

UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI DE TIZI OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES
ET SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET COMPTABILITE



Mémoire de Fin de Cycle

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

Spécialité : Finance et Assurances

Thème

**L'assurance multirisque habitation.
Cas de la SAA**



Réalisé par : Encadré par :

•AMALOU Amel

•Dr. DAHLAB Ania

• CHATBI Hocine

Devant le jury composé de :

•présidente ; DJELOUT FATIMA / MAA . UMMTO

•rapporteur ; DAHLAB ANIA , MAB . UMMTO

•examineur : AKKOUL JUGURTHA , MAB UMMTO

Promotion :
2019/2020

Remerciements

Au terme de ce travail, nous tenons à remercier DIEU le tout puissant de nous avoir donné le courage, la volonté et la patience tout au long de notre cursus.

Nous avons l'honneur et le plaisir de présenter notre profonde gratitude et nos sincères remerciements à notre promotrice M^{LCE} DAHLAB. Apour sa précieuse aide.

Nos sincères remerciements vont aussi aux membres du jury qui ont eu l'amabilité d'accepter de consacrer un peu de leur précieux temps pour lire et évaluer notre travail.

Nos remerciements les plus sincères et les plus profonds sont adressés au directeur de la SAA privée

Mr YESLI.M et à tout le personnel, qui nous ont encadrés et soutenus durant notre stage pratique particulièrement pour nos encadreur

Mr MEBARKI.H, M^{LCE} IZOUINE. AetM^{ne} Imine.S

Nous remercions également tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à l'achèvement de notre travail.

Merci

Dédicaces

C'est avec profonde gratitude et sincères mots, que je dédie ce modeste travail de fin d'étude à :

Mes chers parents ; qui ont sacrifié leurs vies pour ma réussite et m'ont éclairé le chemin par leurs conseils judicieux. J'espère qu'un jour, je pourrais leur rendre un peu de ce qu'ils ont fait pour moi, que dieu leurs prête bonheur et longue vie.

Mon cher frère Amine

Ma chère tante Yasmína

Toute la famille Amalou

Mon binôme Hocine et toute sa famille.

Mes chers ami(e)s : Koceïla, Melissa, Salim et Yanis.

Amel. A

Dédicaces

C'est avec profonde gratitude et sincères mots, que je dédie ce modeste travail de fin d'étude à :

Mes chers parents ; qui ont sacrifiés leurs vies pour ma réussite et m'ont éclairé 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.

Mes frères : Karim, Toufik, Yanis

Toute la famille CHATBI

Mabinôme Amel et toute sa famille

Mes chers amis : Rabah, Boudjemaa, Amar et Ghiles.

Hocine. Ch

Liste des tableaux

Tableau N°01 : les différents acteurs d'une opération d'assurance	18
Tableau N°02 : typologie des assurances	28
Tableau N°03 : garantie bris de glace	44
Tableau N°04 : tableau des garanties	48
Tableau N°05 : L'historique de laSAA	64
Tableau N°06 : Evolution de la production en MRH durant les cinq dernières années	86
Tableau N° 07 : Evolution des sinistres réglés en MRH durant les cinq dernières années	87
.....	87
Tableau N° 08 : Ratio de sinistralité du produit MRHdurant les cinq dernières années	89

Listes des figures

Figure N°01 : distinction entre assurance au principe indemnitaire et principe forfaitaire	20
Figure N°02 : la classification juridique des assurances	31
Figure N°03 : organigramme de la direction régionale SAA de Tizi Ouzou.....	69
Figure N°04 : organigramme de l'agence 20593 Yesli.M	74
Figure N°05 : démarche de réalisation d'un contrat d'assurance MRH sur l'ORASS	76
Figure N° 06 : Page d'accueil du logiciel ORASS	78
Figure N°07 : Onglet police dans l'ORASS	79
Figure N°08 : onglet habitation dans l'ORASS	80
Figure N°09 : onglets caractéristiques dans l'ORASS.....	81
Figure N°10 :onglets caractéristiques dans l'ORASS. (Suite de la figure N°09).....	82
Figure N°11 : onglets garantis dans l'ORASS.....	83
Figure N°12 : onglet quittance dans l'ORASS	84

Liste des graphiques

Graphique N°01 : l'état consolidé de la production en multirisque habitation	86
Graphique N°02 : l'état consolidé des sinistres réglés	88
Graphique N°03 : l'état consolidé du ratio de sinistralité	89

Liste des abréviations

ADP : Assurance De Personne
AGA : Agences Générales Agréées.
AVIVA : Assurance Vie
BADR : Banque d'Agriculture de Développement Rural.
BDL : Banque de Développement Local.
BEA : Banque Extérieur d'Algérie.
BTP : bâtiment et Travaux Publicque.
CA : Chiffre D'Affaire.
CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurance et de réassurance
CAAT : Caisse Algérienne d'Assurance Transport
CAGEX : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Garantie des Exportations.
CASH : Compagnie d'Assurance Des Hydrocarbures.
CAT-NAT : Catastrophe Naturelle
CAT-NAT : Catastrophe naturelle
CCR : Compagnie Centrale de Réassurance
CCR : Compagnie Centrale de réassurance.
CIAR: Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance.
CNA : Conseil National d'Assurance.
CNEP : Caisse National d'Épargne et de Prévoyance.
CNMA : Caisse National des Mutualité Agricoles
CNMA : Caisse Nationale de Mutualité Agricole.
CPA : Crédit Populaire d'Algérie
CSA : Commission de Supervision d'Assurance
IARD : Incendie, Accidents, Risque divers.
MAATEC : Mutualité Algérienne d'Assurance pour travailleurs de l'Education et de Culture
MRH : Multirisque Habitation
MRP : Multirisque Professionnelle.
RC : Responsabilité Civile
RD : Risques Divers
RS : Risques Simples
SAA : Société Algérienne D'assurance
TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée

Sommaire

Introduction générale.....	02
-----------------------------------	-----------

Chapitre 01 : le cadre conceptuel des assurances

Introduction	07
Section 1 : Le fondement théorique des assurances.....	08
Section 02 : Les bases techniques et le rôle de l'assurance	22
Section 03 : La classification et les intermédiaires spécifiques à l'assurance	28
Conclusion	33

Chapitre 02 : L'assurance multirisque habitation

Introduction	35
Section 01 : Présentation de l'assurance multirisque habitation.....	36
Section 02 : Les principales garanties et exclusions des multirisques habitations	40
Section 03 : Procédures de souscription du contrat d'assurance multirisquehabitation	51
Conclusion.....	60

Chapitre 03 : Etudes de l'assurance multirisque habitation au sein de la SAA

Introduction	62
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil	63
Section 02 : La production du contrat au niveau de la compagnie	76
Section 03 : Procédure de déclaration et de règlement desinistre	90
Conclusion	95
Conclusion générale	97

Introduction générale

Introduction générale

Depuis des siècles, l'homme, tant individuellement que collectivement, est confronté à des événements heureux comme malheureux qui nécessitent une assistance. Par ailleurs, le progrès de la science à travers le monde a accentué la précarité de la situation de celui-ci en l'exposant de plus en plus aux risques.

Face à ces événements, l'être humain a recouru à plusieurs méthodes d'entraide telle que la charité publique ou privée qui consistait à porter assistance à un membre de la société frappé par un événement malheureux. Cette assistance était basée uniquement sur la bonté et la générosité envers la victime, ainsi que les coopératives qui sont des sociétés dont les associés participent à part égale au travail, à la gestion et au profit. Enfin, l'épargne qui est un dépôt fait par certaines personnes à qui sont versés les intérêts.

L'assurance a fait son apparition dans le monde depuis le moyen âge. Elle s'est développée progressivement et apparaît comme l'un des meilleurs procédés qui a pour objet d'assurer la protection de l'individu, de sa famille ou de son patrimoine, qui peuvent être très souvent exposé à certains risques de la vie quotidienne, C'est une vente de sécurité au profit de l'action.¹

Compte tenu des insuffisances de ces méthodes d'assistance, l'assurance, une institution de prévoyance, de protection et de sécurité par excellence, avec un mécanisme particulièrement réglementé, a été créée.

L'activité de l'assurance n'a jamais cessé de se développer à travers le temps et l'espace surtout après l'apparition de la révolution industrielle qui a poussé l'assurance à s'adapter aux différentes fluctuations de leur époque jusqu'à nos jours. Le colonialisme qui s'est propagé à travers le globe au 18ème siècle a transféré quelques notions d'assurances dans les colonies pour assurer leurs intérêts.²

L'Algérie n'a pas fait exception car elle a subi le colonialisme français qui se réserve les droits exclusifs de l'assurance au détriment des indigènes algériens. Auparavant, vivaient en communauté et c'était le principe de solidarité et d'entraide qui prédominait. Après l'indépendance, le secteur des assurances a évolué dans un contexte de changement permanent parmi d'autres facteurs tel que la privatisation, la libéralisation de marché, et la modification de la réglementation...etc., le contexte concurrentiel s'est considérablement modifié avec l'apparition de nouveaux acteurs sur le marché des assurances.

¹ L'article 619 de l'ordonnance 95-07 modifier et complété par la loi n°06/04.

² Martin Boyer « Une brève histoire des assurances au Moyen Âge », P84

Introduction générale

L'assurance fait aujourd'hui totalement partie de notre cadre de vie quotidienne, souscrire un contrat d'assurance est devenu un acte naturel chez la plupart des personnes qui désirent se prémunir des pertes financières entraînées par la réalisation d'un événement entraînant des conséquences fâcheuses.

L'assurance peut être définie comme opération par laquelle une personne (l'assureur)s'engage à réaliser une prestation, dans le cadre d'un contrat d'assurance, au profit d'un autre individu (l'assuré) lors de la survenance d'un risque et moyennant le paiement d'une cotisation ou d'une prime sa principale fonction réside dans la couverture des divers risques qui guettent quotidiennement l'être humain dans ses relations avec ses semblables, la nature et l'environnement, il s'agit en fait de la protection de la personne humaine contre toutes les atteintes physiques et matérielles provenant ou non du fait d'autrui .

Il y'a plusieurs types d'assurance dont nous intéresserons à l'assurance multirisque habitation, également appelée MH ou MRH.

Un contrat d'assurance habitation couvre plusieurs risques tels que le dégât des eaux, le vol, l'incendie, l'explosion ou encore le bris des glaces qui peuvent détruire ou détériorer vos meubles et vos biens. Mais aussi engager votre responsabilité à l'égard de vos voisins, des tiers et de votre propriétaire si vous êtes locataire, comme il constitue une offre d'assurance optimale en s'adressent aux assurés souhaitant profiter d'un large choix de garanties qui protégeront efficacement leur quotidien, mais aussi celui de leurs proches.³

La problématique :

Ceci nous conduit à poser une question cruciale autour de laquelle s'articule notre travail :

Qu'elle est l'importance de l'assurance multirisque habitation au niveau d'une agence d'assurance ? Et quelles réalités pour l'agence SAA de Tizi-Ouzou ?

Suite à cette problématique, il est nécessaire de soulever les questions subsidiaires suivantes :

- Quelles sont les bases techniques d'assurance ?
- Que couvre l'assurance multirisque habitation ?
- Quels événements à l'origine de dommages aux biens sont couverts dans les contrats d'assurance multirisques habitation ?

³ Ordonnance no 95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances, modifié et compléter.

Introduction générale

- Comment résilier une assurance habitation ?
- Comment souscrire une assurance MRH ?

Les hypothèses :

Pour mener à bien notre étude et mieux répondre à notre problématique et à nos questions subsidiaires, nous posons deux hypothèses :

H1 : L'assurance multirisque habitation peut faire face aux sinistres par le biais des primes versés par les assurés.

H2 : La gestion des sinistres peut être la manière dont les sinistres sont gérés, organisés, administrés et dirigés. Pour cela, plusieurs intervenants peuvent jouer un rôle particulier, depuis la déclaration du sinistre jusqu'au règlement du client.

Le domaine des assurances est très vaste et les thèmes de recherches très variés. De ce fait, nous tentons d'élaborer une étude sur l'assurance multirisque habitation au sein de la SAA privée (agences générales agréées) « M. Yesli », agence 20593.

Choix du sujet :

Le présent travail porte sur l'analyse de contrat multirisque habitation. En portant notre choix sur ce sujet, nous voulons d'apprécier la place qu'occupe l'assurance MRH dans la vie des personnes.

Objectif du sujet :

L'objectif principale consiste à :

- Etudier et analyser l'assurance multirisque habitation au sein de la SAA.

Et des objectifs spécifiques présentés comme suit :

- Connaitre l'importance des bases techniques de l'assurance.
- Identifier les biens garantis par l'assurance multirisque habitation.
- Déterminer la limite des garanties offertes.
- Comprendre le résultat réalisé par le contrat d'assurance multirisque habitation.

Intérêt du sujet

Nous avons tiré l'intérêt de cette recherche qui nous a permis de renforcer nos connaissances dans le domaine de l'assurance et voir l'importance de ce contrat MRH contre les risques envisagés.

Méthodologie de travail :

Afin de mener à bien notre étude et de bien répondre aux questions évoquées précédemment, nous avons adopté une démarche en deux temps :

- une démarche descriptive, en faisant appel à une recherche documentaire diversifiée qui regroupe les ouvrages, des articles et des sites internet.
- une démarche empirique qui est justifiée par l'étude de cas (par un stage pratique) au niveau de la SAA, où nous allons faire appel aux documents interne de la SAA (les primes, les conditions générales de produit MRH de la SAA et les sinistres réglés...) sur lesquels nous allons pratiquer une étude du contenu.

Structure du mémoire :

Ce travail se compose de deux chapitres théoriques et un chapitre empirique. Les deux premiers chapitres sont consacrés à l'aspect théorique.

Le premier chapitre, nous allons présenter : le cadre conceptuel et empirique du marché des assurances en Algérie. Ce chapitre vise à baliser et spécifier rigoureusement les concepts clefs d'assurance : le cadre historique, réglementaire et organisationnel du marché assurantiel en Algérie ainsi que son évolution.

Le seconde chapitre, traite l'assurance multirisque habitation, la présentation de son contrat, les garantis et leurs exclusions ainsi que la souscription et de résiliation du contrat multirisque.

Le dernier chapitre, de ce travail est consacré à la démarche de souscription d'un contrat d'assurance multirisque habitation, à l'étude d'un cas ainsi qu'à l'analyse des réalisations en production et règlements des sinistres durant les cinq dernières années.

Pour terminer ce travail, il est important de présenter quelques documents et contrats pour amplifier la compréhension.

Chapitre I :

Le cadre conceptuel des assurances

Introduction du chapitre I

Les besoins sont à l'origine de l'assurance. En effet, les hommes ont de tout temps éprouvé un besoin de protection à l'égard de tous les dangers qui menacent (leur intégrité physique, leurs revenus et même leur patrimoine).

Le besoin de sécurité constitue le fil directeur de l'histoire de l'assurance, dont la naissance est récente. Les assurances, ne sont véritablement devenues l'objet d'analyse qu'à partir du moment où leur impact est devenu important.

Avant d'entamer notre travail de recherche, nous allons revoir quelques notions indispensables telles que l'assurance, le contrat d'assurance, la prime.

Mais passons d'abord par une approche historique qui va nous faire savoir l'origine de l'assurance, son développement et ses branches au fil des siècles.

Ensuite, nous expliquerons le rôle, et donc, l'importance économique et sociale de l'assurance.

Section 1 : le fondement théorique des assurances

Les assurances sont étendues dans le temps et dans l'espace, elles sont apparues à la suite des grands risques nés de développement du commerce à travers la mer et la terre, et de la vulnérabilité des grandes agglomérations (l'incendie de Londres).

1. L'évolution historique de l'assurance

L'assurance en tant que secours mutuel existait dès la plus antiquité. Des traces de pratiques de l'assurance existent notamment en Mésopotamie ainsi qu'en Egypte et dans la Rome Antique.

A présent nous allons résumer les trois grandes étapes de la naissance et le développement de l'assurance : pré assurance, assurance maritime et assurance terrestre.¹

1.1 Pré assurance

La solidarité et la fraternité des communautés humaines ont toujours constitué une force de l'entraide sociale et économique. En effet, les hommes se sont regroupés pour aider ceux qui sont frappés par le sort. Ainsi, on trouve en Basse-Egypte (vers 1400 av. J.-C.), les tailleurs de pierres qui contribuaient à un fonds destiné à soutenir les victimes en cas d'accidents². Les hétaires de la Grèce antique possédaient des caisses communes alimentées par des cotisations mensuelles, afin de pouvoir distribuer des secours dans certains cas.

Théophraste (371-286 av. J.C.) fait état d'une caisse collective alimentée par des cotisations, et dont le contenu servait à prodiguer des secours.³

De même, à l'époque romaine, le Collège funéraire de Lanuvium assure à ses membres, moyennant droits d'entrée et cotisations, un bûcher et un tombeau, tandis que les légionnaires cotisent pour permettre à leurs membres de faire face à des frais de mutation, de retraite, ou de décès. Au Moyen Age, le développement de l'esprit d'association et l'influence de l'église a contribué à l'existence de communautés d'artisans ou de marchands appelées guildes. Les anglo-saxons disposaient de fonds d'assistance qui allouaient des secours en cas de sinistres.

Ainsi, l'idée d'assurance était bien présente dans les activités de l'homme antique.

Toutefois, les mécanismes utilisés ne peuvent pas être considérés comme des assurances au sens strict : la prévoyance n'y jouait aucun rôle et les dédommagements étaient versés, après la réalisation du sinistre, dans un esprit plus proche de la charité que d'une logique indemnitaire.

¹Couilbault F, Eliashberg C, Latrasse M « Les grands principes de l'assurance », L'argus, 1999, p14

²Op.cit p 15

³³Op.cit p16

Par ailleurs, les groupes étaient restreints, car limités aux seuls membres d'une corporation ou d'un secteur professionnel.⁴

Aujourd'hui, la nouvelle assurance, née dans le domaine terrestre et maritime, apparaît sous une forme variée et dominée par une sauvegarde de l'intérêt des parties sur la base d'un contrat.

1.2 L'apparition de l'assurance maritime

Dès l'Antiquité, les peuples qui pratiquaient le commerce maritime ont cherché les moyens de se procurer d'une sécurité indispensable à leurs entreprises contre les périls de la mer.

Ainsi, les romains et les athéniens connaissaient le « prêt à la grosse aventure ». Ce mécanisme, pratiqué sur la Méditerranée, consistait à faire gager le montant du prêt sur les marchandises dont l'arrivée à bon port déclenchait le remboursement. Cette convention a favorisé le commerce maritime qui renfermait des risques du fait des aléas de la navigation.⁵ Toutefois, elle était considérée par les autorités religieuses comme une pratique usuraire (le prêteur de deniers touchait un intérêt de 15 à 40%, si la cargaison arrivait intacte au port de destination). C'est ainsi que le Pape GREGOIRE IX⁴ a prohibé le prêt à la grosse, en 1227.⁶

Or, le commerce maritime dont l'activité s'étendait rapidement, ne pouvait se passer de sécurités financières pour ceux qui le pratiquaient. Il était donc nécessaire de trouver un procédé de transfert de risques qui échappât aux prescriptions du droit canon. Ainsi, des banquiers et de riches commerçants s'engagèrent à garantir la valeur de la cargaison et du navire moyennant le paiement préalable d'une somme d'argent. Cette traite était justifiée par un écrit appelé police comportant une garantie appelée sûreté et le montant, c'est-à-dire le premium. Le plus ancien contrat conservé est établi à Gênes en Italie en 1247. Quant à la première police émise, elle a été constituée le 23 octobre 1347. Elle fut rédigée dans cette même ville, pour le voyage du navire Santa Clara, de Gênes à Majorque. La ville de Gênes ainsi a conservé les minutes de quatre-vingts polices, rédigées par un même notaire, pour un seul mois de l'année 1393.

Les premières entreprises d'assurances maritimes apparaissent en 1427 en Italie, puis en Angleterre avec des clubs de particuliers. En France, l'ordonnance de COLBERT, a donné naissance à l'assurance maritime. C'est ainsi que la chambre de commerce de Marseille conserve le plus ancien contrat français conclu le 15 octobre 1584 pour le transport de marchandises entre Marseille et Tripoli. En Europe généralement, le contrat d'assurance s'est développé avec la création de chambres d'assurances, de cercles, de clubs...⁷

⁴Bigot J « Traité de droit des assurances », « Entreprise et organisme d'assurance », Delta LGDJ, Paris 1996, p08

⁵Henriet.D, Rochet J-C « Microéconomie de l'assurance », Economica, Paris 1991, p19.

⁶Couilbault.F, Eliashberg.C, Latrasse M, «Les grands principes de l'assurance », L'argus, 2002. p15.

⁷Henriet.D, Rochet J-C « Microéconomie de l'assurance », Economica, Paris 1991, p19.

Ces regroupements sont les précurseurs des compagnies d'assurances. Cependant, ce sont les Florentins qui ont inventé la profession de courtier d'assurances, intermédiaire entre l'assuré et l'assureur.

Toutefois, il faut noter que même si le « prêt à la grosse » soulageait l'assuré en transférant ses risques sur une autre personne, il laissait entier le problème sur les épaules de cette dernière pour défaut de codification. A cet effet, la plus importante se trouvait dans la taverne de Mr. Lloyd's et dans sa cloche la « Lutine », alors que ce dernier fut le premier assureur dans le secteur terrestre.⁸

1.3 L'apparition de l'assurance terrestre

A partir de 18^{ème} siècle, l'essor des compagnies d'assurance et la compétition accrue entre les dirigeants des sociétés, plus le besoin de l'homme de se protéger contre les risques, furent apparaitre l'assurance terrestre. On distingue trois principales formes d'assurance terrestre :⁹

- L'assurance contre l'incendie ;
- L'assurance vie ;
- L'assurance de responsabilité.

1.3.1 L'assurance contre l'incendie

Dans le domaine terrestre, la première branche retenue est l'assurance incendie. Elle est née au 17^{ème} siècle dans les pays de l'Europe du Nord où l'utilisation systématique du bois pour la construction et le chauffage des maisons aggravait singulièrement les risques d'incendie.

De même, on ne doit pas confondre « police » et « contrat ». Ce sont des actes différents du fait de leurs formes juridiques.

L'accroissement de la population s'est traduit par un développement rapide des agglomérations composées d'habitations en bois extrêmement rapprochées et vulnérables au feu.

En effet, dans la nuit du 02 septembre 1666 à Londres, s'était déclaré un incendie dans une boulangerie. Il a fallu 4 jours pour le maîtriser, ainsi, on avait recensé 13000 maisons détruites, 400 rues dévastées, 100 églises ravagées ; le tout sur une surface de 175 hectares. La taverne d'Edward LLOYD'S fut miraculeusement épargnée ; ce qui lui a donné l'idée de se constituer en assureur, créant ainsi la première société d'assurance contre l'incendie sous la dénomination de Friendly Society Fire Office (FSFO).¹⁰

⁸Bigot J « Traité de droit des assurances » « Entreprise et organisme d'assurance », Delta LGDJ, Paris 1996, p12.

⁹Bigot.J « Traité de droit des assurances », « Entreprise et organisme d'assurance », Delta LGDJ, 1996, p12

¹⁰Couilbault.F, Eliashberg.C, Latrassé.M, Les grands principes de l'assurance,, L'argus,2002. p15.

1.3.2 L'assurance vie

L'assurance vie a connu un développement tardif en raison de l'opposition du pouvoir religieux qui affirmait qu'il était immoral de spéculer sur la vie humaine. Elle semblait également dangereuse dans la mesure où elle pouvait donner un intérêt au bénéficiaire de l'indemnité à précipiter le trépas de l'assuré.

C'est au XVII^e siècle que le banquier napolitain Lorenzo TONTI créa des associations de personnes qui versaient une certaine somme d'argent pendant une durée de 10 à 20 ans, au terme de laquelle le produit des placements est réparti aux survivants (en cas de vie) ou aux ayants-droits (en cas de décès). Dans le même sens, le roi Louis XIV autorisa les tontines en cas de vie en 1689. Par la suite, au XIX^e siècle, la Compagnie Royale d'Assurances, créée en 1816 par les banquiers LAFFITE et DELESSERT, étend ses opérations à l'incendie en 1820 et à la vie en 1830. On note au même temps la séparation des activités entre les branches vie et les branches non- vie, ce qui consacre le principe de la spécialisation encore en vigueur.

1.3.3 L'assurance de responsabilité

Le développement des techniques d'assurance accompagne le phénomène de l'industrialisation qui accroît le nombre et l'importance des risques liés au travail. Cette évolution a causé un nombre important d'accident qui a poussé les employeurs à être responsables des préjudices subis. Pour se faire, des assureurs proposèrent des polices d'assurance couvrant la responsabilité civile afin de garantir aux victimes leurs responsabilités contre les accidents, en contrepartie ces dernières reçoivent des indemnités à condition qu'il y'est une faute prouvée de l'auteur du dommage. Les assurances ont développé plusieurs contrats d'assurance responsabilité civile afin de répondre aux besoins d'assurance qui va avec l'apparition des nouvelles activités.

Contrairement à la mentalité populaire, l'assurance remplit des fonctions diverses et importantes, tant du point de vue individuel que général. Au plan social, l'homme peut prendre des précautions pour se prémunir contre le hasard. Celui qui s'assure fait un acte de prévoyance et l'assurance accroît sa liberté et son indépendance. L'assurance a pour rôle fondamentale de conférer aux assurés la sécurité dont ils ont besoin contre les risques du hasard qui menacent leurs intégrités physiques ou leurs patrimoines.

2. Cadre historique du secteur algérien des assurances

Le marché algérien des assurances est passé par différentes étapes depuis l'indépendance. Afin de mieux illustrer son évolution, nous allons présenter dans cet espace un résumé des quatre étapes importantes qui ont marquées l'histoire de l'assurance en Algérie.¹¹

2.1 La période d'avant 1962

L'Algérie était 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 vivait en deca du seuil de pauvreté. Ils 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 économiques, 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 leurs institutions, 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.

2.2 La période 1962-1973

Au lendemain de l'indépendance, en attendant la mise en place d'une réglementation spécifique, le législateur algérien a reconduit par la loi 62-157 du 21 décembre 1962, tous les textes afin de sauvegarder les intérêts de la nation. A cette époque, 236 sociétés d'assurance étaient titulaires d'un agrément pour exercer leurs activités en Algérie. Cet agrément leur était délivré en qualité de délégation ou d'agence spéciale de sociétés mères ayant leur siège en France.¹²

Au mois de Décembre 1962, deux projets de loi ont été élaborés. Ils avaient pour but de contrôler le marché des assurances en Algérie. Le premier ayant trait à la création de la Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR), les compagnies d'assurances étrangères se sont ainsi vues notifiées l'obligation de céder 10% (cession légale) de leurs portefeuilles au profit de la CAAR. Le second était relatif aux obligations et garanties exigées

¹¹ Compagnie centrale de réassurance, bulletin de CCR, N°9, 2012.

¹² Oubaaziz.S, les réformes institutionnelles dans le secteur des assurances, cas de l'industrie assurancière Algérienne, thèse de Magister « Management des entreprises », Université UMMTO, 2012.p34

des entreprises d'assurance qui exerçaient une activité en Algérie. Ces deux projets de loi qui sont devenus par la suite, les lois 63/197 concernant la création de la CAAR, et 63/201 concernant les obligations et garanties des entreprises d'assurance, constitueront les premiers instruments de contrôle du marché des assurances en Algérie.¹³

Au mois d'Avril 1963, et pour faire face au retrait éventuel des sociétés d'assurance étrangères, la présidence a ordonné la création d'une société d'assurance d'économie mixte algéro-égyptienne à raison de 10% pour la CAAR, 51% pour l'Etat algérien et 39% pour l'Etat égyptien avec pour dénomination Société Algérienne d'Assurance (SAA)¹⁴. En Octobre 1963, suite à l'institution de la cession légale au profit de la CAAR, plusieurs sociétés d'assurances ont quitté l'Algérie, et seulement 13 compagnies sont restées. Ces dernières ont d'ailleurs décidé de limiter leur agrément à une ou deux branches seulement. Ce retrait massif des sociétés étrangères a entraîné le départ de la quasi-totalité des professionnels y compris les nationaux qui se sont vu proposer des mesures alléchantes pour rejoindre le siège des sociétés mères en France. Par la suite, l'ordonnance n°66-127 du 27 mai 1966 a instituée le monopole de l'Etat sur toutes les opérations d'assurances. En plus de la nationalisation, l'institution du monopole de l'Etat a fonctionnalisé l'activité c'est-à-dire que toutes les personnes qui travaillaient au niveau des entreprises sont devenues des fonctionnaires de l'Etat. Suite au retrait des sociétés d'assurance étrangères, la CAAR et la SAA ont décidé de recourir aux intermédiaires (courtiers et agents généraux) afin d'assurer la plus large présence possible sur le territoire national. Mais comme les intermédiaires exerçaient une activité privée et qu'après l'institution du monopole de l'Etat en 1966, les sociétés d'assurance étaient gérées socialement, ces dernières ont décidé fin 1972, de ne plus recourir aux intermédiaires et par conséquent mettre fin à leur fonction¹⁴.

2.3 La période 1973-1989

La création de la Compagnie Centrale de Réassurance (CCR) en 1973, parachevait le contrôle de l'État sur toutes les opérations d'assurance. De la distribution des polices au placement en réassurance, toute la chaîne de transformation de la prime était sous le contrôle de l'Etat. Dans ce contexte, la CCR avait pour objectif de défendre l'indépendance économique du pays et de retenir le plus de primes possibles à l'intérieur du marché. Cette période a été caractérisée par

¹³ Guide des assurances en Algérie, édité par KPMG, SPA Janvier 2009, P14.

¹⁴ L'article de l'ordonnance N°95-07 du 25 Janvier 1995, de code des assurances en Algérie

une spécialisation de l'activité d'assurance, la CAAR et la SAA ont été spécialisées par décision du Ministère des finances N° 828 du 21 Mai 197 :¹⁵

- La CAAR s'occupait des risques industriels et le transport ;
- La SAA s'occupait exclusivement de l'assurance automobile et des risques des particuliers.

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 monopolisa alors les risques industriels. Cette spécialisation a eu deux effets :¹⁶

- Altérer les relations avec les assurés qui, se trouvant face à un seul fournisseur ne pouvaient ni discuter les conditions des contrats, ni remettre en question les réductions et rejets abusifs des indemnités ;
- Réduire considérablement l'intérêt du démarchage de la clientèle.

2.4 La période 1989-2015

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, ce qui a entraîné l'émergence d'une réelle concurrence entre ces compagnies. 15

Mais, ce n'est qu'en 1995, avec l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995, que l'Algérie s'est dotée d'un cadre juridique des assurances. En effet, cette ordonnance est le texte de référence du droit algérien des assurances. Elle met fin au monopole de l'Etat en matière d'assurances et permet la création de sociétés privées algériennes. Ce texte a réintroduit les intermédiaires d'assurances (agents généraux et courtiers), disparus avec l'institution du monopole de l'Etat sur l'activité d'assurance.¹⁷

Les compagnies étrangères désireuses de s'implanter en Algérie peuvent se constituer en sociétés d'assurances de droit local, en succursales ou en mutuelles d'assurances. Elles peuvent également opter pour la création d'un bureau de représentation depuis janvier 2007.

A chacune de ces structures correspond un régime juridique qui lui est particulier. L'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 a été complétée et modifiée par la loi n° 06-04 du 20 février 2006.

¹⁵Loi n°06-04 correspondant au 20 février 2006 modifiant et complétant l'ordonnance n°95 Correspondant au 25 Janvier 1995 relative aux assurances «Journal officiel de la république Algérienne N°15».

¹⁶ 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 .

¹⁷ Yvonne L.F, « Droit des assurances », Edition Dalloz, 11^{ème} édition, Paris, 2001, P38-39.

Les principaux apports de cette loi sont :¹⁸

- Le renforcement de l'activité d'assurances de personnes ;
- La généralisation de l'assurance de groupe ;
- La réforme du droit du bénéficiaire ;
- La création de la bancassurance ;
- La séparation des activités vie et non-vie des compagnies d'assurances ;
- Le renforcement de la sécurité financière ;
- La création d'un fonds de garantie des assurés ;
- L'obligation de libération totale du capital pour agrément ;
- L'ouverture du marché aux succursales des sociétés d'assurances et/ou de réassurance étrangères.

La loi n° 06-04 du 20 février 2006 a instituée une commission de supervision des assurances qui est chargée de :¹⁹

- Veiller au respect, par les sociétés et intermédiaires d'assurances agréés, des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'assurance et à la réassurance.
- S'assurer que ces sociétés tiennent et sont toujours en mesure de tenir les engagements qu'elles ont contractés à l'égard des assurés.
- Vérifier les informations sur l'origine des fonds servant à la constitution ou à l'augmentation du capital social de la société d'assurance et/ou de réassurance.

L'année 2008 a été marquée par le règlement définitif du contentieux Algéro-français sur les assurances. Le contentieux remonte à l'année 1966, lorsque le secteur des assurances a été nationalisé par l'État algérien nouvellement indépendant. Une fois les sociétés françaises parties, leurs engagements ont été honorés par les sociétés algériennes. Cependant, les biens immobiliers acquis en contrepartie de ces engagements étaient restés juridiquement en possession des sociétés françaises. De ce fait, les sociétés algériennes ont dû régler les sinistres sans pouvoir utiliser pour ce faire les actifs correspondants.

L'accord du 7 mars 2008, entre les sociétés françaises AGF, Aviva, AXA, Groupama et MMA et les sociétés publiques algériennes SAA et CAAR, régularise en droit algérien la situation de fait décrite précédemment : il organise un transfert de portefeuille entre les deux parties signataires à effet rétroactif à compter de 1966.²⁰

¹⁸ L'article 619 du code civil des assurances en Algérie, l'ordonnance 95-07 du 25/01/1995.

¹⁹ Jérôme Yeatman, « Manuel international de l'assurance », Economica, Paris, 1998. Page 1.

²⁰ Lambert Faivre. Y, « Droit des assurances », Précis Dalloz, 1986. Page 12

L'année 2009 a quant à elle vu la publication dans le Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire du décret exécutif n° 09-375 du 16 novembre 2009. Ce décret a fixé le capital social (ou fonds d'établissement) minimum des sociétés d'assurance et/ou de réassurance. Ainsi, le capital social minimum des sociétés d'assurance et/ou de réassurance est fixé à :²¹

- Un milliard de dinars, pour les sociétés par actions exerçant les opérations d'assurances de personnes et de capitalisation.
- Deux milliards de dinars, pour les sociétés par actions exerçant les opérations d'assurances de dommages
- Cinq milliards de dinars, pour les sociétés par actions exerçant exclusivement les opérations de réassurance.

Enfin, le décret exécutif n°10-207 du 9 septembre 2010, modifiant et complétant le décret exécutif n° 95-409 du 9 décembre 1995, relatif à la cession obligatoire en réassurance, fixe le taux minimum de la cession obligatoire des risques à réassurer à 50 % au bénéfice de la Compagnie Centrale de Réassurance (CCR). La mesure vise notamment à réduire les transferts de devises vers l'étranger et à faire de la CCR une puissante compagnie nationale de réassurance.

3. Définition de l'assurance

Plusieurs définitions ont été données à l'assurance par plusieurs auteurs, privilégiant, les aspects juridiques, d'autres, les aspects économiques, techniques et législatifs. Nous avons trois définitions :²²

3.1 Définition technique

« L'assurance est une opération par laquelle un assureur organise, en mutualité, une multitude d'assurés exposés à la réalisation de risques déterminés et indemnise ceux d'entre eux qui subissent un sinistre grâce à la masse commune des primes collectées ».

Selon M. Joseph Hémard : « l'assurance est une opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait promettre, moyennant une rémunération (la prime ou cotisation), pour lui ou pour un

²¹ AFLALAYE C, ACHECHE L « Impact du secteur des assurances sur la croissance économique dans les trois pays du Maghreb (Algérie, Tunisie, Maroc), mémoire de master, Université de Bejaia, sciences économiques 2017,P21

²² OT Jean-Pierre, GARNIER Jacques, Encyclopédie Universalis, <http://www.universalis.fr/encyclopedie/assurance-evolutioncontemporaine/4-le-role-economique-de-l-assurance/>

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 compense conformément aux lois de la statistique ».²³

3.2 Définition juridique

L'assurance est « l'opération par laquelle un assureur, organisant en mutualité une multitude d'assurés exposés à la réalisation de certains risques, indemnise ceux d'entre eux qui subissent un sinistre grâce à la masse commune des primes collectés ». ²⁴ YEATMAN Jérôme, « Manuel international de l'assurance », 2^{ème} édition, Paris : édition ECONOMICA, 2005 P4.

Dans la définition juridique on constate que l'opération d'assurance est organisée sous forme de mutualité c'est-à-dire l'assurance est une activité qui consiste à transformer des risques individuels en risques collectifs en garantissant les paiements de somme (indemnité ou prestation).

3.3 Définition législative

Le législateur algérien à travers l'ordonnance N°95/07 du 25/01/95 a défini l'assurance comme étant « 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 autre prestation pécuniaire, en cas de réalisation du risque prévu au contrat ».²⁵

Toute opération d'assurance donne lieu à un contrat qui lie une société ou compagnie d'assurance dénommée l'assureur, à une personne qui est l'assuré ou souscripteur dans ce contrat, il précisé que, moyennant le paiement d'une rémunération appelée prime d'assurance ou, plus brièvement prime, le souscripteur, ou un tiers désigné par lui, recevra des prestations ou des indemnités en cas de réalisation d'un événement redouté appelé sinistre (accident, vol, maladie, décès, etc.), à condition que cet événement se produise durant la période de validité du contrat. Cette définition est la plus pertinente par rapport aux autres définitions.²⁶

4. Les différents acteurs de l'assurance

Il y a plusieurs parties qui interviennent lors de la conclusion du contrat d'assurance, l'assureur ne contracte pas toujours avec l'assuré lui-même, mais avec d'autres personnes, à savoir le souscripteur et une tierce personne victime.

²³TAFIANI Messaoud Boualem, « Les assurances en Algérie, Étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement », Alger : édition ENAP.P.11

²⁴ <https://www.transdant.fr/historique/comment-est-deroulee-la-creation-de-lassurance-habitation>

²⁵ CHRISTIAN Hess : « méthodes actuarielles de l'assurance vie », édition, Economica, 2000, p 10

²⁶ MABROUK Houcine, « code algérien des assurances », 1^{ère} édition, Houma éditions, Alger 2006, P8.

Tableau N°01 : les différents acteurs d'une opération d'assurance

Différents Acteurs	Les caractéristiques
L'assureur	C'est la partie du contrat qui s'engage à garantir l'assuré contre Les risques prévus au contrat par le paiement d'une indemnité en cas de survenance du sinistre. ²⁷
L'assuré	L'assuré est la personne sur laquelle repose une assurance c'est-à-dire celle est menacée par les risques couverts, soit dans sa personne, soit dans son patrimoine. ²⁸
Le souscripteur	Le souscripteur est en principe la personne physique ou morale qui souscrit et qui signe le contrat d'assurance et qui s'engage à payer la prime. ²⁹
Le bénéficiaire	Le bénéficiaire est une personne morale ou physique qui perçoit les prestations prévues par le contrat lors de la réalisation du risque assuré (reçoit l'indemnisation). ³⁰ les prestations prévues par le contrat lors de la réalisation du risque
Le tiers	« Nous appelons tiers, toute personne qui, pourtant étrangère au contrat ³¹ , peut en revendiquer le bénéfice. C'est l'exemple des bénéficiaires d'une assurance décès, des victimes en assurance responsabilité, etc.

Source : Etabli par nous-même partir des grands principes d'assurance

²⁷ Institut algérien des hautes études financières, Bases techniques de l'assurance, novembre 2009, p 3

²⁸ Institut National de la Consommation, Dossier documentaire, Les contrats d'assurance-vie, 2006, p 5.

²⁹ Comité consultatif de secteur financier glossaire assurance, Secrétariat général du CCSF, juin 2010, p 10.

³⁰ Tabourot.J, et all, « Assurance vie, norme et réglementation comptable », édition L'ARGUS, collection «comptabilité-gestion-finance », Paris, 1994, p 181.

³¹ Mezdad.L, mémoire de Magister en Science Economique, Essai d'analyse de secteur des assurances et de sa contribution dans l'intermédiation financière nationale, option Monnaie, Finance et Globalisation, université de Bejaia, 2006 p 9.

5. Les éléments d'un contrat d'assurance

Les éléments constituant une opération d'assurance peuvent être présentés comme suit :

- Le risque ;
- La prime ou cotisation ;
- L'indemnité ;
- La compensation en sein de la mutualité.

5.1 Le risque

Le risque est défini comme un événement futur et incertain qui dépend uniquement du hasard. Sa réalisation se traduit par les dégâts ou des dommages pouvant affecter soit des biens, soit des personnes. Les événements assurables doivent présenter trois caractères.³²

5.1.1 L'événement doit être futur :

Le risque ne doit pas être déjà réalisé.³³

5.1.2 Il doit y avoir incertitude :

On parle d'événement aléatoire, c'est-à-dire qui dépend du hasard. L'incertitude, ou aléa, réside dans :

- Soit dans la survenance de l'événement : on ne sait pas s'il y aura incendie ou vol.
- Soit dans la date de survenance de l'événement : on ne sait pas à quelle date le décès interviendra.

5.2 L'indemnité

C'est l'engagement pris par l'assureur de verser une somme d'argent (Prestation) au profit de l'assuré en cas de réalisation du sinistre prévu.

A cet effet, la prestation versée par l'assurée peut être de nature indemnitaire ou forfaitaire.³⁵

- **Principe indemnitaire** Le montant de la prestation n'est connu qu'après la réalisation du risque (dépend du coût de sinistre), elle sert à rendre l'assuré à son état avant la réalisation du risque.

- **Principe forfaitaire** : contrairement au principe indemnitaire, le montant de la prestation forfaitaire est fixé lors de la signature du contrat, c'est-à-dire avant la réalisation du sinistre.

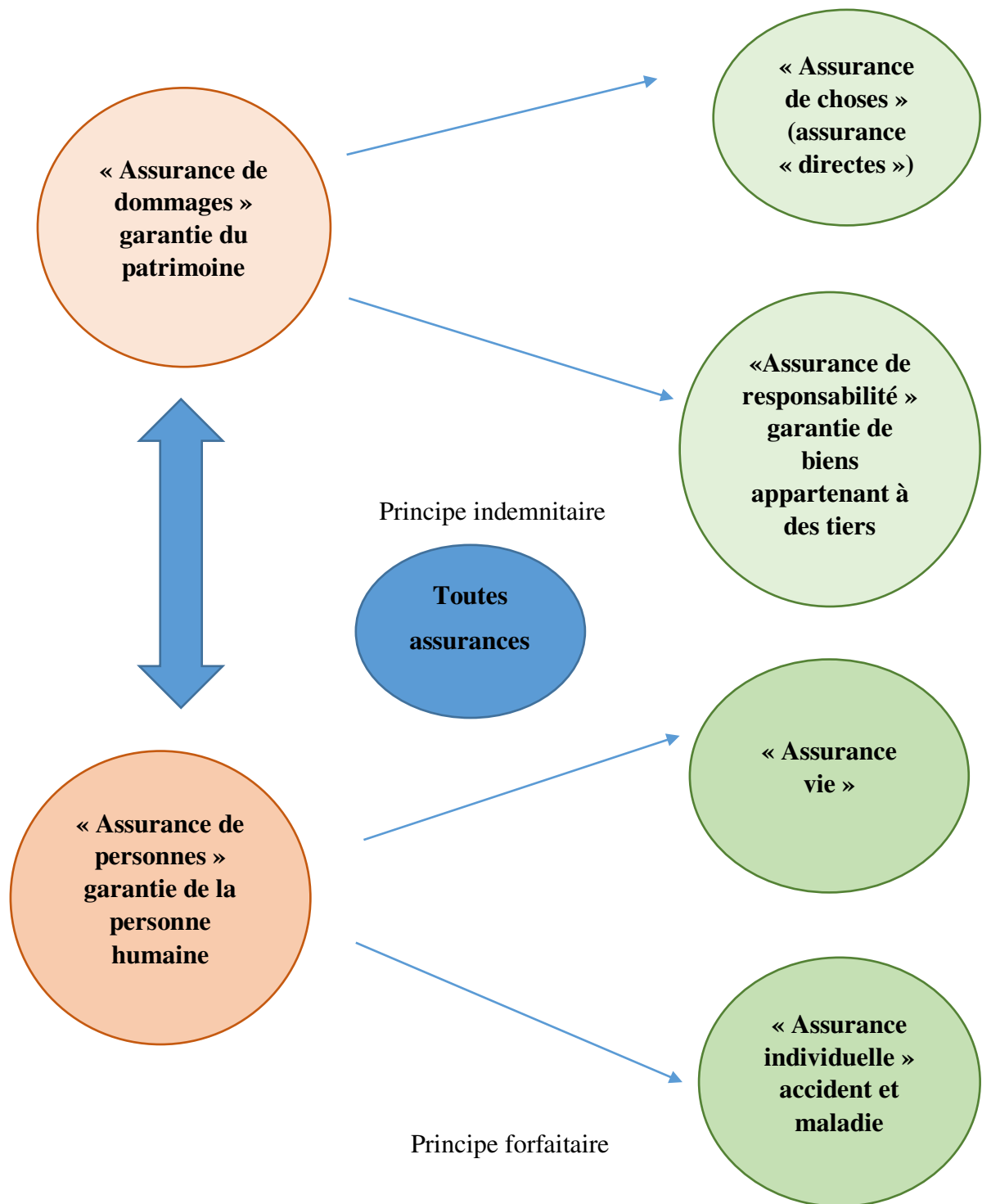
³²Couilbault.F, Eliashberg.C, Latrassé.M, « Les grands principes de l'assurance », édition LARGUS, 5^{ème} édition Paris, 2002, p 44.

³³Op.cit, p 45

³⁴Op.cit, p 46.

³⁵Hassid.A, « Introduction aux assurances économiques », Alger ,1984 p 95.

Figure N°01 : distinction entre assurance au principe indemnitaire et principe forfaitaire



Source : COUIBAULT, François, LATRASSE, Michel, 5ème éd, op.cit., P58

5.3 La compensation au sein de la mutualité

La mutualité est l'ensemble des personnes assurés contre un même risque et qui cotisent mutuellement pour faire face aux conséquences de ce risque. A partir de cette mutualité, un fond est créé, qui servira à couvrir les personnes touchées par le sinistre.³⁶

Face aux divers risques omniprésents dans la vie économique et sociale, l'assurance s'est diversifiée de façon à pouvoir offrir une plus large couverture possible et développer au mieux son rôle dans la plus grande transparence et dans le respect des règles qui lui sont prescrites.³⁷

L'assurance est synonyme d'une garantie par laquelle l'assureur promet à une personne tierce, en cas de réalisation de dommage, une indemnisation en contrepartie d'une prime. L'évolution de l'assurance est liée au développement du commerce, c'est avec la première civilisation que l'idée de l'assurance est apparue ; de ce temps elle n'a pas cessé de se développer à nous jours. Aujourd'hui, l'assurance est devenue une véritable technique de développement économique.³⁸

³⁶Soufit .S, « Analyse de la stratégie de diversification des compagnies d'assurances sur le marché assurantiel algérien cas de la TRUST Alegria », mémoire de Master en Finance et Comptabilité, Option Finance et Banque, Université de Bejaia, 2011, p 11.

³⁷ REKIK Azzedine ; ZIDANI Samir, Op cit, P10.

³⁸ Piriou, Clerc. D : « Lexique de sciences économiques et sociales », Edition la Découverte, Paris 2007, P10.

Section 02 : Les bases techniques et le rôle de l'assurance.

Pour que le mécanisme de compensation en assurance se réalise, tout assureur doit respecter certain principe a savoirs : la loi des grands nombres, les statistiques, les prévisions des probabilités de survenance des sinistres. Ainsi que de bien comprendre le rôle de l'assurance.

1. Les bases techniques de l'assurance

L'assureur organise et gère une mutualité de risque qu'il prend en charge en contrepartie de la cotisation payée par l'assuré. La détermination de cette dernière est l'une des tâches essentielles de l'assureur. La tarification ou la fixation du prix de l'assurance est établie à partir des statistiques de fréquence et de coûts des dommages survenus à la population des assurés.

Partant du principe d'inversion du cycle de production du secteur des assurances, l'indemnité d'assurance ne sera déterminée qu'après une période qui sépare la date de souscription du contrat d'assurance et celle de survenance du sinistre.

La manière de fixer les primes d'assurances s'appuie sur les paramètres suivants :³⁹

- La loi des grands nombres représentant le fondement de la mutualisation des risques.
- Les statistiques du passé, c'est-à-dire l'historique des sinistres antérieurs contenant des données relatives aux fréquences et aux coûts moyens des sinistres.
- Les prévisions des probabilités de survenance des sinistres.
- La méthode de calcul des primes.

1.1 La loi des grands nombres

Le résultat de l'assureur sera donc aléatoire ; il espère faire des bénéfiques mais peut aussi faire des pertes. Pour éviter ce dernier cas, la technique de l'assurance repose sur des méthodes statistiques, reposant sur une loi qui s'appelle la loi des grands nombres.

Cette loi a été énoncée par le mathématicien suisse Jacques Bernoulli au XVIIIe siècle, et dont la grâce revient au mathématicien français Blaise Pascal du XVIIe siècle, qui a abouti à conclure que le hasard obéit à des lois (sa démonstration a été contenue dans son œuvre qui s'intitule la géométrie du hasard, publiée en 165432).

La loi des grands nombres stipule que : « plus est grand le nombre d'expériences réalisées, plus les résultats de ces expériences se rapprochent de la probabilité théorique, de la survenance d'événement ». En d'autres termes, Si on possède des études portant sur un très grand nombre de cas, on connaît de manière suffisamment précise, la probabilité de survenance d'un sinistre.⁴⁰

³⁹ Lambert-Faiver, « droit des assurances », 11^{ème} édition Dalloz, paris, 2001, p 39.

⁴⁰Haddad.M, « L'assurance-crédit à l'exportation hors hydrocarbures en Algérie », mémoire de magister en science économique, option GE, université Mouloud Mammeri, Tizi Ouzou, 2006, P 21.

La loi des grands nombres peut être expliquée, par exemple, par le jeu de dés : le résultat d'un seul coup de dés dépend du hasard, mais si les dés sont jetés un grand nombre de fois, une certaine régularité se manifeste.

La loi des grands nombres est indispensable en assurance.

1.2 Les statistiques du passé

Afin de garantir un risque et établir des prévisions pour l'avenir, l'assureur a recours aux statistiques du passé parce que les informations, sous forme de statistiques, relatives à des expériences passées, lui permettent de calculer quelle prime demandée à chaque assuré pour pouvoir payer les préjudices qui seront provoqués par la réalisation du risque.⁴¹

Toutefois, ces statistiques permettent la connaissance des risques à condition qu'elles portent sur des risques nombreux et comparables. C'est grâce à ces statistiques que l'assureur puisse calculer les primes et répartie les risques. En effet, avec des études statistiques portant sur un très grand nombre de cas et sur des périodes longues, l'assureur peut prévoir la probabilité de survenance d'un événement d'une manière suffisamment certaine et afin d'en tirer des conclusions chiffrables.

1.3 Les prévisions de probabilité de survenance des sinistres

Pour vendre un produit d'assurance, il est obligatoire de prévoir son prix étant donné que ce dernier peut comme il peut ne pas être versé dans le futur. Les prévisions en assurance consistent à faire des calculs de probabilités à partir des renseignements statistiques. Ces calculs sont destinés à établir les taux de primes d'assurance en tenant compte de la fréquence du risque couru : accident, incendie, vols....

1.4 Le calcul des différentes primes

La prime ou cotisation est la somme d'argent versée par l'assuré au profit de l'assureur en contrepartie d'une garantie offerte (indemnité) pour la couverture d'assurance en cas de sinistre.⁴²

On distingue trois types de cotisation à savoir :

1.4.1 La prime pure

La prime pure est la somme strictement nécessaire à la compensation des risques au sein de la mutualité. Elle est calculée de manière suivante :⁴³

⁴¹Valloies.F, Palasky.P, Paris.B, Tosetti.A, « Gestion Actif Passif en assurance vie, réglementation, outils, méthodes », édition Economica, paris, 2003, p 18.

⁴²Petauton .P, « Théorie et pratique de l'assurance vie », 3^{ème} édition, DUNOD, Paris, 2004, p12.

⁴³Kheddache.I, Inghrachen.N, « Mémoire de Master « le contrat d'assurance contre l'incendie cas de la SAA de TIZI OUZOU » promotion 2014-2015. P28

La prime pure = fréquence × le cout moyen du sinistre

1.4.2 La prime nette

C'est la prime figurant sur les tarifs des assureurs. Elle est parfois appelée cotisation commerciale. Elle est calculée comme suite :

La prime nette = la prime pure + chargements

Les chargements sont de trois sortes :

- Les chargements d'acquisition (commission des intermédiaires apporteurs d'affaires : Agents généraux ou courtiers.
- Les chargements de gestion (frais de fonctionnement de la société d'assurance)
- Les chargements destinés à permettre à l'assureur de dégager un bénéfice pour rémunérer ses actionnaires ou pour répondre aux exigences technique et légales relatives à la marge de solvabilité³⁸.

1.4.3 La prime totale

La prime totale est la prime payée par le souscripteur du contrat d'assurance.

La prime totale = la prime nette + frais accessoires + taxes

Les frais accessoires sont parfois appelés « complément de prime », « frais de police » ou « frais d'établissement ».

- Sont souvent forfaitaire et fonction de l'importance de la prime nette.
- Ils sont perçus lors de l'émission du contrat et le l'occasion de chaque échéance.⁴⁴
- Ils ont pour objet de faire supporter a l'assuré le cout matériel de l'établissement de contrat d'assurance : papier, rédaction ; dactylo, tirage informatique...etc.

⁴⁴Kheddache.I, Inghrachen.N, « Mémoire de Master « le contrat d'assurance contre l'incendie cas de la SAA de TIZI OUZOU » promotion 2014-2015. P29

- Les taxes sont les impôts indirects reversés à l'Etat et calculés sur la prime nette et les frais accessoires. La taxe varie selon la nature du risque.
- Certain assurance sont exonérées des taxes telles que les assurances de personnes, afin d'encourager la souscription de ces contrats.

2. Le rôle de l'assurance

En plus de son intervention lors de la réalisation ou la survenance des événements Malheureux auxquels sont confrontés les individus, l'assurance présente d'autres utilités sur Le plan économique et social.⁴⁵

2.1 Le rôle social de l'assurance

C'est un facteur de sécurité car elle garantit la réparation et favorise la création.⁴⁶

2.1.1 Fonction de réparatrice de l'assurance

L'assurance permet d'indemniser les préjudices résultant de la réalisation des risques. Grace à elle l'immeuble incendié sera reconstruit, le véhicule endommagé sera réparé...etc.

L'assurance joue généralement ce rôle dans l'intérêt de lui-même car cela lui permet de conserver l'équilibre de son patrimoine et même de sauvegarder des intérêts extra patrimoniaux comme sa santé, sa capacité de travail.

Mais l'assurance est de plus en plus utilisée par le législateur pour garantir au tiers la réparation du préjudice dont ils sont victimes. C'est le but essentiel des assurances de responsabilité obligatoire.

La loi Du 27 février 1958 en imposant ce type d'assurance à tout automobiliste à moins désiré protéger l'automobiliste contre l'action en responsabilité des tiers que donner à ces tiers un recours en indemnisation contre l'assureur dont la solvabilité est certaine.

L'assurance permet une certitude d'indemnisation pour les victimes.

L'assuré est à l'abri d'un tel recours, il sera en mesure de supporter ces risques et d'accomplir de nouvelle action.

Le rôle social est classé en deux fonctions : la fonction réparatrice de l'assurance et la fonction créatrice de l'assurance.

⁴⁵[Http : / www.cours-de-droit.net/le-role-social-et-economique-de-l-assurance](http://www.cours-de-droit.net/le-role-social-et-economique-de-l-assurance) a121606612/Consulté le 10/11/2019 a 17h13.

⁴⁶ BOUZID Amel, BOUZOUAG Samia, Op cit, P20.

2.1.2 Fonction créatrice de l'assurance

En apportant la sécurité aux hommes, l'assurance favorise l'éclosion d'un grand nombre d'activités qu'il n'oserait entreprendre sans elle.

Nombreuses sont les activités qui ne seraient pas entreprises sans un tel soutien qu'il s'agisse de la pratique de sport dangereux, de métiers dangereux, de l'utilisation de nouveaux modes de transports, de l'exploitation de nouvelles formes d'énergie...

L'assurance est devenue une nécessité pour l'homme d'action et l'homme d'affaire.⁴⁷

Elle doit s'adapter à ses besoins, s'étendre sans cesse à des risques nouveaux (la téléphonie mobile).

Elle encourage de ce fait l'innovation, c'est un facteur de progrès social et de développement économique.

2.2 Le rôle économique de l'assurance

L'assurance au plan économique est d'abord un moyen de crédit mais c'est aussi une méthode d'épargne et plus généralement un mode d'investissement.

On distingue trois rôles principaux économiques de l'assurance qui sont : l'assurance comme moyen de crédit, méthode d'épargne et méthode d'investissement.⁴⁸

2.2.1 L'assurance : moyen de crédit

C'est un aspect moderne de l'assurance qui vient aujourd'hui relayer les formes classiques du crédit, d'abord elle permet à l'assuré d'obtenir du crédit en renforçant la garantie qu'il offre à ses créanciers.⁴⁹

Il assurera contre l'incendie l'immeuble hypothéqué. Il va souscrire une assurance en cas de décès pour une somme égale à la valeur du prêt.

En suite elle permet à l'assuré de consentir lui-même du crédit à ses clients, c'est crédit qui garantit au créancier le paiement en cas d'insolvabilité du débiteur et favorise la conclusion de nouveaux marchés.

L'assurance remplit même une fonction de crédit au profit de l'économie car les réserves que les compagnies sont obligées de constituer contribuent à soutenir le crédit général de pays.⁵⁰

⁴⁷ www.assurances.info/dessous-assurance/le-principe-de-coassurance-et-dereassurance/, consulté

⁴⁸ CHABANE Fariza, BELHARETE Nassima, « Les assurances en Algérie », UMMTO, sciences de gestion 2009, P10.

⁴⁹ <http://www.etudier.com/dissertations/Etude-G%C3%A9n%C3%A9rale-Sur-l'Organigramme-De-La/497303.html>

⁵⁰ <https://www.saa.dz/home/presentation-de-la-societe.html>

2.2.2 L'assurance : une méthode d'épargne

L'accumulation des primes des assurés permet la constitution de capitaux importants surtout dans les assurances sur la vie car les prestations d'assureurs s'exécutent sur une échéance lointaine.

L'assurance apparaît comme une méthode particulière de formation de l'épargne. Lorsque le versement d'un capital par l'assureur est certain, l'incertitude portant seulement sur le moment où il interviendra (décès prématuré, survie).

La fonction d'épargne de l'assurance l'emporte sur celle de couverture du risque. Le législateur tend à encourager cette forme d'épargne scientifiquement organisée apportant des avantages fiscaux au souscripteur.

En effet l'assureur en drainant une partie de l'épargne nationale facilitera le financement des investissements⁵¹.

2.2.3 L'assurance : méthode d'investissement

Les sommes considérables que les compagnies d'assurance prélèvent sous la forme de prime doivent être placées pour la sécurité des assurés et des victimes puisqu'elles garantissent l'exécution des obligations.

De ce fait, les placements de ces sommes sont soumis à des règles très strictes. Ces règles sont justifiées par l'intérêt que peut présenter à l'économie des masses de capitaux car ils vont apporter à l'Etat et aux collectivités locales des ressources considérables et vont permettre de couvrir une part importante des emprunts publics

⁵¹https://www.memoireonline.com/04/11/4424/m_Analyse-du-comportement-du-consommateur-dans-le-marchealgerien-des-assurances7.html

Section 03 : La classification et les intermédiaires spécifiques à l’assurance

Il existe plusieurs classifications des assurances. Dans ce qui suit, nous allons tenir compte seulement des classifications juridique et technique.

Par la suite nous allons présenter les différents métiers (les intermédiaires).

1. La classification des assurances

Plusieurs classifications peuvent être envisagées, nous ne retiendrons que celle qui participer au développement et de croissance de pays.⁵²

1.1 Classification juridique des assurances

Elle est classée en deux types : l’assurance de dommages et l’assurance de personnes.⁵³

Tableau N°02 : typologie des assurances

Assurance Non vie			Assurance vie
Biens appartenant aux assurés	Responsabilité de l’assuré envers les tiers	Santé (accidents, Maladies, Incapacité, Invalidité)	Vie, décès, retraite
Assurance dommages		Assurance de personnes	

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

1.1.1 Assurance dommage

« L’assurance dommage est la prestation d’assurance qui dépend d’un évènement incertain qui cause un dommage au patrimoine d’une personne ».

⁵²Ziane Bouziane Mahfoud, Séminaire, fiche technique «Assurance des risques simples», EHEA, P7-8.

⁵³ Guide des assurances en Algérie, Edition 2015, Kpmg.dz, p112.

Elle a pour but de prémunir l'assuré contre toute atteinte à son patrimoine et à la réparation des conséquences causées par la réalisation du risque assuré.

On distingue deux types d'assurance dommage à savoir.

1.1.1.1 Les assurances de choses (ou de biens)

Elle est considérée comme étant une assurance directe du patrimoine c'est-à-dire de garantir les biens corporels (matériels) ou incorporels (assurance-crédit, assurance chômage...) de l'assuré.⁵⁴

1.1.1.2 Les assurances de responsabilité

La responsabilité civile est engagée lorsqu'une personne se trouve responsable des dégâts causés à autrui. C'est-à-dire que l'assuré est dans l'obligation de réparer un dommage subi par autrui.⁵⁵

1.1.2 Assurances de personne :

L'assurance de personne est la prestation ou la prime qui dépend d'un événement incertain qui affecte la vie, l'intégrité physique ou la situation Familiale d'une personne ».

Elle a pour but de garantir la personne humaine et sert à couvrir les risques qui portent atteinte à la personne soit dans son intégrité physique (assurances des dommages corporels) soit dans son existence (assurance sur la vie).

Cette assurance est classée en deux types : l'assurance atteinte corporelle et l'assurance vie.

1.1.2.1 Assurance atteinte corporelle

Les assurances de personnes corporelles couvrent les risques d'atteinte à l'intégrité physique en cas de maladie ou d'accident corporel.

Autrement dit cette assurance consiste à garantir aux assurés une indemnité pour faire face aux événements pouvant l'affecter dans sa santé.

1.1.2.2 Assurance sur la vie

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

On distingue trois types d'assurance vie à savoir :⁵⁶

1.1.2.2.1 Assurance en cas de vie

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

⁵⁴ Document accordé par la SAA, contrat d'assurance «Incendie et Explosion » condition générales, visa N°13 du 14/11/1998, p5.

⁵⁵F.Coulbault, S.Coulbault-Di Tommaso, V.Huberty, «les grands principes des assurances», 13 Edition, édition l'argus de l'assurance P266.

⁵⁶ Technique d'assurance «Assurance des biens et des personnes produits financiers», 2e édition FOCHER, Paris Mai 2016, P96-97.

1.1.2.2 Assurance en cas de décès

L'assureur garantit le versement d'un capital ou d'une rente à un bénéficiaire désigné, en cas de décès de l'assuré avant le terme fixé au contrat.

1.1.2.3 Assurance mixte

Les assurances mixtes sont celles qui, combinent entre une assurance en cas de décès et une assurance en cas de vie, en répondant à un double besoin, c'est-à-dire réaliser une opération d'épargne tout en assurant le risque décès.⁵⁷

1.2 Classification technique des assurances

Elle est dite technique, car elle découle de la gestion technique des assurances.

On distingue deux types à savoir : l'assurance gérée par répartition ainsi que l'assurance gérée par capitalisation.

1.2.1 L'assurance gérée par répartition

C'est une technique permettant à l'assureur la répartition de la masse des cotisations payées par la mutualité des assurés entre les sinistres réalisés au cours d'une période donnée.⁵⁸

1.2.2 L'assurance gérée par capitalisation

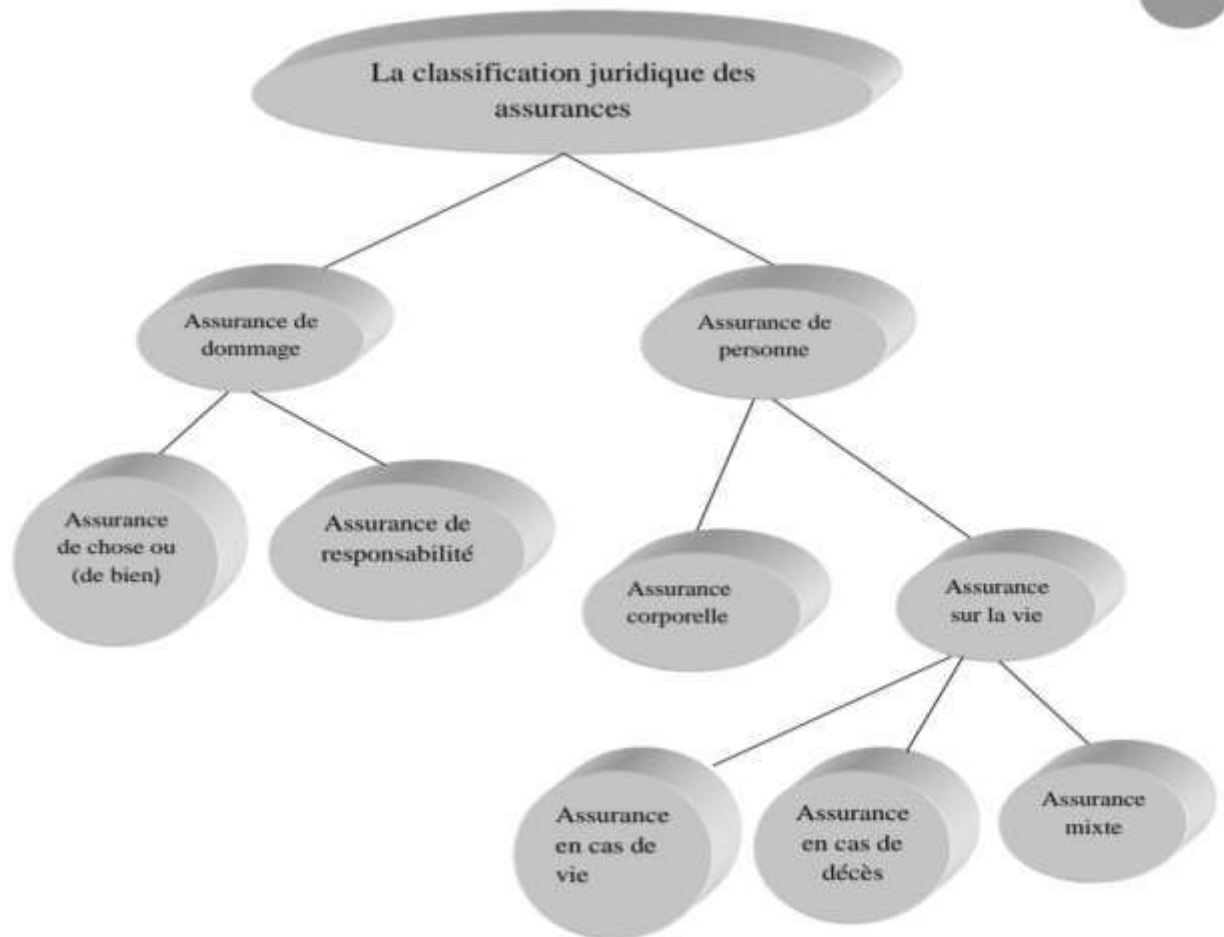
La capitalisation est une technique de gestion financière ; l'assureur place une partie des primes collectées pour les faire fructifier et réinvestit les revenus financiers ainsi obtenus de manière à accroître la somme initiale. Les assurances vie, décès et capitalisation suivent ce mécanisme⁵⁹

⁵⁷ Manuel de formation pour intermediaired'assurancePDF , P 64

⁵⁸ CHAREF, Fatiha. « Evolution du marché des assurances en Algérie » mémoire de master. 2016. P. 8.

⁵⁹ L'article 5de l'ordonnance 95-07 du 25janvier 1995 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006

Figure N°02: la classification juridique des assurances



Source : Réalisé par nous même à partir des grands principes de l'assurance.

2. Les intermédiaires d'assurance.

L'intermédiation en assurance est une activité réglementée qui nécessite l'obtention d'un agrément auprès du ministère des finances. La personne qui souhaite l'exercer, qu'elle soit physique ou morale doit avoir cet agrément.

Les intermédiaires d'assurance sont : l'agent général d'assurance, le courtier d'assurance et l'actuaire.⁶⁰

2.1 Agent général d'assurance

Professionnel indépendant exerçant l'activité d'intermédiation en assurance et de gestion pour le compte d'une ou plusieurs entreprises d'assurances. Il exerce une profession libérale ou créant une société commerciale, il est mandaté par une entreprise d'assurances pour distribuer

⁶⁰ Source : <http://www.jurisques.com>; support de cours de droit des assurances.

ses contrats sur un secteur géographique ou économique donné, il est bénéficié d'une rémunération sous forme de commission d'apports qui rémunère la souscription d'une police d'assurance.⁶¹

2.2 Le courtier d'assurance

Le courtier est une personne physique ou morale qui est inscrit au registre du commerce. C'est un propriétaire d'un portefeuille des clients pour lesquels il recherche auprès des compagnies d'assurance ou parfois, il élabore avec celles-ci le produit d'assurance qui porte à l'assuré la réponse la plus adaptée en termes de prix de revient et de garantie.⁶²

2.3 L'actuaire

Un actuaire est un professionnel spécialiste de l'application du calcul des probabilités et de la statistique aux questions d'assurances, de finance et de prévoyance sociale. A ce titre, il analyse l'impact financier du risque et estime les flux futurs qui y sont associés. L'actuaire utilise des techniques mathématiques et statistiques pour décrire et modéliser de façon prédictive certains évènements futurs

⁶¹ L'article 12 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995, relative aux assurances modifiée ou complétée par la loi n°06-04 du 20 février 2006.

⁶² <http://www.oecd.org/fr/reraites/assurances/33966203.pdf>, consulte

Conclusion

Nous avons consacré ce chapitre à l'étude du cadre général et théorique de l'assurance et les lois fondamentales de l'assurance. Cette étude nous a permis de faire la synthèse suivante :

L'assurance est une activité économique indispensable au bon fonctionnement et au développement de l'environnement économique du pays.

Ce secteur permet aussi aux particuliers de protéger leur patrimoine, c'est ce qui est impossible d'obtenir à l'échelle individuelle. Le secteur de l'assurance a une capacité de mobilisation de l'épargne assez conséquente.

L'assurance répond à un besoin pressant des personnes physiques ou morales de se prémunir contre la survenance de certains événements pouvant les affecter dans leurs droits, en prenant en charge un ensemble de risque.

L'assurance est considérée comme un levier de développement formidable pour une économie émergente.

Dans le chapitre suivant, nous allons aborder l'assurance multirisque habitation.

Chapitre II :
L'assurance
multirisque habitation

Introduction du chapitre II

Une habitation est bien souvent le cœur de la cellule familiale, c'est une maison d'enfance, l'endroit où l'on se rejoint, aussi important que nécessaire pour une famille. Impossible alors de faire l'impasse sur une assurance habitation, et plus particulièrement sur le contrat multirisque si l'on souhaite avoir une protection réellement efficace. En effet, être serein quant à son logement et les risques du quotidien est essentiel. Une couverture complète doit pouvoir couvrir les murs, mais aussi ses occupants.

Que l'on soit propriétaire ou locataire, ce contrat regroupe les diverses garanties qui répondent aux besoins de chacun et respectent les obligations légales.

Au cours de ce deuxième chapitre, nous allons traiter l'assurance multirisque habitation en exposant la définition et l'objectif de l'assurance multirisque habitation. Puis, les garanties et les exclusions de ce contrat. Et on clôturera avec la souscription et la résiliation du contrat et le règlement de sinistre.

Section 01 : Les fondements de l'assurance multirisque habitation

Que l'on soit propriétaire ou locataire, le contrat multirisque habitation (MRH) constitue une offre d'assurance habitation optimale. Il s'adresse aux assurés souhaitant profiter d'un large choix de garanties qui protégera efficacement leur quotidien, mais aussi celui de leurs proches.

1. Définition de l'assurance multirisque habitation

Le contrat multirisques habitation s'adresse particulièrement aux propriétaires ou locataires d'appartements ou de maisons individuelles, il permet de protéger le patrimoine familial. L'assurance multirisques habitation regroupe des garanties élémentaires afin de proposer une couverture de base la plus complète. Ainsi un contrat MRH permet à l'assuré de protéger son logement et ses biens suite à des événements dus aux aléas de la vie, mais aussi de couvrir sa responsabilité civile et celle de ses proches.

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

- Multi = plusieurs.
- Risques = événement qui survient et cause des dommages.

Les biens garantis¹ par ce contrat sont :

- **Les bâtiments** : sous cette rubrique, l'assureur désigne les bâtiments appartenant à l'assuré ainsi que leurs aménagements et installations qui ne peuvent être détachés sans être détériorés ou sans détériorer la construction (maison, appartement, greniers, cave, garages, abris de jardins, etc.).

- **Le mobilier personnel** : l'assureur garantit les meubles et objets personnels appartenant à l'assuré, aux membres de sa famille, à ses employés et ouvriers et à toute autre personne résidant où se trouvant momentanément dans les lieux assurés.

- **Les biens à usage professionnel** : il s'agit de tous les meubles, instruments, outillages et machines utilisés pour les besoins de la profession de l'assuré (la couverture de cette catégorie de biens est en général accordée de manière optionnelle dans le contrat MRH avec des limitations de capitaux).

¹BOUARABA Celia, BOURABA Lamia : « L'assurance multirisque habitation cas : de la SAA agence 2061 », UMMTO, sciences financières et comptabilité, 2018, P72.

2. Cas où l'assurance multirisque habitation est obligatoire et non obligatoire :

L'assurance MRH est obligatoire pour le locataire et non obligatoire pour le propriétaire, à savoir :

2.1 Cas où l'assurance multirisque habitation n'est pas obligatoire

Elle n'est pas obligatoire pour le propriétaire.

La loi Algérienne n'oblige pas le propriétaire à assurer son logement lorsqu'il occupe un logement, néanmoins, il est très fortement recommandé de souscrire un contrat habitation pour deux raisons et non des moindres :

- Protéger leur responsabilité civile et celle envers les voisins et tierces personnes - Garantir leur patrimoine mobilier et immobilier²

2.2 Cas où l'assurance multirisque habitation est obligatoire

Elle est obligatoire pour le locataire

La loi Algérienne oblige le locataire à s'assurer, c'est pourquoi le contrat multirisque habitation comportant une garantie dite des risques lucratifs (dommage causés de propriétaire) l'assureur règlera au propriétaire, à la place du locataire, le montant de dommage dont celui-ci est responsable.

Si le locataire n'est pas assuré mais responsable, il sera tenu d'indemniser personnellement les victimes.

Le propriétaire peut exiger que le locataire lui remette une attestation d'assurance lors de la remise des clés, puis chaque année, il a aussi le droit d'insérer dans son contrat de location une clause de résiliation pour défaut d'assurance.

En revanche, il doit laisser le locataire choisir son assureur. Si le locataire ne lui remet pas l'attestation d'assurance, le propriétaire également souscrit un contrat d'assurance à sa place et se retourne contre lui³.

3. Le fonctionnement de l'assurance multirisque risque habitation

L'assurance habitation est en général constituée de deux types de couverture. D'une part, une protection est 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

²<https://www.lkeria.com/Location-droits-obligations-Algzer.php>

³La loi n°07-05 du 13 mai 2007, article 467 à 507 modifiant et complétant l'ordonnance n° 75-58 du 26 septembre 1975 portant code civil Algérien

également prévue. Cette dernière vous couvre dans le cas où vous ou toute autre personne qui vit sous votre toit causeriez 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 pièce supplémentaire, l'installation d'une cheminée ou la construction d'une piscine. De plus, si vous prévoyez de vivre à l'étranger pour quelques mois, par exemple, pensez 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 couvert⁴.

4. Objet et condition de contrat d'assurance multirisques habitation

Le contrat d'assurance MRH a des objets et des conditions à prendre en considération, à savoir :

4.1 Objet de contrat d'assurance multirisque habitation

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

En fonction des garanties souscrites, il est possible pour l'assuré d'être personnellement indemnisé pour les dégâts constatés pour les dommages corporels et matériels, quand le minimum légal obligatoire pour certains habitants ne demande que la garantie responsabilité civile, indemnisant automatiquement les tierces victimes du sinistre. Par exemple un incendie ou un dégât des eaux qui se serait propagé aux voisins⁵.

4.2 Les conditions du contrat d'assurance multirisques habitation

Il existe deux types de conditions dans un contrat d'assurance habitation : générales et particulières⁶.

4.2.1 Les conditions générales

Sont quasiment tout le temps identiques, quel que soit l'assureur ou le contrat souscrit et s'appliquent à tous les assurés sans aucune distinction. Elles correspondent principalement à

⁴<https://reassurez-moi.fr/guide/assurance-habitation/définition>

⁶ L'ordonnance n°75/58 du 26 septembre 1975 et l'ordonnance n°95/07 du 25 janvier 1995 portant code civil Algérien.

des obligations légales régies par la loi, et pour lesquelles les compagnies d'assurance ne cherchent pas à changer les règles.

Elles contiennent plusieurs composantes :

- Les termes du contrat ;
- Les garanties et exclusions de garanties ;
- Les voies de recours et contestation ;
- Les procédures de déclaration de sinistre et d'indemnisation relatives ;
- Les procédures de résiliation.

4.2.2 Les conditions particulières

Différentes des conditions générales dans le sens où elles ne correspondent pas à des textes de loi, et notamment du code des assurances, chaque compagnie d'assurance est libre d'appliquer comme elle le souhaite des conditions particulières à chaque assuré en fonction des risques qu'il présente ; le tout en restant évidemment dans un cadre légal. Ce sont elles qui permettent la personnalisation de chaque contrat à différents profils de souscripteurs, qui peuvent alors les négocier librement avec leur assureur.

Les conditions particulières englobent notamment :

- Le profil et l'identité de l'assuré ;
- La description du bien assuré, sa valeur, ainsi que les personnes y résidant ;
- Le plafond maximum d'indemnisation ;
- Le montant de la prime et les conditions de son versement ;
- Le montant de la franchise pour chaque type de sinistre ;
- La date et la période de validité du contrat⁷.

⁷Des Informations recueillies de la SAA

Section 02 : Les principales garanties et exclusions de la multirisque habitation

L'assureur garantit les dommages matériels causés aux biens et les dommages causés à des tiers par des évènements dus aux aléas de la vie, mais aussi de couvrir sa responsabilité civile et celle de ses proches. Les garanties couvertes sont multiples : Responsabilité civile privée, incendie-explosion, Dégâts des eaux, Vol et vandalisme, Bris de glace, Catastrophes naturelles ...etc.

1. Les garanties et leurs exclusions de l'assurance multirisque habitation

L'assurance multirisque habitation permet de protéger l'assuré, son logement ainsi que tous les membres de son foyer. Les contrats d'assurance habitation se composent généralement de 2 types de garanties principales : la garantie responsabilité civile privée et les garanties du logement.

1.1 Responsabilité civile privée

Ses garanties et exclusions sont comme suit :

1.1.1 Garantie responsabilité civile privée

Toute personne peut causer involontairement un dommage à autrui. L'assurance responsabilité civile vie privée crée l'obligation de réparer le dommage causé. L'assurance se substitue à l'assuré pour indemniser la victime et couvrir les conséquences des dommages corporels, matériels et immatériels⁸

L'assurance responsabilité civile vie privée ne protège pas uniquement le titulaire du contrat mais également :

- Les membres du foyer : les enfants mineurs et majeurs, le conjoint, les ascendants vivant sous le même toit que l'assuré ;
- Les préposés : toute personne intervenant au sein du domicile comme une femme de ménage, un jardinier ou une baby-sitter ;
- Les animaux domestiques : les dommages qui ont lieu en dehors du foyer sont couverts par l'assurance ;
- Les objets possédés, empruntés⁹ ou loués : télévision, matériels de jardinage etc.

⁸<https://www.lelyn.fr/assurance-habitation/contrat/exclusions-garantie>

⁹<https://assurance-habitation.ooreca.fr/astuce/coir/100608/focus-la-garantie-responsabilite-civile-de-l-assurance-habitation>, consulté en juin 2021

Attention, l'assurance responsabilité civile vie privée ne prend pas en charge les dommages causés intentionnellement, provoqués lors d'une activité professionnelle, causés à soi-même ou à un proche, causés par un chien dangereux ou encore provoqués par un véhicule à moteur.

1.1.2 Exclusions de la garantie responsabilité civile privée

La garantie responsabilité civile ne couvre pas les dommages causés intentionnellement, ni ceux résultant d'activités qui doivent être couvertes par des assurances spécifiques :

- activités professionnelles ;
- conduite automobile ;
- aviation ;
- Chasse ;
- navigation sur des bateaux de plus de 5,50 m de long ;
- participation à des compétitions sportives, etc.

De manière générale, voici les quatre situations qui ne sont pas prises en charge par l'assurance civile :

- Les aides bénévoles : sauf accord spécifique entre l'assuré et l'assureur (contrat haut de gamme), les aides bénévoles ne sont pas couvertes par l'assurance civile. Le voisin ou l'ami qui vient à aider dans sa maison ne sera pas couvert par leur assurance responsabilité civile en cas d'accident.
- Les prestataires de services : lorsqu'il engage un professionnel pour travailler chez lui (travaux de rénovation par exemple), ce dernier ne sera pas couvert en cas de blessure, c'est son assurance professionnelle qui prendra le relais.
- Le matériel loué : sache qu'en principe, leur responsabilité civile familiale ne joue pas s'il endommage du matériel loué¹⁰

1.2. La garantie incendie-explosion

Tous les contrats multirisques offrent en garantie de base la couverture des dommages matériels résultant d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, de la chute de la foudre, ainsi que les dégâts provoqués en éteignant un feu. De nombreux contrats comportent en outre une garantie "dommages ménagers", qui couvrent les dommages consécutifs à un excès de chaleur sans qu'il y ait incendie (fer à repasser qui tombe sur la moquette par exemple). Une franchise est la plupart du temps appliquée.

¹⁰L'ordonnance 95/07, Op.cit

1.2.1 Exclusions de la garantie incendie-explosion

Dans le cas où le bien immobilier assuré serait victime 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.

1.3 Dégâts des eaux

On va citer ses garanties et exclusions

1.3.1 La garantie dégâts 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 du dommage. Les dommages causés par les eaux peuvent résulter¹¹ de fuites, ruptures et débordements de canalisations d'eau (douche, machine à laver, etc.), des installations à l'intérieur des locaux, que les fuites et ruptures soient ou non dues au gel d'infiltrations au travers de toitures, de terrasses et des ciels vitrés, etc.

Les contrats peuvent aussi couvrir les dommages résultant d'infiltrations par les joints d'étanchéité au pourtour des installations sanitaires et au travers des carrelages, d'infiltrations au travers des balcons, de fuites, ruptures, engorgements, débordements et renversements de récipients, etc.

1.3.2 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 réparations ;
- L'humidité et la condensation d'eaux de ruissellement (routes, voies, jardin, ruisseaux, mares...).

1.4 Vol et vandalisme

Ses garanties et exclusions sont comme suit :

1.4.1 La garantie vol et vandalisme

Couvre la disparition, la destruction ou la détérioration des biens mobiliers résultant de vols, tentatives de vol et/ou d'actes de vandalisme commis dans les circonstances prévues au

¹¹ Conditions générales document interne de la SAA P.47

contrat¹² et dont l'assuré doit apporter la preuve. Cette garantie joue généralement pour les vols commis par usage de fausses clés, à la suite d'une introduction clandestine, par fausse qualité, faux-nom ou par ruse.

Certains biens peuvent être garantis selon un montant limité : les objets de valeur et les bijoux, les espèces et valeurs, le mobilier des dépendances, le mobilier de villégiature, etc.

Les assureurs suspendent leur garantie au-delà d'une certaine période d'inhabitation fixée, en général, à quatre-vingt-dix jours (consécutifs ou cumulés dans une même année suivant les contrats).

1.4.2 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 du logement (déclaré 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 90 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...).
- Le vol des animaux¹³

1.5 Bris de glace

On va détailler ses garanties et ses exclusions

1.5.1 La garantie bris de glace

Sont couverts par cette garantie ¹⁴:

- Toutes les parties vitrées des locaux professionnels,
- Le coût des travaux de miroiterie effectués pour remplacement des parties vitrées,
- Les enseignes lumineuses,
- Les tubes des appareils électriques,

¹²MAMI, Chakib. HARBI, Khaled. *Op. cit.* p 35.

¹³Conditions générales, *Op.cit* , P 30

¹⁴Document interne, SAA DRPP, non paginé.

La liste des glaces a été réduite et allégée afin de faciliter son exploitation comme le tableau ci-dessous.

Tableau N°03 :garantie bris de glace

Nature de glaces	Taux %	
	Emplacement	
	Extérieur	intérieur
Vitrage simple	5	2.5
Double vitrage	4	2
Verres armés	4	2
Enseignes lumineuses	6	3
Autres vitrages	6	3

Source : document interne de la SAA.

1.5.2 Les exclusions de la garantie bris de glace

Cette garantie ne s'appliquera pas aux cas suivants :

- Le bris non accidentel.
- Les rayures ou ébréchures, sans bris total du bien.
- Le bris dû à la vétusté de l'installation supportant le bien, ou à son manque d'entretien.
- Le bris dû aux travaux de pose ou de dépose.

1.6 Catastrophes naturelles

On va voir ses garanties et ses exclusions

1.6.1 La garantie catastrophes naturelles

Est une garantie légale obligatoire. En assurant ses biens contre l'incendie, les dégâts des eaux, le vol, etc., l'assuré est automatiquement couvert contre les dégâts dus aux catastrophes naturelles.

Aux termes de la loi, sont considérés comme les effets des catastrophes naturelles "les dommages matériels directs non assurables ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises".

La garantie catastrophes naturelles couvre les dommages matériels directs non assurables dans les limites et conditions fixées par le contrat. Une franchise dont les seuils sont fixés par voie réglementaire est déduite du montant de l'indemnité.

La mise en jeu de la garantie par l'assureur est subordonnée à la constatation de l'état de catastrophe naturelle par un arrêté interministériel publié au Journal officiel. Cet arrêté doit déterminer les zones géographiques touchées, la période considérée et la nature du dommage concerné. L'assureur doit verser une indemnisation dans un délai de trois mois à compter soit de la date à laquelle l'assuré lui a remis l'état estimatif des dommages et pertes subis, soit, si elle est plus tardive, de la date de publication de l'arrêté interministériel.

1.6.2 Les exclusions de la garantie catastrophes naturelles

- les dommages occasionnés par le vent aux bâtiments dont les éléments porteurs ne sont pas ancrés, à ceux qui ne sont pas construits selon les règles de l'art ou qui ne sont pas entièrement clos et couverts, ainsi qu'à leur contenu.
- les objets en plein air.

2. Les garanties optionnelles

Les garanties optionnelles permettent de couvrir les biens qui ne le sont pas dans le contrat de base de l'assurance habitation. Elles peuvent être intéressantes par exemple pour des biens qui, en cas de dommages, peuvent engendrer des frais importants.

Voici quelques garanties optionnelles proposées par les assureurs habitation¹⁵ :

2.1 La garantie piscine

Elle couvre tous les accidents qui pourraient se produire autour de la piscine, ainsi que les dysfonctionnements des équipements ;

2.2 La garantie d'entretien électroménager

Cette garantie prend en charge les casses et pannes accidentelles de tous les équipements électroménagers du foyer

2.3 La garantie animale de compagnie

Elle concerne spécialement les chiens de catégorie 1 et 2 et les animaux exotiques.

¹⁵ <https://www.lelyn.fr/assurance-habitation/contrat/multirisque/>

3. Les responsabilités assurables

Il existe quatre types de responsabilités assurables : La responsabilité civile occupant, La responsabilité contractuelle, la responsabilité délictuelle et la responsabilité civile vie privée.

3.1 La responsabilité civile occupant

Est une responsabilité à la fois contractuelle et délictuelle qui a vocation à jouer pour les personnes propriétaires ou locataires occupants un logement :

3.2 La responsabilité contractuelle

Il s'agit de la responsabilité du locataire à l'égard du propriétaire pour risques locatifs, perte de loyers et troubles de jouissance, et de la responsabilité du propriétaire envers le locataire pour vice de construction ou défaut d'entretien du bâtiment assuré et troubles de jouissance. Le locataire est contraint par la loi de s'assurer contre les risques locatifs. Le propriétaire, qui loue un logement, est tenu de s'assurer au moins en responsabilité civile si le logement est situé dans une copropriété.

3.3 La responsabilité délictuelle

Il s'agit de la responsabilité du locataire ou du propriétaire à l'égard des voisins et des tiers.

3.4 La responsabilité civile vie privée

Couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile encourue par l'assuré à la suite de dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs causés à des tiers au cours de la vie privée. Il s'agit d'une responsabilité délictuelle, pour faute ou du fait personnel, des choses que l'on a sous sa garde, et du fait d'autrui.

D'autres garanties, telles que les garanties protection juridique ou assistance à domicile, peuvent également être proposées par certains assureurs dans les contrats d'assurance habitation qu'ils commercialisent, mais ce n'est pas systématique.

4. La protection juridique

L'assurance protection juridique fait l'objet d'un contrat distinct ou d'un chapitre distinct à l'intérieur du contrat. Elle consiste à prendre en charge les frais de procédure ou à fournir des services découlant de la couverture d'assurance, en cas de différend ou de litige opposant l'assuré à un tiers, en vue notamment de défendre ou représenter l'assuré dans une procédure civile, pénale, administrative ou autres ou d'obtenir réparation à l'amiable du dommage subi.

5. L'assistance à domicile

Cette garantie couvre les transports à l'hôpital, gardes d'enfants, gardes d'animaux, etc., suite aux accidents subis par l'assuré à son domicile, les frais d'hébergement, de gardiennage, de déménagement, d'aide-ménagère etc., suite aux conséquences d'un sinistre frappant le domicile de l'assuré, ou bien encore la transmission de messages urgents à la famille ou à l'employeur de l'assuré etc., suite aux problèmes de la vie quotidienne, comme par exemple, en cas de vol ou perte de clefs du domicile assuré.

Enfin, certains contrats accordent une assistance spécifique concernant la scolarité des enfants.

Pour qu'un contrat soit adapté au mieux, les besoins doivent être déterminés et évalués le plus précisément possible. Il est recommandé au souscripteur de vérifier attentivement l'étendue des garanties couvertes par le contrat, avant signature, et de comparer les différentes offres de contrat proposées par les compagnies d'assurances. Les cas d'exclusion qui limitent l'intervention de l'assureur aux situations les plus courantes doivent notamment être vérifiés, afin qu'ils ne rendent pas le contrat inadapté à la situation.

Toute demande d'extension de garantie augmentera proportionnellement le montant de la prime d'assurance. Il convient également de s'assurer que chaque personne qui vit habituellement sous le même toit est effectivement couverte par le contrat en responsabilité civile.

Tableau N°04 : tableau des garanties

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

<p>Responsabilité Civile de simple particulier ou chef de famille</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dommages corporels - Dommages matériel 	<ul style="list-style-type: none"> - illimité. - 100 000 DA avec franchise de 1 000 DA.
<p>Dégâts des eaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> - bâtiment - Mobilier personnel, embellissement - responsabilité civile - recours des voisins et des tiers - privation de jouissance / perte de loyer - infiltration accidentelles à travers balcons, terrasses ou toitures (moyennant majoration de 25 % de la primes DDE) 	<p>A concurrence di montant des dommages</p> <ul style="list-style-type: none"> - 100 000 DA - une année de loyer avec un maximum de 500 000 DA. - A concurrence du montant des dommages dans la limite du capital garanti.
<p>Bris de miroirs et de glaces</p>		<ul style="list-style-type: none"> - A concurrence du montant des dommages

<p>Vol et vandalisme</p>	<p>Mobilier personnel Limitation particulière Bijoux, fourrures, argenterie et orfèvrerie à condition que ces objets soient déclarés dans le contrat. - Extensions : détérioration immobilière.</p>	<p>- capital fixé aux conditions particulières - valeur fixée aux conditions particulières arrêtée sur la base des factures d'achat</p>
<p>Garanties complémentaires</p>	<p>- frais de démolition et de déblais - frais de déplacement - honoraires d'expert - pertes indirectes</p>	<p>- limité à 50% du montant de l'indemnité. - limité à 05% du montant de l'indemnité Avec un maximum de 2 000 DA. - limité à 05% du montant de l'indemnité</p>

Source : Document interne de la SAA

Section 03 : procédures de souscription et de résiliation du contrat d'assurance multirisque habitation

L'objet d'un contrat d'assurance est la garantie d'un risque ayant une certaine probabilité de réalisation. Pour qu'un contrat d'assurance soit valablement conclu, l'assuré est tenu à certaines obligations les unes portent sur l'objet de la garantie, et les autres sur le prix de la couverture du risque. C'est l'exécution de ces obligations qui donne ouverture au droit de garantie du risque¹⁶.

1. La souscription du contrat d'assurance multirisque habitation

Le contrat d'assurance doit être établi par écrit, en caractères apparents. De même les clauses des polices édictant des nullités, des déchéances ou des exclusions de risques ne sont valables que si elles sont mentionnées en caractères très apparents, si ces clauses sont incompréhensibles ou rédigées de manière illisible, elles peuvent être déclarées inopposables et l'assureur ne pourra pas s'en prévaloir.

Sous peine des sanctions, le souscripteur doit répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque par lequel l'assureur l'interroge lors de la conclusion du contrat, sur les circonstances qui sont de nature à faire apprécier par l'assureur les risques qu'il prend à sa charge. Le contrat est établi sur la base des déclarations du souscripteur et la prime fixée en conséquence.

Avant la conclusion du contrat, l'assureur doit obligatoirement fournir au client une fiche d'information sur le prix et les garanties du contrat et un exemplaire du projet de contrat et de ses annexes (ou une notice d'information sur le contrat précisant notamment les risques garantis et exclus et les obligations de l'assuré).

Les documents doivent également préciser la loi applicable et les modalités et procédures des réclamations que l'intéressé peut formuler au sujet du contrat. Concrètement, la remise des documents est constatée par une mention signée et datée par le souscripteur apposée au bas de la police par laquelle celui-ci reconnaît avoir reçu au préalable ces documents en précisant leur nature et la date de leur remise.

Une proposition d'assurance peut également être remise et signée par l'assuré. Il s'agit d'un document imprimé sous forme de questionnaire que remplit la personne désirant s'assurer et servant de base à la rédaction de la police définitive. Mais une simple proposition

¹⁶ MAMI, Chakib. HARBI, Khaled. Op. Cit. P.44

n'engane ni l'assuré ni l'assureur, seule la police définitive ou la note de couverture le pourrait.

2. les éléments pris en compte pour calculer la prime

Pour calculer le montant de la prime d'assurance, l'assureur va se baser sur le formulaire de déclaration des risques qu'il a fourni et fait remplir par l'assuré pour lui demander la couverture de son logement.

Les éléments suivants sont pris en compte pour fixer le montant de la prime :

2.1 Les caractéristiques de demeure

L'assuré habite dans :

- une maison unifamiliale, un appartement, un immeuble à logements multiples
- Le recouvrement extérieur est en béton, en bois, en briques ;
- les assureurs tiendront compte dans le calcul de prime d'assurance âge de résidence de l'assuré, si les systèmes de chauffage électrique et plomberie sont plus âgés, le risque de bris est plus grand.

2.2 Le lieu de résidence

En fonction de la ville ou de la région, les montants varient (ex : plus de risques de se faire cambrioler, plus de risques d'inondations, etc.) ;

2.3 La valeur des biens assurés

C'est la valeur de l'immeuble et des biens mobiliers qu'il détient. Pense donc à bien les évaluer, s'ils sont sous-évalués, certes la prime sera moins élevée, mais leur indemnité s'en trouvera proportionnellement réduite en cas de sinistre

Qualité juridique de l'assuré : locataire, propriétaire. Si l'assuré est locataire, une partie de l'indemnisation, en cas de sinistre, pourra être réglée par l'assureur de propriétaire, s'il est assuré au titre d'un contrat Propriétaire non occupant ;

2.4 Le montant des franchises

Plus le montant des franchises sont élevé, plus le montant de la prime est bas.

Un montant de franchise bas est intéressant si vous subissez régulièrement des sinistres.

3. La résiliation du contrat d'assurance multirisque habitation par l'assuré

Le contrat peut être résilié de façons différentes, à savoir :

3.1 La résiliation d'un contrat d'assurance à l'échéance

Désormais, l'assureur doit rappeler, avec l'avis d'échéance, la date limite à laquelle l'assuré a la possibilité de dénoncer la reconduction automatique de son contrat. Lorsque l'avis

d'échéance est envoyé moins de quinze jours avant la date d'échéance, l'assuré disposera d'un délai de vingt jours à compter de la date d'envoi de l'avis pour mettre fin à son contrat. Le délai de dénonciation court à partir de la date figurant sur le cachet de la poste (l'enveloppe de l'expédition de l'avis doit donc être conservée) ou, dans le cas d'une expédition par mail, d'une date certifiée par horodatage. Si l'assuré n'est pas informé, selon les règles, il peut résilier le contrat reconduit à tout moment, sans préavis ni pénalité. Il lui suffit d'envoyer une lettre recommandée à l'assureur. La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste ou de la date d'expédition de l'envoi recommandé électronique. La cotisation est alors due au prorata de la durée de garantie, depuis la dernière échéance jusqu'à la résiliation.¹⁷

L'assureur doit alors rembourser à l'assuré, dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation, la partie de la prime ou de la cotisation non utilisée. A défaut de remboursement, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

3.2 La résiliation à tout moment après la première échéance du contrat

L'assuré peut résilier son contrat à tout moment, sans avoir à se justifier et sans pénalités, après un an d'engagement.

L'assuré, s'il est locataire, doit demander au nouvel assureur de résilier à sa place son contrat d'assurance.

La résiliation du contrat prend effet un mois après la réception de la demande par le précédent assureur, et l'assuré est remboursé de la partie de la prime correspondant à la période qui n'est plus assurée dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation. Si l'assuré est propriétaire, la demande de résiliation doit être envoyée au précédent assureur par courrier simple ou courrier électronique.

3.3 La résiliation après certains changements de situation

Le Code des assurances accorde le droit à l'assuré de résilier son contrat d'assurance à tout moment, sans attendre la date d'échéance, en cas de survenance de certains événements, à condition que le contrat ait pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle. La liste des événements est la suivante : changement de domicile, de situation matrimoniale, de régime matrimonial, de profession, retraite professionnelle, et cessation définitive d'activité professionnelle.

¹⁷ <https://bonne-assurance.com/automobile/assurance-multirisque-habitation/resilier-assurance-multirisque-habitation/>

La résiliation du contrat ne peut intervenir que dans les trois mois suivant la date de l'événement, et elle prend effet un mois après que l'assureur en a reçu notification. L'assureur doit rembourser à l'assuré la partie de prime correspondant à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru, période calculée à compter de la date d'effet de la résiliation.

Cependant, en cas de vente du bien assuré, si l'assuré n'exerce pas son droit de résiliation dans les conditions prévues ci-dessus, l'assurance continue de plein droit au profit de l'acquéreur, à charge pour lui d'exécuter toutes les obligations auxquelles le vendeur était tenu à l'égard de l'assureur en vertu du contrat.

4. Traitement du sinistre

Dans le cadre de l'assurance habitation, il existe deux manières de traiter un sinistre :

- Soit les dommages sont importants et cela justifie l'intervention d'un expert qui évaluera l'ampleur du sinistre afin de déterminer le montant de l'indemnisation ;
- Soit les dégâts sont mineurs et l'intervention de cet expert n'est pas indispensable.

Dans le cas où le sinistre est de faible importance, il est possible d'avoir recours au règlement et à l'indemnisation de gré à gré. Cela signifie que l'assuré et la compagnie d'assurance MRH vont se mettre librement d'accord sur une indemnisation au regard des éléments apportés par l'assuré. Ce dernier devra ainsi fournir des photos ainsi que des factures d'achat des éléments détériorés.

Par exemple, lors d'un léger dégât des eaux n'engendrant que quelques travaux, les deux parties détermineront le montant de l'indemnisation du sinistre dans l'habitation, en estimant le coût des matériaux et le temps nécessaire à la réparation. L'assurance peut tout aussi bien faire appel à un expert qui jouera uniquement un rôle de conseiller, dans le but de déterminer la bonne indemnisation.

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

Les obligations de l'assuré sont nombreuses, à savoir :

5.1 La déclaration de sinistre

La déclaration de sinistre doit être communiquée à l'assureur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les délais prévus par la loi et les clauses du contrat : 2 jours ouvrés pour un vol après sa constatation, 5 jours ouvrés pour tout autre type de sinistre après sa constatation, 10 jours pour une catastrophe naturelle, à compter de la publication au Journal Officiel (JO) de l'arrêté ministériel reconnaissant le sinistre comme tel.

La compagnie d'assurance indiquera si la demande entre dans le cadre des garanties de contrat d'assurance habitation. Si c'est le cas, l'indemnisation doit intervenir dans les 3 mois, sous peine de voir des intérêts légaux lui être appliqués pour sanctionner le retard dans le versement des indemnités. De la même manière, un retard de la part de l'assurée concernant la déclaration de sinistre à l'assurance habitation peut avoir des conséquences sur son indemnisation.

5.2 Les justificatifs à apporter par l'assuré en cas de sinistre

Quand celui-ci est victime d'un accident matériel, pour être indemnisé par son assureur, il doit apporter un certain nombre de preuves :

- montrer que l'accident répond bien aux conditions d'intervention de la garantie
- l'existence des biens pour lesquels l'assuré demande une indemnisation ;
- la valeur de ces biens.
- Le contrat peut prévoir l'obligation de remettre le dépôt de plainte au commissariat en cas de vol ou de vandalisme, et les pièces utiles pour évaluer les pertes, par exemple l'état estimatif des biens endommagés, détruits ou volés.

5.3 Les mesures d'urgence à entreprendre en cas de sinistre

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 bénéficie 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.

6. L'expertise en règlement de sinistres

Le règlement d'un sinistre peut passer par un expert qui sera utile dans les démarches d'indemnisation.

En matière d'assurance, pour être indemnisé, le souscripteur doit nécessairement évaluer les dommages subis. De ce fait, avant de lancer la procédure d'indemnisation, l'assureur peut réclamer les services d'un expert pour une estimation pertinente de l'étendue et du montant du préjudice. Le point sur l'expert en sinistre.

6.1 L'expertise

L'expert doit en premier lieu déterminer les circonstances du sinistre. Ainsi, il voit avec l'assuré le responsable et les étapes concourant au sinistre. En second lieu, l'expertise est nécessaire pour l'identification des biens endommagés, détruits ou volés.

Cette étape est primordiale dans la mesure où elle permet l'estimation du montant qui sera versée à l'assuré.

Ensuite, le professionnel aura à décrire les dégâts et chiffrer la vétusté des biens (c'est-à-dire leur dépréciation au cours des années) au moment du sinistre. Les degrés de vétusté fixés dans les contrats permettent la détermination de la base de l'indemnisation.

En outre, l'expert est tenu de préconiser des mesures conservatoires pour éviter que le sinistre s'empire. Enfin, il doit décider des modalités de remise en état dans le sens où il détermine si le bien endommagé doit être remplacé ou réparé.

Les conclusions de l'expert sont synthétisées dans un rapport communiqué à l'assureur. C'est sur la base de ce document et des garanties mentionnées dans le contrat que la compagnie d'assurance propose son offre d'indemnisation.

6.2 Calcul de l'indemnité

En fonction de l'expertise effectuée, de la définition des risques incluse dans le contrat et des biens couverts, l'assureur propose un règlement en déduisant la vétusté et la franchise éventuellement prévues par le contrat. De nombreux facteurs sont pris en compte dans le calcul de la vétusté : la durée moyenne de vie de l'objet considéré, les caractéristiques techniques du bien, la mode et le progrès technique, l'état d'entretien du bien, etc.

Il n'existe pas de barème légal, mais certains contrats comportent un barème qui fixe la vétusté applicable à des biens courants.

En cas de désaccord sur le règlement proposé après l'expertise l'assuré peut demander une contre-expertise dont les frais restent à sa charge. Dans certains contrats figure toutefois une garantie d'honoraires d'expert qui prévoit le remboursement de ces frais dans certaines limites et sous certaines conditions.

Si les deux experts ne parviennent pas à un accord, un troisième expert peut être désigné. Si les parties ne se mettent pas d'accord sur le choix de ce troisième expert, c'est le Président du Tribunal de grande instance du lieu du sinistre qui le désigne.

6.3 La prescription

La prescription est le délai au terme duquel il n'est plus possible d'agir. L'assureur et l'assuré sont alors libérés de leurs obligations. Par exemple, l'assureur n'aura plus à indemniser un sinistre, et l'assuré n'aura plus à payer les primes qui lui seraient réclamées. Le Code des

assurances fixe ce délai à deux ans, à compter de la date du sinistre ou de la date à laquelle l'assuré en a eu connaissance.

Ce délai peut être interrompu par une citation en justice, la désignation d'un expert, ou bien l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception concernant le règlement de l'indemnité. Afin d'éviter les litiges en matière d'application de la prescription, le Comité consultatif du secteur financier recommande qu'une information soit fournie aux assurés lors de la souscription du contrat d'assurance, et lors de la survenance d'événements soumis à la prescription.

7. L'indemnisation des biens mobiliers

L'indemnité versée par l'assureur ne peut dépasser le montant de la valeur du bien assuré au moment du sinistre. C'est pourquoi, afin de respecter ce principe dit *indemnitaire*, un montant correspondant à la vétusté du bien concerné est habituellement déduit.¹⁸

7.1 La vétusté

La vétusté correspond à la dépréciation que subit un bien une fois qu'il a été acheté, quelle qu'en soit la cause. Il s'agit de la conséquence de l'ancienneté, de l'usure ou du mauvais entretien d'un bâtiment ou d'un objet. C'est l'expert qui évalue le taux d'usure ou de vétusté des biens sinistrés.

De nombreux facteurs entrent en compte pour déterminer le coefficient de vétusté, dont notamment, la durée moyenne de vie du bien considéré, ses caractéristiques techniques, la mode et le progrès technique, l'état d'entretien.

Quelques contrats comprennent un barème de vétusté global pour l'ensemble des biens mobiliers.

7.2 Les valeurs d'assurance

L'indemnité versée par l'assureur à l'assuré correspond à la valeur d'usage des biens endommagés, déterminée selon le mode d'évaluation prévu par le contrat, déduction faite de la franchise et dans la limite du montant des capitaux garantis.

Dans la mesure où les contrats multirisques habitation relèvent de la liberté contractuelle, les assureurs offrent fréquemment des modalités d'indemnisation plus favorables (valeur à neuf et rééquipement à neuf) en contrepartie d'une cotisation supplémentaire.

¹⁸ <https://www.ffa-assurance.fr/infos-assures/les-garanties-du-contrat-multirisques-habitation>

7.3 La valeur d'usage

Elle correspond à la valeur du bien endommagé (prix d'un bien neuf de nature, qualité et caractéristiques ou performances identiques) au jour du sinistre, de laquelle est déduite la vétusté.

7.4 La valeur à neuf

Elle correspond à la valeur du bien endommagé (prix d'un bien neuf de nature, qualité et caractéristiques ou performances identiques) au jour du sinistre sans déduction de la vétusté.

Selon les contrats et les biens assurés, l'étendue de la garantie valeur à neuf et les modalités d'indemnisation peuvent différer.

7.5 Le rééquipement à neuf

Le mobilier usuel est indemnisé sur la base d'une valeur égale à celle du remplacement – ou de la réparation si elle est moins élevée – au jour du sinistre, par des biens actuels de performance égale, sans abattement lié à la vétusté. Les biens doivent alors être remplacés dans un délai de six mois à compter de la date du sinistre.

8. Dispositions spéciales aux garanties de responsabilité

Les principes généraux applicables en matière de responsabilité sont issus du Code civil.

8.1 Procédure _Transactions

En cas d'action mettant en cause une responsabilité assurée par le présent contrat, l'assureur, dans la limite de sa garantie :

-assume devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, la défense de l'assuré, dirige le procès et a le libre exercice des voies de recours ;

- devant les juridictions pénales, si la ou les victimes n'ont pas été désintéressées à la faculté de diriger la défense ou de s'y associer et, au nom de l'assuré civilement responsable, d'exercer les voies de recours.

Toutefois, si l'assuré a été cité comme prévenu, l'assureur ne pourra exercer les voies de recours qu'avec l'accord de celui-ci, exception faite du pourvoi en cassation lorsqu'il est limité aux intérêts. Seul, l'assureur a le droit de transiger avec la personne lésée, dans la limite de sa garantie civile.

8.2 Frais de procès

Les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement ne viennent pas en déduction, du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation à un montant supérieur à celui

de la garantie souscrite, ils seront supportés par l'assureur et l'assuré dans la proportion de leur part respective dans la condamnation.

Les frais et honoraires dus en matière pénale, les amendes et les décimes ne sont jamais à la charge de l'assureur.

8.3 Constitution de rente

Lorsque l'indemnité allouée à une victime ou à ses ayants-droit consiste en une rente, les dispositions suivantes sont applicables :

- si une acquisition de titre est ordonnée pour sureté de son paiement, l'assureur procède à la constitution de cette garantie ;
- si aucune garantie spéciale n'est ordonnée par la décision judiciaire, la valeur de la rente en capital est calculée d'après les règles applicables pour le calcul de la réserve mathématique de cette rente.
- l'assureur peut exiger le remboursement des sommes qu'il a versées ou mises en réserve pour le compte de l'assuré, dans la mesure où elles excèdent le montant de la garantie.

8.4 Inopposabilité des déchéances

Ne sont pas opposables aux victimes ou à leurs ayants droits, les déchéances motivées par un manquement de l'assuré à ses obligations commis postérieurement au sinistre.

L'assureur peut néanmoins, dans ce cas, exercer contre l'assuré une action en remboursement pour toutes les sommes qu'il aura payées ou mises en réserve à sa place.

Conclusion du chapitre II

Contrairement à la mentalité populaire, l'assurance remplit des fonctions diverses et importantes tant du point de vue individuel que générale.

La souscription d'une assurance habitation peut concerner tout le monde car un sinistre peut arriver à n'importe quel moment. Mais il est important de s'avoir qu'elle est obligatoire pour un locataire et non pour un propriétaire. Une assurance multirisque habitation, permet de protéger l'ensemble de son patrimoine familial et de se faire indemniser en cas de sinistre. Elle comporte deux couvertures distinctes, la première protège les logements assurés et l'ensemble des biens matériels qu'il contient, et la seconde couvre la responsabilité civile.

Concernant la protection de logement et des biens les garanties sont communes à tous les contrats en principe, les sinistres les plus courants sont généralement garantis tels que les dégâts des eaux, l'incendie, le vol, bris de glace. Concernant la responsabilité civile, elle protège les personnes vivant sous son toit ou travaillant pour lui ponctuellement

Chapitre III :
Etude de l'assurance
multirisque habitation
au sein de la SAA

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

Introduction du chapitre III

Après avoir présenté notre cadre théorique dans lequel nous avons essayé de faire le tour de toutes les notions théoriques de l'assurance tels que son apparition, sa définition, son rôle...etc. Nous allons procéder dans le présent chapitre à une étude du terrain à travers un stage pratique que nous avons effectué au sein de la SAA. Cette étude de cas a pour but de tester les hypothèses de notre recherche et de donner une réponse valable à notre problématique.

Notre choix s'est basé sur la SAA car elle a défini une stratégie qui se base sur l'introduction des différentes techniques modernes de gestions 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.

En effet ce troisième chapitre, va nous permettre de mettre l'accent sur les éléments consécutifs du contrat d'assurance multirisque habitation après avoir visionné et fait un diagnostic sur l'agence de la SAA 20593 M.Yesli.

Nous avons divisé notre chapitre en trois sections : la première portera sur la présentation générale de la SAA à travers son historique, sa structure organisationnelle...etc. la seconde section sera consacrée à la production du contrat MRH au sein de la SAA et pour la troisième section, on va procéder à l'étude de cas.

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil

La Société Nationale d'Assurance « SAA » a vu le jour le 12 décembre 1963, sous forme de société mixte Algéro-Egyptienne dont le capital est détenu à hauteur de 61% par l'Algérie et de 39% par l'Egypte. 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 seule¹

1. L'historique de la SAA

La SAA a un parcours très riche en évènements², qu'on va résumer dans le tableau ci-dessous.

¹Le site de la SAA. La présentation de la SAA. Disponible sur : www.saa.dz

Tableau N°05 : historique de la SAA

Dates	Evénement
1963	Compagnie à capitaux mixtes Algéro-égyptiens La société nationale d'Assurance voit le jour en tant que compagnie d'assurance généraliste sous la marque SAA
12/1963	Le premier point de vente ouvre ses portes à Alger-Centre, sous l'enseigne SAA Assurance
Mai 1966	Institution du monopole de l'Etat sur les opérations d'assurance par Ordonnance N°66.127, ayant conduit à la nationalisation de la SAA par ordonnance N° 66.129
	SAA se spécialise dans la branche des risques simples. Développe des offres adaptées aux particuliers, aux professionnels, aux collectivités locales et institutions relevant du secteur de la santé.

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

Janvier 1976	
Février 1989	Dans le cadre de l'autonomie des entreprises, la SAA transforme son mode de gouvernance et devient une EPE au capital de 80 000 000 DA
1990	la SAA élargit son champ d'activités aux risques industriels, de l'engineering, de transport, risques agricoles et assurances de personnes.
1995	Ouverture du marché aux investisseurs nationaux et étrangers Réintroduction des intermédiaires privés (agents généraux, courtiers et bancassurance), mise en place des outils de contrôle du marché et création de la commission de supervision des assurances.
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 Introduction de l'ERP ORASS et développement d'un Système d'information adapté aux besoins de la SAA.
2004	Réorganisation structurelle ainsi que Création de division par segment de marché afin de booster la productivité. Fin du mandat de la SAA en tant que gestionnaire du FSI et création du Fond de Garantie automobile
2010	Séparation des assurances de personnes de celle relative aux dommages.
2015	Lancement du programme de Relooking du Réseau La SAA se lance pleinement dans la diversification de son portefeuille par le développement des branches hors automobile.

Source : Document interne de la SAA

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

2016	Changement de siège social, une tour intelligente qui renforce la compagnie dans sa dynamique commerciale
2017	La SAA fait passer son Capital social à 30 Milliards de DA soit 275 Millions de Dollars. La SAA présente les indicateurs les plus élevés du marché
2018	Signature de la convention Cadre de partenariat et lancement des bureaux de souscription au niveau des showrooms Renault Signature de la convention avec MERILCO (base de données de lutte contre la fraude pour la branche automobile). Mise en place d'un site pilote pour une plateforme de gestion des sinistres automobile. Relookage de 68 agences et aménagement de 17 agences.

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

2. La présentation de la SAA et son organisation.

La SAA a été créé au lendemain de l'indépendance de l'Algérie. Grâce à la forte implication de ses femmes et de ses hommes au savoir-faire avéré et à la capacité d'écoute active et efficace de ses cadres, la SAA maintient aujourd'hui son leadership sur le marché algérien avec plus de 02 millions de clients. Elle est dirigée par un PDG,

La SAA dispose de 14 directions régionales de production décentralisées jouissant de l'autonomie de gestion technique et financière et sont organisées comme suit :

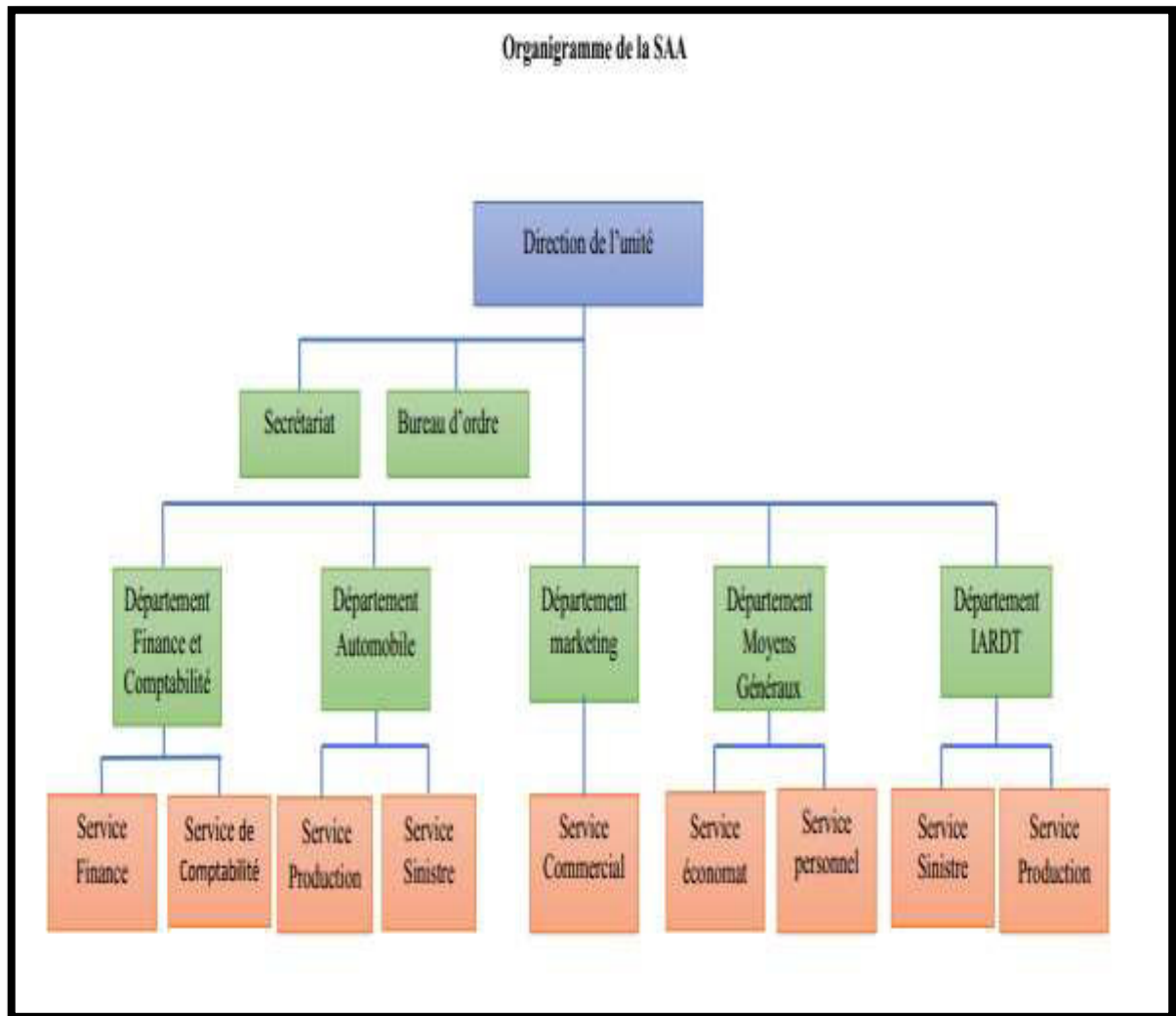
- Un directeur régional
- Un directeur régional adjoint
- Une structure informatique

Le directeur régional adjoint supervise 05 départements :

- Département administration générale
- Département finance et comptabilité
- Département automobile
- Département IARDT
- Département marketing

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

Figure N°03: organigramme de la direction régionale SAA de Tizi-Ouzou



Source : département marketing de la SAA

3. Les différentes fonctions des départements

Elles sont nombreuses :

3.1 Département Administration générale

- Service de gestion du personnel : s'occupe du recrutement, gestion du personnel ainsi que son paiement.

- Service moyens généraux : s'occupe de l'achat et de l'entretien du matériel ainsi que l'hygiène et la sécurité.

3.2 Département finance et comptabilité

Il s'occupe des recouvrements et la comptabilité générale il regroupe deux services

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

3.2.1 Service comptabilité

Le comptable de l'agence procède à la comptabilité journalière ou au contrôle de cette comptabilisation quand le système informatique fait une comptabilisation automatique soit :

- De la production sur la base des bordereaux d'émission numérotés dûment signés par le responsable du service production et le chef d'agence.
- Des sinistres réglés sur la base des bordereaux des sinistres réglés numérotés dûment signés par le responsable du service sinistre et le chef d'agence.
- Des flux financier d'encaissement et de décaissement.
- Des charges autorisées payées par l'agence.

Ces opérations précitées sont enregistrées au jour le jour dans un ordre chronologique appuyé sur des pièces justificatives probantes dûment signées par le responsable de l'opération comportant son cachet et sa griffe. Les pièces justificatives sont :

- Bordereaux de production des primes totales émises.
- Bordereaux de production des ristournes.
- Bordereaux de production remises.
- Bordereaux de production annulations.
- Bordereaux de production encaissement.
- Bordereaux des sinistres réglés.
- Bordereaux de sinistres déclarés.
- Bordereaux de sinistres de réajustement des sinistres déclarés.
- Bordereaux de sinistres des recours encaissés et soldés.

3.2.2 Service finance

Le responsable de ce service doit non seulement connaître les règles du métier mais en plus, les particularités du droit comptable que la loi impose à une compagnie d'assurances. Chargé surtout du contrôle comptable, il vérifie en permanence l'étendue des engagements de la compagnie et vérifie également que les actifs du bilan sont suffisants pour y faire face.

Ce service contrôle les activités des autres services dont il suit l'évolution en termes de chiffre d'affaires, d'encaissements, de procédures. L'ensemble des opérations qu'il vérifie doit respecter les normes imposées par la loi et la Direction Générale. Il doit aussi suggérer toute mesure de nature à simplifier la gestion de la société, réduire les frais et améliorer les résultats. Il est impliqué dans le suivi des résultats des services sinistres et production. Il joue donc là un

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

rôle de contrôle de gestion. Par ailleurs, il veille à ce que le matériel fourni au personnel soit utilisé avec parcimonie.

3.3 Département automobile

Il regroupe deux services à savoir :

3.3.1 Service de production

Ce service est une des « portes d'entrée » dans une compagnie d'assurances. En effet il est chargé de gérer les souscriptions des clients.

En ce qui concerne la politique de souscription ou politique de tarification, les rédacteurs de production sont chargés de rédiger les documents contractuels types (conditions générales, conditions particulières

3.3.1.1 La section production automobile

- Elle s'occupe de la souscription des contrats d'assurance automobile.
- Les clients sont rappelés dans les délais impartis par avis d'échéance pour renouvellement de leurs contrats d'assurance. 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.

3.3.1.2 La section production 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 proposés... etc., contre les dommages nommés dans la catégorie des risques diverses à ce propos.

Les risques se subdivisent en trois types : les risques simples, industriels, et de transport ainsi cette section :

- Souscrit tous les contrats d'assurance multirisques habitations, multirisques professionnelles.
 - Sui vie des dossiers sinistres déclarés.
 - Etablissement des états de sinistre déclarés et des sinistres réglés en moment et en nombre
- EXP : les bordereaux des sinistres déclarés et des missions.

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

- Règlement des sinistres.
- Envoi de courrier recourt.

3.3.1.3 La section encaissement

- Vérifier les contrats et les quittances de prime.
- Encaisser l'argent versé par l'assuré ou une tierce personne soit par chèque ou en espèce.
- Enregistrer l'encaissement effectué durant la journée.

3.3.2 Service sinistre

Le service a pour tâche la prise en charge des dossiers sinistre jusqu'à leurs indemnisations en commençant par l'ouverture des dossiers, l'exploitation du courrier, l'évaluation des dossiers, l'indemnisation des assurés, l'exercice des recours, la gestion du contentieux en terminant par le suivi et classement des dossiers.

3.3.2.1 Section sinistre matériel

Elle s'occupe des indemnisations suites aux accidents automobile (par exemple) ; des réceptions des déclarations d'accidents.

3.3.2.2 Section sinistre corporel

Elle s'occupe des indemnisations suites aux accidents automobiles qui engendrent des dommages corporels, des blessés ou bien décès. Dans ce cas, les victimes ou les ayants droits sont indemnisés.

3.3.2.3 Section risques divers

Il s'occupe de la gestion des dossiers sinistres.

- Service indemnisation sinistre matériels : s'occupe de la gestion des dossiers et des accords de règlement ;
- Service indemnisation sinistre corporel : contrôle les accords de règlement avec les dossiers et les registres à leur niveau ;
- Service statistique : Etablissement des statistiques, suivi de portefeuille, analyse des évolutions des chiffres d'assurances ;
- Service recours ;
- Service production.

3.4 Département IARD (Incendie Accident Risques Divers et transport)

Il regroupe deux services :

Chapitre III Étude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

3.4.1 Service production

S'en charge de la production des différents contrats et couverture de risques immobiliers tels que les industries et immeubles, locaux et habitations ... etc., et mobiliers tels que les transports (maritimes, aériens et terrestres). Il veille aussi sur la prospection et la prestation fourni par le personnel chargé à la vente et l'accompagnement des produits proposés sur le marché.

3.4.2 Service sinistre

S'occupe de la gestion des sinistres survenus durant la période de couverture des risques et veille à ce que les remboursements s'effectuent dans les délais et ce pour une total satisfaction du client et sa fidélisation a la compagnie.

3.5 Département marketing

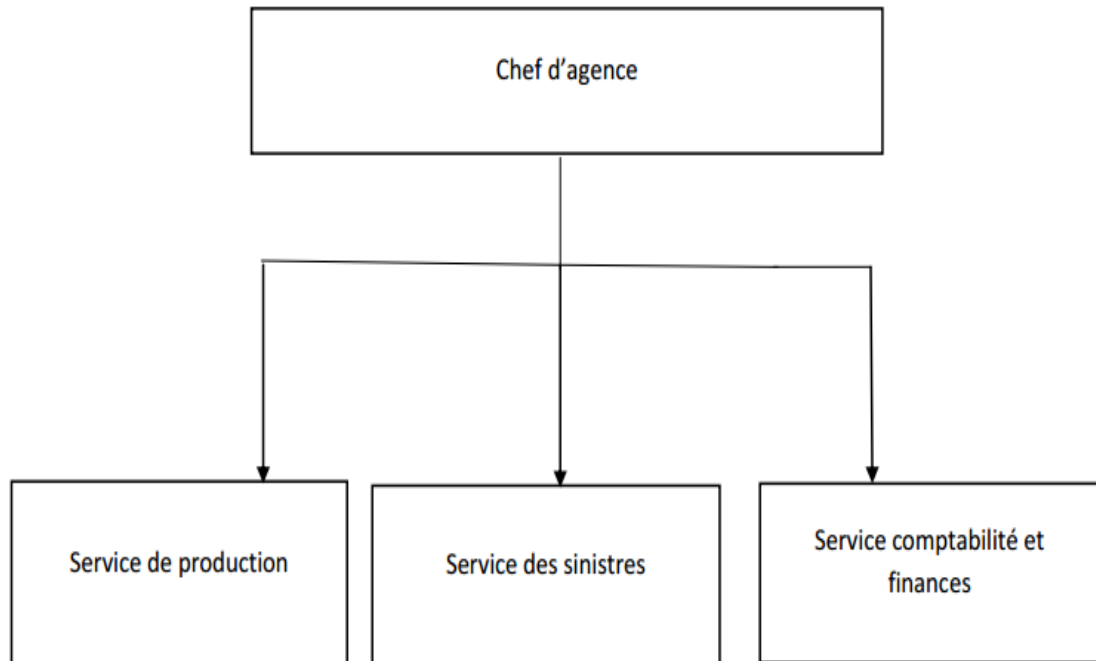
Il veille à la bonne image de la compagnie. En ce qui concerne l'image, la publicité est extrêmement importante. Il est chargé de mener des études de marché, de définir la politique de prix, la politique de distribution, la politique de communication et la politique produit.

3.5.1 Service commercial

L'objectif principal de ce service est d'accroître le chiffre d'affaires. Pour cela, il a diverses préoccupations : la fidélisation des clients existants, l'augmentation du chiffre d'affaires par clients, l'augmentation du nombre de clients. Il joue un rôle à la fois marketing et commercial.

Notre stage s'est effectué au sein de l'agence 20593. C'est une agence d'assurance qui se situe au boulevard Larbaoui, DBK, Tizi-Ouzou, crée le 06/10/2007. Cette structure est rattachée à la direction régionale SAA de Tizi-Ouzou. Elle est dirigée par Mr Yesli. Son organigramme est représenté comme suite :

Figure 04 : organigramme de l'agence 20593 M. Yesli



Source : département marketing de la SAA

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 toutes 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.

Par rapport à l'agence 20593, sa mission consiste à pratiquer les opérations d'assurance automobile, risque divers, ainsi que les assurances de bien et la vente des produits d'assurance

Chapitre III Étude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

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.

Section 02 : la production du contrat multirisque habitation au niveau de l'organisme d'accueil

Notre stage pratique s'est déroulé au niveau de la société nationale d'assurance SAA privée « M. Yesli », agence 20593 à DBK, pendant une période de deux mois, durant laquelle nous avons pris connaissances de la prise en charge d'un contrat d'assurance multirisque habitation dont on a pu réaliser un contrat en utilisant le logiciel de la SAA appelé « ORASS » et aussi on a fait une étude de cas.

1. La réalisation du contrat multirisque et déroulement du système

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.

1.1 Démarche à suivre

Pour souscrire un contrat il suffit de s'adresser à un intermédiaire d'assurance, lors de la souscription, l'assuré est tenu de déclarer dans le questionnaire toutes les circonstances connues de lui, permettant à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend à sa charge ».

Cette démarche est composée de six étapes (qu'on va bien détailler dans le cas de souscription du contrat MRH).

Le formulaire de déclaration porte sur :

- Les informations, personnelles de l'assuré, telle que le nom et prénom, adresse...etc.
- Sa qualité juridique ;
- Le nombre de pièces principales ou la superficie de l'habitation ;
- Le capital mobilier à l'assurer ;
- La situation et la catégorie de l'immeuble ;
- La date d'effet : durant laquelle la note de couverture sera établie entre l'assuré et l'assureur.

(Voir annexe n°01)

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

- Une fiche d'information sur les prix et les garanties ;
- Un exemplaire du projet de contrat et de ses annexes ou une notice d'information détaillée.

Selon le cas traité nous avons les informations suivantes :

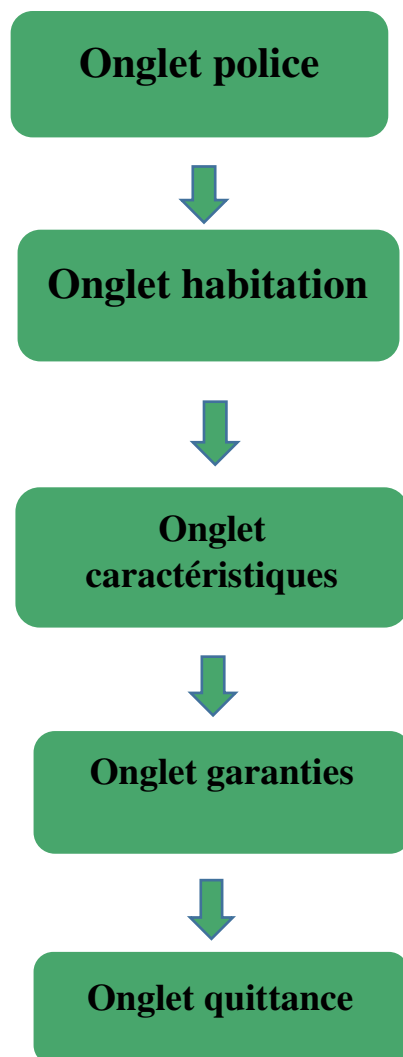
- L'assuré : monsieur XXXX ;

Chapitre III Étude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

- Activité : sans précision ;
- Profession : sans précision ;
- Qualité de l'assuré : propriétaire ;

Cette démarche est réalisée par l'assureur en établissant cinq étapes sous formes des onglets sur le logiciel ORASS, qu'on va citer sous formes d'un schéma, à savoir :

Figure N°05 : démarche des réalisations d'un contrat d'assurance MRH sur l'ORASS



Source : logiciel de la SAA

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

1.1.1 Cas sur la souscription d'un contrat d'assurance multirisque habitation

Pour souscrire un contrat d'assurance multirisque habitation, la SAA utilise son propre logiciel appelé « ORASS ».

On entre sur le système à l'aide d'une adresse et mots de passe spécial pour chaque agence puis on clique sur risque divers puis production quand il s'agit d'une souscription pour un nouveau client on clique sur affaire nouvelle.

L'onglet police permet de définir la catégorie concernée, les informations sur l'assuré, la date de souscription et la durée du contrat, il s'agit aussi le paiement si c'est avec chèque ou en espèce. et enfin on imprime ce contrat sur une feuille appelée « feuille de contrat d'assurance » (voir annexe N°01).

Figure N° 06: Page d'accueil du logiciel ORASS.



Source : logiciel utilisé par la SAA.

1.1.1.1 La première étape fiche assuré « affaire nouvelle »

Le producteur remplit les informations de l'assuré :

- Le nom et le prénom ;
- l'adresse ;
- le type d'activité et son secteur ;
- Le numéro de téléphone ou l'adresse E-mail.

Le système va donner automatiquement un numéro pour chaque client qui se compose de code d'agence, la branche multirisque professionnelle et le code de l'assuré le numéro.

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

Figure N°07 : Onglet police dans l'ORASS.

The screenshot displays the 'Police' tab in the ORASS software. The window title is 'Incendie & événements naturels - Affaire Nouvelle [Numérotation Automatique]'. The main data fields are as follows:

- N° Police:** -9098 20593 Antenne AGA YESLI
- Catégorie:** 1221 - Multirisque habitation (R.S)
- Objets:** 1
- Projet Contrat:** S/Convention
- Convention:** (empty)
- Effet le:** (empty)
- S/Convention:** (empty)
- Effet le:** (empty)
- Prime:** (empty)

The 'Assuré' section includes:

- Code:** -205930005677
- Qualité:** Mr
- Nom:** CHATBI HOCINE
- Adresse:** BENI DOUUALA
- Ville:** 15000 TIZI OUZOU
- Profession:** Sans Précision
- Activité:** Sans précision
- Téléphone:** (empty)
- E-Mail:** (empty)
- R.I.B.:** (empty)
- Observation:** (empty)

The 'Souscripteur' section includes:

- Nom:** CHATBI HOCINE
- Adresse:** BENI DOUUALA

The 'Couverture' section includes:

- Contrat:** Ferme
- Souscrit Le:** 22/04/2021
- Saisi Le:** 22/04/2021
- Effet Du:** 23/04/2021
- Durée:** A Une Année
- Echéance:** 22/04/2022 23:59

The 'Tarif' section includes:

- Type:** 1 Tarif Normal
- Réduction:** (empty)
- Type:** (empty)
- Taux:** (empty)
- Réduction:** (empty)

The 'Taux de commission spéciale' section includes:

- Apport:** (empty)
- Gest.:** (empty)
- Apporteur:** (empty)

The 'Timbres de Dimensions' section includes:

- Type:** Tout Panier
- Nombre:** 1
- Exonération:** Aucune
- Coassurance:** Aucune

Source : logiciel utilisé par la SAA

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

1.1.1.2 La deuxième étape

Le producteur entre dans l'onglet « Habitation » pour préciser l'adresse de l'habitation à assurer.

Figure N°08: onglet habitation dans l'ORASS.

Incendie & événements naturels - Affaire Nouvelle [Numérotation Automatique]

N° Police -9098 | 20593 | Antenne AGA YESLI Réf. Int.

Catégorie 1221 - Multirisque habitation (R.S) Objets 1 Projet Contrat

Convention Effet le S/Convention

S/Convention Effet le Prime

Police Habitation Caractéristiques Garanties SMP / Risque SMP / Si

Identification

N° d'ordre 1

Désignation HABITATION

Adresse BENI DOUALA

Ville 15000 | TIZI OUZOU

Délég. Crédit

Observation

Observation

Impression

Calcul de la prime

Automatique

Classe

Source : logiciel utilisé par la SAA

1.1.1.3 La troisième étape :

Le producteur ou l'assureur entre dans l'onglet caractéristique où il demande à l'assuré les détails de l'activité :

- Qualité assuré (propriétaire, locataire, colocataire...etc.)
- Nombre de pièces de l'habitation

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

- Valeur totale du contenu
- Valeur contenant (si c'est un bâtiment)
- Type habitation (appartement dans une cité ou HLM, maison individuelle...etc.)
- Lieu du site
- La surface développée
- La valeur totale des glaces

Et à la fin l'assuré doit préciser s'il y'a une possibilité d'infiltration d'eau à travers terrasse

Figure N°09 : onglets caractéristiques dans l'ORASS.

Incendie & événements naturels - Affaire Nouvelle [Numérotation Automatique]

N° Police: -9098 | 20593 | Antenne AGA YESLI | Réf. Int.:

Catégorie: 1221 - Multirisque habitation (R.S) | Objets: 1 | Projet Contrat:

Convention: | Effet le: | S/Convention:

S/Convention: | Effet le: | Prime:

Police | Habitation | **Caractéristiques** | Garanties | SMP / Risque | SMP / Si

	Désignation	
Dossier Incendie		
Qualité Assuré	Propriétaire	+
Nombre de pièces	4	+
Valeur Totale du Contenu (DA)	1.000.000,00	+
Valeur Contenant (Bâtiment) (DA)		+
Type habitation	Appartement dans une cité ou HLM	+
Valeur Bijoux, Fournares, Argenterie et Objets de valeur (+Li)		+
Lieu et Surface Obligatoires		+
Si Contenant non Renseigné		+
Lieu du Site	Tizi Ouzou A: B	+
Surface développée (m ²)	80,00	+
Données Obligatoires Si Contenu > 2000 000 DA.		+
Valeur Totale des Glaces (DA)	20.000,00	+
Taux à appliquer	6,0000	+
Prime RC	1.000,00	+

Source : logiciel utilisé par la SAA

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

Figure N°10 : onglet caractéristique dans l'ORASS. (Suite de la figureN°09)

	Désignation	
<input type="checkbox"/> Valeur Contenant (Bâtiment) (DA)		+
<input type="checkbox"/> Type habitation	Appartement dans une cité ou HLM	+
<input type="checkbox"/> Valeur Bijoux, Fourrures, Argenterie et Objets de valeur (+Li)		+
<input type="checkbox"/> ----- Lieu et Surface Obligatoires		+
<input type="checkbox"/> ----- Si Contenant non Renseigné		+
<input type="checkbox"/> Lieu du Site	Tizi Ouzou A: B	+
<input type="checkbox"/> Surface développée (m²)	80,00	+
<input type="checkbox"/> Données Obligatoires Si Contenu > 2000 000 DA. :		+
<input type="checkbox"/> Valeur Totale des Glaces (DA)	20.000,00	+
<input type="checkbox"/> Taux à appliquer	6,0000	+
<input type="checkbox"/> Prime RC	1.000,00	+
<input type="checkbox"/> Loyer Annuel (Si Locataire)		+
<input type="checkbox"/> --- Dossier Dégâts des eaux		+
<input type="checkbox"/> Infiltration d'eau à travers terrasse	Oui	+
<input type="checkbox"/> ----- Cat Nat immob MH		+

Source : logiciel utilisé par la SAA

1.1.1.4 La quatrième étape

Le producteur entre dans l'onglet suivant qui est « garanties » et sélectionne les garanties de bases telle que la responsabilité civile, incendie...etc. L'assuré a le droit de choisir les garanties qu'il souhaite.

La prime nette de chaque garantie est calculée automatiquement via le logiciel tout en prenant en considération les caractéristiques renseignées dans l'étape précédente car plus l'habitation est spacieuse, plus la prime de chaque garantie sera élevée (voir figures n° 05 et 06).

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

Figure N°12 : onglet quittance dans l'ORASS.

Incendie & événements naturels - Affaire Nouvelle [Numérotation Automatique] 23

N° Police: -9098 | 20593 | Antenne AGA YESLI | Réf. Int.:

Catégorie: 1221 - Multirisque habitation (R.S) | Objets: 1 | Projet Contrat:

Convention: | Effet le: | S/Convention:

S/Convention: | Effet le: | Prime:

Caractéristiques | Garanties | SMP / Risque | SMP / Site/Grpe | Quittance

Primes		Validation	
Date d'Effet	23/04/2021	Date Emission	22/04/2021
Prime Nette	4 415,00	Date Echéance	22/04/2022
Accessoires	250,00	Taxes / Prime	838,85
Timbre Dimension	40,00	Taxe / Acc.	47,50
		Total Taxes	886,35
		Total à payer	5 591,35

Commissions	
Apport	0,00
Gestion	0,00
Total Comm.	0,00

Validation

Imprimer

Valider

N° Police

REC

1.354,73

Retour

Source : logiciel utilisé par la SAA.

Après que l'assuré paye la prime qui lui a été attribuée par le logiciel « ORASS », le producteur valide le contrat où un numéro de police est donné automatiquement sous un numéro d'ordre (Ex : 0062146) qui est mentionné sur la feuille de contrat d'assurance (voir annexe N° 1) et passe à l'impression du contrat en trois exemplaires ; un sera transmis à l'assuré, un autre gardé au niveau de l'agence et le troisième sera envoyé à la Direction Régionale de Tizi-Ouzou pour le contrôle.

2. Evolution de la production en MP

La production des contrats MRH au niveau de l'agence SAA au cours des dernières années a connu une progression de 2,54% passant de 1417 KDA en 2013 à 1453KDA en 2017.

Le tableau suivant nous démontre cette évolution. Les primes MRH de l'agence sont évolués par la formule suivante :

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

2.1 Evolution des primes

$$P = PN - PN_{-1} \quad \rightarrow \quad \begin{array}{l} p : \text{les primes ;} \\ N : \text{l'année ;} \end{array}$$

2.2 Taux d'évolution

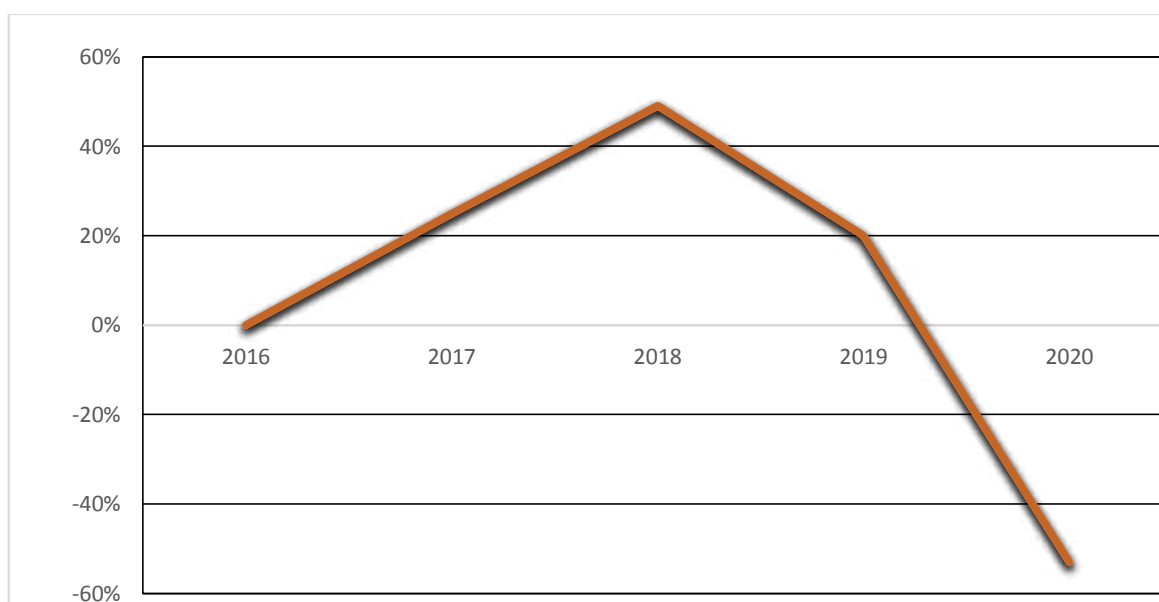
$$T = \frac{PN - PN_{-1}}{PN_{-1}}$$

Tableau n° 06 : Evolution de la production en MRH durant les cinq dernières années.

Années	2016	2017	2018	2019	2020
Primes en KD	1321	1655	2465	2965	1403
Evolution	-	334	810	500	-1562
Taux d'évolution	-	25%	49%	20%	-53%

Source : donnée logiciel de la SAA

Graphique N°01 : état consolidé de la production en MRH



Source : Document interne à l'agence SAA 20593

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

On constate du tableau et du graphique ci-dessus que dans un intervalle de cinq ans, le produit MRH a connu une hausse successive de 2016 à 2019 ce qui illustre les fortes capacités dont disposent la compagnie et la poursuite de la politique commerciale axée sur la qualité de la prestation. D'autre part, la SAA a enregistré une chute la dernière année (2020), passant de 2 965 KDA en 2019 à 1 403 KDA en 2020. Ceci est le motif de la diminution qu'a connue l'économie du pays à cause de la crise sanitaire (le corona virus) qui a frappé le monde entier et qui a stoppé le financement en général.

3. Evolution des règlements de sinistres en MRH

L'évolution des règlements se compose comme suit :

$$\text{Taux d'évolution} = \frac{\text{Sinistre réglé (N)} - \text{sinistre réglé (N-1)}}{\text{sinistre réglé (N-1)}} * 100$$

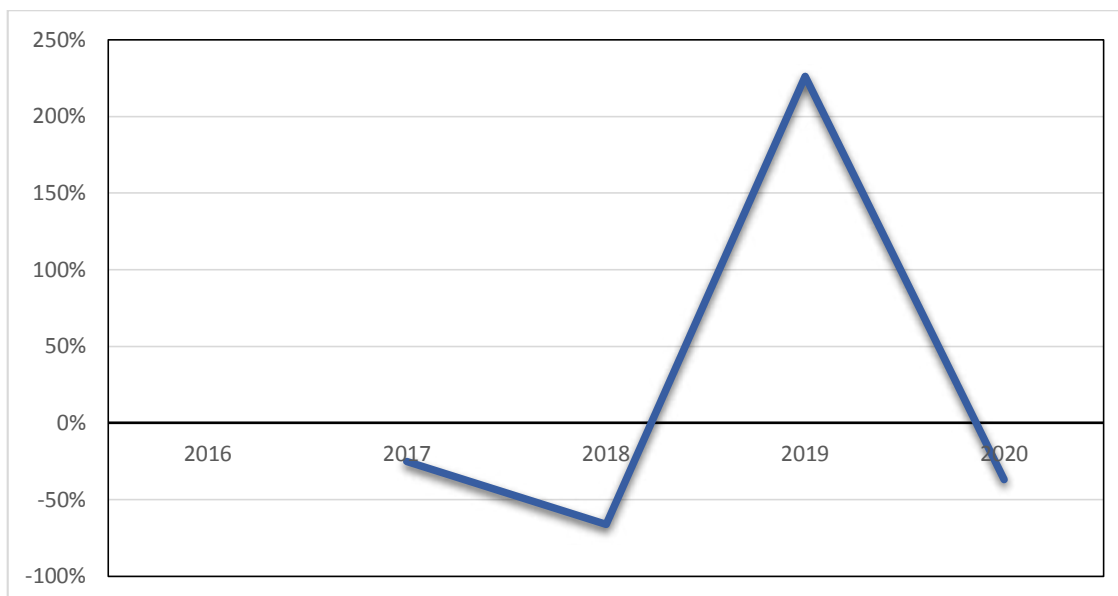
Tableau N°07 : Evolution des règlements de sinistres en MRH durant les cinq dernières années

Année	2016	2017	2018	2019	2020
Sinistre réglé	4433	3330	1120	3656	2300
Evolution	-	-1103	-2210	2536	-1356
Taux d'évolution	-	-25 %	-66 %	226 %	-37 %

Source : établi par nous-même depuis l'ORASS

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

Graphique N°02 : état consolidé des sinistres réglés



Source : Document interne à l'agence SAA 20593.

On constate du tableau et du graphique ci-dessus, que les règlements en MP ont connu une baisse successive de 2016 à 2018. En 2019, ceux-ci ont connu une hausse de plus de 200%. En 2020, les règlements ont connu une baisse de 1356 KDA, soit une baisse de 37%.

4. La rentabilité du produit MRH

La rentabilité du produit se mesure par le ratio S/P.

4.1 Le ratio de sinistralité

Ce ratio calculé par l'assureur afin de vérifier la rentabilité d'une police d'assurance (MRH), il consiste à calculer le rapport entre le montant des sinistres réglés et celui des primes S/P doit être inférieur à 1 pour réaliser un profit.

$$R = \frac{\text{sinistres réglés}}{\text{primes}} \leq 100\%$$

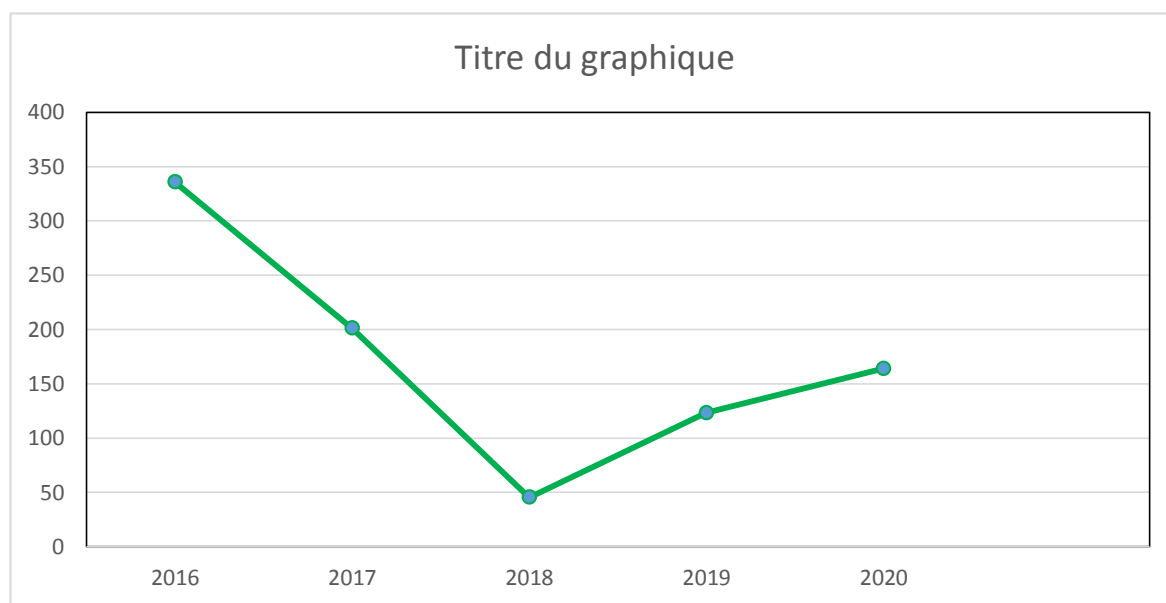
Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

Tableau N° 08 : Ratio de sinistralité du produit MRH durant les cinq dernières années

Année	2016	2017	2018	2019	2020
Sinistres réglés	4433	3330	1120	3656	2300
Primes	1321	1655	2465	2965	1403
Ratio S/P	335.5791067	201.2084592	45.4361054	123.3052276	163.9344262

Source : établi par nous-même depuis l'ORASS.

Graphique N° 03 : l'état consolidé du ratio de sinistralité



Source : Document interne à l'agence SAA 20593

On constate du tableau et du graphique ci-dessus que la rentabilité du produit MRH dépasse 100%, en ces cinq années donc on réalise que ce produit ne permet pas à l'agence de réaliser un profit durant ces années

Section 03 : procédure de déclaration et de règlement de sinistre

Dans cette section, on va procéder à une étude de cas (qui consiste à connaître comment déclarer et régler un sinistre), qu'on a pu réaliser au sein de la SAA durant notre stage pratique.

1. Présentation de l'étude de cas

Déclaration et règlement de sinistre en MRH en cas d'infiltration d'eau à travers terrasse.

Notre assuré Mr X, ayant une villa assurée pour une période d'une année du 10/08/2019 au 09/08/2020, a envoyé une déclaration de sinistre où il déclare être victime d'une infiltration d'eau à travers terrasse dont l'origine est une fuite d'eau causée par l'éclatement d'un robinet d'arrêt situé dans la salle de bain du premier étage. Il cite également avoir subi des dommages se limitant au plafond et mur d'une chambre ainsi qu'au plafond de la salle de bain. (Voir annexe n°02).

- Contrat d'assurance MRH de l'assuré Mr X. (voir annexe N° 03 ET 04).

- La déclaration d'accident est déposée par l'assuré le 04/02/2020, en remplissant le formulaire « DECLARATION D'ACCIDENT " RISQUES DIVERS " », qui se trouve au niveau de la SAA, afin de mentionner toutes les informations de l'assuré et tous les détails concernant le sinistre et le déposer à la SAA. (Voir annexe n° 05).

- La même date (04/02/2020), La SAA a transmis un ordre de service au centre d'expertise de TIZI-OUZOU à l'effet de procéder à l'expertise du risque de l'assuré dont les coordonnées sont indiquées sur le formulaire « ORDRE DE SERVICE ». (Voir annexe n° 06).

- L'expertise faite le 02/03/2020 par un expert en bâtiment et en RD affilié à la société algérienne d'expertise SAE EXACT SERVICE RD. L'expert certifie avoir procédé ce jour-là sur requête de la SAA. (Voir annexe n°07).

2. Déroulement de l'étude de cas

Afin de bien comprendre le cas étudié, nous avons procédé à la description des lieux, des causes et circonstances du sinistre, la nature des dommages, nous avons également établi l'état descriptif et estimatif de ces dommages, à savoir :

2.1 Description Des Lieux

La villa en R+1 est aménagée en duplex, de propriété de monsieur X est située au lot TALA ALLAM, commune et daïra de Tizi-Ouzou.

Cette villa assurée construite et couverte en dur est bâtie sur un terrain clôturé et dur.

Chapitre III Étude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

2.2 Causes et circonstances du sinistre

Les détériorations des peintures, des enduits au plâtre et les faux plafonds en BA13 constatées, lors de l'expertise des lieux, sous les plafonds et sur les murs d'une chambre et de la salle de bain, au rez-de-chaussée de la villa assurée, ont été provoquée par des infiltrations d'eau potable avec propagation à travers le planché supérieur en corps creux, consécutivement à cause de l'éclatement d'un robinet d'arrêt de l'armoire de dérivation situé dans la salle de bain au premier étage.

2.3 Nature des dommages

- Enduit en plâtre
- Peinture
- Faux plafond BA13
- Travaux de plâtre.

2.4 Etat Descriptif Et Estimatif Des Dommages

L'état descriptif et estimatif des dommages se résume dans le tableau ci-dessous :

Libellé	Unité	Quantité	Prix Unitaire	Total	Taux vétusté	Montant
IMMOBILIER						
-F/P BA13 Sous plafond y compris la fixation, réglage des surfaces et la peinture :	FF	1.00	10 000.00	10 000.00	10.00%	9 000.00

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

-F/P peinture satinée sous plafond :	M2	14.00	400.00	5 600.00	10.00%	5 040.00
F/P peinture satinée sur murs	M2	17.00	390.00	6 630.00	10.00%	5 967.00
-F/P enduit au plâtre sous plafond et sur murs :	M2	5.00	400.00	2 000.00	10.00%	1 800.00
Réparation des travaux de plâtre	FF	1.00	5 000.00	5 000.00	0.00%	5 000.00
Total : 26 807.00						
Total général sans vétusté : 29 230.00						

Source : document interne de la SAA

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

- paiement de l'indemnité effectué le 08/03/2020 d'un montant de 25 000,00 DA par chèque bancaire N°.... (Voir annexe N° 08).

N.B : on remarque que le total fixé par l'expert est à 29 230.00 DA (voir le tableau précédant), par contre le montant reçu par l'assuré c'est-à-dire payé par la SAA est de 25 000.00 DA.

Comment peut-on expliquer cela ?

La réponse → l'assuré n'a pas le droit à ces 29 230.00 DA fixées par l'expert car dans son contrat MRH (voir annexe n°02), il a limité le montant de la garantie infiltration d'eau à travers terrasse (le sinistre survenu) à 25 000.00 DA. Donc il a droit à une indemnité inférieure ou égale au montant de la même garantie figurée sur son contrat MRH.

- Le 19/03/2020 : règlement de la quittance d'expertise par la SAA (payement de l'expert). (Voir annexe 09).

Chapitre III Etude de l'assurance multirisque habitation au sein de l'organisme d'accueil

Conclusion du chapitre III

Ce stage nous a beaucoup appris, tant au niveau formation qu'au niveau personnel.

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.

Contrairement à d'autres pays, l'Assurance Multirisque Habitation n'est pas bien commercialisée en Algérie, car cette branche d'assurance n'est pas obligatoire.

Les contrats Multirisques Habitations peuvent être commercialisés auprès des particuliers par les réseaux traditionnels ainsi que par les établissements financiers.

L'assuré du troisième millénaire a besoin de régler tous les problèmes en un seul contrat, besoin de disposer d'un bouquet de garanties cohérentes et complémentaires les unes avec les autres, besoin d'être en relation avec un petit nombre d'assureurs, voir un seul.

Conclusion générale

Conclusion générale

L'assurance fait partie de notre quotidien, technique de protection contre les aléas de la vie (incendie, vol, catastrophes naturelles...etc.), elle répond à un besoin viscéral de sécurité ; mais elle constitue aussi un outil de prévoyance (assurance en cas de vie, assurance en cas de décès). Ce qui fait de l'assurance un instrument incontournable de gestion du patrimoine.

La couverture des risques par les techniques d'assurance est devenue un phénomène qui caractérise les économies modernes surtout de marché, et les populations à niveau de vie élevé. Bien que le gros de cette activité se concentre dans les pays développés en raison de l'importance grandissante de l'activité économique.

Nous avons rédigés ce travail à partir d'une problématique qu'on a citée à l'introduction générale, pour répondre à cette dernière nous avons essayés de proposer des objectifs qui nous ont aidés à apporter des éléments de réponses.

D'après notre recherche au niveau de l'agence SAA, nous avons vu que l'étude de contrat multirisque habitation a permis de connaître les garanties et les limites, aussi de savoir les étapes à suivre lors de la réalisation d'un sinistre et la procédure à suivre sur un événement survenu.

L'assurance habitation multirisque est pourvue, comme son nom l'indique, de larges couvertures pour des différents risques telles que l'incendie, l'inondation ou les actes de dégradation divers. Cela donne au propriétaire l'avantage d'être assuré dans tous les événements qui entraînent des dommages de ses biens. L'assuré peut bénéficier d'une prise en charge par l'assurance en cas d'incendie déclaré comme à responsabilité civile c'est-à-dire un incendie commis à tort par lui-même, en souscrivant évidemment dans une garantie à responsabilité civile. Lorsqu'un membre de la famille provoque des accidents qui noircissent l'état de la maison ou des meubles, cette garantie sert à le couvrir si celui-ci est bien stipulé dans le contrat d'assurance.

Les résultats auxquels nous avons abouti au cours de notre travail permettent de valider les deux hypothèses selon lesquelles L'assurance multirisque habitation repose sur le principe de la mise en commun des fonds de nombreux clients afin de compenser les pertes que certains peuvent subir.

La prime est basée sur la probabilité que des événements se produisent et à quelle fréquence ils risquent de se produire. Et le montant de la prime d'assurance habitation est très

Conclusion générale

variable car il dépend de nombreux facteurs : le niveau de garanties, les caractéristiques du logement, votre statut (propriétaire ou locataire), le montant des franchises...etc.

Comme tout travail de recherche nous avons rencontrés un certain nombre de difficultés concernant la phase de recherche documentaire dont le problème majeur est le manque d'information. Nous avons consultés assez d'ouvrages et mémoires, mais nous n'avons pas pu mobiliser les informations pertinentes concernant notre sujet de recherche. Nous avons également confronté à des problèmes liés à la vérification de nos connaissances théoriques au niveau de la société d'assurance SAA.

Néanmoins, nous avons ressortie avec ce travail et cette analyse, l'importance d'assurance multirisque habitation , et ça nous a permis d'avoir de connaissance sur ce sujet et d'avoir une valeur ajoutée sur le plan professionnel et académique.

**Références
bibliographiques**

Références bibliographiques

Ouvrages

- 1-Bigot.J « Traité de droit des assurances », « Entreprise et organisme d'assurance», Delta LGDJ, Paris 1996.
- 2-Bigot.J, Lange.D, « Traité de droit des assurances », Edition Delta, Paris 2000.
- 3-Claude, « Les Assurances de personnes », Anthémis, Louvain-la-Neuve, 2006.
- 4-Couilbault.F, Eliashberg.C et Latrasse.M, « Les grands principes de l'assurance», Paris, Edition L'ARGUS de l'assurance, 1999.
- 5-Couilbault.F, Eliashberg.C et Latrasse.M, « Les grands principes de l'assurance», Paris, Edition L'argus de l'assurance, 2002.
- 6-Couilbault.F, Eliashberg.C et Latrasse.M, « Les grands principes de l'assurance», Paris, Edition L'ARGUS, 2003.
- 7-Couilbault.F, Couilbault-Di Tommaso, V.Huberty, «les grands principes des assurances», 13^e Edition, édition l'argus de l'assurance.
- 8-HASSID Ali : « Introduction à l'étude des assurances économiques », édition ENAL, Alger, 1984
- 9-Hassid.A « introduction aux assurances économiques », Alger 1984
- 10-Henriet.D, Rochet J-C « Microéconomie de l'assurance », Economica, Paris 1991
- 11-Jacque Lacour « théorie et pratique de l'assurance incendie », 2^eme édition, Paris.
- 12-Jérôme Yeatman, « Manuel international de l'assurance », Economica, Paris 1998.
- 13-Lambert Faivre.Y, « droit des assurances », Précis Dalloz, Paris 1986.

Ordonnances :

- 1- L'article n° 3 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.
- 2- L'article n°4 de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances.
- 3- Conditions générales document interne de la SAA P. 14
- 4- Clauses d'assurance des garanties (PRAS/ BDM/TRO/ PPF. DRPP SAA. 2018. Non paginé

Mémoires :

- 1-MAMI, Chakib. HARBI Khaled. Assurance multirisque professionnelle mémoire de master. P33.

Références bibliographiques

- 2-CHAREF Fatiha : « Evolution du marché des assurances en Algérie cas : La Compagnie Algérienne des Assurances », mémoire en science de gestion, KHEMIS Miliana, Année Universitaire 2015/2016.
- 3-OUBAZIZ, Saïd. Les réformes institutionnelles dans le secteur des assurances cas : de l'industrie assurancielle Algérienne mémoire de l'obtention du diplôme de magister. Management des entreprises. 2012, p 14.
- 4-MEZDAD, Loundja, Essai d'analyse du secteur des assurances et de sa contribution dans l'intermédiation financière nationale, thèse de magistère : monnaie finance et globalisation. Université de Bejaia, 2006, p15.
- 5-ALLILI Brahim : « Assurance Multirisque Habitation », Rapport de stage de fin de la 4^{ème} année de l'Ecole supérieure de statistique et D'économie appliquée, 2014/2015.

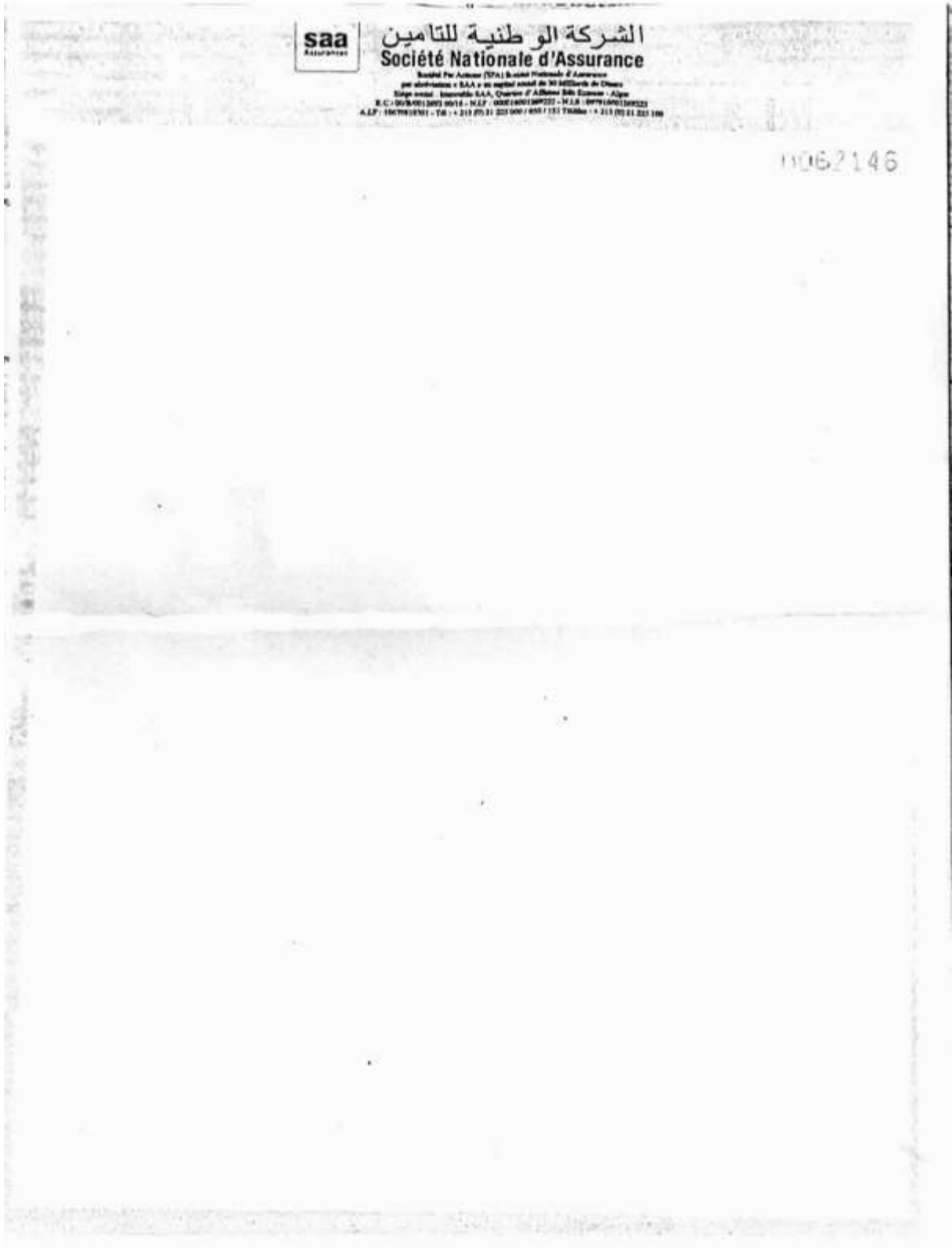
Webographie

- 1- Assurance multirisque [http// : www.companeo.be](http://www.companeo.be)
- 2- EDITORIAL. La d'avant 1962. La période .disponible sur <https://www.ccr.dz> > bulletin-1-2012 Non paginé.
- 3- En quoi consiste l'assurance multirisque www.entreprise-et-droit.com.
- 4- Les différents types d'assurance <https://WWW.Fuzz.Fr>.
- 5- Les risques encourus [www.http://companeo.com](http://www.companeo.com).
- 6- Résiliation : <http://www.assurlandpro.com>.

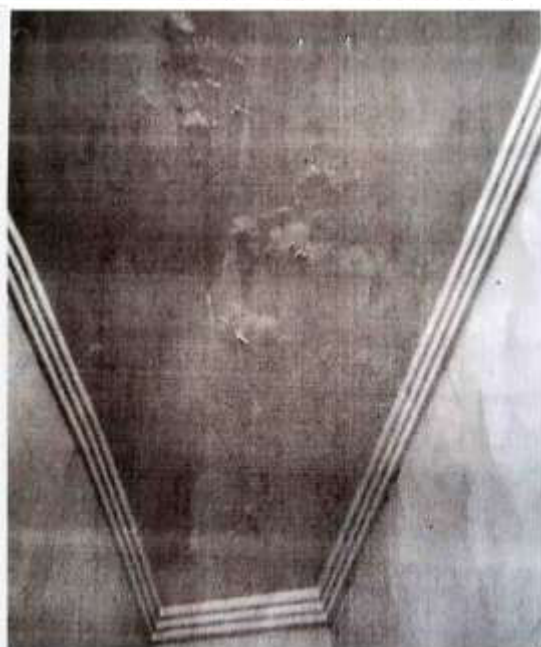
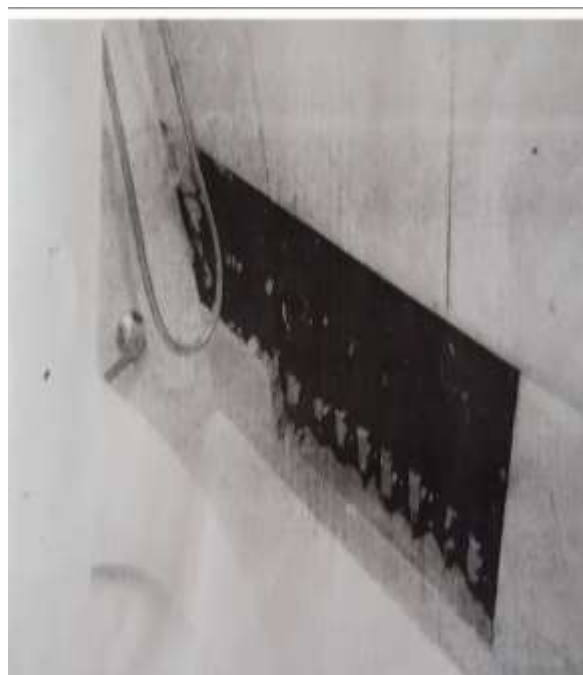
Références bibliographiques

Annexes

Annexe N°01 : feuille du contrat d'assurance MRH



Annexe N°02 : les dommages causés par le sinistre



Annexe N°03 : contrat d'assurance multirisque habitation

**Police - Multirisque habitation (R.S)
Renouvellement avec Modif TIRD
N° : 2059 - 1221001931 / 2**

Avenant			
Date avenant	08/08/2019		
Date d'effet	10/08/2019	Date d'échéance	09/08/2020
Police			
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU		
Agence	2059 YESLI MOHAMED		
Adresse	Bd STITI All Tizi Ouzou		15000TIZI OUZOU
Téléphone	026.21.35.07		Fax 026.21.35.07
Branche/Catégorie	1221 Multirisque habitation (R.S)		Contrat Ferme
Date d'effet	10/08/2019	Date d'échéance	09/08/2020
Assuré			
Nom/Raison sociale	Mr		
Adresse	LOT TALA ALLAM		15000 TIZI OUZOU
Activité	Sans précision	Profession	Sans Précision
Observation			
Habitation			
1 VILLA.			
Adresse	: MEME ADRESSE.		
Ville	: 15000 TIZI OUZOU		
Garanties	Capital	Taux	Prime
* Incendie explosions	250.000,00		400,00
Valeur Assurée	250.000,00		
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	400,00		
* Vol (Marchandises/Equipements)	250.000,00		250,00
Valeur Assurée	250.000,00		
Limite détérioration immobilière	20,00		
* Dégâts des Eaux			225,00
Limite Bâtiment (50% valeur bâtiment)	200,00		
Limite Contenu	250.000,00		
Limite privation de jouissance	500.000,00		
Limite Recours Voisins et tiers < =	100.000,00		
* Bris de Glaces	7.000,00		80,00
Valeur Assurée	7.000,00		
* Responsabilité Civile			60,00
Franchise Dommages Matériels	1.000,00		
Limite Dommages Corporels par année d'assurance	1.000.000,00		
Limite Dommages Matériels par année d'assurance	500.000,00		

Annexe N°04 : contrat d'assurance multirisque habitation (suite de l'annexe N°03)

Police - Multirisque habitation (R.S)
Renouvellement avec Modif TIRD
N° : 2059 - 1221001931 / 2

Habitation				
1 VILLA.				
Garanties	Capital	Taux	Prime	
* Extension : Infiltration d'eau à travers terrasse				56,25
Limite de la Garantie	25.000,00			
* Dépannage à Domicile				600,00
Limite Electricité par événement :	30.000,00			
Limite plomberie extérieure (Maisons individuelles se	35.000,00			
Limite plomberie intérieure par événement :	30.000,00			
Limite Vitrerie et serrurerie par événement :	30.000,00			

Il n'est rien changé aux autres clauses et conditions de la police à laquelle le présent avenant demeure annexé. Sont nulles toutes adjonctions ou modifications matérielles non revêtues du visa de la compagnie.

Décompte de prime					Comptant
Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
1.671,25	50,00	327,04	0,00	80,00	2.128,29

Fait à TIZI OUZOU, le 08/03/2020
Le Souscripteur

Pour la SAA

Annexe N°05 : déclaration d'accident « risques divers »



الشركة الوطنية للتأمين
SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE

Société par action au capital de 18 Milliards de dinars
Siège social: S. Bd. Ernesto Ché Guevara ALGER
R.C. 98 9 67- T&F (021) 71 47 60/51 - Fax (021) 71 22 19
Direction Régionale

Agence: 20593.....

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

ASSURE	TIERS OU VICTIME
Nom et prénom : Y.	Nom et prénom :
Adresse : Département Tala Alloua n° 1021	Adresse :
Date du sinistre : 09/02/2020	Nom et Adresse de la Cie d'Assurance :
Lieu du sinistre : Résidence	Police :
Nature des dommages : pertes matérielles dans chambre et plafond Salle de bain en hygiene	Nature des dommages :
Police N° : 122 100 1933	Rapport du Darak-EI - Watani :
Effet de la police : 10.02.2019 09/02/2020	Etabli par :

CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT

faute de soin en matière de la Salle de bain
à cause d'un problème de plomberie.

Nom de L'expert Mandaté

Le: 04/02/20

Signature.

Annexe N°06 : ordre de service

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

20/ Direction Régionale TIZI OUZOU

Agence : 2059 YESLI MOHAMED
N° dossier sinistre : 2020 A120001
Sinistre du : 01/02/2020
Date de déclaration : 04/02/2020
Nature des dommages : Matériel

ORDRE DE SERVICE N°2020--0001

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

Assuré :
Adresse : LOT TALA ALLAM
Nature du risque : VILLA
Lieu du risque : MEME ADRESSE
Produit : 1221 Multirisque habitation (R.S)
Police N° : 1221001941
Date d'effet : 10/08/2019
Date d'échéance : 09/08/2020

Signature et griffe de l'ordonnateur

Etabli le 04/02/2020

Par



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

Annexe N°07 : requête d'expertise

SOCIÉTÉ ALGÉRIENNE D'EXPERTISE - EXACT-BRANCHE-RISQUES DIVERS

Nous soussignés,

Monsieur

Expert en bâtiment et en RD affilié à la société algérienne d'expertise SAE EXACT SERVICE RD

Certifions avoir procédé ce jour : **02/03/2020**

Sur requête de : **SAA**

à l'expertise.

Rendus sur les lieux, nous avons procédé aux différentes investigations techniques d'usage en présence de: **ASSURE**

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| A- Description des lieux | C- Nature des dommages |
| B- Causes du sinistre | D- Estimation des dommages |
| E- Récapitulation | |

A l'issue de notre mission, nous rapportons ce qui suit :

RAPPORT SUR SINISTRE

1- MANDANT

Compagnie : **SAA**
Agence / code : **SAA2059**
Dossier sinistre N° : **2020\120001**
Type sinistre : **DDE**

2- ASSURE

Nom ,Prénom (Raison social)
Adresse : **LOT TALA ALLAM**
Téléphone :
Situation risque : **même adresse**
Qualité de l'assuré : **Propriétaire**

3- TIERS

4- VICTIMES



Annexe N°08 : quittance de règlement

Structures Gestionnaire			
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU		
Agence	2059 YESLI MOHAMED		
Identification de l'assuré		Identification du Tiers	
Assuré	SLAMANI LIAMINE		
Police	2059 1221001931		
Produit	1221 Multirisque habitation (R.S)		
Effet	10/08/2019 Echeance	09/08/2020	
Références du dossier			
N° Dossier Sinistre	2059 - 2020 - 120001	Survenu le	01/02/2020
Accord de règlement			
N° Règlement	2059 / 2020030053	Du	08/03/2020
Mode de règlement			
Bénéficiaire de l'indemnité SLAMANI LIAMINE			
Banque	B.D.L		
N° cheque	4032940		
Montant	25.000,00		
Date d'Emission du chèque	08/03/2020		
Dégâts des Eaux		Infiltration d'eau	
		25.000,00	
Total:			25.000,00

Je, soussigné **SLAMANI LIAMINE** demeurant à :LOT TALA ALLAM ,reconnais avoir reçu de la **Société Nationale d'Assurance** ,la somme de **25.000,00 DA, Vingt Cinq Mille DA** représentant à titre définitif sans réserves et pour solde de tout compte, le montant de l'indemnité me revenant en dédommagement du préjudice qui m'a été occasionné à la suite de l'accident du 01/02/2020

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

Par **H.MEBARKI**

Fait à TIZI OUZOU le 09/03/2020

Par **H.MEBARKI**

Cachet et signature
" Lu et Approuvé "

Annexe N°09 : quittance de règlement d'expertise

QUITTANCE DE REGLEMENT d' *Expertise*

Structures Gestionnaire										
Unité	20 Direction Régionale TIZI OUZOU									
Agence	2059 YESLI MOHAMED									
Identification de l'assuré										
Assuré:										
Police	2059 1221001931									
Produit	1221 Multirisque habitation (R.S)									
Effet	10/08/2019 Echéance : 09/08/2020									
Identification du Tiers										
Références du dossier										
N° Dossier Sinistre	2059 - 2020 - 120001									
Survenu le	01/02/2020									
Accord de règlement										
N° Règlement	2059 / 2020030112									
Du	19/03/2020									
Mode de règlement										
Bénéficiaire de l'indemnité Centre d'Expertise de TIZI-OUZOU										
Banque	B.D.L									
N° cheque	5									
Montant	2.994,77									
Date d'Emission du chèque	19/03/2020									
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Extension : Infiltration d'eau à travers terrasse</td> <td style="width: 30%;">Honoraires hors taxes</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">2.516,62</td> </tr> <tr> <td>Extension : Infiltration d'eau à travers terrasse</td> <td>TVA sur Honoraires</td> <td style="text-align: right;">478,15</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">Total:</td> <td style="text-align: right; border: 1px solid black;">2.994,77</td> </tr> </table>		Extension : Infiltration d'eau à travers terrasse	Honoraires hors taxes	2.516,62	Extension : Infiltration d'eau à travers terrasse	TVA sur Honoraires	478,15	Total:		2.994,77
Extension : Infiltration d'eau à travers terrasse	Honoraires hors taxes	2.516,62								
Extension : Infiltration d'eau à travers terrasse	TVA sur Honoraires	478,15								
Total:		2.994,77								

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 **2.994,77 DA, Deux Mille Neuf Cents Quatre vingt Quatorze DA et 77 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 01/02/2020

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

Fait à TIZI OUZOU, le 19/03/2020

Par :

Cachet et signature
" Lu et Approuvé "

Résumé

L'assurance est un élément très important, fait partie de notre vie quotidienne. Souscrire un contrat d'assurance est devenu un acte naturel chez la plupart des personnes pour se prémunir contre les risques financiers.

L'assurance multirisque habitation permet aux assurés d'être sécurisés financièrement, en cas de survenance de certains évènements pouvant affecter leur patrimoine

L'objet de notre travail est d'étudier et analysé les états consolidés de contrat multirisque habitation au sein d'une agence d'assurance, en effet, notre enquête a été menée au sein de l'agence 20593 M.Yesli. La recherche sur le terrain nous a permis de comprendre le concept d'assurance et d'étudier le contrat multirisque habitation. Autrement dit de voir l'importance de ce contrat au niveau de cette agence.

Mots clés : assurances, assurance multirisque habitation, assuré, assureur risque, prime, sinistre, garanties, indemnisation.

Abstract

Insurance is a very important element, is part of our daily life. Taking out an insurance policy has become a natural act for most people to guard against financial risks.

Multi-risk home insurance allows policyholders to be financially secure in the event of certain events occurring. May affect their heritage.

The purpose of our work is to study and analyze the consolidated statements of multi-risk home contract within an insurance agency, indeed, our survey was conducted within the agency 20593 M.Yesli. The field research allowed us to understand the concept of insurance and to study the multi-risk home contract. In other words, to see the importance of this contract at the level of this agency.

Keywords: insurance, multi-risk home insurance, insured, Insurer, risk, premium, claim, guarantees, compensation