



### EDITORIAL

Parler de l'importance de l'assurance, c'est évoquer un secteur stratégique et actif basé sur la prise de risque, un facteur tellement présent et évolutif, qu'il implique sa révision et son remaniement permanent.

L'assurance a pour vocation principale d'éviter l'interruption durable voire définitive de la production. Tous les assureurs ont maintenant appris à réagir promptement vis-à-vis des sinistres, à remplacer les capacités de production et, ainsi,

éviter les ruptures de processus.

Le secteur de l'agriculture, plus que les autres, n'échappe pas à cette règle. L'unanimité est toute faite : l'agriculture est l'une des activités économiques comportant un haut degré d'exposition au risque ; conséquence logique si on prend en compte le fait que, dans la majorité des cas, celle-ci se réalise en plein air. Cette circonstance justifie la pertinence et le besoin qu'une aide publique soit affectée à la gestion de ces risques majeurs.

Le dernier rapport du groupe d'experts(1) sur l'évolution du climat, donne l'alerte sur l'existence d'un réel réchauffement climatique qui devrait entraîner dans son sillage une augmentation des intempéries : fortes précipitations et orages, alternant avec des périodes de sécheresse. Les tendances observables, concernant la variation des phénomènes climatiques, permettent de déduire qu'au cours des prochaines années le degré d'incertitude sous lequel l'activité agricole se développe va croître.

L'agriculture, en Algérie, bénéficie d'un intérêt particulier de la part des pouvoirs publics, compte tenu de l'importance de son rôle dans le développement économique et la sécurité alimentaire du pays. Toutefois ce secteur ne bénéficie pas de toute la couverture nécessaire pour le prémunir des aléas.

Le dispositif mis en place, en l'occurrence le Fonds de Garantie des Calamités Agricoles (FGCA), qui devait prendre en charge cette couverture, a montré ses

limites et a été gelé depuis 2000 pour n'avoir pas réussi à donner les résultats escomptés. L'agriculture représente en Algérie 6,6% du PIB en 2008(2). Elle occupe plus de deux millions de personnes et fait vivre plus de 20% de la population. Le développement de ce secteur et sa modernisation sont

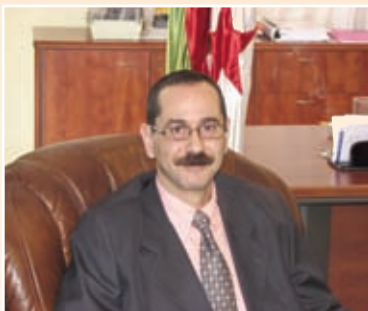
intimement liés à sa prise en charge en matière de couverture d'assurance et donc de réduction des risques qui l'entourent. Dans ce cadre, il est impératif de promouvoir l'assurance agricole et, en premier lieu, par l'actualisation de la législation y afférente et la mise en place d'un système incitatif pour en favoriser le développement.

La concertation et l'implication de l'ensemble des acteurs est plus que nécessaire pour relever ce défi et offrir au secteur agricole un dispositif lui permettant de poursuivre son essor et de l'extraire en partie des aléas de toute nature. Il appartiendra aux assureurs de s'affirmer, de jouer le rôle moteur qui leur échoit dans la promotion des principes du développement et d'impulser une dynamique d'actions communes.

Les actions du conseil national des assurances en tant qu'organe consultatif de concertation, s'inscriront, quant à elles, dans la mise en œuvre d'un système d'interfaces entre les acteurs du marché des assurances.

(1) Conférence internationale de Madrid : Nov. 2006

(2) Source Banque d'Algérie : (RAPPORT 2008 EVOLUTION ECONOMIQUE ET MONETAIRE EN ALGERIE). ■



Par Abdelhakim BENBOUABDELLAH



### CALAMITES AGRICOLES

#### Etude comparative entre les systèmes d'assurances des risques agricoles

Par M. BENARBIA

Depuis toujours, les saisons, les aléas climatiques et les épidémies ont rythmé la vie des agriculteurs. Ces aléas climatiques ou épidémiques peuvent affecter gravement leurs revenus, voire remettre en cause la pérennité de leur exploitation. Les techniques de lutte préventive s'avèrent parfois inefficaces face à l'intensité exceptionnelle d'un agent naturel. La sécheresse qui revient avec persistance durant les deux dernières décennies, les inondations de l'année passée, les différentes maladies ayant touché le cheptel durant les deux dernières années (grippe aviaire, la bluetangue, la fièvre aphteuse etc...) et la production végétale (le mildiou sur la pomme de terre, la rouille jaune sur les céréales, la Tuta absoluta sur les tomates, etc.) ces dernières années ont rappelé la permanence de ces menaces. Leurs répercussions sur le marché et sur les exploitations sont venues aggraver les dommages directs déjà très importants sur le cheptel et les cultures (augmentation du prix de la pomme de terre et chute du prix de la viande blanche).

Les inondations en 2008 à Ghardaïa ont endommagé 1500 exploitations, touché 1 800 hectares, causé la mort de 5 123 têtes d'ovins et 1 870 de têtes de caprins. Face à ces dégâts importants le nombre d'exploitations assurées était insignifiant.

Dans la suite nous allons développer les points suivants :

I. LES RISQUES AGRICOLES :

II. LES OBSTACLES AU DEVELOPPEMENT DE L'ASSURANCE DES RISQUES AGRICOLES :

III. PRESENTATION DES PRINCIPAUX SYSTEMES D'ASSURANCES DES RISQUES AGRICOLES :

- 1- Le système français ;
- 2- Le système américain ;
- 3- Le système espagnol ;
- 4- Le système algérien ;

VI. PRINCIPALES CARACTERISTIQUES D'UN SYSTEME MODELE :

●●● Lire l'article complet sur le site...

### sommaire

◆ Editorial ◆ Etude comparative entre les systèmes d'assurances des risques agricoles  
 ◆ Présentation du projet de dispositif des calamités agricoles ◆ Paru sur le journal officiel en matière d'assurance ◆ Production du 1<sup>er</sup> semestre 2009 ◆ Indice risques industriels (RI) ◆ Quelle politique pour un secteur stratégique ? ◆ L'assurance des risques agricoles en chiffres ◆ Le Risk Management : un enjeu crucial ◆ Système d'information du secteur des assurances  
 ◆ La communication au service de la concertation ?



## ASSURANCE AGRICOLE

### Présentation du projet de dispositif d'assurance des calamités agricoles

Par H. BELKESSAM

Le dispositif d'assurance des calamités agricoles pourrait être conçu sous la forme d'un texte fondateur, définissant le cadre général, appuyé par un ensemble de textes d'application.

Avant d'aborder les principales caractéristiques de ce dispositif, il nous paraît fondamental, de rappeler les principes directeurs du système d'assurance préconisé et conçu comme élément d'accompagnement indispensable au développement de l'assurance agricole, voire même de l'agriculture en Algérie.

En effet, ce sont ces principes qui ont guidé les membres du comité d'orientation tout au long des travaux de conception qui ont débuté en 2005 pour aboutir à fin 2007 à l'adoption du texte fondateur :

■ Rationalisation de l'emploi des fonds publics : proposition d'évoluer d'une politique de soutien des sinistrés contre les calamités non assurées vers un système de soutien préalable aux assurés pour les couvrir contre tous les risques agricoles.

■ Responsabilisation de l'agriculteur : suppose son libre choix de contracter des couvertures en assurance pouvant devenir accessibles grâce à la subvention de l'Etat.

■ Conciliation intérêt public et intérêt privé des agriculteurs et des assureurs : fait référence à la nécessaire conciliation de l'emploi des fonds publics avec les intérêts privés de l'agriculteur en vue de réduire ses risques et d'obtenir une bonne couverture en assurance. Ce qui suppose un système mixte public-privé assis sur :

- La solidarité nationale et l'efficacité dans l'utilisation des fonds publics ;
- L'intérêt privé des assureurs des risques agricoles basé sur la commercialité;

Partant de ces postulats, les membres du comité d'orientation ont adopté une grille de référence définissant les principaux axes du texte fondateur et leurs modalités d'application permettant ainsi d'identifier les questions non encore tranchées et qui nécessitent une plus grande maturation.

#### PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DU TEXTE FONDATEUR :

- De l'aide a posteriori à l'aide a priori
- Système assurantiel basé sur la combinaison des risques :
- Pas d'obligation d'assurance mais responsabilisation des acteurs :
- La prévention au service de l'agriculture et de l'assurance :

●●● Lire l'article complet sur le site...



## J U R I D I Q U E

### PARU SUR LE JOURNAL OFFICIEL EN MATIÈRE D'ASSURANCE

Par M. ATTOUCHI

Depuis le début de l'année 2009, le Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire a publié quinze textes pris en application des dispositions de l'ordonnance 95-07 modifiée et complétée dont cinq décrets exécutifs et dix arrêtés relatifs aux agréments.

Nous avons aussi sélectionné trois autres textes relatifs à d'autres secteurs et pouvant avoir des implications directes sur le secteur des assurances.

#### I. TEXTES RÉGISSANT LE SECTEUR DES ASSURANCES :

Les principaux textes parus sont présentés suivant l'ordre chronologique de leur publication sur le JORA :

1. Décret exécutif n°09-13 du 11 janvier 2009 publié sur le journal officiel n° 03 du 14 janvier 2009 fixant le statut-type des sociétés d'assurance à forme mutuelle :

- En application de l'article 215 bis de l'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 modifiée et complétée, la société d'assurance à forme mutuelle doit se conformer au statut type qui fixe entre autres éléments :
- Le nombre minimum d'adhérents fixé à 5 000;
  - La qualité des adhérents pouvant être des personnes morales ou des personnes physiques;
  - Les conditions d'admission;
  - La composition du conseil d'administration.

Il est aussi utile de rappeler que conformément aux dispositions de l'article 216 de l'ordonnance 95-07 modifiée, les sociétés à formes mutuelles agréées ont un délai de deux ans pour se conformer aux dispositions de ce décret.

2. Décret n°09-111 du 7 avril 2009 publié sur le Journal officiel n°21 du 08 Avril 2009 fixant les modalités d'organisation et de fonctionnement ainsi que les conditions financières du fonds de garantie des assurés, par abréviation «F.G.A.S.».

Créé par les dispositions de l'article 213 bis de l'ordonnance 95-07 du 25 janvier 1995, modifiée et complétée, le fonds de garantie des assurés, par abréviation « F.G.A.S » est chargé de supporter, en cas d'insolvabilité des sociétés d'assurances, tout ou partie des dettes envers les assurés et les bénéficiaires des contrats d'assurance.

Composé de 28 articles, le décret 09-111 précise notamment les modalités d'intervention et de saisine du FGAS dont les ressources sont constituées d'une cotisation annuelle des sociétés d'assurances et/ou de réassurance et les succursales d'assurance étrangères agréées dont le montant ne peut dépasser 1% des primes émises, nettes d'annulations.

La gestion du FGAS est confiée au Fonds de Garantie Automobile (FGA) sur la base d'une convention de gestion entre le Ministère des Finances et le FGA.

#### ASSURAL, le portail algérien des assurances, au service des professionnels.

Par M. ARSOULI

Relais des travaux des structures permanentes du CNA, le portail algérien des assurances «ASSURAL» consacre une rubrique à la réglementation du secteur des assurances dont nous vous proposons une brève présentation.

#### I. Nouvelle présentation des textes régissant le secteur des assurances.

Les quatre ordonnances régissant le secteur des assurances, reliées à leurs textes d'application respectifs sont présentées dans leur version en vigueur...

#### II. Recueils de textes par thème

Les premiers recueils élaborés concernent aussi bien les textes régissant le secteur des

3. L'organe spécialisé en matière de tarification des assurances, publié sur le Journal officiel n°47 du 16 Août 2009, par le décret n°09-257 : Composé de 19 articles, relatifs à sa composition, son organisation et à son fonctionnement, le bureau a pour objet notamment d'élaborer des projets de tarifs, d'étudier et d'actualiser les tarifs d'assurance en vigueur suivant les dispositions de l'article 231 de l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995, susvisée.

Enfin pour l'exercice de ses missions, le bureau est doté d'un secrétariat dont l'organisation et le fonctionnement sont fixés par le règlement intérieur du bureau, il est consulté par l'administration de contrôle des assurances pour toutes les questions liées à la tarification des opérations d'assurances et tout litige né de l'application ou de l'interprétation des tarifs ou des paramètres de tarification.

#### II. TEXTES PRESCRIVANT LES OBLIGATIONS D'ASSURANCE :

1. Décret exécutif n°09-182 du 12 mai 2009 publié sur le Journal officiel n°30, portant réglementation des espaces commerciaux et d'exercice de certaines activités commerciales. Entre autres espaces concernés par ce texte, les marchés de gros dont les gestionnaires sont tenus de répondre à un cahier des charges-type annexé au décret...

2. Décret exécutif n°09-18 du 20 janvier 2009 paru sur le journal officiel n°06 ; fixant la réglementation relative à l'exercice de la profession d'agent immobilier :

Ce texte réglemente pour la première fois la profession d'agent immobilier, énonce une série de nouvelles mesures... Entre autres exigences, tout postulant à la profession d'agent immobilier devra justifier d'une assurance contractée contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle.

3. Décret exécutif n°09-19 du 20 janvier 2009 paru aussi sur le journal officiel n°06 ; portant réglementation de l'activité de collecte de déchets spéciaux ...

Désormais le collecteur est tenu de souscrire, pour l'exercice de sa activité, une police d'assurance couvrant sa responsabilité pour toutes les conséquences dommageables pour les tiers, résultant de son activité.

#### III. ARRÊTÉS D'AGRÈMENT :

1. Agréments :

2. Modification d'agrément :

3. Retrait d'agrément :

4. Reconstitution d'agrément annuel :

●●● Lire l'article complet sur le site...

assurances (automobile, CAT-NAT, banque assurance, tarification des risques...) que les textes régissant d'autres secteurs d'activités mais qui intéressent les professionnels de l'assurance comme le transport, la construction...

#### III. Références professionnelles

L'exercice de toute profession s'appuyant sur un certain nombre de référentiels, les assureurs ne sont pas en reste ; des conventions professionnelles et des référentiels ont été élaborés sous l'égide de l'UAR ou sur proposition du CNA...

#### IV. Procédures

Bureaux de consulting, cabinets d'avocats, candidats à l'exercice d'un métier lié à l'activité d'assurance ; autant d'acteurs qui sont souvent à la recherche d'informations relatives aux procédures de création et d'agrément...

●●● Lire l'article complet sur le site...





## Note de conjoncture du marché des assurances Production du 1<sup>er</sup> semestre 2009

Par M<sup>me</sup> GHERNOUTI

Au 30 juin 2009, le chiffre d'affaires du secteur a atteint la somme de 38,7 milliards de dinars (hors acceptations internationales de la CCR) contre 37,2 milliards de dinars à la même période en 2008, soit une augmentation de 4%.

La branche « Automobile » arrive en première position avec une part de 42% et un taux de croissance de 20,9%. L'augmentation du tarif de la garantie RC obligatoire intervenue en janvier 2008 (15% au 1<sup>er</sup> semestre de 2009) a eu un impact de l'ordre de 5 points sur le chiffre d'affaire de la branche.

Unité : milliers de dinars

| Branches                  | Production au 30 juin |                   | Structure du marché |             | Evolution S1-08 / S1-09 |                        |
|---------------------------|-----------------------|-------------------|---------------------|-------------|-------------------------|------------------------|
|                           | 2009                  | 2008              | 2009                | 2008        | en %                    | Augmentation en valeur |
| Assurance Automobile      | 18 520 295            | 15 306 106        | 47,9%               | 41,1%       | 21,0%                   | 3 214 189              |
| Assurance IARD            | 13 962 360            | 15 995 919        | 36,1%               | 43,0%       | -12,7%                  | -2 033 558             |
| Assurance Transport       | 2 313 968             | 2 533 129         | 6,0%                | 6,8%        | -8,7%                   | -219 161               |
| Assurance Agricoles       | 358 142               | 308 706           | 0,9%                | 0,8%        | 16,0%                   | 49 436                 |
| Assurance de Personnes    | 3 182 450             | 2 594 622         | 8,2%                | 7,0%        | 22,7%                   | 587 828                |
| Assurance Crédit/Cautions | 362 673               | 466 229           | 0,9%                | 1,3%        | -22,2%                  | -103 556               |
| <b>Total marché</b>       | <b>38 699 888</b>     | <b>37 204 711</b> | <b>100%</b>         | <b>100%</b> | <b>4,0%</b>             | <b>1 495 177</b>       |

Les garanties facultatives continuent de tirer la croissance de la branche avec plus de 21% de hausse comparativement à la même période de 2008. Le resserrement du crédit dû à la hausse sensible du seuil des salaires exigibles par certaines banques ajouté à la

taxe automobile introduite en 2008 aurait entraîné une baisse relative des achats et donc des importations de véhicules qui auraient également diminué sous les effets de la crise économique mondiale.

Ce résultat n'aurait eu qu'une légère incidence sur le chiffre d'affaires de l'assurance automobile car en dépit de cette baisse, la valeur globale des véhicules importés a augmenté expliquant ainsi en partie la hausse enregistrée dans la production des risques non obligatoires.

Comparativement au 1<sup>er</sup> semestre de l'année précédente, la branche « IARD » a marqué une baisse de 12,7%. Cette baisse provient essentiellement des contres performances enregistrées dans les branches incendie et engineering.

●●● Lire l'article complet sur le site...

## L'assurance des risques agricoles en chiffres

Par M<sup>me</sup> GHERNOUTI

Le chiffre d'affaire réalisé par les assurances agricoles a marqué une importante hausse de 38% en 2008, passant de 520,2 millions de dinars en 2007 à 717 millions de dinars en 2008.

entraînant une chute de la part de la branche qui a représenté près de 7% du chiffre d'affaires total du secteur en 2001 pour atteindre moins de 1% en 2007.

Cette baisse semble résulter du ralentis-

| en millions de dinars                  | 1999    | 2000    | 2001    | 2002    | 2003    | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Risques Agricoles</b>               | 768,8   | 955,7   | 1 447,2 | 1 216,8 | 1 110,5 | 968,0   | 737,7   | 569,1   | 520,2   | 716,6   |
| dont récolte                           | 654,4   | 705,6   | 688,3   | 541,0   | 559,7   | 361,0   | 257,0   | 296,9   | 233,3   | 490,9   |
| bétail                                 | 114,3   | 196,5   | 178,1   | 127,3   | 178,4   | 176,6   | 228,4   | 180,3   | 182,9   | 171,9   |
| <b>Valeur ajoutée secteur agricole</b> | 336 200 | 346 171 | 369 500 | 417 225 | 515 282 | 578 887 | 579 723 | 639 638 | 704 201 | 711 754 |

Ce résultat qui provient de la hausse de la production végétale constatée chez le leader de la branche s'expliquerait en grande partie par la progression du chiffre d'affaires des assurances « incendie récoltes » et « grêle » sur céréales, produits conditionnant l'accès aux aides publiques. L'octroi du crédit « RFIG » aux céréaliculteurs, lesquels doivent souscrire une assurance pour prétendre à un tel crédit a fortement contribué à cette performance. Il faut signaler qu'en dépit de ce résultat, le poids des assurances agricoles dans le marché global des assurances demeure très faible et ne représente que 1,1% du chiffre d'affaires du secteur.

En effet, la tendance à la croissance de la production entamée en 1999 s'est inversée en 2002 et a persisté jusqu'en 2007,

sement du volume de soutien accordé aux exploitants enregistré ces dernières.

### Taux de pénétration

La valeur ajoutée du secteur agricole selon les données de l'Office National des Statistiques, a enregistré une augmentation moyenne de l'ordre de 9% durant ces dix dernières années. La régression des assurances du secteur agricole (qui comprend en plus des productions végétale et animale, l'assurance du matériel agricole et des risques divers), combinée à la hausse de l'agrégat valeur ajoutée de l'agriculture a induit une dégradation du taux de pénétration déjà bien faible (moins de 0,50%).

Il passe de 0,3% en 1999 à 0,5% en 2001 pour baisser à moins de 0,2% pour les trois derniers exercices. ■

## DST-CNA Indice Risques Industriels

L'indice risques industriels (RI) s'établit à 24 136 au 1<sup>er</sup> janvier 2009.

La variation annuelle de l'indice par rapport à la même période de l'année 2008 est de 4,5 %, alors qu'elle était de 2,2% entre 2007 et 2008.

L'historique des valeurs successives de l'indice en vigueur depuis 2004 est repris ci-après. L'indice annuel entre en vigueur pour la période allant du 1<sup>er</sup> octobre de l'année en cours au 30 septembre de l'année suivante.

| Valeur de l'indice | Année d'entrée en vigueur | Variation sur un an (date à date) |
|--------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 20 449             | 2004                      |                                   |
| 21 728             | 2005                      | 6,3%                              |
| 22 447             | 2006                      | 3,3%                              |
| 22 598             | 2007                      | 0,7%                              |
| 23 103             | 2008                      | 2,2%                              |
| 24 136             | 2009*                     | 4,5%                              |

(\*Indice en vigueur du 1<sup>er</sup> jan 09 au 31 déc 09.



## Quelle politique pour un secteur stratégique ?

Par N. MAMERI

Le secteur agricole a connu de multiples réformes depuis l'indépendance : nationalisation des terres, domaines autogérés, révolution agraire, remembrement des domaines autogérés, mise en place des DAAR puis des DAS, remembrement des DAS en EAC et EAI, restitution des terres nationalisées à leurs propriétaires,...

L'ensemble de celles-ci ont été effectuées avant 1991. A la fin de l'année 2000, un plan national de développement agricole (PNDA) a été mis en place, devenu peu après PNDAR, pour intégrer le monde rural. Ces tentatives de réorganisation et de développement confirment l'instabilité et la fragilité du secteur agricole, lequel n'arrive pas encore à trouver la croissance souhaitée d'une part, et l'autosuffisance alimentaire tant désirée, d'autre part.

Hélas, la dépendance de notre pays en biens alimentaires vis-à-vis des marchés internationaux, constitue un véritable danger pour la balance commerciale. La facture des importations en biens alimentaires l'atteste. Son montant est colossal et son règlement ne s'effectue que grâce aux recettes des hydrocarbures. Plus grave encore, l'Algérie se classe parmi les dix plus grands importateurs de céréales et de lait en poudre, du monde. De surcroît, notre pays dispose de terres cultivables pouvant répondre à la demande locale, voire même exporter une production nationale agricole variée.

●●● Lire l'article complet sur le site...



P E R S P E C T I V E S

**LE RISK MANAGEMENT : UN ENJEU CRUCIAL**

Par M. A. BARKAT

**L**e Risk Management est l'activité qui consiste à évaluer le risque en entreprise puis à développer les diverses stratégies destinées à le garder sous contrôle. Ces stratégies vont du transfert du risque à son détournement en passant par la réduction des effets néfastes et l'acceptation de certaines conséquences du risque.

En effet, tout le monde est concerné par la gestion des risques, mais tout le monde ne sait pas que l'aléa peut être appréhendé méthodiquement, et que ceci permet d'économiser l'argent, le temps et l'énergie.

Pour cela, nous tenons à présenter le Risk Management qui s'applique aux risques d'entreprises, et plus précisément dans le domaine spécifique des assurances.

Depuis son introduction et sa mise en application, celui-ci ne cesse de susciter un intérêt grandissant, qui se révèle à travers les nombreuses publications, les conférences données, ainsi que les débats. Discipline d'origine américaine, elle a commencé à être appliquée dans les années 1960 aux USA puis au Royaume-Uni en 1965 et en France dix ans après.

L'expression « Risk Management » vient, bien évidemment des pays anglo-saxons.

Le responsable du dossier assurances dans l'entreprise aux Etats-Unis et en Angleterre était désigné par les termes :

- Insurance buyer (« acheteur » d'assurances);
- Insurance manager ;
- Risk manager.

Ainsi, de la simple notion « d'acheter » des polices d'assurances pour protéger les risques que court l'entreprise, on est passé progressivement à la notion de la gestion des risques eux-mêmes. Si l'on dresse un rapide historique de l'évolution du Risk Management, on va constater trois (03) périodes distinctes :

- ◆ La première, où le Risk Management ressemblait à une simple gestion des sinistres, avec un suivi plus ou moins prononcé des polices et des primes d'assurances ;
- ◆ La deuxième, avec l'augmentation des besoins, les Risk Managers commencent à effectuer une gestion beaucoup plus globale des assurances (polices, primes, sinistres). Aussi, on assiste à la mise en place de mesures de prévention et à l'élaboration de plans de survie pour contrer les crises.
- ◆ La troisième, de nouveaux enjeux viennent améliorer l'activité des Risk Managers, c'est l'apparition de la gestion des risques, avec le développement de la notion de "cartographie des risques".

●●● Lire l'article complet sur le site...



C O M M U N I C A T I O N

**La communication au service de la concertation ?**

Par R. BOUDAMOUS

Dans le monde moderne, le milieu des affaires se positionne sur la prééminence de l'économie de l'information qui joue un rôle magistral dans l'approche des objectifs de chaque firme. Mais on ne sait pas encore si c'est l'information qui crée les nouveaux fonctionnements ou inversement.

Néanmoins, nous constatons tous, que les acteurs passent plus de temps à communiquer qu'à produire.

Sommes-nous en mesure d'évaluer l'apport communicationnel à la création de la valeur ? Cependant, nous sommes témoins d'une évolution majeure dans le vécu des entreprises : révolution du secteur tertiaire, intrusion récente des sociétés de services dont le premier souci, avant toute démarche de vente, revient à la communication institutionnelle, ce que l'on appelle la « communication corporate », qui véhicule l'image de l'entreprise.

Celle-ci, quand elle est bien réussie, fait suivre et réussir la communication produit, vouée au placement du service et à la diffusion du produit, de la marque et de la qualité vers les cibles du marché. La convergence de toutes ces informations, dirigée vers l'extérieur ne fait que transférer l'image de l'entreprise et de son éthique en tant qu'entité et de ses prestations en tant que produit. Mais il est, tout aussi évident que l'adhésion des acquéreurs n'est pas toujours systématique.

Aujourd'hui avec tous les efforts engagés, dans le cadre des activités du secteur des assurances, des demandes et des souhaits supplémentaires, concernant les prestations rendues, émergent régulièrement. Au moindre sinistre, dont les medias se font l'écho à travers la publication des indemnités, la partie assurée devient de plus en plus exigeante. Aussi le dispositif



TECHNOMEDIA

**SYSTÈME D'INFORMATION DU SECTEUR DES ASSURANCES**

Par M. MEHBALI

*La gestion de la relation client constitue un enjeu important pour les sociétés d'assurances et surtout depuis l'avènement de la loi n°95-07 ouvrant le marché des assurances aux investisseurs privés.*

*Dans ce contexte, le recours aux nouvelles technologies devient l'un des moyens pour l'optimisation de ce volet et l'ensemble des sociétés d'assurances ont initié une refonte de leurs processus y afférents.*

*De ce fait, on assiste à une segmentation du marché : d'un côté, les nouvelles compagnies entrant de plein pied dans la problématique déploient les moyens techniques et technologiques en vue de s'affirmer sur le marché, de l'autre côté, les compagnies traditionnelles se retrouvent dans une situation de mutation et pour assurer la meilleure transition, elles ressentent la nécessité de revoir et d'adapter leur processus de gestion sur la base d'un système d'information, dans le but de préserver leurs acquis et ensuite de les faire évoluer tendanciellement avec l'accroissement du marché.*

*Ce constat dicte la nécessité de mettre en œuvre une équipe ad-hoc qui pourrait, éventuellement être accompagnée par des experts pluridisciplinaires, à savoir : économistes, actuaires, spécialistes en marketing, informaticiens, financiers, assureurs, sociologues... et cela dans la perspective d'élaborer un plan de développement prenant en charge les différentes phases du processus : de la conception du produit à sa commercialisation en ayant comme objectif la fidélisation du client.*

●●● Lire l'article complet sur le site...

communicationnel visant à solliciter l'adhésion des acteurs du marché, produit ses effets dans une sorte de cohésion plus grande du secteur qui implique tous les intervenants (compagnies d'assurance, assurés et intermédiaires).

Au plus grand bénéfice de la presse qui peut alors dresser des bilans qui renvoient aux actions de concertation.

Cette dernière apparaît comme la plus grande réussite dans le fonctionnement du secteur. Désormais, toutes les attentions doivent être tournées vers la mise en œuvre de ce mode de fonctionnement du marché. ■