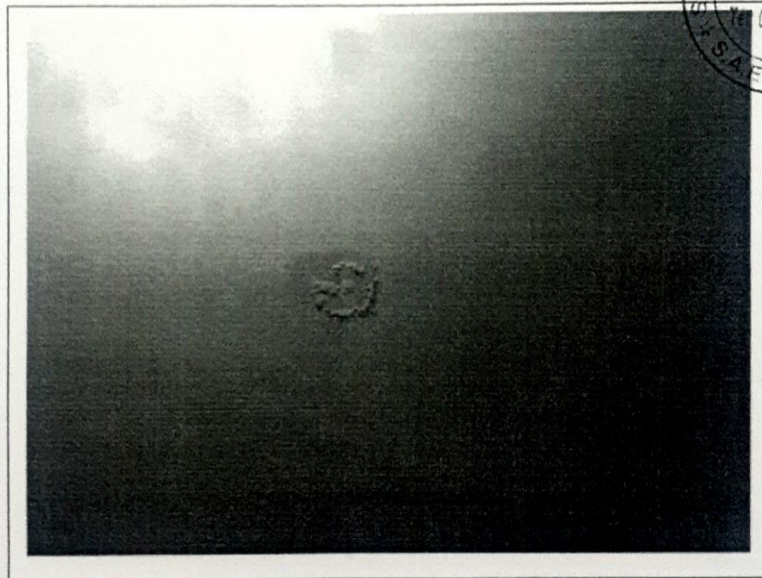
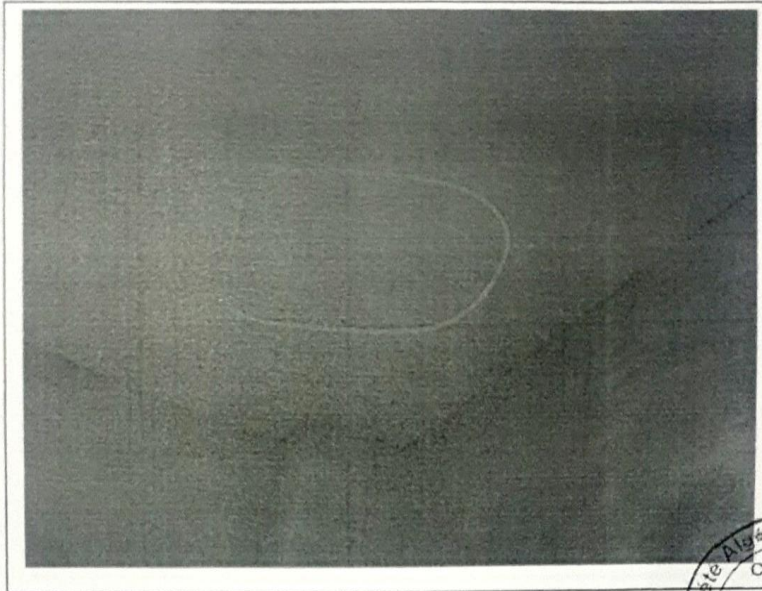


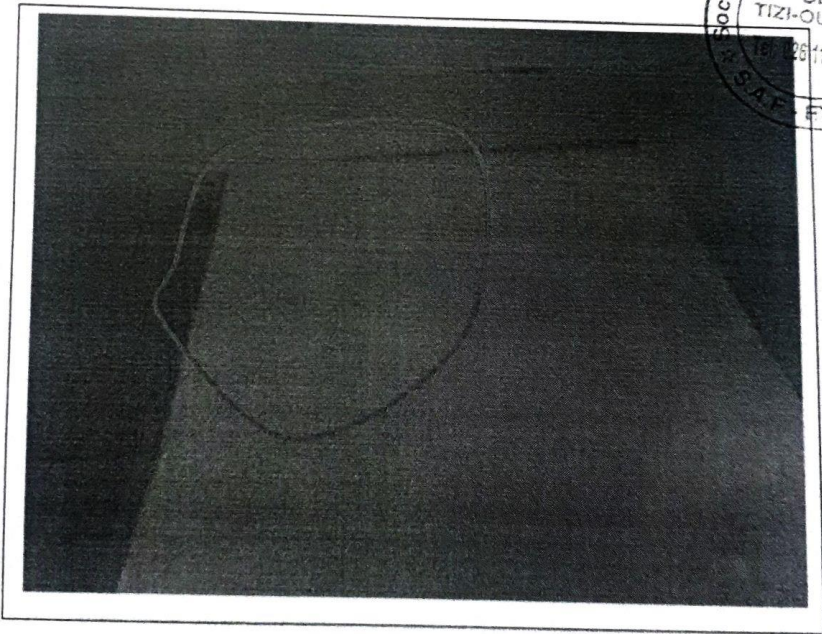
Annexe 05 : les photos des dommages



Société Algérienne d'Expertise
CENTRE
DE
TIZI-OUZOU
Tél: 026 11 23 94
S.A.E. - FNACT

Vue Intérieur (Les dégâts) :





Société
Centre d'Expertise
DE
TIZI-OUZOU
19/2611 26 94
S.A.F. EXACT

Annexe 06 : note d'honoraires



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات SOCIETE ALGERIENNE D'EXPERTISE ET DE CONTROLE TECHNIQUE AUTOMOBILE

Centre d'Expertise : TIZI OUZOU

BP 36 Immeuble SAA Nouvelle ville Tizi Ouzou

Tel : 026 11.26.94 / 026 11.31.44
Fax : 026 11.26.94
RC : 0003058B98
NIF : 099816000305882
RIB : 0030058000040530095

AI : 15017729031
NIS : 099842280011137

NOTE D'HONORAIRES

Client : TIZI OUZOU B Code : SAA20
N° ODS : 2022-0007 N° Police : 1221005189
Assuré : Tiers :
N° Sinistre : 2022\120007 Date Sinistre 30/03/2022
N° Dossier : 09-R2200 Expert :
Montant 46 650,00

Désignation	Nombre	P.U	Montant HT
HONORAIRES	1	2 351,48	2 351,48
FRAIS DE DOSSIER	1	300,00	300,00
DOCUMENTS PHOTOGRAPHIQUES	8	40,00	320,00
FORFRAIT DE DEPLACEMENT	1	200,00	200,00

Total HT	3 171,48
Total TVA	602,58
Total TTC	3 774,06

La présente note d'honoraire est arrêtée à la somme de :

trois mille sept cent soixante quatorze dinars et six centimes

Fait à : TIZI OUZOU

Le : 15/09/2022

Signature de l'expert

Société Algérienne d'Expertise
Centre de Tizi-Ouzou

Expert en Bâtiment et
Divul.



Annexe 07 : quittance de règlement (expert)

QUITTANCE DE REGLEMENT

Structures Gestionnaire		
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU	
Agence	2016 Agence TIZI OUZOU "B"	
Identification de l'assuré		
Assuré	AQUAM CHERIF	
Police :	2016 1221005189	
Produit :	1221 Multirisque habitation (R.S)	
Effet	16/03/2022 Echéance : 15/03/2023	
Identification du Tiers		
Références du dossier		
N ° Dossier Sinistre	2016 - 2022 - 120007	
Survenu le	30/03/2022	
Accord de règlement		
N ° Règlement	2016 / 2022080045	
Du	18/08/2022	
Mode de règlement		
Bénéficiaire de l'indemnité Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU		
Banque		
N° cheque		
Montant :	3.774,06	
Date d'Emission du chèque :	18/08/2022	
Dégâts des Eaux	Honoraires hors taxes	3.171,48
Dégâts des Eaux	TVA sur Honoraires	602,58
Total:		3.774,06

Je, soussigné Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU demeurant à :BP 36 Nouvelle Ville-TIZI OUZOU ,reconnais avoir reçu de la Société Nationale d'Assurance ,la somme de **3.774,06 DA, Trois Mille Sept Cents Soixante Quatorze DA et 6 Centime(s)** représentant à titre définitif sans réserves et pour solde de tout compte, le montant de l'indemnité me revenant en dédommagement du préjudice qui m'a été occasionné à la suite de l'accident du 30/03/22

Moyennant ce règlement, je reconnais que la SOCIETE a rempli à mon égard toutes les obligations mises à sa charge aux termes de la police sus indiquée et déclare formellement renoncer contre elle, à toute réclamation et toute action à l'occasion de ce sinistre et de ses suites

Fait à TIZI OUZOU, le 18/08/2022

Par : MOULA

Cachet et signature
" Lu et Approuvé "



Annexe 08 : quittance de règlement (assuré)

QUITTANCE DE REGLEMENT

Structures Gestionnaire		
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU	
Agence	2016 Agence TIZI OUZOU "B"	
Identification de l'assuré		
Assuré: AOUAM CHERIF		
Police :	2016 1221005189	
Produit :	1221 Multirisque habitation (R.S)	
Effet	16/03/2022 Echéance : 15/03/2023	
Identification du Tiers		
Références du dossier		
N° Dossier Sinistre	2016 - 2022 - 120007	
Survenu le	30/03/2022	
Accord de règlement		
N° Règlement	2016 / 2022080108	
Du	24/08/2022	
Mode de règlement		
Bénéficiaire de l'indemnité		
Banque		
N° cheque		
Montant :	42.235,00	
Date d'Emission du chèque :	24/08/2022	
Dégâts des Eaux	Dommages Matériels	42.235,00
Total:		42.235,00

Je, soussigné _____ demeurant à _____, reconnais avoir reçu de la **Société Nationale d'Assurance**, la somme de **42.235,00 DA, Quarante Deux Mille Deux Cents Trente Cinq DA** représentant à titre définitif sans réserves et pour solde de tout compte, le montant de l'indemnité me revenant en dédommagement du préjudice qui m'a été occasionné à la suite de l'accident du 30/03/22. Moyennant ce règlement, je reconnais que la SOCIETE a rempli à mon égard toutes les obligations mises à sa charge aux termes de la police sus indiquée et déclare formellement renoncer contre elle, à toute réclamation et toute action à l'occasion de ce sinistre et de ses suites

Par : AMMI

Fait à TIZI OUZOU, le 24/08/2022

Par : AMMI



Cachet et signature
" Lu et Approuvé "

Annexe 09 : questionnaire

Questionnaire (annexe n°01)

Dans le cadre de notre mémoire de fin d'étude sur la proportion des citoyens qui s'assurent à la multirisque habitation, je vous prie de remplir ce questionnaire.

Question 01 : êtes-vous ?

- Homme
- Femme

Question 02 : quel âge avez-vous ?

- Entre 20 ans et 30 ans
- Entre 30 ans et 40 ans
- Entre 40 ans et 50 ans
- Entre 50 ans et 60 ans
- > 60 ans

Question 03 : êtes-vous ?

- agriculteur
- commerçant
- employé
- chef d'entreprise
- étudiant
- artisan
- sans fonction
- retraité

Question 04 : êtes-vous ?

- propriétaire
- locataire
- copropriétaire
- colocataire

Question 05 : avez-vous une assurance multirisque habitation ?

- oui

*si « non », pourquoi vous ne l'avez pas ?

- elle n'est pas obligatoire
- faible revenu
- l'ignorance
- n'est pas propriétaire d'une maison

Question 06 : avez-vous eu des sinistres ?

- aucun

*si « oui » combien de fois par année ?

- une fois
- deux fois
- plus de deux fois

Question 07 : quels dommages avez-vous subis ?

- incendie
- dégât des eaux
- vol
- bris de glace
- autre

Question 08 : Pourquoi choisissez-vous l'assurance multirisque habitation?

- Craignant pour votre sécurité et celle de votre résidence.
- Eviter des problèmes avec les voisins quand nous endommageons leurs habitations.
- Elle n'est pas chère.
- Par rapport aux garanties offertes.
- Dans le cadre des packs offerts.

Question 09 : Vous faites appel à un assureur qui se trouve géographiquement :

- Dans un périmètre moins de 25 km
- Plus de 25 km
- A distance (Tel, Internet...)

Question 10 : Lors du choix de votre compagnie d'assurance quelles sont les valeurs que vous jugez importantes ?

- La confiance que vous inspire l'assureur
- La praticité et la simplicité des démarches
- Le niveau de protection et d'attention porté au client
- Le degré de personnalisation de l'offre

Question 11 : que proposez-vous pour mieux faire connaître l'assurance multirisque habitation ?

.....

.....

.....

.....

Résumé

L'assurance répond aux besoins des individus de se prémunir de certains risques pouvant porté atteinte à leurs personne ou leurs biens. De manière générale l'assurance veille à la sécurité de l'homme et de ses biens et cela en contrepartie d'une cotisation ou prime.

L'assurance habitation couvre, comme son nom l'indique, le lieu d'habitation des assurés, studio, appartement ou maison individuelle, mais aussi les meubles qu'ils possèdent (appelés : biens mobiliers) ainsi que leurs responsabilité civile si celle-ci est engagée vis-à-vis de tiers ; Lors de la survenance d'un sinistre, l'assuré doit se présenter à la société d'assurance pour se faire indemniser après confirmation des conditions désignés dans le contrat.

En Algérie, la pratique de l'assurance multirisque habitation (MRH) n'est pas très répandue, parfois c'est un problème culturel et parfois par ignorance, mais dans la majorité des cas c'est par son caractère non obligatoire que ce type de contrat est généralement négligé.

Nous avons noté aussi que les compagnies d'assurance tendent à obliger les ménages à souscrire l'assurance multirisque habitation et cela en l'associant à l'assurance automobile qui est obligatoire sous forme de packs même si les montants exigés ne sont que symboliques. Cependant ça reste insuffisant, c'est pour cela que les autorités doivent élargir ce type d'obligation, en sensibilisant davantage les individus afin de généraliser cette pratique.

Mots clés : SAA, l'assurance multirisque habitation, besoins, sécurité.