



## ÉDITORIAL

### ENTRE GRIPPE ET BRICS

Quant, ailleurs dans les marchés les plus développés des assurances, est presque chronométrée la publication du « Half year earnings » ou « Résultats semestriels » pour telle ou telle autre année, 2013 par exemple puisque nous consommons et consomons son troisième quart, nous nous posons la légitime interrogation de comment faire pour se mettre à ce niveau là. Cela reste aussi valable pour toutes les autres périodicités : mensuelles, trimestrielles, annuelles, décennales, etc.

Le monde appartient à ceux qui se lèvent tôt. En économie, en général, et en finances dont l'assurance en particulier, cela pourrait se traduire, ainsi : la performance appartient à celui qui dispose des données les plus fiables possibles mais aussi le plus rapidement.

Le Conseil National des Assurances s'attèle, en dépit de toutes les apesanteurs et de toutes les lacunes que nous devons communément assumer - assurés, assurables et assureurs- à mener un projet de Base de données centralisée des statistiques du secteur.

Dans cet élan de renouveau sectoriel, impulsé par les réformes engagées ces dernières années, les sociétés/compagnies d'assurance et de réassurance font aussi des efforts considérables pour rendre efficaces et performants leurs systèmes d'informations respectifs et impulser davantage de célérité au processus de remontée de l'information propre à chacune d'elle.

Il s'agit, là, de pas supplémentaires que fait le secteur national des assurances pour un ancrage –aujourd'hui, si fragile- de la culture assurantielle. La vérité des chiffres est parlante. Quand se dissiperont, totalement, doutes et climat de non-confiance entre assurés et assureurs pourrait être envisagé un meilleur positionnement du marché des assurances dans la machine économique nationale.

Et pour que cette dernière ne soit plus grippée, nécessité est impérative pour notre pays de se propulser à d'autres niveaux de développement, à celui des BRICS par exemple, et, pourquoi pas, bien plus, en atteignant le niveau des pays les plus avancés et les plus modernes.

Un pays où tout un chacun sera assuré d'être un maillon, parmi plus de quarante millions d'autres, d'une chaîne et d'une échelle des valeurs qui ne mettra personne en marge.

La micro-assurance dont l'objet et de ne guère laisser sans couvertures les populations les plus fragiles (plus de deux milliards et demi de personnes peuvent être touchés par ce type d'assurance dans le monde, principalement dans les pays émergents dont l'Algérie est un principal postulant), se présente ainsi en levier de développement important pour l'assurance dite traditionnelle –qui touchera une classe moyenne dont les rangs viendraient à être renforcés par la dynamique qu'aura créée la micro-assurance-. Et ce n'est, ici, qu'un segment et une facette de ce que peuvent faire les assureurs pour innover et toujours aller de l'avant ●

## SOMMAIRE

### EDITORIAL

Entre grippe et BRICS

Par BENBOUABDELLAH A.

### HIGH TEC

Des systèmes d'information fiables pour le développement du marché

Par RAHMOUN H.

### CHIFFRES

Les indemnisations par les sociétés d'assurances en hausse de 20%

Par CHERIFI C.

### CHIFFRES

A la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2013 :

Le marché des assurances de personnes en évolution de 49%

Par ZOUAQUI F.

### DÉVELOPPEMENT

Le recrutement : un acte de management à la fois important et délicat

Par FETTOUCHE K.

### Dessin

Hemimed Y.

### Coordination

Hamidouche Y.

### Conception et réalisation

Benbourenane S.

# DÉVELOPPEMENT

## LE RECRUTEMENT : UN ACTE DE MANAGEMENT

*Le recrutement est l'ensemble des actions mises en œuvre pour trouver un candidat correspondant aux besoins et compétences requises pour exercer un poste de travail donné, dans une organisation donnée.*

Aussi, cet acte de management indispensable est la fonction qui assure à l'entreprise les moyens humains dont elle a besoin pour le travail du présent et de l'avenir.

Pour remplir cette mission délicate, on tient compte de l'application des procédures de recrutement qui visent à réunir et à sélectionner la compétence appropriée en vue de pourvoir un poste vacant ou nouvellement créé.

De plus, la démarche de recrutement se décompose en différentes étapes successives, dont la qualité de chacune conditionne celle qui lui fait suite.

La première étape, consiste à identifier une « ouverture » de poste au sein de l'entreprise.

Ceci peut être fait par les gestionnaires des ressources humaines (GRH), basé sur l'identification des besoins de ressources humaines par rapport au plan stratégique de l'entreprise. Les GRH jouent un rôle capital dans cette étape car c'est leur responsabilité d'identifier les ouvertures d'emploi présentes et futures, tout en indiquant celles qui doivent être remplies de façon interne et externe. On parle parfois de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC).

Les ouvertures de postes peuvent par ailleurs être identifiées par les responsables d'une certaine section de l'entreprise lorsqu'un emploi se libère de façon inattendue ou s'il requiert tout simplement plus de capital humain.

Ainsi, une fois le poste libre identifié, les GRH doivent fournir une description du poste ainsi que les critères de l'emploi à remplir pour l'obtention du poste en question. De cette façon, les candidats sont informés des tâches à accomplir en plus des compétences requises afin d'exécuter les tâches. On peut, entre autres, se référer aux demandes spécifiques des responsables opérationnels afin d'assurer une adéquation optimale.

Selon la nature du poste et les critères d'embauche déterminés, le GRH doit, en accord avec le responsable opérationnel, déterminer s'il y a lieu de recourir au recrutement interne ou externe.

Le recrutement interne est la pratique (test ou autre méthodes de sélection) par laquelle l'entreprise procède au choix d'une personne pour occuper un poste en son sein.

A ce titre, l'environnement interne de l'entreprise devient le champ dans lequel le recrutement doit susciter des candidatures. Les moyens de diffusion de l'annonce dans ce cas peuvent être l'intranet, le journal d'entreprise ou les affiches. Le recrutement interne, au regard de sa spécificité offre à la fois des avantages et des inconvénients.

Le recrutement effectué en interne est une voie par laquelle l'entreprise dispose d'un salarié déjà intégré. Compte tenu de cette intégration déjà effective, l'employé présentera une parfaite aptitude à mesurer l'ampleur de ses nouvelles fonctions.

C'est généralement un personnel familiarisé avec la culture de l'entreprise, sa politique de communication et ses perspectives à moyen et long termes.

Un recrutement effectué au sein d'une entreprise est aussi un moyen de valorisation du potentiel humain, donc un moyen de motivation par le biais de cette promotion qu'il offre. Le salarié ainsi promu fait face à ses nouvelles responsabilités avec un sentiment d'appartenance, de reconnaissance, donc décide d'adopter de nouvelles attitudes positives et de développer de nouvelles aptitudes en vue d'être à la hauteur des attentes.

Le recrutement, lorsqu'il est mené en interne, donne également l'occasion de supprimer les coûts notamment ceux liés aux honoraires des cabinets de recrutement, au coaching, et aux erreurs des premiers qui sont inévitables pour les nouveaux entrants.



# DÉVELOPPEMENT

## À LA FOIS IMPORTANT ET DÉLICAT

Toutefois, le recrutement interne présente des inconvénients.

Lorsque les précautions de transparence et d'objectivité ne sont pas observées dans la promotion des compétences, le recrutement interne devient une source de conflit donc de démotivation. Autre inconvénient, il prive l'entreprise d'avoir un « sang neuf » ; c'est-à-dire d'une compétence venant de l'extérieur avec une nouvelle façon d'appréhender les choses.

Aussi, au cas où le salarié recruté en interne ne réunit pas toutes les compétences pour occuper immédiatement le poste, une formation s'impose. Cela entraîne une perte de temps et de charges à supporter pour l'entreprise.

Lorsque le recrutement interne a pour objectif de pourvoir un poste dont la création est suscitée par l'évolution technologique, il constitue, dans ce cas, une entrave à l'entreprise en l'empêchant de disposer de nouvelles compétences en phase avec cette nouvelle donne ;

ce qui limite sa compétitivité. Les business school et autres grandes écoles mettant sur la place du marché du travail de nouvelles compétences pétries des approches nouvelles du management et des techniques de production sont des avantages comparatifs pour les entreprises, capables d'insuffler une dynamique dans l'évolution de celles-ci.

L'autre possibilité pour l'entreprise est de recruter à l'externe.

Les voies d'annonce du recrutement externe sont généralement les moyens de communication de masse : l'Internet, les journaux, la radio, l'affichage, etc.

Le recrutement externe suscite de candidatures dans l'environnement externe de l'entreprise. Il présente des avantages et des inconvénients pour l'entreprise.

Un recrutement externe est, avant tout, une occasion de communication de l'entreprise avec son environnement.

C'est une opportunité de montrer les performances de l'entreprise et ses objectifs.

Il est, également, une source pour l'entreprise d'avoir un effectif jeune, capable d'épouser la culture de l'entreprise avec fidélité.

Il est, aussi, l'occasion pour l'entreprise de définir toutes ses exigences aussi bien en termes de savoir-faire mais surtout de savoir-être.

Tout recruteur, lorsqu'il opère sur un environnement vaste comme celui de l'environnement externe de l'entreprise, se donne de multiples chances d'effectuer un recrutement alliant motivation, capacité d'intégration et flexibilité de carrière. Un recrutement externe n'est pas, cependant, sans inconvénient.

Le recrutement externe engendre d'énormes coûts relatifs aux honoraires des cabinets de recrutement et ne présente pas toujours la certitude d'avoir le meilleur candidat.

Aussi, il nécessite un temps d'apprentissage, d'encadrement de la nouvelle recrue. L'on n'occultera pas la défection des nouveaux qui fait recourir l'entreprise au marché du travail entraînant de facto de nouvelles charges.

Si les recrutements tant internes qu'externes présentent tous des avantages et des limites, toute approche de recrutement doit donc tenir compte des besoins de l'entreprise et de ses contraintes. Le recrutement doit alors être contingenté afin qu'il ait un sens pour le présent mais aussi pour le futur.

Le recrutement n'a pas de prix pour une entreprise qui aspire à la qualité et au développement.

Si elle y est admise dans les règles de l'art, en respectant toutes les étapes du processus de recrutement, la nouvelle recrue qui représentait au début une charge pour l'entreprise se transforme en source de création de valeur inestimable.

Le recrutement est loin d'être une course de vitesse. Au contraire, c'est une course de fond qui demande beaucoup de temps, d'énergie et surtout beaucoup de sérieux et de savoir-faire ●



# HIGH TEC

## DES SYSTÈMES D'INFORMATION FIABLES POUR LE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ

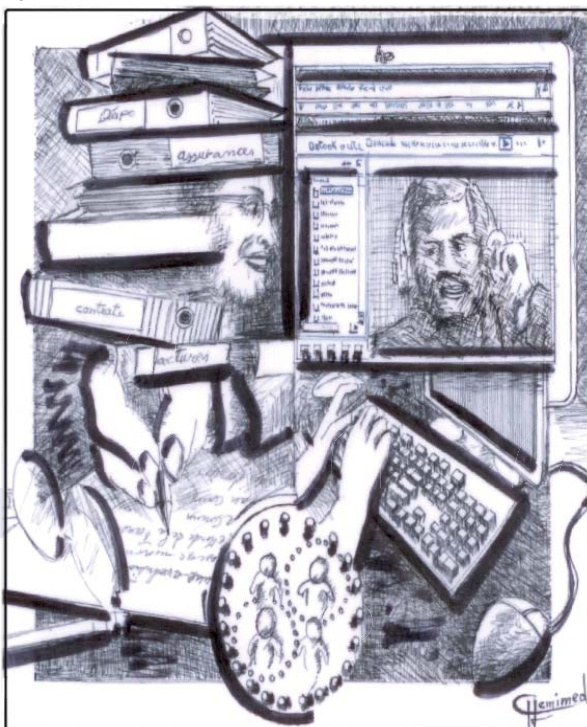
Le monde de la technologie a connu, au cours des dernières années, une évolution remarquable des logiciels informatiques, en particulier dans le domaine des systèmes d'information et de gestion qui sont l'une des conditions indispensables à la bonne gestion des entreprises, particulièrement celles qui disposent d'une immense masse d'informations et de données face à laquelle les méthodes traditionnelles (manuelles) s'avèrent insuffisantes pour répondre aux besoins de l'utilisateur, comparées aux avantages fournis par les systèmes d'information. De toute évidence, le temps requis pour traiter un petit volume de données manuellement est trop long, tandis que le système d'information gère des multiples de ce volume et en un temps très réduit et d'une qualité très élevée.

La technologie continuant toujours son évolution, tout le monde parle, aujourd'hui, des nouvelles solutions des Clouds et des EXA data ; ces solutions qui déchargent les entreprises de la gestion de leurs données et leurs permettent de se focaliser seulement sur leur exploitation.

Les pays développés ou en voie de le devenir commencent à adopter ces solutions au profit de leurs entreprises afin d'améliorer leurs services et générer plus d'intérêts.

En Algérie, constat est fait que les universités algériennes sont quasiment au diapason de la technologie mondiale. En effet, en supervisant chaque année des mémoires et des thèses traitant des thèmes d'importance stratégique dans le domaine de l'informatique et touchant les dernières technologies sur le marché, elles peuvent offrir des solutions adaptées à divers secteurs.

Aussi, les universités développent de nouvelles solutions basées sur des technologies telles que les systèmes multi-agents, les entrepôts de données (data warehouse), les workflows, le data-mining, les reportings, les PGI (Progiciel de Gestion Intégré), etc.



Parmi les systèmes les plus utilisés, dans les entreprises mondiales, on trouve les ERP (Enterprise Resource Planning), appelés aussi PGI (Progiciel de Gestion Intégré).

Ce sont des progiciels qui intègrent les principales composantes fonctionnelles de l'entreprise et qui permettent de gérer tout ou partie des processus (gestion des ressources humaines, gestion financière, comptable, approvisionnement, production, ...) autour d'un seul référentiel de données.

À l'aide de ce système unifié, les utilisateurs de différents métiers travaillent dans un environnement applicatif identique qui repose sur une base de données unique. Ce modèle permet d'assurer l'intégrité des données, la non-redondance de

l'information, ainsi que la réduction des temps de traitement. Tous les utilisateurs de ce système, quelle que soit leur localisation, accèdent à la même information et la perçoivent de la même manière.

Cependant, il y a lieu d'avouer que les sociétés d'assurance algériennes ne disposent pas toutes de tels systèmes de gestion. Certaines d'entre-elles continuent d'utiliser les méthodes traditionnelles avec leur lot d'inconvénients et ce, malgré la présence, le plus souvent à leur niveau, d'une structure informatique. Ces méthodes sont porteuses aussi d'un taux élevé de redondance des données, ce qui provoque généralement des problèmes d'incohérences énormes.

De plus, peu de sociétés possèdent un système d'information paramétrable qui gère leurs données et qui puisse répondre à tous les besoins et à toute demande y relative. Du coup, continuent d'être utilisées des solutions standards qui ne répondent pas à tous les besoins, notamment les besoins internes spécifiques ainsi que les besoins de l'environnement de la société.

Par ailleurs, lorsqu'elles constatent des lacunes sur ces solutions ou que ces dernières ne sont plus en mesure de combler et de répondre à leurs demandes, les sociétés ont tendance à basculer vers une autre solution, s'avérant similaire, sans se soucier d'améliorer les fonctionnalités de celles-ci. Tous ces facteurs conduisent les sociétés d'assurance vers une gestion des données incohérente et non encore pleinement développée. Cela se remarque dans les délais de réponses lors de demande(s) d'informations par les organismes d'assurance, ainsi que dans le degré de durabilité et de célérité du travail rendu ●

# CHIFFRES

## Les indemnités par les sociétés d'assurances en hausse de 20%

Les indemnités réglées par les sociétés d'assurances en 2011 ont atteint 42,5 milliard de DA contre 35,4 milliard en 2010, soit une hausse de 20,1%. Avec 29,9 milliard en 2011 et 26,4 milliard de DA en 2010, l'automobile est la branche qui détient la part la plus importante dans les règlements des sinistres soit 70,3% en 2011 (74,7% en 2010).

de 33%. Quant à la branche agricole, avec un montant de 153 millions de DA et une part de 0,3%, elle possède le stock de sinistre le moins important en 2011. Le ratio S/P connaît une hausse, en 2011, concernant les branches automobile, IRD, transport et agricole. Toutefois, la hausse la plus significative est celle de la branche transport qui passe de 4,4% à 27,4%.

### Indemnités des sociétés d'assurance 2008-2011

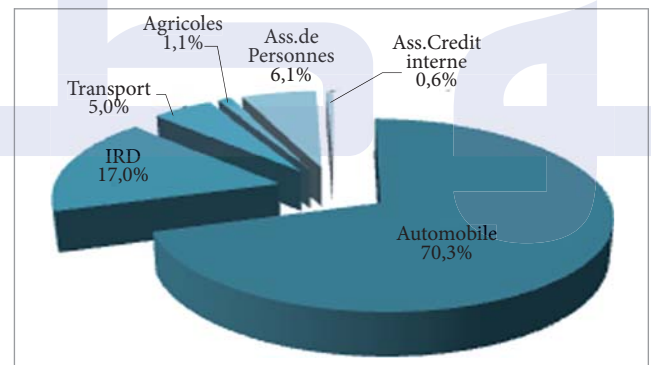
en milliers de dinars	2008	Part	2009	Evolution 08/09	Part	2010	Evolution 09/10	Part	2011	Evolution 10/11	Part
Automobile	21 616 515	62,1%	26 598 880	23,0%	74,1%	26 421 463	-0,7%	74,7%	29 857 115	13,0%	70,3%
IRD	9 209 387	26,5%	5 490 990	-40,4%	15,3%	4 207 493	-23,4%	11,9%	7 211 791	71,4%	17,0%
Transport	2 277 599	6,5%	1 584 907	-30,4%	4,4%	2 428 687	53,2%	6,9%	2 110 251	-13,1%	5,0%
Agricoles	249 707	0,7%	316 633	26,8%	0,9%	436 839	38,0%	1,2%	472 846	8,2%	1,1%
Ass. Personnes	1 205 737	3,5%	1 632 357	35,4%	4,5%	1 578 165	-3,3%	4,5%	2 610 505	65,4%	6,1%
Ass. Credit interne	250 187	0,7%	294 532	17,7%	0,8%	301 180	2,3%	0,9%	237 653	-21,1%	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>34 809 132</b>		<b>35 918 300</b>	<b>3,2%</b>		<b>35 373 827</b>	<b>-1,5%</b>		<b>42 500 161</b>	<b>20,1%</b>	

L'assurance automobile, quant à elle, marque une hausse et passe de 63,4% à 71,8%. Néanmoins, les assurances de personnes et l'assurance crédit marquent une baisse du ratio S/P et passent

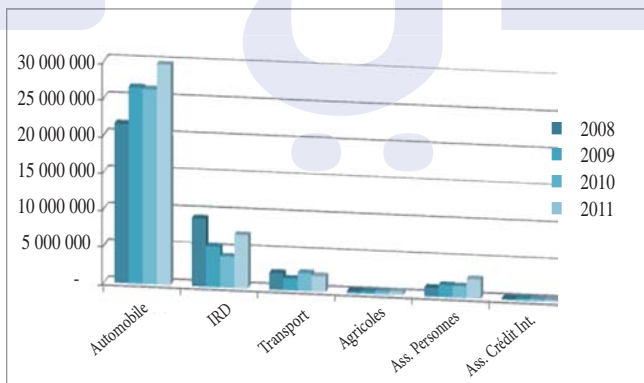
La branche Incendie et risques divers (IRD) vient en deuxième position avec 17% en 2011 contre 11,9% en 2010, les indemnités en transport et assurances de personnes enregistrent des parts respectives de 5% et 6,1% en 2011 alors qu'elles étaient de 6,9% et 4,5% en 2010.

respectivement de 61,2% à 53,1% et de 61,6% à 56,1%.

### Répartition des indemnités en 2011



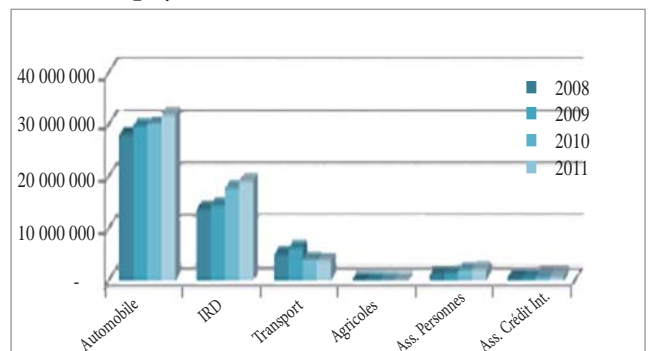
### Indemnités des sociétés d'assurance 2008-2011



En 2011, Il y a lieu de souligner que les parts les moins importantes enregistrées en règlements des sinistres sont celles liées aux branches agricoles et crédit interne avec respectivement 1,1% et 0,6% en 2011.

Les sinistres à payer sont de l'ordre de 58 milliard de DA, soit une hausse de 5% (55 milliards en 2010). Le stock le plus important reste celui de la branche automobile avec près de 31,9 milliards de DA et une part de

### Sinistres à payer des sociétés d'assurance 2008-2009



### Sinistres à payer des compagnies d'assurance 2008-2011

en milliers de dinars	2008	Part	2009	Evolution 08/09	Part	2010	Evolution 09/10	Part	2011	Evolution 10/11	Part
Automobile	28 015 877	57,6%	29 744 767	6,2%	56,7%	30 275 724	1,8%	54,7%	31 899 438	5,4%	54,9%
IRD	13 753 717	28,3%	14 501 951	5,4%	27,7%	18 020 736	24,3%	32,5%	19 176 506	6,4%	33,0%
Transport	5 057 109	10,4%	6 310 688	24,8%	12,0%	4 138 372	-34,4%	7,5%	3 856 237	-6,8%	6,6%
Agricoles	148 882	0,3%	126 768	-14,9%	0,2%	149 365	17,8%	0,3%	152 779	2,3%	0,3%
Ass. Personnes	1 121 816	2,3%	1 218 457	8,6%	2,3%	2 075 660	70,4%	3,7%	2 187 296	5,4%	3,8%
Ass. Credit interne	554 127	1,1%	543 453	-1,9%	1,0%	711 882	31,0%	1,3%	865 598	21,6%	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>48 651 528</b>		<b>52 446 084</b>	<b>7,8%</b>		<b>55 371 738</b>	<b>5,6%</b>		<b>58 137 854</b>	<b>5,0%</b>	

# CHIFFRES

## A la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2013 :

### Le marché des assurances de personnes en évolution de 49%

Au premier trimestre 2013, le marché des assurances (hors acceptations internationales) a marqué une évolution de 24%, soit 23% pour les assurances de dommages (AD) et 49% pour les assurances de personnes (AP).

#### Production du secteur des assurances au 1<sup>er</sup> trimestre 2013

En milliers de dinars	Chiffre d'affaires		Structure du marché		Evolution	
	T1 2013	T1 2012	2013	2012	T1 2012 en%	T1 2013 en valeurs
Assurances dommages	29 569 470	24 000 143	95%	96%	23%	5 569 327
Assurances de personnes	1 654 907	1 108 150	5%	4%	48%	546 757
Marché direct	31 224 377	25 108 292	100%	100%	24%	6 116 084

#### Production des assurances de Personnes au 1<sup>er</sup> trimestre 2013

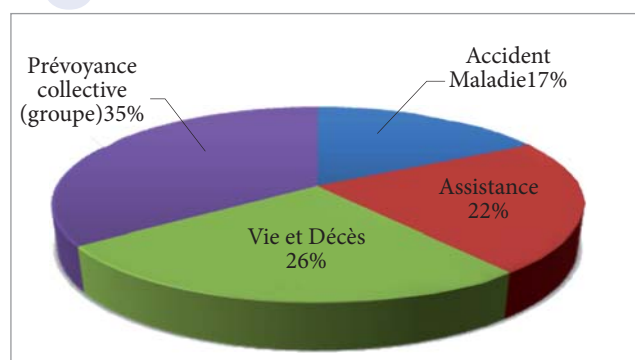
En milliers de dinars	Chiffre d'affaires		Structure du marché		Evolution	
	T1 2013	T1 2012	2013	2012	T1 2012 en%	T1 2013 en valeurs
Accident-Maladie	285 854	139 594	17%	13%	105%	146 260
Assistance	362 845	283 294	22%	26%	28%	79 551
Vie et Décès	432 354	374 270	26%	34%	16%	58 084
Capitalisation						
Prévoyance collective (groupe)	573 855	310 992	35%	28%	85%	262 863
Total marché AP	1 654 907	1 108 150	100%	100%	49%	546 757

La progression (49%) de la production des assurances de personnes a engendré l'augmentation de sa part de marché à 5% contre 4% à la même période de l'année 2012.

En effet, la production des AP au 1<sup>er</sup> trimestre 2013 a atteint 1,6 milliards de dinars contre 1,1 milliard de dinars au 1<sup>er</sup> trimestre 2012. Elle est générée à raison de 40,6% par les sociétés publiques et mutuelles (TALA, CAARAMA et Le MUTUALISTE), 32,6% par les sociétés privées (MACIR VIE et CARDIF EL DJAZAIR) et 26,8% par les sociétés mixtes (SAPS et AXA VIE). Par type de réseau, cette dernière est produite à raison de 68% par les agences des sociétés

AP et les agences des sociétés dommages, de 19% par la bancassurance dont 91% est établit par CARDIF EL DJAZAIR et , enfin de 13% par les AGA (Agent Généraux d'Assurance). D'autre part, le chiffre d'affaires des AP est composé avec une proportion de 61% par les assurances vie et 39% par les assurances non-vie (Accident-Maladie et Assistance)●

#### Structure de la production des Assurances de Personnes au 1<sup>er</sup> trimestre 2013



La comparaison des ratios S/P entre 2008 et 2011 fait ressortir la baisse significative qu'ont connu les S/P de toutes les branches durant ces quatre dernières années ce qui a engendré

la baisse du ratio S/P total et qui est passé de 62% en 2008 à 50,2% en 2011●

#### Evolution du (S/P) secteur 2008-2011

en milliers de dinars	2008	2009	2010	2011
Automobile	74.2%	70.7%	63.4%	71.8%
IRD	56.7%	29.8%	21.5%	28.5%
Transport	59.7%	48.3%	4.4%	27.4%
Agricoles	36.2%	29.6%	31.1%	34.1%
Ass. Personnes	19.2%	38.1%	61.2%	53.1%
Ass. Credit interne	91.3%	88.6%	61.6%	56.1%
TOTAL	62.0%	50.3%	41.0%	50.2%

#### Evolution du (S/P) secteur 2008-2011

