



UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMÉRI DE TIZI-OUZOU



FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, DE GESTION ET DES SCIENCES
COMMERCIALES

DÉPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIÈRES ET COMPTABILITÉ

Mémoire de fin de cycle

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

Spécialité : Finance et Assurance

THÈME

Le contrat d'assurance multirisque habitation
Cas : la SAA direction régionale de TIZI-OUZOU

Réalisé par :

- HAMOUDI Tassadit
- HENDI Tinhinane

Encadré par :

M^r ACHIR Mohamed

Devant le jury composé de :

Président : Mr. OUALIKEN Selim, professeur, UMMTO.

Examineur: Mr.ABIDI Mohamed, MCB, UMMTO.

Rapporteur: Mr. ACHIR Mohamed, MCB, UMMTO.

Promotion 2020/2021

Remerciements

Avant tout propos, nous remercions le bon dieu de nous avoir

Prêté courage, force et patience pour mener à bien ce travail.

**Nous adressons tous nos sincères remerciements à toutes personnes ayant
contribués de près ou de loin à la réalisation de ce travail, et
particulièrement à vous Mr Achir Mohamed d'avoir accepté de nous
encadrées afin de mieux réaliser notre travail.**

**Nous tenons à remercier également Mr. BOULIFA de nous avoir accepté au
sein de la compagnie d'assurance SAA de Tizi - Ouzou pour faire notre
stage pratique. On voudrait remercier aussi l'ensemble des personnes de
l'agence 2001 de Tizi- Ouzou.**

**Nous remercions les membres du Jury qui ont accepté d'évaluer ce modeste
Travail.**

**Nous remercions également les membres de notre famille pour leurs
Incessants soutiens et plus particulièrement nos parents qui nous ont guidés
Sur le chemin des études.**

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à:

Mon père, pour son soutien et sa présence à tout moment et à toute

Situation.

Ma chère mère, qui par son affection spécial, pour tout ses sacrifices.

Mon cher frère Mohand et Ma chère sœur Kahina.

Ma chère grande mère Fatima et mon cher grand père Ismail

Mon oncle Fouad, sa femme

et ses enfants Amar et Aiyane

Mes tantes maternelles Karima et Fatma.

A mon binôme Tinhinane et toute sa famille

*A tous mes ami (e)s surtout de l'université et en dehors de
l'université en particuliers Koussaila.*

A toutes personnes qui m'a aidée à présenter ce modeste travail.

TASSADIT

Dédicaces

*Avec un énorme plaisir, un cœur ouvert et une immense joie que je
dédie ce mémoire de fin d'études,*

*A mes très chers parents « Mohamed et Samia » que nulle dédicace
ne puisse exprimer mes sincères sentiments, pour leur encouragement
continu et leurs aides. En témoignage de mon profond amour et
respects. Je vous remercie infiniment pour notre éducation, vos
sacrifices ainsi que votre soutien.*

*A mes adorables sœurs : Atham et Thanina, pour leurs
encouragements permanents et leurs soutien moral.*

A mon frère : Nassim et sa femme « Nassima ».

A mon binôme Tassadit et toute sa famille « Hamoudi »

A toute la famille « Hendi ».

*A mon l'enseignement supérieur ainsi que mon promoteur Mr.
ACHIR MOHAMMED et les membres de jury, chacun
en son nom.*

Tinhinane

LISTE DES ABRÉVIATIONS

2A : Algérienne des Assurances.

AGA : Agences Générales Agrées.

AGB: Arab Gulf Bank.

AGD: Agence Directe.

AGF : Assurance Générale de France.

AGLIC: Algerian Gulf Life Insurance Company.

AP : Assurance de Personne.

BADR : Banque d'Agriculture de Développement Rural.

BDL : Banque de Développement Local.

BDG : Bris de glace

BEA : Banque Extérieur d'Algérie.

CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance.

CAAT : Compagnie Algérienne d'Assurance Transport.

CAGEX : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Garantie des Exportations.

CASH : Compagnie d'Assurance Des Hydrocarbures.

CAT-NAT : Catastrophe naturelle

CCR : Compagnie Centrale de réassurance.

CR : Centrale des risques

CIAR : Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance.

CNA : Conseil National d'Assurance.

CNEP : Caisse National d'Épargne et de Prévoyance.

CNMA : Caisse Nationale de Mutualité Agricole.

CSA : Commission de Supervision d'Assurance.

DAG : Département administration générale

ECP : Emerging Capital Partner.

IARD : Incendie et Autre Risques Divers.

GAM : Général Assurance Méditerranéenne.

GRH : Gestion des Ressources Humaines.

MAATEC : Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Éducation Nationale et de la culture.

MF : Ministère des finances

MRH: Multirisque Habitation

RC: Responsabilité civile

SAA : Société Algérienne d'Assurance.

SAPS : Société d'Assurance, de Prévoyance et de Santé.

SGCI : Société de Garantie de Crédit Immobiliers.

SPA : Société Par Action.

STAR : Société Tunisienne d'assurance et de réassurance

TALA : Tamine life Alegria.

TAP : Taxe sur l'activité Professionnelle.

TPE : Toute Petite Entreprise.

TVA : Taxe sur la Valeur Ajouté.

UAR : Union Algérien des Sociétés d'Assurance et de Réassurance.

**LISTES DES TABLEAUX ET
FIGURES**

Liste des tableaux :

Tableau n °01 : les compagnies d'assurance en Algérie.....	17
Tableau n ° 02 : la segmentation des produits d'assurance	35
Tableau n ° 03 : la comparaison entre l'Agent Générale et le courtier.....	37
Tableau n °04 : les chiffres d'affaires par branches en millions de dinars (2013-2019)	41
Tableau n ° 05 : la densité de l'assurance en Algérie	43
Tableau n ° 06 : Évolution de la production du marché des assurances Dommages et des assurances de Personnes (2006-2014) en millions de DA	44
Tableau n °07 : Évolution du chiffre d'affaire des compagnies d'assurance (millions DA)	46
Tableau n ° 08 : production multirisque habitation (MRH) –risque immobilier (Habitation) 2015-2017	47
Tableau n ° 09 : les biens assurés en assurance multirisque habitation.....	55
Tableau n °10 : les obligations nées du contrat de location.....	68
Tableau n ° 11 : la production de l'agence 2001 en multirisque habitation (2015-2020)	108
Tableau n°12 : les sinistres déclarés et les sinistres réglés au niveau de l'agence 2001 en MRH (2015-2020).....	109

Liste des figures

Figure n °01 : Les éléments du contrat d'assurance.....	25
Figure n°02 : L'évolution du chiffre d'affaires par branches en millions de dinars 2013-2019	42
Figure n ° 03 : Évolution de la densité par habitant de 2012 à 2019	44
Figure n°04 : Évolution de la production des assurances de dommages et personnes de 2006- 2014.....	45
Figure n °05 : La production en MRH	48
Figure n° 06 : La nature de l'assuré en multirisque habitation	53
Figure n°07 : La structure organisationnelle de la SAA en générale.....	85
Figure n°08 : Organigramme régionale de la SAA.....	92
Figure n ° 09 : Organigramme de l'agence	93
Figure n° 10 : L'organigramme de l'agence SAA 2001	99
Figure n° 11 : Les sinistres déclarés et les sinistres réglés au niveau de l'agence 2001 en MRH.....	108

SOMMAIRE

Introduction générale.....	01
CHAPITRE I : Cadre conceptuel et techniques des assurances en Algérie ...	04
Section01 : Aperçu historique sur les assurances en Algérie	04
Section 02 : les bases techniques de l'assurance	22
Section 03 : Présentation du marché Algérien en chiffres.....	40
CHAPITRE II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation	52
Section 01 : Généralité sur l'assurance multirisque habitation	52
Section 02 : la souscription de l'assurance multirisque habitation	64
Section 03 : la gestion des sinistres de l'assurance multirisque habitation	71
CHAPITRE III : Etude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA	
.....	80
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil la SAA	80
Section 02 : la gestion des sinistres au niveau de l'agence 2001.....	103
Section 03 : Enquête et résultats.....	110
Conclusion générale	

Introduction générale

« Sans les assurances, il n'aurait pas de gratte-ciel,
car aucun ouvrier n'accepterait de travailler à une
pareille hauteur, en risquant de faire une chute
mortelle et de laisser sa famille dans la misère »

HENRY FORD

Depuis toujours , l'homme est vulnérable et exposé à des risques, soit liés à sa vie (maladies, décès, invalidités ...), soit liés à ses biens (accidents, vols, incendies...), donc les termes : assurances, risque, sinistre, sont évoqué tout le temps, partout et par tout le monde, et personne ne peut s'en passer.

L'assurance est l'activité qui consiste à protéger un individu , une association ou une entreprise des conséquences de la réalisation d'un risque dont les effets pourraient compromettre la poursuite de leurs activités , moyennant une cotisation (prime) .Elle a pour objectif de veiller sur l'assuré et le rendre ambitieux afin de mieux vivre et de réaliser ses projets. L'assurance a pour rôle fondamentale de conférer aux assurés la sécurité dont ils ont besoin. Elle leur apporte la confiance dans l'avenir.

L'assurance existait depuis l'antiquité, ses formes ont évoluées au fil du temps, selon les besoins de l'homme. Il était sous formes de charité d'abord, puis sous formes d'association pour arriver enfin à une forme indemnitaire.

L'activité des assurances fut introduite en Algérie par l'administration coloniale, auparavant, les algériens vivaient en communauté et c'était le principe de solidarité et d'entraide qui prédominant. Au lendemain de l'indépendance, l'assurance a connu une évolution importante sure les dix dernières années.

L'histoire de l'assurance représente un outil indispensable pour comprendre les mécanismes et les règles applicables aujourd'hui.

C'est en 1966 que l'Etat a institué le monopole de l'assurance et la logique de la spécialisation avec la promulgation de l'ordonnance 95/07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances. Les pouvoirs publics ont jugé utile, voire nécessaire, que toutes les entreprises, qu'elles soient publiques ou privées, à capitaux nationaux ou étrangers, soient habilitées à exercer une activité d'assurance en Algérie.

Il y a plusieurs types d'assurances, nous nous intéresserons durant ce travail à l'assurance multirisque habitation (MRH).

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

Le contrat d'assurance multirisque habitation (MRH) est un contrat multi-garanties qui permet de protéger le patrimoine familial (habitation et mobilier) lorsque l'on est responsable ou victime d'un sinistre. Il permet à l'assuré de protéger son logement et ses biens suite à des événements dus aux aléas de la vie, mais aussi couvrir sa responsabilité civile et celle de ses proches.

La question qui se pose et que nous pouvons considérer comme problématique de notre recherche :

Dans quelle mesure le développement de l'assurance multirisque habitation bénéficie-t-elle à la protection du patrimoine familial de l'assuré ?

De cette problématique, il est nécessaire de s'interroger sur les questions suivantes :

- Quelles est la situation du marché des assurances en Algérie ?
- Quelles sont les bases techniques d'assurances ?
- Quelles sont les biens garantis par ce contrat ?
- Quels risques ce contrat d'assurance couvre-t-il ?
- Quelles sont les exclusions et limites des garanties offertes ?
- Pourquoi ce type d'assurance n'est pas développé en Algérie ?

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances

L'assurance est une activité importante dans l'économie national et dans la vie sociale aussi, elle met une évidence : l'assurance n'existe que pour satisfaire des besoins.

L'assurance est une discipline qui s'est développée tout au long de l'histoire, depuis l'antiquité et a travers le moyen âge, les assurances maritimes sont apparues et c'est au XIX^{ème} siècle que le contrat d'assurance « moderne » a vu le jour suite au développement des activités économiques.

Elle est devenue aujourd'hui, plus qu'une nécessité, à travers son rôle primordiale dans la protection de personne et leurs patrimoines.

Le secteur des assurances en Algérie, a connu beaucoup de changements dans le temps et dans l'espace, l'Algérie n'a pas fait exception, elle a subi du colonialisme français, qui réserve les droits exclusives de l'assurance au détriment des indigènes algériens. Dès l'indépendance, le secteur des assurances a évolué dans un contexte de changement permanent.

Pour bien entamer notre étude, nous avons jugé utile de déviser le chapitre comme suit :

Ce chapitre fera l'objet : cadre conceptuel et empirique du marché des assurances en Algérie. Dans une première section, nous commençons à donner des repères historiques ayant marqués la naissance et l'évolution de l'assurance en général et en Algérie en particulier. Dans une seconde section, nous tâcherons d'apporter un éclaircissement sur le champ de l'étude par une présentation des fondements sur lequel se base l'assurance à savoir les aspects technique et juridique se rapportant au métier d'assurance. Et enfin, dans la troisième section, le marché algérien en chiffres.

Section 01 : Aperçu historique sur les assurances en Algérie

L'histoire de l'assurance revêt un intérêt certain pour comprendre le nombre de mécanismes et des règles applicables aujourd'hui deux périodes ont marqué l'évolution des assurances en Algérie, la période coloniale et la période après l'indépendance.¹

¹ SADI NAFAA. Le secteur des assurances en Algérie et sa contribution à l'économie Nationale. Université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaïa. Promotion 2017.p.4.

.1. Historique de l'assurance

L'assurance est une discipline qui s'est développée tout au long de l'histoire, depuis l'antiquité et à travers le moyen âge, et c'est au XIX^{ème} siècle, suite au développement des activités économiques que l'assurance moderne a vu le jour.

.1.1. A l'antiquité

Durant cette période aucune forme d'assurance n'existait, mais des institutions proches de l'assurance sont apparues tels que les caisses d'entraide que les tailleurs de pierre de l'ancienne Egypte avaient constitué dès 4500 avant Jésus-Christ pour se protéger contre certains dangers. la victime d'un accident bénéficiait de l'intervention d l'ensemble des autres tailleurs de pierres à travers cette caisse d'entraide.²

Ainsi, le code du roi de Babylone Hammourabi (1750 avant Jésus-Christ) avait codifié l'organisation des transports de marchandises par caravane ³en répartissant entre les transporteurs (désigné sous le nom de Darmatha) le cout des vols et des pillages

Les Darmatha, transporteurs à dos de chameau, payaient au roi une redevance élevée pour exercer leur profession qui consistait à transporter des marchandises appartenant à de riches propriétaires à travers la Chaldée.

Ces transporteurs subissaient les aléas et l'insécurité au long de leur parcours : ils étaient responsables de l'arrivée à bon port des marchandises qui leur étaient confiées et lorsque les marchandises n'arrivait pas à destination, les sanctions les plus rigoureuses étaient prévues. Elles allaient de la confiscation des biens du Darmatha à la peine de mort.⁴

.1.2. Au moyen âge

C'est au moyen âge que cette idée a évolué en Europe. les ouvriers, artisans, et les hanses ont commencés par ce regrouper et former des associations appelées « guildes », tous d'abord

² DOMINIQUE, Henri, ROCHET, Jean-Charles. Microéconomie de l'assurance .paris : édition ECONOMICA, 1991, p18.

³ COUIBAULT, François, ELIASHBERG, Constant, LATRASSE, Michelle. Les grands principes de l'assurance .6^e éd .paris. Edition L'Argus, 2003, p13-14

⁴ WESTBROOK, Raymond. Une histoire du droit ancien et du proche-orient. Volume1. Rome : Edition BRILL, 2003, p.361

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

sous formes de « confrérie » à des fins charitables, puis « d'associations économique », ainsi les marchands s'associèrent pour mieux affronter les risques du commerce et chacun devait verser une cotisation fixe, constituant ainsi de véritables mutualités dont le but de la réparation des dommages subis par les membres de ces associations en cas de perte.⁵

L'assurance maritime était la première forme de l'assurance et dans le bassin de la méditerranée (Gênes, Venise, Marseille et Barcelone) que ses règles ce sont développées. La première police d'assurance est apparue au 23 octobre 1347, souscrire pour le voyage de Santa Carla de Gênes à Majorque en Espagne et la première société maritime fut fondée dans la même ville en 1424.⁶

Au XVIII^{ème} siècle, il y avait deux formes d'assurances maritimes, incendies et vie, mais leurs progrès sont étroitement liés à la fois au développement de l'activité économique, et de l'évolution du droit. Un siècle plus tard, un accroissement important de l'assurance dans les pays occidentaux qui s'explique par le développement économique et social.⁷

.1.3. De la renaissance au XIX^{ème} siècle

Après l'apparition de l'assurance maritime, d'autres catégories d'assurance se sont développées, tel que l'assurance incendie, cette dernière est née suite à l'incendie de Londres en 1666, qui a causé d'important dégâts. Donc en 1667, Edward LLOYD qui est l'un des premiers à avoir développé le concept d'assurance en Angleterre, un an plus tard, Nicholas BARBON créa une organisation de l'assurance contre l'incendie « fire office » (le bureau du feu). Ainsi, fut fondée la première compagnie d'assurance anglaise en 1720. A Paris une autre compagnie a été créée en 1750, sous le nom : « la chambre générale des assurances ».⁸

Les premiers fondements de l'assurance sur la vie sont apparus en Italie du nord.

Ensuite, réapparaît sous le nom de tontine suite à son fondateur Lorenzo TONTI. Les tontines consistaient à regrouper des adhérents pour une durée (10 à 15 ans).

⁵ YEATMAN, Jérôme. Manuel international de l'assurance. 2^e éd. Paris : Edition ECONOMICA, 2005. p.05

⁶ TAFIANI, Massoud Boualem. Les assurances en Algérie. Alger : Edition OPU, 1987. p.11.

⁷ DOMINIQUE, HENRI, ROCHET, Jean-Charles, Op.cit, p.18.

⁸ TAFIANI, Messaoud Boualem, Op.cit, p.13.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

Ces adhérents versaient des cotisations qui étaient capitalisées. A l'issue de la période de placement (10à15ans) les valeurs étaient réalisées et les intérêts produits repartis entre les adhérents survivants pour devenir enfin ce qu'on appelle aujourd'hui l'assurance vie.⁹

En France, la révolution a ruiné ces premières tentatives d'implanter l'assurance moderne, mais, dès la restauration à partir du 1818, de nouvelles sociétés qui prospérant rapidement sont créées :¹⁰

- L'assurance grêle en 1855 ;
- L'assurance mortalité de bétail en 1855 ;
- Et l'assurance accident de travail en 1898.

Au cours du XIX^{ème} siècle, d'autres branches d'assurance furent progressivement exploitées : assurance contre les accidents, bris de glace, grêles, mortalités en bétail, des chevaux de course, vol, responsabilité civiles.¹¹

- L'assurance de responsabilité des architectes décret 14/12/1943 ;
- L'assurance de responsabilité des sportifs amateurs : ordonnance 18/08/1943 ;
- L'assurance de responsabilité du fait l'emploi de tous véhicules terrestre : loi de 27/02/1958 ;
- Et les assurances de responsabilité sont instituées du XX^{ème} siècle.¹²

• Evolution du secteur des assurances en Algérie

Pendant toute la période coloniale, l'assurance en Algérie s'est confondue avec l'évolution de l'assurance en France. Le marché algérien des assurances est passé par différentes étapes depuis l'indépendance afin de mieux présenter son évolution, il est convenable de la scinder en 02 période des importantes : la période coloniale, la période après l'indépendance.

.1.1. La période coloniale (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

⁹ YEATMAN, Jérôme. Manuel internationale de l'assurance. 2^e éd. Paris: Edition ECONOMICA, 2005.p.05.

¹⁰ Ibid, p.05.

¹¹ YEATMAN, Jérôme. Op.cit, p.06.

¹² Ibid., p.06.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

en France était applicable à leurs agences en Algérie. Le gouverneur général se contentait et donner son avis sur les agréments des agences principales et de publier un rapport annuel sur l'industrie des assurances en Algérie.

La première compagnie d'assurance française introduite en Algérie est la mutuelle incendie en 1861 spécialisé pour l'assurance en Algérie et dans les colonies.

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 qui rend obligatoire l'assurance de responsabilité civile pour les propriétaires et usagers de véhicule terrestre à moteur.

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.¹³

2.1.2 La période après l'indépendance

Juste après l'indépendance, les opérations d'assurance étaient pratiquées par 270 entreprises françaises dont 30% avaient leurs sièges à l'étranger. Le secteur était tellement dominé par la réglementaires français l'état algérien n'avait pas d'empire sur

➤ La nationalisation

Après l'indépendance, le secteur des assurances en Algérie a fonctionné avec la logique de la souveraineté nationale ; l'état algérien a soumis aux compagnies étrangères présentes sur le marché à la procédure d'agrément et à la cession obligatoire de 10% de la souscription à la CAAR (compagnie algérienne d'assurance et de réassurance) qui été créée a cet effet.

En 1964, avec le départ des compagnies étrangères, outre la CAAR, seule la SAA (qui était une société Algéro- Égyptienne) et la STAR (tunisienne) ont continué à exercer aux cotés des deux mutuelles d'assurance, l'une pour les risque agricoles CNMA et l'autre pour l'enseignement MAATEC.

¹³ SADI NAFAA. Op.cit.p.7.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

En 1966, l'Algérie institue le monopole de l'état sur les opérations d'assurance par le biais de l'ordonnance n°66-127 du 27 mai 1966 portant, notamment, la nationalisation de la CAAR spécialisée dans les risques transports et industriels, et la SAA pour les risques automobiles, assurances de personnes et risques simples.¹⁴

L'exploitation de toutes opérations d'assurance par le biais de deux ordonnances.

- **L'ordonnance N°66-127** : portant sur l'institution de monopole de l'état sur les opérations d'assurance.
- **L'ordonnance N°66-129** : portant la nationalisation de la société algérienne d'assurance (SAA), toutes les autres entreprises devaient être liquidées et devaient cesser, immédiatement, leurs engagements à l'exception de celle qui ont la forme de mutuelle (CCRMA, MAATEC)¹⁵

➤ **La spécialisation**

Le monopole de l'état sur le secteur des assurances a été doublé d'un monopole d'activité à travers la spécialisation des compagnies d'assurances en indiquant pour chacune d'elles les risques à couvrir :

- la CAAR, spécialisée dans les assurances des gros risques et de transport, cela a permis la création de la caisse d'assurance totale spécialisée dans l'assurance du transport terrestre, maritime et aérien.
- la SAA, spécialisée dans les risques simples et les risques de personne, à savoir : l'automobile, le vol, les bris de glace, les dégâts des eaux, les multirisques habitations, l'incendie et l'explosion.¹⁶

La compagnie centrale de réassurance est créée en 1975. L'obligation a été faite aux compagnies d'assurance d'effectuer l'intégralité de leurs cessions au profit de la CCR spécialisée dans la réassurance.

¹⁴ KARA Kahina, Analyse de la gestion du marché des assurances contre les effets de catastrophes naturelles cas de la wilaya de Tizi-Ouzou. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. 2017. p.29.

¹⁵ FELLAG Dyhia, l'assurance des biens immobiliers : illustration à travers l'exemple de la SAA, Agence 2020 d'Azeffoun, mémoire de master. Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. Option Finance et assurance, 2019, p.23.

¹⁶ ABDALLI Wahiba, la concurrence assurantielle entre les compagnies publiques et privées en Algérie Etude de cas (De la région de Bejaia). Mémoire de master. Université Abderrahmane mira Bejaia. Option Monnaie, Banque et Environnement International, 2012, .p.29.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

En 1982, la spécialisation a été accentuée par la création de la CAAT (compagnie algérienne d'assurance et de transport spécialisé dans les risques de transport, prenant une part du marché de la CAAR qui détenait le monopole en ce qui concerne les risques industriels.¹⁷

¹⁷ KARA Kahina, Op.cit .p.29.30.

2.1.3 : L'ouverture et la libéralisation du marché à partir du 1995 :

En 1989, la part des textes relatifs à l'autonomie des entreprises publiques entraîne la déspecialisation. A compter de cette date, les sociétés ont pu souscrire dans toutes les branches. C'est ainsi que les compagnies existantes (CAAR, SAA, CAAT) ont modifié leur statut en inscrivant dans leurs exercices toutes les opérations d'assurance et de réassurance, ce qui a entraîné l'émergence d'une réelle concurrence entre ces compagnies.

Mais, ce n'est qu'en 1995, avec l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995, que l'Algérie s'est dotée d'un cadre juridique des assurances.¹⁸

- **L'ordonnance n°95-du 25 janvier 1995**

Cette ordonnance est le texte de référence du droit algérien des assurances. Elle met fin au monopole de l'état en matière d'assurance et permet la création de la société privés algériennes. Ce texte rétro duits les intermédiaires d'assurance (agents généraux et courtiers), disparus avec l'institution du monopole de l'état sur l'activité d'assurance.¹⁹

Les principaux changements apportés par la loi sont :

- Toutes les sociétés publiques ou privées à capitaux nationaux ou étrangers sont habilitées à pratiquer les opérations d'assurance à conditions d'obtenir un agrément auprès du ministère des finances.
- La réhabilitation des intermédiaires d'assurance, cités ci –dessus, rémunérés à la commission permet aux compagnies de disposer d'un réseau libre constitué d'agents généraux qu'elles agréent elle –même et de courtiers d'assurance agréés par les pouvoirs publics.
- Et la réduction de la liste des assurances dont la souscription est obligatoire vise à instaurer l'un des fondements de l'économie de marché, à savoir, la liberté contractuelle.²⁰

- **La loi n°06-04 du février 2006**

Cette nouvelle loi modifié et complète l'ordonnance 95-07, répond aux besoins d'une orientation client par le fait qu'elle cadre institutionnellement l'exigence d'écoute que le secteur ses assurances se doit s'organiser. Autrement dit cette loi vise non seulement

¹⁸ DJEDDI Djamel : « Assurance Multirisque Habitation », Rapport de stage en vue de l'obtention du diplôme de licence en Science Économique, UMMTO, 2012/2013.p.12.

¹⁹ L'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995.

²⁰ KARA Kahina, Op.cit.p.30.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

l'amélioration de la prestation de service au profit des assurées mais aussi l'adaptation des offres d'assurances aux besoins des assurables.

En effet, cette loi permet aux clients d'obtenir un certain nombre d'avantage non négligeables en même temps qu'elle oblige la compagnie d'assurance à renforcer leur capacité financière et par la même la sécurité à l'égard de leurs clients. C'est pourquoi, elle prévoit par exemple :

- La prise en charge direct par les sociétés d'assurances des frais de réparation de la voiture accidentée de leurs clients, au lieu de continuer à les rembourser sur la base des factures qu'ils présentent.
- Le versement par la compagnie d'assurance, aux assurés, des indemnités majorées d'intérêt, calculés par journée de retard, en cas de non respect des délais prévus dans le contrat d'assurance.

Les principaux apports sont :

- Renforcement de l'activité en assurance de personne ;
- Généralisation de l'assurance du groupe ;
- Réforme du droit du bénéficiaire ;
- Création de la bancassurance ;
- Séparation des activités des compagnies (vie, non vie) ;
- Renforcement de la sécurité financière ;
- Création d'un fond de garanties des assurés ;
- Obligation de libération totale du capital pour agrément ;
- Et ouverture du marché aux succursales des sociétés d'assurance et/ou de réassurance étrangères.²¹

L'année 2008 a été marquée par le règlement définitif du contentieux algéro- français sur les assurances. Le contentieux remonte à l'année 1996, 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.

²¹ La loi n° 06-04 du 20 février 2006.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

L'accord du 7 mars 2008, entre les sociétés françaises AGA, Aviva, AXA, Groupama et MAA 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 1966.²²

L'année 2009 quant à elle, a 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 :

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

Les fonds d'établissement des sociétés à forme mutuelle est fixé :

- Six cent mille de dinars, pour les sociétés exerçant les opérations d'assurance de personne et de capitalisation.
- Un milliard de dinars, pour les sociétés exerçant les opérations d'assurance de dommages.²³

L'année 2010, 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 réassurance 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.²⁴

Enfin, le changement remarquable qui a touché le secteur des assurances en 2011, est la mise en application de la séparation entre les assurances de dommages et les assurances de personnes instituées par la loi 06-04 de 20-02-2006.²⁵

²² SADI NAFAA, Op.cit.p.10.

²³ Décret n° 09-375 DU 16 NOVEMBRE 2009.

²⁴ ²⁴ 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.

²⁵ La loi n° 06-04 du 20 février 2006 modifiant et complétant l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier relatives aux assurances.

3. les intervenants dans le marché Algérien des assurances.

Le cadre institutionnel du marché Algérien des assurances est composé de trois institutions autonomes : le conseil national des assurances (CNA), la Commission de supervision des assurances (CSA) et la Centrale des Risques (CR).

Tous ces intervenants sont sous la tutelle du ministère des Finances.²⁶

3.1. Le Ministère des Finances (MF) :

Les sociétés d'assurance et de réassurance ne peuvent exercer leur activité qu'après avoir obtenu l'agrément du ministère des Finances.

Le ministère veille à la protection des droits des assurés et des bénéficiaires des contrats d'assurance, à la solidité de l'assise financière des entreprises d'assurance et de réassurance ainsi qu'à leur capacité à honorer leurs engagements.²⁷

De ce fait, le ministère des Finances a un rôle de régulateur et a pour mission de protéger les droits des assurés et veiller à ce que les entreprises d'assurance et de réassurances honorent leurs engagements et respectent les réglementations en vigueur. Il intervient dans le contrôle des entreprises d'assurances et de réassurances et des professions liées au secteur, dans le suivi de l'activité du secteur et supervise toutes les questions d'ordre juridique et technique se rapportant aux opérations d'assurance et de réassurances, de la préparation des textes aux études touchant au développement et à l'organisation du secteur.²⁸

3.2. Les institutions autonomes :

3.2.1. Le Conseil National des Assurances (CNA) :

Le conseil National des Assurances (CNA), présidé par le ministre chargé de l'économie et des finances a été créé en 1989. C'est le cadre de concentration entre les diverses parties impliquées par l'activité assurance, à savoir :²⁹

- Les assureurs et intermédiaires d'assurance.
- Les assurés.

²⁶ SAADI NAFAA, Op. cit.p14.

²⁷ Ibid., p.14.

²⁸ ²⁸ CHAREF FATIHA, Evolution du marché des Assurances en Algérie cas : la Compagnie Algérienne Des Assurances. Université de Djilali BOUNAAMA Khemis Miliana, 2015.p24.

²⁹ TAFIANI, Massoud Boualem, Op.cit.p26.

- Les pouvoirs publics.
- Le personnel exerçant dans le secteur.

Le conseil est une force de réflexion et de proposition à même de préserver les intérêts des parties impliquées dans la concentration. Présidé par le Ministère des finances, il représente l'organe consultatif des pouvoirs publics sur tout ce qui se rapporte « a la situation, l'organisation et au développement de l'activité d'assurance et de réassurance ».³⁰

Il a aussi le pouvoir de prendre de décision pour désigner un administrateur provisoire (cas où la société met en péril les intérêts des assurés et intermédiaires).

Il a pou mission principales : l'agrément, la protection des intérêts de l'assuré et de la tarification.³¹

Trois commissions avaient été instituées au sein du CNA :

- La commission des entreprises d'assurances était consulté préalablement aux décisions d'agrément de ces entreprises ;
- La commission de la réglementation émettait un avis exclusivement sur les projets de décrets dont était saisi le CNA ;
- La commission consultative de l'assurance était chargée d'étudier les problèmes liés aux relations entre les entreprises d'assurances et leur clientèle et de proposer, par des avis ou des recommandations.³²

3.2.2. La commission de supervision des assurances (CSA) :

La commission agit en qualité d'administration de contrôle au moyen de la structure chargé des assurances au ministère des Finances, et cela par le biais des inspecteurs d'assurance.

Le contrôle de l'Etat sur l'activité d'assurance et de réassurance est exercé par la commission de supervision des assurances (CSA). Elle a pour objet de :

- Protéger les intérêts des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance, en veillant à la régularité des opérations d'assurances ainsi qu'à la solvabilité des sociétés d'assurance ;

³⁰ SADI NAFFA, Op.cit.15.

³¹ SAOU Zahra, le comportement du consommateur vis-à-vis des assurances (Cas de la Wilaya de Bejaia), Université Abderrahmane MIRA de Bejaia, 2012.p23.

³² ABDALLI Wahiba, Op., cit.p.34.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

- Promouvoir et développer le marché national des assurances en vue de son intégration dans l'activité économique et social.

Ses décisions sont prises à la majorité des voix des membres présentés, la voix du président étant prépondérante en cas de partage égal des voix.³³

3.2.3. La centrale des risques (CR) :

La centrale est rattachée à la structure chargée des assurances au ministère des Finances. Elle a pour mission la collecte et la centralisation des informations afférentes aux contrats d'assurance-dommages souscrits auprès des sociétés d'assurance et les succursales d'assurance étrangères agréées.³⁴

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

La Centrale les informe de tout cas de pluralité d'assurances de même nature pour un même risque.³⁵

4. Les compagnies d'assurances :

La loi N° 06-04 de 2006 modifiée en 2011 (application de la filialisation) permet la création de nouvelles sociétés et de distinguer l'assurance de dommage et l'assurance de personne.

En 2012, le marché est composé de 23 compagnies d'assurance (dommages, personnes et les mutuelles) et de la réassurance, cités dans le tableau n°1 suivant :

Les compagnies d'assurance en Algérie :³⁶

³³ CHAREF FATIHA, Op., cit.p24.25.

³⁴ SADI Nafaa, Op.cit., p.15.

³⁵ CHEA Anouar, Etude prévisionnelle du chiffre d'affaires de la branche automobile du secteur des assurances en Algérie (2006à2016).Université Abderrahmane mira de Bejaia, en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Economiques, 2016.p.18

³⁶ Revue de CNA.N°1.Edition 2012 ; page6.

Tableau n°01 : les compagnies d'assurance en Algérie

Secteur public	Secteur privé
Quatre sociétés publiques d'assurance de dommage : CAAR, CAAT, SAA, CASH	Sept sociétés privées d'assurance de dommages : CIAR, 2A ,TRUST, SALAMA, ALLIANCE, AXA, GAM
Trois sociétés d'assurance de personnes : CAARAMA, SAPS, TALA	Quatre sociétés d'assurance de personnes : CARDIF EL DJAZAIR, MACIR VIE, AXA ALGERIE VIE, LE MUTUALISTE
Deux sociétés publiques spécialisées : CAGEX, SGCI	Deux sociétés à forme mutuelle : CNMA, MAATEC
Une société publique de réassurance : CCR	

Source : Elaborer par nous -mêmes d'après la revue de CNA N°1,2012

4.1. Les quartes sociétés publiques d'assurance de dommages

❖ La compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurances (CAAR)

La CAAR est la doyenne des compagnies d'assurances en Algérie .en effet elle a été créée au lendemain de l'indépendance en 1963 en tant que Caisse d'Assurance et de Réassurance.

La CAAR spécialisées principalement dans la gestion des risques industriels.³⁷

❖ La compagnie Algérienne des assurances Transport (CAAT)

Créée en avril 1985, spécialisée dans les assurances transports. Elle a commencé à exercer ses activités dès le mois de janvier 1986, elle a été agréée pour pratiquer une activité monobranche à savoir les assurances transports maritimes, aériens et terrestres.

En 2003, elle a pris la deuxième position sur le marché des assurances avec un chiffre d'affaire de plus de 6 milliards de dinars.³⁸

❖ La société Algérienne des assurances (SAA)

³⁷ www.CAAR.dz consulté le 04/02/2021.

³⁸ www.CAAT.dz consulté le 04/02/2021

La SAA est une entreprise publique économique dont le seul actionnaire est l'Etat son capital social est de 16 milliards de dinars (classée au premier rang des assurances en Algérie, elle détient 27% de part du marché en 2012).³⁹

❖ La compagnie d'Assurance des Hydrocarbures (CASH)

Est une société à capitaux publics, créée en 1999 et elle est une filiale de la SONATRACH (64%), NAFTAL (18 %), la CCR (06%).son portefeuille est constitué des risques hydrocarbures et des grands risques industriels, avec un capital social est de 7,8 milliards de dinars.⁴⁰

4.2. Les trois sociétés d'assurance de personne

❖ CAARAMA assurance

Filiale de la CAAR, elle a été créée le 17 avril 2011 avec un capital social d'1 milliards de dinars.⁴¹

❖ Société d'assurance, de prévoyance et de santé (SAPS)

C'est la première compagnie d'assurance en Algérie, créée le 10 mars 2011 en partenariat avec le groupe français MACIF, la SAA, et la BADR. Elle est dotée d'un capital social de 2 milliards de dinars algériens.⁴²

❖ TALA assurance

TALA TAAMINE LIFE Algérie filiale de la CAAT, elle a été créée le 17 avril 2011, dotée d'un capital social d'1 milliards de dinars.⁴³

4.3. Les sociétés publiques spécialisées

❖ La compagnie Algérienne d'Assurance et de Garantie des Exportations (CAGEX)

³⁹ www.saa.dz consulté le 04/02/2021.

⁴⁰ SAOU Zahra, Op.cit.p.29

⁴¹ Ibid.p25.

⁴² SAOU Zahra, Op.cit.p25.

⁴³ Ibid, p.26.

Elle a été créée, le 10 janvier 1996, spécialisée dans l'assurance des crédits à l'exportation. Le capital social de CAGEX est de 450 millions de dinars.⁴⁴

❖ **La société de Garantie du Crédit Immobilier (SGCI)**

Est spécialisée pour sa part dans l'assurance de crédits à l'immobilier. La SGCI garantit les banques et établissements financiers prêteurs contre le risque d'insolvabilité des acquéreurs bénéficiaires de crédits immobiliers par l'achat la construction et l'aménagement de biens immobiliers à usage d'habitation.⁴⁵

4.4. Les sociétés privées d'assurance de dommages

❖ **La compagnie International d'Assurance et de Réassurance (CIAR)**

La CIAR est la première société privée en Algérie avec un chiffre d'affaires 3665653 milliers de DA en 2012. elle a pour mission d'offrir des produits d'assurances de personnes (assurances vie, groupe, voyage et autres).⁴⁶

❖ **2A L'Algérienne des Assurances**

Elle appartient au groupe Algérien Rahim, créée en 1998 pour pratiquer toute opération d'assurances et de réassurances.⁴⁷

❖ **La TRUST Algérien Assurances et Réassurances**

Est une société par actions créée en 1997 dans le cadre de l'Ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995.

Ses actionnaires sont TRUST Real Bahreïn (95%) et Qatar Général Insurance (5%).

❖ **SALAMA ASSURANCE**

Elle est filiale du groupe Salama Islamic Arab Insurance Company de Dubaï, spécialisée dans les produits « Takaful ».

❖ **Alliance Assurances**

⁴⁴ CHAREF FATIHA, Op.cit.p27.

⁴⁵ SAOU Zahra, Op.cit.p26.

⁴⁶ Ibid., p27.

⁴⁷ www.2A.dz consulté le 06/02/2021

Elle appartient au groupe Algérien Khelifati, Alliance Assurances a réalisé un chiffre d'affaires de 4.56 milliards de dinars en 2016, où elle détient 3.82% de part du marché.⁴⁸

❖ AXA ASSURANCE DE DOMMAGES

Est un groupe international français spécialisé dans l'assurance depuis sa création et dans la gestion d'actif depuis 1994.

AXA Algérie qui a ouvert sa première agence en décembre 2011, elle est spécialisée dans l'assurance de dommage comme son nom l'indique.⁴⁹

❖ La Générale Assurance Méditerranéenne (GAM)

Elle est la propriété depuis 2007, d'un groupe financiers Africains les plus puissants, le fonds d'investissement ECP (Emerging Capital Partner).elle pratique toutes les opérations d'assurances.⁵⁰

4.5. Les sociétés privées d'assurance de personnes

❖ CARDIF EL DJAZAIR

Filiale de BNP Paribas, elle a été créée le 13 septembre 2007, et c'est une société de droit algérien. Elle a pour objectif de promouvoir l'activité liée à l'assurance de prévoyance.

❖ Macir-Vie

C'est la première dans le secteur privé, la société Macir -Vie, est une filiale de la (CIAR), qui a obtenu son agrément par arrêté n° 67 du 11 aout 2011 du ministère des Finances pour la distribution des produits d'assurances de personnes.⁵¹

❖ Le mutualiste

Nouvelle société à forme mutuelle, spécialisé dans les assurances de personnes, filiale de la Caisse National de Mutualité Agricole(CNMA). Il se présente ainsi comme septième société spécialisé dans le segment des assurances de personnes du marché national, avec un capital social : 600.000.000 DA.⁵²

⁴⁸ ABDALLI Wahiba, Op.cit.p39.

⁴⁹ CHAREF FATIHA, Op.cit.p26.

⁵⁰ www.gam.com consulté le 06/02/2021

⁵¹ SAOU Zahra, Op.cit.p28.

⁵² Rapport du CNA, Assural 2013 : le portail de l'assurance en Algérie.

4.6. Deux sociétés à forme mutuelle

❖ La caisse Nationale de Mutualité Agricole (CNMA)

Elle offre essentiellement à l'exploitation agricole un éventail de garantie contre les différents événements climatiques, certaine maladie animale et divers risques encourus par l'exploitation. La CNMA a réalisé un chiffre d'affaire de 5,74 milliards de dinars en 2010.

❖ La Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs et l'Education Nationale et de la Culture (MAATEC)

Les souscripteurs sont généralement des employés du secteur de l'enseignement et de la culture spécialisé dans l'assurance automobile et d'habitation.

La mutuelle a été nationalisée en 1964, elle s'implante sur le marché depuis cinquante ans.

4.7. Les compagnies de Réassurance

Il n'existe qu'une seule compagnie dédiée exclusivement à la réassurance : la Compagnie Centrale de Réassurance (CCR), elle a été créée le 01 octobre 1973 et elle propose la réassurance dans les branches marine, non marine et transport.

Son capital social est de 13 milliards de dinars et son chiffre d'affaires s'élève à 13 milliards de dinars aussi.⁵³

⁵³ CHTITI Mohand, Analyse du marché des assurances privées en Algérie et la perspective de son développement .cas : la 2A DE Tizi-Ouzou. UMMTO, 2015.p46.47.

Section 02 : Les bases techniques de l'assurance.

Cette partie sera consacré à expliquer les concepts de bases et technique d'assurance et tous les éléments fondamentaux des activités d'assurance.

Dans cette section nous intéressons à la notion de l'assurance, les intervenants et les éléments d'une opération d'assurance, classification des assurances, et enfin les intermédiaires d'assurance.

1. Définition de l'assurance :

La notion de l'assurance peut-être définit selon les auteurs suivants :

Adam SMITH évoque les concepts d'assurance et indique que la prime d'assurance doit être suffisante pour compenser les pertes communes, pour payer les dépenses de gestion, et permettre de dégager un profit tel qu'il devrait être tiré d'un capital équivalent employé dans n'importe quel commerce.⁵⁴

Joseph HEMARD définit l'assurance comme suit : « l'assurance est une opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait promettre, moyennant une rémunération, la prime, pour lui ou pour un tiers, en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une partie, l'assureur, qui prenant en charge un ensemble de risque, le compense conformément aux lois de la statistique.⁵⁵

Karl Henrik BORCH rapporte que l'assurance sert à déterminer la relation entre deux éléments : la prime(P) payée par l'assuré quand le contrat est conclu, et la fonction $F(x)$, appelée distribution de la probabilité d'une variable aléatoire x qui est la compensation que l'assuré reçoit quand des événements spécifiques surviennent au moment où le contrat est en force.⁵⁶

⁵⁴ YETMAN, Jérôme .manuel international de l'assurance. Paris : Edition ECONOMICA, 1998.p.06.

⁵⁵ Ibid., p.01.

⁵⁶ BORCH, Karl Henrik. Economie des assurances. Hollande du nord : Editeurs AASE Knut Kristian et SANDEMO Agnar, 1990.p.26.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

Le législateur Algérien a donné une définition complète, claire et précise sur l'assurance et cela par l'article 619 du code civile : « l'assurance est un contrat par lequel l'assureur s'oblige moyennant des primes ou autres versement pécuniaires, à fournir à l'assuré ou au tiers bénéficiaires au profit duquel l'assurance est souscrite, une somme d'argent une rente ou autre prestation pécuniaire, en cas de réalisation du risque prévu du contrat d'assurance ». ⁵⁷

2. Les intervenants dans une opération d'assurance :

En pratique, un contrat d'assurance peut mettre présence plusieurs acteurs : l'assuré, l'assureur, le souscripteur, le bénéficiaire.

2.1. L'assuré

L'assuré est une personne physique ou morale dont le patrimoine ou la personne est exposée au risque, il se confond très souvent avec le souscripteur, redevable des primes, mais il peut distinct. Il s'agit précisément, soit de celui qui est le propriétaire des biens assurés dans une assurance de biens, soit de celui dont la responsabilité est assurée dans une assurance de responsabilité, soit enfin de la personne dont le sort future engendre le risque. ⁵⁸

2.2. L'assureur

L'assureur est la partie qui prend l'engagement d'indemniser le bénéficiaire du contrat d'assurance en cas de sinistre ; l'assureur est l'organisme qui, dans un contrat d'assurance, s'engage à payer l'indemnité prévue à l'assuré en cas de réalisation garantie.

« L'assureur est la personne qui engage, par un contrat d'assurance, à indemniser un assuré en cas de survenance de risque ».

2.3. Le souscripteur

C'est le preneur qui signe la police et s'engage envers l'assureur, il a pour obligation essentiel de payer les primes. ⁵⁹

Il s'agit de personne moral ou physique ayant la capacité de souscrire un contrat d'assurance (majeurs sans protection ou mineur émancipé). Sur le souscripteur repose l'obligation de

⁵⁷ MABROUK, Hocine. Code Algérien des assurances .Alger : Edition HOUMA, 2006, p.09.

⁵⁸ MARQUET, Régine. Techniques d'assurance.2^e éd .Paris : Edition FOUCHER, 2005, p.14.

⁵⁹ COUILBAULT, François, ELIASHBERG Contant, LATRASSE Michel.les grands principes de l'assurance. 6^e Edition. Paris. LARGUS.2003.Op.cit.p.329.

déclarer la conformité du risque et le règlement de la cotisation. Il peut agir pour le compte de ce qu'il appartiendra.⁶⁰

2.4. Le bénéficiaire (tiers)

C'est toute personne étrangère au contrat d'assurance, et qui va bénéficier d'une indemnisation, exemple d'une assurance décès, des victimes d'une assurance de responsabilité, d'assurance est souscrit et qui s'engage à fournir des prestations prévues en cas de réalisation du risque.⁶¹

3. Les éléments d'une opération d'assurance :

Il est indispensable de bien comprendre le sens des termes propres à l'industrie des assurances.

Et pour cela on a les éléments d'une opération d'assurance comme suit :

3.1. Contrat ou police d'assurance

Un contrat d'assurance est un « contrat par lequel une partie le souscripteur se fait promettre pour son compte ou celui d'un tiers par une autre partie l'assureur une prestation généralement pécuniaire en cas de réalisation d'un risque, moyennant le paiement d'une prime ou cotisation ». ⁶²

Le contrat dont la matérialisation est une police d'assurance comprend des conditions générales non personnalisées et des conditions particulières qui précisent notamment la durée de garantie, les caractéristiques du risque assuré, le montant des versements à faire par le souscripteur et le mode de détermination des prestations de l'assureur.⁶³

⁶⁰ REGINE Marquet. Technique d'assurance. 2^e édition. Paris. Edition FOUCHER. 20015. P.14.

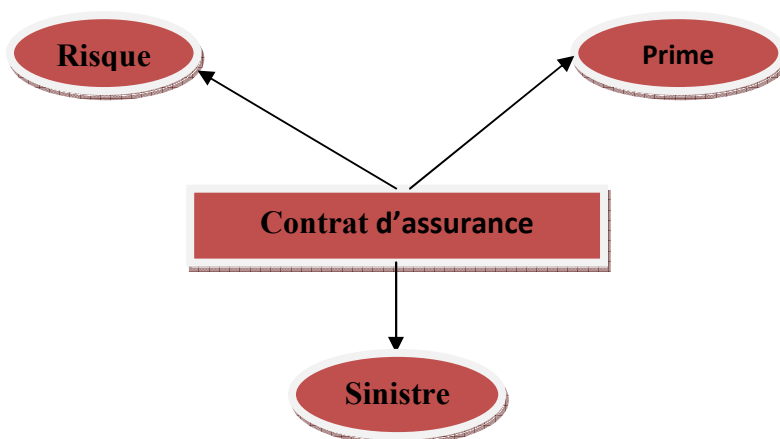
⁶¹ SAADI Nafaa, Op.cit.p.18.

⁶² COUILBAULT F, ELIASHBERG C, LATRASSE M, les grands principes de l'assurance, édition L'ARGUS, 5^{ème} édition, 2002, p82.

⁶³ F. Ewald, J-H. Lorenzi « Encyclopédie d'assurance » éd ECONOMICA ,1997 .P.432.

Figure 01 : Les éléments du contrat d'assurance

Les éléments du contrat d'assurance sont présentés dans la Figure suivantes :



Source : MARTIN, André. « Les techniques d'assurances », 2^e. Paris : Edition DUNOD, 2010, p.29.

3.2. Le risque

Est un évènement qui peut survenir dans la future de manière aléatoire. Il constitue une cause d'insécurité en raison des conséquences qu'il peut entraîner s'il se réalise.

L'incertitude ou le caractère imprévisible du risque peut porter sur :

- La probabilité de la réalisation de l'évènement.
- La date de survenance de l'évènement.
- L'ampleur de ses conséquences.

Le risque est pris en charge par plusieurs compagnies= Coassurance.

Garantie l'assurance d'une autre assurance= Réassurance.⁶⁴

⁶⁴ Bases techniques de l'assurance en Format PDF.

3.3. Le sinistre

Est la réalisation d'un risque entrant dans l'objet d'un contrat d'assurance en cours de validité « contrat valablement formé et n'ayant fait l'objet d'aucune mesure suspensive pour non paiement de prime par exemple ». En référence à ce contrat, l'assureur vérifiera que le sinistre correspond bien au risque défini et que les conditions de son avènement n'ont pas fait l'objet de clause d'exclusion.

L'intervention de l'assureur suppose que :

- L'assuré ait « déclaré le risque » dans les délais et selon les modalités prévues au contrat ;
- L'évaluation du sinistre puisse se faire, au besoin, par l'intermédiaire d'une expertise ;
- L'offre de règlement soit présentée par l'assureur puis acceptée par l'assuré.⁶⁵

3.4. La prime ou cotisation

Est la contribution que verse l'assuré à l'assureur en échange de la garantie qui lui est accordée. Elle est payable au départ de l'opération d'assurance ou de l'année d'assurance.

La prime est calculée en fonction de :

- **L'intensité du risque :** plus le risque assuré ne représentera une masse financière importante, plus la prime ou cotisation sera majorée.
- **La fréquence du risque :** plus le risque se répète dans le temps et appelle l'intervention de l'assureur, plus la prime ou cotisation sera également majorée.⁶⁶

La contribution du souscripteur est généralement déterminée à forfait ; il s'agit alors d'une prime ou cotisation fixe qui ne peut, en principe être modifiée en cours de validité du contrat sans le consentement du souscripteur.

Les primes ou cotisations doivent être suffisantes pour :

- Indemniser les sinistres survenus dans l'année ;
- Couvrir les frais (d'acquisition, de gestion, d'encaissement) exposés par l'assureur.

⁶⁵ CHAREF Fatiha.Op.cit.p9.

⁶⁶ André. Martin : « les techniques d'assurances », éd DUNOD, 2010, p.30.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

La prime d'assurance, telle que la paie le souscripteur d'un contrat, se compose de trois éléments forts différents :

- a) **La prime pure** : Est la prime permettant à l'assureur de régler les sinistres frappant la mutualité des assurés. Elle est appelée également prime de risque ou encore prime d'équilibre (ou même prime technique)

$$\text{Prime pure} = \text{fréquence} * \text{cout moyen}$$

- b) **La prime nette** : c'est la quote part des frais de gestions que l'assureur impute à chaque contrat pour couvrir les dépenses inhérentes à son activité : les frais généraux de l'entreprise, et les commissions versées aux intermédiaires. La prime pure majorée du chargement commercial prend le nom de prime nette ou prime commerciale.

$$\text{Prime nette} = \text{Prime Pure} + \text{Changements}$$

- c) **Le chargement fiscal (total)** : Le contrat d'assurance fait l'objet d'une double fiscalité qui comprend d'une part, des taxes spécifiques et propres à chacun des risques garantis (qui permettent notamment d'alimenter des fonds de garantie) et d'autre part, de la taxe sur la valeur ajoutée. L'Etat prélève sur ce dernier une taxe annuelle unique, calculée sur la prime nette dont le taux varie selon la branche concernée et correspond au montant effectivement payé par l'assuré.⁶⁷

$$\text{Prime totale} = \text{Cotisation} + \text{Frais accessoires} + \text{Taxes}$$

3.5. L'indemnisation :

En cas de réalisation d'un risque assuré, l'assureur doit réparer le préjudice en versant une somme d'argent, mais il ne fera que dans la limite de la garantie accordée à l'assuré. Cette somme d'argent est destinée :

- Soit au souscripteur et assuré, par exemple en assurance incendie.
- Soit au bénéficiaire, par exemple en assurance décès.

⁶⁷ Idem, p.30.31.

- Soit à un autrui, par exemple en cas de responsabilité.⁶⁸

L'indemnité peut être fixée à l'avance, c'est-à-dire lors de la conclusion du contrat tel que l'assurance vie et l'assurance décès.

Dans les assurances de responsabilité, si la garantie accordée à l'assuré est illimitée, l'assureur indemnise la victime jusqu'à concurrence du préjudice réellement subi dans le cas où la garantie accordée à l'assuré est limitée, l'indemnisation ne peut dépasser une certaine somme parfois inférieure au préjudice subi, elle répond à 02 principes :

- ❖ **Principe indemnitaire** : il consiste à déterminer l'indemnisation par rapport à l'importance des dégâts occasionnés selon le principe l'assurance ne peut être un moyen d'enrichissement ou d'accroissement du patrimoine de l'assuré.
- ❖ **Principe forfaitaire** : Il stipule que la valeur de l'indemnisation est fixée dans le contrat avant la réalisation du sinistre.⁶⁹

3.6. La compensation au sein de la mutualité :

C'est l'ensemble des personnes qui cotisent pour un même risque, elle consiste à ce que la majorité des assurés échappant au risque payant pour les personnes sinistrées. Ou bien, chaque souscripteur verse sa cotisation sans avoir si c'est lui ou un autre qui en bénéficier, mais conscient du fait que c'est grâce à ses versements et à ceux des autres souscripteurs que l'assureur pourra indemniser ceux qui ont été sinistrés.⁷⁰

3.7. Les statistiques :

L'assureur doit réunir des statistiques portant sur le plus grand nombre possible de risques. Il doit connaître évidemment, les résultats de sa propre clientèle. Ces statistiques sont établies généralement :

- Par branche d'assurance (Incendie, Automobile, transport...)
- Par type de garantie (en automobile, on isole les données des garanties responsabilité civile.
- Dommage au véhicule avec ou sans franchise, vol, incendie,...)
- Par groupe d'assuré : Age, sexe, activité professionnelle, état marital, ...

⁶⁸ F. Ewald, J-H. Lorenzi. Op.cit.p.9.

⁶⁹ COUILBAUT, François, ELIASHBERG Contant. Op.cit.p.59.

⁷⁰ Idem. P.60.

- Par caractéristiques physiques des biens à assurer : type de construction, mode d'occupation des locaux, type de marchandises entreposées ou transportée, moyen de protection, etc.

Les statistiques ; Sont représentées par la loi des grands nombres et les données statistiques passées de l'assurance.

- La loi grands nombres représentent le fondement de la mutualisation des risques.
- Les statistiques du passe, c'est-à-dire l'historique des sinistres antérieurs contenant des données relatives aux fréquences et aux couts moyens des sinistres.⁷¹

3.7.1 La loi des grands nombres :

Cette loi a été énoncée par le mathématicien suisse Jacques Bernouli au XVIIIe siècle, la loi des grands nombres stipule que : « plus est grand le nombre d'expériences effectués, plus les résultats de ces expériences se rapprochent de la probabilité théorique de survenance d'un événement.⁷²

La loi des grands nombres est indispensable en assurance : elle permet aux assureurs de connaître la probabilité de survenance d'un sinistre (la fréquence) qui est déterminée à partir de ces statistiques lorsque les assureurs réunissent un grand nombre de statistiques portant sur un grand nombre de risques.

Comme ces statistiques permettent d'indiquer combien de risques survenus dans le passé, elles permettent également, non seulement de déterminer la fréquence du risque mais aussi le cout d'un sinistre.⁷³

3.7.2 Les données statistiques de l'assurance :

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

- La fréquence de réalisation du risque : la probabilité de survenance du risque (nombre de sinistres par rapport aux risques assurés).

⁷¹ Bases techniques de l'assurance. Format PDF.

⁷² LAMBERTY-FAIVRE Y. (2001): " Droit des assurances", 11^{ème} édition DALLOZ, PARIS. p.45.

⁷³SADI NAFAA. Op.cit.p.20

- Le cout moyen du sinistre (le montant des dommages sur le nombre de sinistre survenus). Le calcul de la fréquence et du cout moyen du sinistre permettront à l'assureur d'évaluer ce qu'il aura à payer et par conséquent ce que devront payer les assurés en terme de prime.⁷⁴

4. Les mécanismes de l'assurance

C'est les procédures suivies par les compagnies d'assurances afin de garantir leur équilibre financier et pouvoir honorer leurs engagements dont elles s'appuient sur la compensation des risques, ou ces derniers doivent réunir plusieurs conditions.

4.1. Technique de compensation des risques :

4.1.1 La sélection des risques :

Il y'a qu'il va rejeter et d'autre vont accepter par la compagnie d'assurance, peut-être la sélection effectuée selon la fréquence ou le cout de risque.

4.1.2 L'homogénéité des risques_:

C'est de rassembler tous les risques dans la même catégorie par leurs objets, par secteur d'activité.

4.1.3 La dispersion des risques :

Il consiste à accepter les risques qui ne se réalise pas au même temps (la diversification dans l'assurance des personnes pour que l'assurance ne soit pas dans l'incapacité de remboursement en cas d'un incendie qui touche les assurés c'est-à-dire pour la compensation en cas de risque).

4.1.4 La division des risques :

La distinction entre un grand risque et un petit risque, prendre une multitude de petit risque et un nombre limité des grands risques qui permet de faire une compensation entre les petits et les grands risques c'est-à-dire pour éviter une sinistralité importante qui ne pourrait être compensé par les primes, il ne faut pas qu'un seul sinistre puisse menacer la mutualité.⁷⁵

⁷⁴ Bases techniques de l'assurance, format PDF.

⁷⁵ LOUBERGE.H., « Economie et finance de l'assurance et de la réassurance, Edition DALLOZ. p.30.

4.2 Les techniques de division de risque :

Tous les assureurs ont recours à deux techniques de division : la réassurance et la coassurance et par l'inversion du cycle de production. Ces techniques sont indisponibles et peuvent être mises au même temps.

4.2.1 La Réassurance :

Est une technique qui permet à l'assureur direct de se décharger d'une partie du risque qu'il a souscrit auprès d'une autre partie appelée « Réassureur » moyennant le paiement d'un prix « Prime de Réassurance »

Nous trouvons dans cette définition quelques éléments typiques de la Réassurance :

- C'est une assurance au second degré ;
- Le Réassureur suit le sort de l'assureur ;
- L'assuré ignore tout de l'opération dont il n'est pas parti ;
- La Réassurance permet de stabiliser le résultat de l'assureur.

Il y'a deux (02) types de réassurance :

- ❖ **La Réassurance proportionnelle** : Si la compagnie d'assurance a reçu un montant de primes et qu'elle veut se réassurer à un taux qui s'appelle le taux de cession (entre 0% et 100%) du montant, la compagnie d'assurance paie le taux à la compagnie de réassurance, si le risque se réalise il aura un remboursement du taux de cession par la compagnie de réassurance.
- ❖ **La Réassurance non proportionnelle** : cette technique vient par rapport à la nature du risque, si le risque se réalise mais il n'a pas dépassé le seuil fixé par la compagnie de la réassurance négocié dans le contrat, mais si le risque dépasse le seuil fixé, l'assurance peut rembourser sinon elle peut ne pas rembourser.

4.2.2 La coassurance :

Consiste en un partage proportionnel d'un même risque entre plusieurs assureurs. Chacun accepte un certain pourcentage du risque, reçoit en échange de ce même pourcentage de la prime et, en cas de sinistre, sera tenu au paiement de la même proportion des prestations dues. Le pourcentage accepté par chaque assureur est fonction des capacités financières de chacun.

Chaque Co-assureur n'est tenu qu'à concurrence du pourcentage appelé quote-part qu'il a accepté.

La société apéritrice est le Co-assureur chargé de représenter tous les autres dans les relations avec le client.⁷⁶

4.2.3 L'inversion du cycle de production :

Dans toute activité économique, le prix de vente d'un bien est déterminé à partir de son prix de revient. En assurance, au contraire, l'assureur vend un produit dont il ne connaît pas le prix de revient puisqu'il ne peut déterminer à l'avance l'existence et le montant de Sinistre à venir. La cotisation doit néanmoins être perçue d'avance et non à Terme échu, parce que l'assureur doit percevoir le prix du risque dès que l'assuré s'y trouve exposé, le sinistre n'étant que sa réalisation. Cela constitue un inconvénient pour les assureurs contraints de ce fait de constituer des provisions pour qu'ils soient en mesure de faire face à leurs engagements.⁷⁷

5. Classification des assurances

On peut classer les assurances de diverses façons, elles se distinguent selon leurs aspects juridiques (assurance dommage, personne) technique (capitalisation, répartition).⁷⁸

5.1 Classification juridique :

Selon la classification juridique des assurances, on distingue les assurances de dommages et les assurances de personne :

5.1.1. Assurances dommages :

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

Elle a pour but de prémunir l'assuré contre toute atteinte à son patrimoine et a la réparation des conséquences causés par la réalisation du risque assuré . On distingue deux types d'assurance dommage à savoir :⁷⁹

⁷⁶ SAADI Nafaa.Op.cit.p22.

⁷⁷ TOSETTLA, BEHAR.T (2002) Assurance : Comptabilité, Réglementation, Actuariat, ECONOMICA, Paris. P.25.

⁷⁸ Mirelle berbari et autres « le marché publics d'assurance », édition. L'ARGUS. Mars 2000.p.27.

➤ **Les assurances de choses (ou de biens) :**

Dans les assurances de choses ou assurance de dommages aux biens de l'assuré, l'assureur s'engage à indemniser l'assuré des dommages subis par ses biens. Dans ses assurances, l'assuré, le souscripteur et le bénéficiaire ne forment généralement qu'une seule et même personne. Les garanties sont Limitées aux dommages matériels. L'indemnisation des dommages correspond rarement à l'intégralité du dégât subis par l'assuré, puisque généralement elle est effectuée sous déduction d'une franchise. En effet, la pratique nous montre qu'une partie du dégât doit rester à charge de l'assuré de façon à l'inciter à tout mettre en œuvre pour protéger ses biens et à diminuer ainsi la fréquence et le cout des sinistres.

➤ **Les assurances de responsabilité :**

Dans les assurances de responsabilité, l'assureur s'engage à indemniser à la place de l'assuré, les tierces victimes de dommage-matériels ou corporels-dont l'assuré est responsable. C'est aussi le cas de l'assurance RC du chef de famille, qui permet par exemple d'indemniser le voisin du dessous en cas d'inondation ou de l'assurance RC du constructeur de maison, qui permet d'indemniser l'acquéreur d'une maison neuve en cas de malfaçon. Le souscripteur et l'assuré sont souvent une seule personne, en revanche le bénéficiaire est systématique un tiers.⁸⁰

5.1.2. Assurances de personnes :

Les assurances de personnes sont les assurances qui couvrent les dommages atteignant la personne assuré par opposition aux assurances de biens qui couvrent les dommages causés aux biens de l'assuré.⁸¹

Elle a pour but de garantir la personne humaine et serre à couvrir les risques qui portent atteinte soit dans son intégrité physique (assurances des dommages corporels) soit dans son existence (assurance sur la vie). On distingue deux (02) types :

⁷⁹ PARIS C, le régime de l'assurance protection juridique, édition LARCIER, 2004.pp93-94.

⁸⁰ SAADI Nafaa, Op.cit.pp 23-24.

⁸¹ COUILBAULT. François : « Assurances de personnes » édition l'argus, paris 2011.p21.

➤ **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.

➤ **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'avènement d'un risque donné, et une opération d'épargne. On distingue trois types d'assurance à savoir :

- **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.

- **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.

- **Assurance mixte ou combiné**

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 besoins, c'est-à-dire réaliser une opération d'épargne tout en assurant le risque décès.⁸²

Le tableau ci-dessus est un récapitulatif des branches d'assurance :

⁸² ABDALLI wahiba, Op.cit.pp 21-22.

Tableau 02 : la segmentation des produits d'assurance

Assurance de dommage (principe indemnitaire)		Assurance de personnes (principe forfaitaire)	
Assurance de biens Garantie les biens Appartenant à l'assuré (accident, incendie, transport, risque divers,....)	Assurance de responsabilité Garantie les biens Appartenant à des tiers	Assurance santé (accident, maladie, invalidité, incapacité, frais médicaux)	Assurance vie : -Epargne (en cas de vie) ; -Contrat de prévoyance (en cas de décès). Retraite....
Assurance Non-vie		Assurance Vie	

Source : MARTIN, André, « les techniques d'assurance », 2^e. Paris : Edition DUNOD, 2010.p34.

5.2 Classification technique

La méthode de calcul des assurances fait apparaitre deux types de technique ; à savoir : les assurances de réparation et les assurances de capitalisations.

5.2.1 Les assurances gérées par répartition

Selon les assurances gérées par répartition, l'assureur ne fait que répartir entre les assurés sinistrés, les cotisations acquittées par l'ensemble des membres de la mutualité. Cette répartition s'opère par année. Les assurances gérées en répartition sont les assurances IARD (incendie, Accident, Risque divers). Elles englobent les assurances de bien et de responsabilité ainsi que certaines assurances de personnes comme les assurances complémentaire santé et dommages corporels.

5.2.2 Les assurances gérées par capitalisation

Elles sont souscrites à long terme et comportent un aspect « épargne ». L'assureur doit mettre de côté tout ou partie des primes pour faire face à ses engagements dans l'avenir et de plus les primes doivent bénéficier d'intérêts composés. C'est-à-dire capitalisées la différence entre ses deux techniques c'est que dans la première la fréquence de réalisation du risque est fixe par rapport dans la deuxième la fréquence est variable.⁸³

6. Les intermédiaires d'assurance :

Un intermédiaire d'assurance est toute personne ayant le statut d'agent général d'assurance ou de courtier d'assurance et ayant pour rôle la présentation des opérations d'assurance.

6.1. L'agent général

Il peut être une personne morale ou bien physique qui travaille pour le compte d'une assurance qui est mandaté par l'assurance pour travailler pour son compte (il peut être pour quelque branches d'assurance), son rôle est de conseiller et orienté les clients et les assiste en cas de réalisation du sinistre jusqu'à l'indemnisation.

C'est une fonction libérale qui est mandaté par les compagnies d'assurance pour quelque branche d'assurance.

6.2. 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.

Le courtier n'est pas mandaté par les compagnies d'assurances, mais par l'assuré.

⁸³ SAADI Nafaa, Op.cit.p.24.

6.3. La banque d'assurance

La banque vend les produits (contrat d'assurance), car il y'a de la diffusion de secteur bancaire au sein de la société c'est-à-dire définir les avantages bancaires car elles sont mieux implantées dans la société.⁸⁴

La comparaison entre l'AGENT Générale et le Courtier

Tableau N03 : la comparions entre l'Agent Générale et le courtier

Eléments de Comparaison	Agent Général	Courtier
Situation juridique	Profession libérale	Commerçant
Mandat	Mandataire d'une société d'assurance	Mandataire de l'assuré
Relation avec les sociétés d'assurance	Travaille avec la seule société mandataire	Indépendant : travaille avec les sociétés de son choix
Portefeuille	Appartient à la société mandante	Lui appartient
Champ d'intervention	Limité	Illimité
	Points commun	
Rémunération	Commissions	
Catégorie sociale	TNS (travailleurs non salariés)	
En pratique	Chefs d'entreprise : libre choix et gestion du personnel salarié, des locaux, du matériel...	

Source : le tableau réalisé par nos soins à partir de « les grands principes de l'assurance » édition LARGUS, 5^e édition, paris, 2002, p.153.

⁸⁴ SAADI Nafaa, Op.cit.pp.25.26

7. Rôle de l'assurance :

L'assurance est un secteur très important dans l'économie, un secteur qui joue un rôle considérable dans la croissance et le développement des pays.

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.

A. Le rôle économique :

L'assurance est considérée comme un moteur de développement économique pour plusieurs raisons comme : la garantie des investissements et le placement des cotisations, en plus elle est considérée comme un instrument de protection de patrimoine.

- **Garantie des investissements :** tout projet d'investissement doit s'accompagner de l'assurance ; c'est parce qu'aucun investisseur n'aurait risqué les milliards de dollars nécessaire à la réalisation de son projet sans la garantie d'être remboursé en cas de réalisation d'un sinistre ou d'un risque que seuls les assureurs peuvent proposer grâce aux mécanisme de l'assurance.

Autrement dit, tout projet d'investissement exige la participation de l'assureur sans la garantie duquel l'entrepreneur et surtout son banquier ne risqueraient pas les capitaux impliqués par le projet.

- **Placement des cotisations :** L'assureur perçoit des cotisations avant que les assurés ne soient soumis aux risques contre lesquels ils sont assurés.

A cette effet, les compagnies d'assurances drainent une épargne très considérable qu'elles injectent dans l'activité économique sous forme de placement financiers (elles font partie des investisseurs institutionnels à côté des fonds de pension ou fonds de retraite et des sociétés d'investissement).

Ces investisseurs institutionnels permettent de financer l'Etat en faisant des placements auprès du trésor (ils achètent des bons de trésor émis par ce dernier pour financer son déficit budgétaire).

Ou bien au niveau de la bourse (ils placent leurs fonds en achetant des titres boursiers : action, obligations et autres titres participatifs).

- **Un instrument de protection du patrimoine :** L'assurance couvre le patrimoine économique en indemnisant les sinistrés à la valeur du dommage, elle permet à chaque victime de réparer ou de reconstruire le bien endommagé. L'assurance permet ainsi le renouvellement de l'outil de production, la reconstitution des biens détruits par un sinistre quelconque et contribue massivement à la protection du patrimoine individuel et national.⁸⁵

B. Le rôle social

L'assurance a pour but, grâce aux contributions versées par les assurés, d'indemniser ceux d'entre eux qui sont victimes de coups du sort. C'est une fonction éminemment sociale en assurant les tâches suivantes :

- Garantir des revenus à la veuve et aux orphelins après la disparition prématurée du chef de famille ;
- Donner les moyens de reconstruire sa maison ou de racheter un autre logement à celui dont la résidence a été détruite par un incendie.
- Verser des sommes compensatoires à la perte de revenus professionnels, à celui qu'un accident a mis dans l'incapacité de travailler.
- Donner les moyens financiers aux malades et/ou aux blessés de se faire soigner selon les méthodes les plus efficaces et donc augmenter ses chances de retrouver la santé, tels sont les objectifs sociaux fondamentaux de l'assurance.

Un autre aspect de rôle social de l'assurance est son incidence sur la survie de l'entreprise. En permettant de pérenniser des entreprises victimes du coup de sort (faillite d'un client débiteur, incendie...etc.) ; l'assurance sauve les emplois, des savoirs faire, des lieux de vie et qui contribue à la stabilité des relations sociales des emplois.⁸⁶

⁸⁵ Cours technique de l'UMMTO.

⁸⁶ YETMAN, Jérôme, Op.cit.p.10.

Section 03 : Présentation du marché Algérien en chiffres

3.1. Caractéristique du marché

L'Algérie se caractérise avant tout par la faiblesse relative de son marché. L'assurance algérienne occupe le 68^{ème} rang mondial avec une part de marché de 0,016% du marché mondiale.

L'Algérie participe salement à hauteur de 1.3% du marché de l'assurance du continent africain qui lui - même ne pèse guère plus de 1.1% du marché mondiale de l'assurance, avec une population de plus de 900 million d'habitant. L'Algérie représente 7% du marché africain.

L'assurance automobile se taille la part du lion avec 53,8% de parts de marché (60% pour les compagnies privées), suivie par l'assurance dommages aux biens avec 31,08% du total des primes émises.

Le patrimoine immobilier reste l'un des parents pauvres de l'assurance algérienne. On estime que moins d'un logement sur dix est couvert par un contrat d'assurance contre les catastrophes naturelles CAT-NAT n'a pas permis à ce type d'assurance de décoller.⁸⁷

L'assurance des personnes participe à hauteur de 7,3% dans le total des primes souscrites, contre 60% dans les économies avancées. C'est le domaine où le potentiel de développement du marché apparait comme le plus important.

Un réseau bancassurance commence à s'établir en 2012, les primes émises au titre de la bancassurance s'élevaient à 1287 milliards de dinars, dont 1072 millions de dinars et 151 millions réalisés, respectivement, par Cardif EL Djazair et la SAA.⁸⁸

3.2. Evolution de la production par branches d'assurances

L'importance du secteur des assurances en Algérie réside dans sa structure en branches d'assurance. Le tableau suivant illustre l'évolution du chiffre d'affaires du secteur en Algérie des assurances par branches entre 2013 et 2019.

⁸⁷ Guide des assurances en Algérie EDITION 2015 kpmg.dz.pp30-31.

⁸⁸ CHAREF FATIHA .Op.cit .p.38.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

Tableau 04 : les chiffres d'affaires par branches en millions de dinars (2013-2019)

Années Branches	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Auto	60755	63879	66202	65200	65504	69128	69396
IRD	36470	41834	41949	43067	45761	46770	51371
Transport	5436	6497	5745	6238	5926	5829	6369
Agricole	2786	3269	3757	3376	2625	2507	2684
Assurance de Personne	8564	8976	10316	11461	13253	13016	14118
Assurance - Crédit caution	873	1017	1149	1311	1901	1964	2322
Totaux	114884	125472	129118	130653	134970	139214	146260

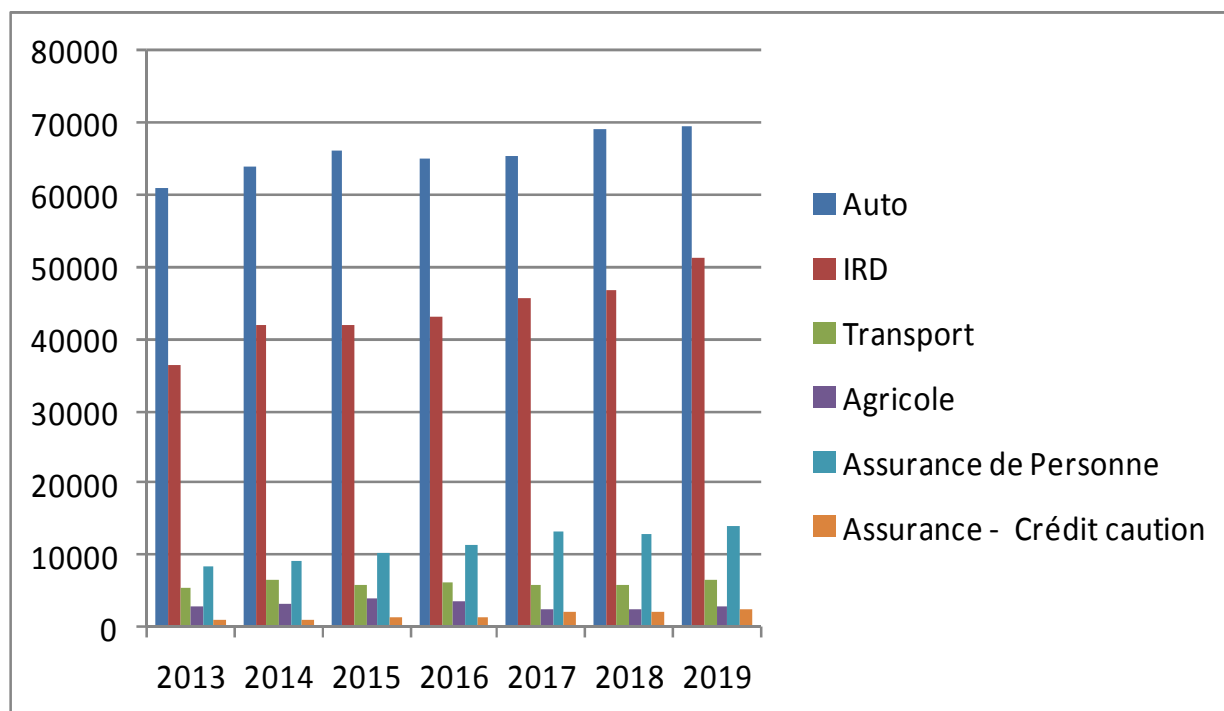
Source : Etablie à partir des données obtenues auprès du CNA .des donnée de conjoncture du marché des assurances 2013-2019. Publié par le CNA.

Remarque

D'après le tableau on constate que le marché algérien des assurances est dominé par deux branches motrices qui sont : l'assurance automobile est l'assurance IRD.

Le chiffre d'affaire comme, il apparait, il est croissance au fil du temps, comme il le montre le graphe suivant :

Figure 02: l'évolution du chiffre d'affaires par branches en millions de dinars 2013-2019.



Source : conçu à partir des données du tableau 04.

L'histogramme nous montre que le chiffre d'affaire des sociétés d'assurances augmente d'une année à l'autre durant la période 2013-2019. et après avoir enregistré un chiffre d'affaire de 114,88 milliards de dinars en 2013, il atteint 146,26 milliard de dinars en 2019.

- **La branche « assurance automobile »** : la prédominance de l'assurance automobile est expliquée par le fait que le contrat d'assurance automobile est obligatoire. Elle connaît une augmentation depuis 2013 son chiffre d'affaires est passé de 60,75 milliard de dinars en 2013 à 69,39 en 2019.
- **La branche « IRD »** : la branche Incendie et Risque Diverse connaît une évolution soutenue depuis 2013.
Le chiffre d'affaires de la branche IRD en 2019 est plus important qu'en 2013, il est passé de 36,74 milliard de dinars à 51,37 milliards de dinars.
La branche « IRD » est classée en deuxième position après l'assurance automobile.
- **La branche « assurance de transport »** :
Le chiffre d'affaire est passé de 5,43 milliard de dinars en 2013 à 6,36 milliards de dinars en 2019. On remarque que le chiffre d'affaire de l'assurance transport n'est pas stable pendant les 07 dernières années.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

- **La branche « assurance agricole »** : la production a fait une régression entre 2013 et 2019 et cela à cause de la baisse du chiffre d'affaire de la sous- branche « production animale », et ce en raison du non renouvellement des contrats bovins.

De 2013 jusqu'à 2016 la production de la branche a connu une augmentation après a enregistré une diminution à partir de 2017. Ce qui démontre qu'il reste beaucoup de chemins à parcourir afin de mieux faire sentir aux agriculteurs les bienfaits de cette assurance.

- **La branche « assurances de personnes »** : l'assurance de personnes, elles progressent d'une année à une année, notamment depuis la création de sociétés spécialisés en assurances vie. Le chiffre d'affaire des assurances de personnes était en 2019 14,11 milliards de dinars. Sa part du marché est de 9,7% en 2019.

- **La branche « assurance - crédit -Caution »** : le chiffre d'affaire est passé de 0,83 milliard de dinars en 2013 à 2,32 milliards de dinars en 2019. Le chiffre d'affaire de la branche « assurance-crédit-caution » est le plus faible par rapport aux autres branches.

3.3. Evolution et structure de la production globale du secteur des assurances en Algérie.

Nous prendrons pour référence la densité de l'assurance et la relation entre les primes et le taux de croissance afin de situer le niveau de développement de l'assurance.

➤ La densité d'assurance par habitant

La densité, c'est la dépense par tête d'habitant en assurance elle se mesure comme suit :

$$\text{Densité} = \frac{\text{prime d'assurance}}{\text{population totale}} \cdot$$

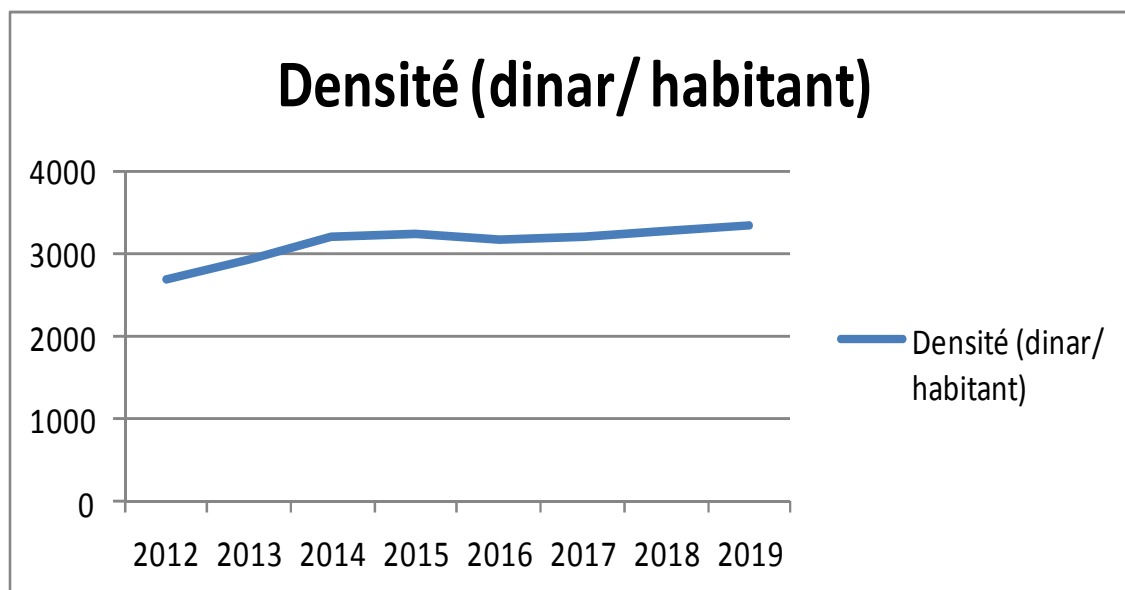
Le tableau n° 05 représente l'évolution de l'assurance en Algérie.

Tableau n° 05 : la densité de l'assurance en Algérie.

Années	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Population globale (en millions)	37495	39114	39114	39963	41300	42200	42578	43900
Densité (dinar/habitant)	2672	2937	3208	3231	3164	3198	3261	3332

Source : établir à partir des données de la CNA.

Figure n °03 : évolution de la densité par habitant de 2012 à 2019.



Source : établir par nous même à partir du tableau n°05.

A partir de ce graphe on constate une augmentation très faible de la densité d'assurance par habitant 2012 et 2019.

Malgré cette petite augmentation, le niveau de la densité d'assurance en Algérie est très faible en comparaison à la moyenne mondiale qui est 69258 DA.

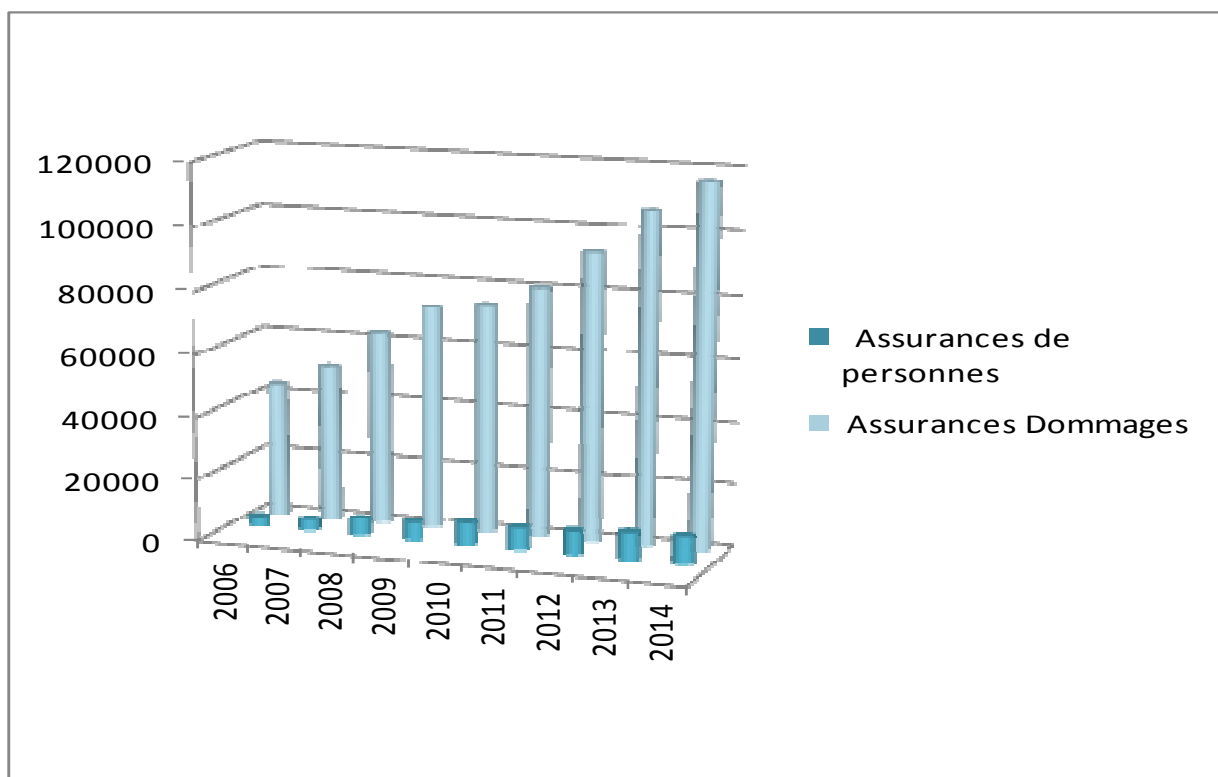
3.4. Evolution de la production du marché des assurances.

Tableau n° 06 : Evolution de la production du marché des assurances Dommages et des assurances de Personnes (2006- 2014) en millions de DA.

Années	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Assurances de personnes	3045	3547	5430	5760	7180	7044	7499	8619	8976
Assurances Dommages	43459	50314	62579	71918	73903	80286	92683	106488	116495
TOTAL	41647	46504	53861	68009	77678	81082	87329	100182	125472

Source : www.cna.dz

Figure n° 04 : évolution de la production des assurances de dommages et personnes de 2006- 2014.



Source : établir par nous mémé à partir des données de tableau n° 06.

On constate que durant ces années (2006-2014), la production de marché a enregistré une évolution permanente.

L'assurance de personne quand à elle, a réalisé un chiffre d'affaire de 8,97 milliards DA a la fin de 2014. Cette branche est réalisé en 2006 une production de 3, 04 milliards de DA.

3.5.Evolution du chiffre d'affaire des compagnies d'assurance en Algérie.

Le tableau suivant illustre l'évolution du chiffre d'affaires par compagnie d'assurance.

Tableau n° 07 : Evolution du chiffre d'affaire des compagnies d'assurance (millions DA).

Compagnies	2006	2007	2008	2009	2010	2011
SAA	13422	14725	16445	1877	20353	280198
CAAR	7573	8096	11062	13260	13043	193940
CAAT	8068	10529	12515	13345	14312	182055
CNMA	2833	3133	3958	4975	5741	89199
MAATEC	29	32	-	40	56	1073
TRUST	1009	1431	1340	1461	1827	24751
CASH	6174	6553	9974	8898	7330	104675
CIAR	2830	3323	4597	6075	5986	80997
2A	1852	2114	2117	2622	3033	42440
GAM	1337	1281	1604	2108	2861	37749
CARDIF	-	17	-	536	715	11938
ALLIANCE	302	904	1674	2852	3387	51715
SALAMA	1055	1422	1916	2490	2659	37060
GAM	1337	1281	1604	2108	2861	37749
CARDIF	-	17	-	536	715	11938
ALLIANCE	302	904	1674	2852	3387	51715
SALAMA	1055	1422	1916	2490	2659	37060

Source : Rapport CNA

Nous constatons à partir du tableau n° 07 que :

- La SAA est le leader du marché, avec une part qui a atteint 25% en 2011.
- La CAAT arrive en seconde position avec 18 % de part de marché en 2011.
- La CIAR est la première compagnie privée avec un chiffre d'affaires de 5.98 milliards de dinars, et une part de marché de 7% en 2011.
- La CASH connaît une évolution rapide de sa part de marché qui est passée de 5 % en 2003 à 9 % en 2011.

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

- La CAAR redresse la barre après une baisse sensible de son chiffre d'affaires en 2003 et 2004, due la désaffectation de SONATRACH de son portefeuille.
- La CNMA connaît une baisse importante de sa part de marché depuis 2003, en passant de 13% à 7 % en 2011.

3.6. Production multirisque habitation (MRH) - risque immobilier (Habitation) 2015-2017 (tableau n° 08).

Années	2015	2016	2017
Nombre de contrat	180934	179063	161760
Prime en DA	404353366	483112452	494910472
Evolution nombre %	/	-1.03%	-9.66
Evolution prime%	/	19.48%	2.4%

Source : la CNA.

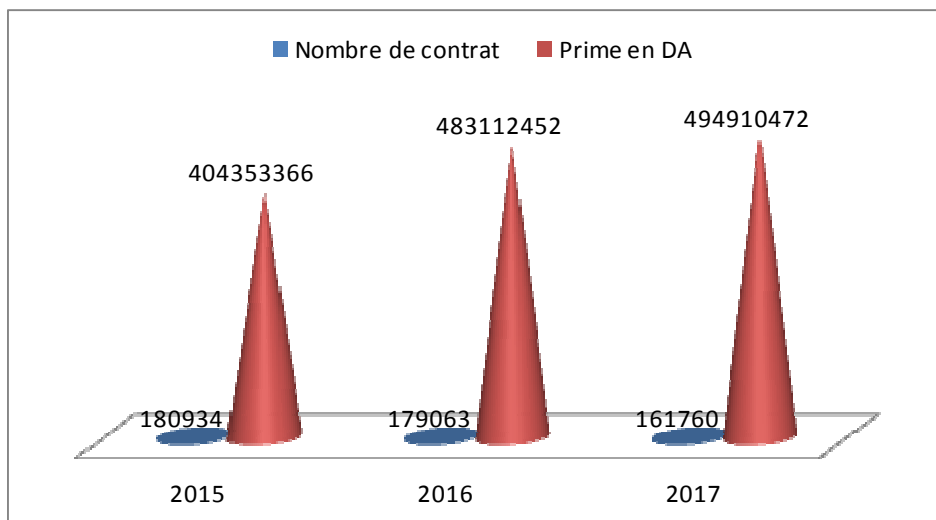
D'après le tableau n°08 on constate :

Les nombres de contrats en assurance multirisque habitation a connu une faiblesse diminution en 2015 (180934 contrats souscrits), en 2016 (179063 contrats) et 161760 contrats souscrits en 2017 cela due que le produit MRH est peut commercialiser.

Une diminution de- 1,03% en 2016 par rapport à l'année 2015, et -9.66% en 2017 par rapport à l'année 2016.

Une augmentation notable des primes d'assurance pendant les deux dernières années (2016 et 2017) par rapport à l'année 2015.

Figure N°06 : production de MRH :



Source : établir par nous mémé à partir des données du tableau n° 08.

Conclusion

Ce chapitre nous a permis d'apprécier que l'assurance est une discipline qui s'est développée au cours de l'histoire, depuis l'antiquité et à travers le moyen âge, les assurances maritimes sont apparues et c'est au 19^{ème} siècle que l'assurance moderne a vu le jour, suite au développement des activités économiques.

L'assurance est un moteur du développement économique et social d'un pays, elle offre une sécurité sur les capitaux investis, permet notamment leur placement grâce à l'encaissement des primes avant la concrétisation des services, et elle influence sur la compétitivité des sociétés d'assurance et affecte lourdement sur leurs résultats et leurs parts de marché.

L'assurance reste donc une solution irremplaçable pour protéger les hommes et leurs patrimoines.

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

En matière d'assurance l'Algérie a fourni beaucoup d'efforts dès l'obtention de son indépendance afin de rendre son secteur assurantiel plus performant et tirer d'avantage de

Chapitre I : Cadre conceptuel et techniques du marché des assurances en Algérie

son rendement, vue le rôle important qu'il pourrait jouer dans le développement économique du pays.

La présentation du secteur assurantiel algérien confirme l'évolution du marché passant d'une industrie fermée contrôlée par l'état dans une économie dirigée, à une industrie ouverte sur l'investissement et l'installation de nouveaux opérateurs privés et étrangers.

Le marché algérien a connu beaucoup de changement dans le secteur assurantiel surtout après la libéralisation du marché avec la loi 95-07 en 1995 et la loi modificative 06-04 de février 2006

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

Introduction

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

L'assurance habitation fait partie des assurances indispensables de la vie quotidienne. Elle permet d'être indemnisé par une compagnie d'assurance en cas de sinistre dans un logement.

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

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

Généralement, l'assurance multirisques habitation couvre les dommages liés aux vols, incendies et explosions, tempête, dégâts des eaux, vandalisme.

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

La première section : généralités sur l'assurance multirisque habitation ; comprendre c'est quoi une assurance multirisque habitation, les différentes garanties offertes.

La deuxième section : la souscription d'une police d'assurance multirisque habitation dans lequel on va décrire le formulaire de déclaration des biens assurés, les résiliations du contrat d'assurance.

La troisième section : la gestion des sinistres de l'assurance multirisque habitation qui constitue le formulaire de déclaration de sinistre, l'expertise, et enfin l'indemnisation.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

Section 01 : Généralités sur l'assurance multirisque habitation

L'assurance multirisque fait face à toutes les situations qui se produisent et prend en charge les dépenses engendrées par un dommage donné.

Le feu, l'eau, l'explosion peuvent détruire ou détériorer les meubles et les biens, mais aussi engager de la responsabilité à l'égard des voisins, des tiers, et le propriétaire si quelqu'un est locataire.

Le but de cette section de comprendre c'est quoi une assurance multirisque habitation, les biens assurés par ce contrat d'assurance, les différentes garanties et leur exclusions, ses limites.

1.1. Définition de l'assurance Multirisque Habitation :

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

Le contrat multirisque habitation s'adresse particulièrement aux propriétaires ou locataire d'appartement ou de maison individuelle, il permet de protéger le patrimoine familial, et regroupe les diverses garanties qui répondent aux besoins de chacun et respectent les obligations légales.¹

Contrairement à d'autre pays, l'assurance « multirisque habitation » n'est pas obligatoire. Les contrats multirisques habitation peuvent être commercialisés auprès des particuliers par les réseaux traditionnels ainsi que par les établissements financiers.²

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

- Multi= plusieurs.
- Risque= événement qui survient et cause des dommages.³

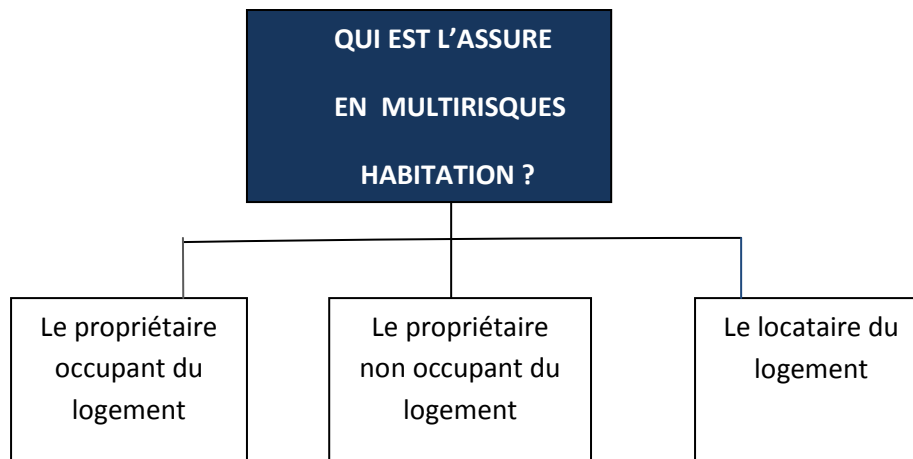
¹ FELLAG Dyhia, « l'assurance des biens immobiliers : illustration à travers l'exemple de la SAA, Agence 2020 d'Azeffoun ». Mémoire de master. Option : finance et assurance. UMMTO. Promotion : 2019-2020.p.67.

² Guide des assurances en Algérie. Edition 2015, kpmg.dz.p.126.

³ www.cna.dz consulté le15/02/2021.

1.2. La nature de l'assuré en multirisque habitation

Figure n° 05 : La nature de l'assuré en multirisque habitation



Source : André Martin, les techniques d'assurance, 2^{ème} édition DUNOD, page.104.

❖ Le propriétaire occupant

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

Il prendra en compte la valeur de cet ensemble au moment où il l'a acquis où il l'a construit. Au-delà de l'immeuble, il pourra chercher à protéger les biens d'équipements de l'immeuble, l'ensemble des meubles meublants et des équipements qui permettent à l'immeuble de remplir sa fonction d'habitation (équipements électroménagers, équipements, informatiques).⁴

❖ Le propriétaire non occupant

Le propriétaire non occupant est celui qui choisi de louer son logement.

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

⁴ André Martin, les techniques d'assurance, 2^{ème} édition DUNOD, p.104.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

Les charges supportées par le propriétaire sont définies par la loi.

Elles correspondent à toutes les dépenses que le propriétaire ne pourra pas récupérer auprès de son locataire. Il s'agit notamment :

- Du gros entretien.
- Des grosses réparations.
- De l'installation ou le remplacement des équipements des parties communes (tapis, vitres, ..).
- Des peintures d'escalier.
- De la réparation des actes de vandalisme.
- Du renouvellement d'installation d'eau, de chauffage dans les appartements.⁵

❖ Le locataire

Le locataire est, lui, confronté à une obligation de souscrire une assurance multirisque habitation.

Cette assurance lui permettra d'atteindre deux objectifs :

- Protéger l'ensemble des biens meubles installés dans le logement loué.
- Se protéger contre tous les dommages qu'il pourra causer en occupant le logement loué.⁶

1.3. Les biens garantis par ce contrat :

- **Les biens immobiliers** : c'est le contenant d'une demeure ; villa ; appartement ; maison individuelle (murs, agencement...).
- **Les biens mobiliers** : c'est le contenu d'une demeure en meubles, vêtements, appareils électroménagers, les rénovations, effectuées en peinture, papier peint, faux plafond, aménagement d'une cuisine ou d'une salle d'eau...⁷

Le tableau suivant détermine les biens assurés en assurance multirisque habitation avec la qualité du souscripteur.

⁵ Ibid., p.105

⁶ André Martin. Op.cit.p.106.

⁷ www.cna.dz. Consulté le 15/12/2021.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

Tableau n°08 : les biens assurés en assurance multirisque habitation.

QUALITE		BIENS
Si l'assuré est propriétaire		<p>a) Les biens immobiliers, c'est-à-dire les bâtiments et leurs dépendances, désignés aux Conditions Particulières (à l'exclusion, en ce qui concerne les garanties incendie et explosions, des clôtures ne faisant pas parties intégrantes des bâtiments), ainsi que toutes les installations qui peuvent être détachées des bâtiments sans être détériorées ou sans détériorer la partie de la construction à laquelle elles sont attachées. Sont, toutefois, exclus les agencements et aménagements des magasins et locaux commerciaux ou artisanaux.</p>
Si l'assuré est propriétaire		<p>b) Les approvisionnements et matériels servant à l'entretien ou au chauffage de l'immeuble assuré, les meubles utilisés par les préposés de l'Assuré attachés au service ou à la garde de l'immeuble assuré et ne leur appartenant pas, et ceux mis dans les parties communes à la disposition de l'ensemble des occupants</p>

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

Si l'assuré est propriétaire	Si l'assuré est occupant		<p>c) Le mobilier personnel appartenant à l'Assuré, aux membres de sa famille, à ses domestiques et aux personnes habitant avec lui (de façon permanente ou temporaire), pourvu que ce soit à titre gratuit et, en cas de non-assurance ou d'insuffisance d'assurance à titre complémentaire, aux objets pris en location par lui et les personnes précitées. Toutefois, les bijoux, fourrures, argenterie et orfèvrerie en métal précieux, et tous objets d'une valeur unitaire supérieure à la somme indiquée aux Conditions Particulières ne sont couverts que dans les limites spéciales précisées aux dites Conditions.</p>
Si l'assuré est propriétaire	Si l'assuré est occupant		<p>d) Les travaux d'embellissement, peinture, papiers, papiers peints, décorations exécutées aux frais de l'Assuré dans les locaux loués ou occupés par lui au lieu d'assurance et susceptibles ou non d'être considérés comme immeuble par destination.</p>
Si l'assuré est propriétaire	Si l'assuré est occupant		<p>e) Les espèces, billets de banque, pièces de monnaie de toutes sortes, lingots de métaux précieux, perles et pierres précieuses non montées, titres et valeurs, appartenant ou confiés à l'Assuré et ce, dans les limites spéciales fixées aux Conditions Particulières.</p>

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

Si l'assuré est propriétaire	Si l'assuré est occupant	Si l'assuré est copropriétaire	f) L'Assureur ne garantit les biens visés aux paragraphes a), b) et d) que moyennant stipulation spéciale aux Conditions Particulières. Dans ce cas, cette garantie n'intervient que pour la part de bâtiment lui appartenant en propre dans la copropriété et pour sa part dans les parties communes. Elle ne joue que dans chacun des cas suivants : <ul style="list-style-type: none">○ En complément du contrat souscrit sur les mêmes parts antérieurement ou postérieurement par le propriétaire ou gardien de l'immeuble.○ En cas d'absence ou de défaillance totale ou partielle de ce Contrat
------------------------------	--------------------------	--------------------------------	---

Source : visa N° 09/M.F//DASS DU 30/12/07.CONDITIOS GENERALES, contrat MULTIRISQUE HABITATION. P.6.

1.4. Les types de garanties de l'assurance multirisque habitation :

Il existe deux types de garanties : les garanties de bases et les garanties complémentaires.

1.4.1. Les garanties de base

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

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

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

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

Remarque : certains biens peuvent être garantis selon un montant limité : les objets de valeurs et les bijoux. ⁸

❖ Limite de la garantie vol

Limite	Montants
Détérioration immobilière	500.000,00 DA

Source : document interne de la SAA

- **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 de dommage. Les dommages causés par les eaux peuvent résulter de fuites, ruptures et débordements de canalisations d'eau (douche, machine à laver), des installations à l'intérieur des locaux, que les fuites et ruptures soient ou non dus gel, d'infiltrations à travers de toitures, de terrasse et ciels vitrés.

❖ Les limites de la garantie dégâts des eaux

La limite	Montants
Bâtiment (50% valeur bâtiment)	50% VALEUR BATIMENT
Contenu	700.000,00
Privation de jouissance	500.000,00
Recours voisins et tiers	100.000,00

Source : document interne de la SAA

1.4.2. Les garanties complémentaires

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

- **Bris de glace :** au titre de cette garantie, l'assureur couvre les dommages causés aux miroirs et glaces étamées fixées aux murs ou mobiles des portes, fenêtres, notamment en cas de bris causés :
 - Par le fait non intentionnel de l'assuré
 - Par la maladresse, l'imprudence des personnes habitant avec lui.

⁸ FELLAG Dyhia.Op.cit.p.47.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

Tout ce qui est glace intégrées aux meubles, éléments vitrés des appareils électroménagers ainsi que ceux des inserts de cheminée...

- **La responsabilité civile du propriétaire ou du locataire :**

Sont couverts ;

- Dommages causés aux tiers (matériels et corporels) de fait de l'assuré ou des personnes (membres de sa famille ou employés...) ainsi que les animaux et les choses dont il a la garde.
- Intoxication ou empoisonnement provoqués par les boissons ou produits alimentaires consommés à la table familiale.
- Le bris d'une vitrine provoqué par un enfant en jouant au ballon.
- La chute de balcon de l'assuré d'un pot de fleur sur un passant.etc.⁹

- ❖ **Limite de la garantie RC**

LIMITE	MONTANTS
Dommages corporels par année d'assurance	1.000.000,00 DA
Dommages matériels par année d'assurance	500.000 ,00 DA

Source : document interne de la SAA

- **Infiltration d'eaux à travers terrasses :** C'est une extension pour la garantie dégât des eaux, cette infiltration doit être accidentelle. Le plus souvent, les assureurs précisent qu'elle ne doit pas être provoquée par une inondation.¹⁰

- **Dépannage à domicile :**

Dépannage à Domicile = Assistance

Cette garantie fait partie des couvertures proposées par les assureurs, dans le cadre de l'assurance habitation, afin de vous prémunir en cas de sinistre à traiter rapidement.

⁹ Document interne de la SAA.

¹⁰ FELLAG Dyhia.Op.cit.p.48.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

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

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

- L'intervention d'un serrurier : Perte ou vol de clés, casse dans la serrure, cambriolage, les occasions sont nombreuses pour lesquelles vous pourriez avoir besoin de faire appel à un dépannage serrurier par l'assurance habitation.

-L'intervention d'un plombier : Une fuite d'eau ayant entraîné un dégât des eaux doit être réparée le plus vite possible, d'où la notion de dépannage d'urgence.

- L'intervention vitrier : En cas de cambriolage, tempête ou autres facteurs, il est possible que vous deviez faire face à une vitre brisée qui laisserait votre logement ouvert et vulnérable.

-L'intervention d'un électricien : Une panne d'électricité est aujourd'hui particulièrement handicapante et doit être prise en charge le plus rapidement possible.

-La fuite de gaz : La dangerosité de cet événement doit être prise en charge immédiatement par un professionnel compétent.¹¹

❖ Les limites du Dépannage à Domicile :

L'incident	La limite annuelle
• Electricité	30.000 DA/ Evénement
• Plomberie Extérieur	35.000 DA/ Evénement
• Plomberie Intérieur	30.000 DA/ Evénement
• Vitrierie & Serrurerie	30.000 DA/ Evénement

Source : document interne de la SAA

¹¹ Document interne de la SAA.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

- **La garantie dommage électrique** : Prend en charge les dommages et les incendies causés par vos appareils électriques.
- **La couverture des aménagements extérieurs** : Protège votre piscine ou votre portail électrique.
- **La garantie vandalisme** : couvre les dommages matériels résultant d'actes de vandalisme. Lorsque elle est accordée en complément de la garantie vol, elle ne joue le plus souvent qu'à l'intérieur des locaux et dans la mesure où les malfaiteurs sont entrés par l'un des moyens énumérés dans le contrat au titre de la garantie vol (effraction, escalade usage de fausse clé).¹²
- **La garantie Recours des voisins et de tiers** : est en général comprise dans les contrats d'assurances multirisque habitation. elle a pour but de couvrir les dommages (incendie, dégâts des eaux, et) causés à des tiers ou aux voisins.
La garantie recours des voisins et des tiers peut être souscrite par le locataire, mais aussi par le propriétaire désireux de se protéger en cas de dommages causés par le locataire vivant dans le logement concerné par le sinistre.
C'est un recours exercé contre l'assuré par les voisins et les tiers pour tous dommages matériels causés à leurs biens :
 - Par la propagation d'un incendie ou d'une explosion.
 - Par un dégât des eaux survenu dans les biens assurés par le contrat.¹³

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

¹² FELLAG Dyhia.Op.cit.p.50.

¹³ Document interne de la SAA.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

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

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

Les exclusions peuvent également concerner :

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

Le contrat ne garantit pas :

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

Autres exclusions

Chaque garantie dispose également d'exclusions au contrat d'assurance habitation qui lui sont propres. Cependant, un contrat d'assurance ne dispose pas automatiquement de l'ensemble des exclusions des garanties ci-dessous, puisque chaque assureur peut y inscrire celle qu'il trouve les plus appropriées.¹⁴

- **Les exclusions de la garantie responsabilité civile :**

¹⁴ Ibid. p.51.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

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

Elle exclut généralement :

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

- **Les exclusions de la garantie dégâts des eaux :**

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

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

- **Les exclusions de la garantie vol et vandalisme :**

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

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

- **Les exclusions de la garantie incendie**

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

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

- Au terrain (potager, plantations, arbres) et au mobilier extérieur.
- Par des brûlures moindres.
- Par des coups de feu.¹⁵

- **Les exclusions de la garantie BDG**

Ne sont pas garantis :

- Les serres
- Les dommages survenus au cours de travaux effectués sur les objets assurés, ainsi qu'au cours ou à l'occasion de leur dépose, transport.
- Les objets déposés ainsi que les objets déjà brisés ou simplement fêlés.¹⁶

Section 02 : la souscription d'une police multirisque habitation

La souscription d'une assurance multirisque habitation est l'étape cruciale pour bénéficier d'une couverture adaptée au logement.

L'assurance multirisque n'est pas obligatoire, s'il s'agit d'un propriétaire ou copropriétaire d'un logement, il n'est pas obligatoire de souscrire une assurance multirisque habitation.

S'il s'agit d'un locataire, le contrat de location contient souvent une clause obligeant de souscrire un contrat d'assurance couvrant la responsabilité civile vis-à-vis du propriétaire.

Pour souscrire une telle assurance, il devrait fournir un certain nombre de documents chez l'assureur.

Dans cette section on va décrire comment se fait une souscription de l'assurance multirisque habitation, le formulaire de déclaration des biens, le document nécessaire à fournir pour cette souscription.

¹⁵ Société nationale d'assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION .Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU01/07/2000.P.11

¹⁶ Document interne de la SAA.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

2.1. Formulaire de déclaration des biens assurés

L'assurance habitation est un contrat qui couvre le logement. Elle est obligatoirement souscrite par les locataires et facultative pour les propriétaires dont les biens sont en copropriété. Pour souscrire une telle assurance, il faudra fournir un certain nombre de documents à votre assureur. En cas de sinistre, il vous faudra là encore présenter certaines pièces justificatives.

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

2.2. Document à fournir pour souscrire une assurance habitation

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

• En tant que propriétaire

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

• En tant que locataire

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

La loi oblige le locataire à s'assurer. C'est pourquoi les contrats multirisques habitation comportent une garantie dite « des risques locatifs ».

2.3. Information à transmettre sur le logement

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

- ✓ La nature (appartement ou maison individuelle) et l'adresse de votre logement.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

- ✓ Le nombre d'étages s'il s'agit d'une maison, ou l'étage auquel se situe votre logement s'il s'agit d'un appartement.
- ✓ Sa superficie totale en mètres carrés M².
- ✓ Le nombre de pièces qu'il comprend.
- ✓ La présence éventuelle d'annexes : garage, cave, parking, dépendance, véranda, piscine ou jardin.
- ✓ Les systèmes de sécurité existants ou non.
- ✓ Les risques liés à l'environnement de logement : (cartier, zone inondable, etc....).

En fonction de ces informations, l'assureur aura à calculer la prime à payer pour chacune des garanties accordées. A cette prime s'ajoute la TVA, et les droits de timbre et autre frais.¹⁷

• L'obligation de l'assuré à la souscription du contrat :

Le souscripteur doit déclarer exactement, sous peine des sanctions prévues ci-après, toutes les circonstances connues de lui et qui sont de nature à faire apprécier par l'Assureur les risques qu'il prend à sa charge notamment :

- La qualité en laquelle il agit : propriétaire sur son propre terrain ou terrain d'autrui, nu-propriétaire, usufruitier, locataire, dépositaire, administrateur, syndic, souscripteur pour le compte d'autrui ou copropriétaire.
- S'il est seul occupant, occupant partiel ou non occupant.
- La nature de la construction et la couverture des bâtiments assurés ou renfermant les objets assurés, si elles ne sont pas en matériaux durs. On entend par matériaux durs :
 - dans la construction : pierres et/ ou briques, moellons, fer, béton du ciment, parpaings de ciment et mâchefer :
 - dans la couverture : tuiles et/ou ardoises, métaux, vitrages, terrasses de béton et amianteciment.
- Les contiguïtés avec ou sans communication à des risques plus graves.
- La proximité des risques plus graves s'ils sont distants de moins de dix mètres.

¹⁷ FELLAG Dyhia .Op.cit.pp.45-46.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

- A) Si l'assuré est occupant, le nombre de pièces principales s'il occupe. Il faut entendre par pièce principale, toute pièce d'une surface d'au moins 9 m² autre que : cuisine, office, salle de bains, cabinet de toilette, WC, débarras, antichambre, couloirs, chambres de domestiques séparées d'un appartement. Les chambres de domestiques incluses dans un appartement sont comptées comme pièces principales. Dans les villas et maisons particulières, elles sont toujours comptées comme pièces principales. Toute pièce principale dont la superficie excède 30 m² est comptée pour deux pièces.
- B) Si l'assuré est non-occupant, la surface développée du ou des bâtiments, c'est-à-dire la surface totale additionnée des rez-de-chaussée, étages, caves, sous-sols et greniers utilisables, étant entendu que les caves, sous-sols et greniers utilisables sont comptés respectivement pour moitié de leur surface réelle. Il sera toutefois, admis dans ce calcul une tolérance d'erreur de 5% de la superficie qui aurait dû être déclarée.
- Le nombre d'étages au-dessus du niveau du sol
- La surface développée des dépendances assurées autres que celles à usage d'habitation, contiguës ou non au bâtiment principal lorsqu'elle excède 30 m².
- La catégorie dans laquelle les bâtiments sont classés au sens de la législation sur les loyers d'habitation.
- L'affectation des locaux et s'il existe dans l'immeuble visé par l'assurance des locaux occupés par des banques, bijouteries, joailleries, commerces de fourrures, d'antiquités, de tableaux et de timbre-poste ou mis à la disposition de plusieurs occupants.
- Les moyens de protection et de fermeture des locaux, c'est-à-dire si ceux-ci sont ou non entièrement clos, couverts, dotés de serrures de verrous de sûreté permettant de les fermer à clé, si les fenêtres, impostes, ouvertures et parties vitrées en rez-de-chaussée et sous-sol (facilement accessibles), sont ou non protégés par les volets ou persiennes ou des barreaux, ou des ornements en fer à écartement maximum de 20 cm.
- La surveillance et le gardiennage des locaux.
- Toute renonciation à recours éventuel contre un responsable ou garant.
- Tout vol ou tentative de vol dont l'Assuré aurait été victime au cours des trois dernières années.¹⁸

¹⁸ Visa N° 09/DASS/DU 30/12/07. CONDITIONS GENERALES. Contrat MULTIRISQUE HABITATION .PP.10-11.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

Tableau N°09 : les obligations nées du contrat de location

Obligations du bailleur	Obligations du locataire
<ul style="list-style-type: none">• Mettre à disposition du locataire un logement présentant des normes minimales de confort (logement décent en bon état d'usage et de réparation, doté d'équipements qui fonctionnent).• Assurer au locataire une utilisation paisible du logement.• Respecter la vie privée du locataire• Choisir entre la perception d'une caution et la souscription d'une assurance loyers impayés (cumul interdit).	<ul style="list-style-type: none">• Payer son loyer et les charges locatives aux échéances convenues.• Respecter la destination de l'immeuble loué (usage d'habitation).• Se comporter en « bon père de famille » tout au long de la location et user paisiblement l'immeuble loué.• Respecter le règlement de copropriété ou le règlement intérieur de l'immeuble sans créer de troubles au voisinage.• S'assurer contre les risques locatifs.

Source : André Martin, les techniques d'assurances : pratique, application corrigées, 2^{ème} édition DUNOD, page.108.

Quelques précautions à prendre simples mais utiles :

- Prenez des photos des meubles, bijoux, objets de valeur, en situation pour prouver qu'ils sont biens chez le souscripteur.
- Gardez toutes les factures précieusement : elles permettront de prouver la valeur et la vétusté des objets, des meubles ou des travaux d'aménagements récents.¹⁹

2.4. Après souscription du contrat MRH :

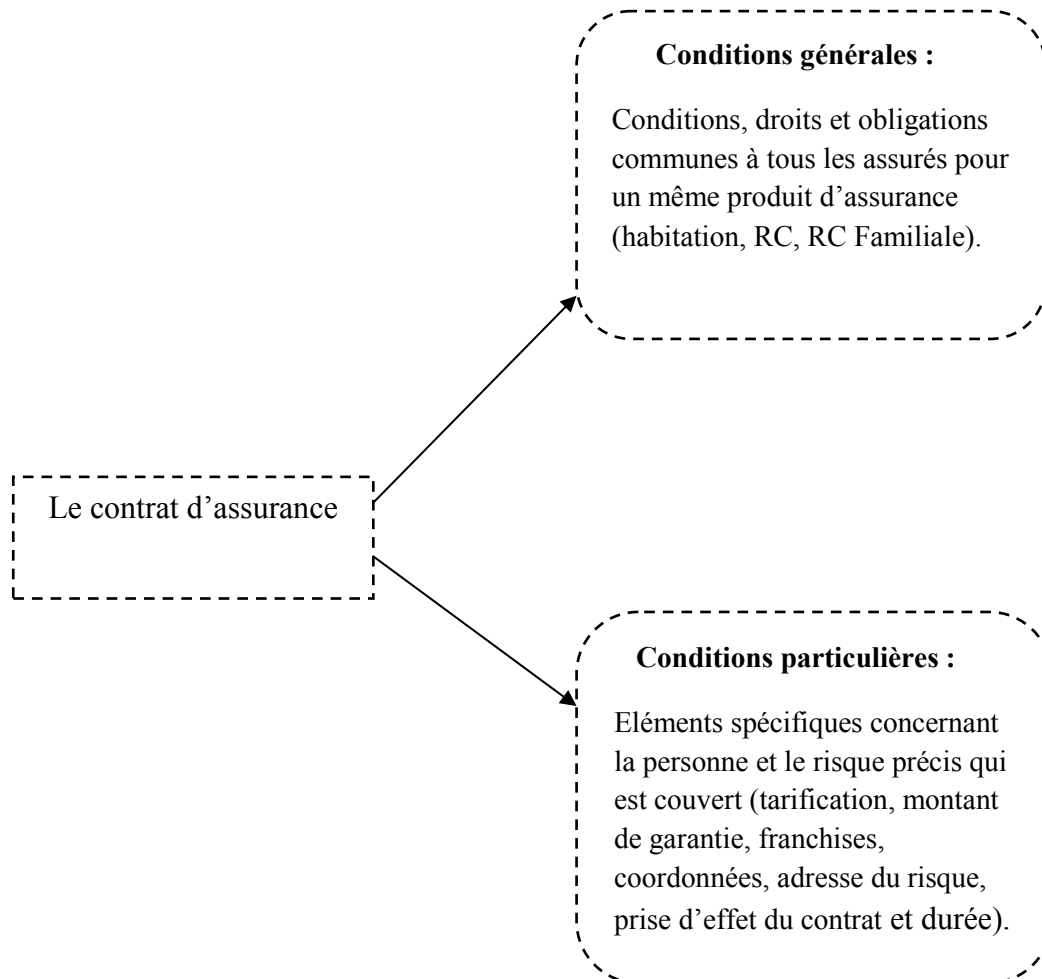
Une fois la souscription au contrat d'assurance habitation effectuée, vous allez recevoir plusieurs documents par mail ou courrier :

- Condition générales de votre contrat d'assurance habitation ;

¹⁹ <https://www.lkeria.com/Assurance-habitation-Algerie.php>. Consulté le 18/02/2021.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

- Condition particulières (avec votre numéro d'adhérent, votre adresse et la superficie de votre logement, le nombre de pièce et l'étage, le détail de vos garanties) ;
- L'attestation d'assurance habitation : pièce justificative demandée par votre bailleur et autre institutions.²⁰



Source : Conception personnelle

²⁰ FELLAG Dyhia.Op.cit.p.46.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

2.5. Les résiliations du contrat d'Assurances Multirisque Habitation

Le contrat est souscrit pour la durée fixée aux conditions particulières. Il sera à son expiration, sauf convention contraire aux conditions particulières, reconduit d'année en année, sauf dénonciation par l'une des parties, un mois au moins avant la date anniversaire de sa prise d'effet. L'assuré et l'assureur peuvent dans les contrats à durée supérieure à 3 ans, demander la résiliation du contrat tous les trois ans, moyennant un préavis de trois mois. Le contrat peut être résilié avant sa date d'expiration normale dans les cas et conditions fixées ci-après :

a. Par l'assuré ou l'assureur

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

b. Par la masse des créanciers ou l'assureur

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

c. Par l'assureur

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

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

d. De plein droit

- En cas de réquisition des biens sur lesquels repose l'assurance, dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur
- En cas de perte totale de la chose assurée résultant :
 - D'un événement non prévu par la police, l'assurance prend fin de plein droit. Dans ce cas, l'assureur doit restituer à l'assuré la portion de prime payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'a pas couru.
 - D'un événement prévu par la police, l'assurance prend fin de plein droit et la prime y afférente reste acquise à l'assureur, sous réserve des dispositions de l'article 30 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995 (le 42 de l'e sus visée).
- Si la souscription du contrat, la chose assurée a déjà péri ou ne peut plus être exposée aux risques, le contrat est nul et sans effet. Les primes payées doivent être restituées à la Société Nationale d'Assurance l'assuré de bonne foi. En cas de mauvaise foi, l'assureur garde les primes payées (article 43 de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995).

Remarque : La résiliation par l'assureur doit être notifiée à l'assuré par lettre recommandée avec accusé de réception.²¹

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

Avec la souscription du contrat, la survenance du sinistre est un moment majeur dans la relation assureur- assuré.

Le sinistre intervient lorsqu'un événement, prévu dans le contrat d'assurance, survient dans la période de validité du contrat, permettant de mettre en œuvre la garantie accordée par l'assureur.

²¹ Société nationale d'assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION .Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU01/07/2000.pp.11-12.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

3.1. Définition d'un sinistre

En théorie, le mot « sinistre » est la conséquence logique d'un risque précis.²²

C'est la réalisation du risque garanti avant la date d'échéance ; Pour le contrat d'habitation, il y a deux sortes de sinistres :

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

3.1.1. Les sinistres dans lesquels vous êtes victime

C'est les sinistres de dommage, ils concernent tous les biens que vous possédez, et qui ont été affectés par un des événements garantis par votre contrat, c'est-à-dire incendie, explosion et risques annexes, dégât des eaux, vol, bris de glace. L'assureur indemnise l'assuré à la valeur réelle de ce qu'il avait perdu dans un sinistre.

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

Vous êtes assuré en responsabilité civile, il vous suffit donc de déclarer à l'assureur les circonstances du sinistre et ses conséquences, l'assureur instruira le sinistre et indemniserà le ou les tiers pour lequel vous avez causé le dommage.²³

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

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

3.2.1. La déclaration

L'assuré doit, dès qu'il a connaissance d'un sinistre, et au plus tard dans les sept (07) jours, sauf cas fortuit ou de force majeure, donner avis par écrit, de préférence par lettre recommandée, ou verbalement contre récépissé, au siège social de l'assureur ou chez son

²² COUILBAULT.F, ELIASHBERG C, LATRASSE M. Op.cit.p.52.

²³ FELLAG Dyhia.Op.cit.p54.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

représentant indiqué aux conditions particulières. Le délai de déclaration de sinistre s'il s'agit d'un vol, est réduit à trois (03) jours ouvrables. Il doit en outre :

- 1- Prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour limiter l'importance du sinistre et sauvegarder les biens garantis.
- 2- Déclarer à l'assureur, dans les plus brefs délais, la date et les circonstances du sinistre, ses causes connues ou présumées, la nature et le montant approximatif des dommages, les garanties souscrites sur les mêmes risques auprès d'autres assureurs.
- 3- Fournir à l'assureur, un état des pertes, c'est-à-dire un état estimatif détaillé, certifié sincère et signé par lui, des biens assurés, endommagés, détruits et sauvés.
- 4- Communiquer sur simple demande de l'assureur et dans les plus brefs délais, tous les documents nécessaires à l'expertise.
- 5- En cas de dommages causés aux biens, faire connaître à l'assureur l'endroit où ces dommages pourront être constatés, ne pas procéder ou faire procéder à des réparations avant vérification par les soins de l'assureur.
- 6- Transmettre à l'assureur, dès réception, tout avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui seraient adressés, remis ou signifiés à lui-même ou à ses préposés concernant un sinistre susceptible d'engager la garantie de l'assureur.
- 7- En cas de vol, aviser immédiatement les autorités locales de police ou gendarmerie, déposer une plainte au parquet, remettre à l'assureur, sur sa demande, tous pouvoirs ou procurations lui permettant d'attenter les poursuites qu'il estimera nécessaires.
- 8- En cas de sinistre en cours de transport, faire constater le dommage vis-à-vis, du transporteur ou des tiers par tous moyens légaux. Lorsque l'Assuré n'a pas observé les obligations prévues ci-dessus et que les conséquences de cette inobservation ont contribué aux dommages ou à leur étendue, l'Assureur peut réduire l'indemnité proportionnellement au préjudice réel subi par lui du fait de l'Assuré.²⁴

3.2.2. Formulaire de déclaration de sinistre

Si vous avez subi un sinistre couvert par l'assurance habitation dans votre logement, votre compagnie d'assurance vous demandera des pièces justificatives afin de prouver ce sinistre et

²⁴ Visa N° 09/M.F/DASSDU30/12/07.CONDITIONS GÉNÉRALES. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Op.cit.pp14-15.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

d'obtenir une indemnisation. L'important est de déclarer le sinistre immédiatement, en générale dans 24 heures pour un vol et 48 heures pour les autres sinistres.

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

- Votre nom et prénom
- Le numéro de votre contrat d'assurance
- La date et description de sinistre
- Une liste chiffré de tous les objets perdus ou endommagés accompagnée des justificatifs permettant de prouver l'existence et la valeur des biens (facture et photographies les photos).²⁵

3.3. L'expertise

Une expertise est souvent nécessaire.

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

3.3.1. Rôle de l'expert en cas de sinistre

Si votre sinistre est important, votre assurance peut considérer que le recours à un expert est indispensable pour évaluer les préjudices. L'expert a pour mission de :

Déterminer les circonstances de sinistre.

Identifier les biens endommagés, chiffrer les dommages ;

Rédiger ses conclusions dans un rapport d'expertise.

3.3.2. Détermination des circonstances du sinistre

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

3.3.3. Identification des biens endommagés et évaluation des dommages

²⁵ Document interne de la SAA.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

L'expert réalise un inventaire des biens endommagés, chiffre pour chacun d'eux le montant des dommages et fixe la base de remboursement. Selon les cas, il peut,

- Appliquer un taux de vétusté²² sur la valeur du bien garantie.
- Privilégier un remplacement à neuf ou bien une réparation. Pourcentage de dépréciation résultant de l'état ou l'âge d'un bien.

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

3.3.4. Rapport de l'expert

A l'issue de son intervention, l'expert en assurance habitation rédige un rapport qu'il remet à l'assureur, ce rapport d'expertise sert de base à l'indemnisation proposée par l'assureur. Il permet également d'établir si les dommages entrent bien dans le cadre des garanties souscrite par l'assuré.²⁶

3.4 L'indemnisation

L'indemnisation d'un sinistre en assurance multirisque habitation se limite rarement à une étude des pièces justificatives remises par l'assuré à son assureur au jour de déclaration

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

3.4.1. Dossier d'indemnisation

Dans le dossier que vous enverrez à l'assureur, joignez donc bien un inventaire détaillé des dommages, assorti de toute les preuves possible : factures, bon de garantie, témoignages de voisins, photos des biens et dommages causés. Il est d'ailleurs conseillé de conserver dans un endroit sûr par exemple un coffre à la banque, un double des factures, qui peuvent être détruites dans un incendie.

3.4.2 Montant de l'indemnisation

²⁶ Société nationale d'assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION .Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU01/07/2000.P.16.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

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

Si le montant proposé ne vous convient pas, vous pouvez convoquer, à vos un deuxième expert. A défaut d'accord, un troisième, désigné par les deux parties ou par le tribunal, donnera son verdict final. Les frais sont généralement partagés par les deux parties.

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

Pour les immeubles, vous serez le plus souvent remboursé du cout de la reconstruction ou des réparations, déduction faite d'un coefficient de vétusté proportionnel à l'ancienneté de l'immeuble. En d'autres termes, vous ne percevrez pas de quoi refaire à neuf de bien détruit ou endommagé puisqu' il a déjà été utilisé.

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

Pour les biens meubles, vous percevrez une indemnité légale à la valeur de remplacement, déduction faite de la vétusté. Dans tous les cas, le montant de l'indemnité ne pourra dépasser la valeur globale du mobilier assuré ; N'oublier donc pas de réévaluer régulièrement ce capital. ²⁷

3.4.3 Paiement de l'indemnité en cas de sinistre

Le paiement de l'indemnité est effectué dans un délai de trente jours et plus, à compter de la date du dépôt du rapport définitif de l'expert, de l'accord des parties ou de la décision judiciaire devenue exécutoire. Ce délai, en cas d'opposition, ne court que du jour de la main levée. Au-delà du délai de règlement visé ci dessus, l'assuré peut réclamer outre l'indemnité due les dommages et intérêts. ²⁸

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

²⁷ Document interne de la SAA.

²⁸ FELLAG Dyhia.Op.cit.p.59.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

intervenir les artisans compétents pour mettre fin au désordre (plombier, serrurier, couvreur..). En présence de réaction dans les délais les plus brefs, l'assureur pourra invoquer une exclusion de garantie. Cette exclusion permettra à l'assureur de dissocier le sinistre indemnisable du sinistre imputable à l'absence de réaction de l'assuré.²⁹

- **Récupération des objets volés**

En cas de récupération de tout ou partie des objets volés à quelque époque que ce soit, assuré doit en aviser immédiatement l'assureur par lettre recommandée ; Si la récupération des objets l'a été avant le paiement de l'indemnité, l'assuré doit en reprendre possession et l'assureur n'est tenu qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que l'assuré a pu exposer utilement ou avec l'accord de l'assureur pour la récupération de ses objets.

Une fois l'indemnité payée, l'assureur devient, par contre, de plein droit propriétaire des objets récupérés. Toutefois, l'assuré a la faculté d'en reprendre possession moyennant la restitution de la différence entre l'indemnité reçue et une indemnité définitive calculée. L'exercice de cette faculté est subordonné à la condition que l'assuré notifie sa décision de reprise à la société dans les trente jours suivant celui où il a eu connaissance de la récupération.³⁰

Conclusion

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

On l'appelle couramment assurance multirisque habitation car elle couvre de nombreux risques. Elle n'est pas obligatoire, mais elle est exigée en principe au moment de location : les locataires sont donc couverts, toujours en principe, mais de nombreux propriétaires qui occupent leur propre logement en sont dépourvus.

C'est une couverture complète qui prend en charge un large éventail d'événements.

²⁹ André Martin.Op.cit.p.115.

³⁰ Visa N° 09/M.F/DASSDU30/12/07.CONDITIONS GENERALES. Contrat MULTIRISQUE HABITATION. Op.cit.p.17.

Chapitre II : Spécificités de l'assurance multirisque habitation

Les garanties de l'assurance MRH contiennent des limites sur le montant d'indemnisation après la visite de l'habitation.

Pour souscrire une assurance multirisque habitation, il devra fournir certains documents chez l'assureur.

En cas de survenance d'un sinistre l'assuré doit se présenter à la société d'assurance pour déclarer les dommages subis, ainsi que ces circonstances, pour être indemnisé après avoir confirmé les conditions désignées dans le contrat.

Introduction

La SAA a été créée après l'indépendance de l'Algérie, son organisation hiérarchique est subdivisée en trois niveaux à savoir la direction générale, la direction régionale et le réseau de distribution. La SAA est une entreprise à caractère commercial qui pratique toutes les opérations d'assurance tel que la multirisque habitation, qui couvre de nombreux risques et dommages causés au patrimoine familial (habitation, mobilier) et leurs contenus (meubles, électroménagers, aménagement intérieur).

Dans ce chapitre, il est question de mettre en pratique toutes les théories invoquées dans les deux chapitres précédents dont, en intéressant beaucoup plus aux deuxième chapitre afin d'étudier le contrat d'assurance multirisque habitation au sein de la direction régionale de la SAA de Tizi - Ouzou.

Ce chapitre est subdivisé en trois sections :

Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil

Section 02 : La gestion des sinistres au niveau de l'agence 2001.

Section 03 : Enquête et résultats.

Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil la SAA

1.1. Aperçu générale sur la SAA :

La SAA, a été créée 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 Million des clients.

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

- **Historique de la SAA**

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Au fil du temps, la SAA a connu des évolutions et plusieurs organisations, toutes ces évolutions et transformations ont conduit donc à la décentralisation de la SAA en direction régionales dont celle de TIZI-OUZOU qui est née en 1978, issue de l'éclatement de la direction régionale d'Alger avec un réseau de 10 Agences (Tizi-Ouzou, Bordj Menai el, Larbaa Nath irathen, Azazga, Lakhdaria, Draa el Mizan, Boghni, Ain Bessam, Sour el Ghouzlane).

Actuellement, elle couvre trois wilayas : Boumerdes, Bouira et Tizi- Ouzou qui est notre organisme d'accueil et qui dispose d'un réseau de 50 Agences.

La direction régionale de Tizi-Ouzou est dotée d'un réseau de distribution, implanté sur trois wilaya, et composé de : 28 Agence directs, 19 Agences agréées et 11 guichets de bancassurance au sein de la BADR (09) et BDL (02).

- **En 12/12/1963**

La société algérienne des assurances SAA a été créée sous forme d'une société mixte Algéro-Egyptienne (61% Algérie, 39% Egypte).

Le premier point de vente ses portes ouvre à Alger centre, sous l'enseigne SAA Assurance.

C'est la première pierre à l'édifice qui se développera au fil des années pour constituer un réseau fort de 520 agences couvrant l'ensemble du territoire national.

- **27 Mai 1966**

Elle est devenue à travers la gestion de monopole de l'Etat sur les opérations d'assurances, une entreprise publique nationale. Par ordonnance N°66-127, ayant conduit à la nationalisation de la SAA par ordonnance N°66-129.

- **Janvier 1976**

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.

La SAA a été chargée de développer les segments du marché concernant les branches d'assurances suivantes :

Automobile :

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Risque des ménages, des artisans et commerçants, des collectivités locales et autres institutions relevant du secteur de santé et des professionnels ;

Des assurances de personnes (accidents, vie, maladie...).

- **Février 1989**

Dans le cadre de l'autonomie des entreprises, la SAA transforme son mode de gouvernance et devient une EPE (entreprise publique économique).

- **1990**

Après le redressement de la spécialisation des entreprises publiques d'assurance, la SAA se lance dans la couverture des risques industriels, de la construction, de l'engineering et du transport pour étendre ses activités aux risques agricoles à compter de l'année 2000.

- **1995**

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

- L'ouverture du marché aux investisseurs nationaux et étrangers.
- La réintégration des intermédiaires privés (agents généraux, courtier, bancassurance).
- La séparation des assurances de personnes par rapport aux assurances de dommages.

La société algérienne des assurances SAA est une société par action qui est classé au premier rang du marché national avec un capital social de milliards de dinars et un effectif de 4645 employés.

Pour maintenir sa position de leader au niveau national, la SAA doit réaliser

- Un chiffre d'affaire qui progresse à un rythme supérieur à celui du secteur ;
- Une part du marché estimée à 25% du marché national ;
- Un réseau commercial représentant le 1/3 du secteur.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

- **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 régionale.

Introduction de l'ERP ORASS et développement d'un système d'information adapté aux besoins de la SAA.

Mise en place d'un nouveau plan stratégique.

- **2004**

Réorganisation structurelle.

Création de division par segment de marché afin de booster la productivité.

Fin de mandat de la SAA en tant que gestionnaire du FSI et création du fonds de garantie automobile (FGA).

- **2010**

Séparation des assurances de personne et celle relative aux dommages.

- **2011**

Le capital social de la SAA est porté à 20 Milliards DA.

- **2015**

Lancement du programme de relookage du réseau.

La SAA se lance pleinement dans diversification de son portefeuille par le développement des branches hors automobile.

- **2016**

Changement de siège social, une tour intelligente qui renforce la compagnie dans sa dynamique commerciale.

Typifications des agences / classement selon résultants.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

- **2017**

La SAA fait passer son capital social à millions à 30 milliards de DA soit 275 million de US\$.

La SAA présente les indicateurs les plus élevés du marché permettant d'envisager l'avenir avec sérénité.

- Fonds propre : 34 Milliards de DA équivalent à 310 Millions US\$.
- Placements : 46 Milliards de DA équivalent à 420 Millions US\$.
- Actifs immobiliers : 29 Milliards de DA équivalent à 265 Millions US\$.¹

1.2. Les missions principales et les objectifs de la SAA :

➤ **La SAA a pour mission de :**

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

¹ Document interne de la SAA.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

- Superviser et assister au plan technique et commercial de l'agence implantée dans leur circonscription territoriale.

➤ **Les objectifs de la SAA :**

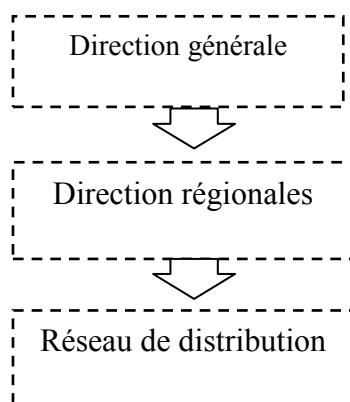
- Amélioration constante de la qualité de service au profil de sa clientèle par l'accélération du rythme des indemnisations et la qualité de l'accueil dans ces agences ;
- Maintien de la croissance du chiffre d'affaire ;
- Amélioration du niveau de formation des cadres ;
- Modernisation du système de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

1.3.Organisation administrative de la SAA :

L'organisation hiérarchique de la SAA dirigé par un PDG et subdivisé comme suit :

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

Figure N° 06 : la structure organisationnelle de la SAA en générale



Source : établir par nous-mêmes à partir des données de la SAA DRTO.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

La société nationale d'assurance emploie plus de 4457 personnes. Ces employés sont répartis sur le réseau de la SAA qui s'étend à travers tout le territoire Algérien. Le réseau de distribution est constitué de 15 Directions Régionales, chargées de la mise en œuvre de la politique commerciale de la société, et de 293 agences intégrées (directes et concédées) et 210 agences agréées et 18 courtiers ainsi que 150 agences bancaire.

1.3.1. La direction générale (le siège) :

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

En plus de l'exploitation de ces résultats, le siège effectue des contrôles, s'occupe de la production, dirige et conseille les agences par le biais des directions régionales.

L'administration de la société est assurée par le conseil d'administration composé de 12 élus nommés par l'ensemble générale des Actionnaires. Le tiers de ces élus est renouvelable tous les trois ans.

1.3.2. Direction régionale

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

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

La direction de la SAA est structurée en 5 départements et possède 50 agences.

Les directions régionales constituent donc l'intermédiaire obligatoire entre le siège et leurs agences. La direction régionale assume deux fonctions, l'une administrative et l'autre technique.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

- **Fonction Administrative** : consiste à la mise en œuvre du partage territorial de chaque agence et de mettre à leur disposition tout le matériel et le mobilier nécessaire à leur bon fonctionnement ;
- **La fonction Technique** : Consiste à prêter assistance aux agences pour les affaires dépassant leur pouvoir de gestion et le contrôle strict de la tarification et des règlements en matière de sinistre.

- **Les départements :**

- **Département Incendie, Accident, Risque Divers, Transport : IARD :**

Il a pour mission de :

- Promouvoir et développer, sous le contrôle des divisions et directions centrales tous les risques d'entreprise, de particuliers, de professionnels dans les branches incendie, perte d'exploitation, responsabilité civile, risque divers et transport et ceci dans la limite des instructions des directions centrales ;
- Assister les agences dans la prospection et la négociation des affaires importantes, particulières ou spécifiques ;
- Réaliser et établir les contrats pour le compte des agences directes et des intermédiaires dans la branches IARD ;
- Gérer les affaires contentieuses liées à la production et aux sinistres relevant de branche IARD ;
- Tenir les registres règlementaires de production et de sinistre ;
- Tenir les comptes échéanciers des contrats ;
- Participer à l'élaboration des comptes techniques et du bilan de la direction régionale ;
- Contrôler et superviser tous les états de sortie informatiques élaborés par les agences et les intermédiaires ainsi que tous les documents remis du réseau.

- **Département assurance automobile :**

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Il a pour mission de :

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

Département commercial :

Il a pour mission de :

- Procéder aux études de marché local et à l'évolution de son potentiel de la région et définir les cibles de clientèles pour les agences rattachées à la direction régionale ;
- Encadrer le réseau commercial et le soutenir dans les actions commerciales qu'il développer en relation avec les départements techniques ;
- Veiller à l'analyse du portefeuille et proposer les actions à entreprendre en vue du développement des affaires ;
- Etre à l'écoute des doléances et répondre aux réclamations des assurés ;
- Définir les objectifs commerciaux au réseau et suivre leur réalisation ;

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

- Participer à la représentation de l'entreprise dans les manifestations régionales et autres opérations de communication réalisées dans le périmètre d'action de la direction régionale ;
- Développer les moyens et les supports d'information et de communication au plan local ;
- Animer le réseau commercial ;
- Participer aux procédures de collectes des informations utiles en liaison avec les plans définis par la division marketing ;
- Promouvoir une image cohérente de l'entreprise ;
- Contribuer à la réalisation d'une combinaison étroite entre les données contextuelles locales avec les plans de développement de l'entreprise ;
- Promouvoir l'action commerciale, sous toutes ses formes, en ayant soin de veiller à l'articulation des systèmes et des modes opérations (segment du marché, clientèle ciblée, évaluation des besoins, etc.) ;
- Développer l'émergence d'un avantage concurrentiel face aux concurrents (flexibilité, accueil...) pour assurer un positionnement local plus performants ;
- Veille au comportement et aux relations des « guiches » face à la demande pour amélioration les sens de communication au sein du réseau et faciliter l'adhésion du client au choix des produits ;
- Contrôler de façon permanent les niveaux de réalisation des objectifs et mettre en œuvre les actions de rattrapage pour les retards éventuels.

Département finance et comptabilité :

Le département est composé de deux services :

Service comptabilité : s'occupe la comptabilité générale.

Service finance : s'occupe de recouvrement.

Le rôle de chaque service du département finance et comptabilité :

➤ **Service comptabilité**

- Contrôle et comptabilise les décades financières ;
- Rapproche les chiffres comptables :

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

- Aux chiffres du département production.
- Aux chiffres du département contentieux.
- Analyser les rôles les soldes du grand livre à la fin de chaque exercice.

➤ **Service finance**

○ **Section recouvrement**

- Enregistre les primes impayées et les primes encaissé ;
- Tient le fichier client par l'agence ;
- Analyse le compte client.

○ **Section mandatement-ordonnancement**

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

○ **Section trésorerie**

- Fait les remises de chèque à la banque pour encaissement ;
- Enregistre toutes les entrées et sorties de la trésorerie ;
- Suit la situation financière au jour le jour ;
- Etablie mensuellement les états de rapprochement.

Département administration générale : (DAG)

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

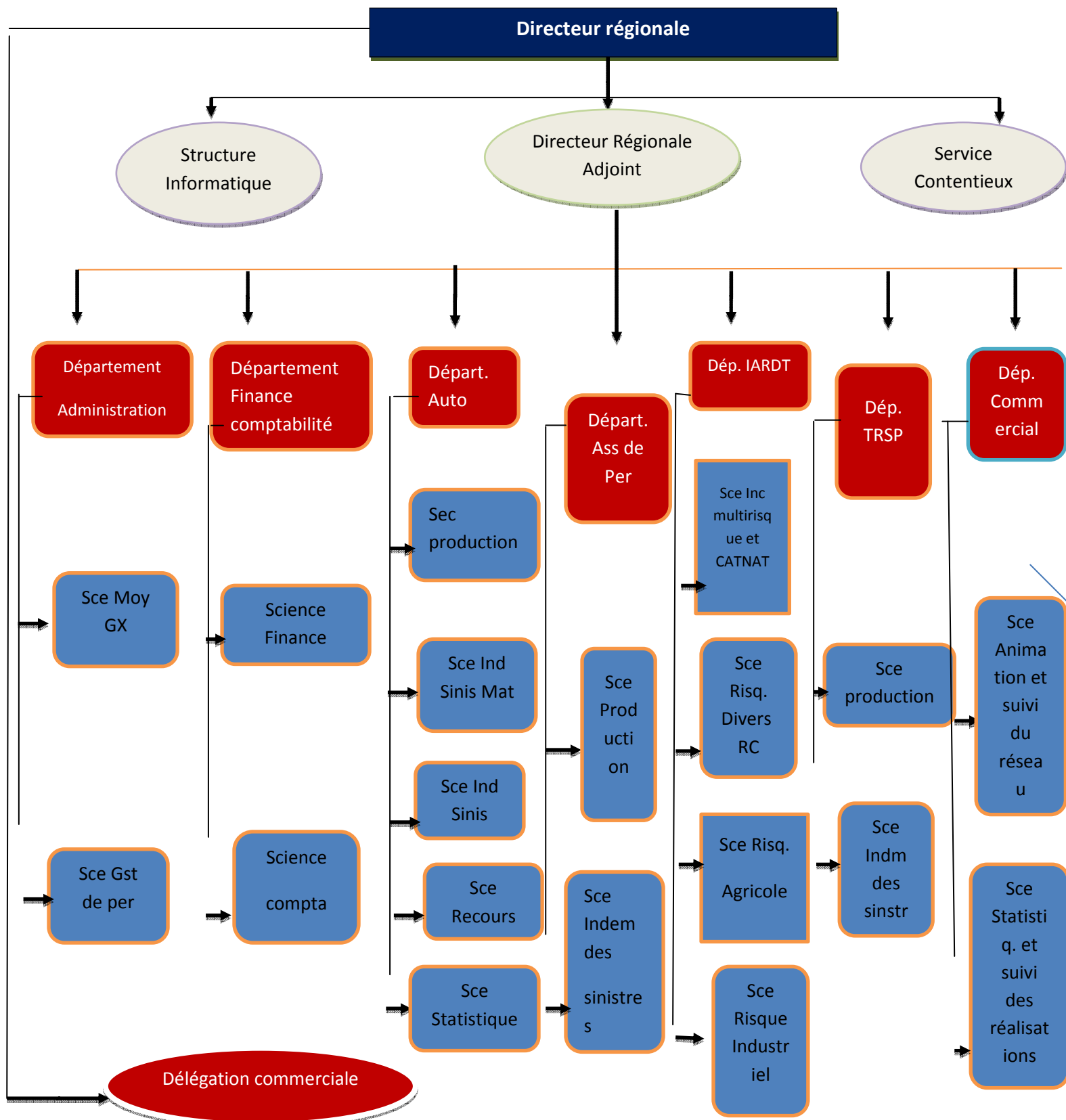
Département Assurance de personne :

- **Service production** ;

- **Service indemnisation des sinistres** : Contrôle la gestion des contrats souscrits par les agences, et les statistiques.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Figure N° 7 : Organigramme régionale de la SAA



Source : Document interne de l'entreprise

1.3.3. Les Agences (agent de distribution)

Mise directement sous la responsabilité des directions régionales, l'agence est la base de chaque entreprise et l'organisme responsable de la vente des produits de la société. Elle est en contact direct avec les clients, il s'agit :

- **La fonction administrative** : elle se définit par la tenue des registres d'émission et d'annulation de contrat, des échéanciers et des états statistiques et décennaires ;
- **La fonction technique** : la gestion technique se définit par : la réalisation des contrats et avenants, le contrôle des garanties que l'assuré a souscrit et la tarification de celles-ci.

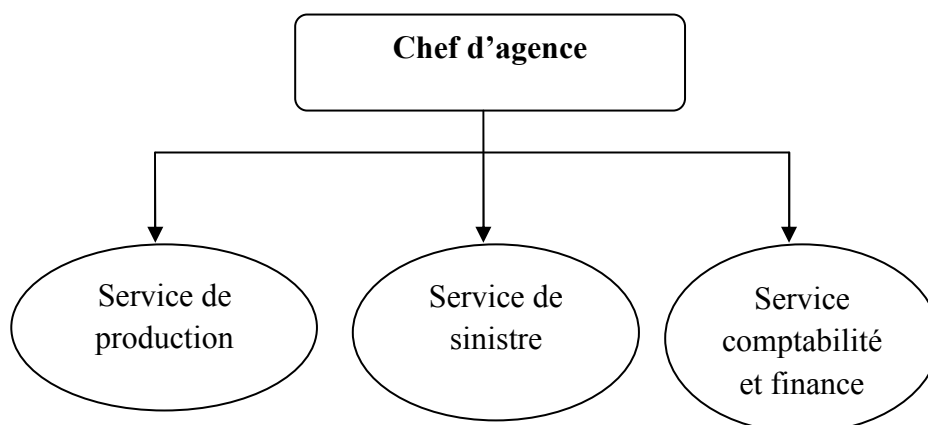
Une agence est une entité à caractère commercial, financier et économique. C'est un point de vente (un lieu de production et de distribution) qui a des obligations sociales et fiscales qui doit être toujours rentable. Elle est soumise au contrôle du chef d'agence qui a pour tâche de superviser le travail et de veiller à la bonne organisation des services.

Il doit être en mesure de relever les erreurs possibles et qui peuvent engager sa responsabilité et celle de l'agence.

L'agence est structurée en trois services :

- Service production ;
- Service sinistres ;
- Service comptabilité.

Figure N°8 : organigramme de l'agence



Source : document interne de la SAA

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

L'agence SAA, comme tous les bureaux directs, a à sa tête, un chef d'agence. Elle comporte trois services principaux à savoir : le service production, le service des sinistres et le service comptabilité et finances. A ces services s'ajoutent les affaires générales et l'archivage.

Nous allons présenter respectivement ces fonctions, au premier rang on trouve le chef qui est le manager de cette agence son rôle est de gérer les affaires intérieures et extérieures pour la bonne gestion.

1. Service de production

Ce service est un des portes d'entrée dans une compagnie d'assurance. En effet il est chargé de gérer les souscriptions des clients, sont chargés à la fois de la tarification, de la rédaction et du renouvellement des contrats.

- Visiter les risques proposés à l'assurance.
- Etablir les propositions, les contrats et les avenants
- Encaisser les primes relatives aux contrats et avenants émis
- Négocier les termes de contrats pour des prestations d'avocats, et cabinets d'expertise
- Tenir les registres réglementaires de production
- Tenir les fiches échéancier des contrats
- Envoyer aux assurés les avis d'échéancier mensuels
- Définir et suivre le budget d'une structure

La production est l'ensemble des actions permettant à l'assureur de définir un ou des produits de garantie à destination des clients assurés, l'articulation entre la production et les assurés est la distribution commerciale.

2. Service des sinistres

Ce service est au cœur du métier d'assurance, puisque ce que les clients achètent lorsqu'ils paient des garanties, c'est l'engagement de se faire rapidement et correctement indemniser s'ils ont le malheur de subir un sinistre, c'est le moment que sont constatées la compétence, l'honnêteté, l'efficacité et l'humanité des assureurs.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Après la réception de chaque déclaration de sinistre, l'assureur doit ouvrir un dossier et l'enregistrer. Il doit en accuser réception et informer clairement et complètement l'assuré des documents et informations qui lui sont nécessaires pour déterminer le montant de l'indemnisation à régler, il détermine ce montant en se basant aussi sur l'expertise d'un professionnel.

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

Police, des rapports d'expertise, des devis de réparateurs.

Le rédacteur sinistre doit donc dans le cadre de cette évaluation :

- Avoir de l'expérience connaître la jurisprudence, les coûts habituels des soins médicaux, des réparations ou des reconstructions.
- Recevoir, enregistrer et exploiter les déclarations de sinistre ainsi que les rapports d'expertises et d'épaveuses.
- Gérer les sinistres, les recours et indemniser les victimes.
- Elaborer les statistiques périodiques et renseigner le fichier « client ».

3. Services comptabilité et finances

Le service comptabilité est chargé de l'encaissement de l'ensemble des recettes provenant du service production et du paiement de l'ensemble des dépenses. Ces dépenses peuvent être des dépenses de fonctionnement quotidien ou alors des dépenses de règlement des sinistres. C'est pour cette raison que le comptable gère au quotidien la trésorerie.

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

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'encaissement des opérations qu'il vérifie doit respecter les normes imposées par la loi et la direction générale.

Il doit aussi suggérer toute de nature à simplifier la gestion de la société, réduire les frais et améliorer les résultats. Il implique dans le suivi des résultats des services sinistres et

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

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

Encaisser les primes ;

Centraliser et comptabiliser toute les opérations liées à l'activité financière et comptabilité.

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

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

1.4. Les activités de la SAA :

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

- Assurance incendie et risque annexes ;
- Assurance pertes d'exploitation après incendie et bris de machines ;
- Assurance des risques de la construction (RC Décembre, RC Construction, tous risques chantier et Montage, Informatique et Electronique. Pertes de produits en frigo).
- Assurance Transport (Aérien, Maritime, Terrestre – faculté et corps) ;
- Assurance des Risques Agricoles (toutes spéculations, Multirisques avicole, Bétail, Grêle, Incendie, Plasticulture, matériel Agricole, Multirisque Exploitations,) ;
- Assurances des risques des particuliers (professions libérales, collectivités, Vol, Bris de Glaces, Dégâts des eaux...) ;
- Assurances des responsabilités (Responsabilité Civile Chef d'entreprise, Produit livrés, Professionnelle...) ;
- Assurance-crédit, Caution ;
- Assurance de personnes (individuelle, collective, assistance, retraite...) ;
- Assurance Automobile ;
- La Banque assurance ;

1.5. Présentation et organisation de l'agence SAA 2001 :

Du point de vue structurel et dans un souci de décentralisation et de rapprochement de ses produits par rapport à ses clients, la SAA est constituée, en plus d'un siège central sis au 05, Boulevard Ché-Guévara, Alger, que nous avons cité très haut, d'un nombre important d'agences dirigées par des directions régionales. D'une manière générale, une agence d'assurance est un lieu ouvert au public, elle fonctionne comme une véritable Petite et Moyenne Entreprise (PME). Elle est le premier centre de production d'une compagnie d'assurance, un milieu de travail au sein duquel la souscription des contrats est réalisée. Elle est l'espace de vente, c'est-à-dire le lieu où convergent, d'une certaine façon, les efforts et les stratégies commerciales de l'assureur.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

La SAA compte, **293** agences directes appartenant à 15 directions régionales (**Alger I, Alger II, Alger III, BATNA, TIZI OUZOU, SIDI BELABBES, MOUZAIA, ORAN, OUARGLA, CONSTANTINE, RELIZANE, ANNABA, BECHAR, SETIF et TLEMCEN**) **51** implantées généralement dans les Wilaya. Ces directions régionales exercent leurs activités dans un périmètre géographique déterminé, elles représentent la SAA dans la zone d'installation et

Constituent des organes administratifs à large autonomie de gestion et rendent compte de leurs activités à l'autorité centrale (Direction Générale). Notre cas d'étude fait partie de la direction régionale Tizi Ouzou. C'est une agence directe qui porte le code « 2001 », sise à Rue des Frères Belhadj, Nouvelle Ville, Tizi Ouzou.

1.5.1. Les activités de l'agence SAA 2001

Dans le but de représenter la SAA dans la wilaya de Tizi Ouzou, l'agence SAA 2001 met à la disposition de la clientèle locale ses services dans l'ensemble des branches d'assurance.

▪ **Les assurances de dommages**

Les assurances des dommages commercialisées par l'agence SAA 2001 concernent :

- L'automobile,
- L'incendie et évènements naturels,
- Les risques de construction,
- La responsabilité civile générale,
- Les autres dommages aux biens,
- L'assurance mortalité-animaux,
- Le matériel agricole,
- Le transport par voie (terrestre, aérienne et maritime).

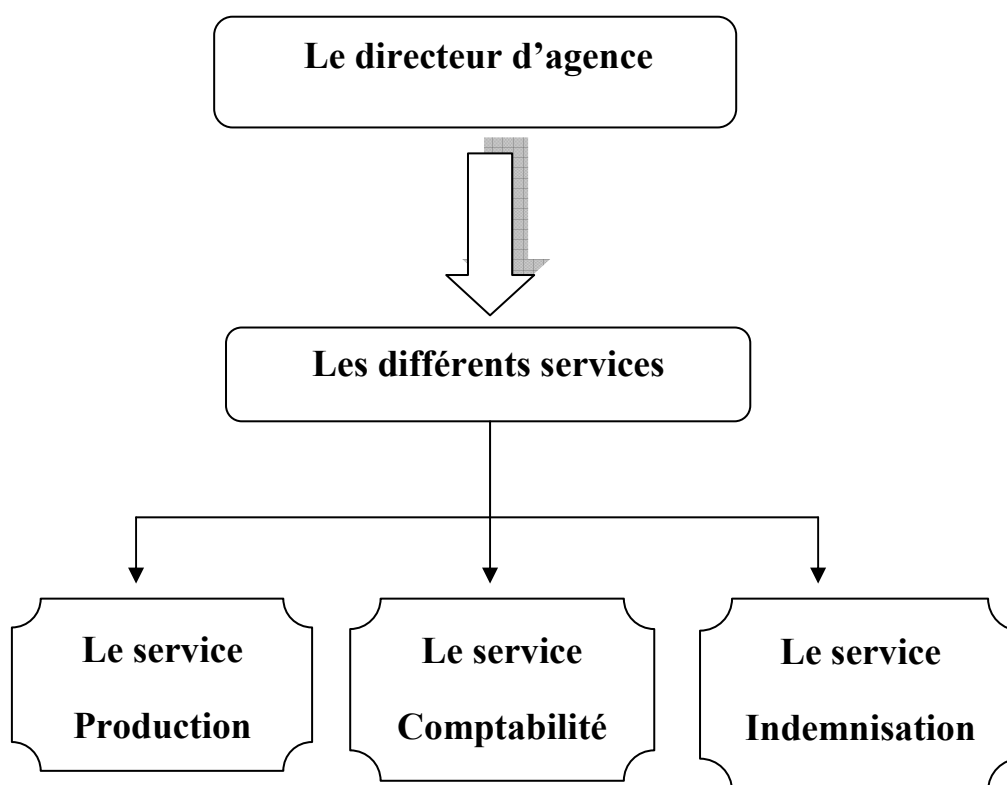
▪ **Les assurances de personnes**

Ces assurances sont commercialisées au profit de la **SAPS** moyennant des commissions. Elles sont divisées en assurances individuelles et en assurances collectives.

1.5.2. L'organisation de l'agence SAA 2001

Les agences d'une ou plusieurs Wilaya forment une direction régionale, à la tête de laquelle est placé le directeur régional qui est la plus haute autorité de celle-ci. Chaque agence comprend au minimum deux services. L'agence SAA 2001 est constituée d'un directeur d'agence et de différents services. Avant de les présenter nous tenons à faire une représentation schématisée « Organigramme de l'agence SAA 2001 ».

Figure N° 09 : L'organigramme de l'agence SAA 2001



Source : réalisé par nous même.

1.5.2.1. Le directeur de l'agence :

Le directeur de l'agence se trouve à la tête de celle-ci, il doit être un véritable chef d'entreprise est un manager opérationnel chargé de :

- L'application de la stratégie du développement de l'entreprise ;
- Coordonner toute l'activité de l'agence ;

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

- Veiller à la préservation et à l'amélioration de l'image de marque de la société ;
- Proposer à sa hiérarchie toute amélioration sur le niveau des prestations rendues ou sur la rentabilité de l'agence ;
- Veiller à la discipline, à l'application du règlement intérieur et des règles de sécurité ;
 - Veiller à la formation et à la gestion rationnelle du personnel, notamment en assure la polyvalence de celui-ci ;
- Négocier les contrats importants ;
 - Signer les chèques établis au niveau de l'agence (ordonnateur).

1.5.2.2. Les différents services

Ces services sont ceux sur lesquels s'appuie l'activité même de l'entreprise, à savoir l'assurance. Tout commence par le service production, le service sinistre ou indemnisation intervient lors de la réalisation des événements prévus au cours de la vie du contrat. Il existe trois catégories de services dont le but est de mener à bien l'activité de l'agence, le service production, le service sinistres ou indemnisations et le service comptabilité, chacun est géré par un chef de service.

1) . Le service production :

C'est un service qui occupe une place primordiale dans une compagnie d'assurance. En effet, il est chargé de gérer les souscriptions des clients. Il est le service le plus important dans l'agence, le chef de service production a en charge la commercialisation de tous les produits d'assurance via un suivi rigoureux des éléments du service. Ces derniers, appelés généralement « Producteurs », sont à la base de toutes relations directes avec la clientèle, tant en terme commercial qu'administratif.

Les producteurs, que ce soit en automobile, en **IARDT** ou en assurances de personnes, connaissent parfaitement les produits commercialisés et transmettent vers la direction toutes les informations concernant l'environnement et les besoins des clients. Ils sont chargés, à la fois, de la rédaction et du renouvellement des contrats, ils ont pour missions la production des conditions particulières de chaque catégorie d'assurances mise en vente, de la réception du client, à la saisie du contrat sous le logiciel utilisé par la compagnie (ORASS), jusqu'à l'édition des conditions particulières, la signature du contrat par le client et l'encaissement de la prime par le caissier. Ce dernier, assure l'encaissement des primes d'assurances réglées en

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

espèces ou par chèques, la tenue d'un brouillard de caisse sur lequel sont notées toutes les opérations journalières effectuées (les contrats réalisés avec montants).

En ce qui concerne la politique de souscription ou la politique de tarification des contrats, destinés aux clients importants (en valeur ou en nombre de contrats), les producteurs sont chargés de rédiger les documents contractuels types (conditions générales, conditions particulières) en collaboration avec les responsables des différents services dépendants de la direction régionale, cela doit être fait en veillant à ce que les garanties offertes correspondent bien aux besoins de la clientèle, tout en appliquant les principes de la politique de souscription de l'entreprise, arrêtés par la Direction Générale :

- Le type de la clientèle recherché (entreprises ou particuliers),
- Les risques à exclure du portefeuille (par âge, par situation géographique du risque, etc.),
- Les critères de tarification en fonction des diverses catégories d'assurances proposées à la clientèle.

Les éléments du service production sont en relation directe avec leurs collègues du service sinistres et le responsable de la comptabilité, ils doivent en permanence surveiller les résultats de souscriptions quotidiennes et prendre des mesures correctives en cas de besoin.

2) . Le service indemnisation :

Ce service est au cœur du métier d'assurance, c'est au niveau de ce service que les assurés sinistrés découvrent la compétence, l'honnêteté et l'efficacité des assureurs.

Après réception de chaque déclaration de sinistres, à travers un constat bien rempli par l'assuré ayant subi un accident, l'agent sinistre doit ouvrir un dossier pour chaque assuré reçu pendant la journée et enregistrer celui-ci sous le logiciel utilisé. Il doit informer, clairement et complètement, l'assuré des documents et informations nécessaires pour déterminer la somme de l'indemnisation que la société lui sera versée, en fonction, bien sur des garanties choisies lors de la souscription du contrat. Ce montant est arrêté par un professionnel en la matière après expertise des dégâts occasionnés au bien de l'assuré.

En principe, les sinistres sont réglés rapidement, après rassemblement des justificatifs nécessaires, par l'assuré ou le bénéficiaire et l'établissement du rapport d'expertise par un expert agréé par l'assureur.

La responsabilité d'un tiers ou de plusieurs assureurs en cas d'existence d'un adversaire pourrait être mise en cause à l'occasion d'un sinistre. Le service sinistres doit, alors, prendre

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

toutes les mesures nécessaires pour exercer les recours éventuels contre ces tiers lorsque cela a été prévu, préalablement, au contrat de l'assuré.

Il faut préciser que le sinistre automobile peut être d'ordre matériel et/ou corporel (décès et blessures), ce qui signifie que les procédures de règlement sont différentes (conformément à la loi en vigueur).

L'une des ambitions de ce service est de gérer les sinistres vite et bien. Il faut, cependant, veiller à ne pas régler plus que ce qui est dû, ce qui oblige les agents sinistres de connaître toutes les dispositions des contrats, savoir détecter les exagérations, les déclarations trompeuses, voir les fraudes préméditées.

3). Le service comptabilité :

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

Le chef du service contrôle les activités des autres services dont il suit l'évolution en termes du chiffre d'affaires, d'encaissements, d'annulations et de résiliations. Il doit vérifier que l'ensemble des opérations ont été réalisées dans les normes imposées par la loi et par 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 rôle de contrôleur de gestion.

Le chef de service comptabilité est chargé d'arrêter la journée comptable ainsi que sa centralisation, c'est-à-dire la génération comptable de toutes les opérations effectuées pendant la journée au niveau des deux autres services, en utilisant, bien sûr, le logiciel **ORASS**. Ainsi, les éléments du service comptabilité auront pour missions, de vérifier la régularité des pièces justificatives et l'utilisation des comptes et codes des opérations appropriées.

L'agence SAA 2001 a grandement recours à l'informatique. En effet, le suivi manuel de la clientèle, en nombre pléthorique, ne serait pas évident sans l'utilisation de différents logiciels de gestion. **ORASS** est le logiciel utilisé par la **SAA** et son utilisation nécessite une maintenance quotidienne.

Au niveau de l'agence **SAA 2001**, cette maintenance est assurée par les informaticiens de la direction régionale SAA Tizi Ouzou, en collaboration avec la Direction des Systèmes

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

d'Informations (DSI) de la Direction Générale SAA. Un grand serveur informatique est réservé à l'agence.

Section 02 : la gestion des sinistres au niveau de l'agence 2001.

Le sinistre intervient lorsqu'un événement, prévu dans le contrat d'assurance, survient dans la période de validité du contrat, permettant de mettre en œuvre la garantie accordée par l'assureur.

2.1. Exemple d'un contrat MH au sein de l'agence 2001 :

Nous présentons un contrat d'assurance multirisque habitation à titre d'exemple, pour montrer comment se fait un contrat d'assurance multirisque habitation et sur quelle base se font les indemnisations :

Une assurance d'une habitation F4 dans un appartement dans petit immeuble/ Petit villa / Pavion Tizi-Ouzou.

Date d'effet 30/10/2020

Date d'échéance 29/10/2021.

- **Caractéristiques du contrat :**

Qualité Assuré : propriétaire

Nombre de pièces : 4

Valeur Totale du Contenu : 500.000,00 DA.

Type habitation : Appartement dans petit immeuble résidentiel/ Petit villa / pavion

Lieu du Site : Tizi-Ouzou

Infiltration d'eau à travers terrasse : Non.

Le calcul de la prime d'assurance pour les garanties suivantes :

Incendie explosions	640,00 DA
Vol (Marchandises/ Equipements)	400,00DA
Dégâts des Eaux	360,00 DA
Responsabilité Civile	48,00DA

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Dépannage à Domicile 1.000,00 DA

La prime nette= Σ des garanties

$$= 640,00+ 400,00+ 360,00 +48,00+ 1.000,00$$

$$= \boxed{2.448,00 \text{ HT.}}$$

La prime totale= prime nette + frais accessoires + TVA+ autres taxes + Timbres.

$$= 2.448,00+ 250,00+ 458,66+ 0,00 + 80,00$$

$$= \boxed{3.236,66 \text{ DA TTC}}$$

- **LES LIMITES OFFERTES DES GARANTIES :**

La limite déterminée selon la visite du risque.

La limite de la garantie	Montants (DA)
<ul style="list-style-type: none">• Incendie explosions	
- Limite Frais de démolition (% de l'indemnité).	5,00
-Limite Honoraires Expert (% de l'indemnité).	5,00
-Limite Perte Indirecte (% de l'indemnité)	500.000,00
-Limite privation de jouissance	500.000,00
-Limite responsabilité locative	1.000.000,00
-Limite Recours Voisins et tiers <=	1.000.000,00
<ul style="list-style-type: none">• Vol (Marchandises/ Equipements)	
-Limite détérioration immobilière	40,00
<ul style="list-style-type: none">• Dégâts des Eaux	
-Limite Bâtiment (50% valeur bâtiment).	400,00
-Limite contenu	500.000,00

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

-Limite privation de jouissance	500.000,00
-Limite Recours Voisins et tiers<=	100.000,00
• Responsabilité Civile	
-Limite Dommages Corporels par année d'assurance	1.000.000,00
-Limite Dommages Matériel par année d'assurance.	500.000,00
• Dépannage à Domicile	
-Limite Electricité par événement :	30.000,00
-Limite plomberie extérieure (Maisons individuelles seulement) par événement :	35.000,00
-Limite plomberie intérieur par événement	30.000,00
-Limite Vitrierie et serrurerie par événement.	30.000,00

a) La déclaration d'accidents multirisque habitation

Nom et prénom : xx

Adresse : cités des 400 logts N °

Date du sinistre : 22/02/2021

Nature de dommages : dégâts des eaux.

b) Circonstances de l'accident

Infiltration et dégâts des eaux au niveau sanitaire provenant des voisins du dessus.

2.2.Exemple n°02 :

Une assurance MH d'une habitation d'un appartement dans petit immeuble/ Petit villa/ Pavion
Tizi-Ouzou.

Date d'effet 01/10/2020

Date d'échéance 30/09/2021

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Nom de l'assuré :xxxx

Profession : néant

• Caractéristique du contrat :

Qualité Assuré	propriétaire
Nombre de pièces	4
Valeur totale du Contenu	397.499,99 DA
Type d'habitation	Appartement dans petit immeuble résidentiel /Petit villa/ Pavion
Lieu du site	Tizi Ouzou.
Valeur totale des glaces	20.000,00 DA
Infiltration d'eau à travers terrasse	Non

Le calcul de la prime d'assurance selon les garanties suivantes :

Incendie explosions	607,20 DA
Vol (Marchandises/ Equipements)	379,50 DA
Dégâts des Eaux	341,55 DA
Bris de glace	50,00 DA
Responsabilité Civile	60,00 DA
Dépannage à Domicile	600,00 DA

La prime nette = Σ des garanties

$$= 607,20 + 379,50 + 341,55 + 50,00 + 60,00 + 600,00$$

$$= \boxed{2038,25 \text{ HT}}$$

La prime totale = la prime nette + Frais accessoires + TVA + Autres Taxes + Timbres

$$= 2038,25 + 250,00 + 434,77 + 0,00 + 80,00$$

$$= \boxed{2803,02 \text{ TTC}}$$

a) DECLARATION D'ACCIDENT « RISQUE DIVERS ».

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Assuré	Tiers ou Victimes
Nom et Prénom : XXXe Adresse : cités de 400 logts EPLF Nouvelle Ville T-O. Date du sinistre : 23/02/2021 Lieu du sinistre : mémé adresse Nature de dommages : fuite d'eau de ma douche vers la douche en des faces du voisin	Nom er Prénom : xxxxxx Adresse : cités de 400 logts EPLF Nouvelle Ville T-O.

b) CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT

Fuite d'eau de ma douche vers la douche du voisin en dessous.

c) Rapport D'EXPERT

1- Description des lieux :

Le logement de type F4 qu'occupe monsieur xxxxxx en qualité de propriétaire, est situé au premier étage du bâtiment « k3 » en R+4, sis à la cité des 450 logements EPLF T-O.

Ce logement est construit est couvert en dur.

d) CAUSES ET CIRCONSTANCES DU SINISTRE :

Les altérations des peintures et enduits au plâtre, constatées lors de l'expertise des lieux en date du 02 MARS 2021, sous le plafond et sur murs de la salle de bain du logement cité ci-dessus, ont été provoqué par des infiltrations d'eau usée à travers le plancher haut intermédiaire, provenant du logement du dessus appartement à l'assuré Monsieur XXXe .

e) AMPLEUR DES DOMMAGES/

- Enduits au plâtre
- Peintures

f) ETAT DESCRIPTIF ET ESTIMATIF DES DOMMAGES

- Voir annexe n° 02. (tableau et prise de vue).

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Libellé	Unité	Qte	P. Unit	Total	Vétusté	Montant
Grattage des parties endommagées y compris revêtement des surfaces à induit gélatineux et évacuation des avats à la DP.	FF	1,00	2500,00	2500,00	0,00%	2500,00
Peinture vinyliques sous plafond	M2	6 ,00	180,00	1080,00	10,00%	972,00
Peinture satinées sur murs	M2	10,00	450,00	4500,00	10,00%	4050,00
Enduit au plâtre sous plafond	M2	1,00	600,00	600,00	10 ,00%	540,00

Total Générale avec vétusté déduite : 8062.00

3. La production de l'agence 2001 en Multirisque habitation (2015 – 2020) ;

Tableau n° : 10

Années	Nbre de contrat	Prime nette	Prime totale
2015	1649	2.201.296,76	2.933.247,28
2016	1629	2.902.547,52	3.4734.941, 83
2017	1473	3.452.684,05	4.389.486,86
2018	1603	3.570.399,39	4.577.683,52
2019	1547	3.593.503,93	4.579.789,79
2020	1316	3.156.566,84	3.986.249,27

Source : établir par nous même d'après les donnés de l'agence 2001.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Les deux dernières années 2019 et 2020 on constate une diminution des contrats d'assurance MH souscrits au niveau de l'agence 2001 cela due à la crise sanitaire « COVID - 19 ».

Selon M. Lamiri Abdelhak expert en économie les assurances non obligatoires vont connaître une chute comme l'assurance habitation, voyage.etc. en 2019.²

Une augmentation notable de la prime totale en 2016 par rapport aux autres années.

La prime nette est en augmentation année par année cela en fonction des nombres de garanties En contre partie la prime totale est en augmentation pendant les 5 années (2015-2020) cela du que le produit est plus commercialiser.

4. les sinistres déclarés et réglés au niveau de l'agence 2001 en MH (2015- 2020)

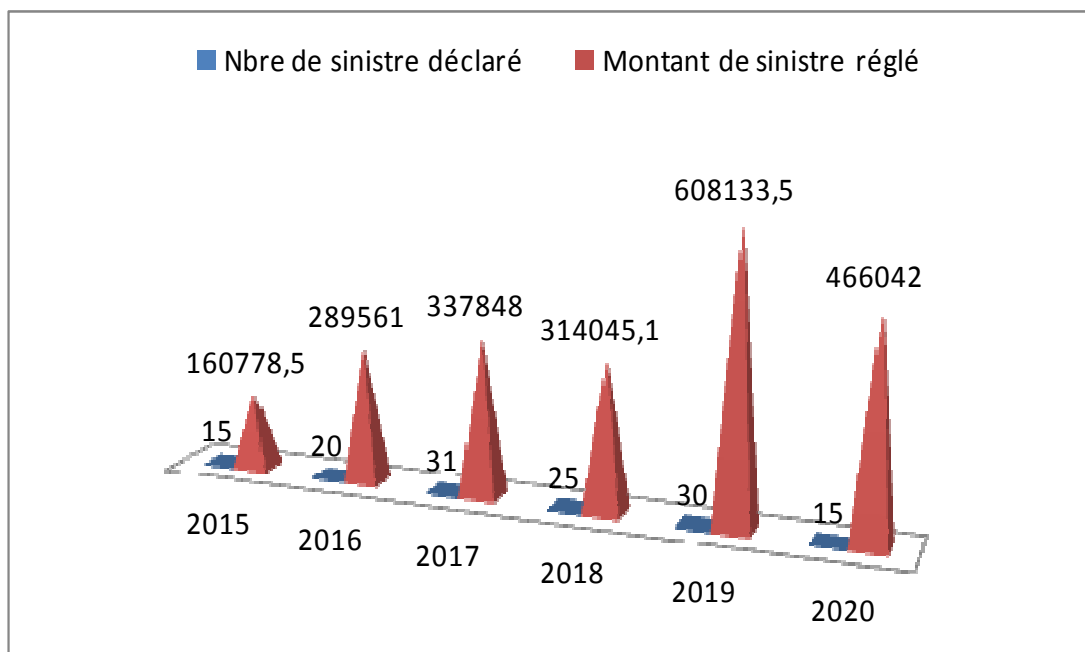
Tableau n°:11

Années	Nbre de sinistre déclaré	Montant de sinistre réglé
2015	15	160778,50
2016	20	289561
2017	31	337848
2018	25	314045,10
2019	30	608133,50
2020	15	466042,00

Source : établir par nous mémé d'après les donnés de l'agence 2001.

² Revue de l'assurance N°25/ Avril à juin 2019.p.20.

Figure n °11 : les sinistres déclarés et réglés au niveau de l'agence 2001 en MH (2015- 2020)



Source: établir par nous mémé d'après le tableau n°11.

Le nombre de sinistre déclaré est un peu plus important.

Section 03 : Enquête auprès des citoyens au sujet de l'assurance multirisque habitation.

Pour finaliser le travail de ce dernier chapitre, nous avons présenté un travail de recherche, une étude qualitative, un échantillon de 60 habitants de la wilaya de Tizi-Ouzou.

On a choisi de faire le questionnaire car :

- On connaît le sujet d'étude
- On veut des résultats qualifiés
- Nous voulons connaître les avis des citoyens sur la MRH et le degré de la protection qu'elle apporte au patrimoine familiale.

L'objectif de l'enquête :

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

L'enquête menée dans la wilaya de Tizi-Ouzou à l'objectif d'évaluer le niveau d'information de ses habitants sur l'assurance multirisque habitation afin de détecter le rôle de l'assurance multirisque habitation et les obstacles qui freinent la souscription du produit.

Pour la mise en œuvre de notre travail d'enquête nous avons commencé à distribuer notre questionnaire (Annexe n°02) aux habitants de la wilaya de T-O.

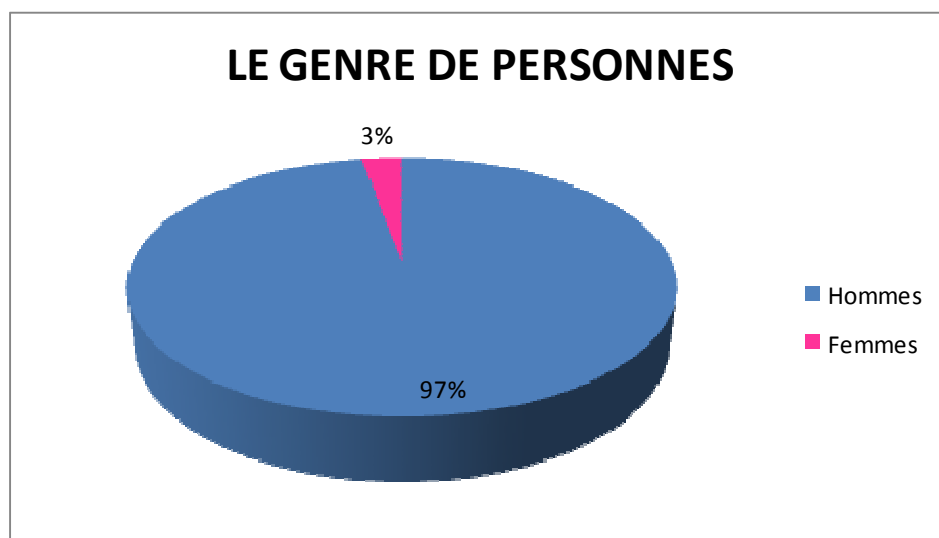
Tableau N° 01 : le genre des personnes (Hommes, Femmes)

Genre	Nombre	%
Hommes	30	87%
Femmes	4	13%
Total	35	100%

Source : résultat de notre enquête

Pour plus de clarté nous présentons le graphe suivant :

Figure n°01 :



Source : Résultat du tableau n°01.

Lors d'enquête, nous avons distribué notre questionnaire aux citoyens dont les hommes sont à un pourcentage de 97%, alors que les femmes ne présentent que 3%. Nous avons

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

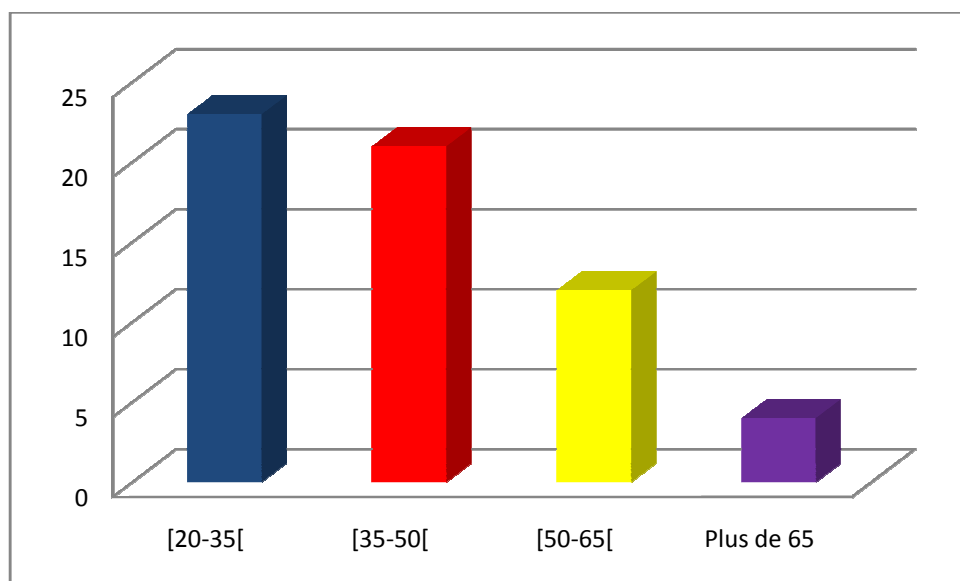
délibérément visé les hommes d'avantage car nous estimons que généralement les propriétaires des habitants sont des hommes.

Tableau n °02 : l'âge des enquêtés

L'âge	Le nombre
[20-35[23
[35-50[21
[50-65[12
Plus de 65	4
Total	60

Source : établir par nous même à partir des résultats du questionnaire

Figure n°02 : Répartition des enquêtés selon l'âge



Source : conçu à partir des données du tableau n°02.

A partir du tableau , nous constatons que la majorité des enquêtés ont l'âge entre 20 et 50ans (73%) avec 38% pour l'âge entre 20 et 35 ans et 35% pour ceux qui ont l'âge entre 35 et 50 ans , le besoin d'assurance par cette catégorie de personnes est plus importante que les autres

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

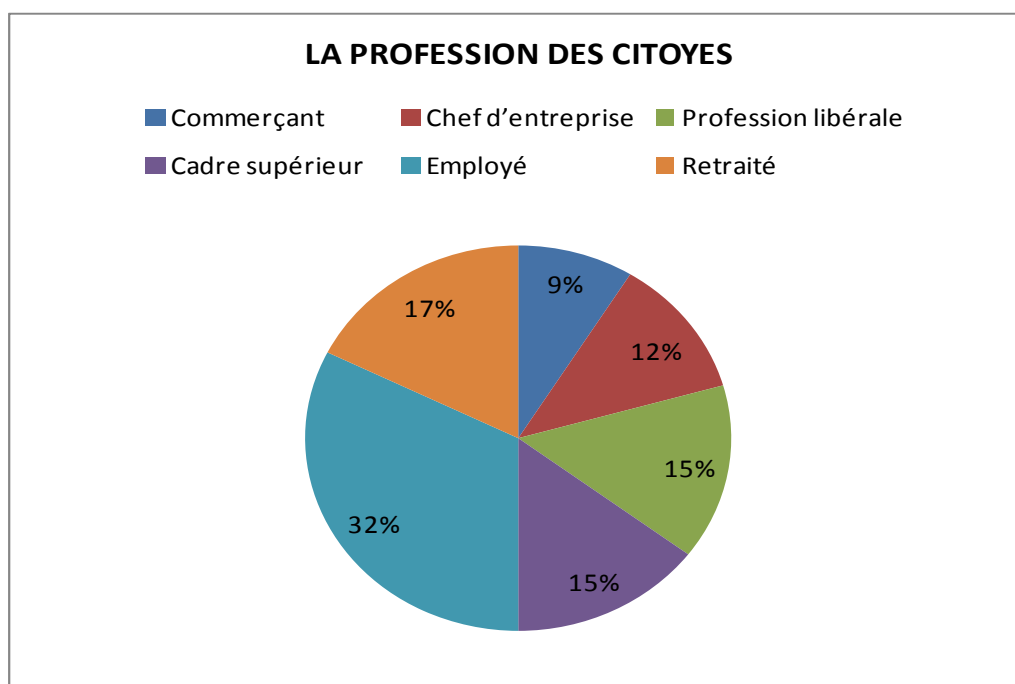
Catégories. En ce qui concerne la population allant de 50 à 65 ans ne présentent que 20%. Et en dernière position pour ceux qui dépassent les 65 ans avec un taux de 7%.

Tableau n° 03 : La profession des citoyens

Profession	Nombre	%
Commerçant	3	9%
Chef d'entreprise	4	12%
Profession libérale	5	15%
Cadre supérieur	5	15%
Employé	11	32%
Retraité	6	17%
Total	33	100%

Source : résultat de notre enquête

Figure n°03 : Répartition des citoyens selon leur profession.



Source : conçu à partir du tableau n°03

D'après les résultats obtenue par notre questionnaire , nous avons une part de 32% pour la population qui occupe le poste de travail (Employé) , 17% pour les retraités, 15 % pour les

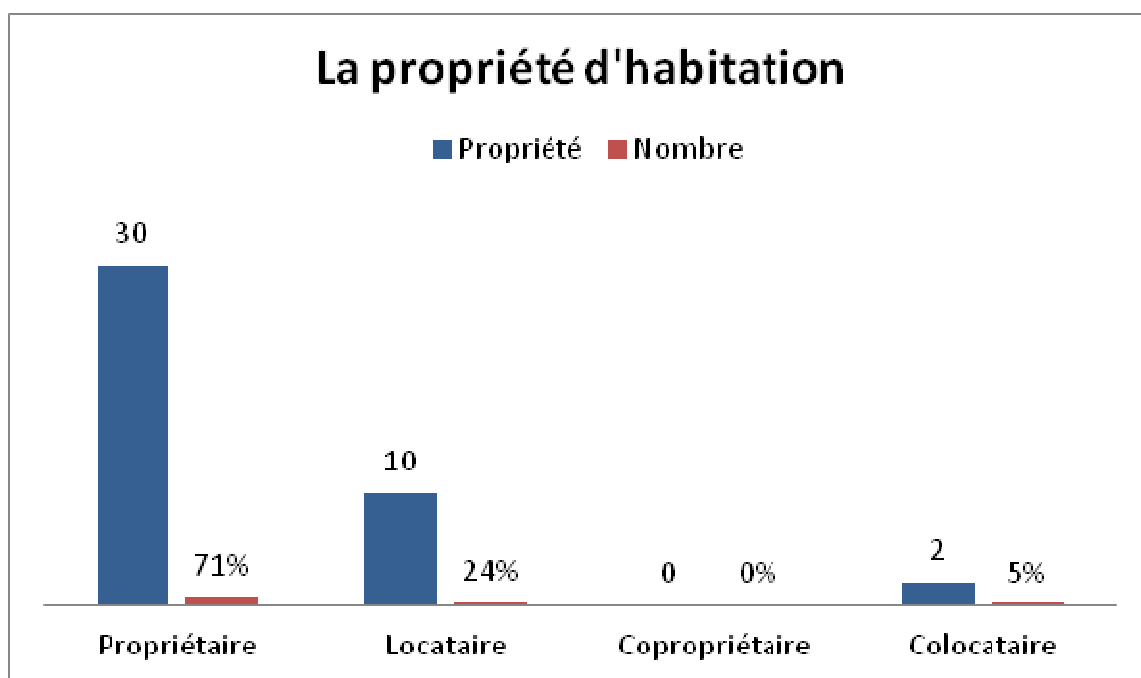
Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

professions libérales et cadre supérieur, 12% pour les chefs d'entreprise , 9% sont des commerçants.

Tableau n°04 : Le type de propriété

Propriété	Nombre	%
Propriétaire	30	64%
Locataire	10	23%
Copropriétaire	0	0%
Colocataire	2	13%
Total	42	100%

Figure n° 04: Répartition des enquêtés selon le type de propriété



Source : conçu du tableau n°04

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Dans les détails, nous retenons de ces réponses que la plupart de propriété d'habitation sont des propriétaires de maisons (environ 64%) est beaucoup plus élevé que celui des locataires (23%), par contre il n'existe aucune personne en copropriété avec une autre.

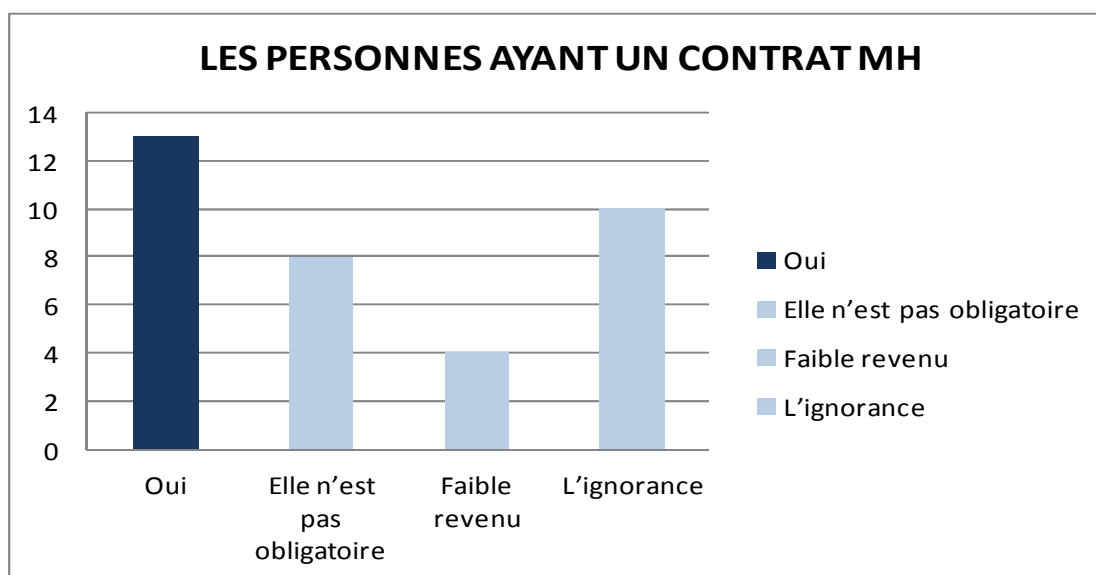
En générale environ 64% des citoyens souscrits au contrat multirisque habitation sont des propriétaires.

Tableau n° 05 : Les personnes ayant un contrat multirisque habitation

Réponses obtenues	Nombre	%
Oui	13	37%
Elle n'est pas obligatoire	8	23%
Faible revenu	4	7%
L'ignorance	10	33%
Total	35	100%

Source : résultats de notre enquête

Figure n°05 : la répartition des enquêtés selon les personnes ayant souscrits ou non au contrat MRH.



Source : conçu à partir du tableau n°05.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Nous pouvons retenir que 37% (13 personnes) des habitants ont inscrits à une assurance multirisque habitation cela du plus de conscient qu'avant, et aussi ya des gens qui craignent pour leur Sécurité et celle de leurs biens, le produit MH est plus commercialisé comme mémé qu'avant.

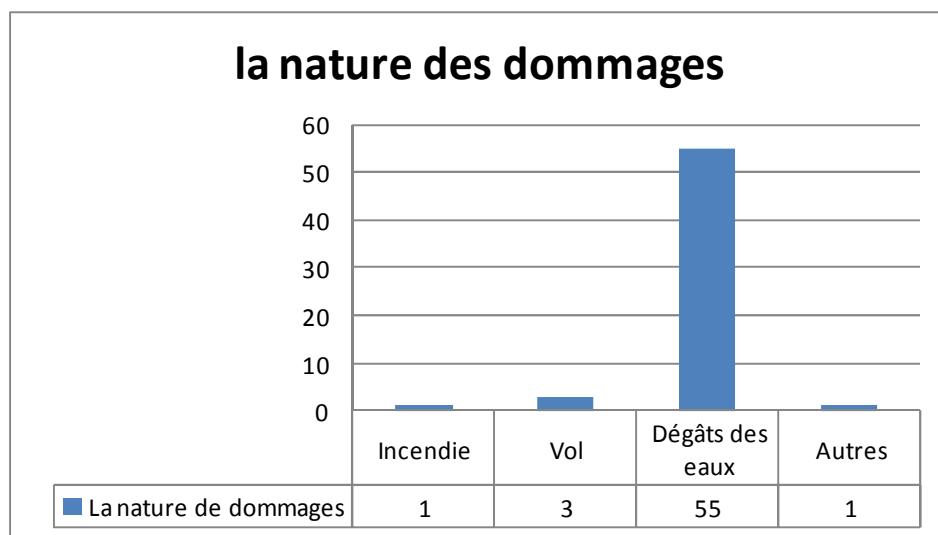
D'une autre partie (63%) 22 personnes n'ont pas une assurance multirisque habitation parmi les causes on trouve : l'ignorance, MRH n'est pas obligatoire, faible revenu.

Tableau n°06: la nature de dommages eus par les citoyens assurés en MRH (2018-2020)

La nature de dommages	Le nombre de personnes
Incendie	1
Vol	3
Dégâts des eaux	55
Autres	1
Total	60

Source : résultats de notre enquête

Figure n°06 : répartition des enquêtés selon la nature de leur dommages



Source : conçu à partir du tableau n°06.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

D'après les informations quand a obtenue auprès des citoyens et aussi de l'agence 2001 de Tizi-Ouzou, on constate que 55 des dommages en dégâts des eaux eu par des citoyens dans la période 2018-2020. 3 vols, et 1 incendie, 1 autre dommage qui est la RC.

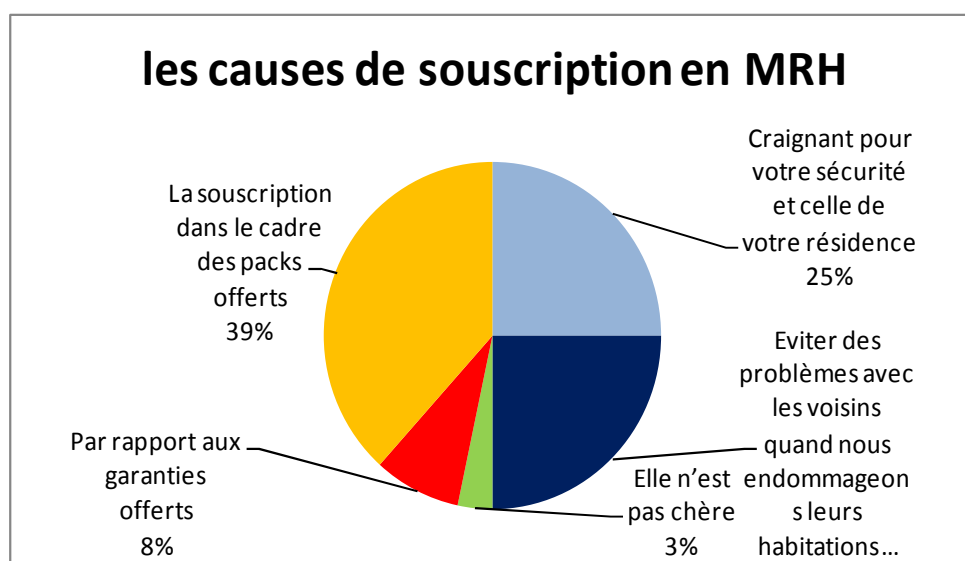
Le risque le plus courant est dégâts des eaux avec un pourcentage très important environ 92'é%, le vol 5%, incendie 2%, et avec un pourcentage très bas de 1% en autres dommages.

Tableau n°07 : Les causes de souscription en MRH.

LES CAUSES	NOMBRE DE PERSONNE
Craignant pour votre sécurité et celle de votre résidence	15
Eviter des problèmes avec les voisins quand nous endommageons leurs habitations	15
Elle n'est pas chère	2
Par rapport aux garanties offerts	5
La souscription dans le cadre des packs offerts	23
Total	60

Source : résultats de notre enquête

Figure n°07 : répartition des enquêtés selon les causes de leur souscription en MRH



Source : conçu à partir du tableau n°07

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

39% des souscripteurs souscrits en MH juste pour les packs offerts par les compagnies d'assurance lors de la souscription dans une autre catégorie d'assurance, un effort dans le sens d'obliger les citoyens à souscrire une assurance multirisque habitation.

Un pourcentage acceptable 25% pour les citoyens qui souscrits en MRH dans la cause de craignant pour leur sécurité et aussi pour éviter des problèmes comme l'ajustice quand ils endommagent l'habitation de ses voisins par exemple (en cas d'incendie, dégâts des eaux..) cela grâce à la garantie RC (responsabilité civile) qui couvre les dommages causés aux tiers ou voisins. La MRH est une protection juridique elle vient en aide à l'assuré qui veut faire valoir des droits suites à un sinistre qui implique la responsabilité d'une tierce personne . En manant une action en justice, l'assuré peut obliger cette tierce personne à rembourser les dommages.

8% souscrits la MRH par rapport aux garanties offertes.

Et avec un % de peut important 3% des citoyens souscrits la MRH parce qu'ils la trouvent moins chère.

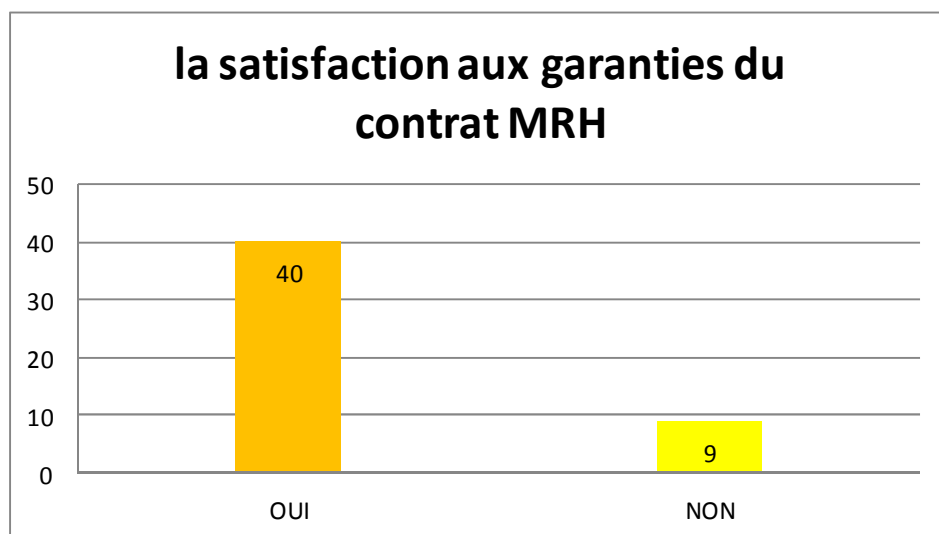
Tableau n° 08 : la satisfaction des enquêtés aux garanties du contrat MRH.

Satisfaisant aux garanties du contrat MRH	NOMBRE
OUI	40
NON	9
Total	49

Source : résultats de notre enquête

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Figure n° 08 : Répartition des enquêtés selon leur satisfaction aux garanties du contrat MRH.



Source : conçu à partir du tableau n°08.

40 assurés en MRH sont satisfaits aux garanties offertes par la compagnie d'assurance (82%) ce qui veut dire que les garanties (RC, dégâts des eaux, bris de glace, incendie, vol...) couvrent plusieurs choses. Et aussi la garantie dépannage à domicile aide à éviter une lourde facture en cas des dommages survenues.

9% des citoyens ne sont pas satisfaites aux garanties de la MRH.

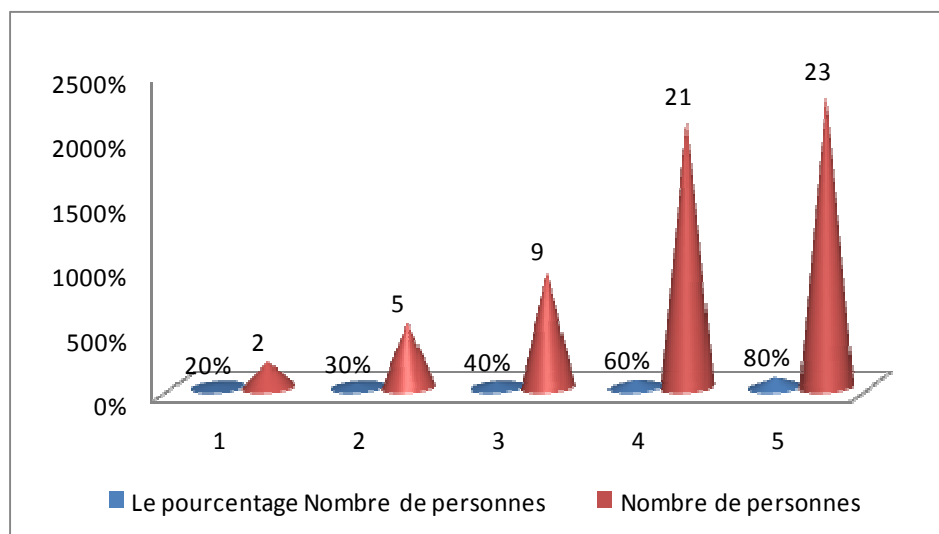
Tableaux n° 09 : le pourcentage de la contribution de la MRH à la protection contre les risques

Le pourcentage	Nombre de personnes
20%	2
30%	5
40%	9
60%	21
80%	23
Total	60

Source : résultats de notre enquête

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Figure n° 09 : répartition des enquêtés selon le pourcentage de la contribution de la MRH pour la protection contre les risques



Source : conçu à partir du tableau n°09

D'après les avis des citoyens assurés en MRH, ils disent que La MRH contribue à la protection contre les risques 80% une protection complète pour leurs habitations et leurs biens.

02 personnes disent que la MRH contribue juste 20% à la protection du patrimoine familiale contre les risques qu'ils peuvent survenir.

La MRH on l'appelle couramment assurance multirisque habitation car elle couvre de nombreux risques.

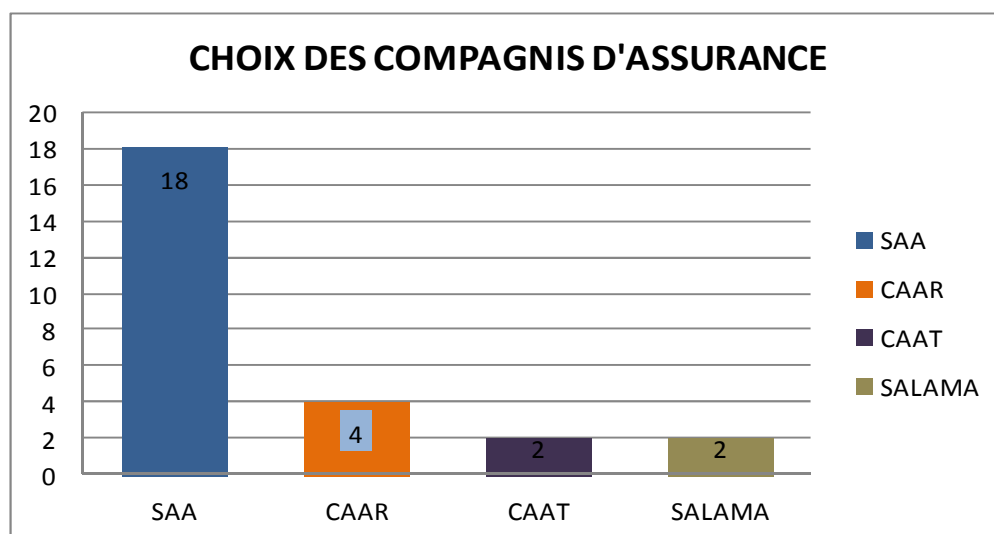
Tableau n°10 : les compagnies d'assurances choisis par les enquêtés

Choix des compagnies d'assurance	Nombre des citoyens
SAA	18
CAAR	4
CAAT	2
SALAMA	2
Total	26

Source : résultats de notre enquête

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Figure n°10 : répartition des enquêtés selon leur choix des compagnies d'assurance



Source : conçu à partir du tableau n°10.

D'après les résultats de ce histogramme, on remarque que la plupart des enquêtés ont souscrit leurs contrat multirisque habitation auprès de la SAA et le reste dans différents compagnies (CAAR, CAAT, SALAMA).

La SAA, CAAR, et la CAAT sont des compagnies traditionnelles et utilisent des démarches pour captiver plus de clients.

Question n°11 : que proposer-vous pour améliorer l'assurance MRH en Algérie ?

Remarque : la question n'est pas sujette à des réponses prédéfinis (Question ouverte)

- De point de vue de couverture en assurance : il faut augmenter les limites sur le plan contenant et contenu.
- La rendre obligatoire par l'état.

Nous n'avons pas pu avoir beaucoup des réponses sur cette question, car la plupart des citoyens n'ont pas pu répondre.

Chapitre III : Étude d'un contrat multirisque habitation au sein de la SAA

Conclusion

Cette partie empirique nous a permis de mettre en application les notions théoriques abordées dans la partie précédentes à savoir le contrat MRH.

La pratique dans le réel nous a aidés à mieux comprendre l'aspect théorique de l'assurance dont un élément très important qui permet à la protection des individus, on basant sur l'assurance multirisque habitation qui est notre objet de recherche.

Chaque compagnie d'assurance détermine les montants des limites des garanties du contrat MRH différemment.

La majorité des personnes ont souscrits l'assurance MRH à cause des packs offerts par la compagnie d'assurance.

D'après une enquête réalisée par nous même, sur un échantillon de 60 habitants de la wilaya de Tizi-Ouzou, 37% avaient souscrit une assurance multirisque habitation en contre partie 64% n'ont pas cette assurance parce qu'elle n'est pas obligatoire, la MRH contribue une protection de 80% à la protection du patrimoine familiale d'après les avis des enquêtés, 40 personnes sont satisfait aux garanties du contrat multirisque habitation par contre 4 personnes sont pas satisfait.

La plupart des clients s'orientent aux agences publiques en raison de l'ancienneté de ces compagnies d'assurance.

Conclusion générale :

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 leur droit ou bien dans leurs biens et leurs patrimoines.

Elle joue un rôle économique et social déterminant, à travers notamment la protection des patrimoines et des personnes. Elle contribue de façon indirecte mais forte à pérennité du pays.

Le marché des Assurances connaît des profondes mutations compte tenu de son rôle. D'une manière générale, l'état a déployé des efforts considérables afin de lever les restrictions et obstacles qui se dressent devant les investisseurs dans le domaine des Assurances.

En Algérie, depuis l'indépendance le marché a connu plusieurs réformes et mutation, notamment à travers la loi 06/04 du Février 2006 qui modifier et compléter l'ordonnance 95/07 du 25 Janvier 1995. Les opportunités d'investissement sont encore plus grandes dans le secteur des Assurances de personnes, compte tenu du faible taux de pénétration et des nouveaux besoins de sécurité et de prévoyance.

Par ailleurs, La loi N° 95-07 constitue la pierre angulaire de l'évolution du secteur d'Assurance en Algérie dans un contexte en mutation permanente lié au recouvrement de l'indépendance et à la volonté de s'insérer dans la mondialisation à travers l'instauration de l'économie de marché.

L'assurance multirisque habitation permet d'être indemnisé par une compagnie d'assurance en cas de sinistre dans un logement. Elle couvre comme son nom l'indique l'habitation et les biens mobiliers, ainsi la responsabilité civile vie privée du patrimoine familiale.

La MRH est une protection juridique grâce à la garantie « recours aux voisins », et elle permet aussi à l'assuré d'éviter une lourde facture lors des réparations et le paiement des professionnels comme le plombier, serrurier. En cas de survenance d'un sinistre cela grâce à la garantie « Dépannage à Domicile ».

Malheureusement la MRH n'est pas très répandue en Algérie parfois c'est par l'ignorance et parfois à son caractère non obligatoire c'est pour ça que ce type de contrat est généralement négligé (n'est pas bien commercialiser). Penser à rendre ce type d'assurance obligatoire à l'avenir changerait vraiment la tendance.

Nous pouvons pu retenir à l'issue de ce mémoire que le secteur des assurances en Algérie accuse un véritable retard par rapport à la situation dans les pays développés à titre d'exemple la MRH est obligatoire dans les autres pays, et n'ont obligatoire en Algérie sauf au locataire. Et aussi lors de l'acquisition d'un logement par crédit bancaire.

Concernant l'enquête, elle s'est déroulée dans le but de connaître le taux de souscription des habitants de la wilaya de Tizi-Ouzou et le degré de contribution de ce type d'assurance à la protection du patrimoine familiale.

D'après l'enquête, nous avons constaté que l'assurance d'une manière générale demeure une assurance protectionniste quel soit : l'âge, le sexe, la profession des enquêtés.

Les citoyens souscrits au contrat d'assurance MRH sont satisfaits à 80% d'après les résultats obtenus de notre enquête.

Une partie minime des enquêtés ont souscrit l'assurance multirisque habitation et la plupart d'entre eux l'ont souscrit en raison des packs offerts par les compagnies d'assurances.

64% des citoyens souscrits un contrat MRH sont des propriétaires en contre partie 23% sont des locataires.

La population qui occupe le poste de travail (Employé) a un contrat MRH plus que les autres professions comme commerçants...etc.

Le risque le plus courant est dégâts des eaux avec un pourcentage très important 92%.

La plupart des enquêtés ont souscrit leurs contrat d'assurance multirisque habitation auprès de la SAA qui est le leader du marché, une compagnie traditionnelle et utilise des démarches pour captiver plus des clients.

Nous pouvons noter aussi qu'un effort allant dans le sens d'obliger les citoyens à souscrire une assurance multirisque habitation puisque lors de la souscription d'un contrat automobile qui est obligatoire et facile à contrôler et à sanctionner, il se trouve que le souscripteur doit impérativement assurer son habitation.

A l'issue de l'analyse effectuée tout au long de cas pratique, nous sommes arrivés à déterminer un résultat que ce contrat est entièrement des personnes ont souscrits l'assurance MRH au niveau de la SAA de Tizi- Ouzou.

Nous avons vu que du 2015- 2020, ce contrat connaitre une chute surtout en 2019 est constaté une diminution des contrats d'assurance à cause de COVID.

En terme d'analyse des sinistres réglés, nous avons vu que à chaque fois l'agence souscrit un nombre important de contrat, elle pourra faire face à des sinistres survenus, elle pourra indemniser les risques en utilisant les primes des assurés et avoir un profit sur ce produit.

Ouvrages

- **ANDRE. Martin** : « les techniques d'assurances », 2^{ème} édition DUNOD, 2010.
- **BORCH, Karl Henrik** « Economie des assurances ». Hollande du nord : Editeur AASE Knut Kristian et SANDEMO AGNAR, 1990.
- **COUILBAULT F, ELIASHBERG C, LATRASSE M** : « les grands principes de l'assurance », édition l'ARGUS, 5^{ème} édition, 2002
- **COUIBAULT, François, ELIASHBERG, Constant, LATRASSE, Michelle**. « Les grands principes de l'assurance ». Paris : 6^{ème} Edition LARGUS, 2003.
- **COUILBAULT François** : « Assurance de personne », édition L'ARGUS, Paris 2011.
- **DOMINIQUE, Henri, ROCHET, Jean-Charles**. « Microéconomie de l'assurance ». Paris : Edition ECONOMICA, 1991.
- **F. EWALD, J-H. Lorenz** : « Encyclopédie d'assurance », édition ECONOMICA, 1997.
- **LAMBERT- FAIVRE Y.** (2001) : « Droit des assurances », 11^{ème} édition DALLOZ, Paris.
- **LOUBERG.H** : « Economie et Finance de l'assurance et de la Réassurance », Edition DALLOZ.
- **MABROUK, HOCINE** : « Code Algérien des Assurances. Alger : Edition HOUMA, 2006.
- **MARQUET, Régine** : « Technique d'assurance ». 2^{ème} éd. Paris : Edition FOUCHER, 2005.
- **MIRELLE BERBARI et autres** « le marché publics d'assurance », édition. L'ARGUS. Mars 2000.
- **PARIS. C** : « le régime de l'assurance protection juridique », édition LARCIER, 2004.

- **TAFIANI, Messaoud Boualem.** « **Les assurances en Algérie** ». Alger : Edition OPU, 1987.
- **TOSETTLA BEHAR (2002) Assurance** : « Comptabilité, Réglementation, Actuariat », ECONOMICA. Paris.
- **WESTBROOK, Raymond.** « Une histoire du droit ancien et du Proche-Orient ». Volume 1. Rome : Edition BRILL, 2003.
- **YEATMEN, Jérôme.** « Manuel international de l'assurance ». Paris: 2^{ème} Edition ECONOMICA, 2005.
- **YEATMEN, Jérôme.** « Manuel international de l'assurance ». Paris : Edition ECONOMICA, 1998.

Travaux universitaires

- **ABDALLI Wahiba** : La concurrence assurantielle entre les compagnies publiques et privées en Algérie : Etude de cas (de la région de Bejaïa). Mémoire de Master. Université Abderrahmane Mira Bejaia. Option Monnaie, Banque et Environnement International, 2012.
- **CHEA ANOUAR** : Etude prévisionnelle du chiffre d'affaire de la branche automobile du secteur des assurances en Algérie 2006 à 2016. Université Abderrahmane Mira de Bejaia, en vue de l'obtention du diplôme de Master en Science Economique, 2016.
- **CHEREF FATIHA** : Evolution du marché des Assurances en Algérie. Cas : la compagnie Algérienne des Assurances. Université de Djilali BOUNAAMA khemis Miliana, 2015.
- **CHTITI MOHAND** : Analyse du marché des assurances privées en Algérie et la perspective de son développement. Cas : la 2A de Tizi-Ouzou. UMMTO, 2015.
- **DJEDDI DJAMEL** : « Assurance Multirisque Habitation », Rapport de stage en vue de l'obtention du diplôme de licence en Science Economique, UMMTO, 2012/2013.

- **FELLAG DYHIA** : L'assurance des biens immobiliers : illustration à travers l'exemple de la SAA, Agence 2020 d'Azefoun, Mémoire de Master. Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. Option Finance et Assurance, 2019.
- **KARA KAHINA** : Analyse de la gestion du marché des assurances contre les effets de catastrophe naturelles cas de la wilaya de Tizi-Ouzou. Mémoire de Master. Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, 2017.
- **SADI NAFAA** : Le secteur des assurances en Algérie et sa contribution à l'économie Nationale. Université Abderrahmane Mira de Bejaïa. Promotion, 2017.
- **SAOU Zahra**, Le comportement du consommateur vis-à-vis des assurances. (Cas de la wilaya de Bejaia). Université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2012.

Documents

- Document interne de la SAA.
- Cour Bases techniques de l'assurance, format PDF.
- Cour technique de l'UMMTO.
- Visa N°09/DASS/DU30/12/07. CONDITIONS GENERALES. Contrat MULTIRISQUE HABITATION.
- Société nationale d'assurance. Conditions générales. Contrat MULTIRISQUE HABITATION .Visa N° 17/MF/DGT/DASS/DU01/07/2000.

Sites web

- **WWW.CAAR.DZ**.

- WWW.CAAT.DR
- WWW.SAA.DZ
- WWW.2A.DZ
- WWW.GAM.COM
- WWW.CNA.DZ
- [https:// www.lkeria.com/Assurance_habitation-Algérie.php](https://www.lkeria.com/Assurance_habitation-Algérie.php)

Textes officiel, revues et rapports

- L'ordonnance n°95-07 du 25 Janvier 1995.
- La loi N° 06-04 du 20 Février 2006. La loi N°06-04 du 20 Février 2006, modifiant et complétant l'ordonnance N° 95-07 du 25 Janvier relatives aux assurances.
- Décret n° 09-375 du 16 Novembre 2009.
- 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.
- Guide des assurances en Algérie EDITION 2015 kpmg.dz
- Rapport du CNA, Assural 2013 : le portail de l'assurance en Algérie.
- Revue de CNA.N°1.Edition 2012.
- Revue de l'assurance N°25/Avril à Juin 2019.

Questionnaire (Annexe n°01)

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

Q1- Etes – vous ?

- Homme
- Femme

Q2- Age ?

- [20-35[
- [35-50[
- [50-65[
- Plus de 65 ans

Q3-Etes –vous ?

- Agriculteur
- Commerçant
- Chef d'entreprise
- Employé
- Artisan
- Etudiant
- Sans fonction
- Autre

Q4- Etes-vous ?

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

Q5- Avez-vous une assurance multirisque habitation ?

- Oui
- Si « non » ; pourquoi vous ne l'avez pas ?
- Elle n'est pas obligatoire par la loi
- Faible revenu
- L'ignorance
- Vous avez une mauvaise image

Q6– Quel nature de dommages avez- vous ?

- Dégâts des eaux
- Incendie
- Vol
- Bris de glace
- Autres

Q7- Pourquoi choisissez-vous l'assurance multirisque habitation?

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

Q8- Est ce que vous êtes satisfaite des garanties du contrat multirisque habitation ?

- Non
- Oui

Q9- A votre avis, quel est le pourcentage de la contribution de l'assurance multirisque habitation pour vous protégez contre les risques ?

- 20%
- 30%
- 40%
- 50%
- 60%

Q10- Quels compagnie d'assurance choisissez – vous pour souscrire un contrat MRH ?

- La SAA
- La CAAR
- La CAAT
- SALAMA ASSURANCE

Q11- Que proposé-vous pour améliorer l'assurance multirisque habitation ?

.....

.....

.....

Annexe n °02

ANNEXE : ETAT DESCRIPTIF ET ESTIMATIF DES DOMMAGES - CONTENANT

Libellé	Unité	Qté	P. Unit	Total	Vétusté	Montant
Grattage des parties endommagées y compris revêtement des surfaces à l'enduit gélatineux et évacuation des gravas à la DP.	FF	1,00	2 500,00	2 500,00	0.00%	2 500,00
Peintures vinyliques sous plafond.	M2	6,00	180,00	1 080,00	10.00%	972,00
Peintures satinées sur murs.	M2	10,00	450,00	4 500,00	10.00%	4 050,00
Enduit au plâtre sous plafond.	M2	1,00	600,00	600,00	10.00%	540,00
				Total Général sans vétusté déduite : 8680.00		
				Total Général avec vétusté déduite : 8062.00		

Saa

ETAT CONSOLIDE DES EMISSIONS NET AGENCE /PRODUIT

Edité le : 31-MAR-21 11:09:38

Du : 01 Janvier 2016 Au 31 Décembre 2016

Page 1 de 1

Agence : Tout
 Branche de : 12 Incendie & évènements naturels
 A 12 Incendie & évènements naturels

Code Produit	Produit	Nbre de contrat	Prime Nette	Acc	TVA	T.D	Prime Totale	REC
1200	Catastrophes naturelles - Immobiliers (R.S)	1621	1.487.720,31	222.350,00	0,00	123.480,00	1.833.550,31	690.843,66
1212	Incendie - Risques Annexes(R.S)	25	7.148.233,16	3.500,00	1.215.794,96	4.360,00	8.371.888,12	3.005.456,27
1221	Multirisque habitation (R.S)	1629	2.902.574,52	180.850,00	523.877,31	127.640,00	3.734.941,83	1.546.402,87
1222	Multirisque Immeuble(R.S)	2	45.962,50	300,00	7.864,63	160,00	54.287,13	21.139,27
1223	Multirisque Professionnelle (R.S)	606	5.986.463,23	70.600,00	850.553,29	48.160,00	6.955.776,52	2.773.982,27
1224	M.I.C (R.S)	14	1.033.400,01	1.700,00	175.967,02	1.200,00	1.212.267,03	408.417,56
12012	Catastrophes naturelles - Activités (R.S)	111	1.426.652,53	45.600,00	0,00	9.920,00	1.482.172,53	610.780,29
Total :		4008	20.031.006,26	524.900,00	2774057,21	314.920,00	23.644.883,47	9.057.022,19

Gestionnaire de Production
 Signature du
 Chef D'agence

Saa

ETAT CONSOLIDE DES EMISSIONS NET AGENCE /PRODUIT

Edité le: 31-MAR-21 11:10:58

Du: 01 Janvier 2018 Au 31 Décembre 2018

Page 1 de 1

Agence : Tout
 Branche de : 12 Incendie & événements naturels
 A 12 Incendie & événements naturels

Code Produit	Produit	Nbre de contrat	Prime Nette	Acc	TVA	T.D	Prime Totale	REC
1200	Catastrophes naturelles - Immobiliers (R.S)	1237	3.941.368,39	188.650,00	0,00	87.640,00	4.217.658,39	1.945.266,42
1212	Incendie - Risques Annexes(R.S)	15	2.596.107,70	2.350,00	493.706,99	6.680,00	3.098.844,69	898.764,29
1221	Multirisque habitation (R.S)	1603	3.570.399,39	171.450,00	710.954,13	124.880,00	4.577.683,52	1.741.713,90
1223	Multirisque Professionnelle (R.S)	424	3.776.752,95	40.600,00	711.372,11	33.600,00	4.562.325,06	1.740.650,24
1224	M.I.C (R.S)	12	1.347.498,36	1.400,00	256.290,73	1.080,00	1.606.269,09	613.306,14
12012	Catastrophes naturelles - Activités (R.S)	36	737.394,00	9.000,00	0,00	3.200,00	749.594,00	187.054,95
Total :		3327	15.969.520,79	413.450,00	2172323,96	257.080,00	18.812.374,75	7.126.755,94

Gestionnaire de Production
 Signature du
 Chef D'agence

Saa

ETAT CONSOLIDE DES EMISSIONS NET AGENCE /PRODUIT

Edité le : 31-MAR-21 11:11:43

Du : 01 Janvier 2020 Au 31 Décembre 2020

Page 1 de 1

Agence : Taut
 Branche de : 12 Incendie & événements naturels
 A 12 Incendie & événements naturels

Code Produit	Produit	Nbre de contrat	Prime Nette	Acc	TVA	T.D	Prime Totale	REC
1200	Catastrophes naturelles - Immobiliers (R.S)	911	3.003.915,44	133.450,00	0,00	62.920,00	3.200.285,44	1.340.913,51
1212	Incendie - Risques Annexes(R.S)	12	2.542.975,34	1.100,00	483.374,66	4.120,00	3.031.570,00	28.842,63
1221	Multirisque habitation (R.S)	1316	3.156.566,84	110.700,00	620.782,43	98.200,00	3.986.249,27	1.549.425,81
1223	Multirisque Professionnelle (R.S)	302	3.013.002,23	28.900,00	569.907,92	24.280,00	3.636.090,15	1.516.304,46
1224	M.I.C (R.S)	15	1.993.785,17	2.450,00	353.685,48	1.760,00	2.351.680,65	953.786,66
12012	Catastrophes naturelles - Activités (R.S)	30	2.834.573,40	6.550,00	0,00	2.200,00	2.843.323,40	144.851,26
Total :		2586	16.544.818,42	283.150,00	2027750,49	193.480,00	19.049.198,91	5.534.124,33

Gestionnaire de Production Signature du
 Chef D'agence

Saa

ETAT CONSOLIDE DES EMISSIONS NET AGENCE /PRODUIT

Edité le : 31-MAR-21 11:11:22

Du : 01 Janvier 2019 Au 31 Décembre 2019

Page 1 de 1

Agence : Tout
 Branche de : 12 Incendie & événements naturels
 A 12 Incendie & événements naturels

Code Produit	Produit	Nbre de contrat	Prime Nette	Acc	TVA	T.D	Prime Totale	REC
1200	Catastrophes naturelles - Immobiliers (R.S)	1081	3.535.517,26	155.050,00	0,00	73.920,00	3.764.487,26	1.661.410,47
1212	Incendie - Risques Annexes(R.S)	11	2.741.922,05	1.250,00	521.202,99	4.160,00	3.268.535,04	353.058,80
1221	Multirisque habitation (R.S)	1547	3.593.503,93	156.200,00	712.445,86	117.640,00	4.579.789,79	1.696.080,75
1223	Multirisque Professionnelle (R.S)	367	3.660.983,01	35.800,00	694.047,67	28.880,00	4.419.710,68	1.691.996,17
1224	M.I.C (R.S)	11	1.483.266,63	1.350,00	282.077,19	1.040,00	1.767.733,82	578.678,68
12012	Catastrophes naturelles - Activités (R.S)	27	2.858.378,25	3.600,00	0,00	1.880,00	2.863.858,25	172.234,84
Total :		3044	17.873.571,13	353.250,00	2209773,71	227.520,00	20.664.114,84	6.153.459,71

Gestionnaire de Production Signature du
 Chef D'agence

Résumé

Malgré la réforme du cadre réglementaire du secteur, notamment à travers la loi 06/04 du 20 février 2006, qui modifie et complète l'ordonnance 95/07 du 25-01-1995, il demeure largement en retards par rapport aux besoins de l'économie Algérienne.

De manière générale, l'assurance contribue à la sécurité de l'homme et ses biens.

L'assurance multirisque habitation couvre l'habitation, les biens mobiliers ainsi la responsabilité civile vie privée.

Malgré que les garanties de la MRH offrent une protection complète au patrimoine familial, mais peu de personnes qu'ils souscrivent à cette assurance.

Mais elle n'est pas très répandue en Algérie, car elle n'est pas obligatoire, sauf au locataire.

Nous pouvons noter qu'un effort allant dans le sens d'obliger les citoyens à souscrire une MRH par des packs proposés par les compagnies d'assurances.

Mots clés :

Assurance, Multirisque Habitation, sinistre, indemnisation, SAA.

Abstract

Despite the reform of the regulatory framework of the sector, in particular through the law 06/04 of February 20, 2006, which modifies and supplements the ordinance 95/07 of 25/01/1995m it remains largely behind compared to the needs of the Algerian economy.

In general, insurance contributes to the security of man and this property.

Multi-risk home insurance covers home, movable property and private life civil liability.

Although the guarantees of the MRH offer complete protection to the family patrimony but it is not very widespread in Algeria, because it is not obligatory, except for tenant.

We can note that an effort going in the direction of obliging citizens to subscribe to an MRH through packs offered by insurance companies.

Keywords

Insurance, multi-risk home, loss, compensation, SAA.

Introduction générale

Chapitre I :

Cadre conceptuel et techniques du marché Algérien des assurances

Chapitre III :

**Etude d'un contrat multirisque
habitation au sein de la SAA**

Conclusion générale

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre II :
Spécificités de l'assurance
multirisque habitation