



ÉDITORIAL

« NET@ASSURANCE-DZ.RH »

Ils sont de derniers cris ! Ou alors ont de plus en plus variées sonneries ! Et des millions de gens vibrent au rythme des nouveautés : Téléphones portables ; Tablettes ; Smartphones ; lap-top et autres « compagnons » électroniques et informatiques de plus en plus puissants ; sont omniprésents chez de larges franges de la société.

Comme d'autres pays, l'Algérie se modernise. A son rythme. Et le secteur des assurances n'échappera pas à cette logique. C'est ainsi que, ces toutes dernières années, les assureurs algériens sont parvenus à leurs premiers bips via les derniers cris technologiques.

C'est dans cet ordre d'idées que les assureurs se retrouvent toujours en alerte pour ne guère se voir largués en marge de l'innovation. Sur le nombre de SMS commerciaux que reçoivent nos concitoyens, via les opérateurs de téléphonie mobile ou via des supports plus anciens encore à l'image du publipostage (via les envois CCP de la poste, factures gaz et électricité de la Sonelgaz, facture relative à la gestion des eaux par la SEEAL, et autres, certains sont estampillés tel ou tel assureur.

C'est déjà un bon pas de parcourir que d'entendre la satisfaction-client exprimée par des clients eux-mêmes à la réception de SMS ou d'appels téléphoniques de leurs

assureurs respectifs les invitant à se rapprocher d'eux pour être indemnisés ! Ce qui révolutionne les pratiques des assureurs en adoptant les outils technologiques dans leur démarche client. Chaque chose à un début et toute amorce vers le meilleur est toujours la bienvenue. Ne resteront alors que quelques gaps à rattraper.

Il s'agit là de premiers signaux, se greffant à d'autres, que les assureurs commencent à sortir de la position, jadis confortable mais qui ne l'est plus de nos jours, consistant à considérer l'assuré et le potentiel assurable comme adhérent que plutôt en client. Dans toute concurrence, des efforts sont à fournir et l'attentisme ne rapporte plus rien.

Ce qui était valable auparavant ne l'est plus aujourd'hui et ce qui est de mise présentement peut, également, ne plus l'être demain et ainsi de suite. La mise à jour doit se faire continuellement à tous les niveaux. Et surtout en matière de ressources humaines. Car toute innovation, tout concept toute technologie s'adosse en premier lieu sur son exécutant : l'Homme.

C'est dans cet esprit, aussi, que les sociétés d'assurance se penchent sur les référentiels emplois et compétences dans le but d'arrimer l'entreprise à la

modernité et à la performance en matière de ressource humaine, laquelle ressource demeure l'assise fondamentale pour toute volonté et projection de développement.

C'est pourquoi, le présent numéro du Bulletin des assurances traite de cette thématique dans l'espoir d'aider à la perpétuelle mise à jour susmentionnée ●

SOMMAIRE

EDITORIAL

« Net@assurance-dz.RH »

Par BENBOUABDELLAH A.

JURIDIQUE

Paru sur le Journal Officiel

Par ATTOUCHI M.

Liste des courtiers de réassurance étrangers autorisés

Par ATTOUCHI M.

CHIFFRES

La Cat-Nat ne représente que 2% du CA marché

Par CHERIFI C.

CHIFFRES

Un réseau national presque équitable public/privé

Par BOUGHAZI S.

DÉVELOPPEMENT

Finalités des référentiels emplois et compétences

Par BARKAT M^{ed}. A.

Coordination
Hamidouche Y.

Conception et réalisation
Benbourenane S.

DÉVELOPPEMENT

FINALITÉS DES RÉFÉRENTIELS...

Les référentiels emplois et compétences représentent le passage obligé de toute structure qui prévoit d'instituer, en son sein, une gestion des ressources humaines performante et capable d'accélérer son action de modernisation. Ils permettent de déterminer, qualitativement et quantitativement, les besoins, à moyen et long terme, et d'obtenir une meilleure adéquation des besoins aux compétences en termes de poste/profil.

Ils personnalisent, enfin, la gestion des ressources humaines et anticipent les évolutions stratégiques des emplois au sein des entreprises économiques.

Cependant, leur construction se heurte à des obstacles méthodologiques et pratiques qui poussent certains au rejet.

D'autres, par contre, bien qu'ils soient très minoritaires, sont un peu effrayés par les changements qui peuvent s'opérer au niveau organisationnel de l'entité économique et préfèrent maintenir la situation en l'état sans aucune volonté de changer les choses.

Pourtant, si l'on clarifie bien les résultats attendus, réaliser un référentiel, de bonne qualité en un temps raisonnable, est tout à fait possible.

A ce titre, nous exposons dans les présentes colonnes, très succinctement, l'initiative du CNA qui vise à contribuer efficacement dans le domaine du développement de la ressource humaine au sein des sociétés d'assurance.

A l'entame des travaux, il y a eu la conception et la réalisation d'un projet d'étude intitulé : « Utilisation des référentiels emplois et compétences ».

Celui-ci a été finalisé en décembre 2012.

Il visait avant tout à mieux comprendre et cerner davantage la situation de la R.H. au sein des sociétés d'assurance, forces et faiblesses, au travers de pratiques d'enquête, d'évaluation, d'analyse et de diagnostic, pour être ensuite en mesure de proposer des recommandations, dans les meilleures conditions possibles, des actions à entreprendre et des moyens à mettre en œuvre.

Cette première étape renseigne sur le bilan social des entreprises d'assurance, des résultats de l'analyse du questionnaire adressé aux DRH, et, enfin, un cas d'étude, celui de la CAAR en l'occurrence.

Puis, en 2013, la démarche de mise en œuvre d'actions concrètes, qui consiste à agir sur le réel, avec la mise en œuvre de projets, l'animation de dispositifs, puis à contrôler la qualité des réalisations.

Ces actions mobilisent en général beaucoup d'acteurs par rapport aux démarches d'étude. Elles font appel au travail collaboratif des professionnels de la gestion des ressources humaines.

Ce qui explique la volonté du CNA de partager les résultats de sa recherche en matière des ressources humaines et qui s'est traduite par l'invitation de l'ensemble des DRH des sociétés du secteur d'assurance à la Journée d'étude tenue le 20 mars 2013. Il s'en est suivi une autre réunion de travail, le 09 avril 2013, portant sur l'élaboration des référentiels emplois et compétences impliquant directement les DRH du secteur des assurances.

Un autre fait encourageant : l'adhésion volontaire des parties prenantes à l'appropriation du projet, et leur engagement à y apporter plus de crédibilité par leur collaboration aux travaux qui sont à la base de la GPEC qui, elle-même, est l'une des pierres angulaires du management des ressources humaines. Cette démarche a entraîné la constitution de deux sous-groupes, l'un chargé de l'élaboration du référentiel des emplois et l'autre du référentiel des compétences, comptant chacun cinq (05) membres.

Le programme de travail préliminaire essentiel consistait en la mise en place d'un programme de rencontres et de travail avec les deux sous-groupes ; et la dotation de ces derniers d'un espace dédié « GRH » sur le site web du CNA (www.cna.dz), comme moyen indispensable de contact rapide et d'échanges de points de vue et de documentation.

Actuellement, il contient tous les comptes-rendus des travaux des sous-groupes, la note méthodologique du projet, ainsi que des spécimens de fiches d'emplois et de compétences, comme modèles d'inspiration et de motivation.

Les rencontres mensuelles, programmées au sein du CNA, servent à examiner l'état d'avancement des travaux. Aussi, elles ont pour objectif d'accompagner les deux sous-groupes dans leur réflexion sur la mise en place de méthodes et d'outils permettant de développer les pratiques collaboratives, de disposer de points-repères avant de se lancer dans le projet d'étude et de mise en œuvre.

Les rencontres programmées au niveau des entreprises d'assurance ont pour vocation d'approfondir la concertation entre les DRH de chaque sous-groupe, d'aider à une meilleure cohésion des groupes et d'accéder, ainsi, à la maîtrise du projet en cours de réalisation.

Ce mode d'organisation du travail a, entre autres buts : fluidifier la communication entre personnes ; améliorer les méthodes de travail en commun ; et faciliter la coordination des activités et des acteurs dans les initiatives qu'ils poursuivent.

La restitution des résultats des travaux des deux sous-groupes a été fixée pour la fin octobre 2013.

Elle sera couronnée par une réunion rassemblant l'ensemble des DRH du secteur des assurances pour débattre des résultats et éventuels enrichissements.

Ainsi, réaliser de bons référentiels qui puissent servir à la fois à gérer les évolutions des métiers par les DRH et à cadrer des entretiens professionnels, n'est pas une chose facile à entreprendre.

Néanmoins, grâce à cette volonté commune de collaboration et de partage qui anime les membres des deux sous-groupes, ces derniers comptent concevoir des outils efficaces et de qualité, en assurant leur cohérence au fur et à mesure de leur mise en place.

DÉVELOPPEMENT

...EMPLOIS ET COMPÉTENCES

Des services que l'on peut attendre des référentiels emplois et compétences (R.E.C) :

◆ Ils permettent, la description des traits distinctifs des métiers et mettent aussi en valeur l'étendue et la diversité des fonctions qui sont exercées par le personnel employé des sociétés ;

Ils favorisent, dans un contexte d'évolution du contenu de certains métiers et d'allongement des carrières, le développement d'une logique de mobilité fonctionnelle, permettant aux employés de s'adapter à l'évolution de leurs missions tout au long de leur carrière et d'élargir le champ de leurs activités ;

◆ Ils contribuent à identifier les compétences qui sont nécessaires pour le bon exercice des fonctions confiées, et celles que l'apparition d'activités nouvelles nous appelle à développer ;

◆ Ils aident au diagnostic des compétences nécessaires pour évoluer, à titre personnel, vers un nouvel emploi, et permettent d'apprécier l'ensemble des compétences requises au bon fonctionnement de la société, afin que les responsables puissent anticiper les besoins de formation et mieux adapter les recrutements.

Par conséquent, nous pouvons énumérer les services par catégories de bénéficiaires, à savoir : les managers opérationnels, les DRH, les collaborateurs.

POUR LES MANAGERS OPÉRATIONNELS :

○ Entretiens d'évaluation : le référentiel livre des grilles de compétences clés de la fonction qui servent de base à l'évaluation de la performance. Le deuxième espace de l'appréciation étant les résultats atteints.
La description, sous forme observable, est indispensable à un feedback de qualité.

○ Entretiens de développement professionnels : les entretiens seront plus accessibles grâce à un référentiel qui donne un cadre au bilan des compétences acquises.

○ Détection des potentiels : le référentiel offre une base objective d'évaluation du potentiel. Ce type de décision engage souvent plusieurs personnes, il leur offre une base de concertation et de décision efficace ainsi qu'un gain de temps.

○ Mutualisation des compétences : l'établissement d'une base de données des compétences de type déclarative (savoir) est plus facile si l'on dispose de référentiels dans lesquels on peut aller tirer la description de ses compétences. Ceci permet de mieux assurer la cohérence de rédaction et l'efficacité. Aussi, elle constitue une base de travail pour développer la polyvalence au sein d'une équipe.

○ Capitalisation des savoirs faire : Les référentiels peuvent servir à mettre en forme et à stocker sous la forme de nouveaux comportements ou savoir-faire procéduraux à adopter les nouvelles formes de travail, des formations, des échanges, des apports, des points d'enseignement nouveaux.

POUR LES DRH :

○ Les référentiels de compétence apportent un cadre d'analyse et de réflexion pour :

- les plans d'évolution des métiers;
- les reconversions ;
- les plans de formation ;
- la définition de la formation initiale.

○ Recrutement : Une bonne technique de recrutement consiste à sélectionner parmi les compétences que l'on souhaite vérifier ou détecter les comportements clés, puis à construire un questionnement qui les soutiendra. On incite le candidat à s'exprimer à propos de l'une de ses expériences.

Puis, on pourra apprécier les comportements clés à la qualité des réponses aux questions posées.

○ Formation en ingénierie pédagogique : La structure et les comportements décrits par un référentiel sont une aide précieuse pour structurer et construire des actions de formation. Les compétences générales constituent les buts ou les objectifs généraux de la formation, les comportements et savoir faire à acquérir les objectifs pédagogiques. En amenant tous les acteurs à adopter un langage commun, les actions de formation gagnent en cohérence et en consistance.

○ Audit : Comme tout référentiel, il est possible d'auditer une activité à partir des savoir-faire et des comportements décrits : il s'agit pour la personne audité d'apporter des faits concrets (des preuves) à l'appui. A charge pour l'auditeur d'apprécier la qualité des réponses fournies pour évaluer le degré de conformité avec le référentiel.

○ Assessment Center (ou l'évaluation par simulation) : Un exercice de simulation sous le regard d'observateurs formés permet d'obtenir un feedback précis et objectif dans ces conditions d'expérience.

L'évaluation par simulation cherche, avant tout, à identifier les caractéristiques personnelles et les comportements exigés pour un poste donné ainsi qu'à répondre à des besoins individuels et déterminés.

Il permet de mettre le candidat dans une situation concrète de travail afin de pouvoir observer ses réactions et la façon dont il aborde et traite le problème qui lui est soumis.

Cela permet à l'entreprise qui recrute de trouver certains avantages dont :

- la pertinence car l'assessment center permet de réduire considérablement des erreurs dans le choix des collaborateurs ;

JURIDIQUE

PARU SUR LE JOURNAL OFFICIEL

Publication de décrets relatifs aux engagements réglementés et à la marge de solvabilité des sociétés dans le Journal Officiel n°18.

□ En application des dispositions de l'article 224 de l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaâbane 1415 correspondant au 25 janvier 1995, modifiée et complétée, le décret exécutif n° 13-114 a pour objet de définir les conditions et modalités de constitution et de détermination des engagements réglementés ainsi que leur représentation à l'actif du bilan des sociétés d'assurance et/ou de réassurance et des succursales de sociétés d'assurance étrangères agréées.

Les sociétés d'assurance doivent inscrire au passif de leur bilan, dans les conditions fixées par le décret suscité, les engagements réglementés constitués des provisions réglementées et des provisions techniques.

Pour rappel, les dispositions du décret exécutif n° 95-342 du 30 octobre 1995 relatif aux engagements réglementés sont abrogées (art.25).

□ S'agissant du décret exécutif n° 13-115 relatif à la marge de solvabilité des sociétés d'assurance, il a pour objet de modifier les dispositions du décret exécutif n° 95-343 du 30 octobre 1995 dans ses articles 2, 3 et 4.

⇒ La marge de solvabilité des sociétés d'assurance ou de réassurance, ne doit pas être inférieure à 20% des primes émises ou acceptées, nettes de taxes et d'annulations.

⇒ Pour les sociétés d'assurance dommages ou de réassurance, la marge de solvabilité doit être au moins égale à 15% des provisions techniques.

La solvabilité des sociétés d'assurance ou de réassurance est matérialisée par l'existence d'un supplément aux provisions techniques, appelé « marge de solvabilité ».

⇒ Ce supplément ou marge de solvabilité est constitué par :

- 1) le capital social ou le fonds d'établissement, libéré ;
- 2) les réserves réglementées ou non réglementées ;
- 3) les provisions réglementées ;
- 4) le report à nouveau, débiteur ou créateur (art.2).

⇒ Pour les branches d'assurance vie-décès, nuptialité-natalité et de capitalisation, la marge est fixée à la somme de : 4% des provisions mathématiques et 0,3% des capitaux sous risque non négatifs.

Le décret précise que « capitaux sous risque » est la différence entre le montant des capitaux assurés et le montant des provisions mathématiques.

Pour les autres branches, le taux est défini à 15% des provisions techniques.

La loi stipule en outre que lorsque la marge de solvabilité est inférieure au minimum requis, la société d'assurance ou de réassurance est tenue, au plus tard dans un délai de six (6) mois, au rétablissement de sa situation, soit par une augmentation de son capital social ou son fonds d'établissement, ou soit par un dépôt d'une caution au Trésor public.

Le délai de six (6) mois, prend effet à compter de la date de notification, de l'insuffisance de la marge de solvabilité, par l'administration de contrôle, à la société d'assurance ou de réassurance concernée.

Dans le cas de dépôt d'une caution, cette dernière est libérée, après rétablissement de la situation, par décision de la commission de supervision des assurances ●

LISTE DES COURTIERS DE REASSURANCE ETRANGERS AUTORISES

Les dispositions de l'article 204 sexies de l'ordonnance 95-07 relative aux assurances modifiée et complétée par la loi 06-04 et (ajouté par l'art. 50 LFC 2010) définissent les conditions et modalités d'exercice des courtiers de réassurance étrangers dans le marché algérien.

Depuis, un premier décret exécutif n°11-422 du 18 décembre 2011 a agréé seize (16) courtiers en réassurance dont la liste nominative est consultable sur le site www.cna.dz.

Une nouvelle liste de courtiers en réassurance étrangers, autorisés à exercer sur le marché algérien des assurances, est venue s'ajouter

à la première et ce, après la publication dans le Journal Officiel (n°24) du décret exécutif n° 13-169 du 12 Joumada Ethania 1434 correspondant au 23 avril 2013.

1. MARSH LIMITED ;
2. KOMILL GLOBAL NR SERVICE CO, LTD ;
3. MARKET INSURANCE BROKERS LIMITED (MIB) ;
4. GENERAL REINSURANCE SERVICES LTD (GRS) ;
5. JLT SPECIALTY LIMITED ;
6. BUTCHER ROBINSON & STAPLES INTERNATIONAL LIMITED ;
7. AXA CESSIONS BROKER ;
8. AL WASL INSURANCE BROKERS LIMITED ;
9. FABER GLOBAL LIMITED ;
10. KITE WARREN & WILSON LIMITED.

Ainsi, les sociétés d'assurance du marché algérien peuvent recourir aux vingt six (26) courtiers en réassurance agréés pour placer leurs affaires ●

CHIFFRES

OBLIGATOIRE, CETTE ASSURANCE EST QUASIMENT EN STAGNATION CES QUATRE DERNIÈRES ANNÉES

La Cat-Nat ne représente que 2% du CA marché

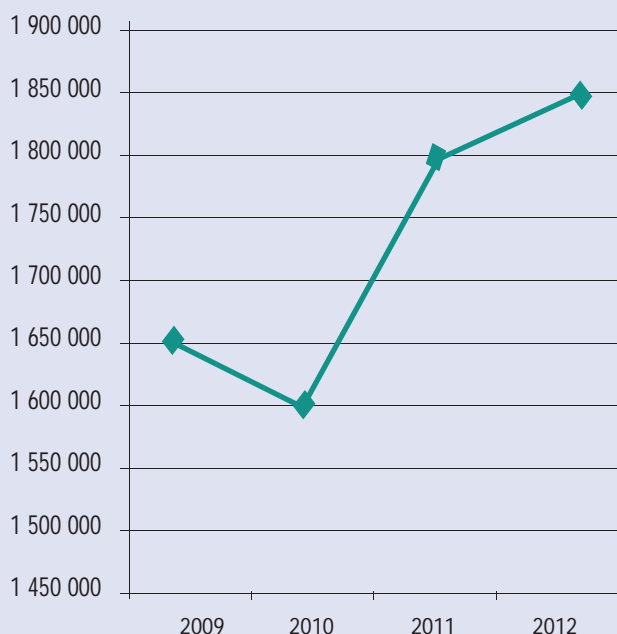
L'obligation d'assurance contre les effets des catastrophes naturelles (Cat-Nat) est régie par l'ordonnance n°03-12 du 26 août 2003.

L'article premier (1^{er}) de cette ordonnance précise que tout propriétaire, personne physique ou morale, autre que l'Etat, d'un bien immobilier construit, situé en Algérie, est tenu de souscrire un contrat

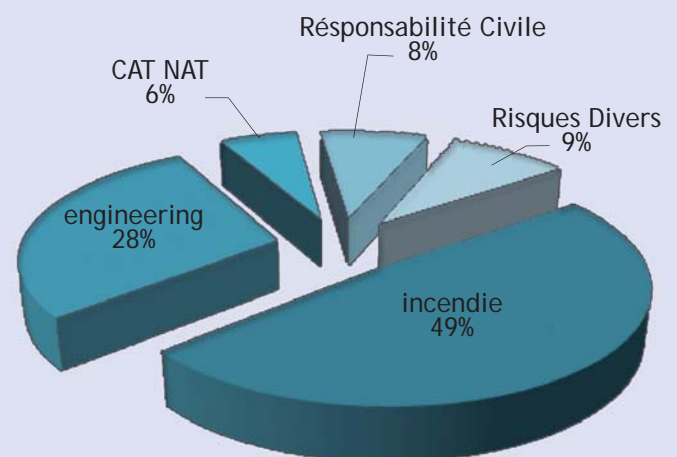
d'assurance de dommages garantissant ce bien contre les effets des catastrophes naturelles, ainsi que toute personne physique ou morale exerçant une activité industrielle et/ou commerciale est tenue de souscrire un contrat d'assurance de dommages garantissant les installations industrielles et/ou commerciales et leurs contenus contre les effets des catastrophes naturelles.

En milliers de DA	2009	2010	2011	2012
Production CAT-NAT	1 656 574	1 608 324	1 797 574	1 841 580
Evolution CAT-NAT	5%	-3%	12%	2%
Branche IRD	28 532 636	26 506 547	28 909 315	31 660 032
Part CAT-NAT dans la branche IRD	6%	6%	6%	6%
Total secteur (hors acceptations internationales)	77 678 444	81 082 491	87 329 221	98 754 000
Part CAT-NAT dans le secteur	2%	2%	2%	2%

Production Cat-Nat (2009-2012)



Structure de l'IRD en 2012



En dépit de cette obligation d'assurance, le montant des primes en assurance Cat-Nat est de 1 841 millions de DA en 2012, contre 1 797 millions de DA en 2011.

CHIFFRES

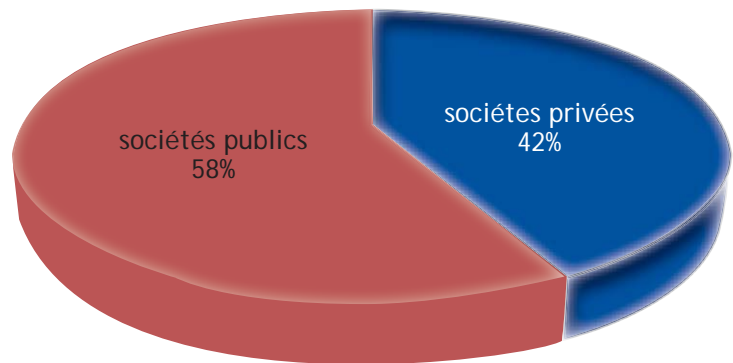
DISTRIBUTION DES PRODUITS D'ASSURANCES

UN RÉSEAU NATIONAL PRESQUE ÉQUITABLE PUBLIC/PRIVÉ

Le réseau global de distribution des produits d'assurances (ensemble des sociétés d'assurance) a atteint 1977 agences tous types confondus, en 2011, soit un réseau national qui, contrairement au chiffre d'affaire dont les trois quarts sont réalisés par les sociétés publiques, a tendance à être équitable entre les secteurs public (58%) et privé (42%). Comparé, quantitativement, à l'année précédente (2010), le réseau 2011 a connu une diminution de 8.4%.

Cette diminution a pour principale explication, la baisse du réseau de la société d'assurance de dommages «GAM» qui est passé de 364 agences en 2010 à 198 agences en 2011.

Répartition du réseau par type de capitaux



La structure du réseau direct et indirect en 2011 totalise respectivement 65.1% et 34.9% du réseau global, contre 65% et 35% durant l'année précédente (2010).

Concernant la structure par région, elle n'a pas subi de grands

bouleversements en 2011. L'Est et le Centre du pays enregistrant de légères évolutions (35.5% et 36.1% dans l'ordre). Le Sud et l'Ouest demeurent avec des parts relativement faibles avec seulement 6.9% et 21.5% durant l'exercice 2011 ●

La part de l'assurance Cat-Nat ne représente que 2% du total marché sur les quatre dernières années car, d'une part, le taux reste faible par rapport à l'évolution occasionnée par la production du secteur (hors acceptations internationales) -qui a atteint 98 754 millions de DA en 2012 (87 329 millions de DA en 2011)- et, d'autre part, le montant des primes ne suffit pas à couvrir l'ampleur des dégâts occasionnés par le risque catastrophique en cas de survenance.

Hormis la baisse enregistrée durant l'année 2010 (-3%), la production Cat-Nat, en dépit de la faiblesse de cette assurance bien qu'elle soit obligatoire depuis une décennie, enregistre, tout de même, une hausse importante en 2011 qui est de 12% et assez modeste en 2012 (2%).

La part de l'assurance Cat-Nat est la plus faible en IRD car elle ne détient que 6% en 2012. Ce taux qui est quasiment en stagnation, durant les quatre dernières années, reste, donc, relativement faible malgré le caractère obligatoire de l'assurance Cat-Nat.

La production Cat-Nat demeure minime par rapport aux autres sous-branches de l'« IRD », à savoir l'incendie et l'engineering qui affichent des parts respectives de 49% et 28%, en 2012 ●

Part de la production Cat-Nat dans l'IRD (2009-2012)

