



Revue de presse Séminaire-Atelier L'assistance, vitrine de l'assurance EDITION 270207

EL MOUDJAHID

Marché algérien de l'assurance-assistance

Du pain sur la planche

Par : *EL MOUDJAHID*

Le marché algérien de l'assurance-assistance demeure "vierge", notamment dans l'automobile, son développement restant "très en deçà" de ce qui se fait en Europe et même dans des pays du Maghreb, a estimé hier à Alger un expert et dirigeant d'une société d'assistance.

Il n'existe qu'une seule société algérienne d'assurances qui offre un service d'assistance contre une douzaine en Tunisie et une vingtaine au Maroc, a indiqué ce directeur de la première entreprise d'assistance en Algérie, DZ assistance, M. Nabil Daoudi, lors d'une conférence tenue au siège du Conseil national des Assurances (CNA). Société de droit algérien créée en mai 2006, elle développe déjà des produits d'assistance automobile pour les professionnels et les particuliers, un créneau "très porteur", selon lui. "Le marché algérien en matière d'assistance est vierge et énorme, notamment dans l'automobile", a estimé M. Daoudi qui s'étonne que 3 millions de véhicules soient ainsi non assistés. Il dit même avoir constaté une vente importante de véhicules neufs auxquels les concessionnaires n'assurent pas d'assistance, ce qui "n'est pas normal d'autant plus que cela ne coûte pas cher", à son avis.

Pour cet ingénieur des assurances, il y a également un long chemin à faire par la suite dans l'assistance habitation, l'assistance à domicile, l'assistance médicale, l'assistance à l'emploi... Il a attribué le retard enregistré dans ce domaine en Algérie, tout simplement au manque de savoir-faire en la matière. Pour lui, le développement de ce créneau passe par un apprentissage et une formation dans les pays européens ayant acquis une réelle expérience dans le domaine.

M. Daoudi affirme avoir lui-même exercé pendant plus de 10 ans chez un groupe français leader mondial en matière d'assistance. "J'en ai ramené la technicité nécessaire dont un logiciel performant de matériaux téléphoniques permettant d'assurer des services de qualité", a-t-il dit. Il s'est par ailleurs réjoui de la législation algérienne en matière d'assistance, qui a été mise en place l'année dernière et qui va permettre, selon lui, la naissance rapide d'autres sociétés d'assistance.

En plus des particuliers, sa société va mettre en place, a affirmé M. Daoudi, un réseau "très contrôlé" d'artisans, des prestataires travaillant selon une réglementation et des normes bien définies.

La nouvelle république

Conseil Nationale des assurances

L'assistance en débat

Le marché d'assistance en Algérie reste vierge et un grand retard est enregistré dans tous les formes de cette activité, tout en sachant qu'il est un acteur majeur et porteur pour le développement d'une économie. C'est ce qui ressort de la conférence-débat sur «l'assistance» tenu, hier, au siège du Conseil national des assurances (CNA).

En effet, l'Algérie ne dispose que d'un seul opérateur qui exerce dans ce domaine, «une chose qui n'est pas normale, malgré les grandes potentialités diverses dont notre pays dispose», a estimé Nabil Daoudi, directeur de Djazair Assistance, soulignant que le Maroc dispose d'une vingtaine d'entreprises activant dans ce secteur. A titre d'exemple, selon lui l'Algérie dispose d'un marché d'automobile énorme, mais qu'il n'est pas bien pris en charge. Près de trois millions de véhicules, dont 60%, sont des véhicules touristiques ne disposant pas d'assistance.

«Nos constructeurs et nos assureurs n'offrent pas ce service qui ne coûte pas cher», a-t-il souligné.

Il appelle, en outre, les assureurs de passer à ce genre d'activité, sachant que l'assistance intervient dans divers domaines tels que, la santé, l'emploi et le voyage. Cette activité permettra, également, à mieux organiser les réseaux de prestataires existants et à rationaliser les dépenses engendrées par les sinistres. Par ailleurs, le conférencier, qui a présenté l'expérience de la France dans ce domaine, a expliqué que l'assistance est devenue plus qu'un service de luxe, c'est une nécessité, notamment «dans notre pays qui sera un jours un pôle touristique important». Mise en place en décembre dernier, Djazair Assistance, premier cabinet du genre en Algérie, offre des services destinés à toutes les franges de la société (professionnels et les particuliers).

«Elle dispose d'un réseau de contrôle, de prestataires et d'artisans qui travaillent dans les normes bien définies par des spécialistes et par la réglementation», souligne son premier responsable.

A noter que «l'assureur intervient quand il y a une expertise ou des réparations à faire. L'assistance, quant à elle, prend en charge la personne qui tombe en panne en mettant en place un certain nombre de prestations», a expliqué le même responsable.

Nassima B.

Liberté



Ce service aide les personnes en cas d'accident ou de panne de véhicules

Les premiers pas de l'assistance en Algérie

Une société appelée DZ vient d'être créée. Ses activités s'étendent à l'aide à domicile, l'assistance médicale et d'habitation.

L'activité d'assistance commence à faire ses premiers pas en Algérie. Elle le doit, entre autres, à l'action de M. Nabil Daoudi, manager à Mondial Assistance France. Pour cela, il a créé la première société en Algérie qu'il a dénommée DZ Assistance pour développer des produits d'assistance, entre autres, automobile, destinés aux professionnels et aux particuliers. DZ est également correspondante en Algérie de sociétés d'assistance françaises. Deux mois à peine depuis que DZ Assistance a débuté ses activités qu'un réseau a été constitué couvrant toutes les wilayas. Il est composé de dépanneurs, taxis, loueurs, chauffeurs et agences de voyages conventionnés avec DZ selon les standards internationaux. Son principal rôle est d'assister les personnes en cas d'accident ou de panne de véhicules. Ainsi, par un simple appel téléphonique, DZ Assistance envoie un dépanneur quel que soit l'endroit à travers la plupart des wilayas et prend en charge aussi les passagers en leur assurant le retour au domicile. Cela passe au préalable par un abonnement au sein de cette société qui avoisine les 5 000 DA/an. Celle-ci dispose pour ce faire d'une téléphonie et d'un logiciel performant, un plateau disponible 24h/24 et 7 jours/7. DZ peut également assurer une assistance à domicile et médicale.

À travers cette activité, elle propose un vrai service aux assurés, une sinistralité en baisse pour les véhicules et une rationalisation des dépenses engendrées par les sinistres. L'assistance habitation que compte développer M. Daoudi consiste en l'envoi d'électriciens, de plombiers, de peintres, de vigiles... à ses abonnés pour des réparations et autres prestations dans les maisons. Ces ouvriers sont homologués, contrôlés et donnent un devis précis. Ils sont liés par une charte de qualité avec des garanties. L'emploi reste aussi l'un des objectifs de cet "assisteur". Il faut rappeler que cette activité a vu le jour à la faveur de la loi 06-04 modifiant et complétant l'ordonnance 95-07 relative aux assurances qui a introduit la possibilité de servir la prestation, prévue au contrat, en nature et cela pour l'assurance "assistance". Ainsi, le métier de l'assistance en vogue à travers de nombreux pays au monde commence à faire son chemin dans notre pays. Il est qualifié de vitrine de l'assurance. Par conséquent, l'implication des compagnies d'assurance dans cette perspective est donc de mise.

Badreddine K

Assurance

Le marché d'assistance inexistant en Algérie

Omar S.

acquis une réelle expérience dans le domaine. Daoudi a exprimé son étonnement ce médicale, l'assistance à l'emploi... M. Daoudi affirme tirer de son expérience

Conférence débat du Conseil national des assurances à Blida

L'assistance, une nouvelle disposition prévue au contrat

« L'assistance, vitrine de l'assurance », tel est le thème d'une conférence débat animée dernièrement par M. Nabil Daoudi au siège du Conseil national des assurances (CNA) de Blida. Ces travaux se sont déroulées au lendemain de l'approbation de la loi 06-04, modifiant et complétant l'ordonnance 95/07, relative aux assurances qui a introduit la possibilité de servir la prestation prévue au contrat en nature, et ce pour l'assurance « assistance » et « les véhicules terrestres à moteur ».

L'intervenant a mis d'entrée en

exergue la mise en œuvre de cette disposition et a fait des propositions d'assistance automobile, d'habitation ou encore de santé.

En donnant des exemples sur ce genre de propositions, notamment dans les pays développés, le conférencier, qui est un professionnel de l'assistance, a donné un aperçu sur les différents types de services qui peuvent être proposés. Au cours de cette conférence débat, on a appris la création récente d'une société algérienne d'assurances : DZ Assistance. Moyennant un abonnement de 5000 dinars/an, la

société DZ Assistance assure l'assistance de son abonné en cas d'accident ou de panne du véhicule. Par un simple appel téléphonique, DZ Assistance délègue un dépanneur quel que soit l'endroit et prend en charge les passagers pour les acheminer à leurs domiciles. Pour ce faire, elle dispose de plusieurs lignes téléphoniques groupées et d'un logiciel performant accessible 24h/24h et 7j/7j. Cette activité d'assistance commence à faire ses premiers pas grâce à M. Daoudi, ancien manager de Mondial Assistance France.

Installée depuis deux mois en Algérie, cette société dispose d'un réseau composé de dépanneurs, de chauffeurs de taxi, d'agents de location de voitures et de voyages à travers les différentes wilayas.

Selon le patron de cet organisme, d'autres activités, comme l'assistance à domicile et médicale, seront lancées prochainement. Ces activités consistent en l'envoi d'électriciens, de plombiers ou de