



## Pour aidez le secteur des assurances à mieux vous servir Assurés, prenez la parole, organisez-vous !

Abdelmadjid MESSAOUDI \*

La seconde édition des Journées Nationales Portes Ouvertes sur l'assurance est orientée sur l'écoute par les assureurs de leurs publics qu'ils soient assurés, assurables ou bénéficiaires directs ou indirects des contrats d'assurance.

Cette approche nouvelle est initiée à l'occasion de la réalisation d'une large enquête auprès des publics des agences d'assurance, dont les premiers résultats très édifiants seront rendus publics dès le premier jour de la rencontre.

Elle est initiée surtout par l'attitude des dirigeants et de nombreux professionnels qui reconnaissent les insuffisances de leur organisation et sont résolus à tout déployer pour progresser et les dépasser. Ces professionnels sont aussi résolus à assumer complètement leur fonction de protecteurs contre les risques et ce, non seulement, contre les conséquences pécuniaires de ces risques mais aussi contre leur survenance. Dans ce sens et en coopération avec les administrations partenaires de la prévention, les assureurs veulent prodiguer à leurs publics les meilleurs conseils pour éviter et réduire les risques.

Parallèlement, le Conseil National des Assurances, espace de concertation entre les différentes parties impliquées par les assurances, ambitionne de pourvoir enfin tous les sièges réservés aux assurés, soit quatre sièges, à côté de ceux des assureurs et des pouvoirs publics. Si la Chambre algérienne de commerce et d'industrie (CACI) a été intégrée pour représenter les entreprises assurées, il reste, à présent, à représenter les particuliers et les ménages assurés. Après diverses initiatives de création d'une association des assurés restées sans suite, le Conseil a décidé de ne pas relâcher d'effort pour interroger les assurés, à travers une



enquête par sondage, sur leur disposition à participer à l'organisation de leur représentation. Comme résultat : 900 personnes ont déclaré y être prêtes sur 5000 interrogées, soit 18%.

Pour concrétiser cet objectif, un regroupement de toutes les bonnes volontés est prévu lors des Journées Nationales Portes Ouvertes, le 16 novembre 2006 de 14h00 à 16h00, soit au terme de trois jours d'échange et d'intenses débats sur l'assurance.

Si les assurés réussissent enfin à se doter de leur représentation au sein du conseil, voire encore mieux de leur propre association, le chemin sera alors grandement ouvert à l'expression de leurs intérêts collectifs, l'amélioration de la qualité du service d'assurance, sa promotion et à son ancrage dans les habitudes de la population et, en définitive, à l'organisation, à la

modernisation et au développement du secteur.

En fait, si les assurés sont les premiers bénéficiaires de ce mouvement, il importe de ne pas omettre de noter les multiples avantages tirés par les autres parties.

Pour les professionnels de l'assurance, la présence des assurés organisés permet d'instaurer la contrainte d'exigence de qualité de service et de transparence au différents paliers de la compagnie, soulageant d'autant la pression sur le contrôle interne et externe tout en lui apportant une légitimité morale particulièrement utile à la culture d'entreprise. L'implication des assurés permet, en outre, aux responsables de construire des coopérations très utiles pour lutter contre les surcoût de gestion des sinistres, la non qualité, la contre-performance et la fraude.

Pour l'autorité de supervision, la représentation active des assurés au sein d'un Conseil National des Assurances systématiquement consulté, consolide son autorité en légitimant les actions qu'elle fait au nom de la défense des intérêts des assurés. Sans cette caution explicite, les actes de l'autorité de supervision risquent d'être formellement entachés d'arbitraire et manquer aux hommes chargés de les appliquer du confort et de la détermination que procure leur approbation par les représentants légitimes des assurés.

Pour les administrations en charge de la normalisation des risques assurables, les assurés organisés peuvent être un excellent moyen pour diffuser et mettre à l'épreuve les règles de prévention, ce qui contribue à une meilleure maîtrise des risques par les assureurs, à la réduction de leurs charges voire aussi des tarifs.

Alors, assurés prenez la parole, organisez-vous donc pour aidez le secteur des assurances à mieux vous servir !

Assureurs, à vous de tirer les enseignements de cette expérience pour améliorer vos services et vous doter d'un dispositif d'écoute permanent de votre clientèle.

\* Secrétaire Permanent du Conseil National des Assurances

ORIENTATION STRATÉGIQUE DES ASSURANCES VERS LA PROTECTION DU CLIENT

## Les réponses de la Loi 06-04

La loi 06-04 du 20 février 2006 modifiant et complétant l'ordonnance 95-07 relative aux assurances répond aux besoins de l'orientation client exprimée sur le marché par les assurés et les institutions qui veillent à l'équilibre sur le marché entre les intérêts des parties qui sont la Direction des assurances, au plan opérationnel et le CNA au plan du conseil.

On se souvient qu'en novembre 2005, à l'occasion du 4ème forum des assurances, les professionnels de l'assurance ont, par recommandation, pris l'engagement de "développer une vision client et une démarche qualité totale" ou tout au moins d'améliorer considérablement la qualité de leurs services. Toute orientation en faveur de la clientèle passe d'abord par l'écoute et l'observation attentives de ces attentes et besoins.

L'écoute client pouvant se réaliser par le biais d'un ensemble de procédés bien connus des professionnels de l'assurance - qualité, le Conseil National des Assurances, en a retenu trois modalités :

"Réalisation d'une enquête auprès des clients des assureurs ;

"Organisation de la 2<sup>e</sup> édition des Journées Nationales Portes Ouvertes sur les assurances sur ce thème en donnant la parole aux différents publics dans des séances d'animation débat concernant toutes les prestations des assureurs ;

"Promotion de l'émergence d'une représentation des assurés en son sein.

Ces actions s'inscrivent dans la perspective de l'activation, au sein de chaque acteur du secteur, d'une observation permanente des besoins et attentes des assurés en vue de les satisfaire.

Par ailleurs, l'observation du secteur par les pouvoirs publics pendant la décennie qui a suivi la libéralisation des assurances a relevé un certain nombre de faiblesses. La loi 06-04, modifiant et complétant l'ordonnance 95-07 relative aux assurances a été amenée à prendre en charge ce qui relève de la supervision en laissant le soin aux professionnels de l'assurance de s'inscrire dans une démarche similaire pour ●●● suite en page 4

## Editorial

L'ÉCOUTE CLIENT

### Problématique d'une démarche

*Les assureurs vont à la rencontre des clients : l'événement est de taille. Les assureurs qui s'y préparent depuis des mois le savent. De ce rendez-vous, attendu de part et d'autre, dépendront beaucoup de choses. Du côté assureurs, le premier pas est fait. Du côté client, il faut voir...*

### Quelle communication pour les 2e JNPOA ?

L'écoute client, démarche marketing par excellence des opérateurs économiques, sera le thème des 2e Journées Nationales Portes Ouvertes des Assurances (JNPOA) qui se tiennent à la Bibliothèque Nationale du Hamma. Le choix de ce lieu indique et implique la démarche : le thème renforce le choix du lieu, grand symbole de la culture, édifice moderne qui n'a pas été épargné par le séisme de 2003. Aujourd'hui, la BN fait œuvre d'un dynamisme rare. Un programme de rencontres est régulièrement organisé en son sein. Ses halls sont devenus un espace d'exposition très fréquenté, notamment pour son traditionnel "salon du livre" et ses conférences thématiques hebdomadaires.

Comment, dans cet environnement envisager l'écoute client ; nécessairement dans un esprit "culture de l'assurance".

L'occasion est donnée aux assureurs d'aller à la rencontre d'un public, clients ou assurables, et d'inscrire son action sous le thème de "la promotion de la culture de l'assurance".

Culture de l'assurance voudrait dire cet ensemble d'usages, de coutumes, de manifestations qui distinguent le monde des assurances.

Culture de l'assurance voudrait dire l'instauration de passerelles intelligentes entre les préoccupations profondes des citoyens et ce besoin légitime de s'assurer contre les aléas de la vie, de la nature, des situations engendrées par les comportements humains.

Ainsi, l'écoute client n'est pas une attitude passive, un enregistrement de doléances, mais plutôt action, c'est-à-dire orientation de l'écoute par la formulation de messages ciblés, d'une disponibilité à écouter, comprendre et répondre à une attente par le dialogue, par l'action, par l'établissement de relations suivies... par la continuité ininterrompue de la communication. C'est à ce défi que sont et seront confrontés les professionnels des assurances... mais aussi les assurables.

Ces derniers seront-ils au rendez-vous ? Seront-ils déterminés ? Encore un défi auxquels sont confrontés les professionnels.

Des portes ouvertes sur les assurances ne constituent, sans doute, pas une attraction de grand public. Il fallait, pour cela, y associer des attractions à même d'attirer le plus large public.

Des animations-débats sur l'assurance abordant les différents domaines de risques, de prévention et différentes branches d'assurances proposés aux agriculteurs, aux investisseurs, aux opérateurs économiques, aux assurés, aux assurables ...

Des animations pour les enfants et les jeunes sous forme de concours sont organisées. Des expositions variées sont prévues.

"Bon vent !". Comme dirait le marin embarqué dans la galère. ■

S. Benhassir

S O M M A I R E

■ Assurés, prenez la parole, organisez-vous! ■ Les réponses de la Loi 06-04 ■ Le dispositif légal et réglementaire du contrôle technique automobile ■ Impact de la circulation sur l'accidentologie automobile ■ L'assurance un investissement profitable pour l'activité ■ Le financement des risques de catastrophes naturelles ■ Quelques systèmes étrangers de garantie de risques de catastrophes naturelles ■ Recommandations du CRAAG en cas de

## Impact de la circulation sur l'accidentologie en ville

La distribution des accidents en milieu urbain, par type de véhicules impliqués, est relativement stable jusqu'à fin 2004 : véhicules légers moins de 67%, véhicules lourds plus de 13%, transports en commun et motos respectivement 3,48% et 6,53%, tracteurs plus de 2,75%.

En 2005, cette distribution a connu deux évolutions significatives :

- Des augmentations importantes pour les véhicules légers, les autocars et les motos pour atteindre respectivement 77,70%, 6% et 9,72%;
- Des diminutions pour les véhicules lourds, tracteurs agricoles et spéciaux pour atteindre respectivement (0,48%) et (0,33%).

La répartition du parc roulant algérien est pour beaucoup dans cette évolution. De fait, la pondération de ces données par rapport au poids de chaque catégorie de véhicules dans le parc national, nous donnerait en réalité : une dangerosité très élevée pour les deux roues (34 fois plus que véhicule léger), suivis par les autocars (3,5 fois plus au véhicule léger), enfin les véhicules et engins spéciaux avec 3,68.

Ainsi, l'augmentation du poids des véhicules légers dans le parc a induit une diminution du taux global d'accidents et de la proportion qu'ils prennent dans l'ensemble des accidents. En d'autres termes, la proportion des accidents mettant en cause les véhicules légers a diminué sous l'effet de la pondération plus importante acquise par leur taux d'accidents inférieur à la moyenne. Ce phénomène est encore renforcé par la réglementation de la circulation à Alger qui a réduit en milieu urbain les effets de ces véhicules plus accidentogènes. Ainsi, on constate une relative baisse comparativement aux résultats 3 fois supérieurs d'avant 2005.

Le texte interdisant la circulation des véhicules lourds à Alger entre 8H jusqu'à 20h00 a en fait eu un impact positif encore plus important du fait qu'il ait réduit la circulation des véhicules les plus accidentogènes au moments de grande circulation, non seulement dans la capitale mais aussi dans le reste du pays. ■

N. Mameri

Conduire c'est super...!!!  
Conduire avec une Assurance, c'est encore mieux



Le 4ème forum des assurances d'Alger a, parmi ses recommandations, retenu l'implication des compagnies d'assurance dans le programme de prévention routière. En effet les assureurs sont considérés comme étant un intervenant dans ce domaine et, à ce titre, il leur appartient de prendre des décisions qui seront conjuguées avec celles de tous les autres acteurs.

Dans ce contexte, le contrôle technique des véhicules est l'un des objectifs retenus au niveau de la stratégie de réduction des risques; c'est même une obligation légale. C'est pourquoi les assureurs ont adopté comme recommandation lors des dernières assises, l'idée d'instaurer l'obligation de présentation du certificat de conformité au contrôle technique préalablement à toute souscription d'assurance auto. Aussi nous est-il paru utile de procéder à quelques rappels relatifs au dispositif légal et réglementaire du contrôle technique.

### Obligation légale

La loi 01/14 du 19 août 2001, complétée et modifiée par la loi 04/16 du 10 novembre 2004, relative à l'organisation, la sécurité et la police de la circulation routière contient deux dispositions relatives au contrôle technique :

-article 43 : " le contrôle technique des véhicules automobiles est obligatoire "

-article 9 bis : " tout véhicule doit disposer d'un procès-verbal de contrôle technique considéré comme document administratif obligatoire à présenter, si besoin est, aux services de contrôle et aux agents mentionnés à l'article 130 de la présente loi.

Avant de s'adonner à la conduite automobile, tout conducteur doit au préalable, consulter le procès verbal sus visé et s'assurer que le véhicule est bien entretenu, qu'il répond aux conditions de la présente loi en matière de sécurité routière et qu'il dispose des mécanismes nécessaires. "

L'entretien périodique des véhicules doit être à même de permettre de réaliser les meilleures conditions de sécurité routière et de prévention des accidents dus au non respect des règlements et consignes y afférentes par les conducteurs et

# Le dispositif légal et réglementaire du contrôle technique automobile

Par Mme Benelmouffok Rafik

aux défaillances mécaniques des véhicules automobiles et ce, en vue d'assurer la protection du citoyen, de l'environnement, des infrastructures et des biens de la collectivité nationale. "

Notons que tout le chapitre III de cette loi (articles 41 à 54 inclus), intitulé des conditions administratives et des règles de conformité des véhicules et de leurs équipements, est consacré au suivi administratif et technique du véhicule avec notamment l'interdiction de mettre en circulation des véhicules non conformes aux prescriptions techniques, l'interdiction aux véhicules d'émettre des fumées et gaz toxiques, de disposer de films ou autres procédés opaques, l'obligation pour les véhicules destinés aux handicapés et invalides de porter un signe approprié ainsi que l'obligation pour les véhicules ayant subi des transformations notables de satisfaire à un contrôle de conformité aux prescriptions légales. Rappelons également que les agents mentionnés à l'article 130 sont : les officiers de police judiciaire, les officiers, gradés et agents de la gendarmerie nationale, les commissaires et officiers, gradés et agents de la sûreté nationale. (Voir en annexe les dispositions légales et réglementaires ainsi qu'un listing des points techniques à contrôler)

### Dispositif règlementaire

Il s'agit du décret exécutif n° 03/223 du 10 juin 2003 relatif à l'organisation du contrôle technique des véhicules automobiles et les modalités de son exercice et du décret n° 03/224 du 10 juin 2003 fixant les tarifs des prestations du contrôle technique des véhicules automobiles.

Le décret n° 03/223 du 10 juin 2003 est un texte d'application de l'article 43 de la loi 01/14 du 19 août 2001 ;

#### Définition

Le décret définit le contrôle technique comme étant " la visite technique destinée à vérifier l'état d'entretien du véhicule automobile et son aptitude à circuler sans danger sur la route.

Le contrôle technique peut prendre la forme d'un contrôle périodique, d'un contrôle non périodique ou d'une contre-visite tels que prévus par les dispositions du présent décret. "

#### Objectifs

Il rappelle les objectifs qui sont :

- la prévention et la sécurité routière,
- la contribution à la réduction des accidents de la route et du coût induit pour la collectivité locale,
- la préservation de la santé publique et la

protection de l'environnement,

-l'accroissement de la durée de vie du parc national des véhicules automobiles.

Organes contrôlés

Le contrôle technique porte sur neuf organes du véhicule à savoir :

- le freinage
- la direction
- la visibilité
- l'éclairage et la signalisation
- la liaison au sol
- la structure et la carrosserie
- les équipements
- les organes mécaniques
- la pollution et le niveau sonore

Mesures à prendre

Les véhicules contrôlés sont soumis à l'une des trois mesures suivantes :

- véhicule automobile accepté (pas de défauts relevés)
- véhicule refusé sans interdiction de circuler
- véhicule refusé avec interdiction de circuler

En cas de refus, le véhicule est astreint à une contre-visite. Signalons que durant l'année 2004, 14.076 véhicules utilisés dans le cadre des activités réglementées ont fait l'objet d'immobilisation pour défauts graves nécessitant des réparations immédiates (taxis, véhicules de transport en commun de personnes, véhicules légers de transport de marchandises, camions, véhicules de transport de matières dangereuses).

Preuve du contrôle technique  
La preuve est constituée par le procès-verbal de contrôle technique ( carnet d'entretien) et la vignette de contrôle technique.

### Périodicité du contrôle

Elle est fonction de la nature du véhicule, de sa destination et dans certains cas de son âge. L'intervalle est de six mois pour les taxis, auto écoles, transports en commun de personnes, transports sanitaires, transports de matières dangereuses ; pour tous les autres types, cet intervalle varie de douze mois à deux ans selon la destination et l'âge du véhicule. ■

Tu sais quoi...?

## L'assurance un investissement profitable pour l'activité

Par Mme Ghernouti Malika



S'intéresser aux problèmes d'assurance pour un manager quelle que soit la taille de son entreprise revient dans une certaine mesure à valoriser son activité et son patrimoine. Ce qui peut paraître au départ comme une contrainte ou un coût est en réalité un investissement souvent profitable.

Durant les 2<sup>e</sup> Journées Nationales Pores Ouvertes sur les Assurances, les chefs d'entreprises, les investisseurs, les porteurs de projets ANSEJ, les commerçants, les artisans, ... se verront offrir une palette complète d'informations à la fois sur les risques qu'encourt leur activité, les moyens à développer pour faire face à ces risques et trouver les réponses à toutes leurs questions notamment aux suivantes : Comment assurer l'entreprise afin d'être indemnisé de façon optimale en cas de sinistre ? Quelles formules d'assurance sont proposées ? Quels dommages seront pris en charge ?

Ces questions et beaucoup d'autres encore seront traitées dans un langage simple et pratique par des spécialistes des risques et de la prévention et des professionnels de l'assurance lors de la séance animation débat journée du 15 novembre matin.

### Les entreprises et les risques

Les entreprises industrielles, commerciales et artisanales représentent un secteur particulièrement hétérogène par leur taille : entre la petite entreprise familiale et la multinationale, entre l'usine pétrochimique et l'échoppe du boutiquier, toutes unies par leur nature professionnelle de leur activité, l'importance économique est sans commune mesure.

Pendant à l'hétérogénéité des entreprises concernées, répond une convergence des risques encourus : les bâtiments peuvent être détruits par un risque incendie qui tarit en outre toute activité pendant le temps nécessaire à la reconstitution du matériel d'exploitation ; les vitres et glaces de

l'architecture moderne se brisent ; les marchandises et les matières premières sont l'objet de vols, la pollution de l'usine pétrochimique n'est que l'extension des troubles de voisinage du tanneur ou du forgeron ; la responsabilité civile du fabricant de produits de grande consommation est l'écho amplifié de la responsabilité du simple vendeur ...

### L'évolution des risques et l'activité

Les entreprises sont confrontées à des risques de plus en plus élevés et diversifiés, en raison de la complexification des technologies employées et des évolutions techniques (informatique), de l'internationalisation et de la modernisation des échanges économiques (accroissement des échanges commerciaux, ...), ainsi que de l'intensification parfois démesurée des contraintes juridiques (alourdissement de la responsabilité civile, maîtrise des risques environnementaux et industriels).

Ces évolutions sont perçues d'autant plus durement par les PME qu'elles ne se sentent pas toujours correctement armées pour affronter cette recrudescence des risques.

Elles se caractérisent par rapport aux grandes entreprises par une faible autonomie en matière de gestion des risques : identification, évaluation, prévention et prévoyance financière (assurance) contre les risques encourus par leur activité.

### Les entreprises et la gestion des risques

Seules quelques grandes entreprises développent aujourd'hui une gestion systématique de leurs risques, et coordonnent leurs politiques de prévention, de contrôle des accidents, d'auto-financement des risques et de recours sélectif à l'assurance.

Mais en réalité, il s'agit, sans aller jusqu'à s'offrir les services d'un spécialiste de l'évaluation et de la gestion des risques (ou "Risk Manager"), de réaliser un audit simplifié pour évaluer les risques, audit qui peut être réalisé par le chef d'entreprise lui-même. Il s'agit d'un processus qui consiste à identifier et évaluer les risques susceptibles d'affecter les personnes, le patrimoine ou les résultats de l'entreprise, puis de les réduire par des mesures de prévention et de protection et de couvrir les risques

résiduels par des couvertures financières et d'assurance.

### Prévention des risques

Après avoir identifié et analysé les risques, il s'agit de les maîtriser autant que possible, par des systèmes de prévention et de protection.

La prévention comporte pour tous les types de risques une panoplie de mesures qui, sans éliminer totalement le risque, les réduisent autant que faire se peut en fréquence et en gravité :

- dans toutes les branches d'activité la réglementation en vue de la prévention est considérable, et parfois même assortie de sanctions pénales. Il s'agit donc, en premier, de respecter scrupuleusement toutes les normes en vigueur que les spécialistes mobilisés aux JNPOA2 auront à rappeler ;
- la prévention comporte des aspects techniques pour lesquels les organismes spécifiques apportent d'utiles conseils.

Ces mesures de prévention peuvent parfois coûter cher (i.e. du mur coupe-feu, installation de sprinklers en incendie, gardiennage, système d'alarme contre le vol ...)

-Il est en outre des mesures de prévention qui ne coûtent rien si ce n'est la volonté, la discipline et l'élémentaire prudence, bref, l'instauration au sein de l'entreprise d'un état d'esprit favorable à la prévention : interdiction de fumer dans tous les locaux où sont entreposés des matières combustibles, entretien régulier des machines, propreté des locaux, branchement des dispositifs antivol lors de toute fermeture de l'établissement, etc.

La grande majorité des sinistres industriels a pour origine la négligence humaine, c'est pourquoi une vigilance constante de la direction, des cadres et du personnel demeure la condition première d'une prévention efficace.

### Le transfert des risques à l'assureur

En dernier lieu, il s'agit de transférer à l'assureur la proportion de risques qui n'a pu être réduite. Les risques qui subsistent après analyse, évaluation et

réduction par la prévention, sont soit conservés soit transférés. La décision dépendra justement de l'arbitrage entre le risque et sa couverture par l'assurance. Dans tous les cas, il demeurera toujours une masse de risques résiduels qui ne peut être ni réduite ni assurée par l'entreprise seule. C'est cette partie des risques qu'il importe de transférer à l'assureur.

### Les entreprises et l'offre d'assurance

Les PME sont souvent peu ou mal assurées. Cela est valable en matière d'assurance des outils de production et transparaît à travers l'insuffisance et la non couverture des préjudices indirects ou dommages immatériels (perte d'exploitation, RC après livraison...). Du fait de la faiblesse de leurs fonds propres, les PME ont pourtant plus besoin d'assurance que les grandes entreprises, qui recourent systématiquement à ces garanties.

Il est, en fait, nécessaire de faire le point sur les contrats existants et leurs limites, de contrôler le montant des garanties, la couverture géographique, les franchises et d'en vérifier l'intérêt et les coûts. Pour répondre aux questions que peut-on assurer, que doit-on assurer ?

Les assureurs, leurs experts et les intermédiaires sont à même de jouer le rôle de conseil auprès des assurés en offrant en même temps que des couvertures adaptées aux besoins de leurs clients une assistance pertinente sur les meilleurs arbitrages permettant de protéger l'entreprise.

### Les couvertures d'assurance

L'offre des compagnies d'assurance comprend une panoplie de produits en mesure de couvrir les risques qu'encourt une entreprise quelle que soit sa taille. Les risques de l'entreprise peuvent être classés en trois catégories :

- ceux qui pèsent sur les éléments actifs de son patrimoine,
- ceux qui portent sur les responsabilités qu'elle encourt,
- ceux qui affectent les personnes qui participent à son activité (non traité dans cette contribution).



## Réponse à une écoute client.

● ● ● suite de la page 1

améliorer leurs prestations.

La loi 06-04 cadre institutionnellement l'exigence d'écoute que le secteur des assurances se doit d'organiser. Nous verrons que cette loi vise non seulement l'amélioration de la prestation de service au profit des assurés mais aussi l'adaptation des offres d'assurances aux besoins des assurables.

En effet une simple lecture de ses articles nous renseigne sur la volonté des rédacteurs de ce texte de répondre à un besoin, clairement exprimé ou sous-entendu, de l'assuré et de l'assurable.

Pour illustrer ces propos, dans un dialogue avec un assuré nous vous proposons une série de questions (6) restituant quelques unes des préoccupations légitimes des assurés ou des assurables et les réponses que la loi 06-04 apporte. Nous examinerons ensuite les implications de ces réponses pour les acteurs.

**Question-** Bien qu'ayant assuré ma voiture en tous risques moyennant une prime basée sur sa valeur réelle, mon indemnisation, suite à un sinistre, reste inférieure au montant que j'ai déboursé pour la réparer. Est-ce juste ?

**Réponse -** A l'avenir, pour éviter ce genre de désagrément, vous pourrez demander à votre assureur de vous servir une prestation en nature cf. l'article 02 de l'ordonnance 95-07 modifié par l'art 02 de la loi 06-04.

**Implication pour les assureurs :** Etablir des conventions avec des garagistes pour une réparation directe des véhicules assurés ce qui laisse supposer :

a. une expertise contradictoire entre l'assuré, le garagiste et l'expert auto

b. une régulation du marché de la pièce détachée et du coût de la main d'œuvre.

**NB :** Cette nouvelle disposition ne nécessite pas un texte d'application.

**Question -** J'ai fourni toutes les pièces réclamées par mon agent mais mon indemnisation tarde à venir que puis-je faire ?

**Réponse -** Il vous est permis de réclamer ladite indemnité majorée des intérêts calculés, par journée de retard, sur le taux de réescompte. Cf. Article 14 de l'ordonnance 95-07 modifié par l'art. 3 L 06-04,

**NB :** Cette nouvelle disposition ne nécessite pas un texte d'application.

**Implication :**

Tout bénéficiaire d'une indemnité ou d'une somme fixée dans le contrat et non versée dans les délais prévus par les conditions générales peut faire valoir son droit à des intérêts de retard.

Cette disposition apporte deux nouveautés :

1. le droit aux intérêts de retard n'est plus réservé au seul assuré, il est étendu au bénéficiaire du contrat

2. le calcul des intérêts de retard est défini

POUR UNE BONNE APPLICATION de cette disposition, l'assureur doit remettre les conditions générales du contrat et l'assuré doit en faire une lecture détaillée, exiger une formalisation de la demande et de la réception des documents et s'organiser pour faire valoir ses droits.

**NB :** Cette nouvelle disposition ne nécessite pas un texte d'application

**Question -** J'exerce une profession libérale et suis affilié à une organisation professionnelle mais ne peux adhérer à un contrat de prévoyance "groupe" pourquoi suis-je défavorisé par rapport à un salarié d'entreprise?

**Réponse -** Vous pouvez à présent vous inscrire dans un groupe composé des membres de votre organisation professionnelle et bénéficier des avantages du contrat de prévoyance "groupe".

En effet, l'article 62 de l'ordonnance 95-07 modifié par l'art. 12 de la loi 06-04, précise : " Le contrat d'assurance de groupe est souscrit par une personne morale ou un chef d'entreprise en vue de l'adhésion d'un ensemble de personnes répondant aux conditions définies au contrat pour la couverture d'un ou de plusieurs risques relatifs aux assurances de personnes. Les adhérents doivent avoir un lien de même nature avec le souscripteur "

**...et tout ensemble de personnes constituées autour d'un lien commun peuvent souscrire, auprès d'une compagnie d'assurance, un contrat d'assurance groupe couvrant un ou plusieurs risques...**

**Implication :**

Les organisations professionnelles, les associations et tout ensemble de personnes constituées autour d'un lien commun peuvent souscrire, auprès d'une compagnie d'assurance, un contrat d'assurance groupe couvrant un ou plusieurs risques liés aux assurances de personnes.

**NB :** Cette nouvelle disposition ne nécessite pas un texte d'application.

**Question -** Je souhaite être informé de la situation de mon contrat d'assurance vie. Est-ce possible et comment ?

**Réponse -** Oui et cela dès la souscription puis pendant toute la durée de votre contrat

d'assurance vie. Vous pourrez exiger une notice d'informations sur tous les aspects. En effet, l'article 70 bis, ajouté par l'art. 17 de la Loi 06-04 instaure l'obligation d'information pour tous les contrats d'assurance de personnes et de capitalisation par le biais d'une notice comportant : les méthodes de détermination des valeurs de rachat, le rendement minimum garanti à la participation au bénéfice, les délais et modalités de renonciation au contrat, les modalités de résiliation...

Un arrêté du ministre chargé des finances définira le contenu et la forme de la notice d'informations.

**Question -** Pourquoi ne suis-je pas libre de désigner le bénéficiaire de mon assurance vie ?

**Réponse -** Un des apports bénéfiques de la nouvelle loi sur les assurances est que vous pouvez désormais désigner librement le ou les bénéficiaire(s) de votre contrat .Cf. l'article 71 de l'ordonnance 95-07 modifié par l'art. 18 de la Loi 06-04.

L'article 76 du même texte précise qu'en l'absence de désignation du bénéficiaire, la somme assurée est versée aux ayants droit suivant la législation en vigueur.

**Question -** Auprès de qui puis-je souscrire un contrat d'assurance de personnes ?

**Réponse -** En plus des anciens réseaux d'agences directes, d'agents généraux et de courtiers, vous pourrez bientôt souscrire un contrat auprès des banques et des établissements financiers. Cf. l'article 252 de l'ordonnance 95-07 modifié par l'art. 53 de la Loi 06-04

Un décret exécutif fixera les conditions et modalités d'application de cette nouvelle forme de distribution.

D'autres dispositions de la loi 06-04 visent la protection des patrimoines et des revenus, nous invitons tous les assurés et les assurables à les consulter sur notre site [www.cna.dz](http://www.cna.dz) et à nous faire part de leurs questions auxquelles nous nous efforcerons de répondre.

C'est dire, tout l'intérêt que porte ce texte à l'amélioration de la qualité de service.

Cependant, il faut souligner que les dispositions légales à elles seules ne suffisent pas à aplanir toutes les difficultés du seul fait de leur existence.

Les acteurs principaux de l'amélioration annoncée demeurent : les assureurs qui doivent mettre en application tout le processus de la démarche qualité ; les assurés qui doivent, à l'instar de ce qui fait sous d'autres cieux, s'organiser pour mieux défendre leurs intérêts.■

Hakima BELKESSAM

## C O N T A C T S

Pour toutes vos opérations d'assurances

● Société Nationale d'Assurance  
5, Bd Ché Guevara-Alger.  
SAA Tél : 021 71 23 23/22 21-71 47 60/62  
Fax : 02171 22 64

● Compagnie Algérienne d'Assurances et de Réassurances  
48, Rue Didouche Mourad-Alger.  
CAAR Tél : 021 63 15 45 à 47  
021 63 20 72/73/88  
Fax : 021 63 13 77

● Compagnie Algérienne d'Assurances.  
54, Avenue des frères Bouadou B.M.R  
CAAT Tél : 021 44 90 75 à 85  
Fax : 021 44 92 99

● Compagnie Centrale de Réassurance.  
Lot 1, Said Hamdine Hydra -Alger  
CCR Tél : 021 54 70 33- 59 98-54 70 33  
Fax : 021 54 74 99

● Caisse Nationale de la Mutualité Agricole  
24, Bd Victor Hugo Alger.  
CNMA Tél : 021 74 35 31/25 77/33 28  
Fax : 021 73 46 31-50 21

● Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance.  
27, Rue Frères Benhafid ex d'anjiou Hydra  
CIAR Tél : 02169 15 97  
Fax : 021 69 16 11

● L'Algérienne des Assurances.  
El Anassers  
2A Tél : 021 47 68 72 à 77  
Fax : 021 77 70 00

● Compagnie d'Assurance des Hydrocarbures  
54, Avenu des frères Bouadou B.M.R  
CASH Tél : 021 54 15 35 - 44 74 11 à 13  
Fax : 021 54 13 29

● Société de Garantie de Crédit Immobilier.Résidence SERBAT Garidi I  
Kouba - Alger  
SGCI Tél : 021 48 25 87  
Fax : 021 68 82 69

● Compagnie d'Assurance et de Garantie du Crédit  
54, Avenu des frères Bouadou B.M.R  
AGCI Tél : 021 44 87 38 à 41  
Fax : 021 44 87 38

● Compagnie Algérienne d'Assurance de Garantie des Exportations  
10, route nationale Dély-Ibrahim Alger  
CAGEX Tél : 021 91 00 48-51  
Fax : 021 91 00 44

● Trust Algeria  
70, Chemin Larli Allik Hydra Alger  
Trust Tél : 021 54 89 00 -02 - 03  
Fax : 021 54 71 36

● Société d'assurance "El baraka oua El Amane"  
9, rue des jardins Hydra Alger  
EL BARAKA Tél : 021 48 03 10  
Fax : 021 48 03 09

● Mutuelle Assurance Algérienne des Travailleurs de l'Education et de la Culture  
3, rue Ali Boumendjel Alger.  
MAATEC Tél : 021 74 65 57  
Fax : 021 74 83 71

● Général Assurance Méditerranéenne  
18, Hai El badr Kouba Alger  
GAM Tél : 021 28 28 25 -04 60- 02 16  
Fax : 021 28 02 16

● Al Rayan Insurance  
Rue Med Chabani El biar Alger  
Al Rayan Insurance  
Tél : 021 54 15 72  
Fax : 021 54 04 03

## ASSURAL, le portail algérien des assurances en ligne

[www.cna-portail.org](http://www.cna-portail.org)  
[www.cna-portal.org](http://www.cna-portal.org)



Les 2e Journées Nationales Portes Ouvertes sur les Assurances consacrées à l'écoute des assurés, constituent l'occasion idéale pour annoncer le lancement du portail algérien des assurances.

Ce portail des assurances est l'espace commun d'échange entre les différentes composantes du marché des assurances présentes au CNA à savoir.

C'est tout d'abord l'espace des assurés qu'ils soient personnes morales (entreprise, associations etc.) ou physiques (individus, familles...) et de tout internaute, à travers lequel ils peuvent se familiariser avec l'assurance en général et l'assurance algérienne en particulier, et connaître leurs droits comme assurés ou bénéficiaires des contrats d'assurance.

C'est, aussi, l'espace des professionnels de l'assurance. A travers lui, ils échangent leurs connaissances, leurs expériences et leurs documentations. Ils apportent au public les éclaircissements nécessaires sur leur métier. Par professionnels, on entend

les compagnies d'assurance, les courtiers, les agents généraux, les experts, les actuaires, les cadres et tous les salariés du secteur.

C'est, enfin, l'espace à travers lequel les diverses administrations publiques impliquées dans le domaine rappellent les règles et normes régissant l'activité des assurances et la prévention des risques assurables qu'il s'agisse des administrations de supervision et de réglementation de l'assurance (direction des assurances, autorité de supervision des assurances...), de normalisation des risques assurables (Ministères des transports, de l'habitat, de l'agriculture, de l'industrie et des mines, ...), de régulation financière (Banque d'Algérie) ou d'encadrement de la concertation sociale (CNES)...