

**UNIVERSITE MOULOD MAMMERI DE TIZI-OUZOU**

**Faculté des sciences Economiques, de Gestion et Sciences Commerciales**



## **Mémoire**

En vue de l'obtention du Diplôme de Master

Option : Finances et Assurances

### ***Thème***

**Assurance Multirisque Habitation : Infiltration d'eaux  
Au sein de la SAA de Tizi- Ouzou Agence 2020**

*Présenté par :*

**CHIKHI Kenza**

*Encadrées par :*

**M: OUSSAID AZIZ**

*Members du Jury :*

**Président : M. SAM Hocine, MCB, UMMTO**

**Examineur : M. RECHAM Lyes, MAA, UMMTO**

**Rapporteur : M.OUSSAID Aziz, MAA, UMMTO**

**Promotion 2020/2021**

## **Remerciements**

*Nous tenons à remercier le bon Dieu de nous avoir donné le courage et la volonté d'achever ce travail.*

*Comme 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 ;*

***Mr YAHY Mr SAHEL** et l'ensemble du personnel de la SAA d' Azeffoun 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**

*C'est avec profonde gratitude et sincères mots que je dédie ce travail à :*

*Mes chers parents qui ont fait pour nous beaucoup de sacrifices et nous ont éclairés le chemin par leurs conseils judicieux,*

*J'espère qu'un jour je pourrais leurs rendre un peu de ce qu'ils ont fait pour moi, que Dieu leurs prête bonheur et longue vie.*

*Je dédie aussi ce travail à mes frères, ma familles, mes amies,*

*Et à tous ceux qui me sont chers.*

**Kenza**

## Liste des abréviations

**CAAR** : Compagnie Algérienne d'Assurance

**SAA** : Société Algérienne d'Assurance

**CCR** : Compagnie Centrale de Réassurance

**CNMA** : Caisse National des Mutualité Agricoles

**MAATEC** : Mutualité Algérienne d'Assurance pour travailleurs de l'Education et de Culture

**CAAT** : Caisse Algérienne d'Assurance Transport

**CAAR** : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance

**EPE** : Entreprise publique économique

**IARD** : Incendie Annexe et Risques Divers

**HLM** : Habitation à location Moyenne

**MH** : Multirisque Habitation

**RC** : Responsabilité civile

**DA** : Dinard Algérien

**PVE** : Procès-verbal d'expertise

# Sommaire

<b>Introduction générale.....</b>	<b>01</b>
<b>Chapitre I : Définition et l'évolution historique de l'assurance.....</b>	<b>03</b>
Section 01 : Les fondements théoriques de l'assurance .....	04
Section 02 : Historique des assurances en Algérie.....	15
<b>Chapitre II : L'assurance Multirisques Habitation en Algérie.....</b>	<b>27</b>
Section 01 : Présentation d'un contrat multirisque habitation .....	27
Section 02 : La Gestion de risque de sinistre .....	45
<b>Chapitre III : Étude de cas : « Souscription d'un contrat d'assurance Multirisque Habitation et règlement d'un sinistre au sein de la Compagnie Algérienne d'Assurance Agence 2020.».....</b>	<b>53</b>
Section 01 : Présentation et organisation de la société d'Assurance (SAA).....	53
Section 02 : Exemple type de souscription d'un contrat multirisque habitation .....	57
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>72</b>

# **INTRODUCTION GÉNÉRALE :**



### **Introduction générale :**

L'activité d'assurance est historiquement très ancienne, elle a évolué évidemment pour prendre des formes plus légales mais l'assurance en tant que secours mutuel ou recherche de protection existait dès l'antiquité.

Depuis ce temps l'assurance 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 d'abord, puis une logique d'association pour arriver enfin à une logique indemnitaire avec le développement des activités de l'individu (plus exactement avec le développement de l'assurance maritime). Cette notion est devenue parmi les activités les plus puissantes, et l'un des piliers les plus importants de l'activité économique de tous les pays.

L'assurance répond à un besoin impérieux des individus de se prémunir contre la survenance de certains événements affectant leurs personnes ou leurs biens ; De manière générale, l'assurance contribue à la sécurité de l'homme et de ses biens.

Les entreprises et les différents agents économiques trouvent dans l'assurance le bouclier et le moyen efficace de protéger leur patrimoine et leur capital contre les risques subis, et elle s'assure la continuité de ces derniers, cette industrie tarde à décoller en Algérie comparativement aux autres pays.

L'activité d'assurance joue un rôle important et mérite qu'on s'attarde sur la compréhension de son environnement et de ses interactions avec les autres secteurs de l'économie.

Il est de nos jours important et indispensable de s'assurer contre certains risques tel que l'incendie, le vol, dégâts des eaux.

De même, nous avons tous conscience que nous pouvons occasionner des dommages à autrui et d'être tenu à leur réparation au titre des règles de responsabilité. Les assurances de responsabilité évitent à l'auteur du dommage de prélever sur son patrimoine les sommes nécessaires à l'indemnisation des victimes. Ainsi tant les assurances de biens, que les assurances de responsabilité concourent à la conservation du patrimoine des assurés.

L'essor de l'assurance traduit l'accroissement des besoins de protection du public. La protection recherchée vise tant les patrimoines que les personnes : nous touchons là au rôle fondamental de l'assurance.

A partir des écrits consultés et à travers des données recueillies, nous avons opté pour l'étude des explications relatives à l'assurance multirisques habitation. A cet égard, nous tenterons de répondre à la question suivante :

**« Quelles sont les étapes à suivre pour souscrire un contrat multirisques habitation et quelles sont les démarches à suivre pour indemniser un sinistre en Algérie ? »**

A partir de cette problématique découlent d'autres questions secondaires à savoir :

- Qu'est-ce que l'assurance et ses concepts de base ?
- Qu'est-ce que l'assurance multirisques habitation ?
- Quelles sont ses garanties et ses exclusions ?
- Comment indemniser un sinistre en Algérie ?

Pour répondre à l'objectif de notre recherche, nous avons structuré notre travail en trois chapitres, le premier chapitre est consacré aux définitions et concepts de base de l'assurance, le deuxième chapitre portera sur l'assurance multirisques habitation, enfin le dernier sera réservé au cas pratique, à savoir le contrat multirisques habitation en Algérie., la Société Algérienne des Assurances, et on va mettre l'accent sur les résultats du questionnaire distribué aux citoyens en vue de connaître leur vision pour le sujet.

**CHAPITRE I :**

**ÉVOLUTION HISTORIQUE  
DE L'ASSURANCE**



## **Introduction**

L'assurance est un service qui consiste à fournir une prestation prédéfinie, généralement financière, à un individu, à une association ou à une entreprise lors de la survenance d'un risque, en échange de la perception d'une cotisation ou d'une prime<sup>1</sup>.

Dans ce premier chapitre, nous tâcherons d'apporter un éclaircissement sur le champ de l'étude par une présentation des fondements sur lesquels se base l'assurance, à savoir les aspects techniques et juridiques se rapportant au métier d'assurance, tout en mettant en évidence l'importance de ce secteur dans sa dimension économique, sociale et historique pour la compréhension du rôle d'envergure qu'il occupe dans les économies mondiales.

L'analyse de cette discipline passera par une définition assez large de l'opération d'assurance, incluant les éléments expliquant l'origine du développement de l'assurance et le rôle dont elle est tributaire, sur le plan économique et social comme moyen de protection et outil de prévention contre le hasard et l'incertitude.

### **Section 1 : les fondements théorique de l'assurance**

L'assurance est apparue dès l'antiquité, par la suite elle est développée pour être pratiquée dans tous les domaines d'activité, c'est pour cela que la définition d'une notion d'assurance n'est pas aussi simple, il n'existe pas une définition systématique permettant de mieux saisir cette notion puisqu'elle traduit divers réalités.

Nous avons opté dans cette section pour la présentation d'un aperçu de l'histoire de l'assurance, et par la suite nous allons essayer de cerner quelques définitions qui ont été attribuées à l'assurance.

#### **1.1. Historique de l'assurance**

Dans ce qui suit nous allons présenter la genèse et l'évolution des assurances

##### **Genèse de l'assurance :**

L'assurance en tant que « secours mutuelle » ou « recherche de protection » existait dès la plus haute antiquité, sous forme de caisse de solidarité, ce que l'on a coutume de faire remonter à son premier exemple connu : le fond de solidarité des tailleurs de pierres de la Basse .Egypte en 1400 avant J.C, cette forme d'assurance connaît un important développement au

---

<sup>1</sup> [https://www.memoireonline.com/05/08/1069/m\\_diagnostic-fonction-commerciale\\_compagnie-assurance-saar-4html](https://www.memoireonline.com/05/08/1069/m_diagnostic-fonction-commerciale_compagnie-assurance-saar-4html). Consulté 15 Octobre 2019.

Moyen âge, dans le cadre des communautés d'artisans et de marchands (corporation, Confréries, ...)² .

Les pratiques de solidarité qui existaient dans l'antiquité et au moyen âge, n'étaient pas des assurances au sens strict puisque ces mutuelles n'exigeaient pas un effort de prévoyance, par contre les dédommagements versés se faisaient plus avec un esprit de charité que d'une logique indemnitaire, dans le souci d'une meilleure protection suite à la multiplication et à la diversification des risques que confronte l'être humain ; les fonds de solidarité de moyen âge ont laissé place à l'apparition des grandes formes d'assurance qui ont évolué selon le processus suivant:

### **1-1-1 Les grandes étapes de l'histoire des assurances :**

L'histoire de l'assurance est marquée par l'apparition des trois grandes formes d'assurances suivantes :

#### **1-1-1-1 L'assurance maritime :**

L'essor des échanges commerciaux par voie maritime entre pays s'accompagnent de multitude risques freinant son développement. Afin d'en palier, les marchands faisaient appelle au banquier pour financer leur expéditions maritimes qui coutaient souvent très cher. Si le bateau faisait naufrage, les marchands n'avaient rien à rembourser aux banques ; par contre, s'il arrivait à bon port le banquier était remboursé et pouvait recevoir une compensation financière très élevée. 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 ».

Repris à partir de XII<sup>ème</sup> siècle ; le prêt à la grosse aventure connaît plusieurs abus au niveau de taux d'intérêt qui encouragent le pape Grégoire IX à interdire le prêt usuraire en 1234<sup>3</sup>.

Dès lors, il fallait trouver un système permettant au prêteur d'être certain de remboursement de son prêt : des banquiers ou d'autres commerçants acceptèrent de garantir la valeur du navire et de ses marchandises, en échange d'une somme d'argent fournie auparavant. L'assurance maritime était née et continuera à se développer dans les ports de la méditerranée puis l'atlantique.

Le plus ancien contrat d'assurance dont nous avons la trace, a été souscrit à Gênes en 1347<sup>4</sup> et c'est également à Gênes que fut fondée la première société d'assurance maritime en 1424<sup>5</sup> L'ordonnance de

---

<sup>2</sup> Dominique Henriët Jean-Charles Rochet :(microéconomie de l'assurance), édition, economico, 1991, p18

<sup>3</sup> Jeans Bigot, Jean-Louis bellando ; (Traité de droit des assurances), Delta, 1996, p8.

<sup>4</sup> Dominique, Jean-Charles Op.cit. p 19.

<sup>5</sup> Jeans. B, Jean-Louis. B, Mickaël. H, jacques. M, Gibbert . P, Op.cit., p.9.

Barcelone en 1435<sup>6</sup> est considéré comme le premier moment de législatif de l'assurance car elle consiste le premier intervenant de l'Etat sur le marché des assurances, et de réglementant les clauses de l'assurance maritime.

A partir du XII<sup>ème</sup> siècle, la profession s'est organisée et des législations sont apparues dans différentes villes. Le développement est moins rapide en France que dans d'autre pays, en raison de blocages Principalement religieux. il faut donc attendre 1681<sup>7</sup> et Colbert pour que l'activité d'assurance maritime soit légiférée.

A partir de cet événement, de véritables innovations en matières d'assurances apparaissent notamment sous formes de grande compagnies d'assurances disposant de capitaux importants, leurs permettant de faire face aux risques encourus de la négociation maritime.

### **1-1-1-2 Les assurances incendies :**

Ce n'est qu'à la fin du XVII<sup>ème</sup> siècle plus précisément en 1666 qu'on voit apparaître l'assurance incendie grâce au célèbre incendie qui détruisit 13000 maisons et 100 églises, répartie sur 175 hectares, dans un quartier de 400 rues à Londres, a suscité la création des premières compagnies d'assurances contre l'incendie<sup>8</sup>. En France, au début de XVIII<sup>ème</sup> siècle, les « bureaux des incendie » ne sont encore que des caisses de recours, mais les premières sociétés d'assurance contre l'incendie furent créés à Paris à partir de 1750 : « la chambre générale d'assurance » en 1754, la « compagnie royale d'assurances » en 1787. Ce n'est qu'en 1906, qu'un contrat contre l'incendie a été proposé aux tenanciers du comité d'Oldenburg (Allemagne)<sup>9</sup>.

### **1-1-1-3 Assurance vie :**

Si l'assurance maritime est la première forme d'assurance, d'autres types d'assurance sont apparues par la suite, est notamment l'assurance vie, sous sa forme primitive, elle considère les esclaves comme de la marchandise, ces derniers faisant objet d'une assurance au même titre que les autres marchandises.

L'origine des assurances de personne remonte au XV<sup>ème</sup> siècle sous forme de contrat sur la vie de l'épouse ou des parents garantissant le chef de famille à l'égard des pertes que le décès éventuel de l'une ou des autres aurait pu entraîner.

Le financier italien Lorenzo Tonti crée en 1653, une forme de contrat d'assurance avec un mode opératoire proche de l'assurance vie, qui est les tontines, qui consistent en la création d'un groupement d'adhérents constitué pour une durée déterminée, fixé à quinze ans le plus souvent. Les cotisations des adhérents sont capitalisées et au terme de la durée prévue, le produit des placements est reparti entre les

---

<sup>6</sup> Idem, p10.

<sup>7</sup> Dominique. H, Jean- Charles. R, Op.cit.p19.

<sup>8</sup> Idem, p19.

<sup>9</sup> Idem, p19

seuls survivants, pari sur le hasard, mais la capitalisation des cotisations des adhérents ouvre le voie de l'assurance sur la vie<sup>10</sup>.

C'est au XVIII siècle en 1787, que la « compagnie royale d'assurance » de la Barthe est autorisée par Edict Royal, à pratiquer l'assurance sur la vie<sup>11</sup>.

Les tontines<sup>12</sup> ont inspiré son doute les assurances vie telle qu'elles sont connu actuellement. Elle fut interdite jusqu'au 19 siècle, étant considéré comme immorale car elle spéculé sur la vie humaine en lui attribuant un prix.

## **1.2. Eléments de définition de l'assurance**

Pour comprendre le sens de l'assurance, on envisage plusieurs définitions :

### **1.2.1 Définition générale de l'assurance**

La définition apportée par l'Article 2 de l'Ordonnance 95-07 relative aux assurances : « 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<sup>13</sup> ».

Cependant, la susdite définition met en évidence un rapport Assureur-Assuré équilibré ; alors que pour conférer à l'Assuré la sécurité recherchée, l'assurance implique une réunion de risques homogènes mis en commun, dont la collecte des cotisations, corollaires à leur couverture, permettra le règlement des dommages générés par leur éventuelle réalisation.

### **1.2.2. Définition économique**

L'assurance économique est un produit souvent commercialisé par les entreprises d'assurances aux consommateurs, sous la forme de « package » garanties. Il s'agit d'un produit purement juridique, puisqu'il n'est constitué que des seules obligations prises par l'assureur<sup>14</sup>.

### **1.2.3. Définition technique**

Selon YEATMAN Jérôme : « l'assurance est l'organisation rationnelle d'une mutualité de personnes, soumises à l'éventualité de réalisation d'un même risque qui, par leurs contributions financière, permettent l'indemnisation des dommages subis par ceux qui sont

---

<sup>10</sup> Dominique Henriët Jean-Charles Rochet :(microéconomie de l'assurance), édition, economica 1 991,p18

<sup>11</sup> Jeans Bigot, Jean-Louis bellando Op.cit. p19

<sup>12</sup> Le mot (Tontine) signifie un system de rente viagère qui résultat de la mise en commun d'un capital.

<sup>13</sup> Article 2(modifié par l'art 2 Loi 06-04) portant approbation de l'ordonnance n°95-07 du 25 Janvier 1995

<sup>14</sup> REKIK Azzedine, ZIDANI Samir. Essai d'analyse DES obstacles de développement de l'assurance des personnes en Algérie cas assurance- vie Bejaia 2014 p.8.

effectivement frappés par ce risque.»<sup>15</sup>

#### 1.2.4. Définition juridique

Selon la formulation proposée par le professeur HEARD : « L'assurance est une Rémunération (prime ou cotisation), pour lui ou pour un tiers en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'assureur, qui prenant en charge un ensemble de risques, les composent conformément aux lois de la statistique<sup>16</sup>».

### 1-3. Les éléments techniques et juridiques de l'assurance

Pour bien cerner et comprendre l'opération d'assurance, il est utile de définir ses éléments et acteurs constitutifs.

#### 1.3.1. Les acteurs d'une opération d'assurance

Cinq éléments découlent d'une opération d'assurance :

➤ **L'assuré :**

C'est la personne morale ou physique qui repose la garantie<sup>17</sup>.

➤ **L'assureur :**

Est celui qui est contraint de payer l'indemnité prévue en cas de la réalisation du risque assuré, il est généralement une société commerciale ou une mutuelle. L'assureur doit être présent avant, pendant et après la souscription du contrat :

- Avant la réalisation du contrat : il doit concevoir des produits correspondant aux besoins, Informer et conseiller utilement les éventuels clients.
- Lorsque le contrat est souscrit : il doit veiller à la confection de la police d'assurance dans les meilleurs délais et selon les normes convenues.
- Une fois garantie acquise : il doit non seulement régler les sinistres, mais encore répondre aux questions des assurés, fournir des attestations, surveiller l'évolution des garanties, proposer des modifications<sup>18</sup>.

➤ **Le souscripteur :**

---

<sup>15</sup> KESRI Soraya. L'analyse financière d'une société d'assurance. Université Mouloud Mammerie de Tizi-Ouzou, promotion 2018.p.50.

<sup>16</sup> HEMARD Joseph .Théorie et pratique des assurances terrestres. Paris 3 édition DALLOZ. P. 06

<sup>17</sup> Régine Marquet, « Le volum' Techniques d'assurance « ,2<sup>ème</sup> édition, Edition Foucher, 2015, p14.

<sup>18</sup> REKIK Azzedine ; ZIDANI Samir .Op cit, P10

C'est la personne morale ou physique ayant la capacité de souscrire (majeur sans protection ou mineur émancipé). Sur le souscripteur repose l'obligation de déclarer la conformité du risque et le règlement de la cotisation. Il peut agir pour le compte de qui il appartiendra<sup>19</sup>.

➤ **Le bénéficiaire :**

Il s'agit de la personne recevant la prestation promise en cas de réalisation du risque : soit le souscripteur et ; ou assuré, soit un tiers, notamment en responsabilité civile, ou en décès. Le bénéficiaire est défini dans le contrat<sup>20</sup>.

➤ **Le tiers :**

Toute personne étrangère au contrat mais peut revendiquer le bénéfice (comme les bénéficiaires d'une assurance décès, les victimes en assurance de responsabilité ...) <sup>21</sup>.

#### **1.4. Les éléments d'une opération d'assurance**

On distingue quatre éléments d'une opération d'assurance<sup>22</sup>.

##### **1.4.1. La cotisation (prime) :**

C'est le prix de l'assurance : somme payée par l'assuré en contre partie des garanties accordées par l'assureur. Les deux termes ont la même signification sauf que les sociétés par action ont adopté le mot prime alors que dans les mutuelles on lui a préféré cotisation .L'échéance : est la date à laquelle il faut payer la cotisation d'assurance (cotisation annuelle semestrielle ou trimestrielle).

Les éléments qui interviennent en principe dans le calcul de primes sont :

- La valeur du bien à garantir, le montant de du capital assuré ou le coût moyen des sinistres.
- La probabilité de survenance ou la fréquence, des sinistres sur un laps de temps déterminé.

##### **1.4.2. La prestation de l'assureur :**

L'engagement pris par l'assureur en cas de réalisation du risque consiste à verser une prestation .il s'agit, d'une manier général, d'argent destinée :

- soit au souscripteur et assuré, par exemple en assurances incendie
- soit à un tiers, par exemple en assurances de responsabilité
- soit au bénéficiaire, par exemple en assurances vie (en cas de décès)

---

<sup>19</sup> Régine Marquet, Idem, P14.

<sup>20</sup> Régine Marquet , Idem, P14.

<sup>21</sup> BENZIANE.D, Op cit, P9.

<sup>22</sup> François Couilbaut , Constant Eliashberg. Op cit. p. 59.

En pratique, il convient de distinguer deux sortes de prestations :

- ❖ des indemnités qui sont déterminées après la survenance de sinistre, en fonction de son importance (par exemple ; incendie d'un bâtiment).
- ❖ des prestations forfaitaires qui sont déterminées à la souscription de contrat, avant la survenance de sinistre (par exemple : assurance vie).

### **1.4.3. La compensation au sein de la mutualité :**

Chaque souscripteur verse sa cotisation sans avoir si c'est lui ou un autre qui en bénéficiera, mais conscient du fait que c'est grâce à ses versements et à ceux des autres souscripteurs que l'assureur pourra indemniser ceux qui auront été sinistrés.

L'ensemble des personnes assurées contre un même risque et qui cotisent mutuellement pour faire face à ses conséquences, constitue une mutualité.

L'assurance est donc l'organisation de la solidarité entre les gens assurés contre la survenance de même événement.

L'assurance effectue une compensation de la solidarité entre les assurés sinistrés et ceux n'ayant pas subi de sinistres.

### **1.4.4. Le Risque**

Le risque est une notion clé en matière d'assurance. On désigne par risque « tout événement aléatoire redouté par un assuré pour ses conséquences financières », ou encore, « le risque est l'événement dommageable contre l'arrivée duquel on cherche à se prémunir ».

« C'est un événement aléatoire et incertain par le fait et la date de sa survenance. Et pour que ce dernier soit assurable, il doit présenter certaines caractéristiques »<sup>23</sup>.

#### **➤ Les conditions du risque**

Il existe plusieurs caractéristiques du risque, il doit être :

#### **a) Futur**

L'événement doit être futur (le risque ne doit pas être déjà réalisé, on n'assure pas une maison déjà brûlée) ; Un contrat d'assurance ne peut pas indemniser que des dommages survenus après la date d'entrée en vigueur des garanties.

---

<sup>23</sup> YEATMAN Jérôme. Manuel international de l'assurance. 2<sup>ème</sup> édition. 2005. Op. cit. p. 17.

**b) Aléatoire**

Pour être assurable le risque doit être aléatoire, c'est-à-dire que sa réalisation ne doit pas être certaine mais due au hasard ou qu'à tout le moins la date de sa réalisation ne soit connue à l'avance (cas de l'assurance sur la vie humaine). Dans l'assurance décès l'élément aléatoire n'est pas la réalisation du risque mais la date à laquelle il se réalisera ; La réalisation de l'évènement doit être incertaine, c'est-à-dire, elle dépend uniquement du hasard.

**c) Indépendant de la volonté de l'assuré**

La réalisation du risque ne doit pas dépendre de la seule volonté de l'assuré. L'assureur ne répond pas des pertes et dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré.

**d) 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<sup>24</sup>.

**e) 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 malchances 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.

**f) Risque n'est pas interdit par la loi**

Pour être assurable, il faut encore que l'assurance de telle ou telle catégorie de risque soit autorisée par les pouvoirs publics.

**g) Risque considéré comme assurable par les assureurs**

En fin, il existe encore des risques qui ne sont pas pratiqués par les assureurs, bien que non interdits par les pouvoirs publics

**➤ Division du risque**

Lorsque le risque à assurer s'avère très important et dont le coût en cas de sinistre ne pourrait être compensé par les primes encaissées, l'assureur procède à sa division.

---

<sup>24</sup> Julien MOLARD. Les assurances de dommages Edition. SEFI .2010.P.9

Pour ce faire, les compagnies d'assurance font recours à deux techniques de division (ou de répartition) du risque : la coassurance et la réassurance. Ces deux techniques sont indispensables et peuvent être mises en œuvre en même temps.

### **1. La coassurance**

La coassurance est une technique où une compagnie d'assurance contacte d'autres compagnies d'assurances pour assurer un client pour lequel cette compagnie visée ne peut pas le prendre en charge c'est-à-dire que la compagnie visée a un plan de souscription, chacune des autres compagnies contactées accepte un certain pourcentage du risque, reçoit en échange ce même pourcentage de la prime, et en cas de sinistre, sera tenu au paiement de la même proportion des prestations dues<sup>25</sup>.

Par exemple, si un entrepreneur vient assurer son usine d'explosifs ou de produits dangereux, le risque pour l'assurance est élevé. Si cette usine est importante avec de nombreuses machines industrielles, le coût de remboursement sera conséquent. L'assureur trouvera alors un arrangement avec le patron et calculera une prime d'assurance en fonction du risque. L'assuré ne traite donc qu'avec une seule compagnie d'assurance et son contrat la stipule bien. Pour autant, l'assureur va trouver le risque assez important dans ce cas précis et il va alors faire appel à d'autres compagnies d'assurance pour partager le risque. .

### **2. La réassurance**

La réassurance est une opération par laquelle une société d'assurance (la cédante) s'assure elle-même auprès d'une autre société (le réassureur ou le cessionnaire) pour tout ou une partie des risques qu'elle a pris en charge. Il s'agit bien dans ce cas de « l'assurance de l'assurance » ou « une assurance au second degré ». En matière de réassurance, l'assureur reste le seul responsable vis-à-vis l'assuré<sup>26</sup>.

#### **1.5. Le contrat d'assurance :**

L'étude du contrat d'assurance à travers les différentes dispositions de l'ordonnance n° 95-07, en va le définir juridiquement et définir les caractères généraux qui constituent une opération d'assurance.

##### **1.5.1. Définition de contrat d'assurance :**

Un contrat est un accord de volonté entre plusieurs personnes, lesquels s'engagent à exécuter une prestation.

En matière d'assurance, le contrat d'assurance est un accord passé entre un assureur et un assuré pour la garantie d'un risque : l'assureur accepte de couvrir le risque, le souscripteur s'engage à payer la

---

<sup>25</sup> Article 3 de l'ordonnance n°95-07.Op.cit. 8. Consulté le 19 Octobre 2019

<sup>26</sup> L'article n°4 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

prime ou cotisation convenue. Le contrat d'assurance est le lien juridique qui oblige l'assureur à garantir le risque, le souscripteur à en payer la prime.<sup>27</sup>

### **1.5.2. Les caractères généraux du contrat d'assurance**

Le contrat d'assurance comprend les caractères suivants <sup>28</sup>:

➤ **Caractère consensuel :**

Le contrat d'assurance est à caractère consensuel car il est réputé conclu dès le moment où intervient l'accord des parties.

Cela signifie que l'existence du contrat d'assurance n'est pas liée à l'accomplissement de formalités. A titre d'illustration, observons que l'assureur peut être tenu de régler un sinistre à la suite d'un accord verbal avec l'assuré (sous réserve des problèmes de preuve que cela peut poser).

➤ **Caractère synallagmatique :**

Le contrat d'assurance est synallagmatique car il comporte des engagements réciproques des deux parties. L'engagement de l'assureur est lié à celui du souscripteur, et inversement.

➤ **Caractère aléatoire :**

Le caractère aléatoire du contrat d'assurance s'oppose à ce qu'un assureur prenne en charge un sinistre que l'assuré savait déjà réalisé au moment de la souscription du contrat : notion de passé inconnu.

➤ **Contrat de bonne foi :**

La bonne foi est fondamentale en assurance. Cela signifie que l'assureur s'en remet entièrement à la loyauté de l'assuré : il se réfère à ses déclarations sans être obligé, d'une manière générale, de vérifier tous les éléments déclarés.

Concrètement, la bonne foi du souscripteur est toujours présumée. Il appartient à l'assureur de prouver le contraire (ce qui est très difficile). Dans le doute, l'assuré sera réputé de bonne foi.

### **1.6. Les Types d'assurance**

On distingue deux grandes catégories d'assurance, qui sont les assurances de dommages et les assurances de personnes.

#### **1.6.1. Les assurances de dommages :** elles se divisent en deux catégories.

➤ **Les assurances de biens :**

Cette assurance est basée sur le principe indemnitaire selon lequel l'assurance ne doit pas être une source d'enrichissement en d'autres termes l'assurance doit remettre le bien de l'assuré dans sa

---

<sup>27</sup> François COULLBAULT, Constant ELIASHBERG , Les grands principes de l'assurance, 10<sup>ème</sup> édition, L'Argus de l'assurance, Paris, 2011, p.89.

<sup>28</sup> Idem .p. 90.

situation avant sinistre. Elle donne à l'assuré en cas de sinistre survenance du risque prévu dans le contrat le droit à une indemnité qui ne peut dépasser le montant de la valeur de remplacement du bien assuré au moment du sinistre <sup>29</sup>.

De ce principe indemnitaire découle deux règles importantes :

- application de la règle proportionnelle : Dans ce cas si la valeur du bien assuré excédait au jour du sinistre la somme garantie, l'assuré doit supporter la totalité de l'excédent en cas de sinistre total, et une part proportionnelle en cas de sinistre partiel<sup>30</sup>.
- tout assuré ne peut souscrire qu'une seule assurance de même nature pour un même risque, si plusieurs assurances sont contractées la plus favorable reste la seule valable<sup>31</sup>.

➤ **Les assurances de responsabilité :**

La responsabilité civile est l'obligation de réparer le dommage causé à autrui,

Cette assurance couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile de l'assuré en raison des dommages causés à des tiers.

Exemple : La responsabilité civile du conducteur automobile.

Assurance responsabilité civile produits qui couvre les producteurs contre les dommages que peuvent causer leurs produits aux consommateurs. On distingue :

-La responsabilité civile délictuelle (nait d'un fait dommageable volontaire avec ou sans intention de nuire) et quasi délictuelle (résulte d'une imprudence ou d'une négligence).

-La responsabilité civile contractuelle (découlant de l'inexécution d'un contrat).

### **1.7.2. Les assurances de personnes :**

L'assurance de personne est une convention de prévoyance entre l'assuré, et l'assureur, et par laquelle l'assureur s'oblige à verser au souscripteur ou bénéficiaire désigné une somme Déterminée sous forme de capital ou une rente en cas de réalisation de l'événement prévu au contrat<sup>32</sup>.

L'assurance de personne peut revêtir : une forme individuelle ou collective.

Les risques couverts par les assurances de personnes sont suivant <sup>33</sup> :

1-Les risques liés à la durée de la vie humaine (assurance vie, assurance décès, assurance mixte).

2-Décès accidentel ;

3-L'incapacité permanente partielle ou totale (IPP) ;

<sup>29</sup> L'article n°30 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

<sup>30</sup> L'article n°32 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

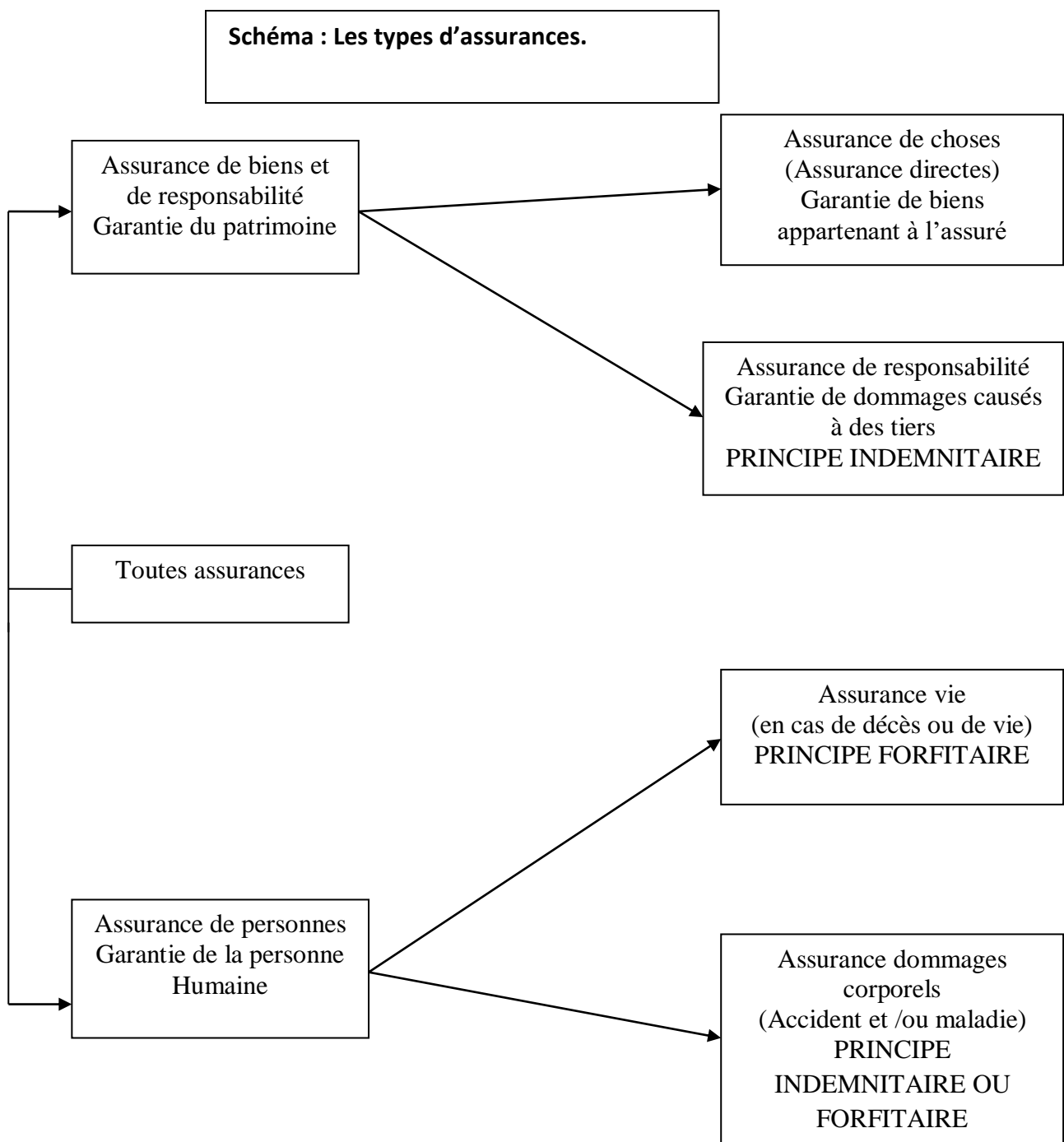
<sup>31</sup> L'article n°33 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

<sup>32</sup> L'article n°60 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

<sup>33</sup> L'article n°63 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.

4-L'incapacité temporaire de travail (ITT)

5-Remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques ou chirurgicaux.



Source : F. Couilbault, C. Eliasheberg, « les grands principes de l'assurance », édition L'ARGUS, 10<sup>ème</sup> édition, 2011, p.75.

## Section 02 : Historique des assurances en Algérie

### 1. L'évolution des assurances avant et après l'indépendance

#### 1.1. La période coloniale

L'Algérie est considérée par les autorités coloniales comme étant une partie intégrante du territoire français et par conséquent la législation applicable aux compagnies d'assurance en France était applicable à leurs agences en Algérie. Le gouverneur général se contentait de donner son avis sur les agréments des agences principales et de publier un rapport annuel sur l'industrie des assurances en Algérie.

La majorité des algériens vivaient en dessous du seuil de pauvreté et n'avaient donc rien à assurer et encore moins les moyens de payer les primes. On veut dire par là, qu'à l'instar des autres activités économique, l'assurance a été introduite et développée en Algérie pour les besoins des populations européennes. Ainsi, au cours des années 1950 deux assurances obligatoires ont été instituées :

- l'une relative aux accidents de travail en 1950.
- l'autre relative à l'automobile en 1958.

Suite à son institution, le marché des assurances a connu une certaine expansion qui incita les sociétés mères dont le siège était en France à ouvrir des agences en Algérie<sup>34</sup>.

## **1.2. La période post indépendance**

Durant cette période, le marché des assurances en Algérie a fonctionné avec la logique de souveraineté nationale.

L'application des assurances sociales liées à l'histoire de la colonie. Celle-ci inégalement développée sur le plan spatial et structurel, aussi a connu la contribution très modeste de développement au niveau social et économique.

Ces traits qui sont ceux d'une économie sous développée marqueront l'assurance algérienne au lendemain de l'indépendance<sup>35</sup>.

### **1.2.1. Période de nationalisation et de spécialisation**

Cette période a vu l'établissement du monopole de l'État, elle se traduit notamment par la nationalisation des compagnies d'assurance existantes et la création de nouvelles compagnies et la spécialisation de celles-ci<sup>36</sup>.

La création de la CAAR en 1963 via la loi n°63-197 du 08/06/1963 ayant pour mission de gérer la cession légale et de développer un portefeuille direct. Devant la mise en place de cette réglementation

<sup>34</sup> <http://www.ccr.dz> , consulté en septembre 2019.

<sup>35</sup> CHEIKH Bouaziz. « L'histoire de l'assurance en Algérie » Octobre 2013, P285. Format PDF . Disponible sur <http://www.revueassurance.ca/wp-content/uploads/2013/12/06-Cheikh.PDF> , consulté en septembre 2019.

<sup>36</sup> KPMG (2012) : « Guide investir en Algérie », édition Kpmg, p. 269, In <http://www.kpmg.dz>, consulté en 2019.

(institution de la cession légale au profit de la CAAR), des compagnies d'assurance étrangères<sup>37</sup> ont quitté le territoire algérien sans procédure de liquidation juridique, ce qui a laissé les assurés sans dédommagement et donc l'obligation de les transférer vers la CAAR.

Pour faire face aux éventuels retraits des compagnies d'assurances étrangères, une société d'assurance d'économie mixte algéro-égyptienne a été créée à raison de 10% pour la CAAR, 39% pour l'État égyptien et 51% pour l'État algérien. Il s'agit de la SAA (Société Algérienne d'Assurance) établie en 1964. A cette date, après le retrait des sociétés étrangères, la SAA, la CAAR et la STAR (Tunisie) seules exercent en Algérie.

En 1966, l'ensemble des compagnies d'assurances étrangères ont été nationalisées avec instauration du monopole de l'État sur l'activité d'assurance. La nationalisation de la SAA<sup>38</sup> a eu lieu en 1963, elle était spécialisée dans l'assurance automobile et simple (assurance incendie, assurance éléments naturels).

En 1973, la CCR (Compagnie Centrale de Réassurance) a été créée avec un capital détenu à parts égales par la CAAR et la SAA. Elle démarre ses activités en 1975, elle a repris la fonction de la CAAR qui sera désormais spécialisée dans les risques industriels. La CCR devient ainsi la seule compagnie ayant le monopole sur le marché de réassurance en Algérie<sup>39</sup>.

Par ailleurs, cette période a connu l'institution de l'assurance mutualiste par la création de deux mutuelles : la Caisse Nationale de Mutualité Agricole (CNMA) en 1972, spécialisée dans l'assurance agricole et la MAATEC (Mutuelle Algérienne d'Assurance pour Transport pour métiers de l'Enseignement et de la Culture), elle est spécialisée dans le transport et dans les assurances auto et habitation<sup>40</sup>.

La mise en place de la première réforme, a eu lieu en 1980 en adoptant la loi n°80-06 du 9 août 1980. Celle-ci constitue le premier pilier réglementaire des assurances en Algérie. Elle apporte des détails concernant les assurances, elle propose essentiellement l'amélioration de la protection des assurés et autres bénéficiaires de l'assurance et l'assouplissement de la procédure d'indemnisation.

L'objectif ultime de cette réglementation (la loi n°80-07) est de faire participer les compagnies d'assurances algériennes qui étaient étatiques à l'économie nationale. Cependant, le contrôle de l'État sur le marché assurantiel algérien a constitué l'une des raisons de l'échec de cette réforme.

---

<sup>37</sup> A la fin de 1963, il ne reste que 13 compagnies d'assurance étrangères en Algérie et qui ont limité leur agrément à une ou deux branches d'assurance seulement.

<sup>38</sup> La SAA est la seule compagnie d'assurance qui a été nationalisée en 1963.

<sup>39</sup> Benilles .B, « l'évolution du secteur algérien des assurances », colloque international sur les sociétés d'assurances takaful et les sociétés d'assurances traditionnelles entre la théorie et l'expérience pratique, P3.

<sup>40</sup> TAFIANI.B, Op cit P84.

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

En 1989, la parution des textes relatifs à l'autonomie des compagnies publiques entraîne la déspecialisation. A compter de cette date, les sociétés ont pu souscrire dans toutes les branches. Ainsi, les trois compagnies publiques existantes ont modifié leurs statuts en inscrivant dans leurs exercices toutes les opérations d'assurance et de réassurance<sup>41</sup>.

### **1.2.2. La période de l'ouverture et de libéralisation à partir de 1995**

La libéralisation du secteur des assurances en Algérie s'est traduite par l'adoption de l'ordonnance n° 95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances. Cette ordonnance consacre la libéralisation du secteur algérien des assurances qui était monopolisé par l'Etat. Cette libéralisation qui constitue un changement majeur survenu dans le domaine des assurances se traduit par les phénomènes suivants<sup>42</sup> :

- L'ouverture du secteur des assurances en permettant aux sociétés privées qu'elles soient nationales ou étrangères d'opérer sur le marché à côté des EPE (Entreprises Publiques Économiques) ;
- La démonopolisation de la réassurance ;
- L'instauration d'une dynamique commerciale par l'introduction des intermédiaires en opérations d'assurances (agents généraux et courtiers d'assurances).

Par ailleurs, le système de contrôle des assurances reste à parfaire du fait de 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 instrument du développement économique et social du pays.

Pour accélérer la libéralisation du marché, la loi autorise désormais 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 ultérieurement. Avec cette loi, le secteur ouvre ses portes toutes grandes<sup>43</sup>.

## **2. Le rôle de l'assurance**

---

<sup>41</sup> ASNOUN .S, FETTOUCHI .K,BOUDIA. Nadia, « Les assurances en Algérie »UMMTO ,sciences économiques et sciences de gestion ,2005,P24.

<sup>42</sup> Benilles .B, Op cit

<sup>43</sup> ABBOURA Karim « Le contrôle de solvabilité des compagnies d'assurances », In colloque internationale In : les sociétés d'assurance Takaful et les sociétés d'assurances Traditionnelles entre la théorie et l'expérience pratique, avril 2011, université Ferhat Abbas P5, Format PDF. Disponible sur :

<http://eco.universitif.dz/seminars/takaful/27.pdf,consulté> en Août 2019.

L'assurance apparaît comme un facteur de conservation de force productive en ce sens qu'elle contribue à l'amélioration de la vie des citoyens. Les fonds collectés par l'assureur ainsi injectés dans le circuit de l'économie nationale permettent à l'Etat de faire face à ses dépenses et favorisent l'expansion des affaires et des entreprises par la création des emplois qui débouche par l'utilisation de la main d'œuvre nationale

### **2.1. Activité Service**

- L'assurance organise et gère la mutualité des assurés ;
- Elle appartient donc au secteur tertiaire de l'économie ;
- L'assureur est au service des assurés ;

Puisque leur relation est échelonnée dans le temps :

- Avant la souscription du contrat : Conception, conseil, visite de risque ;
- Pendant la souscription du contrat : Confection des contrats ;
- Après la souscription du contrat : Règlement de sinistres ;
- Facteur de progrès.
- Dans le passé, elle a contribué à l'essor de commerce maritime ;
- Elle a toujours favorisé la prise de risque par les entrepreneurs et les investisseurs (assurance de chantier, assurance incendie)<sup>44</sup>.

### **2.2. Aspect sociaux**

« L'objet fondamental de l'assurance est d'indemniser les victimes du sort :

- Elle garantit des revenus à la veuve, les orphelins après la disparition du chef de famille ;
- Elle donne les moyens de reconstruction ou de rachat d'un logement en cas d'incendie ou d'un tremblement de terre ;
- L'assureur verse des sommes à l'assuré en cas d'incapacité du travail.

Ainsi, son rôle est de protéger les personnes et leurs patrimoines »<sup>45</sup>.

#### **2.2.1. Protection des patrimoines**

- « L'assurance permet aux assurés de se prémunir en cas de survenance de certains événements pouvant affecter leurs biens.
- Les personnes qu'elles soient physiques (particuliers) ou morales (entreprise) peuvent occasionner des dommages à des tiers et être tenus de réparer les dommages. D'où une

---

<sup>44</sup> HAMRANI Nora. Le domaine des assurances en Algérie. Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. Promotion 2009. Op.cit.p.15

<sup>45</sup> Idem. P. 15

création de dette de responsabilité »<sup>46</sup>.

L'assurance joue ainsi un rôle déterminant dans la survie des entreprises car elle leur fournit les fonds nécessaires pour surmonter des situations difficiles peuvent porter atteinte à la stabilité de l'entreprise tel que (incendie, inondation, faillite d'un client débiteur), et en aidant les entreprises à survivre, l'assurance sauve des emplois et donc des individus et des familles.

### **2.2.2. Protection des personnes**

« Certains évènements peuvent frapper la personne humaine dans son intégrité physique. Il s'agit notamment d'accidents corporels, maladies, décès et incapacité du travail (aider les malades financièrement pour s'offrir des méthodes de soins plus efficaces afin de récupérer rapidement leurs capacités physiques) ;

- Les victimes et les proches pourront bénéficier de prestations versées par l'assureur.

La prestation qu'offre l'assurance constitue un bien-être social, par la constitution des patrimoines et le versement des capitaux et de rentes complémentaires à la retraite légale garantie par la sécurité sociale »<sup>47</sup>.

Enfin, le rôle social de l'assurance consiste à sécuriser les individus et leurs patrimoines ainsi que leurs revenus, et ce pour sauvegarder la stabilité sociale et le bonheur des individus.

### **2.3. Le rôle économique de l'assurance**

« On fait introduire le rôle économique de l'assurance par la citation suivante : "un marché d'assurance et de réassurance fondé sur une base rationnelle est un élément essentiel à la croissance économique".

L'assurance est un moteur essentiel du développement économique, il se manifeste par les aspects fondamentaux suivant :

#### **a. Garantie des investissements**

Aucun investisseur n'accepterait d'y investir son argent en risquant de voir les capitaux investis "partir en fumée", sans avoir sous les mains, non pas une promesse mais une garantie de récupérer son argent lors de survenance des sinistres et depuis longtemps jusqu'à nos jours, seules les assurances ont pu offrir cette garantie aux investisseurs. Tout projet moderne d'investissement, est donc de développement, exige la participation de l'assureur sous la

---

<sup>46</sup> Idem. P .15

<sup>47</sup> HAMRANI Nora. Le domaine des 'assurance en Algérie. Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou .promotion 2009.op.cit.p .16

garantie duquel l'entrepreneur et surtout son banquier ne risqueraient pas les capitaux impliqués par les projets.

### **b. Placement des cotisations**

L'assureur perçoit des cotisations avant que les assurés ne soient soumis aux risques contre lesquels ils sont garantis. Cela lui donne normalement une trésorerie excédentaire qu'il doit gérer au mieux des intérêts de la mutualité. En outre il s'écoule toujours un certain temps entre la date de survenance des sinistres et celle de leur règlement. À tout moment, les assureurs ont donc connaissance d'une liste de sinistres déclarés dans le cout probable a pu être évalué et sont en attente de règlement. Le total des évaluations de ces sinistres à régler doit être provisionné au passif du bilan au titre des engagement qui doivent être, eux aussi, gérés dans l'intérêt de la mutualité <sup>48</sup>»

## **3. La Classification des assurances**

On distingue deux différents principaux types de classifications : classification juridique et classification technique **Annexe N°0 1**

### **3.1. Classification juridique**

On distingue trois catégories d'assurance différentes : les assurances de choses, les assurances de responsabilité, et les assurances de personnes :

#### **3.1.1. Les assurances de choses**

Dans les assurances de choses, ou assurances de dommages aux biens de l'assuré, l'assureur s'engage à indemniser l'assuré des dommages subis par ses biens.

Dans ces assurances, l'assuré, le souscripteur et le bénéficiaire ne forment généralement qu'une seule et même personne. Les garanties sont limitées aux dommages matériels.

L'indemnisation des dommages correspond rarement à l'intégralité du dégât subis par l'assuré, puisque généralement elle est effectuée sous déduction d'une franchise<sup>49</sup>. En effet, la pratique nous montre qu'une partie du dégât doit rester à la charge de l'assuré de façon à l'inciter à tout mettre en œuvre pour protéger ses bien et à diminuer ainsi la fréquence et le coût des sinistres<sup>50</sup>.

En ce qui concerne ce type, l'assureur est appelé à indemniser l'assuré des dommages subit par ses biens ; Cette branche d'assurance est composé de :

<sup>48</sup> Mlle BOUARABA Lamia. L'assurance multirisque habitation Cas : de la SAA Agence 2061. Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. Promotion 2017-2018. Op.cit.p.p.24-25.

<sup>49</sup> La franchise : C'est le montant qui reste à la charge de l'assuré en cas de sinistre.

<sup>50</sup> SADI Nafaa. Le secteur des assurances en Algérie et sa contribution à l'économie Nationale. Université ABDERRAHMANE MIRA de Bèdjaia .promotion 2017. Op.cit.p.p.23-25

**a. Les assurances contre l'incendie**

Dans l'assurance contre l'incendie, l'assureur s'engage à garantir à l'assuré le remboursement des dommages causés par le feu, aux conditions stipulées dans le contrat.

Il faut souligner que certains objets sont exclus de l'assurance contre l'incendie, titre de toute nature, billet de banque, monnaies et lingots, d'autre peuvent être assuré à conditions de faire l'objet d'une déclaration spéciale et de payer une prime supplémentaire (par exemple : argenterie, dentelles, bijoux, pierreries, objets rares et précieux).

**b. Les assurances agricoles**

Elles ont pour but de couvrir les agriculteurs contre certains risques spéciaux (c'est-à-dire grêle, gelée, inondations, mortalité et maladie pouvant atteindre le bétail).

**c. Les assurances maritimes**

Sont sous forme de contrats par lesquels l'assureur s'engage à payer à l'assuré contre le dommage causé aux objets exposés aux risques de mer (exemple : navire et cargaison).

**d. Les assurances contre les accidents matériels**

On peut les scinder en quatre types :

❖ L'assurance des véhicules : automobiles, contre :

- Les dégâts matériels.
- Les risques d'incendie.
- Les risques de vol.

❖ L'assurance contre le bris de glace ou des machines :

L'assuré est couvert des dommages qui peuvent survenir à ses glaces vitrines, machines et appareils mécaniques.

❖ L'assurance contre les risques de transport :

Qui a pour objets de couvrir les dommages résultants de la perte ou de l'avarier des bagages et marchandises transportées.

❖ L'assurance-crédit ou assurance contre les risques commerciaux :

Qui consiste à garantir l'assuré contre les pertes résultant du non-paiement des créances commerciales à échéance.

**3.1.2. Les assurances de responsabilité**

Dans les assurances de responsabilité, l'assureur s'engage à indemniser, a la place de l'assuré, les tiers victimes de dommage matériel ou corporel dont l'assuré est responsable. C'est aussi le cas de l'assurance de RC du constructeur de maisons qui permet d'indemniser l'acquéreur d'une maison

neuve en cas de mal façon<sup>51</sup>.

Le souscripteur et l'assuré sont souvent une seule personne, en revanche le bénéficiaire est systématiquement un tiers.

### **3.1.3. Les assurances de personne**

Dans les assurances de personne, l'assuré s'engage à verser un capital ou une rente défini par le contrat si se réalise des risques touchant à la personne même de l'assuré (maladie, accident, décès et survie).

Lorsque les risques sont la maladie ou l'accident, on parle d'assurance de dommages corporels.

Lorsque les risques sont le décès quelle qu'en soit la cause ou la survie de l'assuré, on parle d'assurance vie<sup>52</sup>.

Cette assurance porte sur les personnes, elle se subdivise en types d'engagement.

#### ❖ Assurance en cas de décès :

Dans ce cas, l'assureur garanti le paiement d'un capital ayant droit désigné par l'assuré, donc à la famille de l'assuré.

#### ❖ Assurance en cas de vie :

- Qui consiste à verser un capital à l'assuré encore en vie à une date préalablement fixée.
- Et enfin l'assurance mixte garantissant le paiement d'un capital en cas de décès avant une date déterminée ou si l'assuré est en vie à cette échéance.

## **3.2. Classification technique**

On distingue deux types : les assurances gérées par répartition, et les assurances gérées par capitalisation :

### **3.2.1. Les assurances gérées par répartition**

Selon les assurances gérées par répartition, l'assureur ne fait que répartir entre les assurés sinistrés, les cotisations acquittées par l'ensemble des membres de la mutualité. Cette répartition s'opère par année. Les assurances gérées en répartition sont les assurances IARD (Incendie, Accident, Risque Divers). Elles englobent les assurances de bien et de responsabilité ainsi que certaines assurances de personne comme les assurances complémentaires santé et dommages corporels<sup>10</sup>.

---

<sup>51</sup> SADI Nafaa. Le secteur des assurances en Algérie et sa contribution à l'économie Nationale Université ABDERAHMANE MIRA de Bèdjaia . Promotion 2017.op.cit.p.24.

<sup>52</sup> Thomas BEHAR, Michel FROMENTEAU, Stéphan MENART .Assurance : comptabilité, Réglementation, Actuariat, Edition Economica Pris. 2011. p.15.

### 3.2.2. Les assurances gérées par capitalisation

La définition de l'opération de capitalisation est donnée par l'article 60 de l'ordonnance N° 95-07 : « La capitalisation est une opération d'épargne par laquelle l'assureur s'oblige à verser à l'assuré ou au bénéficiaire désigné une somme déterminée, sous forme de capital ou de rente, au terme prévu au contrat en contre partie du versement d'une prime d'assurance selon les échéances convenues au contrat ».

#### ❖ Détermination des biens immobiliers assurables en assurance multirisque habitation

- Appartement dans une cité ou HLM (habitation à loyer modéré) : immeuble construit avec l'aide de l'Etat et de diverses collectivités et affecté aux foyers qui ont de petits revenus.
- Appartement dans petit immeuble résidentiel : est une forme d'aménagement urbain moderne qui assure des fonctions résidentielles, sa structure comprend toujours plusieurs étages lui permettant d'accueillir plusieurs foyers ou appartements. Il peut être qualifié d'immeuble standard, d'immeuble de standing ou de haut standing en fonction de son niveau de confort.
- Appartement petite villa / pavillon : la villa est une maison individuelle d'habitation, généralement élégante et entouré d'un jardin, situé à la campagne ou dans la banlieue d'une grande ville.
- Le pavillon au sens strict se définit par une construction individuelle, les pavillons ont des formes similaires sont typique de l'architecture.
- Appartement dans immeuble grand standing ou villa grand standing : Dans un immeuble de standing les appartements offrent un confort haut de gamme. On parle d'immeuble de standing lorsque la qualité de la construction, les finitions et les équipements offrent un niveau d'aisance maximal aux résidents. Il s'agit d'un immeuble récent et jouissant d'un excellent niveau d'isolation.

**Conclusion**

L'assurance est telle qu'elle est connue actuellement est passée par plusieurs étapes. Elle avait pour principe l'entraide et la solidarité entre les membres de la communauté qui étaient soumis aux mêmes risques ;

D'une manière générale, l'assurance contribue à la sécurité de l'homme et de ses activités ; L'assurance désigne donc l'accord passé entre un assureur et un assuré pour la garantie d'un risque auquel ce dernier est exposé, l'assureur accepte de couvrir le risque, le souscripteur s'engage à payer la prime ou cotisation convenue. Cet accord est matérialisé en pratique par le contrat d'assurance.

Deux périodes ont marquées l'évolution des assurances en Algérie, la période coloniale qui était caractérisée par le monopole français, et la période après l'indépendance qui a été caractérisée par le monopole de l'Etat Algérien ;

**CHAPITRE II :**  
**ASSURANCE MULTIRISQUE**  
**HABITATION EN ALGÉRIE**



## Introduction

L'assurance habitation couvre, comme son nom l'indique, votre lieu d'habitation, studio, appartement ou maison individuelle, mais aussi les meubles que vous possédez (appelés : biens mobiliers) ainsi que votre responsabilité si celle-ci est engagée vis-à-vis de tiers.

Cette dernière garantie, fonctionne pour tous les membres de votre famille lorsqu'il y a faute, imprudence ou négligence ayant pour conséquence de léser autrui ou les biens d'autrui.

Dans le cadre de ce chapitre nous allons essayer de traiter les points suivants :

- Section 01 : Présentation d'un contrat multirisque habitation
- Section 02 : Gestion du volet sinistre qui constitue le formulaire de déclaration de sinistre, l'expertise, et l'indemnisation.

### Section 1 : Présentation d'un contrat multirisque habitation

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

Le contrat d'assurance multirisque habitation (MH) est un contrat multi garanties qui permet de protéger le patrimoine familial (habitation et mobilier) lorsque l'on est responsable ou victime d'un sinistre.

L'assurance multirisque habitation (MH) regroupe des garanties élémentaires afin de proposer une couverture de base la plus complète. Ainsi un contrat MH permet à l'assuré de protéger son logement et ses biens suite à des événements dus aux aléas de la vie, mais aussi couvrir sa responsabilité civile et celle de ses proches<sup>53</sup>.

C'est pourquoi il est important de bien comprendre la notion de multirisque et les garanties de base dont l'assurance MRH est composée.

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

MULTI=PLUSIEURS, RISQUE=EVENEMENT qui survient et cause des dommages<sup>54</sup>.

Le contrat multirisque habitation comprend en minimum 3 garanties, l'incendie étant toujours compris.

Les biens garantis par ce contrat sont :

- ❖ **Les biens immobiliers** : c'est le contenant de votre demeure ; villa, appartement, maison individuelle (murs, agencement) ;

<sup>53</sup> <https://selectra.info/assurance/guides/comprendre/garanties-assurance-habitation>

<sup>54</sup> ALLILI Brahim : « Assurance Multirisque Habitation » Rapport de stage de fin de la 4ème année de l'école supérieure de statistique et d'économie appliquée, 2014/2015, p.12.

❖ **Les biens mobiliers** : c'est le contenu de votre demeure en meubles, effectuée en peinture, papier peint, faux plafond, aménagement d'une cuisine ou d'une salle d'eau ;

Outre les exclusions particulières à chacun des risques, le contrat multirisque habitation ne garantit pas les dommages intentionnellement causés provoqués par l'assuré ou avec sa complicité, sauf convention contraire aux conditions particulières :

- ✓ Guerre étrangère (article 39 de l'ordonnance 95/07)
  - ✓ Guerre civile, acte de terrorisme ou de sabotage (il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte d'un de ces faits).
  - ✓ Emeutes ou mouvement populaires (il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte d'un de ces faits).
  - ✓ Glissement, affaissement de terrain ayant causé des dommages dans un rayon 30 metre autour du risque assuré.

## 1.2. Le fonctionnement de l'assurance habitation

L'assurance habitation est en générale constituée de deux types de couverture. D'une part, une protection mise en place pour tout ce qui touche à votre logement et à l'ensemble des biens matériels qu'il contient. D'autre part, une couverture de votre responsabilité civile est également prévue. Cette dernière vous couvre dans le cas ou toute autre personne qui vit sous votre toit causerait des dommages à un tiers.

L'assurance habitation doit être conforme au contrat de base. Il vous faudra donc signaler tout changement relatif à votre habitation, tel que la construction d'une de plus, si vous prévoyez de vivre à l'étranger pour quelque mois, par exemple, penser à prévenir votre assurance, qui fixe souvent un délai maximum d'inoccupation. Si ce dernier est dépassé au moment d'un sinistre, vous pourriez bien ne pas être couvert<sup>55</sup>.

Enfin, n'oubliez pas de vous protéger de toutes les mentions d'exclusions à la couverture de votre assurance. Ceci en vous assurant que :

- Tout est toujours fermé à clé chez vous ;
- Vos fenêtres sont bien fermées dès que vous quittez votre domicile ;
- Vous ne commentez aucune négligence qui pourrait déboucher à un sinistre.

## 1.3. Objet et conditions de la souscription du contrat « Multirisque Habitation »

Les présentes conventions spéciales ont pour but de définir les risques pour lesquels

<sup>55</sup> BOURABA Celia, BOURABA Lamia, Op. cit .P. 73

L'assureur garantit l'assuré, la garantie de ces risques est régie également par les conditions générales dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux dites conventions et par les conditions particulières.

Le présent contrat est parfait dès qu'il est signé par les parties. La société peut poursuivre dès ce moment sans exécution, mais il ne produira ses effets qu'à partir du lendemain. Il est limité pour une durée d'une année renouvelable.

#### **Les conditions de sa souscription sont :**

- S'assurer que le logement est en parfaite état et ne présente aucun dégât, au besoin et si le responsable du service le juge nécessaire, la visite du logement sera effectuée, à l'issue de cette visite, un certificat de visite sera établi et annexé par la police d'assurance ;
- S'assurer que le logement n'est pas sous terrasse, car dans ce cas-là, la surprime pour terrasse devra obligatoirement être appliquée ;
- Faire signer, par l'assuré, l'état descriptif des objets assurés et annexer le document à la police d'assurance.

En cas de survenance d'un sinistre il faut :

- Prendre des mesures de sauvegarde pour éviter l'aggravation des dommages ;
- Contacter votre assureur et remplir un formulaire de déclaration de sinistre dans les plus brefs délais ;
- Respecter les délais de déclaration à l'assureur contenu dans votre contrat, en général sept (7) jours, sauf en cas de vol le délai de déclaration est de trois (2) jours.
- Ne pas engager les réparations avant le passage de l'expert, sauf accord de l'assureur.
- Généralement, l'assureur va désigner un expert pour l'évaluation des dommages et procéder à l'indemnisation en fonction des garanties souscrites ou consentie dans le contrat.

### **1.4. Les types de garanties en assurance habitation**

Il existe deux types de garanties :

#### **1.4.1. Les garanties de base**

L'assurance multirisque habitation comprend plusieurs garanties de base, intervenant sous certaines conditions prévues dans le contrat d'assurance :

- **La garantie incendie et explosion** : Couvre les dégâts accidentels causés par le feu et la fumée ou par une explosion de la foudre, ainsi que les dommages éventuels provoqués par les pompiers lors d'une intervention ;
- **La garantie vol** : Couvre la disparition, la destruction ou la détérioration des biens mobiliers résultant de vols, tentatives de vol et /ou d'actes vandalisme commis dans les

circonstances prévus au contrat et dont l'assuré doit apporter la preuve. Cette garantie joue généralement pour les vols commis par usage de fausses clés.

**Remarque :** Certains biens peuvent être garantis selon un montant limité : les objets de valeurs et les bijoux<sup>56</sup>

- **La garantie dégât des eaux :** Couvre les conséquences d'un dégât des eaux mais n'a pas pour objet l'indemnisation des réparations de la partie de la construction ou de l'appareil à l'origine de dommage. Les dommages causés par les eaux peuvent résulter de fuites, ruptures et débordements de canalisations d'eau (douche, machine à laver), des installations à l'intérieur des locaux, que les fuites et ruptures soient ou non dues au gel, d'infiltrations à travers de toitures, de terrasse et ciels vitrés<sup>57</sup>.

#### 1.4.2. Les garanties complémentaires

Pour vous prémunir contre tous les risques, vous pouvez également souscrire des garanties complémentaires pour bénéficier d'une meilleure indemnisation en cas de sinistre.

- **Bris de glace :** Couvre les dommages matériels (bris, fissures) subis par les vitres, les fenêtres, baies vitrées, ainsi que les verres et glaces de mobilier.
- **La responsabilité civile :** Couvre la responsabilité de tous les membres de la famille si celle-ci est engagée vis-à-vis des tiers.
- **Infiltration d'eaux à travers terrasses :** C'est une extension pour la garantie dégât des eaux, cette infiltration doit être accidentelle. Le plus souvent, les assureurs précisent qu'elle ne doit pas être provoquée par une inondation<sup>58</sup>.
- **Dépannage à domicile :** Cette garantie fait partie des couvertures proposées par les assureurs, dans le cadre de l'assurance habitation, afin de vous prémunir en cas de sinistre à traiter rapidement.

Il est très important pour vous de vérifier dans les conditions particulières de votre contrat d'assurance habitation, la présence de la close « Dépannage à domicile ». Cette garantie peut parfois être facultative à cause des prix-requis exigés par les compagnies d'assurance. Elle est aujourd'hui indispensable si vous souhaitez bénéficier de remboursements en cas de sinistre urgent à traiter.

<sup>56</sup> <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/fiche-pratique/assurance-multirisque-habitation>

<sup>57</sup> Idem.

<sup>58</sup> <https://assurance-habitation.ooreka.fr/astuce/voire/101039/attention-eaux-infiltration-des-eau-toutes-ne-sans-pas-assurees>

C'est ainsi que la garantie dépannage à domicile prend en charge les dépenses liées à :

- **L'intervention d'un serrurier** : Perte ou vol de clés, casse dans la serrure, cambriolage, les occasions sont nombreuses pour lesquelles vous pourriez avoir besoin de faire appel à un dépannage serrurier par l'assurance habitation.
  - **L'intervention d'un plombier** : Une fuite d'eau ayant entraîné un dégât des eaux doit être réparée le plus vite possible, d'où la notion de dépannage d'urgence.
  - **L'intervention vitrier** : En cas de cambriolage, tempête ou autres facteurs, il est possible que vous deviez faire face à une vitre brisée qui laisserait votre logement ouvert et vulnérable.
  - **L'intervention d'un électricien** : Une panne d'électricité est aujourd'hui particulièrement handicapante et doit être prise en charge le plus rapidement possible.
  - **La fuite de gaz** : La dangerosité de cet événement doit être prise en charge immédiatement par un professionnel compétent<sup>59</sup>.
- 
- **La garantie dommage électrique** : Prend en charge les dommages et les incendies causés par vos appareils électriques.
  - **La garantie entretien des appareils électroménagers** : Qui permet d'être dépanné en cas de problème et de bénéficier d'une prise en charge des réparations sur les équipements concernés ;
  - **La couverture des aménagements extérieurs** : Protège votre piscine ou votre portail électrique ;
  - **Une responsabilité spécifique** : Est indispensable pour posséder un chien de catégorie 1 ou 2 :  
Catégorie 1 : ce sont les chiens d'attaque ;  
Catégorie 2 : ce sont les chiens de garde et de défense.
  - **La garantie vandalisme** : couvre les dommages matériels résultant d'actes de vandalisme. Lorsque elle est accordée en complément de la garantie vol, elle ne joue le plus souvent qu'à l'intérieur des locaux et dans la mesure où les malfaiteurs sont entrés par l'un des moyens énumérés dans le contrat au titre de la garantie vol (effraction,

<sup>59</sup> <https://reassurez-moi.fr/guide/assurance-habitation/dépannage-urgence-domicile>

escalade usage de fausse clé).

### 1.5. Les exclusions au contrat d'Assurances Multirisque Habitation

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 évènements suivants :

- 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<sup>60</sup> ;

#### 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 causées aux 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.

#### ▪ Les exclusions de la garantie responsabilité civile

<sup>60</sup> Société National d'assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N°17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000.P.8.

La garantie RC vie privée d'un contrat d'assurance habitation prévoit la prise en charge des dommages causés par l'assuré (ou ses enfants mineurs), par imprudence ou par négligence. Elle exclut généralement :

- Les dommages corporels volontaires ;
- Les dommages corporels entre les membres de la même famille ;
- Les dommages corporels contraires à la loi ou aux bonnes mœurs ;
- Les dommages corporels par une personne détenant des armes ou explosifs ;
- Les dommages causés dans l'exercice d'une profession, d'une fonction publique ou représentative.

▪ **Les exclusions de la garantie dégâts des eaux**

Les dégâts des eaux affectant le logement ne seront pas pris en charge par l'assurance habitation si les dommages ont pour origine :

- Un défaut d'entretien ou un manque de réparation ;
- L'humidité et la condensation d'eau de ruissellement (routes, voies, jardin, ruisseaux).

▪ **Les exclusions de la garantie vol et vandalisme**

L'assureur a la possibilité d'exclure les actes de vandalisme et les vols survenus dans les circonstances suivantes :

- Le système d'alarme de logement (déclarer dans le contrat d'assurance habitation) n'était pas enclenché.
- L'assuré n'a pas signalé à son assureur qu'il quittait le domicile assuré pendant plus de 60 (soixante jours) ;
- La personne responsable ou complice du vol est un membre de la famille ;
- La personne responsable ou complice du vol est un employé (jardinier, baby-sitter, femme de ménage), si aucune plainte n'a été déposée ;
- Le vol ou l'acte de vandalisme a eu lieu à l'extérieur de la maison (jardin, cabanon, abri de piscine, garage, cave).

▪ **Les exclusions de la garantie incendie**

Dans le cas où le bien immobilier assuré serait l'objet d'un incendie, le contrat d'assurance peut exclure l'ensemble des dommages causés :

- Au terrain (potager, plantations, arbres) et au mobilier extérieur ;
- Par des brûlures moindres ;
- Par des coups de feu.

### Les résiliations du contrat d'Assurances Multirisque Habitation

Le contrat est souscrit pour la durée fixée aux conditions particulières. Il sera à son expiration, sauf convention contraire aux conditions particulières, reconduit d'année en année, sauf dénonciation par l'une des parties, un mois au moins avant la date anniversaire de sa prise d'effet.

L'assuré et l'assureur peuvent dans les contrats à durée supérieure à 3 ans, demander la résiliation du contrat tous les trois ans, moyennant un préavis de trois mois.

Le contrat peut être résilié avant sa date d'expiration normale dans les cas et conditions fixées ci-après :

#### **a. Par l'assuré ou l'assureur**

- Dans les contrats, à tacite de reconduction, chaque année, à la date anniversaire de la prise d'effet du contrat, moyennant préavis d'un mois au moins par lettre recommandée
- Dans les contrats à durée supérieurs à trois ans, à l'expiration de la période triennale, moyennant un préavis de trois mois (article 10 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995)<sup>61</sup>.

#### **b. Par la masse des créanciers ou l'assureur**

En cas de faillite ou de règlement judiciaire de l'assuré, moyennant un préavis de quinze jours, durant une période qui ne peut excéder quatre mois à compter de la date de l'ouverture de la faillite ou du règlement judiciaire (article 23 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995)<sup>62</sup>.

#### **c. Par l'assureur**

- En cas de non-paiement des primes (article 16, alinéa 5 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995).
- En cas d'aggravation du risque et si l'assuré refuse de s'acquitter de la différence de prime réclamée par l'assureur (article 18 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995).
- En cas de transfert de priorité quelle qu'en soit la cause, si le nouveau propriétaire n'a pas satisfait aux obligations qui étaient à la charge du précédent assuré (article 19 de l'ordonnance 95-07 du janvier 1995).
- En cas d'omission ou de déclaration inexacte, si l'assuré refuse de s'acquitter de la différence de prime réclamée par l'assureur (article 19 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995)<sup>63</sup>.

<sup>61</sup> Société Nationale d'assurance. Condition générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N°17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000. Op. cit. p.11.

<sup>62</sup> Idem. P. 11.

<sup>63</sup> Idem. P. 11.

**d. De plein droit**

- En cas de réquisition des biens sur lesquels repose l'assurance, dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur
- En cas de perte totale de la chose assurée résultant :
  - D'un événement non prévu par la police, l'assurance prend fin de plein droit. Dans ce cas, l'assureur doit restituer à l'assuré la portion de prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'a pas couru.
  - D'un événement prévu par la police, l'assurance prend fin de plein droit et la prime y afférente reste acquise à l'assureur, sous réserve des dispositions de l'article 30 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995<sup>64</sup> de l'e sus visée).

Si la souscription du contrat, la chose assurée a déjà péri ou ne peut plus être exposée aux risques, le contrat est nul et sans effet. Les primes payées doivent être restituées à l'assuré de bonne foi. En cas de mauvaise foi, l'assureur garde les primes payées (article 43 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995)<sup>64</sup>.

**N.B :** La résiliation par l'assureur doit être notifiée à l'assuré par lettre recommandée avec accusé de réception.

**En cas de résiliation**

Dans ce cas, il vous faudra simplement d'envoyer une lettre de résiliation recommandée avec accusé de réception à votre compagnie d'assurance.

Et il faut indiquer vos nom et prénom, ainsi que votre numéro d'assuré, votre numéro de contrat et votre adresse postale, ainsi que l'adresse postale du bien immobilier assuré si elle est déférente.

Pensez aussi à mettre le lieu et la date de rédaction dans le corps de la lettre, même si ces mentions ne sont pas obligatoires. En haut à droite, écrivez le nom de votre compagnie d'assurance, son adresse, et éventuellement le service concerné ;

Si votre résiliation intervient durant la première année, ou à la première échéance, vous devez donner une raison pour la résiliation.

**1.6. Les garanties que couvre la multirisque habitation**

Le contrat « *multirisque habitation* » garantit, selon certaines conditions, vos biens contre : l'incendie, les dégâts des eaux, les bris de glaces, le vol et la responsabilité civile

<sup>64</sup> Société Nationale d'Assurance. Conditions Générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000. Op. cit. p. 12.

### 1.6.1. Assurance des dommages aux biens :

C'est une assurance qui couvre les biens contre certains risques comme il l'indique les articles suivants<sup>65</sup> :

**a. Article 1 :** Il porte sur la garantie Incendie et risques annexes, dont l'assureur garanti, les dommages matériels causés aux biens assurés par évènements suivants :

#### a.1. Incendie

Tous dommages, causés par le feu en dehors d'un foyer normal.

#### ❖ Sont exclus de la garantie

- Les dommages causés aux objets assurés autre que ceux d'incendie ou d'explosions et prévenant d'un vice propre de ces objets, d'un défaut de fabrication, de leur fermentation ou de leur oxydation lente.
- Les destructions d'espèces monnayées, de titre de toute nature et de billets de banque, appartenant ou confiées à l'assuré.
- Les dommages matériels causés par la fumée, la suie, la poussière.
- Le vol des objets assurés survenu pendant un incendie, la preuve du vol étant à la charge de l'assureur.

#### a.2. Explosion

De toute nature et notamment des gaz canalisé ou non, de conduite de chauffage, d'appareils à combustibles liquide ou solide.

Sont exclus les dommages aux compresseurs, transformateurs, moteurs, turbine et objets ou structures gonflables, causés par l'explosion de ces appareils ou objets eux-mêmes, ainsi que les déformations sans rupture causées à un réservoir par une explosion ayant pris naissance à l'intérieur de celui-ci.

#### a.3. Foudre

C'est-à-dire les dommages matériels causés par la chute dument constatée de la foudre frappant directement les objets assurés.

#### a.4. Dommage d'ordre électrique

C'est-à-dire les dommages causés par l'électricité, y compris ceux occasionnées aux

---

<sup>65</sup> Société Nationale d'assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/MF/DASS/DU 01/07/2000. Op. cit. p.32

installations électriques et aux appareils et machines recevant ou émettant des courants électriques.

Sont toutefois exclus les dommages causés aux transformateurs, aux lompes, aux fusibles, aux résistances chauffantes, aux couvertures chauffantes aux appareils électriques et ordinateurs.

De même sont exclus les dommages dus à l'usure, ou à un fonctionnement mécanique quelconque.

#### a.5. Etendue de l'assurance incendie

**Bâtiment :** À concurrence du prix de reconstruction au jour du sinistre.

- **Mobilier :** À concurrence 100% de base de garantie. Il est précisé que les bijoux statuent, tableaux de valeur, objets de collection sont compris dans l'assurance du mobilier à concurrence de 50% de la base de garantie, à condition que ces objets fassent l'objet d'une déclaration, à la souscription dans le contrat.
- **Frais de déplacement et de remplacement :** De tous objets mobiliers dans la mesure où ils sont indispensable pour effectuer à l'immeuble les réparations nécessitées par l'un des évènements ci-dessus garantis, à concurrence de (2000DA) deux mille dinars par sinistre.
- **Embellissements :** Exécutés à ces frais par l'assuré en sa qualité de locataire, à concurrence de la valeur de reconstruction ou de remplacement.
- **Privation de jouissance :** À la concurrence de la perte réelle, sans pouvoir excéder le montant d'une année de loyer.
- **Risques locatifs :** À concurrence de montant total des dommages causés à l'immeuble dans l'assuré locataire, est responsable.
- **Pertes des loyers :** À concurrence de montant annuel des loyers des colocataires de l'assuré.
- **Recours des voisins et des tiers :** À concurrence par sinistre d'un million de dinars (1 000 000 de DA).
- **Honoraire d'experts :** À concurrence de 5% des sommes payées en réparation des dommages subis par l'assuré.
- **Perte indirectes :** À concurrence des pertes pouvant rester à la charge de l'assuré à la suite d'un dommage résultant des évènements assurés.

**b. Article 2 :** Cet article présente les risques couverts par la garantie dégâts des eaux <sup>66</sup>;

<sup>66</sup> Société Nationale d'assurance. Condition générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000. Op. cit. p. 35.

**b.1. Les risques garantis :**

Cette assurance garantit l'assuré contre les dommages matériels subis par les biens assurés et causé par :

**- Écoulement d'eau**

Du soit à un accident ou une négligence soit à la malveillance d'un tiers et prévenant d'une partie quelconque de l'installation hydraulique intérieur de l'installation de chauffage central, d'appareils réfrigérateurs et machine à laver non reliés à la distribution d'eau ou ne comportant pas un écoulement d'eau canalisé.

**- Rupture ou engorgement**

De l'installation hydraulique intérieure à la suite de gel.

**- Rupture ou engorgement**

Des descentes, tuyaux et chenaux desservant le bâtiment.

**- Infiltration accidentelles**

D'eau pluviale ou de grêle, à travers les toitures et les ciels vitrés.

**b.2. Sont exclus de la garantie**

- Les dégâts des eaux provenant d'entrée d'eau ou d'infiltration au travers des ouvertures (telles que portes, fenêtre, baies) fermées ou non, des balcons, des terrasses ou toitures en terrasse (sauf pour ces dernière, convention contraire aux condition particulières) ;
- Les dégâts des eaux occasionnés, même en cas d'orage, par les eaux de ruissellement des cours et jardins, voies publiques ou privées, par les inondations, marées, engorgement et refoulement des égouts, débordement de sources, cours d'eau, étendues d'eau 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 nécessité par la recherche des fuites (sauf stipulation contraire aux conditions particulières et moyennant surprime), les frais de dégorgements, de réparation, de remplacement des conduites, robinets et appareils, la réparation des toitures et ciels vitrés ;
- Les dommages provoqués par le gel aux conduites, appareils et installations hydraulique (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.

**c. Article 3 :** Ce troisième article porte la garantie bris de glaces :

Cette assurance garantit le choc accident brisant les miroirs et glaces étamées fixées aux murs appartenant à l'assuré (murs des parties communes seulement pour les bâtiments en copropriété).

La garantie est étendue aux glaces et verres quelle qu'en soit leur nature des fenêtres et portes, y compris leurs impostes, par suite de leur bris quelle qu'en soit la cause, sauf s'il s'agit de vice de construction des soubassements et encadrements des biens assurés et sauf si le bris est survenu au cours de travaux de réflexion, de pose ou de dépôt d'objets assurés.

La garantie, pour cette extension, s'exerce à concurrence du maximum par sinistre fixé aux conditions particulières.<sup>67</sup>

**d. Article 4 :** Cet article présente la garantie vol :

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 sans effraction, sans 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 violence dument justifiées sur la personne de l'assuré, d'une personne membre de son personnel ;
- Vol quelconque soit par des personnes habitant avec l'assuré, soit par les domestiques à son service, la garantie n'est acquise que moyennant le dépôt d'une plainte non retirée sans consent de la compagnie.

**d.1. La garantie s'étend**

- Au vol des objets mais seulement s'ils sont enfermés dans les coffres forts ou dans des meubles fermés à clés placés dans les locaux d'habitation
- 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

---

<sup>67</sup> Condition générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N°17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000.  
Op. cit. p.37.

aux conditions particulières) enfermés dans les dépendances, telles que caves, chambre de domestiques ou de débarras, communs ou remises dépendant d'appartements ou de maisons particulières occupé par l'assuré ;

- Aux détériorations immobilières commises à l'occasion d'un vol ou d'une tentative de vol.

#### **d.2. Inhabitation**

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

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

La garantie du contrat est suspendue, sauf convention contraire aux conditions particulières, à partir<sup>68</sup> :

- Du 36<sup>ème</sup> jours d'inhabitation, en ce qui concerne les espèces, billets de banque, pièce de monnaies de toutes sortes, lingots de métaux précieux, perles et pierres précieuses non montées, titre et valeurs.
- Du 91<sup>ème</sup> jours 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.

#### **d.3. Sont exclus de la garantie**

- ❖ Les vols commis dans les locaux d'habitation lorsqu'en cas d'absence de l'assuré, l'introduction a été permise par le fait que les portes, fenêtre et autre ouvertures n'étaient pas closes au moyen de toutes fermetures ;
- ❖ Les vols commis par les membres de famille de l'assuré (ou d'un assuré, en cas de copropriété) ;
- ❖ Les vols commis par les préposés 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 fonction, à condition qu'il ait effraction, meurtre, t'entrave de meurtre, ou violence ;

<sup>68</sup> Société Nationale d'assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000. Op. cit. p. 39.

- ❖ Cette exclusion ne concerne pas la garantie prévue ci-dessus des détournements de loyer commis par les concierges ou préposés ;
- ❖ Les commis par les préposés de l'assuré si celui-ci savait, depuis plus de huit jours, qu'il s'étaient déjà rendu coupable de faits tels que vol, malversation, détournements, escroquerie, abus de confiance ou autre faits similaires ;
- ❖ Les vols commis par les personnes habitant chez l'assuré, par ses sous locataires habitant dans les locaux situés au lieu d'assurance, par les employés et domestiques de ses sous locataires ;
- ❖ Le vol des espèces de banque, pièce de monnaie de toutes sortes, titre de valeurs, bijoux, objets en métaux précieux appartenant aux personnes à gage et domestique de l'assuré (même s'ils remplissent les conditions prévues au a ci-dessus) ;
- ❖ Le vol des objets déposés dans les cours et jardins ou dans les locaux communs mis à la disposition de plusieurs locataires ou occupants ;
- ❖ Le vol des animaux.

#### **e. Article 5 : Il porte sur la garantie responsabilité limitée**

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<sup>69</sup> :

- 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 ;
- Par tous moyens de circulation, 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;

<sup>69</sup> Société Nationale d'assurance. Condition générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000. Op. cit. p. 43.

- 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 garantis dans tous les cas.
  - **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).

Sont exclus :

- ✓ Les dommages résultant d'arme à feu détenues, possédées ou manipulées par l'assuré ou toute personne dont il est civilement responsable.
- ✓ Les dommages pouvant atteindre d'une manière quelconque les immeubles, les animaux ou chose, les marchandises ou objets de l'assuré ou des personnes dont il répond et dont il a la propriété, l'usage ou la garde.
- ✓ Responsabilité civil accident immeubles : les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir en vertu des articles 124 et suivants du code civil en raison des dommages corporels et matériels causés du fait :
  - De l'immeuble, des ascenseurs (à l'exclusion des ascenseurs hydrauliques, sauf stipulation contraire aux conditions particulières et surprime) des monte-charge, des antennes de radio et/ou de télévision ;
  - Des murs de clôtures, arbres, cours, jardins, trottoirs attenants à l'immeuble ;
  - Des préposés attachés à l'immeuble.

L'assurance responsabilité civil accidents immeuble ne couvre pas :

- ✓ Les dommages autres que ceux corporels survenus dans le risque assuré, résultant d'un incendie, d'une explosion, d'un accident d'eau et susceptibles d'être garantis ;
- ✓ Les accidents éprouvés par les personnes qui ne sont pas considérées comme tiers au sens du présent contrat exclusivement : l'assuré, son conjoint, ses ascendants et descendants, ainsi que ses préposés ou assimilés dans l'exercice de leurs fonctions.

**f. Article 6** : Cet article présente la garantie dépannage à domicile

La nouvelle garantie dépannage à domicile est introduite automatiquement dans les contrats multirisques habitation et multirisque professionnelle, cette garantie couvre les pannes d'électricité, plomberie ainsi que les bris de glace qui nécessitent l'intervention rapide d'une professionnelle dans les meilleurs délais à la survenance d'un sinistre.

Cette garantie a pour but de réparer les pannes qui ne peuvent attendre les procédures

normales de déclaration d'accident et règlement.

Limites de la garantie :

- ❖ Limite électricité par évènement ;
- ❖ Limite plomberie extérieure (maisons individuelles seulement) par évènement ;
- ❖ Limite plomberie intérieur par évènement ;
- ❖ Limite vitrerie et serrurerie par évènement.

**Remarque :** Qu'une période de carence d'un mois et d'une limite de trois (3) interventions par un an et par garantie.

**1.6.2. Dommages immatériels :** En ce qui concerne les dommages immatériels, l'assureur est couvert contre certains risques qui sont présentés dans les articles suivants :

**a. Article 1 :** Ce premier article porte sur la 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 occupés par lui, à la suite d'un sinistre causé par un des évènements prévus.

L'indemnité est calculée en proportion du loyer annuel ou de la valeur locative annuelle des locaux sinistrés et du temps nécessaire, à dire l'expert, pour la remise en état des locaux sinistrés, dans la limite d'une année au maximum<sup>70</sup>.

**b. Article 2 :** Il présente la garantie perte de loyers

C'est-à-dire le montant des loyers dont l'assuré propriétaire peut se trouver privé à la suite d'un sinistre garanti.

L'indemnité sera calculée sur le temps matériellement nécessaire, à dire d'experts, pour la remise en état des locaux sinistrés, dans la limite d'une année au maximum, à partir du jour du sinistre.

**c. Article 3 :** ce troisième article porte sur les honoraires d'experts

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 18 des conditions générales.

**d. Article 4 :** présente la garantie frais de déplacement et de remplacement des objets mobiliers

L'assureur garantit les frais de déplacement et de remplacement de tous les objets mobiliers assurés dans le cas où le déplacement serait indispensable pour effectuer à l'immeuble des

<sup>70</sup> Société nationale d'assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000. Op.cit. p.52.

réparations nécessitées par un sinistre entrant dans le cadre des garanties prévues.

**e. Article 5 :** porte sur la garantie défense et recours

L'assureur s'engage en nom de l'assuré :

- A réclamer, à concurrence de la somme fixée aux conditions particulières, soit à l'amiable soit devant toute juridiction, la réparation pécuniaire des dommages corporels résultant d'accident, d'incendie ou d'explosion et des dommages matériels résultant d'accident subi 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.

- A pouvoir 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 autrui.

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

L'assuré doit indiquer à l'assureur le montant des sommes qu'il entend réclamer et fournir toutes justifications utiles ;

L'assuré doit s'abstenir rigoureusement d'introduire lui-même une action en justice avant d'en avoir référé à l'assureur.

Remarque : S'il contrevient à cette obligation, les frais et les conséquences de cette action resteront à sa charge.

Cependant, si le sinistre nécessite des mesures conservatoires réellement urgentes, l'assuré pourra les prendre ; à charge d'en aviser l'assureur dans les quarante-huit heures.

En cas de désaccord entre l'assureur et l'assuré sur l'opportunité d'engager ou de poursuivre une action judiciaire, ou sur le montant du préjudice subi par l'assuré, le différend est soumis à deux arbitres, avocats ou avoués, désignés, l'un par l'assureur, l'autre par l'assuré.

A défaut d'entente entre les deux arbitres, ils sont départagés par un troisième président du tribunal compétent dans le ressort duquel s'est produit le dommage objet du litige.

Chaque partie supporte les honoraires de son arbitre et la moitié de ceux du tiers arbitre.

Si, contrairement à l'avis des arbitres, l'assuré exerce une action judiciaire et obtient une solution plus favorable que celle qui lui était antérieurement proposée, l'assureur lui remboursera, sur justification, les frais légalement à sa charge, ainsi que les honoraires en usage pour une telle affaire<sup>71</sup>.

<sup>71</sup> Société Nationale d'assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000. OP. Cit. p.56

## Section 2 : Gestion du volet sinistre

Cette section met le point sur le volet sinistre ; Lors d'un sinistre plusieurs montants entrent en ligne de compte lors de l'indemnisation : formulaire de déclaration de sinistre, l'expertise, et l'indemnisation.

### 2.1. Définition d'un sinistre

C'est la réalisation du risque garanti avant la date d'échéance ;

Pour le contrat d'habitation, il y a deux sortes de sinistres :

- Ceux dont vous êtes victime, et pour lequel vous serez amené à demander l'indemnisation de l'assureur.
- Ceux dont vous êtes responsable et pour les quels « l'assureur se substituera à vous pour indemniser la personne à laquelle vous avez occasionné un dommage.

#### 2.1.1. Les sinistres dans lesquels vous êtes victime

C'est les sinistres de dommage, ils concernent tous les biens que vous possédez, et qui ont été affectés par un des événements garantis par votre contrat, c'est-à-dire incendie, explosion et risques annexes, dégât des eaux, vol, bris de glace.

L'assureur indemnise l'assuré à la valeur réelle de ce qu'il avait perdu dans un sinistre.

#### 2.1.2. Les sinistres dans lesquels vous êtes responsable avaient occasionné un dommage, à un tiers

Vous êtes assuré en responsabilité civile, il vous suffit donc de déclarer à l'assureur les circonstances du sinistre et ses conséquences, l'assureur instruira le sinistre et indemniser le ou les tiers pour lequel vous avez causé le dommage.

## 2.2. Les obligations de l'assuré en cas de sinistre

En cas de sinistre, l'assuré doit présenter à la société d'assurance :

### 2.2.1. La déclaration

L'assuré doit déclarer le sinistre dans des délais légaux, en pratique dès que vous avez connaissance ou constatez un sinistre, téléphoner à votre assureur pour le lui en faire part. Celui-ci vous indiquera les éventuelles démarches complémentaires à accomplir et nécessaire à la prise en charge par ses soins de votre déclaration de sinistre, confirmez ensuite par écrit votre déclaration.

En cas de sinistre de nature à entraîner la garantie de l'assureur, l'assuré ou à défaut le

souscripteur doit :

- User de tous les moyens en son pouvoir pour en arrêter les progrès, sauver les objets assurés et veiller à leur conservation.
- Donner, dès qu'il a connaissance d'un sinistre susceptible d'engager la garantie du présent contrat, et au plus tard dans les sept(7) jours, sauf cas fortuit ou de force majeure, avis par écrit ou verbalement contre récépissé à l'assureur ou au mandataire désigné par lui à cet effet (Article 15 Alinéa 5 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995)<sup>72</sup>.

### **2.2.2. Il doit, en outre, dans les plus brefs délais**

En cas de sinistre survenu, l'assuré sinistré doit dans les brefs délais :

#### **2.2.2.1. Indiquer dans la déclaration du sinistre :**

- La date, la nature, les circonstances et le lieu du sinistre ;
- Ses causes connues ou présumées ;
- Le montant approximatif des dommages.

#### **2.2.2.2. Fournir à l'assureur un état estimatif, certifié sincère et signé par lui des objets**

assurés détruits et sauvés ;

#### **2.2.2.3. Communiquer sur simple demande de l'assuré tous les documents nécessaires à l'expertise.**

#### **2.2.2.4. 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 vingt-quatre (24) heures les autorités local de police ou toute autre autorité compétente en la matière ;
- informer l'assureur dans un délai de trois jours ouvrables, sauf cas fortuit ou de force majeure (article 15, alinéa 5 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995) ;
- déposer une plainte au parquet si l'assureur le demande.

#### **2.2.2.5. Transmettre à l'assureur tous avis, lettre,**

**2.2.2.6. Convocation, assignation, actes extrajudiciaire et pièces de procédure qui seraient adressés, remis ou signifiés à lui-même ou à ses préposés concernant un sinistre susceptible d'engager une responsabilité couverte par le présent contrat**

**2.2.2.7. En cas de dommage causés à des tiers, déclarer les noms et adresse 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**

<sup>72</sup> Société Nationale d'Assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000. Op. cit. p.19.

et des réparations éventuellement dues.

- ❖ Lorsque l'assuré n'a pas observé tout ou partie des obligations prévues ci-dessus, et que les conséquences de cette inobservation ont contribué au dommage et / ou à son étendue, l'assureur est en droit de réduire l'indemnité proportionnellement au préjudice réel subi par lui du fait de l'assuré (article 22 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995)
- ❖ L'assuré qui, de mauvaise foi, exagère le montant des dommages, prétend détruits des objets n'existant pas lors du sinistre, dissimule ou soustrait tout ou partie des objets assurés, emploie sciemment comme justification des moyens frauduleux ou des documents mensongers, l'assureur est en droit de réduire ou de refuser de payer le sinistre en cause<sup>73</sup>.

### Les pièces à joindre

Le contrat peut prévoir l'obligation de remettre le dépôt de plainte au commissariat en cas de vol de vandalisme, et les pièces utiles pour évaluer les pertes, par exemple l'état estimatif des biens endommagés, détruits ou volés.

### Les mesures d'urgence

Dans la mesure du possible, l'assuré doit parer au plus pressé pour limiter l'importance des dégâts et sauvegarder ses biens. Il peut téléphoner à son assureur pour être conseillé.

S'il bénéficié d'une garantie d'assistance, il peut la faire jouer, par exemple pour trouver une entreprise qui effectuera les travaux, il doit conserver les biens détruits ou hors d'usage, si possible, pour les mettre à la disposition de l'expert ou de l'assureur.

Il doit attendre le passage de l'expert pour procéder aux réparations qui ne présentent pas un caractère d'urgence (murs noircis par la fumée d'un incendie).

### a. Formulaire de déclaration de sinistre

Si vous avez subi un sinistre couvert par l'assurance habitation dans votre logement, votre compagnie d'assurance vous demandera des pièces justificatives afin de prouver ce sinistre et d'obtenir une indemnisation. L'important est de déclarer le sinistre immédiatement, en générale dans 24 heures pour un vol et 48 heures pour les autres sinistres.

En règle générale, la déclaration de sinistre par écrit doit mentionner :

- Votre nom et prénom

---

<sup>73</sup> Société Nationales d'Assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU 01/07/2000. Op.cit. p. 20.

- Le numéro de votre contrat d'assurance
- La date et description de sinistre
- Une liste chiffré de tous les objets perdus ou endommagés accompagnée des justificatifs permettant de prouver l'existence et la valeur des biens (facture et photographies les photos)

#### **b. L'expertise**

Dans la grande majorité des sinistres, l'expertise n'est pas légalement obligatoire ; elle est souvent à l'initiative de votre assureur selon l'enjeu financier de votre dossier.

### **2.3. Rôle de l'expert en cas de sinistre**

Si votre sinistre est important, votre assurance peut considérer que le recours à un expert est indispensable pour évaluer les préjudices.

L'expert a pour mission de :

- Déterminer les circonstances de sinistre ;
- Identifier les biens endommagés, chiffrer les dommages ;
- Rédiger ses conclusions dans un rapport d'expertise.

#### **2.3.1. Détermination des circonstances du sinistre**

L'expert en cas de l'assurance habitation, se rend dans votre logement pour réaliser une enquête sur les circonstances du sinistre. Celle-ci a pour but de définir si les conditions fixées par l'assurance sont remplies pour pouvoir bénéficier des garanties.

#### **2.3.2. Identification des biens endommagés et évaluation des dommages**

L'expert réalise un inventaire des biens endommagés, chiffrer pour chacun d'eux le montant des dommages et fixe la base de remboursement.

Selon les cas, il peut,

- Appliquer un taux de vétusté<sup>74</sup> sur la valeur du bien garantie.
- Privilégier un remplacement à neuf ou bien une réparation

### **2.4. Rapport de l'expert**

A l'issue de son intervention, l'expert en assurance habitation rédige un rapport qu'il remet à l'assureur, ce rapport d'expertise sert de base à l'indemnisation proposée par l'assureur. Il permet également d'établir si les dommages entrent bien dans le cadre des garanties souscrite par l'assuré.

---

<sup>74</sup> La vétusté : C'est le pourcentage de dépréciation résultat de l'état ou l'âge d'un bien.

## 2.5. L'indemnisation

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

### 2.5.1. Dossier d'indemnisation

Dans le dossier que vous enverrez à l'assureur, joignez donc bien un inventaire détaillé des dommages, assorti de toute les preuves possible : factures, bon de garantie, témoignages de voisins, photos des biens et dommages causés.

Il est d'ailleurs conseillé de conserver dans un endroit sûr par exemple un coffre à la banque, un double des factures, qui peuvent être détruites dans un incendie.

### 2.5.2. Montant de l'indemnisation

Dans les petits sinistres, l'assureur vous proposera une indemnisation au vu de dossier produit, quand les dégâts sont plus importants, il enverra un expert pour évaluer les dommages :

Si le montant proposé ne vous convient pas, vous pouvez convoquer, à vos un deuxième expert. A défaut d'accord, un troisième, désigné par les deux parties ou par le tribunal, donnera son 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, vous serez le plus souvent remboursé du cout de la reconstruction ou des réparations, déduction faite d'un coefficient de vétusté proportionnel à l'ancienneté de l'immeuble. En d'autres termes, vous ne percevrez pas de quoi refaire à neuf de bien détruit ou endommagé puisqu' il a déjà été utilisé.

Si vous avez souscrit une assurance valeur à neuf, plus onéreuse, vous percevrez une indemnité supplémentaire (25% de la valeur de reconstruction), mais une partie des frais restera donc à votre charge si votre bien est ancien et si le coefficient de vétusté est supérieur à ce montant.

### 2.5.3. 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.

### **2.5.3.1. Récupération des objets volés**

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<sup>75</sup>.

### **2.5.3.2. Les plafonds de garantie**

Ce sont les montants maximum sur lesquels la compagnie d'assurance s'engage. Ces montants apparaissent soit sur les conditions générales ou conditions particulières obligatoirement remises à l'assuré.

---

<sup>75</sup> Condition générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 09/ M.F/DGT/DASS/DU 30/12/07.

### Conclusion

Le contrat multirisque habitation est la formule d'assurance qui vous permet de protéger les biens immobiliers et les meubles présents à l'intérieure de l'habitation. Il protège la famille de l'assuré, parents et enfants par apport aux dommages qu'ils pourraient causer à des tiers ;

La plupart des assureurs présentent les mêmes garanties de base dans un contrat multirisque habitation et il existe aussi des garanties complémentaires.

On a constaté dans ce chapitre que, lors de la survenance d'un sinistre, l'assuré doit se présenter à la société d'assurance pour déclarer le dommage subi, ainsi que ses circonstances. Ensuite, l'assureur va ouvrir un dossier sinistre pour indemniser cet assuré sinistré après avoir confirmé les conditions désignées dans son contrat.

## **Chapitre III :**

# **ÉTUDE DE CAS SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION AU SEIN DE LA COMPAGNIE ALGÉRIENNE D'ASSURANCE AGENCE 2020**

## Introduction

La SAA est une entreprise à caractère commercial qui pratique toutes les opérations d'assurance sous la surveillance et le contrôle du ministre des finances.

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.

Notre choix s'est basé sur la SAA car elle a défini une stratégie de développement qui se base sur l'introduction des différentes techniques modernes de gestion tels que l'apport d'informatique et le marketing et qui devraient la transformer graduellement en un groupe d'assurance capable au sein d'un marché concurrentiel.

Dans cette partie, on va mettre l'accent sur les éléments consécutifs du contrat d'assurance multirisque habitation après avoir visionné et fait un diagnostic sur l'agence

Ce chapitre est subdivisé en deux sections :

- Section 1 : Présentation de la Société Nationale d'assurance (SAA)
- Section 2 : Etude de l'assurance Multirisque Habitation au sein de l'organisme d'accueil

### **Section 1 : Présentation de la Société Nationale d'Assurance (SAA)**

La Société Nationale d'Assurance, ou la SAA est une entreprise publique spécialisée dans les risques simples, il s'agit de : l'automobile, le vol, les bris de glaces, les dégâts des eaux, la multirisque habitation, les assurances de personne, l'incendie et l'explosion. Mais ces derniers temps elle veut changer cette politique, car elle est déficitaire dans l'automobile.

#### **1.1. Historique**

La SAA, est une entreprise publique d'assurance qui a été créée le 12 Décembre 1963 selon l'arrêté du Ministère de l'Economie Nationale du 11 décembre 1963. A l'origine, cette entreprise était une société mixte Algéro-Egyptienne (Algérie 61% du capital, l'Egypte 39% du capital). Etant donné que l'Algérie au lendemain de l'indépendance n'avait pas eu encore les moyens

techniques pour faire monter une compagnie d'assurance toute seule<sup>76</sup>.

La SAA a un parcours très riche en événements :

**Décembre 1963** : Le premier point de vente ouvre ses portes à Alger centre, sous l'enseigne de la SAA assurance. Au fil des années la SAA constitue un réseau fort de 520 agences couvrant l'ensemble du territoire national.

**Le 27 mai 1966** : Institution du monopole de l'Etat sur les opérations d'assurances par ordonnance N°66.127, ayant conduit à la nationalisation de la SAA par l'ordonnance N°66.129.

Exploitation du marché dans le cadre du monopole de l'Etat sur les opérations d'assurance, en concurrence avec la CAAR, et suppression des intermédiaires privés des assurances en 1972.

**Janvier 1976** : Spécialisation des entreprises d'assurance : la SAA a été chargée de développer les segments de marché concernant les différentes branches d'assurances

**Février 1989** : Dans le cadre de l'autonomie des entreprises, la SAA transforme son mode de gouvernance est devenu une EPE (Entreprise Publique Economique).

**1990** : Levée de la spécialisation des Entreprises Publiques d'Assurances : la SAA se lance dans la couverture des risques industriels, de la construction et du transport, pour étendre ses activités aux risques agricoles à partir de l'année 2000.

**1995** : Levée du monopole de l'Etat sur les activités d'assurance et application de l'ordonnance 95/07 de janvier 1995, complétée et modifiée par la loi N° 06/04 conduisant à<sup>77</sup> :

- L'ouverture de marché aux investisseurs nationaux et étrangers ;
- La réintroduction des intermédiaires privés (agents généraux, courtiers et bancassurance) ;
- La mise en place des outils de contrôle du marché et la création de la commission Nationale de supervision des assurances ;

- La séparation des assurances de personnes par rapport aux assurances de dommages.

**1997** : Refonte de l'organisation du réseau. Une organisation tournée vers la performance. Rémunération des agences directes sur la base de leurs performances opérationnelles.

**2003** : Nouveau découpage régional : L'introduction de l'ERP (Entreprise Ressources Planning) ORASS et développement d'un système d'information adapté aux besoins de la SAA ; Mise en place d'un nouveau plan stratégique (Angleterre, Maroc).

**2004** : Réorganisation structurelles. Création de division par segments du marché afin de booster la productivité. Fin de mandat de la SAA en tant que gestionnaire du FSI (Fonds Stratégique d'Investissement) et création du Fonds de Garantie Automobile (FGA).

<sup>76</sup> Document interne à la SAA

<sup>77</sup> Document interne à la SAA

**2010** : Séparation des assurances de personnes de celle relative aux dommages. 2011 : Le capital social de la SAA est porté à 20 milliards de DA.

**2015** : Lancement du programme de Relookage du réseau. La SAA se lance pleinement dans la diversification dans son portefeuille par le développement des branches hors automobile.

**2016** : Changement interne du siège social, une tour intelligente qui renforce la compagnie dans sa dynamique commerciale. Typification des agences / classement selon les résultats.

**2018** : La SAA fait passer son capital social à 30 milliards de DA.

Aujourd'hui la SAA est une société influente dans le marché d'assurance au même titre qu'elle est partenaire de plusieurs entreprises. La SAA maintient sa place de leader depuis sa création avec 15 directions régionales, plus de 500 agences, 20 courtiers et 147 guichets de bancassurance<sup>78</sup>.

## **1.2.L'organisation hiérarchique de la SAA**

L'organisation hiérarchique de la SAA est subdivisée en trois niveaux à savoir :

### **1.2.1. La direction générale**

Dont son siège sociale se situe à Alger, est subdivisée en sous directions régionales implanté sur le territoire national. **Annexe N° 02.**

### **1.2.2. La direction régionale**

A comme mission de développer les activités de l'entreprise, de patrimoine des agences implantées rattachées à son réseau territorial. Elle est aussi chargée de gérer les moyens logistiques nécessaires au bon fonctionnement des agences et veiller à adapter les contrats aux caractéristiques locales des risques assurés. **Annexe N° 03**

### **1.2.3.L'agence de distribution**

Est la structure de base de l'entreprise ; c'est-à-dire à travers elle qu'elles s'exercent les relations commerciales avec la clientèle. Sa mission principale est le développement du chiffre d'affaires de l'entreprise et la gestion des relations contractuelles avec les assurés

A ce titre, elle est chargée de la recherche de la clientèle, la souscription des contrats, et de la gestion des sinistres et des prestations, dans la limite des pouvoirs techniques et financiers qui lui sont conférés, des encaissements des primes, de la gestion comptable financière et de la préservation de son patrimoine.

#### **Annexe N° 04**

Elle est composée de trois services :

---

<sup>78</sup> Document interne à la SAA

### 1.2.3.1. Service production

Ce service est une des « portes d'entrée » dans une compagnie d'assurances. En effet il est chargé de gérer les souscriptions, les renouvellements et les modifications des contrats :

a) Automobile :

- Les clients sont rappelés dans les délais impartis par avis d'échéance pour le renouvellement de leurs contrats d'assurances. Dans certains cas l'agence s'acquitte de cette tâche par appel téléphonique.
- Faire de certificat de visite pour les contrats.
- La visite de véhicule de clients est obligatoire avec prise de photos.
- Indiquer aux clients qu'aucune réduction n'est accordée sans justification au moment de la souscription ou renouvellement d'un contrat d'assurance.

b) Risque divers : La société d'assurance est à la disposition de son client pour couvrir ses biens, lui-même, ses ascendants, ses descendants et ses préposés, contre les dommages nommés dans la catégorie des risques diverses à ce propos (souscription de tous les contrats d'assurance multirisque habitations, multirisque professionnelles).

- Ainsi que leurs encaissements dont il vérifie les contrats et les quittances de prime, l'encaissement de l'argent
- versé par l'assuré ou une tierce personne, soit par chèque ou en espèce.

### 1.2.3.2. Service sinistre

Le service à pour tâche la prise en charge des dossiers sinistre jusqu'à leurs indemnisations ; en commençant par la réception des déclarations des sinistres corporels /matériel, et risque divers puis le règlement de ces sinistres et en terminant par le décaissement. Et ce service veille à ce que les remboursements s'effectuent dans les délais et cela est pour la satisfaction des clients et leurs fidélisations à la compagnie<sup>79</sup>.

### 1.2.3.3. Service comptabilité

Le comptable de l'agence procède à la comptabilité journalière dont il fait l'enregistrement des opérations de la production automobile, risque divers et assurance de personne ainsi la gestion financière et comptable de l'agence.

Ces opérations précitées sont enregistrées au jour le jour dans un ordre chronologique appuyé sur des pièces justificatives probantes dument signées par le responsable de l'opération

---

<sup>79</sup> Document interne à la SAA

comportant son cachet et sa griffe<sup>80</sup>.

### 1.3. Objectifs et buts de création de SAA

La société algérienne d'assurance a été créée pour les buts suivants :

- ✓ Amélioration constante de la qualité du service au profit de la clientèle par l'accélération du rythme des indemnisations et la de l'accueil dans ses agences ;
- ✓ Maintien de la croissance de chiffre d'affaire ;
- ✓ Modernisation de système de gestion et d'information ;
- ✓ Extension des canaux de distribution ;
- ✓ Consolidation de sa composition de premier rang du marché national.

### 1.4. Les missions de la SAA

La société Algérienne d'assurance a pour mission de :

- Donner un soutien technique aux agences ;
- Fixé les objectifs à réaliser pour chaque agence en dressant un plan de gestion prévisionnelle pour chacune d'elle sur la base de réalisation de l'année précédente ;
- Contrôler et communiquer avec les agences ;
- Améliorer la qualité du service ;
- Gérer tous les dossiers de bureaux souscripteur directe dans le cadre juridique ;
- Recevoir par bordereaux de transmission toute les informations de production réalisées et les déclarations des sinistres ;

Régler les dossiers sinistrés non réglés envoyés par les agences dans le cas où le montant d'indemnité dépasse son pouvoir de règlement

## Section 2 : Exemple types de souscription d'un contrat multirisque habitation

De nos jours, il est possible d'assurer son logement au titre de résidence principale ou secondaire grâce à l'assurance multirisque habitation qui couvre de nombreux risques différents.

### 2.1. Formulaire de déclaration des biens assurés

L'assurance habitation est un contrat qui couvre votre logement. Elle est obligatoirement souscrite par les locataires et facultative pour les propriétaires dont les biens sont en copropriété.

---

<sup>80</sup> Document interne à la SAA

Pour souscrire une telle assurance, vous devez fournir un certain nombre de documents à votre assureur. En cas de sinistre, il vous faudra là encore présenter certaines pièces justificatives ;

Si vous avez des biens de valeurs (bijoux, pierres précieuses) ou des objets d'art ou d'armes, avant la souscription de votre assurance habitation, il peut être utile de les faire évaluer par un expert.

### **2.1.1. Document à fournir pour souscrire une assurance habitation**

On peut souscrire une assurance MH en tant que propriétaire ou locataire :

- En tant que propriétaire

Il est beaucoup plus simple de souscrire une assurance habitation lorsque l'on est propriétaire que locataire. En effet, en tant que propriétaire, il vous suffit d'envoyer votre pièce d'identité, il peut être envoyé par courrier au siège social de votre compagnie d'assurance, ou bien scanner par mail.

- En tant que locataire

Comme pour les propriétaires une copie de votre demande d'identité sera demandée par la compagnie d'assurance. En complément, il pourra aussi vous être demandé une copie de votre contrat de bail et le justificatif de vos revenus déclarés dès six derniers mois.

### **2.1.2. Information à transmettre sur votre logement**

Au-delà de documents administratifs, votre assureur vous demandera des informations sur le logement à assurer :

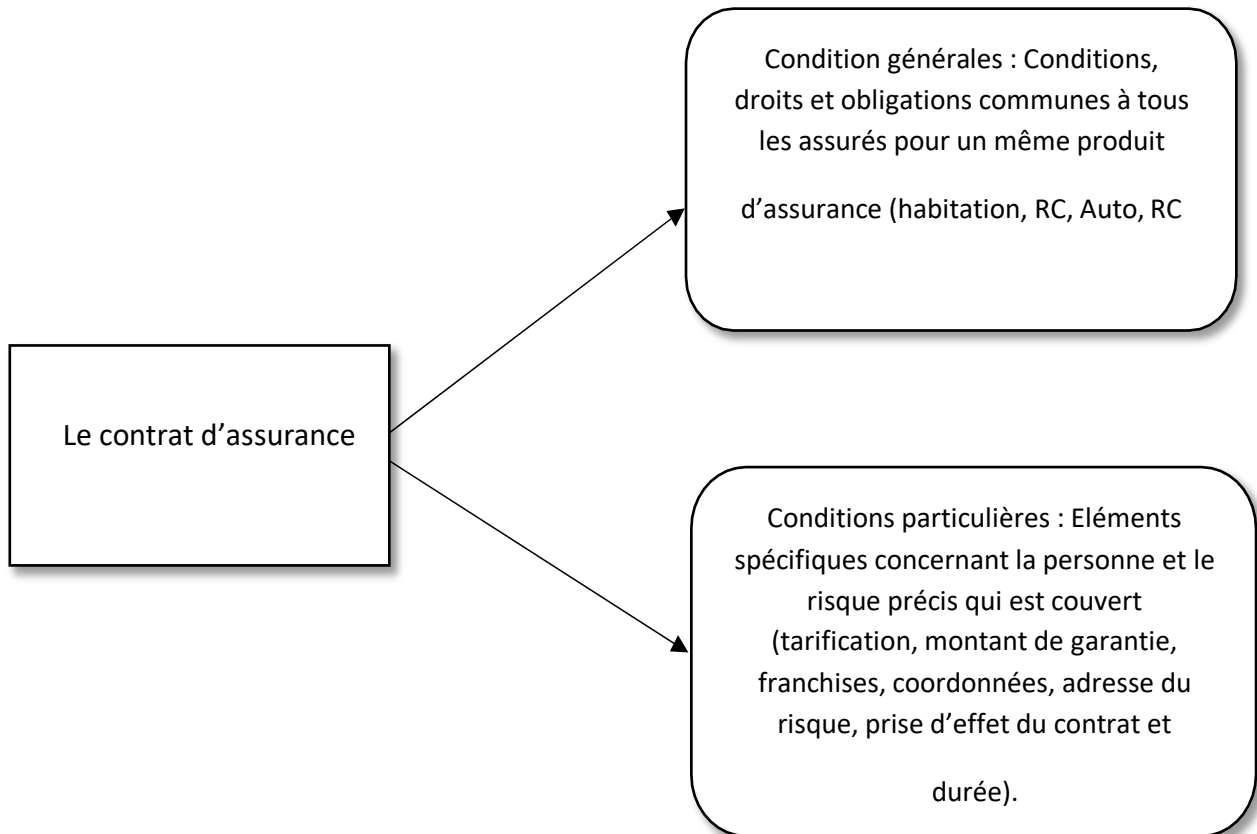
- ✓ La nature (appartement ou maison individuelle) et l'adresse de votre logement ;
- ✓ Le nombre d'étages s'il s'agit d'une maison, ou l'étage auquel se situe votre logement s'il s'agit d'un appartement ;
- ✓ Sa superficie totale en mètres carrés ;
- ✓ Le nombre de pièces qu'il comprend ;
- ✓ La présence éventuelle d'annexes : garage, cave, parking, dépendance, véranda, piscine ou jardin ;
- ✓ Les systèmes de sécurité existants ou non ;
- ✓ Les risques liés à l'environnement de logement : quartier, zone inondable.

## **2.2. Après souscription**

Une fois la souscription au contrat d'assurance habitation effectuée, vous allez recevoir plusieurs documents par mail ou courrier :

- Condition générales de votre contrat d'assurance habitation ;

- Condition particulières (avec votre numéro d'adhérent, votre adresse et la superficie de votre logement, le nombre de pièce et l'étage, le détail de vos garanties) ;
- L'attestation d'assurance habitation : pièce justificative demandée par votre bailleur et autre institutions.



Source : Conception personnelle

### 2.3. Exemple d'un dossier d'assurance, Agence 2020

Toutes agences a pour mission de pratiquer 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. Elle prend en charge l'indemnisation des assurés, (autrement dit le remboursement) en cas de sinistre dans les meilleurs délais.

#### 2.3.1. Cas sur La production/ souscription d'un contrat MH

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, bijoux)

; Et par voie de conséquence, le montant de la prime.

❖ Exemple d'un contrat d'assurance MH au sein de la SAA 2020 : **Annexe N°05**

Notre stage est effectué au sein de l'agence SAA Azeffoun 2020, c'est une agence générale d'assurance qui se situe à la ville d'Azeffoun, cette structure est rattachée à la direction régionale SAA de Tizi-Ouzou ;

Nous présentons un contrat d'assurance à titre d'exemple, 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 F3 dans un appartement dans petit immeuble la commune de Tizirt (à noter que le client est propriétaire de la maison).

- Contenant : 1.540.000.00 DA
- Contenu : 3.00.000.00 DA
- Valeur totale des glaces : 10.000.00 DA
- Superficie : 70 M<sup>2</sup>

Calculer la prime d'assurance pour les garanties suivantes :

Incendie explosion	480.00 DA
Vol (marchandises/équipements)	300.00 DA
Dégâts des eaux	270.00 DA
Bris de glaces	40.00 DA
Responsabilité civil	60.00 DA
Extension : infiltration d'eaux à travers terrasse	67.50 DA
Dépannage à domicile	600.00 DA

La prime Nette = □ des garanties

$$= 480.00+300.00+270.00+4.00+60.00+67.00+600.00=$$

$$= 1.817.50 \text{ DA HT}^{81}$$

La prime totale = Prime nette + Frais accessoires +TVA + autres taxes + Timbres

$$= 1.817.50+250.00+392.83 +80.00$$

$$= 2.540.33 \text{ DA TTC}$$

### 2.3.2. Cas sur sinistre/ déclaration d'accident multirisque habitation

<sup>81</sup> Source : Document interne à l'agence SAA

En cas de sinistre l'assuré doit le déclarer dans les délais prévus.

- L'appartement du précédent contrat est assuré pour une période d'une année du 11/05/2020 au 10/05/20

Le 02/12/2020 l'assuré a déclaré un sinistre suite à des infiltrations d'eaux à travers terrasse ;

**Annexe N°0 6.** Déclaration d'accident.

L'expertise faite le 05/12/2020 par un expert agréé de la société algérienne d'expertise

**2.3.2.1. Ordre de service :** L'ordre de service est donnée au centre d'expertise de Tizi- Ouzou à l'effet de procéder à l'expertise risque de l'assuré dans les coordonnées sont indiquées dans l'**Annexe N°07.**

L'assureur donne cet ordre de service, plus la déclaration d'accident pour l'expert pour rédiger son rapport d'expertise.

**2.3.2.2.Rapport d'expertise :** Le rapport d'expertise est un dossier fait par l'expert qui présente toutes les coordonnées de l'assuré qui a subi le sinistre. **Annexe N° 08.**

**2.3.2.3.Rapport sur sinistre :** Ce rapport présente toutes les informations concernant la société d'assurance avec qui l'expert s'engage pour faire son rapport.

**2.3.2.4.Etat descriptif et estimatif des dommages :** C'est un document technique établi par un expert, qui détermine le prix estimatif de l'indemnisation sans et avec vétusté.

**Annexe N°09.**

#### **a. Description des lieux**

Le logement lieu du sinistre appartenant à l'assuré Monsieur **xxxxx**, est situé au premier étage d'un bâtiment en R+1 construit en portique auto stable et recouvert en corps creux dont une partie est revêtu en étanchéité.

le bâti est situé de village TIZI TMLAT commune Iflissen Daïra Tizirt

#### **b. Cause et circonstances des sinistres**

Après vérifications et contrôles effectués sur place, en présence de l'assuré monsieur **xxxxx**, nous avons constaté l'endommagement des peintures et des enduits au plâtre au sein de l'appartements du premier étage

Sur place, nous avons constaté que la détérioration des peintures et des enduits au plâtre constatés sous les plafonds et sur murs du salon, de la chambre et du couloir du l'appartement assuré.

#### **C. Nature des dommages**

Enduit en plâtre ; Peinture.

Le total général (sans vétusté) calculé par l'expert est de : 29.490.00 DA Le

total payé pour l'assuré = le total général - la vétusté

= **26.581.00**

Pièces jointes ; Photos couleurs : **Annexe N° 10**

**2.3.2.5.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.

Réception du PVE et note d'honoraire le 14/12/2020 : **Annexe N°11.**

#### **Règlement de l'assuré**

Son règlement est effectuer le 20/12/2020 d'un montant de 4.456,78.DA par chèque bancaire

N°xxxxxx :

Quittance de Règlement des honoraires d'expert

Son règlement est effectuer le 20/12/2020 d'un montant de 4.456,78DA par chèque bancaire

N°xxxxx : **Annexe N°12.**

### **3 : Enquête sur l'assurance multirisque habitation**

Nous avons choisi d'une manière aléatoire un échantillon de trente personne parce qu'il s'agit d'une étude qualitative, donc à partir du moment où les réponses commence à être redondantes (pensée commune), et en écoutant les mêmes réponses, on a décidé d'arrêter l'enquête.

Le choix de notre échantillon : On a commencé a distribué notre questionnaire

(**Annexe N°13**) aux habitants de la commune d'Azeffoun ; et celle de Tizi-Ouzou.

La date : septembre 2021.

On a remarqué que la plupart des citoyens n'ont pas souscrit une assurance à leurs habitations, et le nombre d'assurés au niveau de l'agence 2020 comprend uniquement 150 personnes ; Alors, on a décidé d'élargir notre enquête en touchant les habitants de la commune de Tizi-Ouzou.

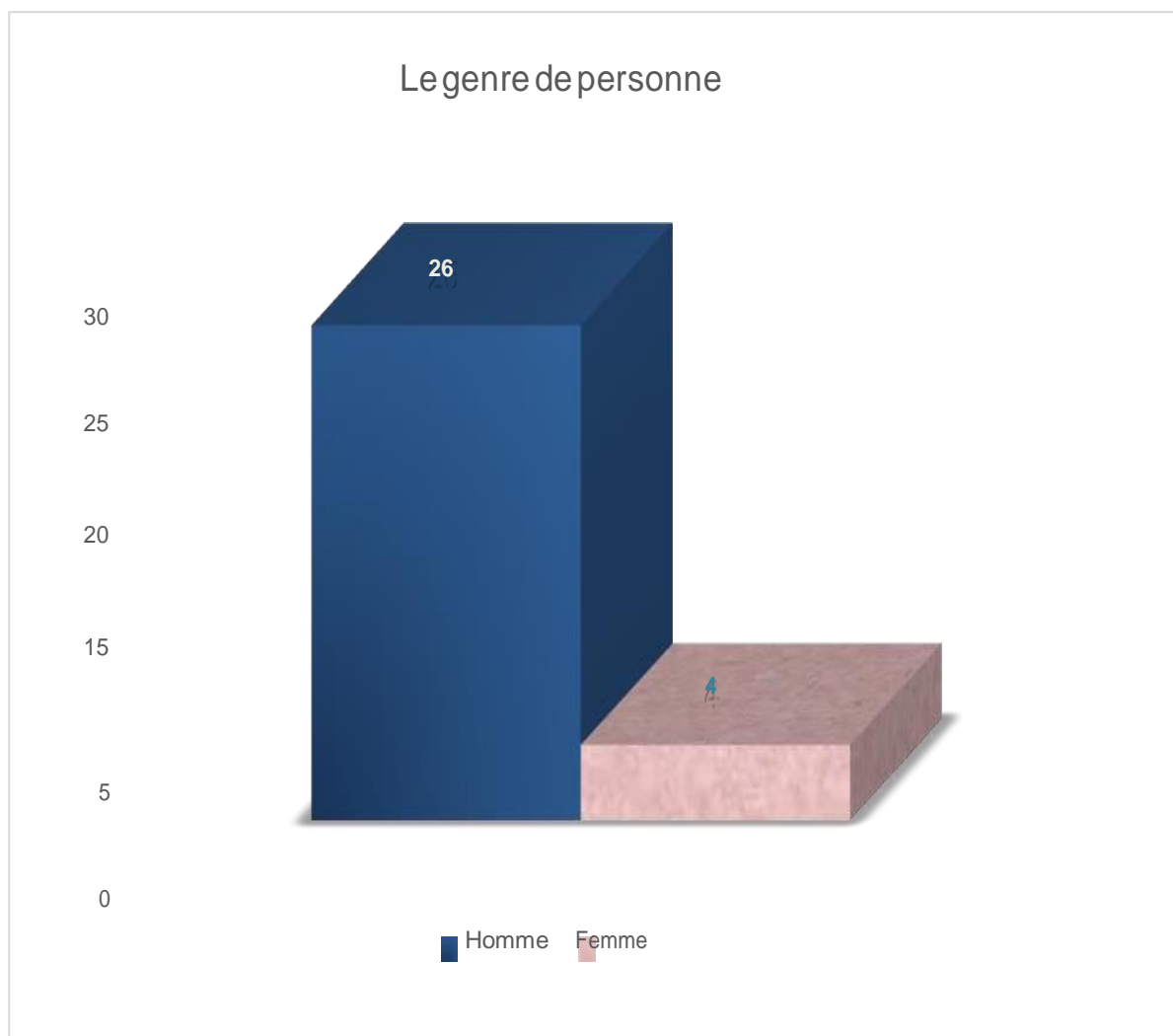
**Tableau N°01** : Le genre des personnes (Homme, Femme)

Genre	Nombre	%
Homme	26	87%
Femme	4	13%
Total	30	100%

Source : Résultat de notre enquête

Pour plus de clarté nous présentons le graphe suivant :

**Figure N°01**



Sources : Résultat du tableau précédent

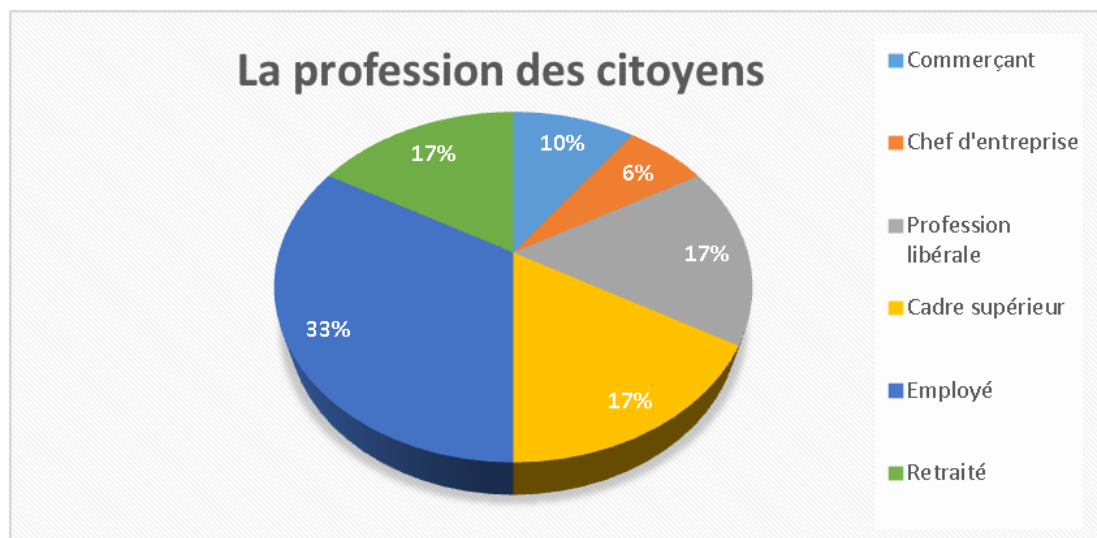
Lors d'enquête, nous avons distribué notre questionnaire aux citoyens dont les hommes sont à un pourcentage de 87%, alors que les femmes ne représentent que 13%. Nous avons délibérément visé les hommes davantage car nous estimons que généralement les propriétaires des habitations sont des hommes (échantillon au jugé).

**Tableau N°02 :** La profession des citoyens

Profession	Nombre	%
Commerçant	3	10%
Chef d'entreprise	2	6%
Profession libérale	5	17%
Cadre supérieur	5	17%
Employé	10	33%
Retraité	5	17%
Total	30	100%

Sources : Résultat de notre enquête

La figure ci-après illustre le tableau précédent :



**Figure N°02**

Sources : Résultat du tableau précédent

Les réponses recueillies de cette question nous permettent de conclure que la grande partie des individus retenus dans cet échantillon ont fait des études supérieures. Ce qui nous permet de noter à ce niveau que le problème d'instruction et d'accès donc à l'information ne se pose pas vraiment. Nous pensons plutôt à un éventuel problème de conscience.

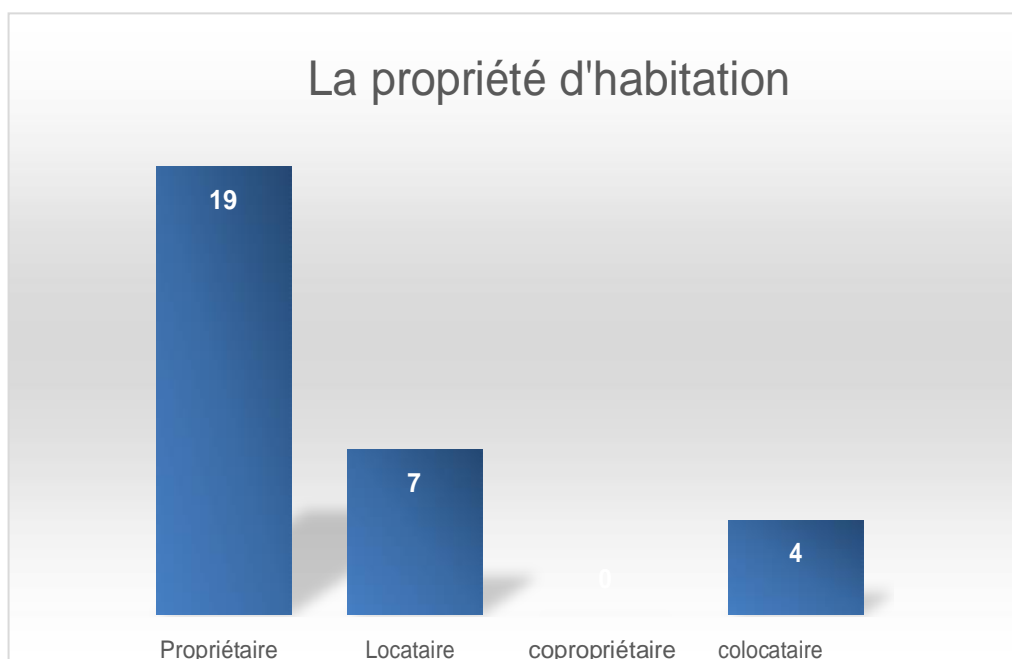
**Tableau N°03 :** La propriété d'habitation

Propriété	Nombre	%
Propriétaire	19	64%
Locataire	7	23%
copropriétaire	0	0%
colocataire	4	13%
Total	30	100%

Sources : Résultat de notre enquête

La propriété d'habitation a connu la réalisation suivante :

**Figure N°03**



Sources : Résultat du tableau précédent

Dans le détail, nous retenons de ces réponses que le nombre des propriétaires de maisons (64% des citoyens) est beaucoup plus élevé que celui des locataires (23%) au niveau de la commune d'Azeffoun et de celle de Tizi-Ouzou, par contre il n'existe aucune personne en corporéité avec une autre. Comme nous remarquons que la pratique de colocation n'est pas importante dans cet échantillon (13%).

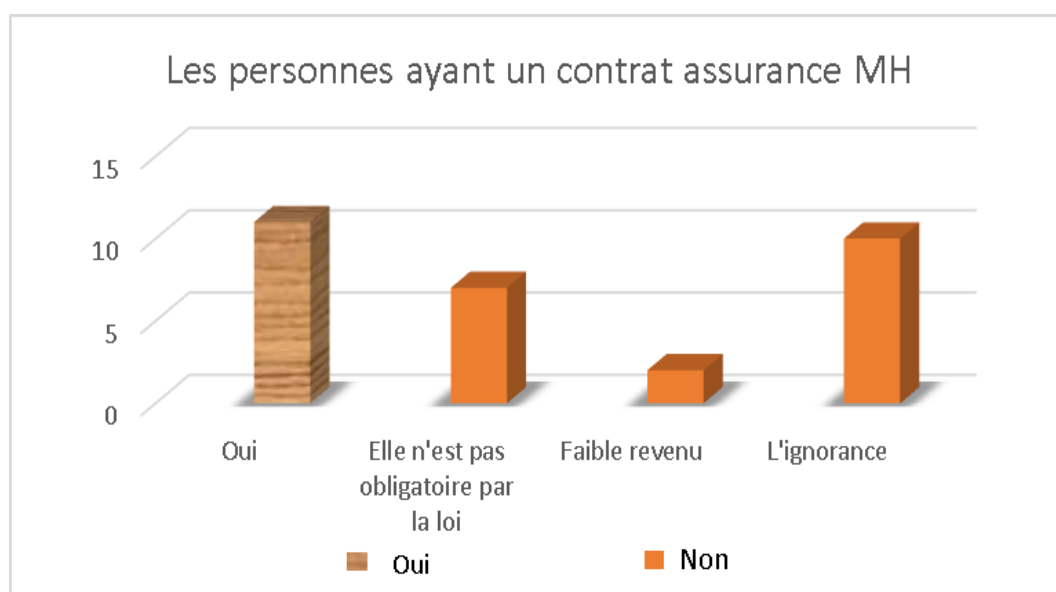
**Tableau N°04 :** Les personnes ayant un contrat assurance MH

Avoir contrat MH ou Non	Nombre	%
Oui	11	37%
Elle n'est pas obligatoire par la loi	7	23%
Faible revenu	2	7%
L'ignorance	10	33%
Total	30	100%

Source : Résultat de notre enquête

Les personnes ayant un contrat MH sont présentées dans le graphe suivant :

**Figure N°04**



Sources : Résultat du tableau précédent

De la figure précédente, nous pouvons retenir que 37% des habitants ont inscrits à une assurance MH habitation, par contre la plupart d'eux ne s'intéresse pas à cette assurance, car elle n'est pas obligatoire. Aussi, beaucoup ignorent que ce type d'assurance existe. A l'avenir, il faut penser à vulgariser ce type d'informations afin de sensibiliser les ménages.

Dans ce qui suit, nous avons retenu uniquement les individus concernés par les questions qui suivent.

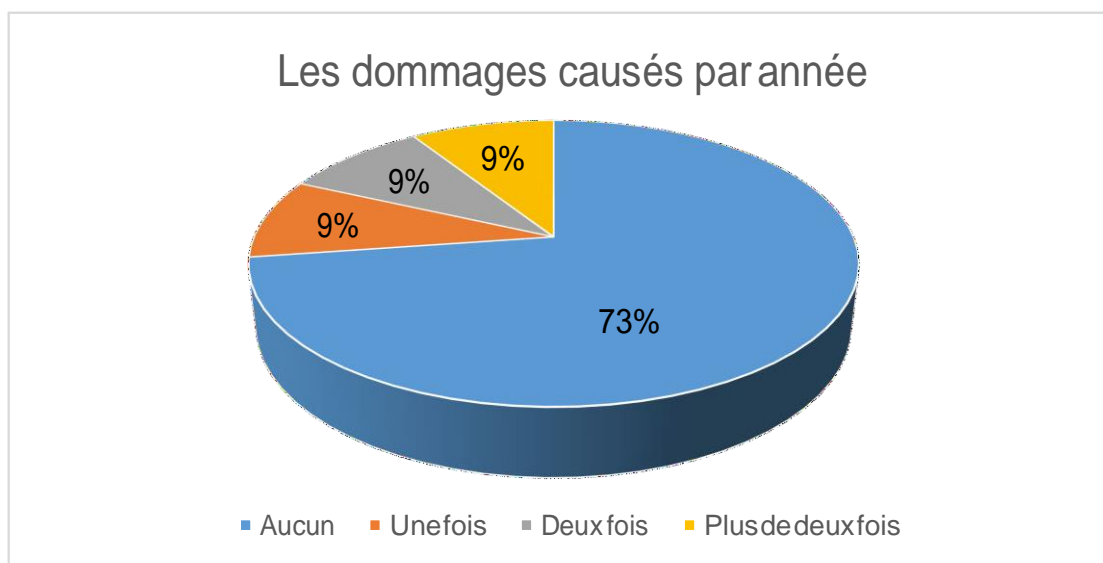
**Tableau N°05** : Les dommages causés par année

Dommmages/année	Nombre	%
Aucun	8	73%
Une fois	1	9%
Deux fois	1	9%
Plus de deux fois	1	9%
Total	11	100%

Sources : Résultat de notre enquête

Pour bien comprendre ce tableau, nous présenterons la figure suivante :

**Figure N°05**



Sources : Résultat du tableau précédent

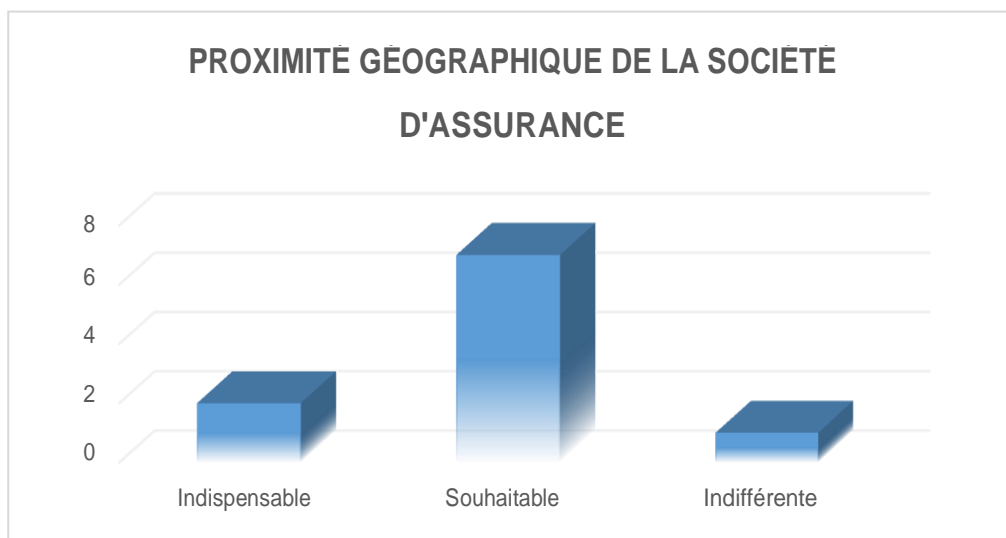
De la figure précédente, On a trouvé que 73% d'assurés n'ont subi aucun dommage au niveau de leurs habitations, une personne a subi un seul dommage, une autre a subi deux dommages, et l'autre personne a subi plus de deux dommages durant une année. Ce qui nous permet de conclure que ce type de dommage n'est pas très fréquent.

**Tableau N°06** : Proximité géographique de la société d'assurance

Proximité géographique	Nombre	%
Indispensable	2	20%
Souhaitable	7	70%
Indifférente	1	10%
Total	10	100%

Source : Résultat de notre enquête

Le graphe ci-après représente le tableau précédent :



**Figure N°06**

Sources : Résultat du tableau précédent

On a remarqué que 70% des assurés souhaitent que la société d'assurance soit près de leurs domiciles, par contre les 10% des assurés ne s'intéressent pas à la proximité géographique de la société d'assurance où ils

s'assurent. Ce critère n'est pas vraiment un élément déterminant, car de nos jours avec le développement des technologies, les distances physiques ne posent plus de grands prob

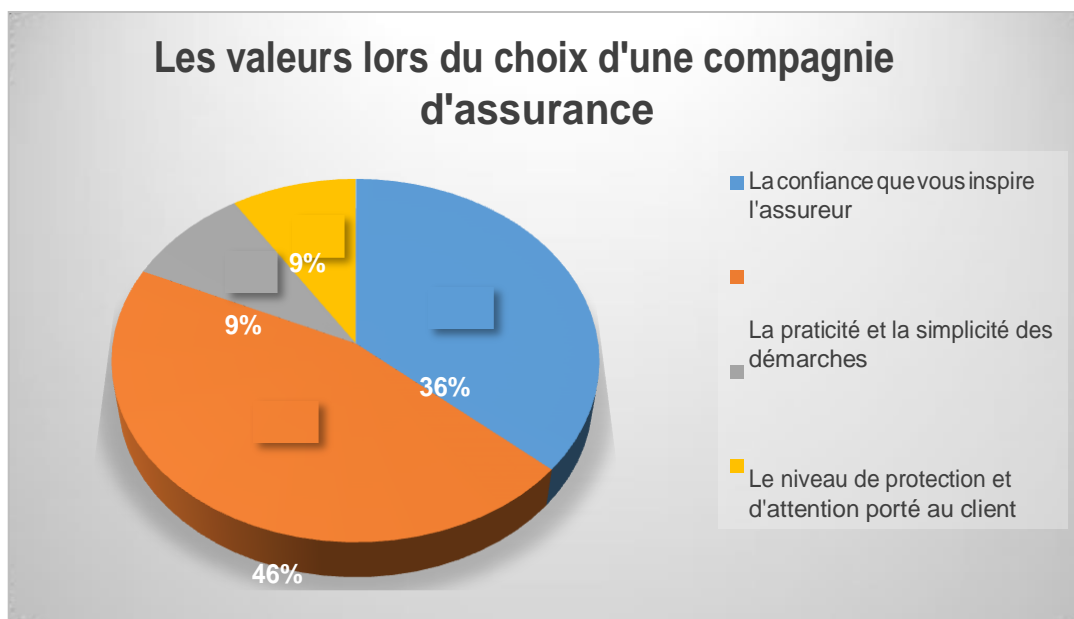
**Tableau N°07 :** Les valeurs lors du choix d'une compagnie d'assurance

Valeurs	Nombre	%
La confiance que vous inspire l'assureur	4	36%
La praticité et la simplicité des démarches	5	46%
Le niveau de protection et d'attention porté au client	1	9%
Le degré de personnalisation de l'offre	1	9%
Total	11	100%

Source : Résultat de notre enquête

Pour plus de clarté nous présenterons la figure suivante :

**Figure N°07**



Sources : Résultat du tableau précédent

On constate que 46% des assurés s'intéressent à la praticité et à la simplicité des démarches lors du choix d'une compagnie d'assurance, 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.

## Conclusion

Actuellement la SAA est la première et la principale compagnie d'assurance en Algérie en termes de chiffre d'affaire. Elle influence dans le marché d'assurance au même titre qu'elle est partenaire de plusieurs d'entreprises. Elle vient en tête de sociétés d'assurance en termes d'implantation avec un réseau commerciale.

Chaque entreprise d'assurance est libre d'enrichir encore la liste des garanties contenues dans ses contrats MRH. Chaque assuré est, quant à lui, libre de choisir la formule qui lui convient le mieux.

En conclusion, on peut dire que la branche multirisque habitation du secteur des assurances en Algérie n'est pas bien commercialisée, car elle n'est pas obligatoire.

Durant notre travail on a constaté que le secteur des assurances en Algérie, malgré les réformes et les efforts de pouvoir public qui ont contribué à son développement se termine par un secteur non croissant par rapport aux pays développés.

**CONCLUSION GÉNÉRALE :**

## **Conclusion générale :**

---

### **Conclusion générale :**

L'assurance est un service contribuant à la sécurité de la personne et de son patrimoine et une réponse aux besoins de protection des individus. Son principe est d'apporter une aide aux personnes qui subissent des risques. En effet, sa gestation a été assez longue ou elle a dû mûrir au cours des siècles pour arriver à devenir un système complet avec un changement parfait à l'échelle internationale.

L'assurance des personnes comme l'assurance des biens ont pour finalité de ne pas laisser les individus complètement démunis. Dans certaines situations, chacun d'entre nous ressent de plus en plus la nécessité de se prémunir contre « des événements malheureux ».

Pour certaines activités, l'assurance est même indispensable : à titre indicatif, les entreprises qui veulent exporter ne peuvent le faire qu'en ayant en amont des assurances spécifiques.

L'assurance favorise l'innovation en réduisant les risques pour les entreprises et les particuliers grâce aux garanties qu'elles offrent. En effet, les entreprises et même les particuliers refusent aujourd'hui d'exercer leurs activités en l'absence d'assurance car cette dernière joue un double rôle du fait qu'elle n'a pas seulement pour objet de sécuriser, mais elle est considérée aussi comme une meilleure décision en termes de risque et de rendement, d'où des économies plus productives et/ou moins risquées.

En Algérie, la pratique de l'assurance multirisque habitation 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 ne devons pas omettre le problème de manque de confiance des citoyens en l'Etat et à la lenteur des procédures administratives. Et c'est à tous ces niveaux que l'Etat doit fournir des efforts pour sensibiliser les citoyens.

Notons aussi que la généralisation des résultats de notre enquête nous permet de retenir que le citoyen algérien a toujours tendance à croire que c'est l'Etat qui doit tout fournir, c'est-à-dire que, quels que soit les problèmes qu'on a dans le logement, le commerce ou dans un tout autre domaine, on attend toujours à ce qu'il y ait l'intervention de l'Etat.

## **Conclusion générale :**

---

Etant donné que les citoyens sont habitués à être subventionnés et assistés, notamment dans les moments de difficultés (exemple du tremblement de terre de 2003). L'histoire économique de l'Algérie retiendrait pour toujours l'assistanat assuré par les autorités pour les citoyens, notamment en période de hausse des prix du pétrole : attribution de logements sociaux, de locaux commerciaux... Ce qui conduit les citoyens à compter sur la logique de l'assistanat. C'est le concept de l'Etat providence qui vient en aide à n'importe qui, à n'importe quel moment et à n'importe quel lieu de l'Algérie.

# **BIBLIOGRAPHIE :**



## Bibliographie

### ➤ **Ouvrage :**

1. BEHAR Thomas, FROMENTEAU Michel, MENART Stéphane. Assurance : Comptabilité, Règlementation, Actuariat, Edition ECONOMICA, Paris, 2011.
2. COUILBAULT François, ELIASHBERG « Les grands principes de l'assurance », 10<sup>ème</sup> édition, Paris : EDITION L'ARGUS de l'assurance, 2011.
3. CHEIKH Bouaziz. « L'histoire de l'assurance en Algérie ». Octobre 2013.
4. Régine Marquet, « Le Volum Techniques d'assurance », 2<sup>ème</sup> édition, Edition FOUCHER, 2015.
5. MOLARD Julien .Les assurances de dommages. Edition SEFI. Paris, 2010.
6. TAFIANI Messaoud Boualem, « Les assurances en Algérie, Étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement », Alger : édition ENAP.
7. YEATMAN Jérôme, « Manuel international de l'assurance », 2<sup>ème</sup> édition, Paris : édition ECONOMICA, 2005.
8. HEMARD Joseph, Théorie et pratique des assurances terrestres., 3<sup>ème</sup> édition. DALLOZ, Paris, 2000.
9. REGINE Marquet, Technique d'assurance, 2<sup>ème</sup> édition. Paris, Edition FOUCHER. 2015
10. HENRIET Dominique, ROCHET Jean-Charles, Microéconomie de l'assurance, Edition ECONOMICA, Paris, 1991.

### ➤ **Mémoires :**

1. ALLILI Brahim, « Assurance Multirisque Habitation », Rapport de stage de fin de la 4<sup>ème</sup> année de l'Ecole supérieure des statistiques et d'économie appliquée, Alger, 2014/2015.
2. HAMRANI Nora « Le domaine des assurances en Algérie », Mémoire de master, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2009.
3. ASNOUN Souad, FETTOUCHI Karima, BOUDIA Nadia, « Les assurances en Algérie » UMMTO, sciences de économiques et sciences de gestion, 2005.
4. ABOURA Karim « Le contrôle de solvabilité des compagnies d'assurances », In colloque internationale In : les sociétés d'assurances Takaful et les sociétés d'assurances Traditionnelles entre la théorie et l'expérience pratique, avril 2011.
4. KESRI Soraya, « l'analyse financière d'une société d'assurance », Mémoire de master, Université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, 2018
6. BOUARABA Celia, BOURABA Lamia : « l'assurance multirisque habitation cas : de la SAA agence 2061 », UMMTO, sciences financières et comptabilité, 2018.

7. REKIK 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.

➤ **Site internet :**

[https://www.memoireonline.com/05/08/1069/m\\_diagnostic-fonction-commerciale\\_compagnie-assurance-saar-4html](https://www.memoireonline.com/05/08/1069/m_diagnostic-fonction-commerciale_compagnie-assurance-saar-4html).

<http://www.ccr.dz>

<http://www.revueassurance.ca/wp-content/uploads/2013/12/06-Cheikh.PDF>

<http://www.kpmg.dz>,

<http://eco.universitf.dz/seminars/takaful/27.pdf>,consulté

<https://reassurez-moi.fr/guide/assurance-habitation/d%C3%A9pannage-urgence-domicile>

<https://www.economie.gouv.fr>

<https://assurance-habitation.ooreka.fr/astuce/voire/101039/attention-eaux-infiltration-des-eau-toutes-ne-sans-pas-assurees>

<https://reassurez-moi.fr/guide/assurance-habitation/d%C3%A9pannage-urgence-domicile>

➤ **Documents :**

1. Société Nationale d'Assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Visa N° 17/ M.F/DGT/DASS/DU 01/07/2000.
2. Conditions générales contrat MULTIRISQUE HABITATION visa n°09 /MF/DGT/DASS/ du 30/12/07.
2. Document portants sur assurance habitation accordés par la SAA

➤ **Textes règlementaires :**

L'article 3 de l'ordonnance n°95-07 du 19/10/2019.

L'article 04 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 30 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 32 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 33 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 60 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

L'article 63 de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995.

**LISTE DES TABLEAUX  
ET  
LISTE DES FIGURES :**



## ➤ *Liste des tableaux*

<b>Tableau N°01</b> : Le genre des personnes (Homme, Femme).....	63
<b>Tableau N°02</b> : La profession des citoyens.....	64
<b>Tableau N°03</b> : La propriété d'habitation.....	65
<b>Tableau N°04</b> : Les personnes ayant un contrat assurance MH.....	66
<b>Tableau N°05</b> : Les dommages causés par année.....	67
<b>Tableau N°06</b> : Proximité géographique de la société d'assurance .....	68
<b>Tableau N°07</b> : Les valeurs lors du choix d'une compagnie d'assurance.....	69

## ➤ *Liste des figures*

<b>Figure N°01</b> : Le genre des personnes (Homme, Femme).....	63
<b>Figure N°02</b> : La profession des citoyens.....	64
<b>Figure N°03</b> : La propriété d'habitation.....	65
<b>Figure N°04</b> : Les personnes ayant un contrat assurance MH.....	66
<b>Figure N°05</b> : Les dommages causés par année.....	67
<b>Figure N°06</b> : Proximité géographique de la société d'assurance .....	68
<b>Figure N°07</b> : Les valeurs lors du choix d'une compagnie d'assurance.....	69

# **LES ANNEXES**



## ➤ **Annexes :**

**Annexe N° 01:** Classifications des produits d'assurance.

**Annexe N° 02 :** Organigramme de la direction générale.

**Annexe N° 03 :** Organigramme de la Direction régionale.

**Annexe N° 04 :** Organigramme de l'agence SAA 2020.

**Annexe N° 05 :** Police d'assurance MH

**Annexe N° 06 :** Déclaration d'accident.

**Annexe N° 07 :** Ordre de service.

**Annexe N° 08 :** Rapport d'expertise.

**Annexe N° 09 :** Etat descriptif et estimatif des dommages.

**Annexe N° 10 :** Photos en couleur

**Annexe N° 11 :** Note d'honoraires.

**Annexe N° 12 :** Quittance de règlement (Expert).

**Annexe N° 13 :** Questionnaire.

# TABLE DES MATIÈRES



## ➤ *Table des matières*

<b>Remerciements</b> .....	
<b>Dédicaces</b> .....	
<b>Liste des abréviations</b> .....	
<b>Sommaire</b> .....	
<b>Introduction générale</b> .....	<b>01</b>
<b>Chapitre I : Définition et l'évolution historique de l'assurance</b> .....	<b>03</b>
Introduction du chapitre .....	<b>04</b>
Section 01 : Les fondements théoriques de l'assurance .....	<b>04</b>
1.1. Historique de l'assurance.....	<b>04</b>
1.1.1. Les grandes étapes de l'histoire des assurances .....	<b>05</b>
1.1.1.1. L'assurance maritime .....	<b>05</b>
1.1.1.2. Les assurances incendies .....	<b>06</b>
1.1.1.3. Assurance vie.....	<b>06</b>
1.2. Eléments de définition de l'assurance. ....	<b>07</b>
1.2.1. Définition générale de l'assurance .....	<b>07</b>
1.2.2. Définition économique.....	<b>07</b>
1.2.3. Définition technique .....	<b>07</b>
1.2.4. Définition juridique.....	<b>08</b>
1.3. Les éléments techniques et juridiques de l'assurance .....	<b>08</b>
1.3.1 .Les acteurs d'une opération d'assurance .....	<b>08</b>
L'assuré.....	<b>08</b>
L'assureur.....	<b>08</b>
Le souscripteur.....	<b>08</b>
Le bénéficiaire.....	<b>09</b>
Le tiers .....	<b>09</b>
1.4. Les éléments d'une opération d'assurance .....	<b>09</b>
1.4.1. La cotisation (prime).....	<b>09</b>
1.4.2. La prestation de l'assureur .....	<b>09</b>
1.4.3. La compensation au sein de la mutualité.....	<b>10</b>
1.4.4. Le risque.....	<b>10</b>
➤ Les conditions du risque .....	<b>10</b>
a) Futur.....	<b>10</b>
b) Aléatoire.....	<b>11</b>

c) Indépendant de la l'assuré .....	11
d) Réel.....	11
e) Risque susceptible de former une mutualité .....	11
f) Risque n'est pas interdit par la loi .....	11
g) Risque considère comme assurable par les assureurs .....	11
➤ division du risque.....	11
1. La coassurance.....	12
2. La réassurance .....	12
1.5. Le contrat d'assurance .....	12
1.5.1. Définition de contrat d'assurance .....	12
1.5.2. Le caractère général contrat d'assurance.....	13
➤ caractère consensuel.....	13
➤ caractère synallagmatique .....	13
➤ caractère aléatoire.....	13
➤ caractère de bonne foi .....	13
1.6. Les types d'assurance .....	13
1.6.1. Les assurances de dommages .....	13
➤ Les assurances de bien .....	13
➤ Les assurances de responsabilité.....	14
1.7.2. Les assurances de personnes .....	14
Section 02 : Historique des assurances en Algérie .....	15
1. L'évolution des assurances avant et après l'indépendance.....	15
1.1. La période coloniale .....	15
1.2. La période post indépendance.....	16
1.2.1. Période de nationalisation et de spécialisation.....	16
1.2.2. La période de l'ouverture et de libéralisation de 1995.....	18
2. Le rôle de l'assurance .....	18
2.1. Activité Service .....	19
2.2. Aspect sociaux .....	19
2.2.1. Protection des patrimoines .....	19
2.2.2. Protection des personnes .....	19
2.3. Le rôle économique de l'assurance .....	19
a. Garantie des investissements .....	19
b. Placement des cotisations .....	21

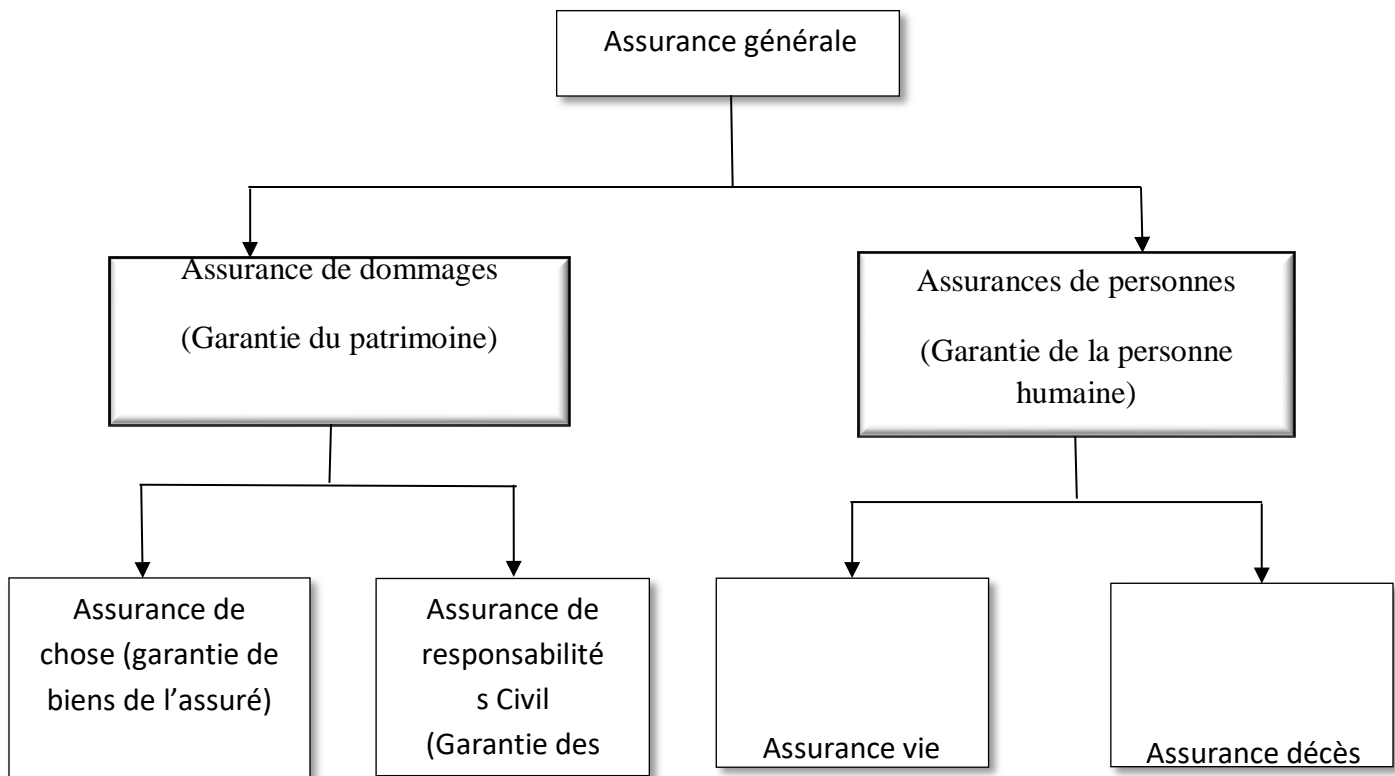
3. La classification des assurances .....	21
3.1. Classification juridique.....	21
3.1.1. Les assurances de choses .....	21
a. les assurances contre l'incendie .....	22
b. les assurances agricoles .....	22
c. les assurances maritimes .....	22
d. Les assurances contre les accidents matériels.....	22
3.1.2. Les assurances de responsabilité.....	22
3.1.3. Les assurances de personne .....	23
3.2. Classification technique .....	23
3.2.1. Les assurances gérées par répartition.....	23
3.2.2. Les assurances gérées par capitalisation .....	24
• Détermination des biens immobiliers assurables en assurance multirisque habitation .....	24
Conclusion du chapitre .....	25
<b>Chapitre II : Assurance multirisques habitation en Algérie .....</b>	<b>27</b>
Introduction du chapitre .....	27
Section 01 : Présentation d'un contrat multirisque habitation .....	27
1.1. Définition de l'assurance multirisque habitation .....	27
1.2. Le fonctionnement de l'assurance habitation .....	28
1.3. Objet et conditions de la souscription du contrat multirisque habitation .....	28
1.4. Les types de garanties en assurance habitation .....	29
1.4.1 Les garanties de base .....	29
1.4.2. Les garanties complémentaires .....	30
1.5. Les exclusions au contrat d'assurance Multirisque habitation .....	32
a. Par l'assuré ou l'assureur .....	34
b. Par la masse des créanciers ou l'assureur .....	34
c. Par l'assureur .....	34
d. De plein droit .....	35
1.6. Les garanties qui couvre la multirisque habitation.....	35
1.6.1. Assurance des dommages aux biens.....	36
a. Article 1.....	36
a.1. Incendie .....	36
a.2. Explosion.....	36
a.3. Foudre.....	36
a.4.Dommage d'ordre électrique.....	36

a.5. étendue de l'assurance incendie .....	37
b .Article 2 .....	37
b.1. Les risque garantis .....	38
b.2.Son exclus de la garantie .....	38
c. Article 3.....	39
d. Article 4.....	39
d.1.La garantie s'étend.....	39
d.2. Inhabitation .....	40
d.3. Sont exclus de la garantie .....	40
e. Article 5 .....	41
f. Article 6.....	42
1.6.2. Dommages immatériels.....	43
a. Article 1.....	43
b. Article 2.....	43
c. Article 3.....	43
d. Article 4.....	43
e. Article 5.....	44
Section 02 : Gestion du volet sinistre .....	45
2.1. Définition d'un sinistre.....	45
2.1.1. Les sinistres dans lesquels vous êtes victime .....	45
2.1.2. Les sinistres dans lesquels vous êtes responsable .....	45
2.2. Les obligation de l'assuré en cas de sinistre .....	45
2.2.1. La déclaration .....	45
2.2.2. Il doit, en outre, dans les plus brefs délais .....	46
2.2.2.1. Indiquer dans la déclaration du sinistre .....	46
2.2.2.2. Fournir à l'assureur un état estimatif.....	46
2.2.2.3. Communiquer .....	46
2.2.2.4. En cas de vol ou de perte .....	46
2.2.2.5. Transmettre à l'assureur tous avis, lettre .....	46
2.2.2.6. Convocation, assignation, actes extra-judiciaire .....	46
2.2.2.7. En cas de dommage causés à des tiers .....	46
a. Formulaire de déclaration de sinistre.....	47
b. l'expertise.....	48
2.3. Rôle de l'expert en cas de sinistre.....	48
2.3.1. Détermination des circonstances du sinistre .....	48
2.3.2. Identification des bien endommagés et évaluation des dommages .....	48

2.4. Rapport de l'expert .....	48
2.5. L'indemnisation .....	49
2.5.1. Dossier d'indemnisation .....	49
2.5.2. Montant de l'indemnisation .....	49
2.5.3. Paiement de l'indemnité en cas de sinistre .....	49
2.5.3.1. Récupération des 'objets volés .....	50
2.5.3.2. La plafonds de garantie .....	50
Conclusion du chapitre.....	51
<b>Chapitre III : Etude de cas : « souscription d'un contrat d'assurance multirisque risque habitation et règlement d'un sinistre au sein de la Compagnie Algérienne d'Assurance Agence 2020 .....</b>	<b>53</b>
Introduction du chapitre .....	53
Section 1 : Présentation et organisation de la Société National d'assurance (S.A.A)	53
1.1. Historique .....	53
1.2. L'organisation hiérarchique de la SAA.....	55
1.2.1. La direction générale .....	55
1.2.2. La direction régionale .....	55
1.2.3. L'agence de distribution .....	56
1.2.3.1. Service production .....	56
1.2.3.2. Service sinistre .....	56
1.2.3.3. Service comptabilité .....	56
1.3. Objectifs et buts de création SAA.....	57
1.4. Les mission de la SAA.....	57
Section 02 : Exemple type de souscription et d'indemnisation d'un contrat d'assurance multirisques habitation .....	57
2.1. Formulaire de déclaration des biens assurés .....	57
2.1.1. document à fournir pour souscrire une assurance habitation .....	58
2.1.2. Information à transmettre sur votre logement .....	58
2.2. Après souscription .....	58
2.3. Exemple d'un dossier d'assurance, Agence 2020 .....	59
2.3.1. Cas sur la production / souscription d'un contrat MH.....	59
2.3.2. Cas sur sinistre/ déclaration d'accident multirisque habitation .....	60
2.3.2.1. Ordre de service .....	61
2.3.2.2. Rapport d'expertise .....	61
1.3.2.3. Rapport sur sinistre.....	61
2.3.2.4. Etat descriptif et estimatif des dommages.....	61

a. Description des lieux .....	61
b. Cause et circonstances des sinistres.....	61
c. Nature des dommages .....	61
2.3.2.5. Note d'honoraires .....	62
3. Enquête et résultats.....	62
3.1. Le genre des personnes (homme, femme).....	63
3.2. La profession des citoyens.....	64
3.3. La propriété d'habitation .....	65
3.4. Les personnes ayant un contrat assurance MH .....	66
3.5. Les dommages causés par année.....	67
3.6. Proximité géographiques de la société d'assurance .....	68
3.7. Les valeurs lors du choix d'une compagnie d'assurance .....	69
Conclusion du chapitre .....	70
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>72</b>
<b>Bibliographiques.....</b>	<b>74</b>
<b>Liste des Tableaux .....</b>	<b>77</b>
<b>Liste des Figures .....</b>	<b>77</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>79</b>

**Annexe N°01** : Classifications des produits d'assurance

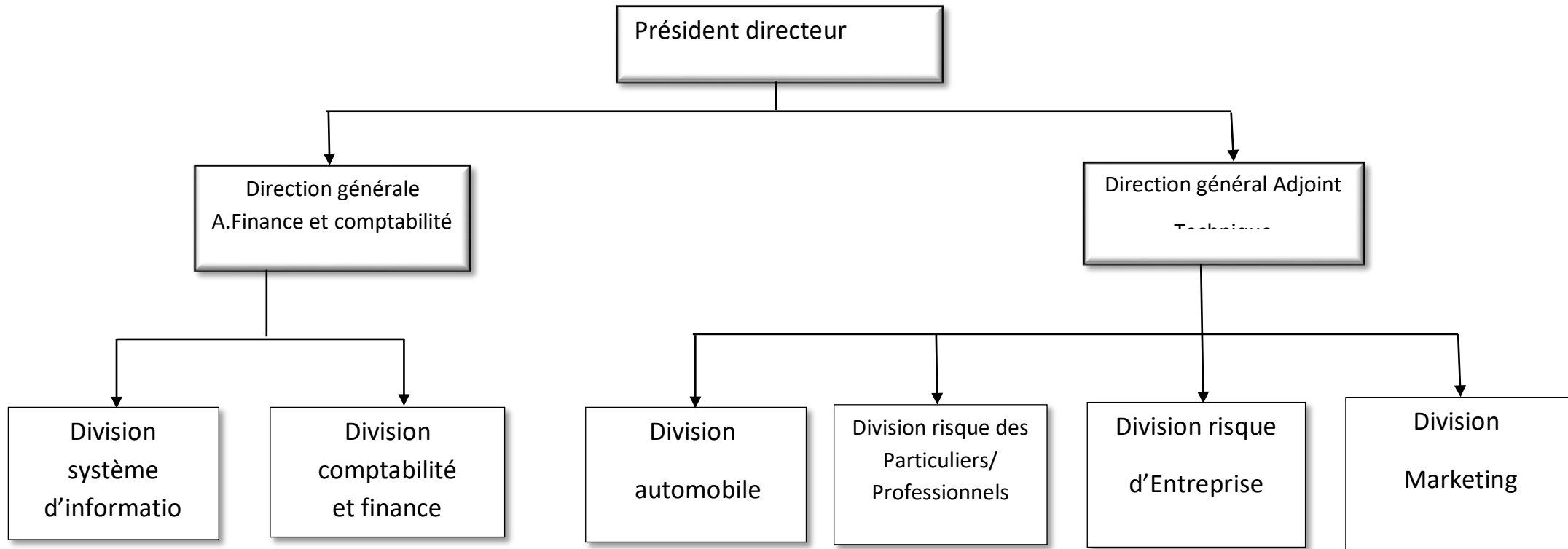


**PRINCIPE INDEMNITAIRE**

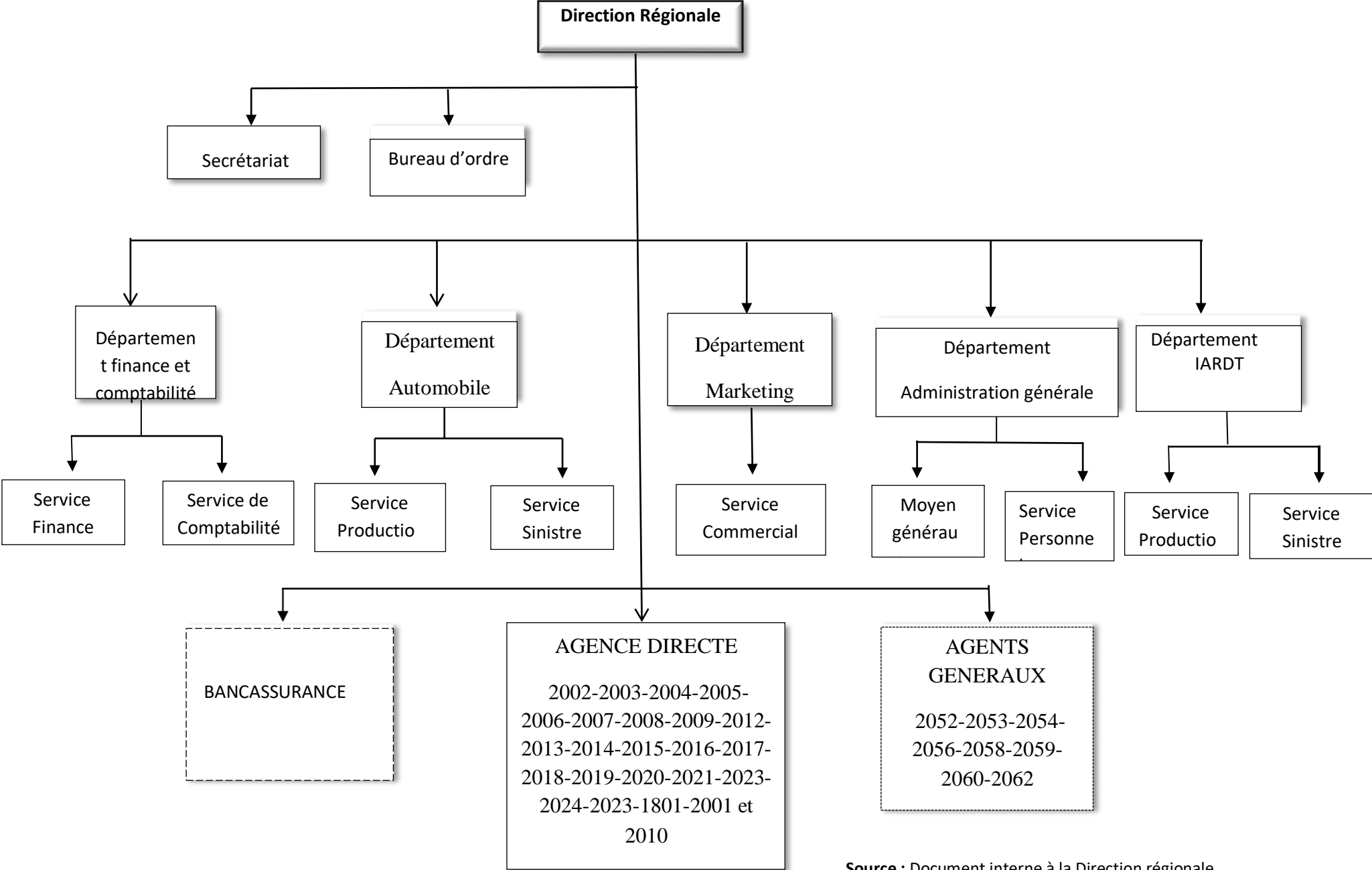
**PRINCIPE FORFAITAIRE**

Source : Document interne à l'Agence SAA 2020

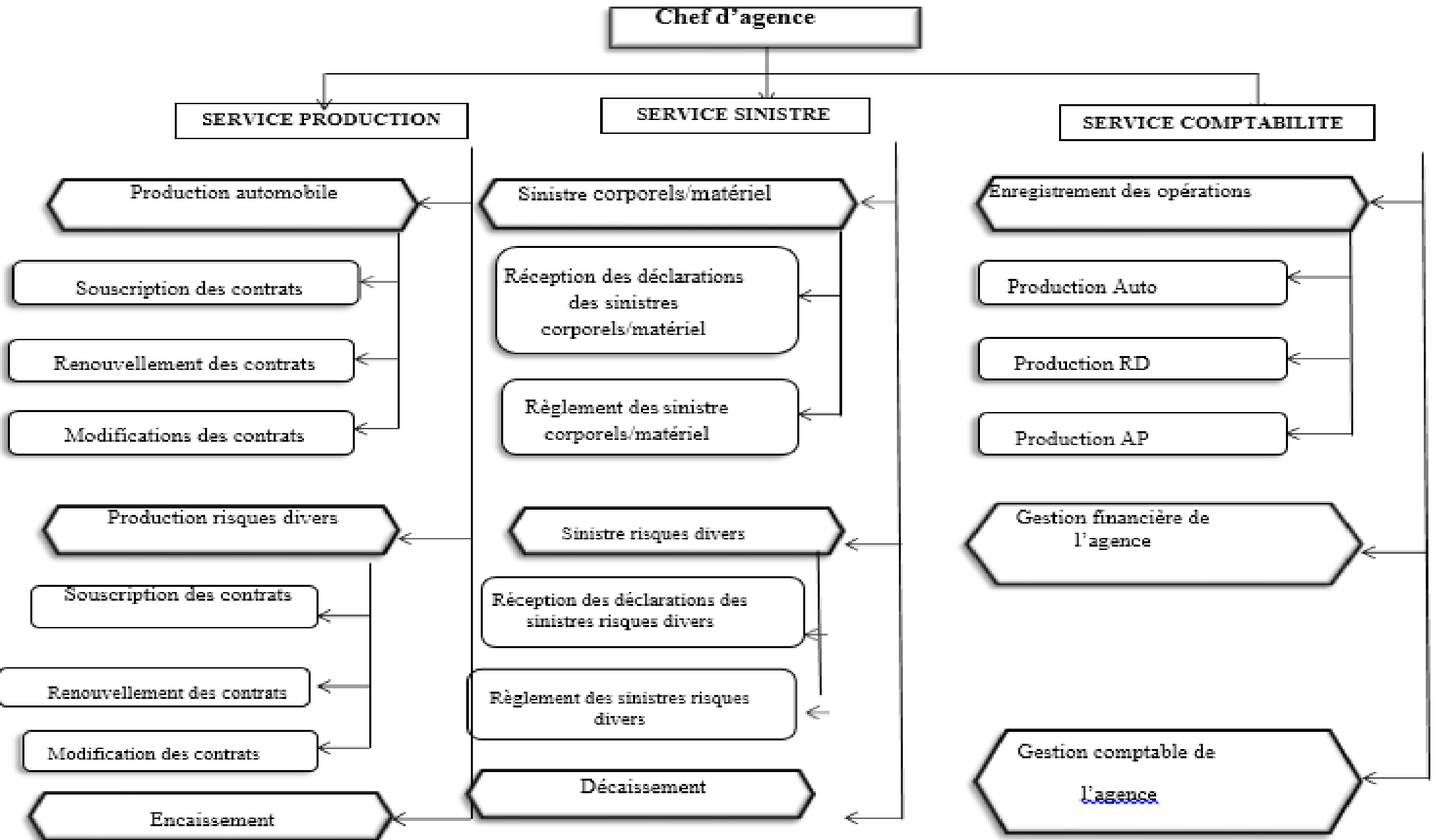
**Annexe N°02** : Organigramme de la direction générale



**Annexe N°03 :** Organigramme de la Direction régionale



Source : Document interne à la Direction régionale



**Police - Multirisque habitation (R.S)**

**N° : 2020 - 1221003183**

**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 2020 AZZEFOUN  
 Adresse Rue du Capitaine Si Abdellah T.ouzou 15315 AZZEFOUN  
 Téléphone 026 25.05.17 Fax 026 25.05.17  
 Branche/Catégorie 1221 Multirisque habitation (R.S) Contrat Ferme  
 Date d'effet 11/05/2020 Date d'échéance 10/05/2021

**Assuré**

Nom/Raison sociale [Redacted]  
 Adresse TIZI TMLELT 15600 TIGZIRT  
 Activité Services Profession : Retraité  
 Observation

**Souscripteur**

Nom/Raison sociale : [Redacted] Adresse TIZI TMLELT

**Caractéristiques Police**

GARANTIE "DEPANNAGE A DOMICILE "  
 Période de carence : Un (01) mois  
 Nombre Maximal d'intervention 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 HABITATION

Adresse : TIZI TEMPLALT IFLISSEN  
 Ville : 15600 TIGZIRT

**Caractéristiques**

Qualité Assuré Propriétaire  
 Nombre de pièces 3  
 Valeur Totale du Contenu 300.000,00 DA  
 Type habitation Appartement dans petit immeuble résidentiel/Petit villa / Pavion  
 Lieu du Site Tizi Ouzou A: B  
 Valeur Totale des Glaces 10.000,00 DA  
 Infiltration d'eau à travers terrasse Oui

**Garanties**

	Capital	Taux	Prime
Incendie explosions	1.300.000,00		480,00
Valeur Assurée	1.300.000,00		
Limite Frais de démolition (% de l'indemnité)	5,00		
Franchise sur Dommages Electriques	1.000,00		
Limite Honoraires Expert (% de l'indemnité)	5,00		
Limite Perte Indirecte (% de l'indemnité)	5,00		
Limite privation de jouissance	500.000,00		
Limite responsabilité locative	500.000,00		
Limite Recours Voisins et tiers < =	1.000.000,00		
Prime de base			480,00

**Police - Multirisque habitation (R.S)**  
**N° : 2020 - 1221003183**  
**Conditions Particulières**

Habitation					
1 HABITATION					
Garanties		Capital	Taux		Prime
<i>Valeur Bâtiment</i>		1.000.000,00			
Vol (Marchandises/Equipements)		300.000,00			300,00
<i>Valeur Assurée</i>		300.000,00			
<i>Limite détérioration immobilière</i>		50.000,00			
Dégâts des Eaux					270,00
<i>Limite Bâtiment (50% valeur bâtiment)</i>		500.000,00			
<i>Limite Contenu</i>		300.000,00			
<i>Limite privation de jouissance</i>		500.000,00			
<i>Limite Recours Voisins et tiers &lt; =</i>		100.000,00			
Bris de Glaces		3.000,00			40,00
<i>Valeur Assurée</i>		3.000,00			
Responsabilité Civile					60,00
<i>Franchise Dommages Matériels</i>		1.000,00			
<i>Limite Dommages Corporels par année d'assurance</i>		1.000.000,00			
<i>Limite Dommages Matériels par année d'assurance</i>		500.000,00			
Extension : Infiltration d'eau à travers terrasse					67,50
<i>Limite de la Garantie</i>		30.000,00			
Dépannage à Domicile					600,00
<i>Limite Electricité par événement :</i>		30.000,00			
<i>Limite plomberie extérieure ( Maisons individuelles seulement) par évène</i>		35.000,00			
<i>Limite plomberie intérieure par événement :</i>		30.000,00			
<i>Limite Vitreie et serrurerie par événement :</i>		30.000,00			
Décompte de prime					
Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
1.817,50	250,00	392,83	0,00	80,00	2.540,33

Fait à AZZEFOUN, le 04/09/2021 ,par TACHET KAMEL

Pour la SAA

Le Souscripteur

**Police - Multirisque habitation (R.S)**  
**N° : 2020 - 1221003183**  
**Conditions Particulières**

Habitation					
1 HABITATION					
Garanties		Capital	Taux		Prime
<i>Valeur Bâtiment</i>		1.000.000,00			
Vol (Marchandises/Equipements)		300.000,00			300,00
<i>Valeur Assurée</i>		300.000,00			
<i>Limite détérioration immobilière</i>		50.000,00			
Dégâts des Eaux					270,00
<i>Limite Bâtiment (50% valeur bâtiment)</i>		500.000,00			
<i>Limite Contenu</i>		300.000,00			
<i>Limite privation de jouissance</i>		500.000,00			
<i>Limite Recours Voisins et tiers &lt; =</i>		100.000,00			
Bris de Glaces		3.000,00			40,00
<i>Valeur Assurée</i>		3.000,00			
Responsabilité Civile					60,00
<i>Franchise Dommages Matériels</i>		1.000,00			
<i>Limite Dommages Corporels par année d'assurance</i>		1.000.000,00			
<i>Limite Dommages Matériels par année d'assurance</i>		500.000,00			
Extension : Infiltration d'eau à travers terrasse					67,50
<i>Limite de la Garantie</i>		30.000,00			
Dépannage à Domicile					600,00
<i>Limite Electricité par événement :</i>		30.000,00			
<i>Limite plomberie extérieure ( Maisons individuelles seulement) par évène</i>		35.000,00			
<i>Limite plomberie intérieure par événement :</i>		30.000,00			
<i>Limite Vitreie et serrurerie par événement :</i>		30.000,00			
Décompte de prime					
Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
1.817,50	250,00	392,83	0,00	80,00	2.540,33

Fait à AZZEFOUN, le 04/09/2021 ,par TACHET KAMEL

Pour la SAA

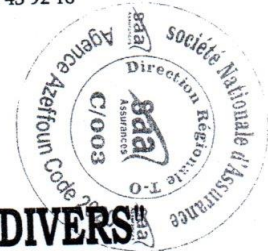
Le Souscripteur

Reçu le 03/12/2020



الشركة الوطنية للتأمين  
SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE

Société par actions au capital social de 20 Milliard de Dinars  
Siège Social et Direction Générale : 05, BD Ernesto «Ché» Guévara - Alger  
R.C. : 00 b 0012692 - Tél. : (021) 021 43 97 60/61 - Fax : 021 43 92 16



Direction Régionale : Titi-Duzou.

Agence : AZZEFOUN.

**DECLARATION D'ACCIDENT " RISQUES DIVERS "**  
(Incendie - Dégâts des Eaux - Vol - Bris de glaces)

Assuré	Tiers ou Victime
Nom et Prénom : <i>[Redacted]</i>	Nom et Prénom : .....
Adresse : Village TIN-TARLELT IFLISSEIN - TIGZIART - T.O.	Adresse : .....
Date du sinistre : 03/12/2020	Nom et adresse de la Cie d'Assurance : .....
Lieu du sinistre : .....	Police : .....
Nature des dommages : Infiltrations	Nature des dommages : .....
Police N° : 122 1003 183	Rapport du Darak-EL-Watani : .....
Effet de la Police : 11/05/2020	Établie le : .....

**CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT**

Il est suite aux pluies qui se sont abattues  
- les fermiers de chez qui des infiltrations  
importantes ont eu lieu, proviennent de la dalle.

Nom de l'Expert Mandaté

Le : 03-12-2020

Signature

*[Signature]*

الشركة الوطنية للتأمين  
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

20/ Direction Régionale TIZI OUZOU

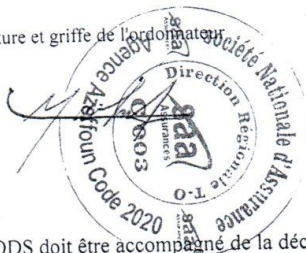
Agence : 2020 AZZEFFOUN  
N° dossier sinistre : 2020 \120010  
Sinistre du : 03/12/2020  
Date de déclaration : 05/12/2020  
Nature des dommages : Matériel

**ORDRE DE SERVICE N° 2020--0010**

Ordre de service est donné au Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU à l'effet de procéder à l'expertise de l'assuré dont les coordonnées sont indiquées ci-après :

Assuré : ~~XXXXXXXXXX~~  
Adresse : TIZI TMELELT  
Nature du risque : HABITATION  
Lieu du risque : TIZI TEMPLALT IFLISSEN  
Produit : 1221 Multirisque habitation (R.S)  
Police N° : 1221003183  
Date d'effet : 11/05/2020  
Date d'échéance : 10/05/2021

Signature et griffe de l'ordonnateur



Etabli le: 05/12/2020

Par : ~~XXXXXXXXXX~~

NB: L'ODS doit être accompagné de la déclaration de sinistre



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات

Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles

## RAPPORT D'EXPERTISE

- MANDANT : SAA 2020
- ASSURÉ : ~~XXXXXXXXXXXX~~
- ADRESSE : Village Tizi Tamlalt commune Iflissene
- SITUATION DU SINISTRE : Même adresse
- NATURE DU CONTRAT : MH
- N° DE SINISTRE : 2020/120010
- DATE ODS : 05/12/2020
- DATE DE SINISTRE : 03/12/2020
- EXPERT : NAAK Yazid

❖ Réf / SAE : 09R2000655



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات  
Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles

## SOMMAIRE

- I. Introduction
- II. Objet de la mission
- III. Description
- IV. Causes et circonstances du sinistre
- V. Origine du sinistre
- VI. Ampleur des dommages
- VII. Etat descriptif et estimatif des dommages.
- VIII. Conclusions & Recommandations.

# الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات

Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles

## 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, sis à 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 code 2020, avec pour mission :

## II. OBJET DE LA MISSION

La mission commandée par l'Agence SAA Code 2020, consiste à :

- Se déplacer sur le site de survenance du sinistre.
- De procéder à l'ensemble des investigations techniques et relevés d'usage.
- De recueillir l'ensemble des informations auprès des intervenants.
- Vérifier les allégations de l'assuré.
- Quantifier et valoriser les dommages relevés.
- Déterminer l'origine du sinistre.
- Conclure.

## III. DESCRIPTION

Le logement lieu du sinistre appartenant à l'assuré Monsieur TAFUZELT Rabah, est situé au premier étage d'un bâtiment en R+1 construit en portique auto stable et recouvert en corps creux dont une partie est revêtu en étanchéité.

Le bâti est situé au village TIZI TMLAT commune Iflissen Daira Tigzirt.

## IV. CAUSES ET CIRCONSTANCES DU SINISTRE

Après vérifications et contrôles effectués sur place, en présence de l'assuré monsieur ~~XXXXXXXXXX~~, nous avons constaté l'endommagement des peintures et des enduits au plâtre au sein de l'appartement assuré du premier étage.

Sur place, nous avons constaté que les détériorations des peintures et des enduits au plâtre constatés sous les plafonds et sur les murs du salon, de la chambre et du couloir du l'appartement assuré, ont été



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات

Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles  
provoquées par des infiltrations des eaux pluviales avec propagation,  
consécutivement à travers l'étanchéité de la terrasse.

V. ORIGINE DU SINISTRE

Après avoir procéder aux investigations techniques d'usage,  
nous déduisons donc que l'origine de ce sinistre est des infiltrations  
d'eaux pluviales à travers les lignes de jonction entre les feuilles  
d'étanchéité.

VI. AMPLEUR DES DOMMAGES

- La détérioration des peintures
- La détérioration des enduits au plâtre.

VII. ETAT DESCRIPTIF ET ESTIMATIF DES DOMMAGES

Ci joint :

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

VIII. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS :

Afin d'éviter des dégâts ultérieurs il a été demandé à l'assuré  
d'appliquer une bonde d'étanchéité d'une largeur de 20cm tout le long  
des lignes de jonction et de couvrir le reste de la terrasse.

Fait à Tizi Ouzou le : 14/12/2020  
L'Expert chargé de l'affaire

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



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات

Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles

Le bâtiment



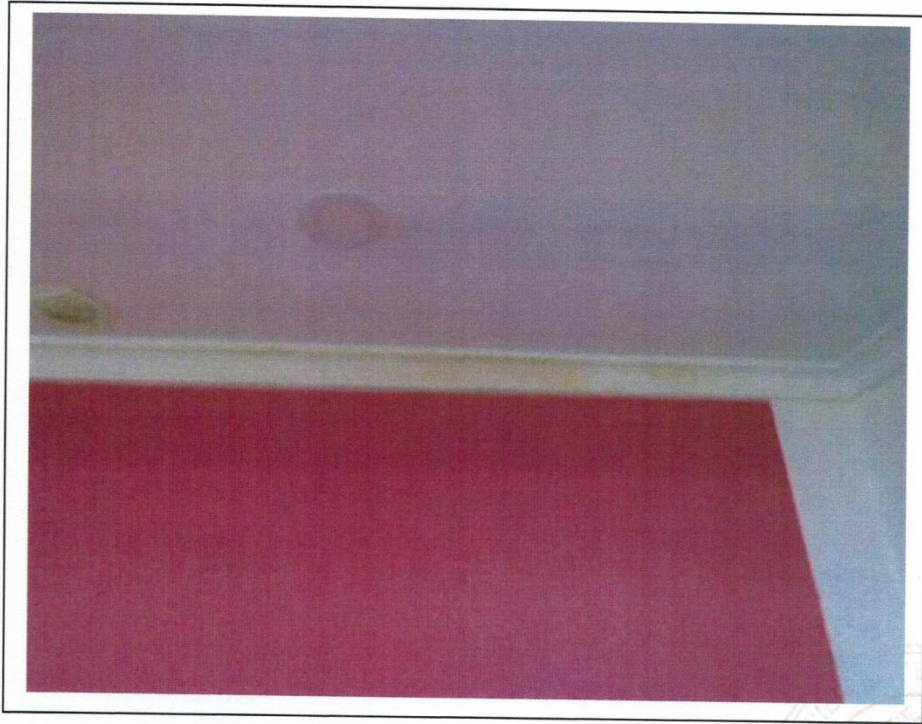
Les dégâts dus aux eaux

Salon





الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات  
Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles



Chambre





الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات  
Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles

Couloir

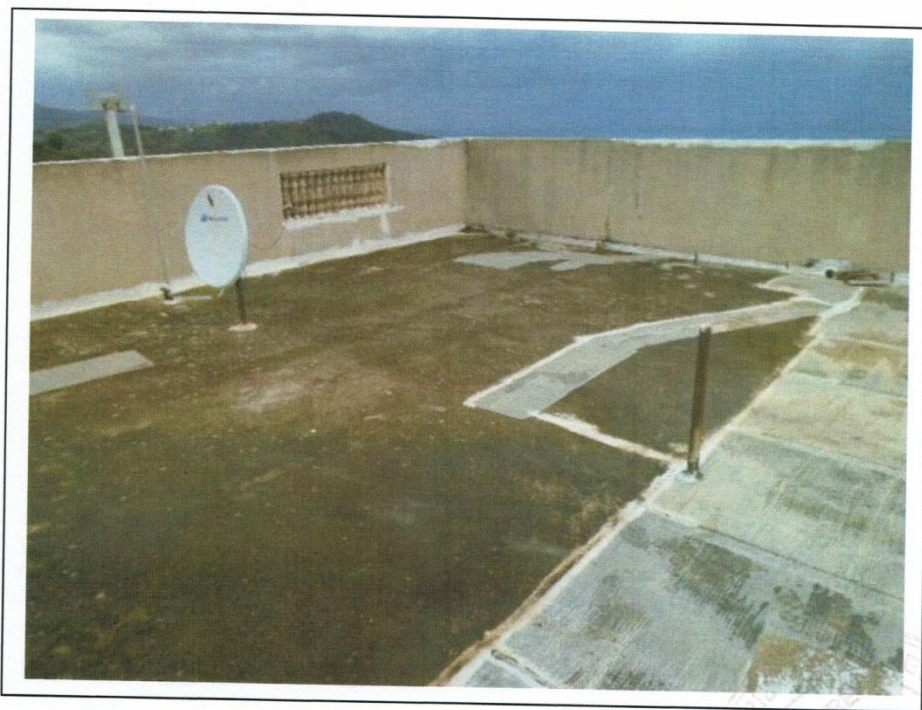




الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات

Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles

L'état de la terrasse





الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات  
Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles



Annexe N° 11 :Note d'honoraires



شركة الجزائرية للخبرة والمراماة والتقنية للسيارات  
 SOCIETE ALGERIENNE D'EXPERTISE ET DE CONTROLE TECHNIQUE

Centre d'Expertise : TIZI OUZOU

BP 36 Immeuble SAA Nouvelle ville Tizi Ouzou

Tél : 026 11.26.94 / 026 11.31.44

Fax : 026 11.26.94

RC : 0003058B98

NIF : 099816000305882

RIB : 00300580000040530095

AI : 1501772931

NIS : 09984228011137

NOTE D' HONORAIRES

Client : AZZEFFOUN

Code : SAA2020

N° ODS : 2020-0010

N° Police : 1221003183

Assuré : TAFOUZELT RABAH

Tiers :

N° Sinistre : 2020\120010

Date Sinistre 03/12/2020

N° Dossier : 09-R2000655

Expert : YAZID NAAK

Montant 29 490,00

Désignation	Nombre	P.U	Montant HT
HONORAIRES	1	1 785,20	1 785,20
FRAIS DE DOSSIER	1	300,00	300,00
DOCUMENTS PHOTOGRAPHIQUES	9	40,00	360,00
FRAIS DE DEPLACEMENT	130	10,00	1 300,00

Client : AZZEFFOUN

N° ODS : 2020-0010

Assuré : TAFOUZELT RABAH

N° Sinistre : 2020\120010

N° Dossier : 09-R2000655

Montant 29 490,00

Total HT	1 785,20
Total TVA	300,00
Total TTC	2 085,20

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

FRAIS DE DOSSIER quatre mille quatre cent cinquante six dinars et soixante dix-huit centimes

DOCUMENTS PHOTOGRAPHIQUES

FRAIS DE DEPLACEMENT

Fait à : TIZI OUZOU

Le : 14/12/2020



Signature de l'expert

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

Annexe N° 12 : Quittance de règlement (Expert)

**QUITTANCE DE REGLEMENT**

Structures Gestionnaire		
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU	
Agence	2020 AZZEFFOUN	
Identification de l'assuré		Identification du Tiers
Assuré:	TAFOUZELT RABAH	
Police	2020 1221003183	
Produit :	1221 Multirisque habitation (R.S)	
Effet	11/05/2020	Echéance : 10/05/2021
Références du dossier		
N ° Dossier Sinistre	2020 - 2020 - 120010	Survenu le 03/12/2020
Accord de règlement		
N ° Règlement	2020 / 2020120073	Du 20/12/2020
Mode de règlement		
Bénéficiaire de l'indemnité	Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU	
Banque	B.A.D.R	
N° cheque	9890071	
Montant :	4.456,78	
Date d'Emission du chèque :	20/12/2020	
Dégâts des Eaux	Honoraires hors taxes	3.745,20
Dégâts des Eaux	TVA sur Honoraires	711,58
<b>Total:</b>		<b>4.456,78</b>

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 **4.456,78 DA, Quatre Mille Quatre Cents Cinquante Six DA et 78 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 03/12/20

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 AZZEFFOUN, le 20/12/2020

Par : YAHY NORDINE



Cachet et signature  
"Lu et Approuvé"

### Annexe 13 : Questionnaire

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.

Q 2 - Etes-vous ?

- Homme
- Femme

Q 1 - Etes-vous ?

- Célibataire
- Marié (e)
- Divorcé (e)
- Veuf (ve)

Q 3 - Age ?

- < 20 ans
- 20 ans - 30 ans
- 30 ans – 50 ans
- > 50 ans

Q 4 - Etes-vous ?

- Agriculteur
- Artisan
- Commerçant
- Chef d'entreprise
- Profession libérale
- Cadre supérieur
- Employé
- Retraité
- Etudiant
- Sans fonction
- Autre

Q 5 - Etes-vous ?

- Propriétaire d'une maison
- Locataire d'une maison
- Copropriétaire d'une maison
- Colocataire d'une maison

Q 6 - Avez-vous une assurance multirisque habitation ?

- Oui
- \*Si Non ; Pourquoi vous l'avez pas ?
- Elle n'est pas obligatoire par la législation
- Faible revenu
- Considération religieuse
- L'ignorance
- Vous avez une mauvaise image
- Autre réponse

Q 7 - Est-ce que vous avez eu des dommages ?

Aucun

\*Si oui ; Combien de fois par année ?

1 fois

2 fois

Plus de 2 fois

Q 8 - Comment avez-vous choisi votre assureur actuel ?

Après avoir étudié les offres d'un nombre important d'assurance

On me l'a recommandé

Par hasard

Par proximité géographique

Suite à un démarchage commerciale (Tel, Internet)

Autre réponse

Q 9 - 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...)

Q 10 - Pour vous, la proximité géographique avec votre assureur est :

Indispensable

Souhaitable

Indifférente

Q 11 - 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

Q 12 - Lorsque vous changerez de maison resterez-vous fidèle à votre compagnie d'assurance ?

Oui

Probablement pas

Non

Ne sais pas

Q 13 - Renseignez-vous régulièrement sur les offres d'assurances habitation disponibles sur le marché ?

Jamais

Tous les ans

Tous les 3 ans

Tous les 10 ans

