

SPÉCIAL

ASSURANCES

LE GUIDE DU MARCHÉ DES ASSURANCES
EN TUNISIE



Voyages
Santé
Auto
Cyber sécurité

Vie
Particuliers
Obligatoire
Habitation

Professionnels
Entreprises

Santé
Enfants
particuliers
obligatoire

Habitation
Epargne retraite
complémentaire

Vie

Santé

Auto

RC
Enfants
Voyages

Auto
Epargne retraite
complémentaire
Particuliers
Professionnels



RESTEZ
CONNECTÉ

ASSURANCES MAGHREBIA APP

L'Assurance au bout
du doigt

Télécharger l'application
ASSURANCES MAGHREBIA



ASSURANCES
MAGHREBIA

Pour plus de renseignements

-  Assurances Maghrebia
-  www.maghreb.com.tn
-  relation.client@maghreb.com.tn

Edition numérique

ADRESSE :
Rue Lac Victoria-Rés.Flamingo
les Berges du Lac - Tunis

Tél. : (+216) 71 962 775
(+216) 71 962 617

(+216) 21 18 18 18
(+216) 20 313 314
(+216) 55 313 314

Fax : (+216) 71 962 429

Email :img@planet.tn

www.webmanagercenter.com

DIRECTEUR
DE LA PUBLICATION
Hechmi AMMAR

REDACTEURS EN CHEF
Amel BelHadj Ali
Talal Bahoury

RÉDACTION
Ali Driss
Khmaies krimi
Hajer Krimi
Amani ibrahimi
Sarrah Boudali

Conseiller à la rédaction
Abdelaziz DARGHOUTH

Direction Commerciale
Meryem Ben Nasr

PHOTOS
Anis MILI

Direction Artistique
ELYES BEN CHARRADA

DESIGN INFOGRAPHIE
Hynd Gafsi
Hela AMMAR

CopyRight

© IMG MAI 2021

Edito

Le secteur de l'assurance en Tunisie fait face à des défis de développement importants, avec un ratio Primes/PIB qui reste faible (2,1% en 2019) en comparaison aussi bien avec des pays proches, comme le Maroc avec 3,9% ou des pays développés, avec des ratios de 9,2% en France, par exemple.

La prime moyenne par habitant reste parmi les plus faibles, avec seulement 70,4 \$ contre 127 \$ au Maroc, 236 \$ au Liban ou encore 3 719 \$ en France.

Le Tunisien ne dépense en moyenne que 47,8 dinars en assurance vie et 158,4 dinars en produits d'assurance non vie (Chiffres 2019).

Le secteur de l'assurance en Tunisie dispose néanmoins d'un potentiel de croissance des plus importants et a les moyens lui permettant d'atteindre les niveaux enregistrés dans des pays voisins ou à économies comparables.

La rédaction

PARRAINAGE

MY GAT

ASSURANCES

تبعني... نربحك
و تربحني

ASSURANCES

GAT



GAT
ASSURANCES
AUJOURD'HUI
POUR DEMAIN

GAT CLUB

www.gat.com.tn

PARTENAIRES

COMPAGNIES D'ASSURANCES



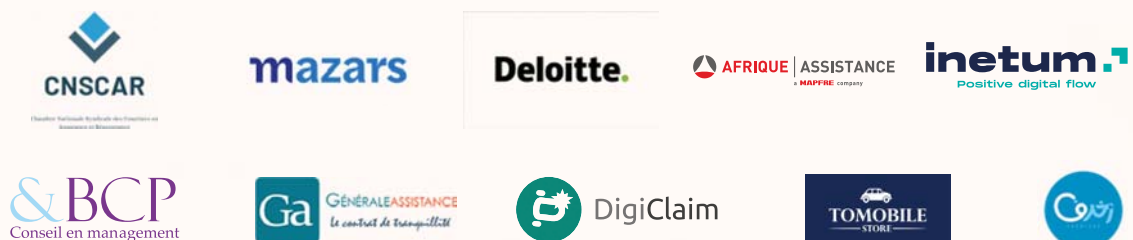
SOCIÉTÉS DE RÉASSURANCE



SOCIÉTÉS DE COURTAGE



CONSEILS, SERVICES, SOLUTIONS



LE SOMMAIRE

SPÉCIAL ASSURANCES

LE GUIDE DU MARCHÉ DES ASSURANCES EN TUNISIE

- 10 Ali Kooli - Ministre des finances**
Il faut que le secteur de l'assurance entre pleinement dans son siècle
- 16 Hafedh Gharbi, président du CGA**
La spécialisation est l'avenir des Assurances
- 24 Habib Ben Hassine - Président de la FTUSA**
la part de l'assurance vie devrait dépasser les 50%
- 34 Lassaad Zarrouk - président du GAIF**
Notre souci majeur est de faire de la GAIF un acteur de coordination de projets stratégiques inter-arabes
- 38 Chambre Nationale des Courtiers en Assurance et Réassurance**
Le courtier rassure, gère et défend les intérêts des assurés
- 42 Rassem Ktata - Président de l'Association Tunisienne des Actuaires**
L'actuariat est un métier vital pour le secteur des assurances !
- 44 Lotfi Ben Haj Kacem - DGA COMAR**
Nous ferons tout pour satisfaire nos clients
- 51 Mohamed Hédi Kammoun - Associé MAZARS**
Le secteur des assurances représente un levier important du développement économique
- 57 Makrem Ben Sassi - CEO Zitouna Takaful**
Une success story dans l'assurance Takaful
- 62 Slim Meftah - Partner Deloitte Tunisie**
Risk Management Quelle place dans l'organisation des compagnies d'assurances?
- 67 ARS Tunisie**
Des solutions d'assurance sur mesure
- 73 Souheil Ben Halima - DG Afrique Assistance**
Télétravail Digitalisation et Géolocalisation
- 78 Hanene Boukhris, Regional Director North Africa WAICA Re**
Semons les graines de la CONFIANCE pour récolter les fruits de la croissance
- 82 Lassaad Zarrouk - DG MAE**
Un projet de transformation et des nouvelles ambitions
- 85 Souhail MANAI, Directeur Général d'Oléa Tunisie**
Bien assurer et surtout bien réassurer
- 90 L'Assurance en Tunisie, Des créneaux porteurs**
- 93 Karim Diarassouba - DG CICA RE**
Nous sommes optimistes quant au développement de l'assurance en Afrique
- 97 Boutheyna Saadi - Managing Partner BCP**
Réussir la transformation d'une compagnie d'assurance
- 101 Emna Bouaziz - Gérante UPCAR**
Une culture d'accompagnement qui se veut techniquement parfaite

LE SOMMAIRE

ASSURANCES

LE GUIDE DU MARCHÉ DES ASSURANCES EN TUNISIE

SPÉCIAL

- 105 Continental Réassurance**
Lawrence Mutsunge Nazare succède au Dr Femi Oyetunji à la Direction Générale du groupe
- 110 Sayed Blel - Expert Consultant en sécurité sociale**
L'urgence de trouver des solutions alternatives au régime de retraite actuel
- 115 Skander Lahrizi - DGA GAT VIE**
L'ASSURANCE VIE est un marqueur de développement économique et Social
- 121 Lotfi Ben Haj Kacem - DG Assurances HAYETT**
A Hayett, nous voulons que nos assurés vivent longtemps et vivent bien
- 125** Encouragement de l'épargne à moyen et long terme
- 128 Mohamed Skander Naija - DG AMI Assurances**
Et dans cinq ans, la branche vie constituera 20% à 25% de nos activités
- 136 Sayed Blel - Expert Consultant en sécurité sociale**
La réforme globale du système national de santé est une priorité absolue
- 139 Elyès Darghouth - DG Gras Savoye Tunisie**
Partenaire de confiance dans la gestion et la maîtrise de vos risques
- 146 Elyès Jouini - Professeur des universités**
Un secteur de l'assurance malade de sa branche automobile
- 153 Faouzi Louati - PDG Général Assistance**
La référence dans la conception de solutions d'assistance automobile
- 158** La RC Automobile, le cancer du secteur des assurances en Tunisie
- 161 Sana ATTIG, Directeur Deloitte**
Quel apport du Risk Management dans le redressement de la branche automobile?
- 164 Jaafar NASRI - CEO AVIDEA**
Digitalisation de sinistre automobile
Lutte contre la fraude
- 181 Tarek Mahbouli – Placement Leader**
Cyber-Risques et Cyber-Assurances
- 184 Mohamed Ben Lagha – Chief Operating Officer**
Leader en Risques de Pointe RC des Dirigeants et des Mandataires Sociaux
- 188** Digitaliser les contrats d'assurance pour plus de transparence
- 191 Dr. Houda GRAIET - CEO INTERSECTIONS**
Retraite en Tunisie - Réalité des régimes de retraite et importance du développement d'une offre épargne retraite complémentaire
- 198** L'Assurance en Tunisie
Les faiblesses d'un secteur
- 201** L'Assurance en Tunisie Un secteur qui a besoin d'une vision



SPÉCIAL ASSURANCES

LE GUIDE DU MARCHÉ DES ASSURANCES EN TUNISIE



INDICATEURS

- 23** Structure du marché des assurances
- 29** Chiffre d'affaires global assurances
- 132** Parts de marché des compagnies d'assurances
- 178** Parts de marché assurances non vie - assurances vie
- 204** Indicateurs 2020



INFOGRAPHIES

- 143** Les assurances obligatoires
- 172** Restaurer l'équilibre de l'assurance auto
- 186** Contrat Programme du Secteur des Assurances en Tunisie
- 208** Développer la pénétration de l'assurance en Tunisie



ANNUAIRE

- 219** Sociétés d'assurances
- 219** Sociétés non résidentes
- 220** Sociétés de courtage en assurances
- 221** Actuaires
- 222** Mutuelles



DOCUMENTS

- 119** Assurance vie et capitalisation
- 125** Encouragement de l'épargne à moyen et long terme
- 173** Réforme de l'assurance de la responsabilité civile automobile
- 206** Catégories et branches d'assurances
- 209** Assurance Takaful
- 213** Baromètre de l'assurance en Afrique



AVANTAGES FISCAUX
NOUVEAUTÉ

100 000 Dinars

**LE MONTANT DES PRIMES D'ASSURANCE VIE
DONNANT DROIT CHAQUE ANNÉE AUX
AVANTAGES FISCAUX.**

Vous nous avez fait confiance, notre devoir est de vous conseiller en vous informant de **toutes les formules** susceptibles de vous garantir **la sérénité** et **la sécurité financière**.

L'article 39 du code de l'impôt sur le revenu des personnes physiques vous permet de déduire jusqu'à **100.000 dinars de primes d'Assurance Vie** de votre revenu imposable.

**Grâce à cet avantage fiscal, vous pouvez bénéficier
d'importantes économies d'impôts.**



Ali Kooli - Ministre des Finances

«Il faut que le secteur de l'assurance entre pleinement dans son siècle»

En Tunisie, la dernière loi promulguée pour encourager l'épargne vie capitalisation (article 20 de la loi des finances pour l'année 2021) devrait permettre d'encourager l'épargne longue et par consé-

quent la contribution du secteur de l'assurance dans le financement de l'économie.

Le point avec Ali Kôoli, ministre de l'Economie, des Finances et de l'Appui à l'investissement.

WMC : Quel est le rôle assigné au secteur des assurances au niveau du financement de l'économie et du développement de l'épargne longue ?

Ali Kôoli : Le secteur des assurances est indéniablement un secteur essentiel pour la Tunisie,

🔴 Dans une situation de stagnation de l'épargne financière des ménages, seule la part des placements sous forme d'assurance progresse, et ceci est principalement dû à l'assurance-vie et à la capitalisation

non seulement dans le domaine de l'activité financière mais également dans l'activité économique et sociale en général.

Aujourd'hui, nous sommes encore aux balbutiements de l'assurance, d'où de grandes perspectives pour le développement du secteur.

Vous avez parlé de l'épargne longue et de l'assurance-vie, il faut savoir que lorsque nous sommes dans une situation de stagnation de l'épargne financière des ménages, seule la part des placements sous forme d'assurance progresse, et ceci est principalement dû à l'assurance-vie et à la capitalisation.

Et dans notre pays, beaucoup reste à faire à ce niveau. Nous avons commencé par promulguer l'article 20 adopté dans la loi des finances 2021 et qui stipule le relèvement du plafond

de déduction des contrats d'épargne, assurance-vie et de capitalisation, à 100.000 DT ainsi que la suppression de la retenue à la source de 35% sur les revenus des dépôts à terme.

Les primes d'assurance qui étaient de 10 mille dinars par an passent à 100 mille, pourquoi d'après vous ? C'est parce que nous devons encourager nos concitoyens à épargner et à mettre de l'argent de côté pour que le jour où ils arrêteront de travailler, ils trouvent un pécule qu'il ajoutera à d'autres revenus et en prime ceux liés à leurs pensions.

L'assurance-vie a un effet moteur extraordinaire, d'où l'importance d'encourager l'investissement à long terme pour assurer le bon développement des entreprises et de l'économie. L'assurance-vie doit être encouragée et nous comptons bien la mettre en tête des priorités de la politique de l'épargne et de l'investissement.

🔴 L'assurance-vie doit être encouragée et nous comptons bien la mettre en tête des priorités de la politique de l'épargne et de l'investissement

TAUX DE PÉNÉTRATION DE L'ASSURANCE

(Par rapport au PIB - 2019)

Moyenne mondiale



7,2%



2,1%



3,9%



3,1%



9,2%

Avez-vous établi une stratégie avec les assureurs pour promouvoir ce produit culturellement boudé par les Tunisiens ?

Nous allons travailler avec nos amis assureurs à mettre en place le cadre propice à l'encouragement de l'épargne et l'épargne longue à travers les produits de l'assurance.

Les produits d'assurance peuvent être des moteurs pour d'autres domaines. Il y a l'assurance santé, et nous en sommes encore aux balbutiements

D'abord, parce que tout le monde y gagne, en premier l'économie : une politique favorisant l'épargne longue signifie la mise à disposition, essentiellement par le biais des investisseurs de long terme, de ressources stables, propices à leur développement et permet de conduire des projets nécessitant la prise en compte de perspectives à moyen et long termes.

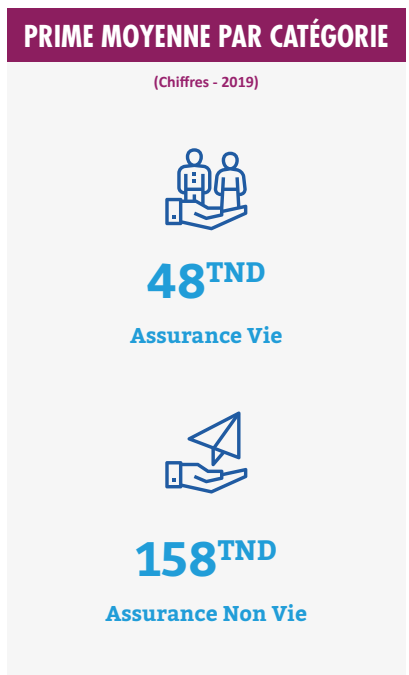
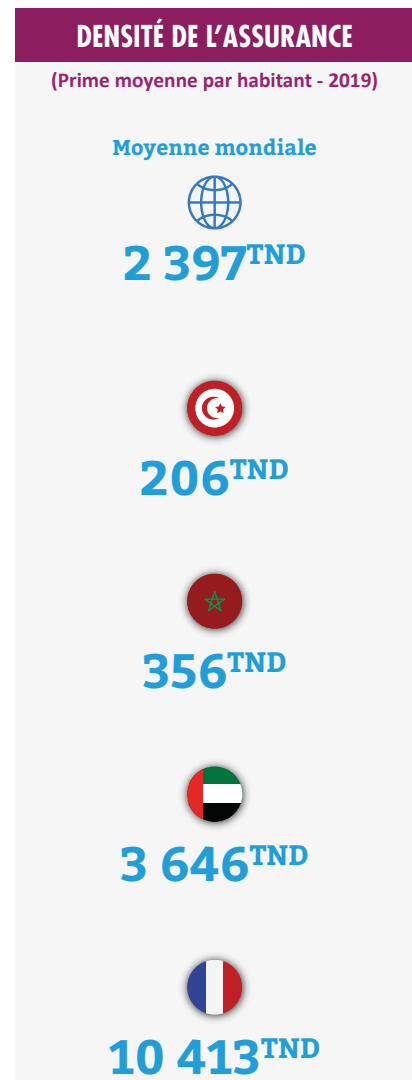
Les produits d'assurance peuvent être des moteurs pour d'autres domaines. Il y a l'assurance santé, et nous en sommes encore aux balbutiements. Pareil

pour l'assurance habitation qui offre aux propriétaires ou aux locataires la garantie de protéger leurs locaux et objets de valeur contre toute forme de risques. Au niveau de l'assurance responsabilité civile, c'est encore embryonnaire chez nous. Nous devons passer d'un système où le corps de l'assurance était réduit à l'assurance-automobile ou industrielle, à un système

Relèvement du plafond de déduction des contrats d'épargne, assurance-vie et de capitalisation, de 10.000DT à 100.000 DT

d'assurance ou les gens trouvent leur confort dans les produits que j'ai cités plus haut.

Il s'agit de produits structurés. Et ce qui est réconfortant, c'est que le secteur de l'assurance est devenu innovant et plus agressif commercialement. En tous les cas, le gouvernement est là pour soutenir toutes les actions du secteur qui iront dans le sens d'un changement concret et d'une meilleure approche au service autant du client que du pays.



Ne pensez-vous pas que l'interventionnisme de l'Etat peut nuire au secteur surtout lorsqu'il s'agit de l'ARS (Assurance Responsabilité civile) dont les tarifs sont fixés par les pouvoirs publics ?

Je pense que l'Etat qui contrôle tout est une notion révolue. Aujourd'hui, dans notre pays, les compagnies d'assurance ont atteint l'âge de la raison pour être des vecteurs importants dans le développement économique. L'un des principaux effets bénéf-

Il faut aller vers la digitalisation pour faciliter la vie des gens qui n'auront pas à se déplacer mais souscrire en consultant un site, suivre leurs demandes et s'assurer de l'encaissement de leurs remboursements rapidement

fiques de l'assurance est son rôle de pourvoyeur d'épargne vers les secteurs actifs de l'économie.

Il faut comprendre que le secteur de l'assurance fonctionne à un rythme inversé par rapport à celui du reste de l'économie. Là où les entreprises doivent d'abord inves-

tir afin de réaliser des gains, une société d'assurance commence par percevoir une prime avant d'avoir des sinistres à rembourser. Et pour cela, il faut que les compagnies d'assurances soient solides et que le secteur s'autorégule. Elles auront encore besoin d'être encadrées par le gouvernement, mais nous ne les couvrirons pas.

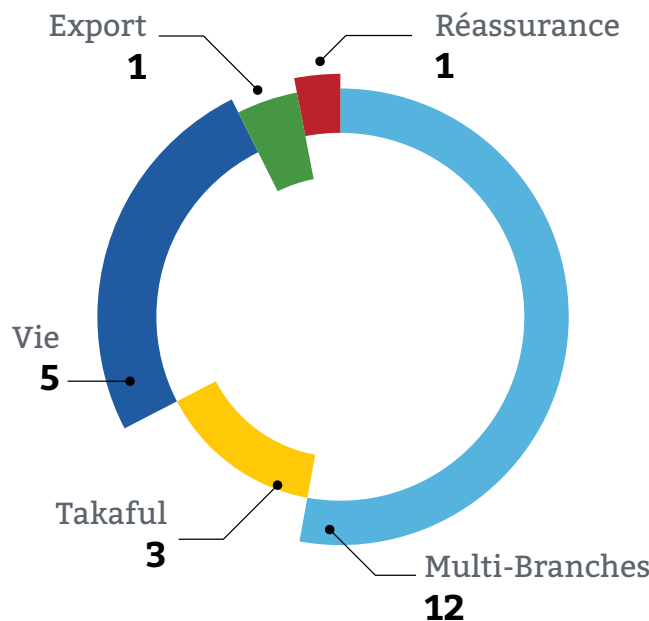
Donc libérer les taux des primes est tout à fait naturel, et nous irons dans ce sens tout en veillant à protéger le pouvoir d'achat du citoyen. Le rôle de l'Etat sera plus dans le contrôle des abus, pas dans la fixation des taux des primes.

Quels sont, d'après vous, les défis auxquels devrait faire face le secteur de l'assurance dans notre pays ?

Le premier point est la digitalisation. Il faut que le domaine de l'assurance entre pleinement dans son siècle. Je rêve de voir des personnes capables, à n'importe quel moment de la journée et tous les jours de la semaine, d'entrer sur le net pour consulter les offres des assurances, s'y intéresser, et signer leurs contrats illico presto.

Je rêve du jour où la personne qui doit voyager achète son billet sur le net et tout en faisant sa

Sociétés d'assurances tunisiennes
Par branche d'activité



🔴🔴 Le gouvernement doit se pencher davantage sur la séparation entre l'assurance-vie et l'assurance non-vie et revoir les règles de cloisonnement entre ces deux activités.

réserve, contracte une assurance sur le même site, compare les prix et les services et choisit produits et assureurs. Et c'est là où le marché pourra s'autoréguler et la concurrence œuvrera à la baisse des prix.

Aujourd'hui, nous devons créer la désintermédiation et faciliter l'information et la souscription. Il y a un ensemble d'actions qui doivent être déclenchées et gérées par les assureurs et que nous devons épauler en tant que gouvernants.

Dans le domaine de la santé, il y a énormément d'assureurs, et nous continuons à remplir énormément de papiers et à suivre des procédures interminables. Il faut aller vers la digitalisation

pour faciliter la vie des gens qui n'auront pas à se déplacer pour souscrire une assurance, suivre leurs demandes et s'assurer de l'encaissement de leurs remboursements rapidement. Il faut améliorer la qualité des prestations même si on doit maintenir les mêmes produits.

Il y a aussi un travail de rationalisation des entreprises. La sérénité financière est très importante. L'Etat doit s'assurer que les compagnies d'assurance ont des fondamentaux solides et que les réserves techniques sont bien gérées et bien protégées. C'est ce qui permet aux assureurs de procéder aux remboursements en temps et en heure. Il ne faut pas que l'assurance-vie compense le manque à gagner de l'assurance automobile, par exemple.

🔴🔴 Le gouvernement veillera à ce qu'il y ait une véritable "Muraille de Chine" entre l'assurance-vie et l'assurance non-vie

🔴🔴 Je pense que l'Etat qui contrôle tout est une notion révolue

D'où la nécessité de la filialisation ?

Absolument ! Il y a des règles aujourd'hui qui créent des protections ou des pare-feu entre les différents secteurs, mais vous avez touché du doigt un élément essentiel. Il est important de renforcer les séparations entre l'activité épargne-vie (collectée par les assureurs) et l'assurance non-vie. Le gouvernement doit se pencher davantage sur cela et revoir les règles de cloisonnement entre ces deux activités.

Dans beaucoup de pays, il n'est pas autorisé aujourd'hui de faire à la fois de l'assurance dommages et de l'assurance-vie. En Tunisie, plusieurs compagnies ont séparé ces activités, mais d'autres ne cloisonnent pas. Le gouvernement veillera à ce qu'il y ait une véritable "Muraille de Chine" entre ces activités.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*

تهنى
LLOYD
معاك



LLOYD
ASSURANCES



**MULTIRISQUES
BUREAUX**

 70 019 166



Hafedh Gharbi - Président du CGA

«La spécialisation est l'avenir des Assurances»

Nul doute de nos jours que le secteur de l'assurance joue un rôle important dans la stimulation de la croissance à travers la collecte des flux financiers et leur injection dans les rouages de l'économie. L'importance des montants drainés par ce

secteur et son fort potentiel devraient en faire un acteur important dans la collecte de l'épargne longue et le financement de l'économie. Reste que dans un pays, sans réglementations adéquates et sans réelle volonté politique, ce secteur

aura du mal à décoller. Le nouveau code des Assurances prévoit une réforme en profondeur du secteur.

Le point avec Hafedh Gharbi, président du Comité Général des Assurances (CGA).

WMC: Pourquoi le secteur de l'assurance se développe partout dans le monde et dans notre région, et pas assez en Tunisie?

Hafedh Gharbi: La situation du secteur de l'assurance est assez complexe parce qu'il engage la responsabilité de tous les acteurs sur place (régulateur, assureurs, assurés et pouvoirs publics). Si nous voulons le développer, nous devons oser une réforme en profondeur. Une réforme qui devrait comprendre, entre autres, l'assainissement définitif et total



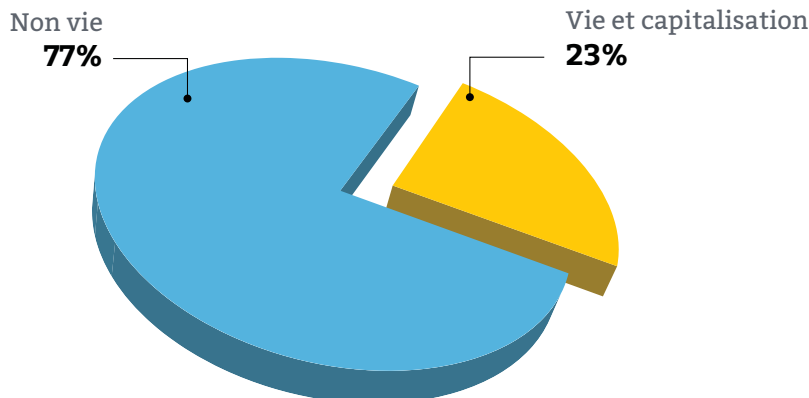
8,6%

Taux moyen annuel de croissance
Branche automobile
(2015-2019)

En 2014, une étude stratégique financée par l'Union Européenne a été réalisée afin d'engager une réforme en profondeur et mettre en place un contrat programme entre le secteur des assurances et les Pouvoirs Publics

Répartition CA Assurances

2019



de la branche automobile, et particulièrement la «Responsabilité Civile», branche obligatoire et structurellement déficitaire.

En Tunisie, le problème primordial, c'est le haut degré de sinistralité du secteur automobile notamment dans le transport public des voyageurs (TPV). Historiquement, les pouvoirs publics ont dû intervenir dans les années 2000 pour pallier au refus des compagnies d'assurer ce type d'usage. Le ministère des Finances avait fini par imposer à toutes les compagnies d'assurances, et proportionnellement à leurs parts de marchés dans l'automobile, de se partager les risques du TPV et d'assurer les automobilistes toutes catégories confondues.



2,58

milliards de Dinars
Chiffre d'affaires du secteur
(2019)

Si nous voulons développer le secteur de l'assurance, nous devons oser une réforme en profondeur

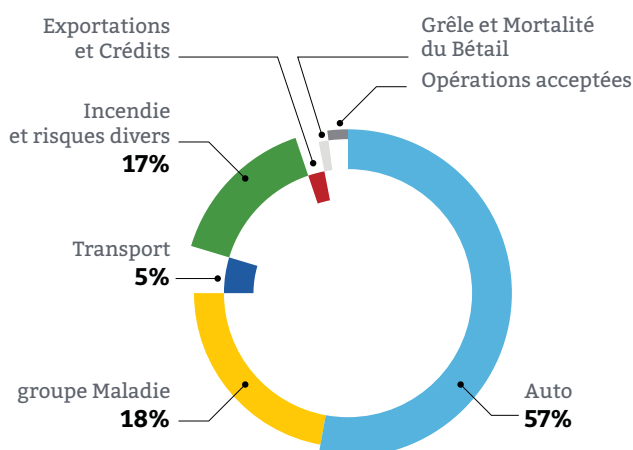
S'ajoute à la sinistralité routière élevée, une perception négative des services de l'assurance par les assurés et les bénéficiaires des contrats d'assurances, et ce en raison du retard dans les règlements des sinistres et la lenteur du processus d'indemnisation.

Et il revient à l'ensemble des composantes du secteur (CGA, FTUSA, compagnies, intermédiaires, experts) de travailler de concert pour remédier à cette situation qui ne doit plus perdurer.

A quoi doit-on s'attaquer en premier, pour stimuler la croissance du secteur de l'assurance?

La priorité en Tunisie est d'assainir les compagnies dont la solvabilité et la solidité financière

Assurances Non Vie
Par Catégorie - 2019



15,7%

Taux de croissance annuelle moyenne de l'Assurance Vie en Tunisie (2015-2019)

ont été entamées. Le risque est qu'elles entrent dans une logique de course au chiffre d'affaires pour faire face aux sinistres et bradent par conséquent les tarifs aux dépens du service, dévalorisant qualité des produits et prestations.

“ L'assurance automobile est la plaie du secteur des assurances dans notre pays, d'où la nécessité de la réforme

Le bradage des primes dans l'assurance est mortel, et ce qui est, je dirais, pernicieux est qu'une compagnie ne tombe pas en faillite tout de suite. C'est lorsqu'il n'y a plus de solution que l'on se rend compte de l'ampleur des dégâts. Les assureurs non solides nuisent au secteur et ne rassurent pas les bénéficiaires des contrats.

Du coup, lorsque nous avons en 2014, démarré une étude stratégique financée par l'Union Européenne pour engager une réforme en profondeur et mettre en place



18,4%

Part de marché de l'assurance maladie 2^e dans l'activité Non Vie 2019

un contrat programme entre le secteur des assurances et les Pouvoirs Publics, nous avons inséré dans les Termes de Référence de l'étude et insisté auprès du cabinet international qui en a été chargé d'identifier les compagnies en difficulté et de nous proposer des scénarios pour leur assainissement.

“ Dans notre pays, la fixation des tarifs de la branche automobile Responsabilité civile fait partie toujours des prérogatives des pouvoirs publics. Avec cette logique on met tout le monde dans le même sac

Donc le diagnostic est fait. Qui sont les acteurs de la réforme ?

Il y a en premier lieu l'ensemble des composantes du secteur (CGA, FTUSA, compagnies, etc.) et il y a aussi l'Etat, acteur déterminant et matérialisé par plusieurs autres intervenants appelés à assumer leurs responsabilités au niveau du développement du secteur et sa préservation aussi.

Il y a la prévention routière, l'infrastructure routière. Si celle-ci est défailante, vous prenez le risque

●● Mise en place à partir de Janvier 2019 d'une Centrale des risques aux fins de l'application stricte du système Bonus -Malus censé juguler la conduite indisciplinée de certains citoyens

d'augmenter les accidents de la route. Il y a également la conduite et une discipline à instaurer pour le respect du code la route, ce qui est capital.



7,6%

Taux moyen annuel de croissance Primes Assurances Non-Vie

La branche automobile est la plaie du secteur des assurances dans notre pays, d'où la nécessité de la réforme. Le secteur ne peut pas se corriger tout seul et surtout avec une branche assurance automobile qui génère aujourd'hui 44% du chiffre d'affaires global du secteur. C'est le produit le plus important. Nous voulons aujourd'hui réduire ce taux à 25% et augmenter la part de l'assurance-vie, qui est de 23% du total des primes du secteur en

Tunisie, contre une moyenne de 46% dans le monde en 2019.

Il est donc impératif de réformer l'assurance automobile.

●● Notre objectif aujourd'hui est de séparer les activités assurances vie et non vie que nous considérons comme deux métiers différents

Comment y arriver ?

Dans l'assurance automobile, il y a l'obligation, qui représente ce que le législateur impose à chaque conducteur de véhicule à moteur, de souscrire une assurance en responsabilité civile.

Ceci, pour que si jamais il cause un préjudice à autrui, il ait la possibilité d'indemniser la victime par le biais de son assureur.

Le principe de l'assurance à l'international est la fixation d'un tarif qui doit être calculé sur une base



23,2%

Part de l'assurance Vie dans le Chiffre d'affaires Global 2019

technique, ce que nous appelons les principes techniques de l'assurance. Lorsque vous, vous conduisez, votre risque n'est pas similaire au mien, et ce pour nombre de raisons. Même si nous conduisons le même véhicule, il y a la manière de conduire, la qualité du parcours vers votre domicile, votre discipline, l'âge de la voiture, etc.

D'autres données sont aussi nécessaires à l'appréciation du risque comme la situation géographique et des renseignements sur le bien assuré : le type et les caractéristiques du ou des véhicules assurés, le permis de conduire et l'usage à titre professionnel ou non.

●● Le fait de vendre le produit assurance-vie dans le cadre d'un package de produits bancaires est un grand avantage, c'est un gage de réussite

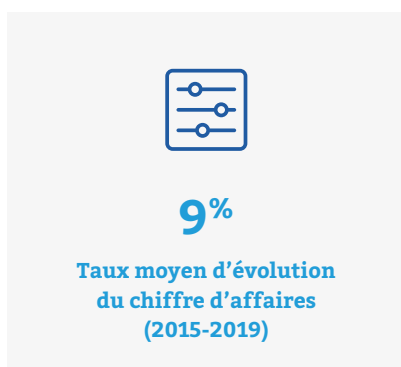
Dans certains pays développés et matures, on compte jusqu'à 600 facteurs de risques. Pour certaines compagnies, par exemple, le fait d'être actif sur facebook jusqu'au petit matin est considéré comme facteur à risque accru.

L'avenir de l'assurance est dans la spécialisation

Dans notre pays, les tarifs Responsabilité civile automobile sont fixés par les pouvoirs publics. On considère ainsi que tous les conducteurs sont égaux. La différence est pourtant de taille entre un conducteur distrait et indiscipliné et un autre concentré et discipliné.

Dans la plupart des pays européens, mais aussi dans certains pays du Golfe et même du Maghreb, l'indemnisation d'un sinistre automobile peut se faire en 24 heures, tant la sinistralité a été sensiblement réduite et les compagnies d'assurances ont fini par gagner de l'argent sur cette branche d'assurance.

En Tunisie, comme il est quasi



impossible de doubler les tarifs RC d'un seul coup pour rétablir l'équilibre de la branche, nous avons opté pour une approche progressive d'augmentation annuelle de 10% des tarifs, ceci

outre la mise en place à partir de Janvier 2019 d'une Centrale des risques permettant une meilleure application du système Bonus – Malus censé juguler la conduite indisciplinée de certains conducteurs.



Les dégâts causés par la branche automobile pèsent sur les autres produits de l'assurance. Est-ce une des raisons du lent développement du produit assurance-vie?

Non. C'est une branche qui fait un taux de croissance à deux chiffres. Quand j'ai pris la présidence du Comité en 2012, j'ai vu qu'elle prenait de l'envol. Qui dit assurances-vie dit capitalisation. Elle ne peut pas réussir sans la bancassurance et cela n'a rien à voir avec les assurances corrélées à un crédit bancaire, car pour moi ce type d'assurance ne constitue pas un produit d'assurance vie à part entière.

La combinaison des métiers de l'assurance-vie et de l'activité bancaire est théoriquement source de synergies et peut être

assimilée à une stratégie de diversification «reliée» des métiers. Dès lors que les liens capitalistiques sont forts, les résultats sont fructueux. En 2013, le groupe Wafa a obtenu un agrément pour exercer dans l'assurance-vie. En deux ans, cette filiale est devenue leader du marché. Ils avaient un modèle bien à eux pour utiliser et exploiter efficacement le réseau bancaire.

Dans l'assurance-vie, profiter du réseau des agences de la banque répartis sur tout le territoire est un atout majeur. Être banquier et en même temps assureur aide dans le sens où plus que l'assureur, les rapports du premier sont plus directs avec les clients. Le fait de vendre le produit assurance-vie dans le cadre d'un package de produits bancaires est un grand avantage, c'est un gage de réussite.

Notre objectif aujourd'hui est de séparer les activités assurances vie et non vie que nous considérons comme deux métiers différents. Les premières consistent à vendre pratiquement de l'épargne, et les deuxièmes consistent à couvrir des sinistres et des dommages.

La réglementation actuelle de l'assurance impose aux assureurs multi-branches le principe du cantonnement au niveau de la gestion des actifs, en d'autres termes il s'agit de l'obligation de séparer totalement les opérations

de la gestion de l'activité vie de celles découlant de l'activité non vie. Cette obligation n'est pratiquement respectée que par les compagnies ayant filialiser l'activité vie, à l'instar de Attijari Assurances, Maghreb Vie, Gat Vie, Carte vie, et Assurances Hayett.

La filialisation nous a par ailleurs conforté dans l'idée que par un positionnement unique et par la spécialisation, l'activité vie peut croître considérablement car elle

devient un métier à part.

Pour les nouveaux agréments, nous comptons séparer, dans le projet de refonte du Code des Assurances qui sera promulgué prochainement, par force de loi, les activités vie et non vie, il n'y aura donc plus d'agrément multi-branches. Pour les anciens, la filialisation se fera progressivement et dans le temps.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*

CHIFFRE D'AFFAIRES DU SECTEUR DES ASSURANCES

(Par Catégorie et Branche d'Assurance en MDT)

Catégorie	2018	2019	Evol. %	Part 2019
Vie et capitalisation	508	559	10,0%	23,2%
Assurances Non Vie	1744	1855	6,4%	76,8%
Total Général sans Tunis RE	2252	2414	7,2%	
Auto	980	1068	9,0%	57,6%
Groupe Maladie	322	342	6,2%	18,4%
Transport	76	85	11,8%	4,6%
Incendie et risques divers	314	311	-1,0%	16,8%
Exportations et Crédits	20	21	5,0%	1,1%
Grêle et Mortalité du Bétail	6	11	83,3%	0,6%
Opérations acceptées	26	17	-34,6%	0,9%
Total Non Vie	1744	1855		100,0%
Total Général sans Tunis RE	2252	2414	7,2%	
Réassurances (Tunis RE)	142	162	14,1%	
TOTAL Général avec Tunis RE	2394	2576	7,6%	

INDEMNISATIONS RÉGLÉES

(Par Catégorie et Branche d'Assurance en MDT)

Catégorie	2018	2019	Evol. %	Part 2019
Vie et capitalisation	166	179	7,8%	12,6%
Assurances Non Vie	1102	1240	12,5%	87,4%
Total Général sans Tunis RE	1268	1419	11,9%	
Auto	667	739	10,8%	59,6%
Groupe Maladie	285	298	4,6%	24,0%
Transport	22	27	22,7%	2,2%
Incendie et risques divers	100	148	48,0%	11,9%
Exportations et Crédits	11	6	-45,5%	0,5%
Grêle et Mortalité du Bétail	4	5	25,0%	0,4%
Opérations acceptées	13	17	30,8%	1,4%
Total Non Vie	1102	1240	12,5%	100,0%
Total Général sans Tunis RE	1268	1419	11,9%	
Réassurances (Tunis RE)	62	69	11,3%	
TOTAL Général avec Tunis RE	1330	1488	11,9%	



AUDIENCE WMC PORTAIL
(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la
plus puissante du web tunisien

CSP+, Cadres, Dirigeants...
associé à un ciblage large public
(depuis 2000)

Paiement en ligne

Télé-déclaration

Remboursement



Pré-souscription

Assistance

Assurez en un clic !

www.assurancesami.com

 assurances ami  @AssurancesAmi  /AMIAssurances

 /ami-assurances  @ami.assurances

أمي للتأمين
AMI Assurances

Structure du marché des Assurances

Structure du marché des Assurances

Résidentes	22
Non Résidentes	8

Domaines d'activités des compagnies résidentes

Multi-Branches	12
Takaful	3
Vie	5
Export	1
Réassurance	1
Total	22

Acteurs du marché

Compagnies Tunisiennes	22
Compagnies non résidentes	8
Courtiers en Assurances	62
Experts /Actuaires	30
Agents généraux	890
Associations mutuelles	43

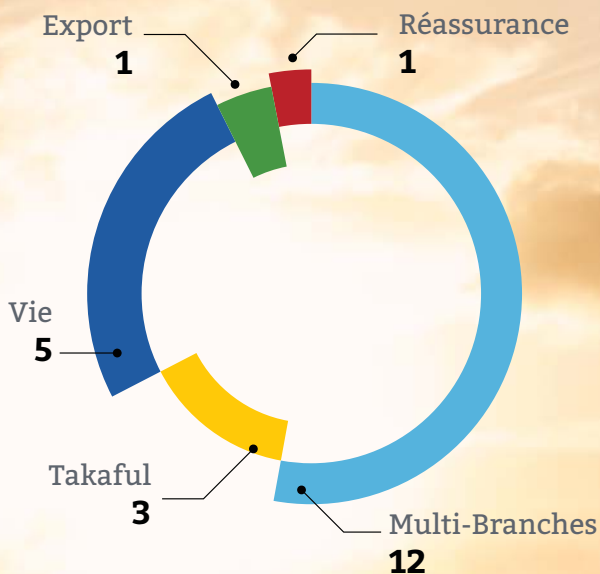
Agents généraux

STAR	185
COMAR	107
LLOYD	102
AMI	127
GAT	89
ASTREE	76
CARTE	46
BH Assurances	46
MAE	40
MAGHREBIA	72
Total	890

Courtiers en Assurances vie

HAYETT	5
MAGHREBIA	52

Sociétés d'assurances tunisiennes Par branche d'activité



Experts en évaluation des dommages

1341

Experts selon la spécialité

AUTO	316
Mécanique Général	168
Maritime	62
Incendie	71
Médical	106
Construction	126
Electricité	79
Domages agricoles et mortalité du Bétail	66
Production et Finance	59
Informatique	71
Constats des dommages	93
Agroalimentaire	12
Total	1229



Habib Ben Hassine - Président de la FTUSA

«La part de l'assurance vie dans le Chiffre d'Affaires du secteur devrait dépasser les 50%»

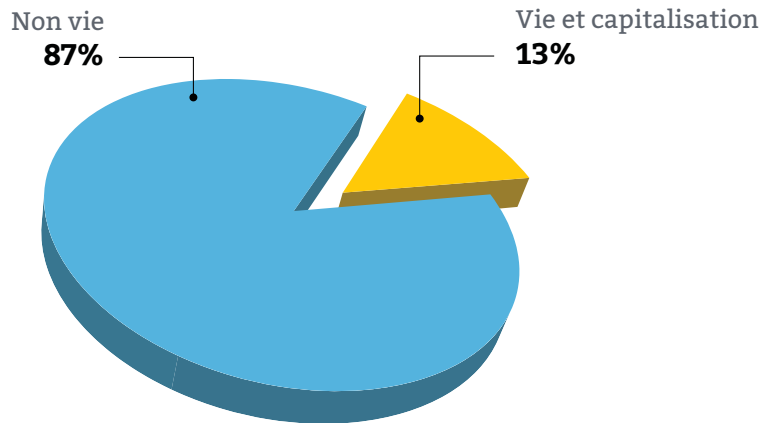
Malgré la crise économique, le secteur des Assurances progresse en Tunisie assure Habib Ben Hassine, président de la FTUSA et DG de la compagnie d'Assurances Maghrebria. La couverture des risques indivi-

duels et collectifs s'est effectivement développée dans notre pays tout au long des dernières décennies mais elle reste inférieure à la moyenne mondiale et est surtout orientée assurances obligatoires qu'il s'agisse de

prêts bancaires ou d'assurance automobile. Ce sont les assurances automobiles impliquant des coûts élevés, qui posent le plus de problèmes aux assureurs. Ceci sans omettre la réticence des Tunisiens à contracter

Répartition Des Indemnisations réglées

2019



des assurances vies pour des raisons fondamentalement culturelles. Pourtant, c'est grâce à cette assurance considérée par les professionnels du secteur comme un investissement stable que l'on peut augmenter les parts de l'épargne dans le financement de l'économie.

Radio-scopie du secteur avec Habib Ben Hassine

Quelle stratégie avez-vous mis en place, dans le cadre de la FTUSA, pour améliorer la part du secteur des Assurances dans le produit national brut ?

Le taux de pénétration de l'assurance en Tunisie est de 2,12% du PIB en 2019. Durant les dix dernières années, le secteur des assurances a réalisé une croissance annuelle moyenne de plus de 10% au moment où la croissance économique moyenne du

Le secteur des assurances a réalisé une croissance annuelle moyenne de plus de 10% au moment où la croissance économique moyenne du pays n'est que de 1,8%

pays n'est que de 1,8%. La prime d'assurance moyenne par habitant ne cesse de croître. Elle est passée de 195 DT en 2018 à 206 DT en 2019. Durant cette période, le taux de pénétration est passé de 1,8% en 2011 à 2,12% en 2019, résultat de la croissance soutenue de la branche vie. Celle-ci est aujourd'hui la deuxième branche d'activité du secteur avec une part de 23% en 2019 contre 15% en 2010.

Le secteur est en train de progresser malgré la crise économique que connaît le pays depuis des années. Le marché de l'assurance se maintient et les assureurs innovent, développent de nouveaux canaux de distribution et proposent de nouveaux produits.

Toutefois le secteur des assurances reste étroitement lié à l'économie du pays et le faible taux de croissance de l'économie tunisienne, le manque d'investissement et la réduction de

la matière assurable, constituent un frein pour une évolution plus rapide du marché de l'assurance.

Pour booster le secteur, nous estimons qu'il faut mettre en place, des mécanismes et prendre des mesures encourageant les Tunisiens à s'assurer contre les risques qu'ils encourent et notamment l'assurance vie capitalisation. A l'instar des pays où le taux de pénétration dépasse les 6%. La part de l'assurance vie dans le chiffre d'affaires du secteur devrait dépasser les 50%.

Quels sont les moyens que pouvoirs publics et opérateurs privés doivent mettre en œuvre pour développer ce secteur ?

Il est primordial que les Assureurs et les pouvoirs publics arrêtent une vision stratégique et prennent des mesures pour booster l'activité d'assurance sur le long terme dans le cadre d'un contrat programme valant engagement des parties.

L'application de ces mesures devrait permettre au secteur de doubler son chiffre d'affaires ainsi que sa participation au financement de l'économie dans un délai de 10 ans au maximum.

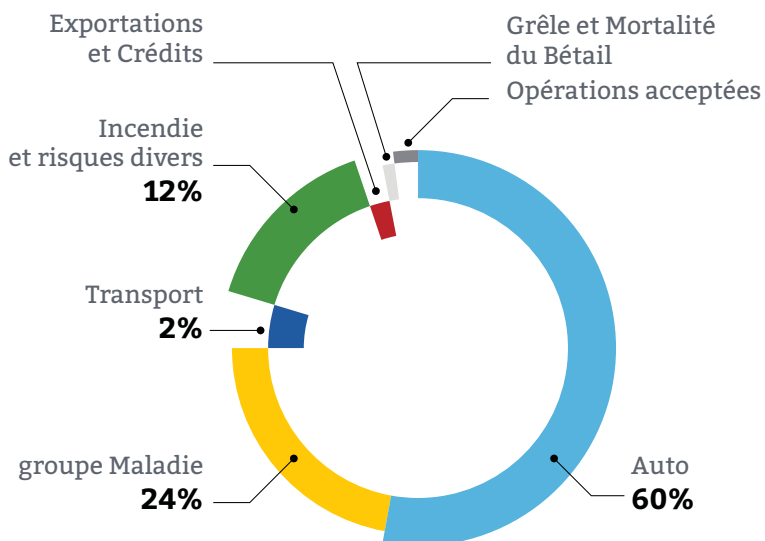
Les placements du secteur, indicateur de sa contribution à la mobilisation de l'épargne nationale, ont atteint 6,2 milliards de dinars en 2019

Parmi les actions à entreprendre nous pouvons citer :

- La mobilisation de l'épargne longue à travers la mise en place d'un cadre fiscal et social favorable au développement de l'assurance vie.
- La Révision du code des assurances et des règles de solvabilité dans une optique de développement tenant compte du manque de maturité du marché.
- La libéralisation du tarif responsabilité civile (RC) automobile afin de restaurer l'équilibre de cette activité.
- La mise en place d'un dispositif de contrôle de la souscription des assurances obli-

Indemnisation Assurances Non Vie

Par Catégorie - 2019



gatoires et élargissement de l'obligation d'assurance à d'autres activités et biens.

- La mise en place d'un régime d'assurances catastrophes naturelles.
- Associer le secteur à la réflexion sur la refonte des régimes de retraites en difficulté actuellement ainsi que dans la gestion des régimes après refonte.

• La mise en place d'un dispositif de contrôle des cyclomoteurs et leur identification.

• Assurer une complémentarité entre le secteur des assurances et la caisse nationale d'assurances maladie par la mise en place d'un dispositif d'échange de données.

De leur côté, les assureurs s'engagent à moderniser leurs systèmes d'information, à investir substantiellement dans la digitalisation, à améliorer la qualité de leurs services et à élargir la distribution à de nouveaux canaux.



60%

Part des indemnisations
Pour dommages Automobile
Assurances Non Vie 2019

Quel est le rôle du secteur des assurances dans la mobilisation de l'épargne longue surtout avec l'augmentation du montant déductible de l'impôt sur le revenu de 10 à 100 mille dinars (Loi de Finances 2021)? Quel en sera l'impact sur le développement du produit assurance vie ?

Il faut rappeler que les assureurs contribuent d'une manière substantielle au financement de l'économie. Les placements du secteur, indicateur de sa contribution à la mobilisation de l'épargne nationale, ont atteint 6,2 milliards de dinars en 2019.

L'augmentation du montant déductible de l'assiette imposable de 10 à 100 mille dinars, aura certainement un impact positif pour la mobilisation de l'épargne longue.

10 % seulement des cyclomoteurs sont actuellement assurés alors qu'ils sont à l'origine de plus de 30% des accidents de la route

Toutefois nous estimons que cette mesure devrait être complétée par l'exonération des primes payés par l'employeur au profit de ses employés dans le

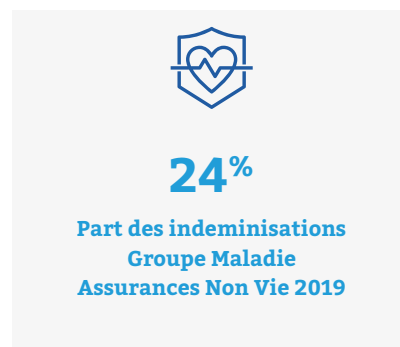
cadre des contrats vie collectifs des cotisations sociales. En effet l'activité vie est freinée essentiellement par le fait que depuis 2014 les contributions des employeurs dans le cadre de ces contrats sont soumises aux cotisations sociales.

Ceci a impacté négativement le développement de l'assurance vie collective et de l'épargne salariale.



Quelle est la part de l'assurance obligatoire dans le chiffre d'affaires global du secteur?

Les assurances obligatoires concernent principalement certains types de couvertures d'assurances telles que la Responsabilité Civile automobile, l'assurance incendie, l'assurance transport, la Responsabilité Civile décennale et diverses Responsabilités Civiles Professionnelles. Nous estimons la part de ces couvertures dans le chiffre d'affaires global à un maximum de 30%.



Grâce aux efforts continus des compagnies d'assurance et leurs réseaux de distribution, le secteur se développe surtout grâce aux assurances non obligatoires dont la part croît d'une manière continue d'une année à l'autre d'une part et vu l'absence de dispositif de contrôle des assurances obligatoires d'autre part.

La plaie du secteur des assurances aujourd'hui en Tunisie est la forte sinistralité du produit assurances automobiles, toutes les études l'ont démontré. Quelle est l'approche appréhendée par les opérateurs dans le secteur des assurances pour juguler ce problème et limiter la casse ?

Il importe de rappeler que la branche assurance automobile est déficitaire en Tunisie à cause de la stagnation des primes de l'assurance obligatoire responsabilité civile (RC) automobile depuis 2017, alors que le coût des réparations s'est envolé à

cause de la hausse vertigineuse du coût de la main d'œuvre et surtout des pièces de rechange suite à la forte détérioration du taux de change du dinar.

Plusieurs mesures si elles sont entreprises parallèlement pourraient remédier à cette situation :

- La mise en place d'un dispositif de contrôle des cyclomoteurs et leur identification sachant que nous estimons que 10 % seulement des cyclomoteurs sont actuellement assurés alors qu'ils sont à l'origine de plus de 30% des accidents de la route,
- La Révision du système bonus -malus actuel dans le sens d'une pénalisation significative des mauvais conducteurs et une bonification significative des bons conducteurs,
- La libéralisation du tarif Responsabilité Civile tout en étalant les augmentations sur plusieurs années pour tenir compte du pouvoir

d'achat des clients et tout en mettant en place des règles prudentielles afin d'éviter tout dérapage et détérioration des résultats de la branche,

- Application stricte du code de la route,
- Et enfin associer davantage le secteur des assurances dans la gestion du fonds de la prévention routière financé en partie par les assureurs et ce afin de permettre à ce fonds de jouer pleinement son rôle dans la prévention des accidents de la route.

Quels sont les projets de la FTUSA à court et moyen terme ?

Plusieurs chantiers ou études ont été entamés en 2020 et le reste sont programmés en 2021 à savoir :

- La mise en place d'une plateforme d'échange Inter-compagnies en matière de règlement de sinistres auto-matériels,



11%

Taux moyen annuel de progression des indemnisations totales (2015-2019)

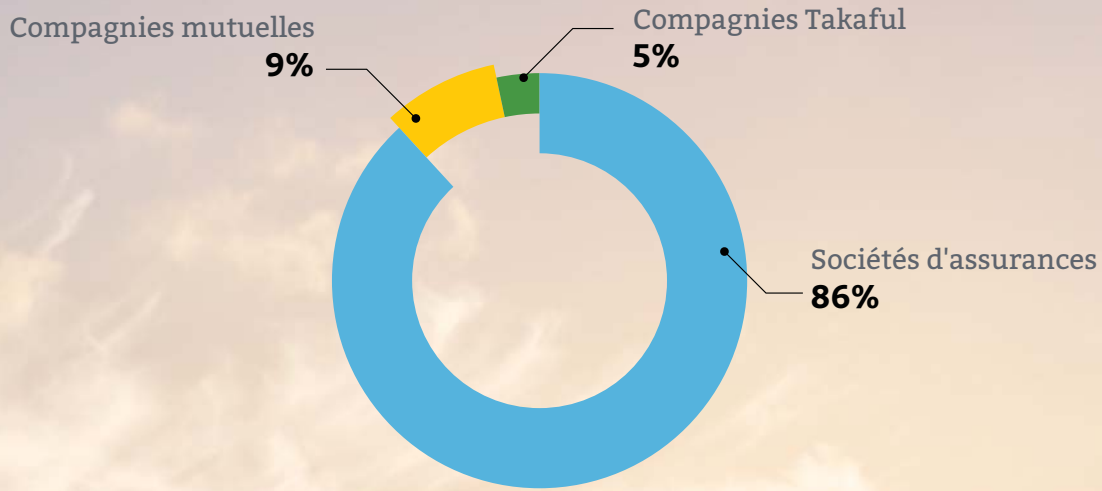
- L'étude sur la libération du tarif RC automobile qui vise à la restauration de l'équilibre de cette branche,
- L'étude sur le rôle de l'Assurance Vie dans la réforme des régimes de retraite,
- La mise en place d'un dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance,
- Le développement des assurances obligatoires,
- L'amélioration de la communication et la visibilité du secteur des assurances,
- La création d'un centre sectoriel de formation en assurance.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*

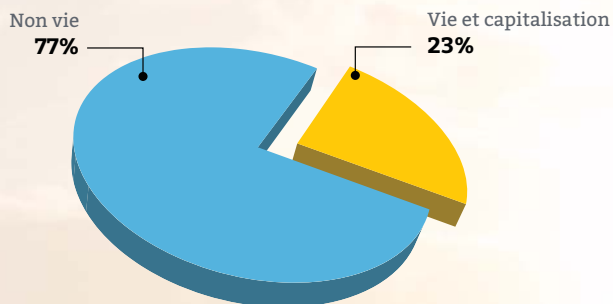
Chiffre d'affaires

Global Assurances

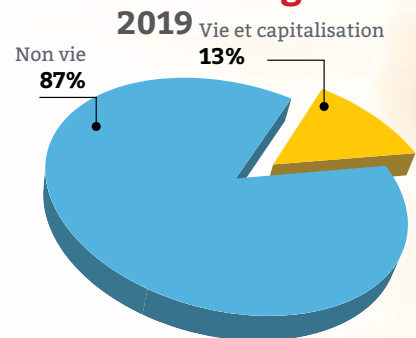
Par Forme juridique - 2019



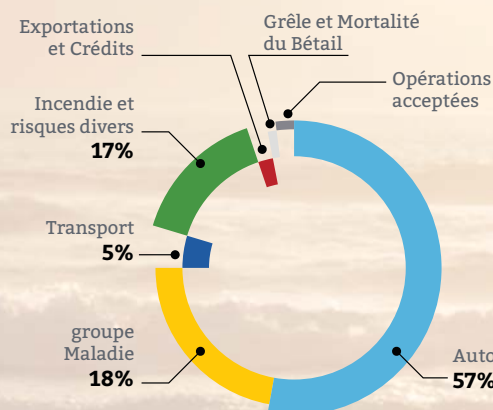
Répartition CA Assurances 2019



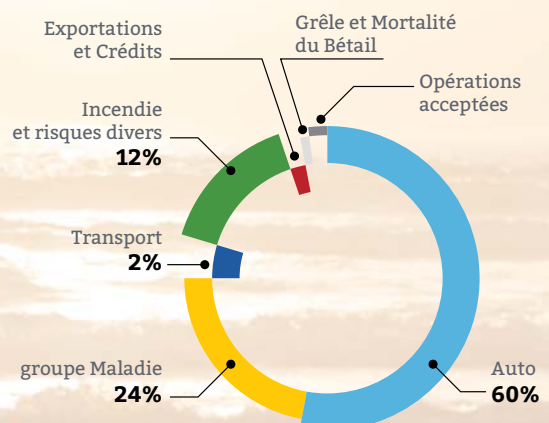
Répartition des Indemnités réglées 2019



CA Assurances Non Vie Par Catégorie - 2019



Indemnisation Assurances Non Vie Par Catégorie - 2019





ASSISTANCE AUTOMOBILE



Assistance au remplissage du constat



Remorquage en cas de panne ou accident



Assistance Médicale en cas d'accident ou malaise



Prise en charge des frais de réparation



Véhicule de remplacement en cas d'accident



GÉNÉRALEASSISTANCE
Le contrat de tranquillité

 70 134 000



www.generaleassistance.com.tn



ASSURANCES BIAT

Des contrats souples et adaptés

Assurances BIAT est une compagnie d'assurances multi-branches créée en décembre 2002 à l'initiative de la Banque

Internationale Arabe de Tunisie (BIAT), première banque privée du pays.

Assurances BIAT propose au quotidien des solutions d'assurances sur mesure, avec des contrats souples et adaptés aux besoins de chaque client :



L'offre voiture de remplacement d'Assurances Biat permet à ses clients d'assurer la continuité de leurs déplacements en leur offrant une voiture de remplacement suite à un accident immobilisant leur voiture. Le client peut bénéficier de cette offre de remplacement jusqu'à 30 jours selon le pack qu'il a choisi.



L'assurance multirisque Artisan Commerçant est un contrat multigaranties destiné aux professions libérales, commerçants, artisans et aux prestataires de services.

Ce contrat offre à l'assuré des garanties de base solides adossées à des garanties spécifiques en fonction des activités et permet de protéger le patrimoine Professionnel et la responsabilité civile des locaux.

Avec Assurances Biat, vous pouvez épargner tout en améliorant vos revenus et en bénéficiant d'un rendement financier stable et sécurisé.



Nos produits d'épargne vous permettent de financer vos projets d'avenir ou votre retraite tout en améliorant vos revenus.

Meilleur service client de l'année 2020

Les efforts continus déployés par Assurances BIAT et ses 180 collaborateurs ont été récompensés en 2020 par le prix du Meilleur service client de l'année.



ASSURANCES BIAT

RASSUREZ-VOUS

ON ASSURE!

Tél.: (216) 31 300 100 - Fax: (216) 71 197 810
f Assurances BIAT

commercial@assurancesbiat.com.tn
www.assurancesbiat.com.tn

CRÉATION GRAPHIQUE

E-MAGAZINE - CATALOGUE - RAPPORTS D'ACTIVITÉ
RAPPORTS PERSONNALISÉS



Pour toute information : ☎ 55 205 455 | ✉ elyesbc@gmail.com | 🌐 behance.net/elyes_bc

Possibilité de se déplacer sur le lieu de travail du client

📱 elyesdesign





Lassaad Zarrouk - Président de la GAIF

«Notre souci majeur est de faire de la GAIF un acteur de coordination de projets stratégiques inter-arabes»

Créée en 1964 et forte de près de 330 assureurs et réassureurs membres provenant d'une vingtaine de pays, l'Union Générale des Assurances Arabes (GAIF) a beaucoup

gagné en visibilité, depuis son dernier congrès tenu au mois de juin 2018 à Hammamet (Tunisie) et au cours duquel sa présidence a été confiée à la Tunisie.

Dans cette interview accordée à WMC, Lassaad Zarrouk, président de la GAIF, évoque les réalisations phares de la GAIF durant son mandat, en dépit de l'avènement de la

pandémie du coronavirus qui n'a pas impacté, outre mesure, les assureurs et réassureurs arabes.

Il s'agit notamment de la mise au point d'une carte d'assurance automobile Orange qui permet aux automobilistes arabes de circuler dans toute la région sans avoir à changer l'immatriculation de leur véhicule. La GAIF travaille également sur la mise en place d'une base de données des risques climatiques et démographiques dans le monde arabe.

Au rayon des perspectives de développement du secteur de l'assurance dans le monde arabe, Lassaad Zarrouk met l'accent sur les avantages à tirer de la digitalisation, de la diversification des produits et de l'offre de produits de proximité.

WMC : Dans quelle mesure la pandémie de Covid-19 a-t-elle impacté les compagnies d'assurance arabes ?

Lassaad Zarrouk : Dans le monde arabe et au regard des informations et rapports dont dispose l'Union générale des assureurs

arabes (GAIF), les compagnies d'assurances ont montré de la résilience aux ravages de la pandémie du coronavirus.

Les assureurs arabes ont rempli, dans les règles de l'art, leur mission en indemnisant leurs assurés parmi les entreprises et particuliers affectés par la pandémie.

Faible taux de pénétration de l'activité d'assurance dans les économies arabes

Pourtant, partout dans le monde les assureurs et réassureurs crient à la catastrophe, comment expliquez-vous cette performance-résilience des compagnies arabes ?

Cette résilience se justifie par le faible taux de pénétration de l'activité d'assurance dans les économies arabes. Pour ne citer que le cas de la Tunisie, l'activité de l'assurance ne représente que 2,1% du PIB contre une moyenne mondiale de 6,1%.

Au-delà de cette justification, il me semble intéressant pour les assureurs arabes de percevoir dans ce faible taux de pénétration une opportunité pour encourager

leurs concitoyens à souscrire des contrats d'assurance et à se couvrir contre toutes sortes de risques. La digitalisation peut être d'un grand apport pour mener avec succès ce projet.

Pour rebondir sur le sujet de la digitalisation, est-ce que les assureurs arabes sont sensibilisés aux avantages à tirer de la numérisation ?

Et comment ? La digitalisation est notre dada. C'est désormais la révolution culturelle qu'on ne veut pas louper. D'ailleurs, le 32ème congrès de la GAIF, qui s'est tenu les 26 et 27 juin 2018 à Hammamet, a pavé le terrain. Et pour cause. Il a été consacré à cette thématique de la transformation-migration digitale de l'industrie de l'assurance dans le monde arabe.

On parle souvent du secteur bancaire, de la monnaie cryptée, de Blockchain qui vient consacrer une évolution rapide sur le plan monétaire et bancaire, mais l'assurance n'est pas à l'écart de cette évolution. C'est un défi pour toutes les compagnies d'assurance.

La pandémie a montré l'urgence de virer à 360 degrés et d'intensifier l'investissement dans la numérisation et de mettre au point à cette fin un business

model. Ce dernier doit toucher toutes les activités d'une compagnie d'assurance : le mode de fonctionnement, l'organisation, l'investissement, les prescriptions, les canaux de distribution, les prestations, l'organisation du travail, le E-data driving gouvernance (relation entre l'assureur et son client), le but étant d'étoffer la panoplie des produits offerts à la clientèle.

Deux ans après le congrès de Hammamet en juin 2018, la GAIF compte-t-elle des actions concrètes dans le domaine de la numérisation ? Si c'est le cas, voudriez-vous nous en citer quelques-unes.

Malgré la pandémie de la Covid-19, qui a sévi fin 2019 et jusqu'à ce jour avec ses corollaires (le confinement général ou partiel et surtout la fermeture des frontières), le secrétariat général de la GAIF au Caire et la présidence tunisienne ont réussi à réaliser une transformation en profondeur de cette instance arabe pour une meilleure gouvernance et une plus grande efficacité.

Le fait que la GAIF, en tant qu'organisation panarabe est basée au Caire, ne m'a pas permis en ma qualité de premier responsable de cette organisation de me déplacer souvent en égypte. Cela

ne nous a pas empêché de lancer deux projets d'excellente facture, voire deux projets phares.

Le premier consiste en la mise au point d'une carte électronique d'assurance automobile panarabe, la "Carte Orange".

La transformation digitale est un grand défi pour toutes les entreprises d'assurance arabes

Pour mémoire, la Carte Orange existe depuis les années 70, le projet de transformation sur lequel on travaille actuellement au niveau de la GAIF est de mettre en place une carte électronique pour remplacer la carte en papier utilisée actuellement. Ce projet entrera en vigueur avant la fin de l'année 2021.

Le second a trait à la mise en place au niveau de la GAIF d'une centrale de bases de données interarabes. Cette structure se propose d'offrir aux pays arabes des données fiables sur de grandes questions stratégiques. Au nombre de celles-ci, on peut citer les risques climatiques, les prévisions de catastrophes naturelles, les prévisions d'évolution démographique...

Pour revenir à la GAIF, sur quoi se fonde, globalement, sa stratégie ?

Depuis ma nomination à la tête de la GAIF, nous nous sommes focalisés sur l'amélioration de la visibilité de cette institution panarabe relevant de la Ligue des Etats arabes.

L'accent a également été mis sur l'amélioration de la gouvernance avec la mise en place d'un Conseil d'administration et de comités spécialisés.

L'idée principale est de faire de la GAIF un acteur de coordination de projets stratégiques interarabes, de sensibiliser les assureurs arabes à la digitalisation et à l'enjeu de diversifier leurs produits en offrant des produits de proximité. Il s'agit également de promouvoir la formation à travers l'organisation de conférences sur les nouvelles tendances du métier.

On entend les assureurs répéter souvent que l'assurance n'est pas dans la culture des populations arabes et que cette activité, par l'effet du peu d'intérêt que lui accordent les pouvoirs en place, a constamment manqué de vision stratégique ? Quelle est votre opinion là-dessus ?

Je me réclame de la race des battants, des créateurs et des bâtisseurs

Personnellement, je ne crois pas ni à l'Etat providence ni à l'assistanat. Je me réclame de la race des battants, des créateurs et des bâtisseurs. C'est pourquoi en tant qu'assureur professionnel, je ne pense pas que le faible taux de pénétration du secteur serait dû au fait que les gouvernements en place n'ont pas doté le secteur d'une vision stratégique.

A mon avis, cette vision, si elle doit être mise au point, doit être l'œuvre des assureurs eux-mêmes. Cette stratégie devrait être consensuelle et réfléchir sur les moyens dynamiques de pérenniser l'activité d'assurance et développer son business actuel et futur.

Le rôle de l'Etat c'est de faciliter le business des assureurs. C'est ce qu'il a fait dans le cadre de la loi de finances 2021 (en Tunisie, NDLR), à titre indicatif. Il s'agit

de l'article portant encouragement de l'épargne de moyen et long termes à travers l'épargne dans les comptes actions et les contrats d'assurance-vie. Ainsi, le montant de déduction de l'impôt sur le revenu au titre de l'épargne dans les comptes actions devrait passer de 50.000 à 100.000 dinars.

Nous pensons que c'est un bon geste qui mérite d'être signalé.

WEBMANAGERCENTER.COM
Le mag



Tous les **JEUDIS**

Disponible sur les kiosques numériques :

- TTPRESSE**
- ePresse**
- PressReader**

Le courtier rassure, gère et défend les intérêts des assurés

Chambre Nationale des Courtiers en Assurance et Réassurance



Mohamed Ali Blouza - Président de la CNSCAR - Tunisie Courtage

Dans cet entretien avec les dirigeants de la Chambre Nationale des Courtiers en Assurance et Réassurance de Tunisie, nous avons abordé la question du rôle des courtiers, de sa contribution au développement du marché de l'assurance, mais également des relations des courtiers avec les compagnies d'assurances, et sur le recours des entreprises publiques aux services des courtiers.

Si vous nous parliez du rôle des courtiers d'assurances d'une manière générale ?

L'article 69 du code des assurances prévoit que les opérations d'assurances peuvent être présentées au public par l'intermédiaire du courtier d'assurance.

Le courtier d'assurance est celui qui conçoit la couverture d'assurance avant de chercher l'assureur. Il effectue des visites des locaux de l'assuré, s'informe sur l'historique des risques, collecte des informations sur les capitaux à assurer, assiste l'assuré lors de l'évaluation du patrimoine,

identifie les besoins en assurance de l'assuré pour la couverture des risques auxquels il est exposé.

Il effectue un audit ainsi qu'une étude approfondie des contrats d'assurance en cours. Il met en place un plan de couverture adéquat et accompagne l'assuré dans la gestion de ses contrats d'assurance et le suivi des sinistres.

Le courtier est le mandataire du client et ne se substitue jamais à lui. Les décisions restent du ressort du client après conseils et recommandations du courtier.

Sur la place de Tunis on compte 62 courtiers et près de 900 agents généraux. Comment expliquez-vous cette situation, notamment en comparaison avec d'autres pays?

Le nombre des courtiers est certes faible mais il reste comparable avec celui des pays d'Afrique du Nord. Il faut rappeler à ce titre que l'exercice du métier du courtage en assurance n'a été autorisé de manière franche qu'avec l'avènement du code des assurances en 1992.

Le marché des assurances reste jusqu'à nos jours un marché marqué par un nombre plus important d'agents d'assurance, car la création de nouvelles



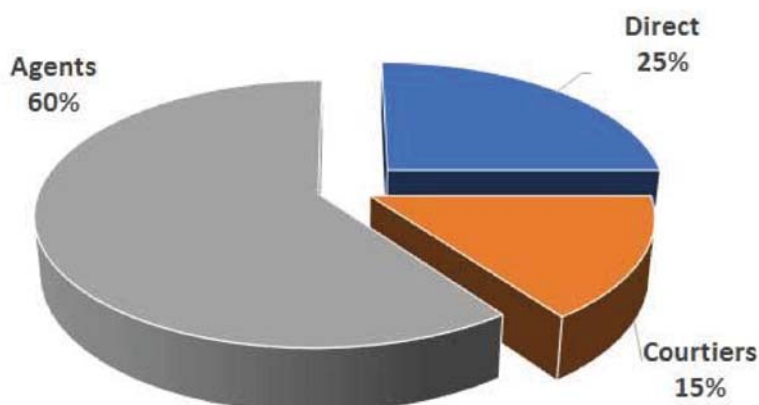
Amine sellami -AS Courtage

agences rentre dans la politique de développement de chaque compagnie d'assurance.

Le plus important reste cependant la contribution des courtiers au chiffre d'affaires du marché qui avoisine les 15%. Les 85% restants ne sont pas entièrement réalisés par les agents; mais également par les bureaux directs des compagnies d'assurances installés principalement au niveau de leurs sièges ainsi qu'à l'extérieur et qui contribuent pour plus de 25%.

Le courtier d'assurance est celui qui conçoit la couverture d'assurance avant de chercher l'assureur. Il met en place un plan de couverture adéquat et accompagne l'assuré dans la gestion de ses contrats d'assurance et le suivi des sinistres.

Sources CA Assurances



La part du chiffre d'affaires généré par les courtiers est estimée à 15%. Est-ce un chiffre suffisant ?

Ce chiffre, bien qu'il soit respectable vu le nombre des courtiers, peut, à notre avis, être nettement amélioré compte tenu du potentiel qu'offre le marché des assurances et la prise de conscience progressive du rôle du courtier par les assurables en général et les entreprises en particulier.

Les entreprises publiques font-elles appel aux courtiers d'assurance ?

On assiste de plus en plus à des collaborations entre les courtiers d'assurance et les «Entreprises Publiques», car la neutralité du courtier vis-à-vis du choix de la compagnie d'assurance est une condition essentielle dans la démarche de l'entreprise publique pour la souscription des contrats d'assurance.

Le rôle du courtier comprend l'évaluation des besoins en assurance de l'entreprise pour la couverture des risques auxquels elle est exposée, l'étude approfondie de ses contrats d'assurance en cours, la mise en place d'un plan de couverture adéquat.

Il englobe également l'assistance à l'élaboration d'un cahier des charges pour le lancement d'une consultation auprès des compagnies offrant les meilleures garanties et les meilleures conditions tarifaires.

La neutralité du courtier vis-à-vis du choix de la compagnie d'assurance est une condition essentielle dans la démarche de l'entreprise publique

Ces compagnies peuvent être sélectionnées suivant des critères principalement de solvabilité financière et de référence en la matière. Le courtier d'assurance contribue principalement au choix des critères techniques à prévoir au niveau des cahiers des clauses techniques et administratives particulières, permettant de sélectionner le soumissionnaire ayant les moyens financiers et techniques requis pour honorer ses engagements en cas de sinistre.

Le courtier d'assurance assure l'assistance au dépouillement des soumissions et l'établissement d'un état comparatif des offres, accompagné d'un commentaire objectif permettant la prise de décision par la direction de l'entreprise.

Ainsi, le choix de la compagnie d'assurance s'appuiera sur l'effort et le soutien apportés par le courtier pendant cette phase de pré placement des contrats d'assurances. S'ensuit alors la phase de placement et de gestion de ces contrats.

Comment évaluez-vous les relations des courtiers avec les compagnies d'assurances ?

Le courtier constitue pour l'assureur une source importante d'apport d'affaires. La compa-

gnie constitue pour le courtier la partie auprès de laquelle il va confier les contrats de ses clients et donc les intérêts qui peuvent en découler. Les courtiers et les compagnies d'assurance doivent, par conséquent, travailler dans un climat de confiance mutuel et de respect des intérêts réciproques des assurés et des assureurs.

Les conventions de courtage entre les courtiers et les compagnies d'assurance constituent le cadre général qui définit les rapports entre les deux parties. En plus, le code de déontologie du courtier contribue pleinement au respect des bonnes règles de conduite.

Les difficultés que connaît le marché, le manque de culture d'assurance et l'image des compagnies d'assurance auprès du public.

Quelles sont les principales difficultés que rencontrent les courtiers dans l'exercice de leur métier?

Il y a principalement les difficultés que connaît tout le marché. C'est-à-dire le manque de culture

d'assurance et l'image des compagnies d'assurance auprès du public.

Aussi, il appartient aux courtiers de faire plus d'effort pour assurer le rôle qu'ils peuvent jouer pour le développement du marché des assurances en général et pour la bonne gestion des risques des assurables.

Quel rôle devraient jouer les courtiers dans le développement de nouveaux produits et dans le développement de l'assurance-vie capitalisation ?

Les courtiers sont les intermédiaires les plus en relation avec l'extérieur en raison de leur capacité à approcher le marché international d'assurance et de réassurance. Ils doivent tirer profit de leur participation dans d'importantes manifestations internationales, dans lesquelles ils côtoient les plus grandes compagnies d'assurance et de réassurance mondiales.

Ce rapprochement permet de connaître les expériences de ces opérateurs et de déceler les voies qu'ils ont empruntées pour atteindre ces niveaux de développement aussi bien au niveau de l'offre qu'au niveau de la demande d'assurance.

L'adaptation de ces solutions au niveau du marché local doit,

par la suite, s'opérer à travers une action mutuelle menée par les assureurs et appuyée par la tutelle.

Le projet du nouveau code d'assurance constitue une étape importante dans la révision de cette réglementation, mais la contribution des courtiers aurait pu être plus importante s'ils avaient été mieux sollicités.

Comment évaluez-vous la réglementation actuelle en matière d'assurance, et que pensez-vous du projet du nouveau code d'assurance?

Elle a certainement été utile pour cadrer juridiquement pendant près de 30 ans l'activité du secteur. Cependant, elle n'a fait, depuis la promulgation du code des assurances, que des ajouts plutôt qu'une refonte.

Le projet du nouveau code d'assurance constitue une étape importante dans la révision de cette réglementation, mais la contribution des courtiers aurait pu être plus importante s'ils avaient été mieux sollicités.

**Rassem Ktata - Président de
l'Association Tunisienne des
Actuaires (ATA)**

L'actuariat est un métier vital pour le secteur des assurances !



Actuaire est un métier peu connu, il est pourtant d'une grande importance dans l'évaluation des risques, des coûts et de la rentabilité dans un secteur où le facteur risque est omniprésent.

Pour mieux connaître ce métier, entretien avec Rassem Ktata, président de l'Association Tunisienne des Actuaires (ATA).

WMC : Être actuaire requiert nombre de compétences, allant de l'économique au calcul des risques en passant par l'axe financier. En quoi c'est si important pour le secteur des assurances ?

Rassem Ktata : Mettons d'abord les choses dans leur contexte. Un actuaire est un professionnel qui est spécialiste de tout ce qui est probité et probabilité. Il planche sur les questions de l'assurance, de la sécurité sociale, de la finance et du calcul des risques de manière générale. De par sa formation initiale, c'est quelqu'un qui a une très forte culture mathématique et statistique. Cela permet de projeter les flux futurs pour pouvoir calculer les risques.

Pourquoi un actuaire est très important pour l'assureur ?

Rassem Ktata : L'assurance est le seul métier au monde où il y a une inversion du cycle de production.

Je m'explique : quand vous vendez, à titre d'exemple, une table, vous savez quel est son prix de revient, en termes de matière première, de main-d'œuvre, de marketing, Donc, en fonction de ces données vous définissez votre prix de vente suivant un programme et une stratégie commerciale bien établis.

Vous pouvez être agressif ou dans une logique de captation de marché, mais tout ce que vous faites est déterminé par rapport à votre coût de revient.

Dans les assurances, vous ne connaissez pas a priori votre coût de revient. Pourquoi ?

Parce que vous vendez une prestation future ; lorsque vous vendez une prime d'assurance pour une voiture, vous ne savez pas s'il va y avoir un ou plusieurs sinistres, quel pourrait être son coût et ce que vous aurez à couvrir.

Cette inversion du cycle de production fait qu'on a besoin de recourir à la probabilité, pour calculer le coût de revient qui serait constaté a posteriori.

Donc il s'agit de calculer les risques en amont avec le maximum d'exactitude ?

En fait, on ne peut ni calculer le coût ni la fréquence. L'inversion du cycle de production nécessite de recourir à des techniques de modélisation a priori, d'où le développement du métier d'ac-

tuaire et c'est pour ça que je parle du cœur du réacteur. Si l'assureur ne connaît pas son coût de revient futur, ou bien il se trompe sensiblement sur le coût ou la fréquence en termes de tarification, ou bien en termes de provisionnement (dans le passif des compagnies d'assurances, les provisions constituent 80% à 90% du total du bilan).

Il peut y avoir, par conséquent, un impact important sur la rentabilité, la solvabilité des sociétés d'assurances

Et c'est là où vous intervenez en tant qu'actuaire ?

C'est le métier de base de l'actuaire dans les compagnies d'assurance cependant on constate dans le monde que les actuaires peuvent évoluer vers tous les métiers de l'assurance (finance, audit, marketing, commercial, risk management...).

In fine, les actuaires évoluent vers des postes de responsabilité grâce à leur background et leur connaissance du métier.

Quelle est aujourd'hui la situation de l'actuariat en Tunisie ?

Le problème est que dans notre pays, l'actuariat est un métier en complète mutation. Pourquoi ? Parce qu'aujourd'hui, le régulateur exige la professionnalisation du métier d'assureur en instaurant une solvabilité basée

sur les risques et en exigeant des comités de gouvernance au niveau des organes délibérants ce qui se traduira à terme par une refonte complète de la composition des conseils d'administration des sociétés d'assurances. On n'est plus dans des fonctions de calculs et techniques, mais dans des fonctions de contrôle (pilotage des risques, des fonctions actuarielles) qui permettent d'éclairer la prise de décision.

Dans le monde, les actuaires sont sollicités dans tous les métiers (modélisation ALM, conseil, finances, exploitation des données, mise en œuvre des normes IFRS,...), et ce au-delà de leur compétence historique dans la tarification et le provisionnement .

En guise de conclusion, je dirais que la croissance du secteur des assurances est en grande partie tributaire de la professionnalisation du métier et les actuaires auront de plus en plus leur rôle à jouer. Le chantier de la formation des actuaires (initiale et continue) est prépondérant car cela pourrait nous permettre de faire de la Tunisie un hub mondial pour l'actuariat.

*Entretien conduit par
Amal Belhaj Ali*

«Attentifs aux attentes du marché, Nous ferons tout pour satisfaire nos clients»

Lotfi Ben Haj Kacem - DGA COMAR



La compagnie d'assurances COMAR a réalisé en 2020 un chiffre d'affaires direct de 216 millions de dinars (MDT) et un bénéfice

net de 25,5 MDT, au même niveau que celui de l'année précédente malgré la Covid-19. Crédible, claire, fiable et réactive, c'est ce qui fait

de la COMAR la première compagnie privée de la place.

Le point avec Lotfi Ben Haj Kacem, DGA.

Vous êtes la première compagnie privée d'assurances en Tunisie. Racontez-nous votre parcours.

Lotfi Ben Haj Kacem : COMAR a été créée en 1969, à partir de succursales françaises établies en Tunisie. Les années 70 et début des années 80 ont été consacrées à la mise en place de l'assise nécessaire au développement sûr et efficace de notre activité.

Il s'agissait de la consolidation financière de l'entreprise. Les excédents ont tous été réinjectés dans la compagnie et gardés dans les fonds propres.

La COMAR a réussi à occuper la première place sur le marché de l'assurance en Tunisie, qu'elle garde jusqu'à aujourd'hui.

Les années 80 et début des années 90 ont marqué la phase de la mise en place de tous les moyens nécessaires pour le développement de l'entreprise. Nous avons effectué de gros investissements dans les ressources humaines et dans le système d'information. Nous avons été les premiers, dans les années 80, à investir autant dans l'informatique du temps de la carte perforée jusqu'au système HP3000.

Les années 90 ont été celles de la croissance rapide. Nous avons un encadrement de qualité et des agents d'assurance de haut niveau avec une grande maîtrise professionnelle. C'est pendant cette décennie que COMAR a réussi à occuper la première place sur le marché qu'elle garde jusqu'à aujourd'hui.

Aujourd'hui, notre objectif est de réussir notre projet de transformation digitale en cours de déploiement.

Un système d'information sophistiqué se traduit dans la réalité par une grande réactivité. Est-ce le cas pour la COMAR ?

Nous ne sommes pas loin des standards internationaux. Notre système d'information nous donne beaucoup de latitude et une grande réactivité. Il nous a permis la décentralisation des opérations au profit de nos agences depuis les années 90.

En effet, la plupart de nos opérations de souscription et de gestion des contrats ainsi que celles relatives aux prestations sont assurées en agence, ce qui est de nature à permettre une bonne qualité de services. Aujourd'hui, notre objectif est de réussir notre projet de trans-

formation digitale en cours de déploiement.

Comment faites-vous pour maîtriser le déficit des assurances automobiles ?

Jusqu'en 2006, la branche automobile engendrait des déficits énormes au niveau de tout le secteur. Pour la COMAR, le déficit automobile était une donnée qu'il fallait maîtriser et limiter.

Avant 2006, les dommages corporels des accidents de la circulation étaient réglés en grande partie via les tribunaux. Il n'y avait pas de barème et la prime était figée et fixée par l'Etat. Le coût des sinistres représentait 150% des primes de l'année. A la COMAR, nous étions à un niveau plus bas mais nous étions quand même déficitaires. Nous avons donc mis en place tout un dispositif pour l'amélioration de la qualité du service automobile.

L'équation est simple : pour nous, c'est à travers l'automobile que

A la COMAR nous avons mis en place tout un dispositif pour l'amélioration de la qualité du service automobile. c'est en effet à travers l'automobile que le citoyen perçoit la performance et la qualité de service de l'assureur.

le citoyen perçoit la performance et la qualité de service de l'assureur. Il fallait investir dans l'amélioration maximale de la qualité de service dans le produit d'appel qu'est l'automobile. Nous y sommes parvenus. Nous figurons parmi les meilleurs au niveau du règlement des prestations.

Depuis maintenant plus de 10 ans, le secteur enregistre de nouveau un déséquilibre au niveau de cette branche provenant de l'augmentation vertigineuse du coût des sinistres matériels du fait du renchérissement des coûts des pièces détachées et de la main-d'œuvre.

Au-delà de l'automobile dont vous venez de parler, qu'est-ce que vous offrez comme produits non vie, populaires en Europe mais peu sollicités dans notre pays ?

Il y a une question qui revient toujours, celle relative à des produits commercialisés en Europe et très peu servis dans notre pays. La réponse est non : tous les produits existent chez nous. L'assurance est une activité internationale, et à travers la réassurance, nous suivons le mouvement de la mondialisation.

Je relève toutefois que pour certains produits, le niveau de développement est faible sur notre marché. Prenons l'exemple de la multirisque habitation. Cette assurance qui couvre les

habitations contre les risques d'incendie, dégâts des eaux, vol ... n'est sollicitée que par peu de gens. On estime à 3% seulement les logements assurés. Dans les marchés développés, il est insensé de trouver une habitation non assurée. La question est hautement culturelle.

Il n'empêche qu'un effort important est déployé pour développer, d'une manière générale, les produits et garanties adressés aux particuliers mais aussi aux entreprises.

Comment la COMAR a-t-elle géré la crise de la Covid-19 de 2020 ?

L'année 2020 a été difficile pour tout le monde et le secteur a fourni beaucoup d'efforts pour faire face à la crise, garantir aux assurés les couvertures nécessaires et les accompagner.

Lors de la première vague, le secteur a pris l'initiative de garder la couverture et les attestations d'assurance pendant la période de confinement ; la digitalisation des services y a été pour beaucoup.

Pour ce qui nous concerne, nous avons mis en place tout un plan pour gérer la crise. La priorité était donnée à la protection de notre personnel et notre réseau qui, pendant toutes les phases de la crise, ont assuré avec efficacité la continuité de l'activité. Tous nos clients ont été servis comme en temps normal.



En Tunisie, on estime à 3% seulement les logements assurés; alors que dans les marchés développés, il est insensé de trouver une habitation non assurée

L'autre priorité était d'accompagner nos clients affectés par la crise en leur accordant des facilités de paiement que nous continuerons à faire jusqu'à la reprise de leurs activités.

Nous ferons tout pour satisfaire nos clients et les aider à faire face aux difficultés liées à la crise sanitaire.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*

PÉRENNITÉ ENTREPRISE



**VOUS DÉVELOPPEZ VOTRE ENTREPRISE,
NOUS ASSURONS SA PROSPÉRITÉ !**

Nous vous accompagnons pour la protection et la prospérité de votre entreprise :

- Identification des risques auxquels vous pouvez être exposés
- Proposition de formules d'assurance sur mesure



Notre service exclusif : **Prévention Entreprise**

Nos spécialistes vous recommanderont des mesures de prévention spécifiques et adaptées à votre entreprise et suivront l'évolution de votre plan d'assurance.



Mécénat culturel COMAR

La culture dans les gènes



Qui n'a pas entendu parler du MARATHON COMAR de Tunis-Carthage ou des prix littéraires COMAR D'OR ? L'histoire de la COMAR est empreinte d'un engagement sans faille dans le mécénat

culturel. Promouvoir le sport, l'art et la culture fait partie de l'ADN de la COMAR et a accompagné son développement et sa croissance.

« Les actions de mécénat ont commencé au cours des années 80, raconte Lotfi Ben Haj Kacem, DGA. En 1986, nous avons lancé le marathon international. Nous visions par cette action à développer la culture d'entreprise auprès de notre personnel. Le résultat a été parfait et l'apport édifiant sur la compagnie. Nous avons vu le personnel à l'œuvre et totalement investi dans la belle organisation d'une compétition sportive remarquable ».



L'autre grand événement RSE organisé par la COMAR, c'est les Prix COMAR D'OR lancés en 1997 afin de primer les romanciers tunisiens pour leurs œuvres éditées en Tunisie ou à l'étranger.

Le directeur général de l'époque, Rachid Ben JEMIA, était un passionné de littérature. Il avait constitué autour de lui une équipe formée de grands noms

d'hommes de culture réputés à l'échelle nationale. Il a aussi créé au sein de l'entreprise un groupe de lecteurs passionnés, ce qui a contribué activement dans le développement de nos prix.



Après 25 ans d'existence, les prix COMAR D'OR sont devenus les prix de référence pour les romans tunisiens. « Notre objectif n'était pas seulement de primer les romans mais de promouvoir l'écriture romanesque à l'échelle nationale. C'est ainsi que chaque année, nous organisons une grande cérémonie de remise des prix succédée par d'autres événements et une communication importante sur les romans primés ».

Chaque année, les jurys sont choisis parmi le gratin des hommes et femmes de lettres et de culture en Tunisie. Ils sont composés d'universitaires et de critiques littéraires reconnus.

Les prix COMAR D'OR ont largement contribué au développement du roman tunisien sur les plans qualitatif et quantitatif.

Aujourd'hui, 50 à 60 écrivains participent chaque année aux COMAR D'OR.

Le grand écrivain Milan Kundera ne disait-il pas : « La culture, c'est la mémoire du peuple, la conscience collective de la continuité historique, le mode de penser et de vivre ».

A.B.A



Moncef El Felli, Agent général COMAR :

Constant dans les actions fidèle dans les promesses

« Sois constant dans tes actions et fidèle dans tes promesses ». Un proverbe oriental qui colle comme un gant à Moncef El Felli, aujourd'hui agent d'assurances COMAR et auparavant directeur technique de la compagnie. Lors de l'incendie d'une grande entreprise industrielle spécialisée dans la production à grande échelle du papier tissu, il fut le meilleur ambassadeur de la compagnie qu'il représente.

Sa réactivité, son professionnalisme et l'empathie dont il a fait preuve ont été pour beaucoup dans le sauvetage de l'usine et la sécurisation de son assuré. Récit.

Moncef El Felli exerce comme agent d'assurances COMAR depuis 1996. Il détient un important portefeuille constitué majoritairement d'entreprises. L'un des leaders de la fabrication de papier en fait partie.

Le jour où l'incendie a ravagé le site de l'entreprise, un jour de confinement en 2020, Moncef El Felli a mis quelques secondes pour réagir avant d'appeler son client pour l'interroger sur les mesures conservatoires à prendre pour sauvegarder ses intérêts auprès des compagnies d'assurances, et bien sûr par extenso sauver ce qui reste à sauver de l'usine.

Très affecté par le drame qui touchait son usine, le dirigeant de l'entreprise lui répondit : « si Moncef, tout un patrimoine, œuvre de deux générations, part en fumée ». L'assureur était à Djerba, il prit sa voiture et conduisit par une chaleur de 40° pour être vite sur place, évaluer les dégâts et réagir rapidement. A 25 km du sinistre, il voyait déjà les flammes, très hautes dans le ciel, dévorer tout sur leur passage. Gourmand, le feu était d'une ampleur inédite et les pompiers, conscients de l'étendue des dégâts, étaient arrivés rapidement de 6 gouvernorats. Ils avaient axé leurs efforts sur les alentours de l'usine pour protéger les bâtiments environnants et faire en sorte que les flammes ne détruisent pas l'outil de production et les machines.

Moncef El Felli, en tant qu'agent d'assurances COMAR, n'a pas été le seul à réagir. Sur sa route vers le lieu de l'incendie, il avait reçu un appel de la part du directeur des prestations COMAR et ils se sont donné rendez-vous vendredi 9h sur le lieu de l'incendie en présence des experts. « Pour moi, il était très important d'être aux côtés de mon client à temps pour le rassurer et l'accompagner dès les premières minutes du sinistre. A mon arrivé, en détresse, il me demanda : "suis-je assez couvert", et je répondis : oui, vous l'êtes. Il me questionna : "pensez-vous qu'on m'incombera la responsabilité de l'incendie ?" Et de nouveau, je répondis : non. Je le quitte et fonce à Tunis pour atterrir dans les bureaux de la COMAR et passer la nuit à étudier le dossier et identifier les solutions ».

La nuit fut chargée puisque Moncef El Felli s'est assuré que les contrats étaient à jour au niveau des capitaux et couvraient les périls ouverts, le client disposant d'une assurance perte d'exploitation suite à incendie. « J'étais soulagé, nous avons déjà fait les deux tiers du parcours. Un client n'est jamais bien indemnisé s'il n'a pas le bon contrat, et pour l'avoir, il faut un client clairvoyant et à l'écoute et un intermédiaire professionnel et engagé ».

C'était le cas pour cet industriel. Bâtiments et équipements étaient assurés en valeur agréée, ce qui allait rendre aisé l'accord sur le montant à rembourser, et en plus, l'assurance valeur du stock marchandises était bien maintenue à jour.

Vendredi 15 août, l'agent et une équipe de la gestion des indemnités de la COMAR, accompagnés d'un expert ingénieur spécialisé en dommage et d'un expert-comptable se présentent sur les lieux. L'aspect comptable était très important puisque le sinistre avait atteint un stock de marchandises. Pour que le client soit bien indemnisé, il faut avoir un bon contrat et une comptabilité transparente sans aucune contradiction. « C'était le cas de mon client ». J'avais dit à mes collègues de la COMAR : Le coût important du sinistre risque de doubler si l'accompagnement ne se fait pas dans les règles de l'art. Le siège avait confiance en moi et mes collègues ont compris et réalisé que le client avait une perte d'exploitation puisque son stock de matières premières avait brûlé et que l'usine était à l'arrêt ».

A la première question adressée au client : "avez-vous la possibilité d'acheter rapidement la matière première ?" La réponse fut : "oui". Il a pu passer une commande et la livraison a pu se faire dans les 10 jours qui ont suivi, ce qui a permis d'éviter un arrêt de travail. L'estimation de la cargaison coûtant 7 millions et demi de dinars, Moncef El Felli a formulé lui-même la lettre de la demande de l'avance et l'a donnée au client pour signature illico presto. Elle fut ensuite remise à la COMAR et 3 semaines après, notre client reçut la quittance d'indemnité portant le montant. « Ma satisfaction à moi en tant qu'agent d'assurances

COMAR est que je sauve l'entreprise, les emplois et une industrie ».

Le client ne s'est pas arrêté un seul jour et a continué à produire. La Tunisie était traversée par la pandémie Covid-19 et les besoins du marché étaient très élevés.

Parce que le contrat a été très bien négocié, le dossier solide et les papiers du client en règle, tout a avancé rapidement. « Quelques mois plus tard, le client m'avait réclamé une autre avance, je me présente à la COMAR et je suis agréablement surpris. Mes confrères responsables de l'indemnisation avaient décrété que le dossier, qui avait très bien avancé, devait être bouclé. Nous organisons au siège une réunion avec le DG du client pour en discuter. Les débats de part et d'autre étaient clairs et l'argumentaire convaincant. Un compromis fut trouvé au niveau du quantum des dommages et un autre sur la valeur des dommages ».

Un mois après, la quittance définitive d'indemnisation fut signée et le dossier clôturé six mois après l'incendie. En instance, reste un lot du sinistre qui sera indemnisé au bout de deux ans. La COMAR avait indemnisé l'industriel sinistré. La détresse du client s'est transformée en une volonté de remettre rapidement son usine sur pieds parce qu'il savait qu'il n'était pas seul et il y a réussi. Le contrat bien étudié et bien négocié a permis une grande réactivité de la part des équipes de la COMAR.

C'est de cette manière que l'assuré peut évaluer la capacité d'un assureur à répondre à une demande d'indemnisation. La célérité de la couverture des dommages et préjudices, la qualité de l'accompagnement humain mais aussi l'empathie sont déterminants.

Moncef El Felli et la COMAR ont réussi haut la main cet exercice. Ils ont prouvé leur fiabilité et ont conforté la foi de leur client en leurs services, ce qui nous renvoie à la célèbre citation de François Michelin : « L'entreprise est élue tous les jours par ses clients », d'où l'importance de le satisfaire.

Amel Belhadj Ali

Le secteur des assurances représente un **levier important** du développement économique

Mohamed Hédi Kammoun - Associé MAZARS



Dans cette interview, Mohamed Hédi Kamoun, associé Mazars responsable du département assurance, fait le point sur l'évolution des principaux indicateurs du

secteur de l'assurance en Tunisie et sur les conditions de son développement au cours des prochaines années.

En dépit d'une crois-

sance moyenne de plus de 9%, le secteur de l'assurance dispose d'un potentiel de développement important. Qu'en pensez-vous ?

En Tunisie, la croissance du secteur des assurances est véhiculée principalement par la catégorie d'assurance automobile, qui a affiché, en 2019, une progression de près de 9%, égale à la croissance moyenne des primes émises du secteur.

En effet, en l'absence d'innovation dans les produits proposés sur le marché, la croissance du secteur se trouve fortement corrélée à l'évolution du parc automobile et de la tarification correspondante.

La densité par habitant de 70,4 USD, soit seulement 9% de la densité mondiale

Par ailleurs, le taux de pénétration affiché par le secteur, en 2019, de 2,12% représente 30% du taux mondial, et la densité par habitant de 70,4 USD, soit près de 9% de la densité mondiale, montrent que le secteur des assurances en Tunisie n'est pas exploité d'une manière optimale, et représente ainsi un levier important du développement de l'économie dans les prochaines années puisque les assureurs sont par définition des investisseurs institutionnels.

On parle d'une nécessaire réforme urgente de la branche automobile. Comment et dans

quelles conditions, selon vous ?

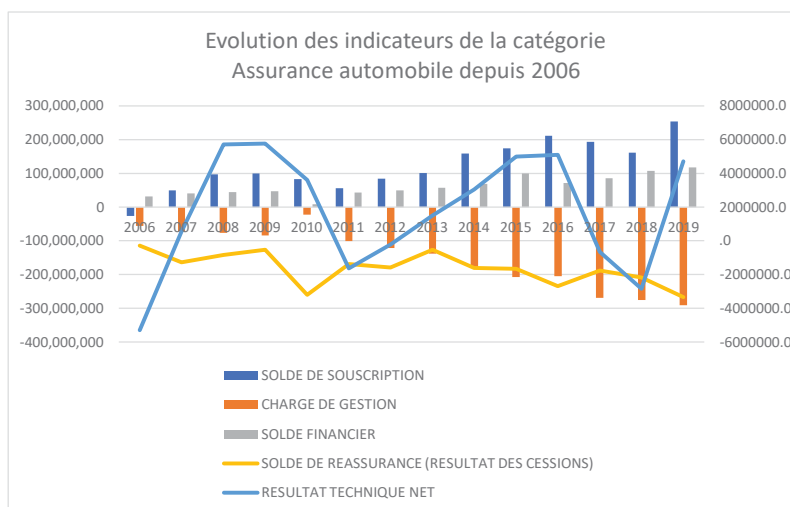
Historiquement, la catégorie d'assurance automobile est passée par deux principales phases dont les limites ont été tracées par l'entrée en vigueur de la loi n°2005-86 du 15 août 2005 qui est venue pallier aux insuffisances de l'ancien système d'indemnisation des victimes de la voie publique qui était régi jusque-là par la loi n°1960-21 du 30 novembre 1960, dont principalement :

- L'exclusion de certaines victimes de l'indemnisation,
- L'absence de critères objectifs d'indemnisation,
- La lenteur de réparation des préjudices corporels,
- Les difficultés pratiques d'estimation des provisions pour sinistres à payer.

En effet, les années qui ont suivi l'entrée en application de cette

nouvelle législation, en l'occurrence 2006, ont enregistré une amélioration progressive du résultat technique de l'assurance automobile, surtout avec les révisions à la hausse de la tarification de la garantie obligatoire de la « Responsabilité Civile », consolidée par l'augmentation de celle des garanties facultatives, ce qui a permis à la catégorie d'afficher des soldes de souscription en perpétuelle amélioration.

Toutefois, ce levier de croissance positive a été freiné par une aggravation médiane de 14% annuellement des charges de gestion, d'une part, et un déficit chronique du solde de la réassurance de 16 millions de dinars par exercice en moyenne, d'autre part. Cette situation s'est traduite par des déficits du résultat technique des exercices 2011, 2012, 2017 et 2018 comme le montre le graphique ci-après :



Source : Rapports de la FTUSA.

Par ailleurs, plusieurs compagnies se trouvent dans l'obligation de constater des provisions supplémentaires, en l'occurrence la Provision pour Risques En Cours, sur la catégorie d'assurance automobile en cas de sinistralité excédant les 100% alors qu'une partie importante de la prime relative à la garantie RC est administrée.

De ce qui précède, une réflexion sur le sujet de réforme de l'assurance automobile, visant à l'amélioration des prestations vis-à-vis des assurés, en termes de délais de règlement, par exemple, et la consolidation de la récompense des bons conducteurs, nous amène à proposer les actions suivantes :

- Une étude doit être menée par les assureurs, d'une manière individuelle et éventuellement collective, de leurs rétentions en tenant compte de leurs marges de solvabilité actuelle et de leurs ratios de solvabilité bas sur les risques dans un futur proche, d'une part, et de la composition de leurs frais de gestion qui sont en train d'absorber les soldes de souscription afin de les optimiser moyennant

Une tarification axée sur les conducteurs et non sur les véhicules.

le recours aux nouvelles technologies, en l'occurrence la RPA, pour les opérations mécanisables ;

- Une libéralisation progressive de la tarification RC, qui devrait être accompagnée par un projet, au niveau des compagnies, de tarification axée sur les conducteurs et non sur les véhicules, dont le premier pilier a été instauré par la mise en place de la base risque du CGA.

Plus des 3/4 du chiffre d'affaires sont réalisés dans l'assurance non-vie, cela signifie-t-il qu'il a atteint tout son potentiel de développement ?

Il est vrai qu'en 2019, le chiffre d'affaires de l'assurance non-vie a dépassé le seuil des 75% du chiffre d'affaire sectoriel. Toutefois, la branche non-vie est en train de céder en médiane plus que 0,5 point annuellement pour l'assurance vie durant les dix dernières années, comme le montre le graphique ci-dessous.

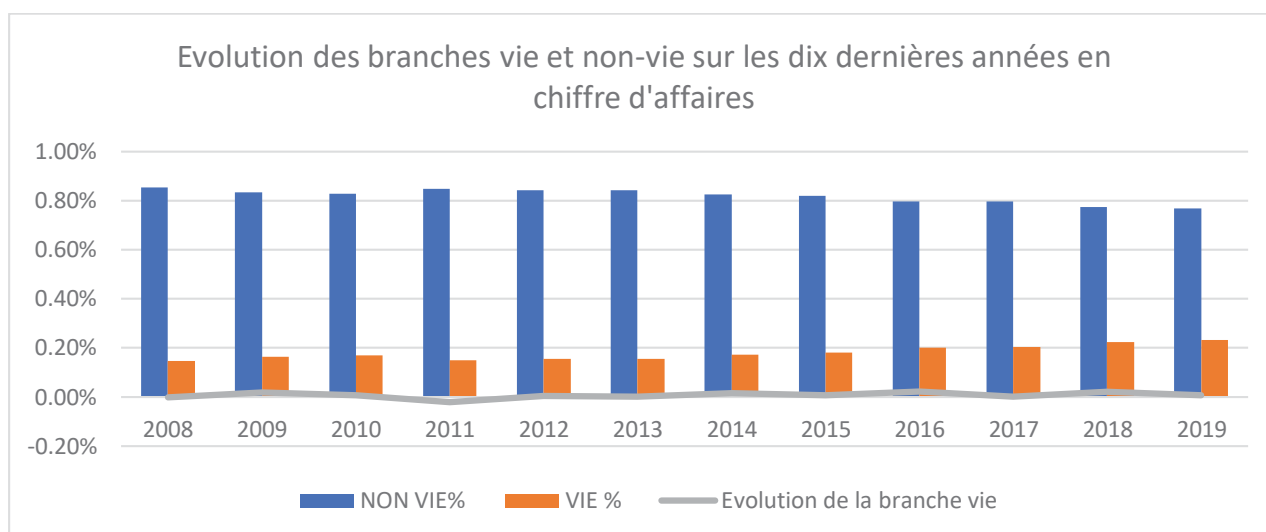
Cependant, ce retrait de la branche non-vie n'est aucunement indicateur d'une phase de maturité. En effet, les inondations qui ont touché le pays, en 2018, ont montré qu'une bonne partie des projets, surtout les micro-projets, n'étaient pas suffisamment assurés ou encore pas assurés.

Une bonne partie des projets, surtout les micro-projets, n'étaient pas suffisamment assurés ou encore pas assurés.

Cette catastrophe a démontré encore une fois que l'assurance non-vie n'a pas encore couvert tous les biens assurables sur le territoire tunisien et qu'un travail de communication, de sensibilisation et, éventuellement, d'élargissement du champ des assurances obligatoires pourrait représenter des leviers de développement de l'assurance non-vie pour la prochaine décennie.

L'assurance santé est peu développée en Tunisie, même si elle occupe la seconde position dans l'assurance non-vie. Dans quelles conditions, selon vous, il serait possible de booster cette branche, notamment en cette période de crise sanitaire ?

L'assurance santé a été démocratisée à partir de 2005 par la création du régime légal d'assurance-maladie géré par la CNAM. Néanmoins, le plafond des prestations de soins communs, compte non tenu des prises en charge spécifiques, qui a atteint, depuis début 2021, un plafond allant de 300 dinars à 600 dinars annuellement, pour respec-



Source : Rapports de la FTUSA.

tivement 1 à 4 personnes à charge, ne couvre pas encore la dépense individuelle moyenne nationale en matière de santé qui dépasserait les 300 dinars de nos jours.

Cette situation présente une opportunité pour booster la catégorie d'assurance santé Groupe, à travers l'instauration d'une assurance-maladie complémentaire obligatoire à souscrire chez les compagnies d'assurance de la place et dont les charges viendraient en déduction des augmentations annuelles sectorielles afin de ne pas alourdir la charge des sociétés dans un contexte économique international difficile dans un contexte évolutif en relation avec la pandémie de Covid-19.

Par ailleurs, et afin d'améliorer la rentabilité de cette catégorie d'assurance consommatrice de frais

de gestion, qui ont évolué avec un taux médiane de 12% annuellement, depuis 2006, soit plus de 4 MDT, ce qui lui a valu un résultat technique chroniquement déficitaire depuis 2012, les compagnies d'assurance devront étudier l'opportunité de recourir aux nouvelles technologies, en l'occurrence la digitalisation du processus de déclaration des soins et du dépôt des bulletins à travers une solution accessible à partir d'un smartphone le cas échéant.

Quel impact peut avoir l'application des nouvelles normes IAS/IFRS sur les sociétés d'assurances ?

La promulgation du nouveau système comptable des entreprises, en 1996, avec un cadre conceptuel inspiré de celui des normes IAS, basé sur le coût

historique, nous a permis de nous placer au-devant de la scène des investisseurs étrangers qui pouvaient désormais exploiter les états financiers des sociétés tunisiennes pour la prise de décision en termes d'investissement.

Depuis, les normes internationales ont évolué pour aller vers une approche plus économique orientée vers la juste valeur, alors que notre système comptable est resté figé jusqu'à la décision de l'Assemblée Générale du Conseil National de la Comptabilité du 6 septembre 2018 qui a appelé les sociétés cotées à la Bourse de Tunis, les banques, les établissements financiers qui font appel public à l'épargne et les sociétés d'assurance et de réassurance à établir leurs états financiers consolidés selon les normes IAS/IFRS à partir du 1er janvier 2021.

Cette orientation a été consolidée par la décision n°1/2020 du collège du CGA relative aux travaux préparatifs pour l'adoption des normes comptables internationales « IAS/IFRS », qui a déclenché le lancement d'un projet à moyen voire à long terme au sein des compagnies d'assurance et de réassurance de la place.

En effet, la plupart des compagnies ont opté pour le passage par IFRS 4 « Contrats d'assurance » comme une étape transitoire pour aller par la suite vers IFRS 17 moyennant une feuille de route. Cette approche est motivée, à notre avis, par la facilité de mise en place d'IFRS 4 ou encore IFRS 17 « Contrats d'assurance » dans sa première phase, puisqu'elle touche principalement les provisions techniques, alors qu'IFRS 17 s'attaque même aux résultats par contrat.

De plus, notre expérience ainsi que notre connaissance du secteur montrent, d'une manière générale, que le passage aux normes IAS/IFRS est un projet transverse d'entreprise qui concerne tous les intervenants dans la production de l'information comptable et de son contrôle depuis le souscripteur des contrats jusqu'au comptable, en passant par le gestionnaire des sinistres, le contrôleur de gestion, l'auditeur interne, l'informaticien...

Concrètement, ce constat a été prouvé par le passage à l'IFRS 4,

nécessitant, déjà, un investissement au niveau du système d'information qui permettra aux souscripteurs d'intégrer le secteur d'activité défini par la fonction risque afin, par exemple, de pouvoir intégrer un paramètre macro-économique, en l'occurrence l'impact de la pandémie de Covid-19 par secteur, dans la méthode de provisionnement des primes arriérées, par le comptable, conformément aux principes des normes IAS/IFRS.

De ce fait, nous pouvons dire que l'adoption des normes IAS/IFRS devrait nécessairement être accompagnée principalement par :

- Une refonte du système d'information pour répondre aux exigences accrues du référentiel international en termes de données nécessaires à la production des informations comptables à fournir aux utilisateurs des états financiers ;
- Une adaptation des processus de gestion technique, financière, administrative et comptable ;
- Une formation continue du personnel intervenant dans les processus de production de l'information financière (technique, informatique, contrôle, comptable...).

Quel impact peut avoir l'adoption de la nouvelle norme prudentielle Solvency II sur les sociétés d'assurances ?

A l'instar de ce qui s'est passé au niveau international concernant, par exemple, les projets de la norme prudentielle Solvency II et IFRS 17, qui ont été menés en parallèle, le régulateur tunisien a lancé le projet de la nouvelle norme prudentielle SBR, simultanément avec l'adoption des normes IAS/IFRS.

En effet, le projet a démarré au cours du deuxième semestre 2020, pour une durée d'une année, et bénéficie d'une expérience comparée, en l'occurrence le projet de la SBR lancé par l'ACAPS marocaine qui est à son deuxième EIQ, ce qui nous permettra d'avoir un retour d'expérience d'un marché comparable au nôtre. Il s'agit d'un projet de longue haleine, qui a été précédé par plusieurs dispositions prises par le CGA pour instaurer les prérequis, et notamment :

- Le renforcement du contrôle des estimations des provisions techniques par l'introduction de l'obligation du recours à un actuaire auditeur par les commissaires aux comptes pour la validation des provisions techniques figurant au passif du bilan à travers les circulaires n°258/2010 et n°3/2018 relatives respectivement aux conditions de rédaction des rapports annuels des commissaires aux comptes destinés au CGA et à l'organisation des travaux de l'actuaire auditeur, dans le cadre de la préparation des exigences

d'une partie du Pilier 1 de la norme relative au «Best estimate» des provisions techniques ;

- La définition d'un cadre réglementaire des acteurs de la gouvernance sous solvabilité et en l'occurrence l'AMSB, les dirigeants effectifs et les fonctions clés, à travers les circulaires n°1/2016 et n°2/2018 relatives, respectivement, aux règles de la bonne gouvernance et de gestion et de l'obligation de l'information des désignations au niveau des instances de la gouvernance de gestion ainsi que les fonctions de contrôle, dans le cadre de la préparation des exigences du Pilier 2 de la norme relatif aux « Exigences qualitatives et supervision ».

Afin de se préparer à l'adoption de la nouvelle norme prudentielle, les compagnies de la place doivent mener deux principales actions :

- La définition d'une cartographie des risques pour les compagnies qui ne l'ont pas encore fait, ou la mise à jour des cartographies déjà existantes ;

- La préparation d'une refonte du système d'information pour répondre aux exigences d'information et de communication de la nouvelle norme prudentielle.

Que peut apporter la digitalisation au secteur de l'assurance ?

A l'ère de la 5G, nous parlons de la digitalisation comme une néces-

sité et non plus comme un luxe. En effet, dans un marché de plus en plus concurrentiel avec des marges de plus en plus serrées, la rentabilité représente le cheval de bataille des compagnies pour s'assurer une place confortable sur la place de l'assurance.

La rentabilité passe par la maîtrise de deux principaux paramètres :

- **Les coûts** : la digitalisation peut transformer les déficits chroniques de certaines catégories d'assurance, comme la santé citée ci-dessus, en des bénéfiques. En effet, la digitalisation de ces catégories d'assurance caractérisées par une gestion de masse et donc consommatrices de ressources, dans l'état actuel des choses, permettra la virtualisation du processus de gestion des sinistres, dans un premier temps, par la mise en place du e-bulletin de soin santé ou du e-constat auto moyennant la technologie blockchain. Cette gestion digitalisée permettra de réduire les coûts directs à un niveau acceptable qui se traduira par la rentabilisation de ces catégories.

- **Les risques** : la transformation digitale vise certes l'efficacité du processus de gestion, mais accentue les risques inhérents à l'activité de l'assurance, en l'occurrence l'accroissement des charges de sinistres d'une manière naturelle ou par le fluo de la fraude. C'est

dans cette optique que le big data et l'intelligence artificielle constituent deux alliés indispensables à la digitalisation pour maîtriser les risques des sinistres fictifs, comme la détection des véhicules qui font l'objet de plusieurs sinistres dans un laps de temps réduit, ou pour le développement des services de prévention adaptés aux besoins des populations assurés dans la catégorie santé.

Par ailleurs, la transformation digitale, bien que représentant un levier de croissance important pour nos compagnies, entraînera :

- L'augmentation des risques déjà présents au sein des entreprises, dont les risques stratégiques (absence de stratégie de digitalisation ou mauvaise stratégie), les risques liés au système d'information (l'inadéquation et le manque de contrôle), et les risques en matière de capital humain (risques inhérents au changement, approches innovantes et risques juridiques dont la RGPD) ;

- L'émergence de nouveaux risques, en l'occurrence le cyber risque que nous sommes en train de voir apparaître dans le secteur ces derniers temps et qui pourrait se manifester à travers la cybercriminalité, le sabotage ou encore l'atteinte à l'image.



الزيتونة تكافل
ZITOUNA TAKAFUL

Une success story dans l'assurance Takaful

Makrem Ben Sassi - CEO Zitouna Takaful



A Assurances Zitouna Takaful, on ne badine pas avec la qualité de service. C'est Makrem Ben Sassi, le Directeur Général, qui s'en occupe personnellement. Pour lui, la crédibilité, la réactivité et la qualité de l'engagement auprès des clients constituent des atouts majeurs pour fidéliser les clients et en acquérir d'autres.

Dix ans après son démarrage, Assurances Zitouna Takaful détient une part de 3% du marché de l'assurance en Tunisie et 55% des assurances Takaful. Une belle performance depuis sa création confortée en 2019 par l'entrée dans son capital du prestigieux Groupe Qatari «MAJDA TUNISIA»

Le point avec son CEO, M. Makrem Ben Sassi.

Assurances Zitouna Takaful, un parcours de 10 ans depuis le démarrage de vos activités. Comment l'évaluez-vous?

J'en suis honnêtement satisfait. Nous avons démarré nos activités à la fin de l'année 2012, Assurances Zitouna Takaful détient 3% de part du marché tunisien et plus de la moitié du marché de l'assurance Takaful en Tunisie. Une part de marché de 3% après seulement 10 ans d'activité, c'est rassurant pour nous. Pour l'année 2020, nous avons enregistré un chiffre d'affaires de 71 millions de dinars et des bénéfices nets de 7 millions de dinars, avec une croissance moyenne entre 2015 et 2020 de 30% par an.

Aujourd'hui, nous avons un réseau de 52 agences de distribution propres et plus de 350 emplois directs et indirects.

Nous sommes déterminés à gagner du terrain et à nous implanter partout, parce que nous savons qu'une belle longueur d'avance est importante pour l'avenir de la firme.

Actuellement, le pricing est fixé de sorte que tous nos ratios prudentiels soient respectés et que notre système financier soit des plus résilients.

La qualité de nos rapports avec la clientèle a été notre fer de lance depuis le début

Nous sommes déterminés à gagner du terrain et à nous implanter partout, parce que nous savons qu'une belle longueur d'avance est importante pour l'avenir de la firme.

Nos process et nos procédures sont toujours orientés satisfaction client. C'est une démarche qualité centrée sur le parcours client.

Qu'est-ce qu'elle a de particulier votre démarche ?

Le client d'abord ! Et nous sommes encore loin de nos objectifs. Nous procédons à des évaluations régulières et faisons notre autocritique. Comment le client a été pris en charge depuis sa première visite dans nos locaux, comment il a été conseillé, aidé, comment on a assuré le suivi de son contrat et sa prise en charge en cas sinistre.

Une compagnie d'assurance est jugée sur la base de la prise en charge du client au moment du sinistre



*Catégorie Assurance - Étude IPSOS - Qualimétris - Septembre à Novembre 2020 - Plus d'infos sur esodats



Et c'est là le vrai test pour une compagnie d'assurance. Elle est jugée sur la base de la prise en charge du client au moment du sinistre. A ce niveau, nous sommes très exigeants avec nous-mêmes. C'est ce qui nous a permis d'avoir le label international «Elu service client de l'année» durant deux années consécutives dans la catégorie assurance. Cette consécration est le résultat d'une étude scientifique fiable qui nous donne une idée sur nos faiblesses et nous aide à nous améliorer.

Ce label «Elu Service Client de l'année» est relativement nouveau sur le marché. Qu'en est-il de la qualité des services à Zitouna Takaful ?

Ce label est récent. Lancée par une jeune entreprise, cette idée de concours est très enrichis-

sante pour la profession. C'est une méthode qui nous permet d'inculquer la culture qualité. Ainsi, nous donnons de l'importance à toute demande ou réclamation émanant de nos clients.

La célérité, la qualité des rapports humains et l'attention dont doit bénéficier tout client ne sont pas discutables chez Assurances ZITOUNA TAKAFUL. Nous espérons maintenir ce titre de meilleur service au niveau du secteur pour les années à venir.

Nous sommes enchantés lorsqu'un client est satisfait, et nous mettons les moyens nécessaires pour nous améliorer lorsqu'un client est mécontent. Le chemin de la qualité est long, pour nous c'est un challenge au quotidien.

Le chemin de la qualité est long, pour nous c'est un challenge au quotidien.

Le défi majeur du secteur de l'assurance est l'importance prise par la branche automobile aux dépens du développement des autres types d'assurances

Partout dans le monde, l'assurance automobile est dominante dans les assurances non vie. Nous ne sommes pas un pays industriel, et si nous mettons à part l'automobile, que nous reste-t-il ?

Il est vrai que l'Etat devrait donner plus d'importance au secteur de l'assurance dans ses plans de développement au vu des difficultés rencontrées par les Caisses Nationales.

D'un autre côté, le corps du métier doit lui aussi doubler d'effort pour mettre les clients en confiance et les sensibiliser aux risques qu'ils encourent sur les plans professionnels et individuels.

L'assurance-vie reste la parfaite alternative pour la protection sociale grâce aux produits d'épargne et de prévoyance offerts par le marché et qui peuvent être souscrits par les particuliers et les entreprises. Grâce aux contrats d'assurance-vie, le Tunisien peut compter sur une meilleure retraite et un meilleur avenir pour ses enfants.

Quelles sont les perspectives de développement de l'assurance-vie capitalisation retraite complémentaire ?

La Fédération Tunisienne des Sociétés d'Assurances (FTUSA) travaille sur le sujet en partenariat avec les différentes parties prenantes afin d'apporter les solutions nécessaires à la consolidation du système de sécurité sociale dans notre pays.

Sinon, la décision de l'Etat de relever le plafond de déduction des primes de l'assurance-vie de 10 000 à 100 000 dinars a encouragé certaines catégories à souscrire des contrats d'assurance-vie et/ou à les consolider.



*Catégorie Assurance - Étude IPSOS - Qualimétrie - Septembre à Novembre 2020 - Plus d'infos sur esodat.tn

Si les choses marchent comme nous le souhaitons, la branche vie devrait atteindre les 80%, à l'instar des marchés internationaux. Faudrait-il aussi encourager les entreprises à intégrer les retraites complémentaires dans leurs habitudes ?

🗨️ **L'assurance-vie reste la parfaite alternative pour la protection sociale. Grâce aux contrats d'assurance-vie, le Tunisien peut compter sur une meilleure retraite et un meilleur avenir pour ses enfants.**

Quel a été l'impact de la Covid-19 sur le système de gouvernance des Assurances Zitouna Takaful?

A Assurances Zitouna Takaful, nous étions bien préparés. Nous étions assez avancés sur le système d'information, la robotisation et l'industrialisation des process.

Nos process sont, fort heureusement, déjà adaptés à de grandes crises permettant ainsi d'assurer le fonctionnement des activités de la société. Le Plan de continuité d'activité (PCA) s'intègre dans notre politique globale de sécurité et de gestion des risques.

“
موش بالكلام
للعام الثاني
”



TUNISIE



TUNISIE

ASSURANCES
ZITOUNA TAKAFUL



Deloitte.

Risk Management

Quelle place dans l'organisation des compagnies d'assurances?

Slim Meftah - Partner Deloitte Tunisie



Bien que les assureurs soient à la base des gestionnaires de risques, il se trouve que la majorité des compagnies tunisiennes n'accordent pas assez de moyens ou d'importance à la gestion de leurs propres risques.

En effet, notre expérience sur le marché tunisien a démontré que les dispositifs de Risk Management mis en place par nos compagnies sont très peu matures et souvent en décalage avec les meilleures pratiques.

Les baromètres et les études que nous avons réalisés sur les dernières années ont démontré que la fonction Risk Management est très peu structurée au niveau de nos compagnies. Parfois, elle est assurée, à tort ou par manque de moyens, par l'Audit Interne. Dans la plupart des cas, elle ne couvre pas l'ensemble des catégories de risques (risques actuariels, risques opérationnels, risques financiers et risques stratégiques).

🔴 Dans les meilleures pratiques, la fonction Risk Management devrait être au centre du dispositif de gestion des risques

Dans les meilleures pratiques, la fonction Risk Management devrait être au centre du dispositif de gestion des risques. Elle devrait être en charge de la mise en place des politiques de gestion des risques (politiques de souscription, politique de placement, politique de réassurance...) et d'assurer la surveillance de la bonne application de ces politiques par les entités métier.

A mon avis, elle ne devrait pas siéger au niveau des organes opérationnels afin d'assurer son indépendance et ne pas être jugé et partie.

Du point de vue organisationnel, le Risk Management devrait être placé au niveau de la deuxième ligne de défense, c'est-à-dire entre le management opérationnel (qui assure la première ligne de défense) et l'Audit interne qui assure la troisième ligne de défense.

Dans le cas des compagnies à taille réduite, il est admis de mutualiser certaines fonctions qui font partie de la deuxième ligne de défense, à savoir par exemple le Risk Management, la Conformité et le RSSI.

Dans les structures les plus matures, la fonction Risk Management est structurée par catégorie de risques, une équipe d'actuaire pour les risques assurantiels ou actuariels (risque de souscription, risque de réassurance...), une équipe pour la gestion des risques opérationnels (fraude interne, fraude externe, risque juridique...) et la mise à jour de la cartographie de risques et une équipe pour la gestion des risques financiers (risques de marché, risque de contrepartie...).

Où situer hiérarchiquement le Risk Management ?

Le dimensionnement de ces équipes dépend bien évidemment de la taille de la compagnie et de la maturité de son dispositif.

En termes de positionnement hiérarchique, le Risk Management devrait être rattaché directement à la Direction générale et aux organes de

gouvernance des risques. Ce positionnement privilégié favorise le rôle de Business Partner.

En effet, dans une compagnie dite « Risk Intelligent », la composante risque est intégrée dans toutes les décisions stratégiques (nouvelle branche, nouveau produit...). Les politiques de gestion des risques devraient être alignées à la stratégie globale de la compagnie. Le degré d'appétence aux risques est décliné de cette stratégie. C'est pourquoi le Risk Management devrait avoir ce positionnement important au sein de l'organisation.

🔴 La culture risque devrait aussi être fortement développée à tous les niveaux hiérarchiques

Pour arriver à ce résultat, la culture risque devrait aussi être fortement développée à tous les niveaux hiérarchiques. Parce qu'on peut mettre tous les moyens nécessaires mais en absence d'un fort sponsoring du top management et une bonne implication de l'ensemble des métiers, le dispositif ne sera

pas assez efficace. C'est vraiment la clé de réussite de tout le dispositif et l'enjeu majeur de chaque responsable Risk Management.

Nécessité de fixer une trajectoire

Aujourd'hui, je pense qu'il y a un vrai travail à faire au sein de nos compagnies pour structurer et transformer la fonction Risk Management afin qu'elle puisse jouer pleinement son rôle. Cela peut se

faire sans pourtant engager des budgets importants.

L'expérience qu'on a eu avec certaines compagnies a pu démontrer qu'on pourra structurer un dispositif de gestion des risques à la fois aligné aux meilleures pratiques mais aussi au contexte et à la taille de la compagnie. Il suffit de fixer une trajectoire et de commencer par des quick-wins.

Des initiatives intéressantes

ont déjà été lancées par les compagnies les plus matures, j'espère aussi que les autres compagnies feront de même et ne pas attendre les réformes réglementaires ou des incidents majeurs pour initier cette transformation.

Slim Meftah

*Associé Risk Advisory Deloitte
Tunisie*

Deloitte.

There is no bar

You bring the ambition...
we'll provide the opportunities.

What impact will you make?
Connect at careers.deloitte.com



1^{ère} Application Mobile

Qui met tous les services de votre assurance dans votre poche

10000

Comptes Créés

7000

Téléchargements Mobiles

2000

Nouveaux Contrats Réalisés



wininti

SOUFFLE SA
1^{ÈRE} BOUGIE

WWW.BH-ASSURANCE.COM

WININTI

Transforme le secteur de l'assurance

Lancée il y a tout juste un an par BH Assurance, **WININTI**, la 1^{ère} application mobile omnicanale dans le secteur de l'Assurance en Tunisie, a réussi le pari de faciliter la demande de devis, la souscription et la gestion des frais de Santé sans bouger de chez soi. L'interface client en ligne, accessible sur mobile et sur PC, permet à BH Assurance de proposer un parcours digital rapide, instantané et à portée de main. Une forme d'ubérisation de l'offre Assurance dont BH Assurance a tenu d'une main de fer lors de sa transformation digitale.

Au total, plus de 10 000 personnes font confiance à **WININTI** pour une couverture complète en termes d'Assurance : de l'Assurance auto à l'Assurance multirisque habitation, le parcours digital proposé est fluide et flexible. Le client bénéficie de démarches rapides au moment de la souscription du contrat et lors de la déclaration et du suivi de son sinistre.

Après un an d'activité, l'application mobile **WININTI** enregistre un chiffre d'affaires de 2 millions de dinars et plus de 7 000 téléchargements marquant une étape importante dans son développement. Ce premier anniversaire de **WININTI** permet ainsi à BH Assurance de montrer sa résilience face à un contexte marqué par la crise sanitaire. Une innovation stimulée à la fois par le développement de nouveaux usages, le souhait de disposer de services innovants de la part des assurés et une volonté accrue de se démarquer au cœur de ce nouvel écosystème de services.

Les ambitions liées à **WININTI** ne s'arrêtent pas là car BH Assurance travaille déjà sur de nouveaux services numériques telles que l'Assurance voyage qui sera prochainement proposée **100% en ligne**.

Retrouvez plus d'informations sur votre espace client **WININTI** sur le site www.bh-assurance.com





wininti 

**SOUFFLESA
1^{ERE} BOUGIE**

1^{ere} Application Mobile

Qui met tous les services de votre assurance
dans votre poche

10000

Comptes
Crées

7000

Téléchargements
Mobiles

2000

Nouveaux Contrats
Réalisés



Des solutions d'assurance sur mesure

ARS Tunisie



Abdelmajid Hafaiedh - Président du Conseil d'Administration

ARS Tunisie, représentant exclusif d'AON, est considérée comme étant la doyenne du courtage dans le pays en la personne de son fondateur, Monsieur Abdelmajid Hafaiedh

Pouvez-vous nous parler de votre société ARS-Tunisie ?

ARS-Tunisie constitue la continuité d'une évolution déjà entamée depuis 1994, allant de Socargest à Aon-Tunisie pour aboutir à notre actuelle dénomination en étant le représentant exclusif

du leader mondial du courtage en assurance et en réassurance AON, en Tunisie.

Leader sur le marché tunisien, ARS a toujours entretenu et développé les meilleures des relations aussi bien sur le marché national que sur le marché inter-



Cyrine Hafaiedh Triki - DG

national de l'assurance et de la réassurance. Notre partenariat avec Aon nous a été -et continue d'être- d'une grande contribution.

Sur le marché national, nous devons cette position à notre proximité avec nos clients, au rôle de conseil que nous avons pu développer et à la bonne entente que nous entretenons avec l'ensemble de nos partenaires, en particulier les compagnies d'assurances locales.

apporter notre contribution à nos clients dans ces circonstances difficiles, notamment en proposant de nouveaux produits d'assurance liés aux différentes évolutions dans le monde.



Notre devise

**Excellence
Intégrité
Solidarité.**

Quels sont les principaux atouts de votre société ?

Ce qui fait la force de notre société au double niveau national et international de la réassurance, ce sont nos bonnes relations avec nos partenaires et notre appartenance au réseau AON. Nous sommes bien placés pour

Sur le marché national, nous devons cette position à notre proximité avec nos clients, au rôle de conseil que nous avons pu développer et à la bonne entente que nous entretenons avec l'ensemble de nos partenaires

Notre ambition est de défendre et d'être l'interlocuteur/conseiller privilégié de nos clients afin de les accompagner dans la mise en place de couvertures appropriées dans de multiples domaines, en particulier pour la couverture de risques émergents. Nous citerons en particulier :

- les couvertures «Cyber» qui ont connu un développement important liées à la conjoncture,
- les couvertures «RCMS» permettant de rassurer les dirigeants tout en contribuant à la bonne gouvernance de l'entreprise,
- Les énergies renouvelables pour répondre aux besoins liés au développement de ce secteur et des projets qui s'y rattachent.

Notre rôle d'Assureur Conseil, Courtier en assurance et en réassurance nous a toujours imposé une vigilance dans le suivi des affaires de nos clients afin d'être au diapason des évolutions et d'agir en conséquence afin d'y répondre avec la plus grande célérité et l'efficacité requises.

Notre rôle d'Assureur Conseil, Courtier en assurance et en réassurance nous a toujours imposé une vigilance dans le suivi des affaires de nos clients

Comment le marché a-t-il accueilli les nouveaux produits comme l'assurance Cyber ?

Sur le plan international, l'année 2020 a été marquée par la recrudescence des cyberattaques, sur fond de recours massifs au télétravail. On s'attend d'ailleurs à ce que cette tendance se poursuive en 2021 et au cours des années à venir.

Ce type de couverture, qui fait appel à la réassurance, est aujourd'hui un produit particuliè-

La crise Covid-19 a déclenché une prise de conscience qui pourrait conduire à la souscription de plus de garanties et, par conséquent, de meilleures couvertures

rement demandé par les clients.

Quels enseignements pouvons-nous retenir de la conjoncture Covid-19, et quels seront les effets post-Covid ?

La pandémie de coronavirus a eu un impact important sur le secteur des assurances et de la réassurance, plus particulièrement au cours des périodes de

confinement avec l'obligation de travailler à distance.

Chez ARS, la proximité client est au centre de toutes nos démarches. Tenez, rien qu'au cours de la période Covid-19 et des périodes de confinement général, nous avons pu témoigner d'une proximité sans faille avec nos clients au moment où ils en avaient le plus besoin, en déployant un plan de continuité d'activité (PCA) approprié qui n'aurait pas été possible sans le déploiement de notre plan de digitalisation, l'optimisation de notre système d'information, la qualification et le professionnalisme de nos équipes.

A moyen terme, l'impact de la crise sanitaire consistera en une compensation entre la probable baisse de la matière assurable essentiellement due à la crise économique et l'émergence de nouvelles couvertures d'assurance/réassurance.

La crise Covid-19 a déclenché une prise de conscience qui pourrait conduire à la souscription de plus de garanties et, par conséquent, de meilleures couvertures. Notre rôle en tant que courtier conseil consiste à faciliter la bonne compréhension de ces garanties.

Notre proximité avec nos

clients, notre savoir-faire, notre connaissance du marché et des nouveaux produits de l'assurance et de la réassurance sont de nature à nous permettre de préconiser et de nous orienter vers des solutions «sur mesure» pour nos clients.

ARS Tunisie est également active à l'international. Quels avantages cette expérience locale et régionale procure-t-elle à vos clients ?

ARS étant le représentant exclusif d'**AON**, elle couvre actuellement, en Tunisie, l'ensemble des entreprises relevant de groupes internationaux clients du Groupe AON.

Dans cette même logique,

ARS accompagne ses clients à l'étranger, soit par la mise en place de couvertures adéquates à leur plan d'expansion à l'étranger, soit en amont à travers les appels d'offres internationaux par la présentation d'offres leur donnant un avantage concurrentiel.

ARS intervient aussi bien en Afrique du Nord qu'en Afrique subsaharienne.

Pour conclure, que pourriez-vous ajouter ?

Notre proximité avec nos clients, notre savoir-faire, notre connaissance du marché et des nouveaux produits de l'assurance et de la réassurance sont de nature à nous permettre

de préconiser et de nous orienter vers des solutions «sur mesure» pour nos clients. Et c'est d'ailleurs de là que provient la dénomination de notre société **«ARS-Tunisie : Assurance, Réassurance, Solutions»**.

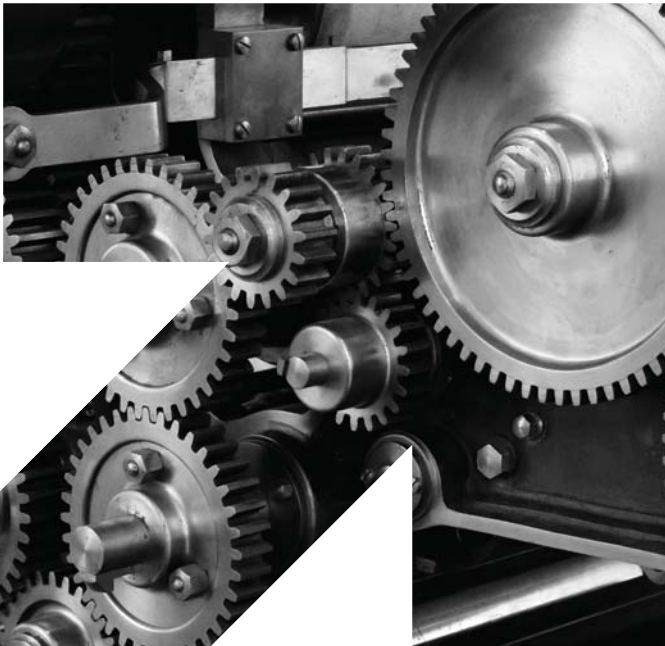
🔴🔴 Notre proximité avec nos clients, notre savoir-faire, notre connaissance du marché et des nouveaux produits de l'assurance et de la réassurance sont de nature à nous permettre de préconiser et de nous orienter vers des solutions «sur mesure» pour nos clients.





Assurance Réassurance Solutions

Représentant exclusif **Aon** en Tunisie



Tunis : 89 Bis, Avenue Habib Bourguiba
2080 Nouvelle Ariana - Tunis - Tunisie

Sfax : Place 2 Mars, bureau n°1
3000 - Sfax - Tunisie

T : (+216) 36 200 200
F : (+216) 71 708 488

www.arstunisie.com



AGENCE MASMOUDI

CONSEIL & PLACEMENT EN ASSURANCES



Plus de
45 ANS
d'expérience

Diagnostic

Conseil & Suivi

Assistance

Garanties adéquates

LA GARANTIE D'UN
PARTENAIRE SOLIDE
POUR VOS AFFAIRES

Multirisque Professionnelle
Machinerie & Matériels
Protection Financière
Assurance crédit local et à l'export
Transport de Marchandises
Assurance groupe maladie
Assurance Automobile
Assurance Cyber
Assurance vie ...

TUNIS

Mirmar Business City B1-5 - Centre
Urbain Nord - 1083 Tunis Mahrajène
71 822 002 - 71 822 022

SFAX

Place de l'indépendance - Imm. ONH
3000 Sfax
74 211 700 - 74 211 223

Télétravail

Digitalisation et Géolocalisation

Souheil Ben Halima - DG Afrique Assistance



Dans cette interview, Souheil Ben Halima, Directeur Général d'Afrique Assistance, a tenu à corriger des idées reçues répandues sur l'activité du groupe.

L'assistance automobile représente une bonne partie de notre activité. Afrique Assistance dispose d'un réseau de prestataires de remorquage, de garages de réparations agréés, d'ateliers d'entretien automobile, d'agences

de location de voitures... qui fournissent des prestations aux automobilistes sur l'ensemble du territoire national.

A part l'activité automobile, nous offrons aussi l'assistance domiciliaire qui couvre les



Souheil Ben Halima

« Après mes études au collège Sadkia, j'ai eu la chance de poursuivre des études d'ingénieur à l'Université Laval au Québec. A l'issue d'un MBA à McGill university j'ai rejoint le groupe Siemens qui a financé ma bourse d'études. De retour en Tunisie, je décroche mon premier poste chez Air Liquide. Et c'est via un concours de circonstance que je me retrouve chez Afrique Assistance »

sinistres liés aux travaux d'urgence d'électricité, de plomberie, de serrurerie et de vitrerie.

Nous fournissons aussi l'assistance en voyage à travers le monde entier pour tous les plans : Schengen, Business, Etudiants, Hadj et Omra pour couvrir les sinistres liées aux maladies ou accidents, rapatriement sanitaire, Perte de bagage...etc.

Nous offrons aussi la garantie «Casse Accidentelle» des téléphones mobiles ainsi que «l'Extension de Garantie» des produits Brown & White (électroménagers) et des véhicules neufs et d'occasion.

Expliquez-nous un peu le concept de base d'Afrique Assistance ?

Dans les années 90 et au cours d'un voyage en Tunisie, des représentants MAPFRE ont découvert la forte croissance économique que vivait la Tunisie. Cette dynamique économique était doublée par son emplacement stratégique au Maghreb et son rôle de passerelle vers l'Afrique subsaharienne.

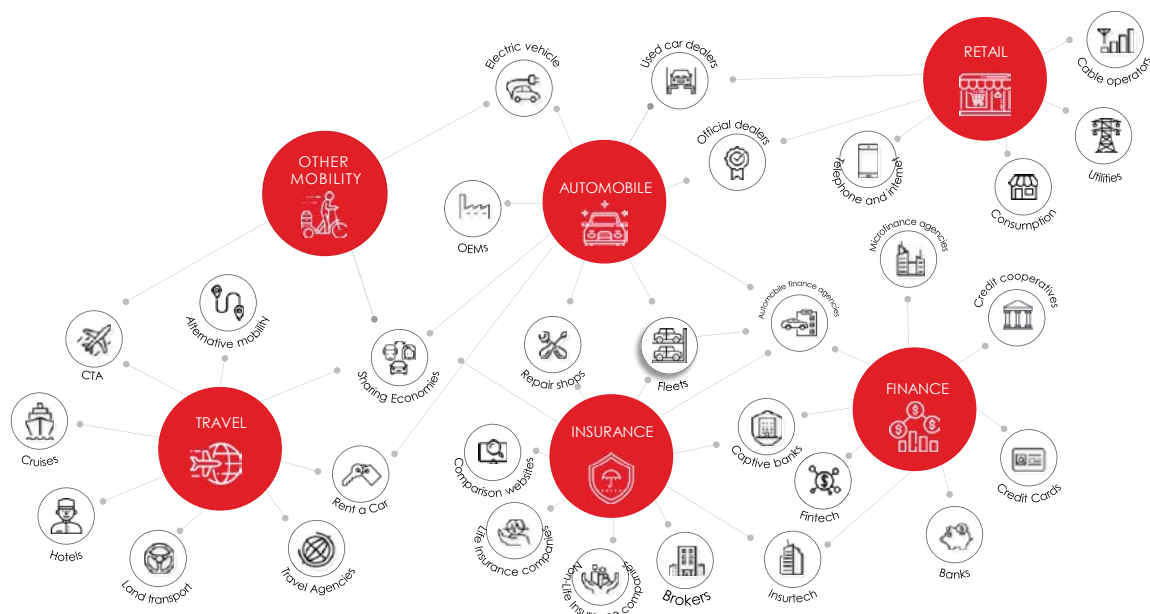
MAPFRE décide alors d'y investir, en s'associant avec des compagnies d'assurances tunisiennes, dans le but de créer, ensemble, une société de prestation de services qui prendra le nom d'«Afrique Assistance».

WE CONNECT

with the trust of thousands of people around the world.



WE CONNECT WITH OUR PARTNERS



Qui sont vos clients ?

Il y a tout d'abord les compagnies d'Assurance qui vendent des produits d'assistance à la personne, à l'automobile et à la maison.

Nous avons parmi nos clients les concessionnaires automobiles, à qui nous offrons l'extension de garantie des véhicules neufs de 3 à 5 ans, le remorquage vers leurs propres garages de réparation ainsi que des véhicules de courtoisie.

Nous avons aussi les grandes surfaces comme clients pour l'extension de garantie des produits Brown and white (des

produits électroménagers, téléviseurs...).

Nous proposons également aux revendeurs des téléphones mobiles une extension de garantie casse accidentelle.

Nous travaillons aussi avec le secteur financier (banques, sociétés de leasing..) pour la couverture des risques de vol ou d'usages frauduleux des cartes bancaires.

Est-ce qu'Afrique Assistance est à la page et a intégré les nouvelles technologies ?

Suite à la Covid 19, nous nous sommes adaptés à la situation et avons favorisé le télétravail plutôt que le travail en présentiel.

Nos technologies de pointe nous ont permis de continuer à assister nos clients et mieux les servir, notamment avec le lancement de «MIA Drive», qui est une assistance intelligente 100% digitalisée orientée client, intégrant une solution de géolocalisation, une surveillance 24h/24 et un service d'évaluation performant.

A solution for every customer need





La 1ère assistance routière **DIGITALE**



*Demandez votre QR code auprès de votre compagnie d'assurance

EPARGNEZ AUJOURD'HUI, POUR LES BESOINS DE DEMAIN

Une déduction de votre
assiette imposable allant
jusqu'à 100.000 DT/an



AVANTAGES FISCAUX

Augmentez vos revenus en payant **moins d'impôts**

Semons les graines de la **CONFIANCE** pour récolter les fruits de la croissance

Hanene Boukhris, Regional Director North Africa WAICA Re

Waica Re (West Africa insurance companies Association) fête cette année le dixième anniversaire de sa création. La compagnie a clôturé l'exercice 2020 avec un chiffre d'affaires de près de 103 millions de dollars et des bénéfices nets pour l'année de plus de 13 millions de dollars.

L'augmentation du chiffre d'affaires de Waica Re sur les 5 dernières années a été de 195%, une preuve de la solidité de la compagnie de réassurance ouest-africaine des 5 pays anglophones de l'Afrique de l'Ouest, à savoir le Nigeria, le Ghana, le Liberia, la Gambie et la Sierra Leone -qui abrite le siège social de la compagnie.

Ses actionnaires ne sont autres que les compagnies d'assurances et de réassurances originaires de ces pays, dont deux grands pays pour leurs ressources pétrolières. Waica Re dispose d'antennes dans 6 pays africains : Ghana, Nigeria, Côte d'Ivoire, Kenya, Zimbabwe et Tunisie.



Le bureau de représentation de Tunis couvre les 7 pays d'Afrique du Nord (Soudan, Égypte, Libye, Maroc, Algérie, Mauritanie et Tunisie).

🔴🔴 **Semer les graines de la confiance a permis de récolter des fruits de la performance et de la croissance**

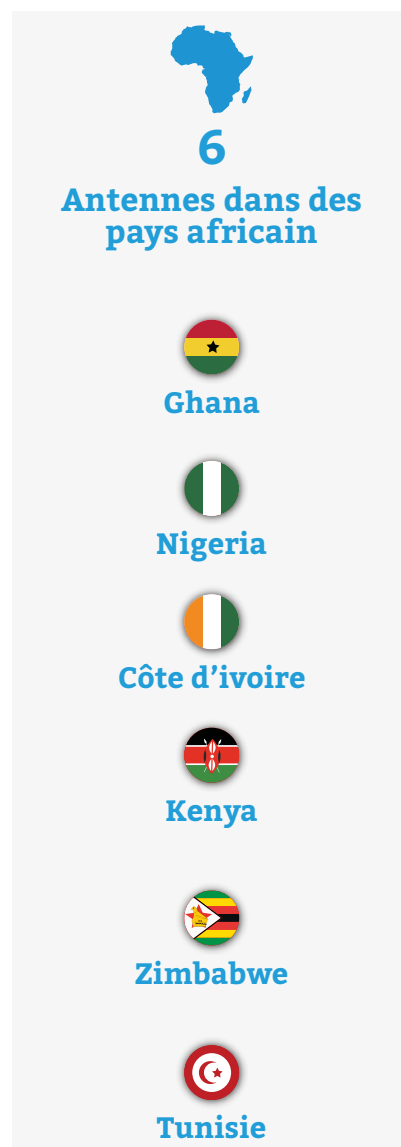
Pourquoi le choix s'est porté sur la Tunisie pour abriter le bureau nord-africain de Waica? Parce que, répond la brillante Hanene Boukhris, directrice du bureau de Tunis, le but était de rejoindre ce que nous pouvons aujourd'hui désigner par un hub de réassurance. Un hub composé d'une belle brochette de compagnies de réassurance dont bien entendu Tunis Ré, notre réassureur national, continental Ré, CICA Ré, Sen Ré, Aveni Ré...

Hanene Boukhris a le mérite d'avoir, assez jeune, pris la direction du bureau de Tunis et de s'être investie depuis 2018 dans le développement de ses activités sur place et dans la région d'Afrique du Nord. « Le volet sur lequel j'ai le plus travaillé est celui du capital confiance. Il était important pour moi d'oser la confiance. Construire la confiance est le plus

beau pari que je pouvais prendre, c'est le secret du développement et de la croissance. Je m'y suis engagée et j'ai pu, grâce à la qualité des relations que j'ai établies avec mes vis-à-vis, les convaincre de l'utilité et de la pertinence de traiter avec un réassureur comme Waica Re qui a le mérite de la réussite et de la solidité ».

Semer les graines de la confiance a permis de récolter des fruits de la performance et de la croissance. Waica Re est un petit rêve devenu réalité qui grandit chaque jour dans chaque pays. Et en optimiste invétérée, Hanene Boukhris ambitionne de transformer le bureau de Tunis en une filiale de la compagnie mère de réassurance. «Vous savez, la foi, c'est important et j'ai foi en notre compagnie mère, en ses capacités, en son savoir-faire et en sa volonté de conquête du marché africain. La foi, c'est magique et je crois aussi dans les compétences de mes compatriotes. Si le

🔴🔴 **Waica Re est un petit rêve devenu réalité qui grandit chaque jour dans chaque pays.**



choix de nombre d'internationaux se porte sur la Tunisie, c'est bien parce qu'ils croient dans les aptitudes et la valeur des ressources humaines dans notre pays. Waica Re est un acteur qui peut considérablement augmenter les capacités de l'Afrique du Nord dans le domaine de la réassurance ».

Waica Re assure la couverture des produits de l'assurance comme les risques maritimes, énergétiques, incendies et autres. Le secret de sa réussite, au-delà de la dimension marketing clas-

LE BUREAU DE TUNIS COUVRE



7

PAYS



Soudan



Egypte



Maroc



Libye



Algérie



Mauritanie



Tunisie

sique et de la qualité des rapports humains dont la disponibilité et la réactivité, c'est sa célérité dans le paiement des sinistres, et ce sur des délais très courts.

Waica Re Tunisie est aujourd'hui sollicitée par les compagnies de la place. Elle s'investit au renforcement de son positionnement

et la consolidation de ses relations avec tous les assureurs dans la zone de ses compétences y compris ceux qui s'installent en Afrique aidée en cela par ses filiales dans les pays africains.

A l'occasion de notre 10ème anniversaire WAICA Re a lancé plusieurs projets de RSE dans tous ses pays d'exploitation et a toujours estimé que l'éducation est l'un des piliers majeurs de l'industrie et, par conséquent, a énormément contribué à l'éducation dans la sous-région ainsi que le développement de l'industrie de l'assurance.

Ces activités de RSE sont :

Sierra Leone - Soutenir le secteur des assurances en créant un collège des assurances désigné dans le bâtiment de la Commission des assurances. Nous fournissons et fournirons les manuels nécessaires, les facilitateurs et un environnement propice à l'apprentissage. Ce sera la première plateforme de formation en assurance du pays.

Nigéria - Fournir des équipements tels que des systèmes de refroidissement et des ordinateurs au Chartered Insurance Institute du Nigéria, y compris les installations.

Côte d'Ivoire - Plantation d'arbres et jardins au collège des assurances.



Ghana - Rénovation de la bibliothèque de l'institut d'assurance et approvisionnement en manuels.

Gambie - Parrainage de la plateforme de formation numérique de WAI.

Zimbabwe - Soutenir l'institut d'assurance avec un véhicule opérationnel.

Tunisie - Plantation d'arbres et reverdissement d'écoles sélectionnées.

Kenya - Fourniture à l'institut d'assurance de manuels d'assurance.

Pour Hanene Boukhris, le succès d'un individu ou d'une entreprise est directement lié à la qualité des relations qu'il entretient avec ses semblables. Elle s'est employée à ce que ses relations avec ses partenaires ne souffrent aucune faille, aucun manquement, c'est pour cette raison que Waica Re Tunis est en train de se tailler une place de choix dans la région nord-africaine. C'est la magie qui opère dans le monde des affaires.

Amel Bel Hadj Ali

WEBMANAGERCENTER



AUDIENCE WMC PORTAIL (2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la plus puissante du web tunisien
CSP+, Cadres, Dirigeants... associé à un ciblage large public (depuis 2000)



تأمينات - ASSURANCES

Un projet de transformation et des nouvelles ambitions

Lassaad Zarrouk - DG MAE



Au cours d'un entretien avec le Directeur Général de la Mutuelle Assurance de l'Enseignement (MAE), Lassaad Zarrouk, est revenu sur la performance, la spécificité et les projets de cette Success story en matière d'économie sociale et solidaire.

Tout naturellement, on lui pose la question de savoir comment se porte la Mutuelle Assurance de l'Enseignement (MAE). Sans hésiter, il répond «À merveille». Et de poursuivre: «Tous les indicateurs sont au vert. On a terminé l'année 2020 avec une croissance à deux chiffres, près de 12%. Le chiffre d'affaires de la MAE a dépassé, fin 2020, les 136 millions de dinars tunisiens (MDT). Nos fonds propres avoisinent les 100 MDT».

La MAE figure désormais parmi les 7 premières compagnies de la place en termes de part de marché. Son portefeuille clients est d'environ 300.000 adhérents.

👉 Tous les indicateurs sont au vert. MAE a terminé l'année 2020 avec une croissance à deux chiffres, près de 12%.



La performance de la MAE est due notamment au fait que «... Nous nous soucions constamment de concilier l'intérêt général des adhérents et la performance économique de la compagnie. En apparence, ces deux approches paraissent contradictoires mais dans les faits elles sont complémentaires », explique le DG de la MAE.

Et d'ajouter : « Globalement, il s'agit d'une communauté humaine qui se soucie de la gestion du risque et de la performance de leur mutuelle. Il s'agit pour eux de s'investir dans l'économie sociale et solidaire, dans l'accompagnement de l'entreprise, dans l'accompagnement des ménages et dans l'accompagnement de multiples services qui dépassent le cadre d'activité classique de l'assurance ».

La MAE est une communauté humaine qui se soucie de la gestion du risque et de la performance de leur mutuelle

Entre l'entreprise privée et l'entreprise publique, la MAE a prouvé qu'il y a une troisième voie qui peut donner une valeur ajoutée à la Tunisie

«Entre l'entreprise privée et l'entreprise publique, la MAE a prouvé qu'il y a une troisième voie qui peut donner une valeur ajoutée à la Tunisie, à travers la gestion démocratique et sociale où la performance économique va concomitamment avec l'intérêt général et l'intérêt de l'être humain».

Pour ce faire, la MAE a adopté une démarche qui consiste à agir sur deux plans : «continuer à réaliser des performances économiques, et en même temps s'employer à la transformer de l'intérieur ».

Et le travail ne manque pas à la MAE, Lassaad Zarrouk souligne que l'entreprise a engagé pas moins de 20 projets et chantiers de transformation structurels, lesquels vont des systèmes d'in-

formation au développement des ressources humaines, en passant par la mise en place des process, archives (avec un projet énorme sur la gestion électronique du document), digitalisation tous azimuts, modernisation de l'activité commerciale.

«La MAE doit satisfaire tout d'abord ses adhérents s'agissant de l'accueil, l'accomplissement des services de qualité à distance, l'accompagnement des ressources humaines pour qu'ils adhèrent au projet de société dont la MAE est une composante ».

Digitalisation tous azimuts, modernisation de l'activité commerciale

M. Lassaad Zarrouk ne manquera pas de souligner que la MAE n'est pas une compagnie d'assurance comme toutes les autres. Les richesses humaines de la mutuelle doivent s'approprier ce projet de transformation.

تعاونية التأمين للتعليم
Mutuelle Assurance de l'Enseignement



أكثر من شركة تأمين
أحنا توانسة متعاونين

Bien assurer et surtout bien réassurer



Stanislas LEROY - Souhail MANAI - Arthur CHEUL

Une expertise européenne de 1er plan, un réseau continental étoffé, une propension élevée à l'innovation via la digitalisation.

Vous avez la réussite discrète, on peut parler d'une Success story.

Comment est venue l'idée de créer OLEA, au départ ?

Je pense qu'il s'agit d'un pari sur l'Afrique et sur la dynamique économique du continent. Au départ, il y a cette communauté de vue entre deux personnalités marquantes du monde de l'assurance, autour du projet de

OLEA Holding de portée panafricaine. Il s'agit d'Olivier DUBOIS, ancien Directeur international de Gras Savoye qui possède une profonde connaissance de l'environnement du courtage en Afrique, et Pierre DONNERSBERG dirigeant de SIACI Saint-Honoré, l'un des principaux courtiers européens.



Souhail MANAI,
Directeur Général d'Oléa Tunisie

Je rappellerais que Siaci traite avec 70% des entreprises du CAC 40 de la place de Paris.

Voilà un mix qui associe une grande connaissance des circuits de l'assurance et réassurance des principales places internationales avec une grande connaissance du terrain sur le continent africain.

OLEA Holding s'appuie sur un réseau présent dans 22 pays et sur les trois Afrique (francophone, anglophone et lusophone). En plus de son quartier général à Paris, le groupe dispose de 21 filiales, et d'une joint-venture en Tunisie, promue avec Souhail Manai. Ce réseau est en passe de s'étendre à 30 pays en 2021.

Le groupe connaît, depuis, une croissance à deux chiffres.

Cette présence à l'international vous procure des avantages par rapport à la concurrence. Est-ce qu'elle vous confère un pouvoir de captation de nouveaux prospects qui se proposent de s'installer en Afrique ?

Les avantages dus à notre statut de Holding internationale sont doubles. Il y a d'abord le relationnel marchand lequel impacte notre exploitation. Nous sommes directement connectés via notre équipe de Paris avec les principaux marchés de l'assurance et de la réassurance. Je rappelle que pour optimiser le business, il convient de veiller à bien assurer et également à bien réassurer.

Nous sommes en contact permanent d'affaires avec Lloyd's international. Le marché de la réassurance est actuellement sous tension du fait de la crise sanitaire et plus récemment du sinistre du port de Beyrouth. Et malgré cela, nous avons pu reconduire le même taux de primes pour nos clients. En cette année de vaches maigres, contenir le budget assurances est appréciable, pour les entreprises.

L'autre avantage précieux reste la part d'innovation que nous apportons à nos clients. Et cela

est bienvenu en temps de crise.

Le marché de l'assurance de la Place de Tunis et ses perspectives de développement.

Sur la Place de Tunis, la concurrence est vive avec 62 courtiers en exercice. Un taux de pénétration de l'assurance en Tunisie de 2,1% en 2019 et de 2,3% en 2020 reste en-dessous de la moyenne mondiale qui se situe à 5,2%.

Je rappelle que le taux de pénétration est le rapport du total des



Stanislas LEROY
Directeur Général Adjoint

primes rapporté au PIB de l'année concernée. Cela donne de la marge et en même temps crée un effet d'appel pour de l'expertise.

J'ai également la prétention de croire que nous y apportons une contribution du meilleur effet à en juger par notre taux de croissance élevé par rapport à la moyenne de la place. Ajouté à cela que nous avons du répondant pour les opérateurs internationaux implantés à Tunis, ainsi que les entreprises tunisiennes qui sont présentes à l'international.

Notre connexion à l'international nous permet de négocier les meilleurs contrats d'assurances auprès d'enseignes internationales. Nous pouvons ainsi obtenir des certificats Lloyd's dans les meilleures conditions.

A titre d'exemple, le chantier naval de Menzel Bourguiba, deuxième plus grand chantier avec celui de Marseille en Méditerranée, qui reçoit des bâtiments d'armateurs étrangers pour des révisions techniques nous a sollicités pour des certificats Lloyd's que nous avons pu fournir à des conditions compétitives.

Pareil pour la Soroubat, groupe tunisien de génie civil et de travaux publics, que nous avons accompagné au Niger, au Togo, au Burkina, en lui fournissant des contrats optimisés.

La qualité de nos prestations en courtage à l'international est d'un meilleur effet en matière d'image de marque du pays. Les IDE (investissements directs étrangers) y sont très sensibles, et j'ai la faiblesse de croire que c'est un moyen qui augmente l'effet d'appel pour le site Tunisie.

Quelle est la philosophie de la profession ?

Sans hésitation, je vous dirais qu'elle se nourrit d'un certain nombre de valeurs. Il est vrai que pour le commun des mortels le courtier est souvent assimilé à un commissionnaire passif. Il faut savoir que le métier se base essentiellement sur le conseil.

Et cela demande du métier, je présume. Au concret, comment opère le courtier ?

Il faut du métier, nécessairement ! Il faut savoir que nous défendons/plaidons les intérêts du client vis-à-vis de l'assureur. Et c'est une démarcation de notre métier par rapport à celui de l'agent général, lequel est le mandataire de l'assureur.

Le courtier ne se repose pas sur sa seule expertise et sa propre expérience. Il s'agit d'assurer les patrimoines à leur vraie valeur et les sinistres à leurs véritables dommages. Le courtier fait appel à des experts indépendants pour qu'ils identifient, avec la collaboration du courtier, les risques des clients.



Arthur CHEUL,
Directeur de l'Organisation, de la Qualité et de la Fidélisation

A la différence de l'assurance auto, qui est enserrée dans un standard, les contrats de dommages et de responsabilité civile relèvent d'un champ infini. Peut-on imaginer une assurance incendie sans une assurance Risk management ? Il faut garder à l'esprit que lorsqu'une entreprise perd son outil de production, elle perd en même temps son chiffre d'affaires, et donc a besoin d'être correctement et rapidement indemnisée pour la maintenir à flot.

Outre cela, il faut être capable d'évaluer l'assurance responsabilité civile qui est destinée à couvrir les dommages causés

aux tiers. Et cela demande de l'expertise et de l'expérience. Une fois la sinistralité cernée, le courtier consulte les assureurs à qui il présente le cahier des charges du client qui prévaut sur les conditions générales usuelles, négocie les primes et nous nous engageons, implicitement, pour la célérité du dédommagement. Et c'est là l'un des tous premiers critères de qualité dans notre métier. Et c'est là la véritable valeur ajoutée du courtier.

Quel est votre apport d'innovation ?

Je précise que les innovations techniques majeures sont homologuées par l'ensemble de la place. Le CGA fait d'ailleurs beaucoup d'efforts en la matière, je vous annonce qu'un projet de réforme du code des assurances est fin prêt. Cependant, quelques innovations ponctuelles peuvent survenir comme les dispositions soutenues par la FTUSA, pour ajuster les conditions de l'assurance maladie aux exigences de la crise sanitaire.

Toutefois, les innovations de différenciation peuvent varier d'un assureur à l'autre. Pour notre part chez OLEA, nous avons opté pour la digitalisation de nos circuits métier. Et nous entendons l'étendre à l'ensemble de notre process et à l'ensemble de nos clients. Cela se fera de manière séquentielle. Désormais nos clients peuvent faire leurs déclarations de sinistres à distance, encore qu'il faille la contribution d'un expert pour confirmer le sinistre et évaluer les dommages.

Mon propos est que l'on s'emploie chez OLEA à raccourcir les délais et faire diligence. Mieux encore, nos clients ont la possibilité de se connecter à notre socle technologique métier et vérifier les différentes péripéties de traitement technique de leurs dossiers. Cette obligation de transparence nous l'assurons dans le cadre du contrat de confiance qui nous lie à nos clients.

Qu'en est-il de vos dispositions de cybersécurité ?

Nous adhérons aux protocoles de protection des serveurs et des données. Et nous sommes en contact avec une entreprise technologique d'envergure internationale qui veille sur le déroulement de tout le processus de basculement vers la digitalisation et sa généralisation à l'ensemble de notre clientèle.

Entretien conduit par Ali Driss



AUDIENCE WMC PORTAIL
(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la plus puissante du web tunisien

CSP+, Cadres, Dirigeants...
associé à un ciblage large public
(depuis 2000)

OLEA

COURTIER ET CONSEIL EN ASSURANCES *Tunisie*

Oléa vous conseille et vous assure sur-mesure !



✉ tunisie@olea.africa

🌐 www.olea.africa

📍 Immeuble Rosalys, Bloc A - 2^{ème} Étage, Berges du Lac 2, Tunisie



L'Assurance en Tunisie

Des créneaux porteurs

Au regard de son fort potentiel de croissance, le secteur de l'assurance, qui a souffert depuis des décennies de beaucoup de carences, est néanmoins en mesure de se rattraper et de performer s'il diversifie ses produits.

Il s'agit pour les professionnels de la place d'intensifier l'exploitation de nouveaux créneaux tels que l'assurance-vie, l'assurance agricole, les contrats collectifs, l'assurance maladie, la micro-assurance, la réassurance, la bancassurance, la Poste Assurance ...

Concernant l'assurance-vie, autre branche sous-exploitée, le président de la FTUSA estime que cette branche (23% du marché actuellement) «ne sera visible en Tunisie que lorsque cette part aura atteint plus de 60% du marché». Cela pour dire qu'il y a du pain sur la planche.

Parmi les créneaux sous-assurés et qui gagneraient à être exploités, figure également l'assurance

agricole. Avec l'entrée en fonction effective, au mois d'octobre 2019, du Fonds d'indemnisation des dégâts causés aux agriculteurs et pêcheurs par les catastrophes naturelles, cette branche a connu une avancée significative.

Pour saisir l'ampleur de ces dégâts résultant des catastrophes naturelles, notamment pour ceux qui ne sont pas assurés, une étude effectuée en décembre 2018 par la Caisse tunisienne d'assurances mutuelles agricoles (CTAMA) sur l'Assurance agricole a évalué leur valeur à 345 millions de dinars, pour les huit dernières années.

L'assurance agricole : plus de 520.000 agriculteurs concernés

Ce Fonds, dont la gestion a été confiée à la CTAMA, vient contribuer à l'indemnisation au taux de 60% des dégâts subis par les agriculteurs et pêcheurs par les catastrophes naturelles qui n'étaient couvertes, jusqu'à ce jour, par aucun régime d'assurance. Il s'agit surtout des inondations, tempêtes, vents, sécheresse, gel...

Selon les textes d'application du Fonds, l'agriculteur assuré est indemnisé à partir d'un seuil minimum de dégâts fixé à 25%.

Autres créneaux porteurs recommandés: l'élargissement des canaux de distribution des produits d'assurance à travers l'autorisation de la bancassurance et la Poste Assurance.

Au sujet, de la bancassurance qui intègre des produits de la banque et de l'assurance (souscription d'assurance des moyens de paiement, perte de carte, de chéquier...) ou l'assurance de perte de revenus (chômage, invalidité...).

«Au regard de la richesse de notre portefeuille (particuliers, agriculture, entreprises...), nous avons besoin d'un assureur qui puisse être placé parmi les leaders dès les deux premières années de son lancement», a déclaré récemment le premier responsable de la BNA, Mondher Lakhali.

En ce qui concerne l'émiettement du marché et la petite taille des assureurs, selon nos informations, la FTUSA considère que le plus important dans cette affaire, sur laquelle elle travaille actuellement avec le régulateur, réside dans la mise en place des règles de solvabilité basées sur les risques. «Si un assureur ne respecte pas ces règles, il doit disparaître. En plus clair, tout assureur doit disposer d'un capital et de fonds propres en

mesure de faire face aux engagements pris», note le président de la FTUSA.

Digitalisation, digitalisation, et encore digitalisation ...

Vient ensuite le dossier stratégique de la digitalisation du secteur. Cette dernière a été accélérée par l'avènement de la pandémie du coronavirus. «L'avenir c'est, désormais, au digital», martèlent en chœur les assureurs avant d'ajouter : «C'est une véritable révolution qui s'annonce avec le paiement et la signature à distance de contrats d'assurance (...) des mesures comme la légalisation de la signature électronique et la création de sociétés spécialisées pour les gérer vont de toute évidence contribuer à l'amélioration du rendement des assureurs et réassureurs».

Toujours au rayon des perspectives, plusieurs propositions sont formulées par la Chambre nationale syndicale des agents d'assurance de Tunisie. Celles-ci sont articulées autour du renforcement des droits des assurés-vie, de l'adaptation des règles prudentielles avec les normes internationales au niveau des modalités de calcul de la marge de solvabilité, de la consolidation de l'assise financière des compagnies d'assurances et son harmonisa-

tion avec le contexte du marché, et ce à travers, notamment, le triplement du capital minimum des sociétés d'assurances.

La Chambre plaide, aussi, pour la mise en place d'une norme comptable spécifique au secteur et pour le renforcement des règles de gouvernance, à travers le contrôle préalable de tous les changements dans la structure du capital des entreprises d'assurance et de réassurance ; tous les changements dans les structures de gouvernance et de gestion, ainsi que toutes les acquisitions qui conduisent à la possession de certains pourcentages du capital dépassant les seuils fixés par le code des assurances.

Mention spéciale pour la micro-finance

Et pour ne rien oublier, la micro-assurance, l'assurance maladie, la réassurance sont aussi des branches porteuses qui gagneraient à être développées.

Mention spéciale pour la micro-finance, avec la plateforme opérationnelle Ahmini. Le principe se résume dans le fait que les ouvrières agricoles peuvent verser leurs cotisations à distance à travers le téléphone portable. Les abonnements seront par la suite envoyés à la Poste tunisienne qui les transmettra, à son tour, aux services des Caisses de sécurité sociale. «Elles deviennent ainsi affiliées sans se déplacer. Le versement peut se faire chez une épicerie partenaire», selon le porteur de la plateforme, Maher Khlifi. «Pour

en bénéficier, les ouvrières agricoles vont y cotiser par simple paiement téléphonique, à hauteur d'un montant fixé entre 0,6 dinar et 0,8 dinar par jour», a ajouté Khlifi.

Malheureusement, cette plateforme, qui pourrait profiter à plus de 500.000 ouvrières agricoles rurales, connaîtrait des difficultés en raison de blocages érigés par des structures concurrentes ou «jalouses».

Cela pour dire au final que le secteur de l'assurance en Tunisie a de beaux jours devant lui pour peu qu'il y ait une vision et une réelle volonté pour exploiter, à bon escient, les niches porteuses sous-assurées.

Abou SARRA

WEBMANAGERCENTER



AUDIENCE WMC PORTAIL

(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues



Nous sommes optimistes quant au développement de l'assurance en Afrique

Karim Diarassouba - DG CICA RE

Dans un entretien avec le Directeur Général de la société de réassurance CICA RE, nous avons abordé la question du parcours de la compagnie, des particularités de son actionnaires, de ses performances au cours des dernières années et des ambitions de CICA Re en Afrique et à l'international.

CICA Re fêtera en 2021 ses 40 ans d'existence, si vous nous parliez de ce parcours et des particularités de votre compagnie

La CICA-RE a été effectivement créée le 24 septembre 1981. Cependant elle a commencé ses activités en Janvier 1984. En partant de ce constat, elle a 40 ans d'existence et 37 ans d'activités. C'est un parcours important dans la vie d'une entreprise en général. Dans le cas de notre compagnie, ce parcours a été émaillé de situations souvent difficiles mais qui ne l'ont pas empêché d'avoir une croissance régulière et de produire des bénéfices au cours de toutes ces années écoulées.

Elle a 40 ans d'existence et 37 ans d'activités. C'est un parcours important dans la vie d'une entreprise en général.



Karim Diarassouba - DG CICA RE



Concernant les particularités, nous pouvons noter, le renforcement de ses fonds à travers une augmentation de son capital qui est passé de 600 millions FCFA à 50 milliards FCFA (76 Mn. Euros) aujourd'hui. Il faut noter également la forte croissance observée entre 2008 et 2019 ; période pendant laquelle le chiffre d'affaires est passé de 14 milliards FCFA à 63 milliards FCFA (96 Mn Euros). En outre, la CICA-RE a toujours gardé son niveau de professionnalisme malgré la concurrence accrue aussi bien sur son marché domestique (CIMA) que sur les autres marchés où elle opère.

CICA-RE a toujours gardé son niveau de professionnalisme malgré la concurrence accrue

Avec un actionnariat de 12 Etats membres, de compagnies d'assurances et d'institutions financières internationales, quelle dimension cela vous procure-t-il en Afrique ?

Cette dimension d'organisme international nous procure une considération et une forte notoriété en Afrique de façon générale, et dans les 12 Etats membres en

particulier. Cette capitalisation multiforme a permis une croissance régulière durant ces 37 ans d'activités et conforté la CICA-RE dans son positionnement dans le concert des réassureurs internationaux.

La situation stratégique centrale de Tunis en Afrique du nord nous permet d'accéder aisément à tous nos marchés d'Afrique du Nord, de Turquie et du Caucase.

La situation stratégique centrale de Tunis en Afrique du nord nous permet d'accéder aisément à tous nos marchés d'Afrique du Nord, de Turquie et du Caucase.

La succursale de Tunis est la seule en Afrique en dehors de la zone CIMA, qu'est-ce qui a motivé cette implantation en 2018, et quels en sont les objectifs ?

La création de la Succursale de Tunis répond à un souci de rapprochement de la compagnie de ses clients et partenaires afin de mieux les servir et de se développer davantage en Afrique du Nord qui représente aujourd'hui une importante zone économique en Afrique. La situation stratégique centrale de Tunis en Afrique du nord nous permet

d'accéder aisément à tous nos marchés d'Afrique du Nord, de Turquie et du Caucase.

En 2019, CICA Re a enregistré une progression de son chiffre d'affaires de 21%, si vous nous parliez de l'évolution des indicateurs d'activité de votre compagnie, l'importance de la part des différents marchés et des différentes branches d'activités

- Les indicateurs de performances de CICA-RE sont les suivants :
- Chiffre d'Affaires : 63 milliards FCFA (96 Mn Euros) en 2019 contre 53 milliards FCFA en 2018
- Fonds Propres : 62 milliards de FCFA (94,5 Mn Euros) en 2019 contre 47 milliards en 2018



Hafid Hachani - DR Tunisie



Equipe CICA RE Tunis



La révision du budget de l'exercice 2020 (chiffre d'affaires, résultats etc.) pour tenir compte des impacts de la pandémie du COVID-19 sur l'atteinte des objectifs initiaux notamment ceux liés à la cession légale au premier franc entrée en vigueur le 1er janvier 2020.

Dès l'enregistrement des premiers cas de contamination en Afrique, la CICA-RE a mis à jour son Plan de Continuité d'Activité en autorisant désormais le télétravail dans ses procédures.

Quelles sont vos prévisions quant au développement de l'assurance en Afrique ?

Nos prévisions sont très optimistes quant au développement de l'assurance en Afrique Vu le taux de pénétration des assurances relativement faible et le niveau moyen de croissance économique assez important (3,4% en 2019) .

Entretien conduit par Hechemi AMMAR

- Ratio de sinistralité : 50% en 2019 contre 48% en 2018
- Ratio combiné : 84% est resté identique au cours des deux exercices.

La part des différents marchés et des différentes branches d'activités en 2019 sont ci-après :

Marchés

- Zone CIMA : 42% du Chiffre d'Affaires
- Zone Afrique hors CIMA : 19% du Chiffre d'Affaires
- Zone hors Afrique : 39% du Chiffre d'Affaires

Branches (3 principales branches)

- Incendie – RA - RT : 55,27% du Chiffre d'Affaires
- Risques Agricoles : 16,61% du Chiffre d'Affaires

- Vie : 11,19% du Chiffre d'Affaires

Ces trois (3) branches représentent à elles seules 83,07% du chiffre d'affaires de la compagnie.

Quel a été l'impact de la crise Covid-19 sur vos activités et votre réponse en matière de transformation digitale ?

L'impact de la crise sanitaire liée au covid-19 sur les activités de la CICA-RE :

Le report à fin 2020 par le Conseil d'Administration de la date limite de libération des actions souscrites par les anciens actionnaires initialement fixée au 31 mai 2020 en vue de prendre en compte la situation sanitaire qui a perturbé les activités dans les Etats Membres ;

COMPAGNIE COMMUNE DE REASSURANCE DES ETATS MEMBRES DE LA CIMA

SOUSCRIPTION TOUTES BRANCHES | RÉTROCESSIONS ET ÉCHANGES AVEC LES PARTENAIRES D'AFRIQUE, D'ASIE ET DU MOYEN-ORIENT | ASSISTANCE TECHNIQUE AUX CÉDANTES

CICA-RE
07 BP 12410 Cité OUA | Lomé 2 - Lomé - TOGO
Tél : +228 22 23 62 62 / 65 / 69
E-mail : cica-re@cica-re.com

GCR Zone CIMA AA International BB+

<p>BUREAU REGIONAL AFRIQUE CENTRALE BP : 1178 Douala Bonapriso - CAMEROUN Tél : +237 233 42 34 37 E-mail : cica@douala@cica-re.com</p>	<p>BUREAU DE CONTACT NAIROBI BP : 40132-00100 Nairobi - KENYA Tél : +254 72 22 14 861 E-mail : cica@nairobi@cica-re.com</p>
<p>BUREAU REGIONAL AFRIQUE DE L'OUEST 08 BP 1400 Abidjan 08 - COTE D'IVOIRE Tél : +225 22 48 27 30 E-mail : cica@abidjan@cica-re.com</p>	<p>SUCCURSALE DE TUNIS Avenue de la bourse, Les berges du lac II, 1063, Tunis - TUNISIE Tél : +216 70 316 429 E-mail : cica@tunis@cica-re.com</p>

CICA-RE

SOCIETE AU CAPITAL DE 30 000 000 000 DE F CFA
UN RÉASSUREUR QUI RASSURE



& RISK MANAGEMENT

Agence Montplaisir

Rue Abou Hamed El Ghazeli, Tuns 1002

Tél : (+216) 71 90 28 19

Agence Sousse

Boulevard Med Maarouf, 4000 Sousse

Tél : (+216) 73 20 22 61

Agence Sfax

Immeuble Diwan, Avenue de la Liberté, 3029 Sfax

Tél : (+216) 74 40 50 36

Agence Jerba

151, avenue Abdelhmid El Kadhi, 4180 Houmt Souk

Tél : (+216) 75 65 33 40

www.seca-assurance.com.tn

RÉUSSIR

la transformation d'une compagnie d'assurance

Boutheyna Saadi - Managing Partner BCP



Boutheyna Saadi, Managing Partner chez Business Consulting Partners, explique dans cette interview, les conditions d'une transformation réussie des compagnies d'assurances avec un focus sur la bancassurance et la digitalisation du parcours client.

WMC: Tout le monde est d'accord pour dire que la bancassurance est un important levier de croissance. Dans quelles conditions peut-elle se réaliser, selon vous?

Boutheyna Saadi : Définissons d'abord les différents modèles usuels de la bancassurance qui dépendent du degré d'intégration de la compagnie d'assurance par la banque :

- **Accord de distribution** : la banque joue un rôle d'intermédiaire pour une compagnie d'assurance, il n'y a pas ou peu d'échanges de bases de données clients et un faible investissement.
- **Joint-venture** : la banque s'associe à une ou plusieurs compagnies d'assurance, il y a un transfert de savoir-faire et un investissement important à long terme.

- **Filiale** : les opérations et les systèmes sont totalement intégrés, une offre globale de services financiers (banque et assurance : “one stop to shop”), la banque et la compagnie d’assurance partagent la même vision, les mêmes objectifs voire la même culture.

Le modèle intégré favorise la rationalisation des coûts et améliore l’efficacité opérationnelle et commerciale.

En Tunisie la bancassurance adresse essentiellement la branche vie avec la temporaire décès adossée aux crédits de consommation, crédits immobiliers, etc., mais aussi l’épargne prévoyance qui transforme une partie des dépôts en épargne.

En Tunisie, avec une part de marché de la bancassurance de 51% de la branche vie et de 0,2 à 0,5% de la branche non vie, il est évident qu’il existe un grand gisement de croissance dont voici les facteurs clés de succès :

- Une volonté stratégique et un mode de gouvernance rapproché,

Les qualités de leadership du 1er responsable sont un facteur déterminant pour la réussite de la transformation.

- Des produits simples et clairs aussi bien pour les clients que pour le réseau bancaire,
- Une excellente qualité de service grâce à des process de gestion simples et un système d’information intégré et performant,
- La formation du réseau bancaire et l’octroi d’incentives sous forme de challenges,
- Une équipe d’animation commerciale dédiée.

Le marché des assurances est de plus en plus demandeur de services de cabinets de conseil. Quels sont les critères déterminants pour le choix d’un cabinet?

Les compagnies d’assurance font appel au conseil soit pour acquérir des données ou des systèmes éprouvés - et là il s’agit essentiellement de cabinet de conseil en stratégie-, soit pour accélérer l’atteinte de résultats fixés et, par manque de ressources et/ou de temps, ils mobilisent des consultants pour restructurer leur organisation et repenser leurs process.

Dans les deux cas, les facteurs déterminants pour le choix d’un cabinet de conseil sont :

- la réputation de l’associé en charge de la practice,

- la capacité d’écoute et d’adaptation aux enjeux de l’entreprise (on n’impose pas une vision),
- l’expérience de l’équipe proposée dans des projets similaires et les références clients,
- la clarté et le pragmatisme de la démarche proposée qui donnent envie d’aller plus loin,
- la disponibilité de l’équipe intervenante et la responsabilité orientée résultats,
- la créativité, l’innovation et les qualités humaines des consultants.

Quels sont les défis d’une bonne transformation d’une compagnie d’assurance?

Un diagnostic pertinent des métiers clés de l’assurance, tels que la tarification, la surveillance du portefeuille, la production de contrats, la gestion de la trésorerie, le recouvrement, la gestion des placements..., est primordial pour ressortir les points de contrôle interne à verrouiller et les forces opérationnelles sur lesquelles capitaliser.

Ensuite, il faut définir un plan d’action clair et échelonné qui fait jouer trois leviers : le système d’information, les process et la communication (interne, réseau et clients). L’approche est itérative et collabo-

native, elle se base sur la conduite du changement, la redéfinition des responsabilités et l'assignation de KPI's pour responsabiliser les acteurs clés sur leurs résultats.

Par la suite vient le domaine du pilotage de la force de vente et la dynamisation du réseau qui s'appuie sur une connaissance des produits, une présence sur terrain et des objectifs clairs, mesurables et partagés régulièrement pour maintenir la motivation.

Que peut apporter une approche «Full digital» au secteur de l'assurance?

L'achat et le SAV de l'assurance sont les services les plus facilement «digitalisables» car ils ne font pas appel à une logistique de livraison de biens mais à l'échange de documents facilement «uploadables».

En plus, le changement disruptif du comportement du consommateur tunisien sur le net, notamment post-Covid-19 est un contexte favorable: le potentiel du marché digital est très important. Avec un taux d'utilisation d'Internet en progression et une connexion mobile en force comparée à la consommation de data fixe, plus de 6 millions de personnes disposent de smartphone et plus de 110% des internautes disposent de comptes Facebook.

Il y a également une forte présence sur Instagram, linkedin, twitter et youtube, et une surconsommation de vidéos.

Enfin, l'évolution parallèle du mobile payment favorise un espace digital propice à la consommation de services. Toutefois, on s'attend à une augmentation du panier moyen d'achat qui demeure relativement faible.

Le «full digital» est accéléré par la crise Covid-19 mais comment embarquer le réseau d'agents?

Le marché des assurances est voué à être digitalisé, on parle aujourd'hui de néo banque, assurance en ligne, robo-advisors... La néo assurance va bouleverser le marché traditionnel grâce aux nouvelles technologies : devis, souscription, tracking des dossiers de sinistres à partir d'un smartphone, mais aussi des tarifs moins chers liés à l'économie des frais de structure et, enfin, un service client rapide et simple avec une disponibilité qui peut aller jusqu'à 54 heures par semaine.

En Tunisie, plusieurs acteurs sont dans une course à la dématérialisation de «bouts» de process, mais ils «admettent» des ruptures de chaînes imposées notamment par des contraintes réglementaires.



Le case study d'AXA

Axa a embarqué 400 agents dans le e-business, les services digitaux et le CRM. Elle a mis en place les souscriptions hybrides où les clients se renseignent en ligne puis signent en agence avec une obligation de rappeler les prospects digitaux par les commerciaux. Elle a digitalisé 78% de ses agents en les équipant de sites distributeurs personnalisés avec URL dédié et en aménageant leurs vitrines virtuelles.

En interne, elle a diffusé une culture collaborative et des SLA pour une vision 360° Client: 55 jeunes ont participé à un programme de mentoring pour former les seniors au digital (la moyenne d'âge s'établit à 48 ans).

Elle a mis en place des «Digital Tours», une série de conférences et ateliers de découvertes des nouvelles technologies et des interactions sur les réseaux sociaux et, enfin, elle a boosté l'acquisition de compétences via «Serious Game», un jeu permettant à 11.000 collaborateurs de développer de nouvelles compétences sur la Relation Client dans un contexte numérique.

Résultat : sur les contrats auto, 82% des souscriptions sont hybrides, le taux de transformation des prospects est de 20,4% en 2014, 200 000 leads Auto sont issus du digital et 24% des nouveaux clients sont arrivés par ce canal, par exemple la campagne «Click n go» a généré 25% d'affaires nouvelles dont 82% des leads souscrivent en agence.

L'HOMME AGIT, LES RÉSULTATS COMPTENT

LE SUCCÈS N'EST AUTRE QUE L'AUTHENTICITÉ ADAPTÉE À L'AIR DU TEMPS



www.bcp.tn

NOS SERVICES

- Pilotage et transformation des systèmes d'information
- Conduite du changement
- Transformation digitale
- Feuille de route IFRS

Une culture

d'accompagnement qui se veut techniquement parfaite

Mme Emna Bouaziz - Gérante Cofondatrice UPCAR



Mme Emna Bouaziz, vous avez été la première dame en Tunisie et dans la région MENA à obtenir un agrément pour exercer la profession de courtier d'assurances et de réassurance. Cela vous a-t-il privilégié ou au contraire, posé des difficultés?

Emna Bouaziz: Au niveau local, cela a certainement un peu surpris à l'époque où le secteur était absolument masculinisé et où je débutais.

Cela dit, j'étais fortement soutenue par mon mari, Mr Mohamed Hefdhi Bouaziz, lui-même, grand technicien des assurances et de la réassurance. Par ailleurs,

j'avais l'habitude de vendre des polices d'assurance dans ce contexte que fut celui des années 90 et je connaissais parfaitement les marchés et l'importance clef des couvertures d'assurance.

De plus, j'étais hautement convaincue que l'exercice de l'intermédiation allait être profondément plus challengeant pour ma

personne et j'avais déjà accédé à un niveau où je pouvais m'appuyer en toute indépendance d'esprit à la fois sur le mix technique et commercial le plus rationnel à mon sens.

Pour moi, c'était l'époque des grands chantiers et c'était aussi un contexte nouveau qui m'appelait au maximum de professionnalisme. À l'époque, le marché du courtage était encore peu développé, ce qui fait qu'il avait beaucoup de potentiel. C'était un défi important auquel j'étais qualifiée et motivée et au bout des cinq premières années, l'entreprise a pu se structurer efficacement pour la suite malgré les difficultés usuelles que rencontrent toutes les jeunes entreprises, et les femmes, et que j'ai préféré gérer rationnellement à l'époque, avec de la persévérance et de la rationalité.

🔥 **Ce métier m'ayant toujours passionné malgré ses difficultés, je préfère penser à ses avantages multiples qui font rêver et qui procurent du bonheur à l'échelle humaine et intellectuelle**

Ce métier m'ayant toujours passionné malgré ses difficultés, je préfère penser à ses avantages multiples qui font rêver et qui procurent du bonheur à l'échelle humaine et intellectuelle. Le don de soi et l'humilité sont nécessaires pour être au service des Hommes. C'est aussi un métier qui exige intrinsèquement plusieurs sacrifices pour ces mêmes raisons et qui est, aussi, réellement prenant.

Quelles sont les branches d'activités de prédilection d'UPCAR ?

À ce jour et depuis la création de UPCAR, il y a à peu de choses près une trentaine d'années maintenant, nous opérons dans toutes les branches, y compris l'aviation et l'énergie. Nous avons cependant une connaissance particulière dans le domaine des institutions financières, des télécommunications, de l'hôtellerie, des médias, de l'aéronautique et nous sommes présents dans les industries, en général.

Ce qu'il y'a de particulier dans ce secteur, c'est qu'il vous assure une présence dans des domaines variés et parfois même très pointus. C'est donc une extrême variété de secteurs que nous côtoyons et épaulons et chaque nouvelle expérience nous donne plus de force et nous procure le bonheur

🔥 **Chaque nouvelle expérience nous donne plus de force et nous procure le bonheur de continuer à apprendre, ce qui est une qualité sine-qu-a-none pour l'exercice de ce métier**

de continuer à apprendre, ce qui est une qualité sine-qu-a-none pour l'exercice de ce métier.

Nous sommes heureux de nous adapter constamment aux réalités mouvantes des entreprises et d'être en mesure de répondre efficacement à leurs attentes, ce qui nous conduit parfois à des exercices intellectuels complexes.



Mohamed Hefdhi Bouaziz,
Fondateur UPCAR

Nous œuvrons aussi à la mise en place des solutions d'assurance les plus rationnelles, question de remplir correctement notre mission lorsque le risque assuré se réalise, et cela est fondamentalement ancré dans notre culture d'entreprise qui reste une culture d'accompagnement qui se veut surtout le plus techniquement parfaite et efficace au

cas où le risque se réalisait, car aucun courtier ne peut survivre s'il ne remplit pas efficacement le service de qualité escompté lorsque son client est frappé par le sort.

Notre culture est donc vraiment celle de l'efficacité, non pas pour vendre simplement le contrat comme une formalité, mais comme une véritable sécurité opérationnelle en cas de concrétisation du risque.

Parlez-nous des partenariats internationaux d'UPCAR en Tunisie et dans le monde.

Nous avons à ce jour un réseau qui nous permet de placer des risques avec l'intégralité des compagnies d'assurance locales. En addition à cela, nous sommes représentants exclusifs pour un certain nombre de réseaux de courtiers étrangers de grande renommée.

Bien entendu, nous travaillons avec ces réseaux au quotidien et cela nous a conduit à adopter progressivement leurs propres standards précurseurs et pionniers. Il faut dire que l'on s'enrichit également beaucoup de leurs retours d'expérience en matière de risques complexes, car ils ont évidemment une longueur d'avance qui nous permet d'anticiper certains détails tech-

niques, ce qui nous apporte une vue d'esprit constamment plus prévenante, d'autant que nous dialoguons en toute amitié avec ces réseaux qui font preuve de la plus grande confiance et du plus profond respect à notre entreprise, surtout que nos équipes, dans nos 4 succursales du Grand Tunis, sont polyglottes, ce qui facilite cette interaction.

🔴🔴 **Nous avons très favorablement évolué durant les trente dernières années et plusieurs réalités nouvelles ont bouleversé ce paysage où j'avais commencé en 1994**

Compte tenu de votre longue expérience, comment évaluez-vous l'évolution du marché de l'assurance en Tunisie et quelles sont selon vous les conditions de développement du taux de pénétration de l'assurance en Tunisie?

À mon avis, nous avons très favorablement évolué durant les trente dernières années et plusieurs réalités nouvelles ont bouleversé ce paysage où j'avais commencé en 1994. Aujourd'hui,



Emna Bouaziz (2000) - UPCAR

le marché des assurances est mieux structuré, avec des réalités autres, mais fort challengé par la pandémie et obligé de se digitaliser au maximum.

En outre, je suppose que l'industrie Takaful, la micro-assurance et la bancassurance vont prendre plus de place à l'avenir et que l'assurance Vie Capitalisation va véritablement prendre son envol, ce qui n'était pas envisageable il y'a trente ans tant les mentalités étaient différentes par rapport à ce sujet qui devient pourtant actuel.

Cela va donc se jouer sur la qualité de la communication et l'adaptation de l'offre. Il faudrait pour cela que notre pays se relève efficacement après cette pandémie qui va contribuer à mon avis à créer un nouvel état d'esprit et faire prendre conscience de l'importance de se doter de sécurités additionnelles et donc de couvertures adaptées.

Le travail à distance deviendra également une réalité du quotidien.

**Union de placement et de conseil
en assurance et réassurance**



**membre du réseau
international
EOS Risq**



Nos prestations :

- Etude & placement de contrats d'assurance "toutes branches".
- Gestion des sinistres toutes catégories de risque.
- Création de concept, montage et mise en place des produits d'assurances.
- Conseil en Assurance & Réassurance.
- Représentation de courtiers étrangers



upcar au-delà des standards...

SIEGE SOCIAL

Angle 23, Avenue Habib Bourguiba
2 bis, rue Pierre de Coubertin / 4eme étage - 1001 Tunis
Tél : 71 337 973 - 71 335 183 - 71 337 714 - Fax : 71 338 032
E-mail : siege@upcar-assurance.com

SUCCESSALE PIERRE DE COUBERTIN

2 Bis, rue Pierre de Coubertin / RDC - 1001 Tunis
Tél : 71 337 973 - 71 335 183 - 71 337 714 - Fax : 71 338 032
E-mail : agtunis@upcar-assurance.com

SUCCESSALE ALAIN SAVARY

31 rue Alain Savary - 1002 Tunis -Belvédère
En face du Tennis Club
Tél : 71 846 432 - 71 846 492 - Fax 71 846 535
E-mail : agalainsavary@upcar-assurance.com

SUCCESSALE DU BELVEDERE

8 Bis, rue Mustapha Sfar - 1002 Tunis -Belvédère
Tél : 71 798 007 - 71 846 542 - 71846543 - Fax 71 786 005
E-mail : agmustaphasfar@upcar-assurance.com

Lawrence Mutsunge Nazare succède au Dr Femi Oyetunji à la Direction Générale du groupe



Lawrence Mutsunge Nazare - DG Continental Reinsurance

Avec le départ de Dr Femi Oyetunji à la retraite, c'est M. Lawrence Nazare qui dirige désormais le groupe en tant que Directeur Général à compter du 1er Avril 2021.

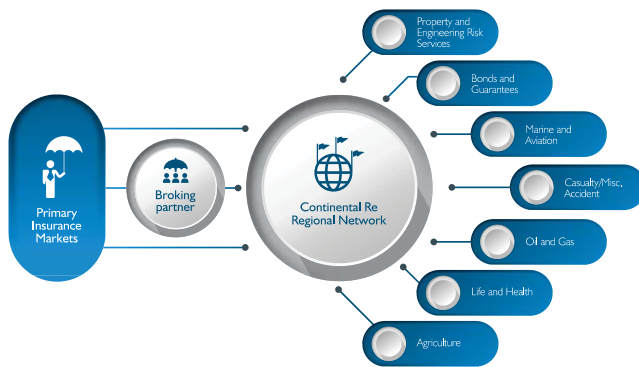
Dans une déclaration, le Président du Conseil d'Administration, M. Ajibola Ogunshola, a rendu hommage au Dr. Oyetunji qui a remarquablement exercé la fonction de Directeur Général du Groupe depuis 2011.

Soulignant qu'il laisse derrière lui un solide héritage sur lequel la Compagnie pourra continuer d'en bénéficier pendant de longues années encore. S'agissant de ses réalisations, on peut citer la mise en œuvre d'une stratégie afin de doter Continental Re d'un statut panafricain, représentée dans six régions.

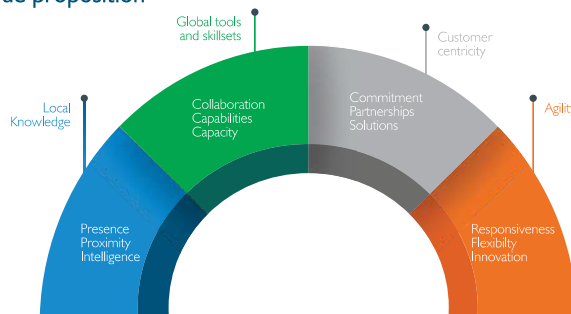
Grâce à son leadership, le volume des primes a quintuplé, la rentabilité des capitaux propres a été multipliée par trois et la productivité a plus que doublé. A cela s'ajoute une transformation de la culture d'entreprise, des procédures et des standards de la Société.



Our Business Model



Our value proposition



Claims settlement excellence



Avec ses collaborateurs, il a œuvré à la mise en place d'un environnement favorable à un leadership éclairé, et un respect des règles de bonne gouvernance dans le secteur des assurances en Afrique.

S'exprimant au sujet de M. Nazare, dont la nomination a été approuvée par la Commission Nationale Nigériane des Assurances (NAICOM), Le Conseil s'est dit heureux qu'à la suite d'un processus de sélection rigoureux, M. Lawrence Nazare ait été choisi pour diriger Continental Reinsurance Plc.

Mr Nazare, un assureur chevronné, fait partie des dirigeants de

la société en qualité d'Administrateur Exécutif/Chef des Opérations du Groupe depuis plus de dix ans. Avec plus de trois décennies dans l'industrie, il apporte à ce poste une connaissance et une expertise approfondies du métier. Mr. Nazare est un leader dynamique connu et dont le parcours a été couronné de succès. Le Conseil lui souhaite la bienvenue dans cette nouvelle fonction et une réussite totale ».

Dr Femi Oyetunji s'est félicité de la nomination de M. Nazare dont il connaît le niveau d'engagement soulignant qu'il reste convaincu que Continental-Re continuera à prospérer sous sa direction. Sa

Dorsaf Sassi, Directrice régionale

Mme Dorsaf Sassi est titulaire d'une Maitrise en finance et d'un DESS en gestion de la qualité totale (TQM), tous deux de l'Institut Supérieur de Gestion de Tunis. Elle a soutenu son mémoire de fin d'études sur le marché tunisien de l'assurance avec mention très bien.

Avec une expérience de plus de 25 ans dans l'industrie de l'assurance, Dorsaf Sassi a commencé sa carrière professionnelle à GAT Assurance dans le département Réassurance où elle a appris le métier et commencé à développer son networking pour devenir responsable de la Réassurance. En 2010, elle a quitté la GAT pour devenir Directeur Réassurance chez le courtier la Méditerranéenne d'Assurance et de Réassurance MARÉ, poste qu'elle a occupé jusqu'en 2013 ; Et puis Continental Re voulant s'installer en Tunisie, elle a été recrutée en tant que Directeur Régional, poste qu'elle exerce jusqu'à ce jour.

nomination démontre que Continental-Re regorge de compétences et de talents susceptibles de reprendre le flambeau ».

S'exprimant à la suite de sa nomination M. Lawrence Nazare dira : "C'est un honneur de diriger une institution Panafricaine avec des équipes de qualité réparties dans toutes nos régions. Nous continuerons à mettre l'accent sur la proposition d'une offre de services unique à nos clients et partenaires. A cela s'ajoute, la garantie d'une croissance soutenue et d'une valeur ajoutée à long terme pour toutes les parties prenantes. Nos équipes, nos systèmes et procédures conformes aux standards internationaux, cumulées à nos normes d'excellence et notre culture de la gagne, sont des facteurs clés sur lesquels nous pouvons compter.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude au Dr Femi pour son leadership et son mentorat exceptionnel et, suis heureux de travailler en étroite collaboration avec lui durant cette période de transition".

Profil de M. Lawrence Nazare

Doté d'une expérience de plus de 30 ans dans l'industrie de l'assurance, M. Lawrence Mutsunge Nazare a commencé sa carrière professionnelle à la Zimbabwe Reinsurance Corporation en 1990. Il est ensuite parti à Intermarket Reinsurance en 1999 et a quitté son poste de Directeur Général en 2010 pour rejoindre Continental Reinsurance Plc en tant qu'Administrateur Exécutif / Chef des Opérations du Groupe.



Dorsaf Sassi - Directrice régionale

M. Nazare a occupé diverses fonctions clés dans l'industrie des assurances, notamment en tant que Président de l'Organisation des Assureurs de l'Afrique Orientale et Australe (OESAI) – de 2012 à 2015 ; Président de l'Association des Bureaux de Réassurance du Zimbabwe, de 2001 à 2004 ; Président de l'Insurance Council of Zimbabwe (Conseil d'Assurances du Zimbabwe), de 2005 à 2008 et Membre du Comité Exécutif et du Conseil d'Administration de l'East & Southern African Insurers & Reinsurers – de 2002 à 2018. Il est également membre de l'Institut des Administrateurs du Nigeria.

Titulaire d'une licence et d'un diplôme de troisième cycle en droit de l'université du Zimbabwe, M. Nazare est un praticien agréé du droit. Il est membre associé de l'Institut de réassurance d'Amérique et membre associé de l'Institut des assurances d'Afrique du Sud.



Pan-African commitment made local

Constituée en 1985 au Nigeria, Continental Reinsurance a démarré ses activités en tant que société de réassurance privée. A partir de janvier 1987 elle s'est lancée dans la réassurance générale puis, en janvier 1990, elle est devenue réassureur multibranches, proposant des couvertures en réassurance Vie et non-Vie, aussi bien sur la base de traités que de facultatives, avec une gamme diversifiée d'activités et une clientèle variée.

Afin de pouvoir atteindre son objectif, à savoir devenir la société de réassurance leader en Afrique, elle s'est transformée en 2000 en une société ouverte à responsabilité limitée. En 2007, elle a procédé à une opération de recapitalisation, faisant passer son capital à 10 milliards de Nairas (NGN), avec un actionariat varié, comprenant des investisseurs internationaux. La Société a été introduite à la Bourse des valeurs du Nigeria le 30 mai 2007.

En 2019, elle a obtenu l'approbation des actionnaires et du régulateur pour entreprendre un plan d'arrangement afin de restructurer ses activités. Cette restructuration a pour objectif d'assurer la progression des activités, de repositionner la société pour renforcer sa compétitivité et de favoriser l'augmentation durable de la rentabilité.



COURTIER EN ASSURANCE
ET RÉASSURANCE



Audit Conseil et Intermédiation en Assurance

LE **PROFESSIONNEL**
À VOTRE **ÉCOUTE**

Partenaire exclusif
du réseau international



+216 71 288 105

contact@gepar.com.tn

29 Rue Al Amine Al Abbassi
1002 Tunis

www.gepar.com.tn



L'ASSURANCE
VIE CAPITALISATION



Sayed Blel - Expert Consultant en sécurité sociale

L'urgence de trouver des solutions alternatives au régime de retraite actuel

Sayed Blel est expert des questions sociales. Il a notamment été directeur général de la Sécurité sociale, PDG de la CNAM et de la CNRPS, il a été également conseiller auprès du chef du gouvernement, Habib

Essid, puis Youssef Chahed en charge du dossier de la réforme de la sécurité sociale.

La réforme des régimes de retraite, on en parle depuis longtemps. Où en est-on aujourd'hui ?

Il y a lieu tout d'abord de signaler

que les réformes des régimes de retraite et d'assurance maladie ont été décidées par les pouvoirs publics depuis 1994 dans le cadre d'une stratégie de réforme des régimes de sécurité sociale, et ce suite aux premiers déficits qu'ont connus les régimes de retraite dans les secteurs public



Sayed Blel

Sayed Blel est expert et consultant dans le domaine de la sécurité sociale. Il a occupé le poste de Conseiller auprès du Chef de Gouvernement chargé des dossiers sociaux. Il a été également PDG de la CNRPS, de la CNAM et Directeur Général de la sécurité sociale au Ministère des Affaires Sociales.

Il est secrétaire général de l'Association Tunisienne du Droit Social, membre du bureau exécutif de l'Association Arabe de la sécurité sociale, membre de l'ex Conseil économique et social pendant 6 ans, membre du comité de pilotage du dialogue sociétal sur le système de santé.

Il a réalisé une mission d'expertise pilotée par la Banque Islamique de Développement au profit de la République de Djibouti.

Auteur des deux livres sur "les régimes de retraite en Tunisie : Contexte, défis et perspectives" et "les régimes des accidents de travail et des maladies professionnelles dans les secteurs publics et privés».

et privé et sur la base des études approfondies réalisées en la matière.

Cette stratégie comportait trois étapes :

- Des mesures urgentes qu'il fallait prendre pour redresser la situation : augmentation des cotisations, révision de certains paramètres de liquidation des pensions... (première étape : 1994)
- Révision de certaines dispositions légales et réglementaires qui étaient à l'origine de ces déficits : validation des services, retraite anticipée (deuxième étape : 1995)
- Engagement des grandes réformes au niveau des branches retraite et d'assurance maladie.

Les négociations sur la réforme de l'assurance maladie qui ont démarré en 1996 ont pris près de huit ans couronnées par la promulgation de la loi 71/2004 du 2 août 2004.

Quant à la réforme des régimes de retraite, des négociations ont eu lieu avec les partenaires sociaux avant la révolution sur la base d'une étude actuarielle. Un projet d'accord s'est dégagé pour la mise en œuvre d'une réforme sur deux étapes.

Toutefois, avec l'avènement de la révolution, tout a été remis en cause. De ce fait, la situation financière des régimes de retraite aussi bien dans les secteurs public que privé s'est détériorée et le déficit n'a cessé d'augmenter d'une année à une autre, passant de 32,4 MDT en 2015 à 345,8 MDT pour le secteur public ; et de 111,4 MDT en 2006 à 443 MDT en 2015 pour le secteur privé.

La situation financière des régimes de retraite aussi bien dans les secteurs public que privé s'est détériorée et le déficit n'a cessé d'augmenter d'une année à une autre

Quant aux réserves, elles ont été complètement épuisées en 2013 pour la CNRPS et en 2016 pour la CNSS.

Devant cette situation, les deux caisses ont dû recourir aux cotisations du régime d'assurance maladie pour pouvoir continuer le paiement des pensions, ce qui a causé de véritables problèmes à la CNAM.

Compte tenu de la gravité de la situation notamment pour le secteur public, des mesures ont

Les mesures qui ont été prises n'ont eu que des effets limités puisqu'elles n'ont fait qu'atténuer le déficit

été prévues au niveau des lois des finances des années 2016 et 2017 prévoyant l'affectation de 500 MDT au profil de la CNRPS pour lui permettre d'honorer ses engagements vis-à-vis des pensionnés.

De même, une loi a été promulguée en 2017 permettant à la CNAM de recouvrir directement les cotisations lui revenant des affiliés à la CNRPS au titre de l'assurance maladie.

Parallèlement, la sous-commission de la protection sociale issue du Contrat social signé en 2013 s'est penchée sur le dossier de la réforme des régimes de retraite en vue de trouver des solutions consensuelles permettant le redressement de leur situation financière.

A cet effet, la partie gouvernementale a présenté un document comportant des propositions visant à réformer certains paramètres tels que le relèvement de l'âge, l'augmentation des cotisations, la diversification des sources de financement, la révision du salaire de référence, la

révision du taux de rendement, la révision du mode de révision des pensions avec l'incidence financière de chacune de ces mesures sur l'équilibre des régimes de retraite.

Toutefois, après de longues et dures réunions, le consensus n'a concerné que les trois principales mesures suivantes, à savoir :

- **Le relèvement de l'âge de la retraite à 65 ans comme suit :**
 - Relèvement obligatoire de 2 ans d'une manière progressive
 - Relèvement facultatif de 3 ans
- **L'augmentation des taux de cotisations de 3 points** dont 2 points à la charge de l'employeur et 1 point à la charge de l'agent
- **L'institution d'une contribution sociale solidaire de 1 point** dans le cadre de la diversification des sources de financement.

Ces mesures, en dépit de leur importance, ont eu des effets limités puisqu'elles n'ont fait qu'atténuer le déficit.

D'un autre côté, ces mesures n'ont été mises en œuvre que pour le secteur public avec la promulgation de la loi 2019/37 du 30/4/2019.

Pour le secteur privé, le décret portant mise en œuvre de ces mesures n'a pas été signé jusqu'à présent en raison des réserves soulevées par l'UTICA concernant le relèvement des cotisations à la charge de l'employeur.

Le système de sécurité sociale actuel, considéré comme plus équitable, consacre la solidarité entre les différentes générations, contrairement au système par capitalisation

L'allongement de l'âge de départ à la retraite adopté en 2019 est-il une mesure suffisante à court, moyen et long terme pour un redressement des caisses sociales, notamment dans le secteur public ?

Le déficit du régime de retraite dans le secteur public est structurel, dû essentiellement aux facteurs suivants :

Changement de la structure démographique des affiliés en activité avec une tendance vers le vieillissement et l'augmentation des cas de départ à la retraite chaque année.

D'un autre côté, le plan d'ajustement structurel (PAS) décidé en 1986 a eu des répercussions négatives sur la situation financière du régime avec le gel des recrutements et le départ massif à la retraite anticipée dans le cadre de l'assainissement et de la restructuration des entreprises publiques.

La baisse du ratio démographique (rapport entre le nombre des actifs et le nombre des retraités) de 6.2 en 1976 à 2.4 en 2018

De ce fait, les dépenses du régime ont connu une augmentation plus rapide que les recettes.

- La baisse du ratio démographique (rapport entre le nombre des actifs et le nombre des retraités) de 6.2 en 1976 à 2.4 en 2018.
- L'amélioration de l'espérance de vie à la naissance à 75 ans contre 64 ans en 1982.
- La générosité du régime au niveau de plusieurs paramètres tels que : le salaire de référence pour le calcul de pension (dernier salaire ou la meilleure rémunération perçue pendant 2 ans),

le taux de rendement qui peut atteindre 90% du salaire de référence, la bonification pour certaines catégories (prise en compte des périodes sans paiement de cotisations), le mode de révision des pensions qui est presque unique dans le monde (toute augmentation décidée pour les actifs est applicable pour les retraités).

Compte tenu de tout ce qui précède, la réforme aurait dû être plus profonde en prévoyant des mesures plus efficaces permettant le redressement de la situation financière du régime à court, moyen et à long terme.

Malheureusement, le contexte par lequel passe le pays aussi bien sur le plan économique que social n'était pas favorable pour réaliser une telle réforme.

De ce fait, l'allongement de l'âge de retraite est une mesure importante mais reste insuffisante pour la viabilité du régime et devrait être renforcée par d'autres mesures.

L'allongement de l'âge de retraite est une mesure importante mais reste insuffisante pour la viabilité du régime

Le gouvernement fait de l'assurance capitalisation retraite complémentaire une priorité nationale pour la mobilisation d'une épargne longue. Comment ce type d'assurance peut-elle s'intégrer dans une stratégie nationale globale de retraite en Tunisie ?

Le système de sécurité sociale tunisien est un système par répartition. Ce système, considéré comme plus équitable, consacre la solidarité entre les différentes générations, contrairement au système par capitalisation. Toutefois, ce système nécessite une base assez large d'adhérents pour sa viabilité financière.

Cette condition n'est plus remplie au niveau des régimes légaux de retraite, étant donné que le nombre de retraités est en train d'évoluer plus rapidement que le nombre des actifs, comme il a été mentionné précédemment.

De ce fait, le système par répartition est arrivé à ses limites, et des solutions alternatives deviennent nécessaires. Plusieurs pistes sont envisagées telles que :

- Généralisation du régime complémentaire institué au profit des salariés non agricoles pour la tranche des salaires qui dépassent 6 fois le SMIG aux autres régimes

de retraite avec la possibilité de confier la gestion de ces régimes aux compagnies d'assurance

- Conception de cette approche dans une réforme plus large annoncée par le gouvernement le 16 mars 2019 dans le cadre de la mise en place d'un socle national de protection sociale.

Ce socle, qui trouve son fondement dans la recommandation n° 202 adoptée par l'assemblée générale de l'OIT en juin 2012 et dans l'article 38 de la Constitu-

tion tunisienne, comporte deux dimensions.

Une dimension horizontale, prévoyant la garantie d'un revenu minimum et une couverture sanitaire universelle pour les catégories vulnérables. Et une dimension verticale, visant l'amélioration des régimes de sécurité sociale.

Ainsi, le socle peut comporter 3 paliers comme suit :

Premier palier : assurer le revenu minimum et la couverture sanitaire universelle.

Deuxième palier : assurer les prestations légales de sécurité sociale (retraite et maladie) avec des prestations définies.

Troisième palier : permet une assurance complémentaire et volontaire publique et privée pour les branches retraite et maladie.

Cette approche a l'avantage d'être globale et permet la couverture des différentes catégories de la population.

*Entretien conduit par
Hechmi AMMAR*

WEBMANAGERCENTER.COM *Le mag*



Tous les
JEUDIS

Disponible sur les kiosques numériques :

TTPRESSE
ePresse
PressReader



L'ASSURANCE VIE

est un marqueur de développement
économique et Social

Skander Lahrizi - DGA GAT VIE



L'Assurance vie inscrit sa trajectoire d'émancipation commerciale et son marché est en train de gagner en profondeur et en maturité.

L'Assurance vie, était regardée comme une niche, cependant elle gagne du terrain. N'est-elle pas devenue le cœur du métier d'assureur ?

Exact ! L'assurance vie est devenue la deuxième branche sur la place, derrière l'assurance auto, dont la souscription, dois-je le rappeler, est obligatoire. On peut toujours m'objecter que la «temporaire décès» exigée par le système bancaire en couverture des crédits aux particuliers est également de souscription obligatoire. Ceci étant, je rappelle que la «temporaire décès» représente moins de la moitié du marché. L'autre moitié est souscrite de manière volontaire. Et c'est bien elle qui soutient la poussée du marché.

Et cet engouement pour l'assurance vient de sa finalité. Souscrire une assurance-vie revient à acheter une sécurité financière, à l'avenir. Elle protégera l'assuré en cas de sinistre ou de tout autre aléa. Et lui garantirait un revenu supplémentaire, donc un certain standing, après son départ à la retraite. Et cette

🔴🔴 L'assurance vie est devenue la deuxième branche sur la place, derrière l'assurance auto, dont la souscription est obligatoire

approche a gagné l'esprit des tunisiens qui recourent de plus en plus à cette couverture.

De ce fait l'assurance vie a pris les devants sur les produits classiques lesquels avancent à un rythme de produits matures. Et c'est bien ce qui explique la croissance forte du marché de l'assurance qui progresse de 15 % annuellement soit le double du taux du secteur dans son ensemble.

Je rappellerais que sur les marchés de référence l'assurance vie peut représenter jusqu'à 75% du portefeuille des compagnies. Cela m'amène à penser que l'âge d'or de l'assurance vie est devant nous.

🔴🔴 La «temporaire décès» exigée par le système bancaire en couverture des crédits aux particuliers est également de souscription obligatoire. Elle représente moins de 50% des primes d'assurances vie.

Est-il juste de croire que l'assurance vie est un marqueur de développement économique?

J'abonde dans votre sens en ajoutant qu'il s'agit d'un marqueur de développement économique et à la fois social. Quand nous recueillons de l'épargne longue nous l'allouons au financement de l'investissement. Nous procurons ainsi, un affluent financier en soutien à l'économie. Et au plan social, nous confortons les prestations des caisses.

En bien des points les prestations de l'assurance vie sont similaires à celles des caisses de sécurité sociale. Nous offrons toute la panoplie classique des caisses. Cependant les prestations de ces dernières restent plafonnées. Nos produits, venant en complément, permettent aux assurés de dépasser ces plafonds rigides.

L'assuré grâce à ce que lui rapportera l'assurance vie disposera d'un précieux supplément de revenu. Et convenez que cet appoint matériel est un élément de confort social. Et c'est appréciable.

Vous garantisiez un rendement fixe. Est-ce une contrainte facile à honorer ?

C'est là où réside toute l'expertise du métier. Le schéma connu est celui des caisses. Ces dernières fonctionnent selon un régime dit par répartition. Cela veut dire que les actifs paient pour les retraités. C'est peut être ce qui fait que les prestations des caisses sont consistantes.

Dans l'assurance vie, on recourt au régime de capitalisation. Les cotisations payées par les clients sont investies. Et, les intérêts perçus sont périodiquement intégrés au capital ce qui est de nature à booster le rendement du capital.

90%, au moins, des revenus des placements seront servis au client. A l'heure actuelle, nous proposons un taux de 6%, sachant que l'épargne est garantie et qu'elle reste liquide.

🔴🔴 La croissance forte du marché de l'assurance qui progresse de 15 % annuellement soit le double du taux du secteur dans son ensemble

La tutelle vous impose un catalogue de placement. Vous n'avez donc pas une totale liberté d'investissement. Est-ce contraignant?

A partir du moment où nous garantissons un rendement, nous devons être prudents dans nos investissements. Et le législateur nous propose un catalogue de placements, en Bons du Trésor Cessibles (BTC) ou Assimilables (BTA) et en emprunts obligataires pour sécuriser le champ de nos investissements.

Cela dit, en accord avec les assurés on peut aller vers des placements en actions avec une gestion



plus flexible. Et, j'ajouterais que ce compartiment séduit de plus en plus de clients.

Est-ce que le réseau est utile à l'expansion du business?

Tout à fait. L'assurance vie, d'un certain point de vue, est encore un produit jeune. Et le réseau permet à nos commerciaux de familiariser nos clients aux caractéristiques du produit. C'est un délicat travail de pédagogie.

Nous disposons d'un collectif d'animateurs qui forment les commerciaux à cette technique d'initiation des clients. Et c'est une heureuse façon de personnaliser le service que nous rendons à notre clientèle.

Vos rendements, tout en étant fixes, sont-ils impactés par le TMM ?

Bien entendu, étant donné que les véhicules de placement monétaires sont eux-mêmes corrélés au TMM.

Il manque une courbe des taux à la place. Cela gêne-t-il le Business ?

Nos clients souscrivent des contrats de long terme. Et nous devons investir en conséquence. Il est vrai que le marché manque de profondeur et de visibilité. Certains produits manquent à la place de même que certaines techniques de négociation sur le marché secondaire. Nous tablons sur un développement du marché et la configuration d'une courbe des taux. Cela servira, sans doute, l'expansion commerciale de l'assurance vie.

👍👍 Nous nous félicitons que la loi de finances 2021 ait porté le plafond de souscription à l'assurance vie déductible des impôts des personnes physiques, à 100 mille dinars

Quel est l'impact de la fiscalité sur le métier ?

Nous nous félicitons que la loi de finances 2021 ait porté le plafond de souscription à l'assurance vie déductible des impôts des personnes physiques, à 100 mille dinars. Cette disposition comporte toutefois un minima d'impôt de 45 %.

Nous commerciaux apportent toute leur expertise pour aider les épargnants à optimiser leur souscription, au plan fiscal. Nous avons élaboré des outils dédiés pour aider nos commerciaux à optimiser les souscriptions des clients.

Les clients obtiennent les attestations qui leur permettront de répercuter les montants investis sur leurs impôts sur le revenu. La retenue à la source sur leurs salaires sera réduite sur leurs fiches de paie, afin de tenir compte de l'avantage fiscal dont ils bénéficient en souscrivant à un contrat d'assurance vie capitalisation.

Quel est le rôle des actuaires dans l'assurance vie ?

Ils interviennent à deux niveaux. Il leur revient, en premier, de déterminer les tarifs proposés aux clients. Ce qui est assez compliqué car dans notre métier nous ne connaissons nos coûts de production qu'a posteriori, or nous nous engageons, d'entrée de jeu, sur la base d'une prime d'assurance déterminée.

Il est, par conséquent, crucial de calculer le juste prix de sorte à tenir nos engagements vis-à-vis de nos clients. Ensuite, les actuaires ont aussi la responsabilité de calculer les réserves techniques, ce bouclier financier qui rassure les clients sur la solvabilité de l'assureur.

Faut-il disposer d'un marché national de réassurance ?

Sur la place de Tunis, nous disposons d'une réassurance partielle. La raison recommande, quand les risques sont importants de mutualiser la couverture d'assurance et de recourir à un réassureur externe. Il existe une parade technique dédiée, à savoir la co-assurance cependant elle n'est pas utilisée sur la place.

La crise sanitaire a-t-elle impacté les affaires ?

Oui, sur le plan commercial car en temps de crise, les épargnants sont plus réceptifs aux avantages qu'offre l'assurance vie.

Par contre les contrats de temporaires décès en couverture des

crédits aux particuliers n'ont pas été ajustés pour tenir compte des reports d'échéances ordonnés par les pouvoirs publics. Ceci est inévitable sans quoi les comptes des assureurs pourraient être impactés.

La profession a-t-elle activé sa digitalisation ?

GAT Vie dispose d'une plateforme digitale opérationnelle. Nos clients peuvent obtenir à distance une étude personnalisée et en instantané sur notre site web. Seule la finalisation du contrat se fait en présentiel auprès du réseau.

Existe-t-il une micro assurance vie ?

Tout à fait. Et nous projetons la distribution de produits de micro assurance via nos deux partenaires de micro finance. Et j'ajouterais qu'il existe une micro réassurance. Nous prêtons attention à ce compartiment du marché car il apporte une forme d'inclusion sociale. Et il est de notre obligation citoyenne de contribuer à l'expansion de ce produit compte tenu de la protection qu'il procure aux économiquement faibles.

Quelle est l'importance du marketing dans le développement du métier ?

Le tunisien, demeure peu réceptif à l'argumentaire de l'assurance

L'assurance vie est un marqueur de développement économique et social



vie. L'apport du marketing est de le réconcilier avec la finalité de ce produit comme cela se fait sur les marchés de référence.

L'assurance vie capitalisation vient en complément des prestations des caisses sociales

La panoplie des produits est la même pour tous les assureurs vie. D'où viendrait le ressort de la performance entre différentes compagnies ?

Il y a tous les facteurs qui ont trait à la gouvernance et à l'expertise du métier. Nous avons conçu à GAT VIE un produit qui rassemble les garanties d'épargne et toute une panoplie de garanties de prévoyance pouvant répondre aux différents besoins. Le tout avec une transparence totale vis-à-vis du client, des niveaux de frais très compétitifs et un rendement avantageux. Ajouté à cela une qualité de service que nous voulons irréprochable ; Il s'agit là des axes sur lesquels nous pouvons nous différencier sur un marché devenu de plus en plus compétitif.

*Entretien conduit par
Ali Driss*



Assurance vie et capitalisation

Les assurances en cas de vie

Produits visant à constituer une épargne. Ce type de contrat prévoit le versement d'un capital à l'assuré s'il était en vie au terme du contrat. Ils peuvent être assortis d'une « contre-assurance » permettant aux ayants droit de récupérer les primes payées en cas de décès de l'assuré avant le terme. Cette catégorie regroupe les formules d'assurances suivantes :

- L'assurance de capital différé : Ce contrat garantit le verse-

ment d'un capital à son terme si l'assuré est en vie à cette date. Selon les contrats, les primes pourront donner lieu à des versements périodiques ou un versement unique.

- La rente viagère différée : En vertu de ces contrats, l'assuré bénéficie de rentes à partir d'une date fixée au contrat et qui cessent avec le décès du rentier contre le paiement d'une prime unique ou de primes périodiques. L'assuré peut également bénéficier de

rentes viagères immédiates et auquel cas, elles seront versées dès la prise d'effet du contrat et contre le paiement d'une prime unique.

Les assurances en cas de décès

Souscrite dans un but de prévoyance, l'assurance décès couvre les conséquences financières du risque de disparition prématurée de l'assuré, elle permet ainsi de couvrir les crédits bancaires, protéger la famille ou encore fournir des rentes scolaires

au profit des enfants. L'assureur s'engage alors à verser un capital ou une rente aux bénéficiaires désignés en cas de décès de l'assuré pendant la durée du contrat, ou ses ayants droit. Parmi les contrats d'assurance en cas de décès, on distingue les variantes suivantes:

- L'assurance temporaire décès: Son objet est le versement au bénéficiaire d'un capital ou d'une rente si l'assuré décède pendant la durée du contrat, et ce contre le paiement d'une prime unique ou de primes périodiques.
- L'assurance vie entière: Elle prévoit le versement d'un capital ou d'une rente prédéterminés au bénéficiaire quelque soit la date du décès de l'assuré contre le paiement d'une prime unique ou de primes périodiques.

Les assurances mixtes

Les contrats mixtes sont en quelque sorte une combinaison des contrats précédemment évoqués. Ils allient à la fois l'objec-

tif épargne et l'objectif prévoyance, c'est-à-dire qu'ils assurent la couverture du risque décès et le versement d'un capital en cas de vie. Cependant, ces deux opérations ne sont pas cumulatives et la compagnie d'assurance ne sera appelée à honorer ses engagements qu'une seule fois. Cette catégorie regroupe:

- L'assurance mixte ordinaire : Un capital sera versé soit au décès de l'assuré si celui-ci intervient avant le terme du contrat, soit à l'échéance si l'assuré est vivant à cette date.
- L'assurance mixte à terme fixe : Dans ce type de contrat, l'assureur devra verser un capital à une date fixée au contrat. Ce capital sera perçu par l'assuré s'il est en vie, ou par les bénéficiaires désignés en cas de décès.
- L'assurance combinée: Il s'agit d'une assurance mixte à terme fixe pour laquelle, les garanties vie et décès sont inégales.
- La vie universelle: Elle consiste à proposer au sein d'un même

contrat des prestations financières de type épargne et une garantie décès optionnelle.

Les contrats d'assurance capitalisation

Ce sont de purs produits financiers semblables au mécanisme de l'épargne bancaire dans la mesure où, techniquement, ils ne se basent pas sur les probabilités de décès ou de survie.

Ainsi, les primes versées déterminent le capital final. Ces produits peuvent être :

- libellés en unités monétaires : c'est-à-dire que les garanties du contrat sont des montants monétaires et auquel cas le seul risque supporté par l'assureur sera le risque de taux.
- libellés en unités de compte : c'est-à-dire que les garanties du contrat sont des valeurs mobilières (actions, obligations ...) sachant que le risque de perte sera supporté par l'assuré.

A Hayett, nous voulons que nos assurés **vivent longtemps et vivent bien**

Lotfi Ben Haj Kacem - DG Assurances HAYETT



Le développement de l'assurance-vie est indispensable pour le financement de l'économie. En recueillant une épargne longue et stable, l'assureur-vie devient un investisseur institutionnel de premier plan. Les placements de l'assurance intéressent en premier lieu les entreprises via les titres d'entreprises et les actions et obligations confondues qui pourraient représenter une part importante des actifs des sociétés d'assurances.

En Tunisie, on vient tout juste d'adopter la logique de la séparation des activités assurance-vie de celles non vie.

En Tunisie aussi, les assurances Hayett ont vu ce que d'autres n'envisageaient pas dans les années 90 : l'importance de séparer les produits vie de ceux non vie.

Le point avec Lotfi Ben Haj Kacem, DG.

WMC : Les autorités de tutelle s'orientent de plus en plus vers la séparation de la branche vie de celle non vie et par force de loi. A Hayett, vous avez fait ce choix, il y a longtemps.

Lotfi Ben Haj Kacem : Dans le projet d'amendement du Code des assurances, on s'oriente, il est vrai, vers la séparation entre l'activité vie et l'activité non vie, ce qui n'est pas propre à la Tunisie.

Pourquoi cette séparation ? Parce que tout simplement il y a des différences à pas mal de niveaux entre les deux types d'assurances, la nature des engagements et le mode de partage des rendements financiers. Les deux activités sont différentes au niveau de la gestion financière, la gestion technique ainsi qu'au niveau des équilibres entre actif et passif de la compagnie.

Notre groupe a décidé la séparation des activités vie et non vie dans les années 90, exactement en 1987. Au démarrage, on y avait procédé partiellement, et ensuite entièrement. Nous ne prétendons pas avoir réinventé la roue. Il y avait des modèles qui ont réussi à l'étranger, en France principalement, l'un des marchés qui ont réussi le mieux en assurance-vie dans le monde.

Notre groupe a décidé la séparation des activités vie et non vie dans les années 90, exactement en 1987

Nous avons adopté un modèle qui existe dans les marchés développés pour ce qui est du montage de l'actionariat et de l'activité en procédant aux adaptations nécessaires. C'était des adaptations importantes relatives à la gestion des supports et des réseaux de distribution.



15ans

Durée de vie moyenne des contrats d'assurance vie

Comment avez-vous procédé ?

Après 34 années d'existence, nous pouvons dire que l'expérience est une réussite, puisque Hayett dispose aujourd'hui d'une organisation performante, d'une

Prévoyance familiale, offre retraite complémentaire, financement des études des enfants et gestion de l'épargne

bonne assise financière et d'une riche gamme de produits s'adressant aux personnes physiques et aux entreprises pour la prévoyance familiale, l'offre retraite complémentaire, le financement des études des enfants et la gestion de l'épargne.

L'apport de la loi de finances 2021, en augmentant le montant déductible de l'impôt de 10 à 100 mille dinars a-t-il boosté l'activité de l'assurance vie ?

Le ministère des Finances a pris une très bonne décision. C'est grâce à l'épargne long terme que les investisseurs institutionnels, que sont les assureurs, peuvent investir et avoir une importante capacité de financement de l'économie. Les montants élevés placés dans l'intérêt de l'assuré et confiés aux assureurs sur de longues durées permettent de financer l'économie. Et c'est tant mieux.

Par ailleurs, la réglementation soumet les assureurs à l'obligation de placer au moins 20% de leur actif dans les bons de l'Etat ou des titres garantis par lui. Donc à mesure que le volume augmente, nous plaçons un montant plus important dans les bons d'Etat, et c'est une bonne chose pour tout le monde.



Depuis plus de dix ans, la croissance du marché de l'assurance vie est à deux chiffres.

Quel est votre taux de croissance ?

Depuis plus de dix ans, la croissance du marché de l'assurance-vie est à deux chiffres. La bancassurance a largement contribué au développement rapide du marché, mais aussi à l'évolution positive de la culture d'assurance dans le pays.

Les incitations fiscales accordées à l'assurance-vie et les insuf-

finances et limites de la retraite légale sont aussi des facteurs importants qui ont permis au secteur de réaliser cette forte croissance.

La part de l'assurance-vie dans le chiffre d'affaires du secteur des assurances est passée de 6-7% au début des années 90 à 23% aujourd'hui.

Quant aux perspectives d'évolution, et grâce au relèvement du plafond de la prime déductible du revenu imposable qui est passé de 10 à 100 mille dinars par an (loi de finances 2021), il est attendu que dans les prochaines années, l'assurance-vie devient la



70.000
Clients

1ère branche du secteur devant l'automobile.

En 2020, et malgré un contexte difficile en rapport avec la crise économique et sanitaire, le secteur a réalisé une croissance de plus de 7%. L'évolution du chiffre d'affaires de Hayett a été de 15,2% pour atteindre 58,5 millions de dinars.

Le nombre de clients de HAYETT a dépassé les 70.000, et la durée de vie moyenne des contrats dépasse les 15 ans. Ces deux indicateurs dénotent d'une grande fidélité de notre clientèle et donc un taux de satisfaction élevé.

Le chiffre d'affaires de Hayett a progressé de 15,2% en 2020, pour atteindre 58,5 millions de dinars

Vous ne pensez pas qu'il faut communiquer plus et mieux sur les produits assurance-vie pour que les gens saisissent leur importance ?

Communiquer oui, et on ne cesse de le faire et de l'intensifier. Cependant, le rôle des intermédiaires, agents d'assurance, banquiers et autres est déterminant dans la sensibilisation du public et la diffusion de la culture d'assurance-vie.



Taux de satisfaction des plus élevés

Qu'en est-il de l'assurance retraite complémentaire ?

Comme vous le savez, malgré la générosité de nos systèmes de retraite légale, comparé à beaucoup de pays, le niveau des pensions reste faible et ne permet pas au retraité de préserver son niveau de vie d'avant son départ à la retraite. L'assurance-vie, dans le monde entier, constitue la meilleure solution pour la constitution d'une retraite complémentaire par capitalisation. Dans notre pays, ce sont les produits destinés à couvrir ce besoin qui se développent le plus.

Quels sont les avantages de la gamme des produits Hayett ?

Notre gamme de produits est très riche et répond aux besoins de notre clientèle pour les différentes couvertures évoquées précédemment.

Il y a lieu de signaler que nous avons bâti notre gamme de façon à disposer d'une grande souplesse dans notre offre pour l'adapter non seulement au besoin mais aussi au profil du client (catégorie socio-professionnelle, situation familiale, niveau de revenu, etc.).

Nous procédons continuellement à l'enrichissement de la gamme des produits et des garanties.

Le niveau des pensions de retraite reste faible et ne permet pas au retraité de préserver son niveau de vie d'avant son départ à la retraite

En 2021, nous lançons deux nouveaux produits. Le premier sera destiné aux épargnants visant l'optimisation fiscale et la maximisation du rendement net de l'épargne. Quant au deuxième, il s'agit d'un produit de prévoyance comportant une nouvelle garantie qui sera commercialisée pour la première fois sur le marché tunisien. On en parlera en temps opportun.



2

nouveaux produits en 2021 visant :

- **L'Optimisation fiscale et la maximisation du rendement net de l'épargne**
- **Un nouveau produit de prévoyance unique en Tunisie**

Entretien conduit par

Amel Belhadj Ali



Encouragement de l'épargne à moyen et long terme dans les contrats d'assurance-vie et de capitalisation

L'article 16 de la loi n°2020-46 du 23 décembre 2020 portant loi de finances pour l'année 2021 a prévu des mesures visant l'encouragement de l'épargne à moyen et long terme, et ce, comme suit :

- Relèvement du plafond des primes ou des cotisations payées dans le cadre des contrats assurance-vie ou des contrats assurance-vie takaful et des contrats de capitalisation ou des contrats de capitalisation takaful déductible du revenu global soumis à l'impôt sur le revenu, et ce, de 10.000 dinars à 100.000 dinars par an.
- Octroi de la déduction sous réserve du minimum d'impôt prévu à l'article 12 bis de la loi n°89-114 du 30 décembre 1989 portant promulgation du code de l'impôt sur le revenu des personnes physiques et de l'impôt sur les sociétés fixé à 45% de l'impôt dû sur le revenu global compte non tenu de cette déduction.

- Les limites de déduction telles que relevées en vertu de l'article 16 e la loi de finances pour l'année 2021 pour les comptes épargne en actions et les contrats d'assurance-vie et de capitalisation susvisés, ainsi que pour le minimum d'impôt dû lors de la déduction des montants payés dans le cadre desdits contrats, s'appliquent aux montants déductibles des revenus réalisés à partir de l'année 2020 et dont la date du dépôt de la déclaration intervient au cours de l'année 2021 et des années ultérieures.
- garantie d'un capital ou d'une rente au profit de l'assuré, de son conjoint, de ses ascendants ou descendants d'une durée effective au moins égale à 8 ans,
- garantie des unités de compte au profit de l'assuré, de son conjoint, de ses ascendants ou descendants servies après une durée minimale qui ne doit pas être inférieure à 8 ans,
- garantie d'un capital ou d'une rente en cas de décès au profit du conjoint, des ascendants ou des descendants.

La déduction couvre également les primes assurance-vie ou les cotisations payées par l'affilié dans le cadre des contrats collectifs d'assurance ou des contrats collectifs d'assurance takaful d'une durée d'affiliation effective égale au moins à huit ans à condition que sa cotisation dans ces contrats ne soit inférieure à une cotisation minimale dont le taux est fixé par l'arrêté du Ministre de l'économie et des finances du 11 mars 2014.

Par ailleurs, les employeurs et les établissements de sécurité sociale peuvent, déduire les montants payés dans le cadre des contrats assurance-vie et des contrats de capitalisation y compris l'assurance takaful, de l'assiette de la retenue à la source au titre de l'im-

pôt sur le revenu dû pour les salariés et les pensionnés.

La déduction desdites primes assurance-vie ou desdites cotisations a lieu nonobstant le minimum d'impôt prévu à l'article 12 bis de la loi n°89-114 du 30 décembre 1989 portant promulgation du code de l'impôt sur le revenu des personnes physiques et de l'impôt sur les sociétés.

Apport de la loi de finances pour l'année 2021

L'article 16 de la loi de finances pour l'année 2021 a relevé la limite de déduction prévue pour les personnes physiques conformément à la législation fiscale en vigueur dans le cadre des contrats assurance-vie et de capitalisation, et ce, comme suit :

Concernant les montants payés dans le cadre des contrats assurance-vie et des contrats de capitalisation

L'article 16 de la loi de finances pour l'année 2021 a relevé le plafond des primes d'assurance ou des cotisations payées dans le cadre des contrats assurance-vie et des contrats de capitalisation y compris les contrats assurance takaful, déductible pour la détermination du revenu imposable de 10.000 dinars par an à 100.000 dinars par an.

Législation fiscale en vigueur jusqu'au 31 décembre 2020

Conformément aux dispositions de l'article 39 du code de l'impôt sur le revenu des personnes physiques et de l'impôt sur les sociétés, les primes d'assurance ou les cotisations payées par le souscripteur ou l'adhérent dans le cadre des contrats assurance-vie ou des contrats assurance-vie takaful et des contrats de capitalisation ou des contrats de capitalisation takaful sont déductibles pour la détermination du revenu imposable, et ce, dans la limite de 10.000 dinars par an.

Pour le bénéfice de ladite déduction, ces contrats doivent comporter l'une des garanties suivantes :

Les limites de la déduction telles que relevées s'appliquant aux contrats assurance-vie et aux contrats de capitalisation y compris les contrats assurance takaful individuels ou collectifs et qui ouvrent droit au bénéfice des avantages fiscaux conformément à la législation fiscale en vigueur.

Ladite déduction ne peut entraîner le paiement d'un impôt inférieur à 45% de l'impôt dû sur le revenu global compte non tenu de cette déduction.

Exemple d'illustration

Soit un salarié, marié et ayant deux enfants à charge qui a un revenu annuel global au cours de l'année 2021 après déduction des cotisations sociales obligatoires de 93.600 dinars et qu'il ne réalise aucune autre catégorie de revenus.

Supposons que le concerné ait conclu au cours de l'année 2018 un contrat d'assurance-vie individuel répondant aux conditions de l'article 39 du code de l'impôt sur le revenu des personnes physiques et de l'impôt sur les sociétés et ait payé dans le cadre dudit contrat au cours du mois de janvier 2021, un montant annuel égal à 45.000 dinars.

Dans ce cas, les primes d'assurance-vie payées dans le cadre du contrat susvisé sont déductibles de l'assiette de la retenue à la source due au titre des traitements et salaires payés à partir du 1er janvier 2021 comme suit :

Revenu annuel brut après déduction des cotisations sociales obligatoires	93.600 DT
Déduction au titre des frais opérationnels de 10% (dans la limite de 2.000 dinars)	2.000 DT
Déduction au titre de la situation et charges de famille (300 + 100 + 100)	500 DT
Revenu imposable compte non tenu de la déduction	91.100 DT
Primes d'assurance déductibles	45.000 DT
Revenu net imposable	46.100 DT
Impôt dû compte tenu de la déduction	11.852 DT

Minimum d'impôt dû

Revenu imposable compte non-tenu de la déduction	91.100 DT
Impôt dû compte non tenu de la déduction	27.485 DT
Minimum d'impôt (45% de l'impôt dû compte non tenu de la déduction)	12.368,250 DT

Dans ce cas, et étant donné que le minimum d'impôt est supérieur à l'impôt sur le revenu déterminé après déduction des primes d'assurance-vie, ledit minimum d'impôt est exigible. Ainsi, la retenue à la source mensuelle au titre de

l'impôt sur le revenu due par l'intéressé est égale à 1.030,687 dinars.

Soit un gain d'impôt sur l'année 2021 de 15.116,750 DT.

(Source: Note Commune n°1/2021)

Et dans cinq ans, la branche vie constituera **20% à 25% de nos activités**

Mohamed Skander Naija - DG AMI Assurances



Créée en 2003 sous forme de mutuelle au service de ses clients adhérents, la compagnie d'Assurances AMI s'est transformée en société anonyme en 2014 pour accélérer

son développement et est aujourd'hui une compagnie majeure du marché. Elle dispose de plus de 130 agences réparties sur tout le territoire national au service de ses 500 milles

clients et réalise 150 MD de chiffre d'affaires

Entretien avec Mohamed Skander Naija, son directeur général.

WMC : Pouvez-vous nous présenter AMI Assurances ?

Mohamed Skander Naija : AMI Assurances a été créée en 2003 sous forme de mutuelle au service de ses adhérents dont une bonne partie issue du portefeuille de la compagnie d'assurance Ittihad. Après plus d'une décennie de développement, elle est devenue la 3ème compagnie de la place des assurances en termes de chiffres d'affaires. Ce développement nécessitant une augmentation des fonds propres, la compagnie s'est transformée de mutuelle en une société anonyme en 2014. Cette opération inédite même à l'échelle internationale, était une première et a permis d'avoir parmi nos actionnaires de référence la Banque Nationale agricole à 26%, le groupe HBG à 25% et l'UGTT avec 10% des actions.

Nous intervenons, pour les sinistres matériels, dans l'indemnisation directe avant que le client ne s'engage dans les réparations, et nous offrons une garantie de la réparation d'une année

Les 40% restants sont détenus par plus de 60.000 actionnaires dont une grande majorité composée de nos adhérents / clients de la mutuelle et qui nous font l'honneur de continuer à soutenir la compagnie comme au temps de la mutualité.

AMI Assurances est aujourd'hui une compagnie multidisciplinaire offrant tout type d'assurances pour répondre aux besoins de ses clients à travers un réseau dense de plus de 130 agents généraux alliant conseil et proximité. Nous offrons également nos couvertures assurantielles via les agences de la BNA leur permettant de mieux répondre aux besoins de leurs clients bancaires et via des courtiers partenaires. AMI Assurances réalise 150MD de chiffres d'affaires dont 90% en assurance automobile

Est-ce que le fait d'avoir 90% du chiffre d'affaires sur les assurances automobiles, n'est pas risqué ?

Sur le marché des assurances en Tunisie, l'automobile représente déjà près de la moitié du chiffre d'affaires. Les 90% s'expliquent par le fait que nous travaillons plus avec les particuliers, les professionnels et les petites entreprises qui se

couvrent principalement en assurance automobile. Il est vrai que c'est une branche où les risques sont élevés mais comme notre part de marché est importante, nous arrivons de plus en plus à comprendre et à maîtriser les mécanismes du marché et donc à anticiper le risque, à l'évaluer et à le gérer.

Démutualiser AMI Assurances est une opération inédite même à l'échelle internationale, c'est une première.

Par ailleurs, grâce à ce niveau de chiffres d'affaires, nous avons la chance aujourd'hui de servir en assurance automobile près de 300.000 clients pour lesquels nous avons conçu de nouveaux produits d'assurance vie, incendie, accidents corporels... que nous proposons en complément pour une meilleure protection financière de notre clientèle.

Vous arrivez à réduire les risques ?

De mieux en mieux. Même s'il y a des années qui ont été plus compliquées que d'autres, nous arrivons depuis deux ou trois ans à maîtriser le risque automobile. Nous avons commencé par

analyser le lien entre les caractéristiques du contrat (état du véhicule, profil du client tel que son ancienneté...) et les accidents pour ensuite proposer la couverture optimale pour le client. Par ailleurs, nous avons accéléré les procédures d'indemnisation en cas d'accidents pour éviter les dépenses inutiles et gagner en efficacité tout en améliorant la qualité de service. A titre d'exemple, pour les sinistres matériels, nous proposons à nos clients la prise en charge de la réparation de leurs véhicules en cas d'accidents leur permettant de ne pas avancer les frais tout en bénéficiant d'une garantie sur la réparation.

En assumant cette charge, nous assurons la qualité des réparations et la sécurité du véhicule, réduisons les coûts et accélérons les délais des réparations.

●● Nous avons signé une "convention bancassurance" avec la BNA, et nous mettons à travers son réseau des produits d'assurance principalement vie

Donc 90% assurances véhicule et sur les autres 10%, quelles sont vos niches ?

Sur ces branches d'activité nous avons aujourd'hui un chiffre d'affaires équilibré avec à peu près 3 tiers : 1/3 en assurance vie, 1/3 en assurance incendie, risque divers et transport et 1/3 en assurance maladie. Ce chiffre est en train d'augmenter parce que nous avons commencé à faire de la vulgarisation de ces assurances auprès de nos clients professionnels et particuliers qui constituent l'essentiel de nos clients et qui ont des besoins en assurance bien plus larges que l'assurance automobile.

Nombreux sont ceux qui commencent à assurer leurs habitations qui constituent l'essentiel de leur patrimoine, à assurer les membres de leur famille contre les accidents de la vie... Il y a 3 ans, nous avons ainsi lancé le produit «Awledi» pour assurer les enfants. Cette assurance permet une prise en charge des frais d'hospitalisation et d'assistance pour leurs enfants. Nous avons également lancé le produit multirisques habitation, contre le risque d'incendie, de vol.... Il y a aussi un autre produit qui rencontre un franc succès, celui des retraites complémentaires et des assurances vie capitalisation

qui permettent de constituer une épargne sur le long terme tout en bénéficiant d'un avantage fiscal.

En effet, avec l'augmentation en 2021 du plafond de défiscalisation à 100 000 dinars, nos clients peuvent grâce à ces produits réaliser des gains significatifs pouvant aller jusqu'à 35.000d par an. En plus, l'épargne ainsi constituée permet de financer à terme les études des enfants, la réalisation d'un projet ou la préparation d'une pension de retraite complémentaire

●● Nombreux sont ceux qui n'assurent pas leurs habitations alors qu'ils constituent l'essentiel de leur patrimoine

Qu'en est-il de la filialisation et la séparation des produits des assurances vie de ceux de la non vie ?

La séparation des activités vie et non vie fait partie des travaux en cours de revue du code des assurances par le CGA (Comité Général des Assurances). En effet, les 2 types d'activité ayant des engagements différents sur la durée, il est important de les cloisonner pour sauvegarder les intérêts de

nos assurés. En comparant avec d'autres pays, cette séparation peut prendre différentes formes allant du cloisonnement à l'intérieur d'une même compagnie à la séparation complète dans des compagnies différentes.

A Assurances AMI, nous sommes d'ores et déjà engagés dans le cloisonnement complet des comptes, des placements et des frais. Aujourd'hui, nous cantonnons tout ce qui a trait à l'assurance vie et le séparons du reste de l'activité. C'est une question

Les progrès économiques et technologiques nous imposent une diversification de fait de nos produits pour répondre à de nouveaux besoins

qui prend de l'importance chez nous du fait du développement en cours sur la branche vie et notamment à travers la convention de bancassurance avec la BNA. Ainsi nous estimons que dans cinq ans l'assurance vie représentera 20 à 25% de notre chiffre d'affaires

Que faites-vous pour vous protéger contre la cybercriminalité devenue très fréquente dans la région du Maghreb ?

Comme chaque entreprise, nous entreprenons de nombreuses actions pour sécuriser notre activité contre les cyber attaques. Nous employons des mesures de sécurité accrues pour nous protéger et protéger les données de nos clients. Nous travaillons aussi à mettre en place des assurances de cybersécurité pour couvrir les cyber risques de nos clients.

A travers cette couverture nous pourrions les aider, si jamais ce risque arrive, en mettant à leur disposition des experts et en prenant en charge les frais engendrés par les attaques (réparation, reconstitution, communication, dédommagement de leurs partenaires...) afin qu'ils puissent repartir, maintenir leur activité et remédier aux problèmes émanant de ce genre d'accident. Les cyber risks sont des risques émergents de plus en plus fréquents et les assureurs sont aujourd'hui prêts à les prendre en charge et à aider leurs clients à se protéger contre leurs impacts.

Entretien conduit par Amel Belhadj Ali.



Parts de marché

DES COMPAGNIES D'ASSURANCES

Base : Chiffre d'Affaires 2019 en MTD

Compagnies	Vie	Part Vie	Non Vie	Part Non Vie	CA Global	Part CA Global
STAR	29,988	5,4%	344,879	18,6%	374,867	15,5%
COMAR	4,811	0,9%	207,345	11,2%	212,156	8,8%
GAT	3,060	0,5%	167,939	9,1%	170,999	7,1%
MAGHREBIA			169,758	9,2%	169,758	7,0%
ASTREE	36,556	6,5%	131,723	7,1%	168,279	7,0%
AMI ASSURANCES	2,439	0,4%	158,744	8,6%	161,183	6,7%
CARTE			127,273	6,9%	127,273	5,3%
ASSURANCES BIAT	62,059	11,1%	59,740	3,2%	121,799	5,0%
MAE	6,077	1,1%	114,565	6,2%	120,642	5,0%
BH ASSURANCE	42,420	7,6%	74,287	4,0%	116,707	4,8%
LLOYD TUNISIEN	11,190	2,0%	97,298	5,2%	108,488	4,5%
CTAMA	15,980	2,9%	87,866	4,7%	103,846	4,3%
ATTIJARI ASSURANCE	87,006	15,6%			87,006	3,6%
MAGHREBIA VIE	66,144	11,8%			66,144	2,7%
GAT VIE	61,834	11,1%			61,834	2,6%
ZITOUNA TAKAFUL	12,979	2,3%	47,584	2,6%	60,563	2,5%
CARTE VIE	58,600	10,5%			58,600	2,4%
ASSURANCES HAYETT	50,691	9,1%			50,691	2,1%
EL AMANA TAKAFUL	4,701	0,8%	26,547	1,4%	31,248	1,3%
ATTAKAFULIA	2,803	0,5%	23,660	1,3%	26,463	1,1%
COTUNACE			15,782	0,9%	15,782	0,7%
TOTAL	559,338	100%	1854,99	100%	2414,328	100%



57%

Part de Marchés des 5
premières compagnies
(CA NON VIE 2019)



38%

Part de Marchés des
Groupes d'Assurances
(CA Global 2019)

Chiffre d'Affaires

DES GROUPES D'ASSURANCES

	Vie	Part Vie	Non Vie	Part Non Vie	Total Groupe	PART
COMAR	4,811	0,9%	207,345	11,2%	212,156	8,8%
HAYETT	50,691	9,1%			50,691	2,1%
GRUPE AMEN	55,502	9,9%	207,345	11,2%	262,847	10,9%
MAGHREBIA			169,758	9,2%	169,758	7,0%
MAGHREBIA VIE	66,144	11,8%			66,144	2,7%
GRUPE MAGHREBIA	66,144	11,8%	169,758	9,2%	235,902	9,8%
GAT	3,060	0,5%	167,939	9,1%	170,999	7,1%
GAT VIE	61,834	11,1%			61,834	2,6%
GRUPE GAT	64,894	11,6%	167,939	9,1%	232,833	9,6%
CARTE			127,273	6,9%	127,273	5,3%
CARTE VIE	58,600	10,5%			58,600	2,4%
GRUPE CARTE	58,600	10,5%	127,273	6,9%	185,873	7,7%



Société Sénégalaise de Réassurance

Le Pari de l'Efficacité



www.senre.sn

Siège social
39, Avenue G. Pompidou
BP 386 Dakar - Sénégal
Tél: (+221) 33 822 80 89
Fax: (+221) 33 821 56 52
Email: senre@senre.sn

Bureau de Tunis
Résidence TAJ BOUHAIRA
Bloc La Perle
Les Berges du Lac - 1053 Tu
Tunisie
Tél: (+216) 71 659 184



L'ASSURANCE
SANTÉ



مغربية
MAGHREBIA



SANTÉ INTERNATIONALE "CHAMEL"

VOTRE SANTÉ AVANT TOUT !

CHAMEL vous offre une protection optimale avec des garanties exclusives:

- libre choix des cliniques et hôpitaux partout dans le monde
- Assurance sans limite d'âge
- Prise en charge totale en cas d'hospitalisation
- Tarif flexible en fonction de votre choix de couverture

Pour plus de renseignements

🌐 www.maghrebiam.com.tn

✉ relation.client@maghrebiam.com.tn

📞 N° Bleu 82 10 20 20

Du lundi au Vendredi De 8h à 17h30



Assurances Maghrebiam



Sayed Blel - Expert Consultant en sécurité sociale

La réforme globale du système national de santé est une priorité absolue

Sayed Blel est expert des questions sociales. Il a notamment été directeur général de la Sécurité sociale, PDG de la CNAM et de la CNRPS, il a été également conseiller auprès du chef du

gouvernement, Habib Essid, puis Youssef Chahed en charge de la réforme de la sécurité sociale.

Depuis la mise œuvre de la réforme de l'assurance maladie en 2007, aucune évaluation n'a été réalisée

Vous avez présidé la commission qui avait été chargée de la mise en place de l'assurance maladie (CNAM) en Tunisie. Plus de 15 ans après, quel bilan faites-vous de ce régime ?

La réforme d'assurance maladie a fixé des objectifs pour pallier aux insuffisances des régimes existants dont :

- l'amélioration de la qualité des soins,
- la réorganisation de la carte sanitaire en assurant l'équilibre entre les régions et entre les secteurs public et privé,
- la garantie d'un financement viable,
- la rationalisation et la maîtrise des dépenses notamment celles supportées par les ménages qui ont atteint près de 52% des dépenses globales de santé.

A cet effet, des préalables se sont avérés nécessaires pour garantir la réussite de cette réforme. Parmi ces préalables il y a lieu de citer :

- la mise à niveau du secteur public de santé,
- la mise en place d'un système d'information intégré,
- un identifiant unique de sécurité sociale.

Malheureusement, la plupart des objectifs précités n'ont pas été atteints ; il en est de même pour les préalables.

Sur un autre plan, depuis la mise œuvre de la réforme en 2007, aucune évaluation n'a été réalisée malgré l'institution d'un Conseil national d'assurance maladie composé des différents intervenants et chargé principalement de cette tâche. Ce conseil, qui devrait se réunir au moins 2 fois par an, ne s'est réuni qu'à 2 occasions depuis la création de la CNAM.

Cette situation a provoqué une insatisfaction générale auprès de l'ensemble des acteurs.

En effet, les assurés sociaux se plaignent du gel des plafonds de remboursement, de l'exclusion de plusieurs prestations non prévues dans le panier de soins et du non-respect des tarifs conventionnels.

Quant aux prestataires de soins, ils se plaignent de la non révision des conventions sectorielles,

🔴🔴 La CNAM a subi les difficultés financières de la CNRPS et de la CNSS ce qui a provoqué un problème de trésorerie

notamment au niveau des tarifs, du retard dans les paiements et de la non révision du panier de soins qui a entraîné l'exclusion de plusieurs prestations de la prise en charge.

La CNAM a, par ailleurs, subi les difficultés financières de la CNRPS et de la CNSS ce qui a provoqué un problème de trésorerie dû au non-respect par ces caisses du transfert des cotisations dans les délais légaux. Les créances de la CNAM vis-à-vis desdites caisses ont dépassé les 4 milliards de dinars, ce qui a créé des difficultés réelles à la CNAM pour honorer ses engagements vis-à-vis des prestataires de soins notamment publics (hôpitaux, pharmacie centrale,...).

Si on doit réformer aujourd'hui ce système d'assurance, quelles seraient les priorités?

Il faut, tout d'abord, accélérer l'étude sur l'évaluation du nouveau régime d'assurance maladie. Cette étude va permettre de connaître de plus près les insuffisances et les problèmes rencontrés en pratique et prendre les mesures nécessaires pour y remédier.

La priorité devrait être accordée à l'amélioration des prestations à travers l'actualisation du panier des soins et la maîtrise

des dépenses de santé, notamment celles supportées par les ménages qui restent assez élevées (42%) par rapport aux normes internationales (20% au maximum).

De même, la mise à niveau du secteur public de santé doit être placée comme une priorité absolue à côté de l'accélération de la mise en place d'un système d'information intégré et la digitalisation des différentes prestations.

En outre, la diversification des sources de financement du nouveau système devrait être envisagée pour alléger les charges sur les assurés sociaux et les employeurs.

On estime que le développement de l'assurance maladie (public et privé) ne peut se faire que dans le cadre d'une réforme globale, qu'en pensez-vous ?

Effectivement, c'est d'ailleurs dans ce cadre qu'un dialogue sociétal sur les politiques, les stratégies et les plans nationaux de santé a été engagé depuis 2012 sous l'égide de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et l'Union européenne.

Ce dialogue, auquel ont pris part tous les acteurs (citoyens-patients, professionnels de santé, partenaires sociaux, fonctionnaires, experts décideurs politiques), a comporté deux étapes.

La première étape s'est focalisée sur l'analyse approfondie de l'état des lieux du système de santé avec ses points forts et ses faiblesses. Les résultats de cette étape, qui a été réalisée selon une approche participative, ont été validés par la Conférence nationale de santé tenue du 2 au 4 septembre 2014. Un livre blanc a été conçu à cet effet.

La deuxième étape s'est intéressée aux orientations pour la mise en place d'un nouveau système de santé aux horizons 2030 en se basant sur les recommandations formulées dans le livre blanc précité et comportant plusieurs axes dont notamment :

- santé familiale de proximité,
- unification du régime de base à l'ensemble de la population y compris les catégories vulnérables,
- rationalisation et diversification des sources de financement,

La mise à niveau du secteur public de santé doit être placée comme une priorité absolue

- gouvernance du système,
- la promotion de l'excellence et de l'innovation dans le secteur public.

Un document a été préparé à cet effet et transmis à la présidence du gouvernement depuis 2019.

Le gouvernement est donc appelé à prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les orientations concernant la réforme du système de santé ainsi que celle du socle national de protection sociale.

Ces deux grandes réformes, qui se complètent du reste, touchent de plus près les différentes couches de la population et auront certainement des répercussions positives sur la société surtout dans ce contexte difficile que connaît le pays.

*Entretien conduit par
Hechmi AMMAR*

Partenaire de confiance dans la gestion et la maîtrise de vos risques

Elyès Darghouth - DG Gras Savoye Tunisie



Gras Savoye Tunisie est une société du groupe Willis Towers Watson (NASDAQ : WLTW), troisième plus grand cabinet de conseil et de courtage en assurances & réassurances au monde, avec

plus de 45 000 collaborateurs répartis sur plus de 140 pays et marchés, et développant un chiffre d'affaires de plus de 9 milliards de US dollars (US\$ 9.35 billions en 2020).

La maison mère, connue sous la marque Gras Savoye (France), et dont Willis acquiert 100 % du capital en décembre 2015, pour devenir - suite à la fusion avec Towers Watson en janvier 2016 - Gras Savoye Willis Towers Watson, rassemble aujourd'hui

toutes les activités du groupe, ce qui lui permet de renforcer davantage son positionnement en tant que partenaire privilégié de ses clients PME, ETI et Grandes Entreprises privées & publiques.

L'ensemble ainsi constitué est multi-spécialité ; il propose et développe des solutions de maîtrise du risque pertinentes et appropriées aux besoins les plus simples comme aux demandes les plus élaborées. « Nous privilégions comme principe de développement la création de valeur ajoutée pour nos clients en les plaçant au cœur de nos préoccupations. »



45.000
Collaborateurs

Gras Savoye Tunisie

Gras Savoye Tunisie souffle cette année ses 26 ans d'existence. « C'est un véritable partenaire pour les clients pour comprendre leurs activités, les aider à améliorer la qualité de leurs risques, définir leurs besoins en couverture, et fixer les stratégies de rétention et/ou de transfert & placement des risques sur les marchés

adéquats, leur permettant ainsi de se concentrer sur leur cœur de métier ».



+140
Pays

« Nous développons des solutions de risque innovantes et proposons une panoplie de couvertures surmesure et adaptées au domaine d'activité, environnement spécifique et besoin propre de chaque Entreprise : assurances du patrimoine immobilier et matériel de production, couvertures des responsabilités civiles diverses (générales, professionnelles et/ou produits), protection du Personnel, couverture du Parc roulant, etc. ».

L'offre de Gras Savoye Tunisie repose sur un service de « de bout en bout » : « nous avons le devoir, en notre qualité de **Conseil**, d'apporter en amont à nos clients un éclairage sur la qualité des couvertures et préconiser les solutions de transfert des risques sur les compagnies d'assurance. Ensuite, nous usons de notre connaissance du marché de l'assurance et de la réassurance en



Elyes Darghouth

Avec la maîtrise en Finances obtenue à l'ISG Tunis, Elyes Darghouth embarque pour la France pour compléter son cursus universitaire. Ce qui le conduira à Paris IX – Dauphine où il obtiendra un DESS en Techniques de l'assurance et Management des risques.

« J'entame ma carrière professionnelle à Paris en exerçant dans différents secteurs : réassurance (Gerling Globale Rück – Direction pour la France), assistance (Europ Assistance), puis en 2002, j'atterris chez le groupe Gras Savoye en France. Là j'ai la chance de pratiquer l'assurance chez ce grand courtier dans différents départements spécialisés. »

De retour en Tunisie, il s'occupera principalement du développement commercial de la filiale Gras Savoye Tunisie, créée en 1995 par un doyen de l'assurance, actuaire de formation, ex-Dga de la STAR et Pdg de Tunis-Re. Et cette personne n'est autre que Mohamed Darghouth, son père.

Sept ans après son retour, il sera nommé Directeur général de la filiale, en 2013.

tant qu'**intermédiaire** pour placer les risques aux meilleures conditions tarifaires et de garantie, et enfin, parce que nous agissons en qualité de courtier **gestionnaire**, en suivant l'évolution de l'environnement des clients (changement des activités, patrimoines, ressources humaines), pour les traduire en couvertures adéquates et optimums, et les accompagner en cas de sinistre jusqu'à aboutissement de l'indemnisation juste et dans les meilleurs délais».

Gras Savoye Tunisie, une croissance soutenue

Gras Savoye Tunisie réalise

depuis des années une croissance soutenue à deux chiffres grâce à une équipe de plus de 40 cadres répartis par spécialités ainsi qu'à notre réputation acquise sur le marché au fil des années d'une firme sérieuse, compétente et professionnelle, ce qui nous a permis de fidéliser un portefeuille clients de renom et d'acquérir de nouveaux clients qui veulent l'accompagnement d'un Courtier de référence, à forte valeur ajoutée.

«Une des particularités de notre filiale qui se démarque par rapport à nos confrères, c'est que nous avons développé

depuis des années une offre de service en matière d'Assurance Maladie, qui consiste à gérer les sinistres en délégation reçue des compagnies d'assurance. Nous agissons ainsi comme courtier gestionnaire (TPA) en instruisant & réglant les sinistres et en traitant les réclamations ».



+20.000

Entreprises de taille intermédiaire

Une approche globale pour une réponse sur-mesure

Gérer les risques des entreprises

Risque	Management des risques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une approche globale « de l'analyse des risques au placement » ▪ La conception de solutions personnalisées d'analyse et de modélisation basées sur la Data ▪ Au service des clients « Grandes Entreprises et internationaux, ETI et PME
	Affinitaire et spécialités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Améliorer l'offre de valeur proposée aux clients en distribuant des produits d'assurance adaptées à leurs besoins tout en vous générant des revenus complémentaires ▪ Des expertises reconnues et une forte notoriété auprès d'institutions financière, établissement de santé, opérateurs téléphoniques, musée
	ICT	▪ Conseil aux assureurs et réassureurs
	Willis Re	▪ Réassurance

Protéger & informer les entreprises et leurs collaborateurs

Capital Humain	Assurance de personnes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une lecture globale des politiques de Santé - Prévoyance - Retraite pour les grands comptes, PME et ETI en France et à l'international (conseil et gestion) ▪ Une expertise dédiée en Assurance de personnes, secteur public ▪ Via CGRM* : l'expérience de la gestion en marque blanche
	Talents et rémunération	▪ Des outils d'analyse, de pilotage et de valorisation de l'Expérience Salarié à travers la gestion des talents et de la rémunération

Gras Savoye Tunisie est le premier courtier tunisien à avoir mis en place, en 2012, un réseau de « tiers payant » intégré où le bénéficiaire assuré paye seulement un ticket modérateur (reste à charge) et reçoit le service attendu du prestataire de santé (clinique, pharmacien, laboratoire d'analyses médicales, centre de radiologie, etc.) conventionné avec Gras Savoye. Cette pratique a permis un développement important de la Branche Santé en Tunisie.

« Avec ce service de proximité et la mise à disposition de nos clients de solutions conformes à celles pratiquées au niveau mondial, nous sommes devenus un acteur majeur pour l'accompagnement de nos Clients dans

leurs problématiques RH, et notamment pour les assurances des personnes qui englobent les couvertures Maladie, la Prévoyance, la Retraite, etc.



90%

Des 500 plus grandes entreprises dans le monde

Concernant l'année 2021, « nous allons continuer à apporter ces services de proximité à nos Clients, toujours avec le même degré d'expertise et de professionnalisme ».

Enfin, l'annonce récente du rapprochement de Willis Towers Watson avec Aon Plc, 2ème courtier d'assurance dans le monde, qui donnera vie - dès que les différents régulateurs en valideront le projet - au plus grand courtier mondial, devant Marsh & McLennan, créera davantage de nouvelles opportunités, ce dont nous nous réjouissons.

Pour conclure, Elyes Darghouth est convaincu que « les Entreprises, organismes, personnes physiques qui découvrent le Courtage n'y renoncent généralement plus, conscients de la valeur ajoutée apportée par le Courtier en assurances qui doit rester professionnel, à l'écoute de son Client et exercer le métier dans le respect de la déontologie de la profession ».



Les assurances obligatoires

LOI DE
1957 & 1994



.....
Assurances accidents du travail
et maladies professionnelles

LOI DE
1960 & 2005



.....
Assurance automobile

LOI DE
1980



.....
Assurance incendie

LOI DE
1980



.....
Assurance transport de
marchandises à l'importation

LOI DE
1994



.....
Assurance construction

LOI DE
2004



.....
Assurance maladie

Assurance Santé
Internationale

Optimum Global



Le spécialiste de l'Assurance Santé Internationale disponible 24h/24,
7j/7 et présent dans 118 pays à travers le Monde

Un choix entre plusieurs types de couverture : couverture
individuelle, familiale ou entreprise

Un choix entre plusieurs plans et niveaux de couverture conçus selon
les besoins : Select plan, Mediterranean plan ou Worldwide plan

Un remboursement en 5 jours ouvrables

email : mic@gnet.tn

www.optimumglobal.com

OPTIMUM GLOBAL
INTERNATIONAL INSURANCE SOLUTIONS





ASSURANCE
AUTOMOBILE



Elyès Jouini - Professeur des universités

Un secteur de l'assurance malade de sa branche automobile

Dans cette interview, Elyès Jouini souligne notamment que tant que “les assureurs mettent autant d'énergie à maintenir à flot une branche automobile structurellement plombée, ça sera toujours autant d'énergie en moins pour

développer de nouvelles branches plus prometteuses”.

En tant qu'expert en assurances, membre de conseils d'administration de plusieurs entreprises, quelle évaluation faites-vous du secteur des assurances en Tunisie?

Elyès Jouini : Le constat est connu depuis bien longtemps et j'avais conduit une étude sectorielle exhaustive sur le secteur en 2000, soit il y a plus de 20 ans. Le secteur des assurances est soumis, d'une part, à une concurrence destructrice, et, d'autre part, à un secteur automobile fondamentalement déficitaire.



Elyès JOUINI

Elyès Jouini, ancien ministre (2011), est professeur (mathématiques et économie) à Paris-Dauphine, titulaire d'une Chaire UNESCO.

Il a été vice-président de l'université et président de sa Fondation. Diplômé de l'École normale supérieure (Paris), agrégé de mathématiques et docteur-HDR de Paris 1, il y a été professeur ainsi qu'à l'ENSAE, New-York University et l'Université de Tunis.

Il est membre de l'Institut universitaire de France, l'Econometric Society, l'Institute for Labor Economics, l'Institut Louis Bachelier, et membre correspondant de Beït al-Hikma. Il est administrateur de la Banque de Tunisie et de Oddo-BHF Tunisie, il a été administrateur à la COMAR et à ENDA, il a présidé le Conseil d'AMI Assurances et a conduit l'étude de référence sur le secteur des assurances en Tunisie.

Elyès Jouini a été conseiller du Commissaire européen à la recherche (RISE-HLG), des Premiers ministres français et tunisien (CAE) et du Président français (HCST).

Il a fondé l'ATUGE et l'Association Tunisienne des Actuaire. Il a reçu le prix du meilleur jeune économiste français en 2005 est Chevalier de la Légion d'honneur et Commandeur de l'Ordre du Mérite.

En effet, les tarifs de l'assurance automobile obligatoire (communément appelée «au tiers») fixés par l'Etat sont en dessous du montant qui permettrait d'équilibrer financièrement cette branche.

🔴🔴 **Le secteur des assurances est soumis, d'une part, à une concurrence destructrice, et, d'autre part, à un secteur automobile fondamentalement déficitaire**

S'en suivent, pour les assureurs, deux attitudes possibles : soit améliorer la qualité des prestations pour attirer le client vers des assurances haut de gamme, facultatives (communément appelées «tous risques») aux tarifs libres et donc plus proches de la réalité des coûts, soit la fuite en avant en souscrivant le maximum de contrats, constituant ainsi des recettes immédiates en contrepartie de risques futurs que de nouvelles souscriptions viendront couvrir, etc. Cette dernière stratégie, telle une pyramide de Ponzi, ne peut fonctionner que si l'assiette de contrats continue à s'élargir indéfiniment.

S'en suit alors cette concurrence

destructrice mentionnée plus haut puisque la survie dépend de la souscription de nouveaux contrats pour lesquels on sera même prêt à offrir des rabais exagérés dans d'autres branches. Ainsi, le cancer de la branche automobile se propage-t-il aux autres branches?

La survie dépend également d'une réduction a posteriori des coûts, c'est-à-dire d'une dégradation de la qualité du service. C'est ainsi que l'on peut avoir à faire face à un assureur qui va faire traîner les dossiers, contester chaque détail du sinistre en vue de reporter, le plus possible, les indemnisations.

🔴🔴 **Le cancer de la branche automobile se propage aux autres branches**

Pourquoi les assureurs n'adoptent-ils pas tous la stratégie de la qualité ? Tout simplement parce qu'il y aura toujours des assurés «au tiers» et que si certains assureurs arrivent à se défaire de ces contrats, ces contrats ne disparaissent pas pour autant. Les assureurs se les passent telle une patate chaude, ou tel le jeu du mistigri (Bhayem). Et ce sont les moins bons de la

🔴🔴 A partir du moment où la qualité de service n'est pas au rendez-vous, l'assurance est alors perçue - par le citoyen - comme une taxe et non pas comme un service

classe qui vont accumuler tous les risques.

Pourquoi cette situation peut-elle perdurer à ce point? Parce que contrairement à de nombreux autres secteurs d'activités, en assurance on encaisse d'abord (la prime) et on délivre ensuite (l'indemnisation qui peut avoir lieu de quelques mois à quelques années après le paiement de la prime). Entre les deux, l'assureur est tenu - comptablement et réglementairement - de provisionner les montants correspondant à son estimation des indemnités futures.

En face de cette estimation des provisions nécessaires, les assureurs doivent mettre des actifs en représentation. L'exercice classique sous tous les cieux consiste à sous-évaluer les provisions nécessaires et à surévaluer les actifs que l'on met en représentation de ces provisions. Or l'évaluation des

actifs nécessite une expertise fine, et un sous-provisionnement ne peut être détecté que par des actuaires chevronnés. Il est ainsi possible de maquiller longtemps une situation de quasi-faillite.

Même lorsqu'elles sont identifiées par l'autorité de contrôle, la résorption de ces situations ne résout pas, pour autant, le problème du secteur. C'est ainsi que les diverses opérations de recapitalisation de sociétés en difficulté ont permis, au mieux, à ces sociétés de sortir la tête de l'eau. Mais elles n'ont fait que transférer le problème d'une compagnie à une autre.

Enfin, alors même qu'il y avait déjà trop de compagnies en 2000, non seulement on a été incapables d'en fermer (ou on les a fermées pour mieux les faire renaître) mais pour des raisons politiques, on a même autorisé l'ouverture de nouvelles compagnies, telles les compagnies takaful.

Avec un taux de pénétration de l'assurance de 2,1% du PIB (2019), la Tunisie fait deux fois moins que le Maroc. Comment l'expliquez-vous?

Exactement pour les raisons évoquées ci-dessus. Pour résoudre un problème structurel, le secteur a dû -en moyenne- lési-

ner sur la qualité de prestations et de services. Je parle bien de moyenne, certains assureurs sont florissants et offrent une excellente qualité de service.

Mais si le secteur dans son ensemble est déficitaire, les mauvais élèves sont forcément plus nombreux - en volume - que les bons, c'est une question d'arithmétique élémentaire.

A partir du moment où la qualité de service n'est pas au rendez-vous, l'assurance est alors perçue - par le citoyen - comme une taxe et non pas comme un service. Comment voulez-vous faire confiance à votre assureur pour assurer vos biens personnels dont l'évaluation est, par définition, sujette à discussion, alors que vous avez du mal à obtenir l'indemnisation standard d'un choc automobile standard?

D'autre part, l'énergie que les assureurs mettent pour maintenir à flot une branche structurellement plombée, c'est autant d'énergie en moins pour développer de nouvelles branches plus prometteuses.

L'assurance automobile (44% du chiffre d'affaires global) est la branche malade du secteur. Quelles sont les conditions de sa guérison-restructuration ?

Il n'y a pas de secret. Dans une étude actuarielle que j'avais réalisée en 2003 en partenariat avec le grand cabinet international Watson Wyatt, nous montrions qu'il n'y avait que trois familles de solutions (ainsi que toutes les combinaisons entre elles) :

●● L'énergie que les assureurs mettent pour maintenir à flot une branche structurellement plombée, c'est autant d'énergie en moins pour développer de nouvelles branches plus prometteuses

1- Réduire drastiquement la sinistralité en renforçant les éléments de sécurité (ceintures, airbags, limitations de vitesse, alcoolémie, etc.) et leur corollaire les éléments de contrôle (visite technique plus rigoureuse, radars, agents de police moins laxistes, permis à points,...),

2- Réduire les coûts et augmenter leur prévisibilité via la barémisation,

3- Augmenter fortement le tarif de base (à l'époque, l'équilibre du système - à sinistralité inchangée - nécessitait de multiplier par 3,5 le tarif de référence). On peut affirmer qu'à part l'effet COVID-

19, rien, absolument rien n'a été fait en ce qui concerne la sinistralité. Nous sommes l'un des pays au monde où elle est la plus forte. On a essayé de s'en sortir avec un mix des deux autres solutions.

La barémisation a été mise en place selon nos recommandations et elle a permis de réduire les coûts. Des augmentations des tarifs réglementaires ont été décidées mais de manière extrêmement modeste. Pourquoi? Pour des raisons extrêmement populistes, c'est-à-dire de peur de susciter la colère des automobilistes alors même que l'augmentation nécessaire correspond à peine au prix de 2 à 3 pleins d'essence.

Comme nous le préconisons dans l'étude sectorielle de 2000, l'autorité de contrôle - le Comité général des assurances - a été fortement renforcée et les socié-

●● Pour ne pas mécontenter les automobilistes, on maintient des tarifs mathématiquement trop bas. Ce faisant ce ne sont pas que les compagnies qui assument le coût de cette politique. C'est l'ensemble de l'économie

tés d'assurances sont soumises à un contrôle de leurs provisions bien plus efficaces que par le passé. C'est une excellente chose et je m'en réjouis. Mais tant que les sources de déficit seront structurelles, le sous-provisionnement et la sous-représentation des actifs continueront à être présents.

L'assurance-vie reste le parent pauvre de l'assurance en Tunisie, avec seulement 23% des primes totales en 2019, comment en faire une locomotive de la mobilisation d'une épargne longue et de développement du secteur?

Comment voulez-vous faire confiance à une compagnie pour qu'elle vous paye une rente dans 30 ans lorsque vous n'arrivez pas à obtenir le remboursement de votre sinistre d'aujourd'hui? Malheureusement, c'est aussi simple que cela. Et c'est là que l'on voit le prix des politiques populistes.

Pour ne pas mécontenter les automobilistes, on maintient des tarifs mathématiquement trop bas. Ce faisant ce ne sont pas que les compagnies qui assument le coût de cette politique. C'est l'ensemble de l'économie. Car le corollaire en est le non développement des autres branches d'assurance qui pourraient consti-

tuer d'importants vecteurs de croissance pour le secteur mais également pour l'économie toute entière, car l'assurance-vie est une importante source d'investissement dans les économies où elle est développée.

Si l'Etat souhaite maintenir des tarifs administrés mathématiquement trop faibles - et je peux parfaitement le comprendre voire y adhérer - alors c'est à lui d'en porter le poids car les systèmes de subventions croisées sont anti-économiques.

D'autre part, l'assurance-vie obéit à une logique totalement différente de l'assurance non-vie. Elle est souvent confondue - en Tunisie - avec l'assurance-décès obligatoire lorsque l'on emprunte auprès de sa banque et qui n'en constitue qu'un des volets.

●● L'assurance-vie est une importante source d'investissement dans les économies où elle est développée

L'assurance-vie est un outil d'investissement à part entière. Elle nécessite une approche patrimoniale, des stratégies de gestion d'actifs et une fiscalité adaptée

L'assurance-vie est un outil d'in-



vestissement à part entière. Elle nécessite une approche patrimoniale, des stratégies de gestion d'actifs et une fiscalité adaptée. Elle est, par essence, à l'interface de la banque, de l'assurance, de la gestion d'actifs et des marchés financiers. Ces différents champs sont encore beaucoup trop cloisonnés sur le plan réglementaire et cela constitue une entrave certaine au développement de cette branche.

Le nouveau code des assurances prévoit la séparation des métiers de l'assurance non-vie et de l'assurance-vie. Est-ce suffisant pour le développement du secteur ?

Ce sera une bonne chose pour l'assurance-vie mais va plonger l'assurance non-vie dans des difficultés encore plus grandes en leur supprimant une source de bénéfices qui venait, en partie,

🔴🔴 **L'assurance santé peut être une importante source de développement pour le secteur des assurances et pour l'économie dans son ensemble, car réduire la précarité sanitaire est un élément important pour la mobilisation des forces vives du pays**

compenser les déficits structurels de la branche automobile. Certes, comme mentionné plus haut, l'assurance-vie a sa logique propre mais elle aurait pu tout aussi bien se développer au sein des compagnies d'assurance. On a un peu trop tendance à

résoudre les problèmes issus d'une mauvaise réglementation en rajoutant de nouvelles couches de réglementation.

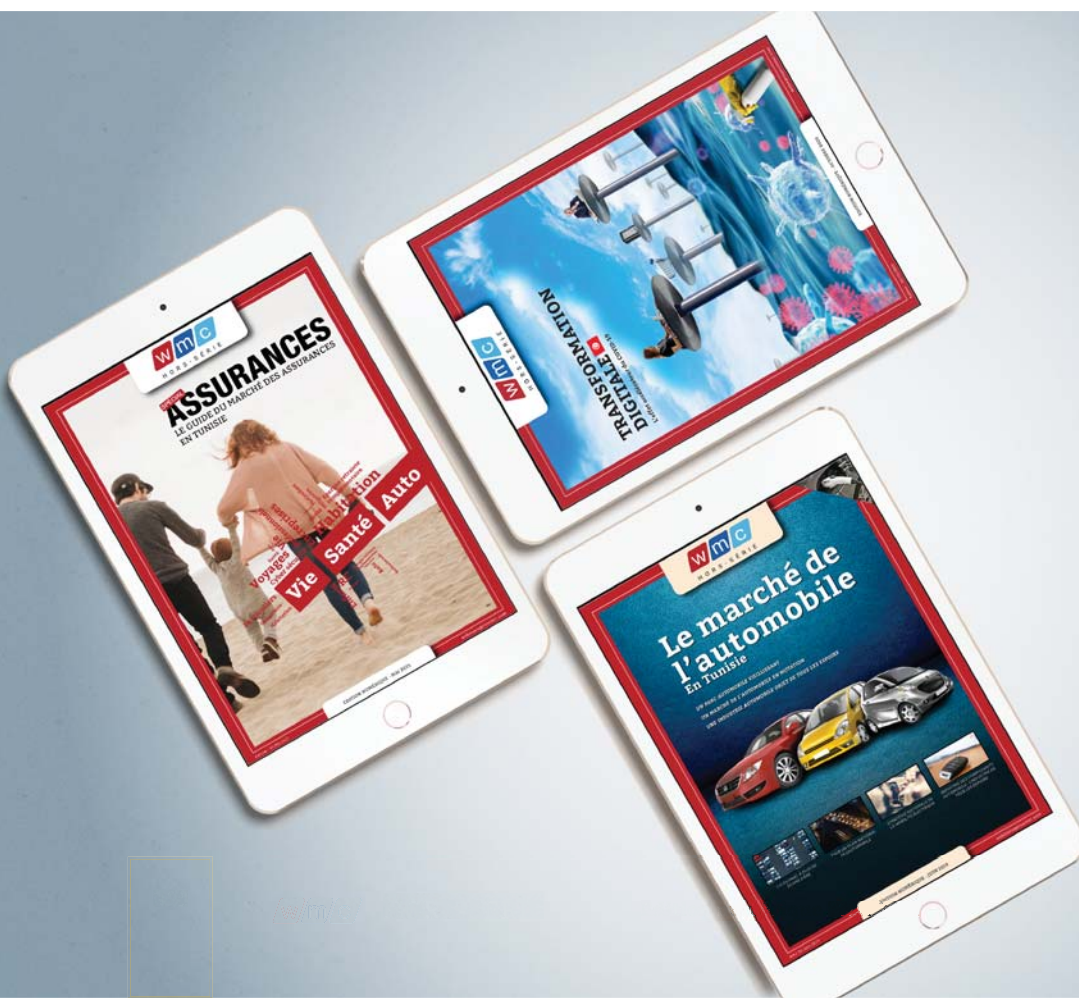
La crise de la Covid-19 a montré la fragilité du système de santé public et les difficultés d'accès aux infrastructures privées. Quel rôle pourrait jouer le secteur de l'assurance dans ce domaine ?

L'assurance santé peut être une importante source de développement pour le secteur des assurances et pour l'économie dans son ensemble, car réduire la précarité sanitaire est un élément important pour la mobilisation des forces vives du pays.

Elle ne pourra cependant se développer que dans le cadre d'une réforme globale du système national d'assurance santé concomitant à la réforme nécessaire du secteur des assurances.

Car aujourd'hui encore, l'assurance maladie (assurance groupe) n'est pas développée pour elle-même mais est utilisée comme un outil de négociation dans le cadre de partenariats commerciaux plus globaux avec tout ce que cela suppose comme subventions croisées, destructrices de valeur.

*Elyès JOUINI,
professeur des universités*



w m c
HORS-SÉRIE

Disponible sur :
www.webmanagercenter.com

& sur les kiosques numériques :

 **TTPRESSE**

 **ePresse**

 **PressReader**

assurances.brokers@abi.tn

Imm. Saadi, Tour AB, 7ème étage,
Menzah 4

71 232 248 - 71 232 138



Avec Assurances Brokers International

C'est **33 années d'expérience !**
Nous sommes à votre écoute
pour vous satisfaire.



La référence

dans la conception de solutions d'assistance automobile

Faouzi Louati - PDG Général Assistance



Dans le cadre de ce Hors-Série consacré au secteur de l'assurance en Tunisie, Faouzi Louati, explique les raisons qui l'ont conduit à fonder Générale Assistance. Une première en Tunisie et en Afrique.

Si vous nous parlez de la genèse de la création de Générale Assistance et de votre parcours ?

Après une expérience de 17 ans dans le secteur des assurances, en tant qu'assureur-vie chez 3 compagnies, puis en tant qu'agent général, ensuite en tant que courtier d'assu-

rance jusqu'en 2010, j'ai décidé de créer Générale Assistance (GA).

On voyait à cette époque la responsabilité et la nécessité de participer aux efforts d'amélioration de l'image de l'assurance en Tunisie entachée par les problèmes liés au remboursement des sinistres

automobiles. Une telle image entraînait le développement des autres branches et notamment la branche vie.

Toutes les études montraient que parmi les causes de réticence de l'assuré à souscrire à ce type de contrats, c'était l'absence de confiance de l'assuré en son assureur. Un manque de confiance qui résultait d'un problème rencontré lors d'un accident.

On a donc pensé à développer des prestations qui seront de nature à améliorer le service de l'assureur lors d'un sinistre automobile et qui permettront de regagner la confiance des assurés.

C'est dans ce contexte là que Général Assistance a été créée.

L'image de l'assurance en Tunisie est entachée par les problèmes liés au remboursement des sinistres automobiles

Dans une activité où la compétition semble rude, qu'apporte Générale Assistance dans le domaine de l'assistance sinistre automobile ?

Depuis sa création, GA s'est fixé comme objectif d'être la plateforme d'assistance automobile incontournable et la plus reconnue en Tunisie

par l'exhaustivité de son offre et par la qualité de ses services.

La valeur ajoutée de GA est unique sur le marché. Nous partons de l'identification des besoins de l'assuré lors d'un sinistre automobile, et nous concevons les solutions d'assistance qui répondent le mieux à ses attentes.

Nous sommes mandatés par les compagnies d'assurance clientes pour offrir une excellente expérience client à leurs assurés

Pour assurer la prestation de service, GA conçoit l'organisation et les process optimaux et forme le réseau de prestataires capables d'adopter la vision d'excellence du service visé par GA. On a réussi à créer de la valeur pour le compte de tous les intervenants de la chaîne d'un sinistre automobile : assureur, assuré, expert, réparateur.

Nous sommes mandatés par les compagnies d'assurance clientes pour offrir une excellente expérience client à leurs assurés ayant subi un accident ou ayant un problème quelconque avec leur voiture, tout en ayant une bonne maîtrise des coûts des réparations.

La branche automobile reste une branche stratégique pour les compagnies d'assurance

La branche automobile est une branche stratégique pour les compagnies d'assurance, avec une part qui avoisine les 44% du total des primes émises. De ce fait, chaque performance réalisée par GA par rapport aux sinistres qu'elle gère aura une répercussion directe sur le résultat de la branche.

Les performances de GA sont relatives à plusieurs KPI, suivis périodiquement avec les compagnies partenaires :

- Une maîtrise du coût moyen des sinistres gérés par GA : en 2020, notre coût moyen a enregistré une diminution de 2% par rapport à 2019, alors que le coût moyen du système de remboursement connaît une augmentation d'une année à une autre.
- Les délais d'immobilisation de la voiture pour réparation : pour tout choc léger, on est à un délai de 6 jours depuis l'entrée de la voiture jusqu'à sa sortie.
- La mobilité des assurés pendant la période de réparation : avec une compagnie d'assurance, on a pu atteindre un taux de mobilité de 86%.



GÉNÉRALEASSISTANCE

Le contrat de tranquillité

L'entrée de 3 compagnies d'assurance dans le capital de GA, fin 2018, dénote de la maturité de cette structure, sa capacité de fédérer et d'innover et confirme l'importance stratégique de l'activité de GA pour ces compagnies.

La branche assurance automobile est à l'origine de près de la moitié du chiffre d'affaires du secteur, mais elle est également considérée comme étant la branche malade de l'assurance. Qu'en pensez-vous et comment, selon vous, il est possible d'assainir cette activité ?

Je ne partage pas cette affirmation que «l'automobile est la branche malade de l'assurance». Je pense qu'il y a un défaut de diagnostic. D'ailleurs, il y a des compagnies qui s'en sortent pas mal au niveau des résultats techniques de cette branche.

Il y a quand même un problème au niveau de la qualité de la gestion des sinistres automobiles. On se focalise plus sur le montant de la prime pour améliorer les résultats, alors qu'il y a, par ailleurs, l'absence de normes de facturation des réparateurs et d'actions de lutte contre la fraude.

Au niveau de la lutte contre la fraude, le secteur se concentre plus sur la fraude au niveau des circonstances de l'accident et néglige les autres aspects de la fraude qui se

manifestent surtout au niveau de la valeur vénale à assurer et par la surfacturation des réparations.

Général Assistance a travaillé avec le réseau des réparateurs et avec les experts automobiles pour la mise en place de normes, de règles, de process intégrant plusieurs niveaux de contrôle qui permettent un pilotage de haut niveau de toutes les performances qualitatives et quantitatives des opérations de réparation.

🔴🔴 l'automobile est la branche malade de l'assurance». Je pense qu'il y a un défaut de diagnostic.

Ce système de prise en charge géré par GA permet de garantir une meilleure maîtrise du coût des sinistres en comparaison avec le système actuel de remboursement. A titre d'exemple : comment une compagnie qui gère un sinistre d'un client qui a opté pour le système de remboursement peut vérifier que la pièce de rechange facturée au prix de l'origine est bien une pièce d'origine ? Comment une compagnie peut vérifier que la pièce qui a été remplacée aurait pu être réparée...?

C'est aux acteurs du secteur d'encourager ce nouveau système d'indemnisation par la prise en charge, qui ne doit surtout pas devenir une

prise en charge «financière» sans normes de suivi et de contrôle. Attention dans ce cas aux résultats.

L'innovation est aujourd'hui un moteur de développement. Comment GA se distingue-t-elle par rapport à la concurrence ?

On veut que le client nous voit différemment et qu'il voie les efforts que nous déployons pour répondre à ses attentes. On se sent très fier lorsque des assurés nous disent qu'ils pensaient que ce type de service n'existait qu'en Europe.

L'innovation au sein de GA se fait sur 3 niveaux : l'innovation au niveau de la proposition de valeur à offrir au client, l'innovation au niveau des process ainsi que les innovations technologiques. C'est un travail continu qui nécessite une veille permanente à tous les niveaux.

Quelle place occupe la transformation digitale dans vos stratégies d'avenir, et comment ?

On ne peut plus continuer à parler de la transformation digitale comme un luxe ou un choix. On voit que partout, le métier se confond avec la technologie. Il faut juste qu'on fasse la distinction entre numérisation, digitalisation et transformation digitale.

Le métier d'assistance demeure fondamentalement un métier lié à l'aide aux personnes en détresse

et, de ce fait, revêt une dimension physique importante. Toutefois, la transformation digitale a un impact non négligeable sur ce secteur, avec le progrès technologique dans l'industrie automobile (voiture autonome, logiciel de conduite assistée, les applications embarquées...), d'une part, et l'hybridation du parcours client assuré ainsi que l'innovation des relations avec les partenaires de l'écosystème, d'autre part.

Consciente de l'impact de la Transformation Digitale sur son business, sur l'innovation de ses processus et la réinvention de relations avec ses clients et les acteurs de son écosystème (experts, réparateurs, loueurs...), GA a entamé la refonte de son système d'information avec le développement d'une plateforme web collaborative **GADIGITS**, une 1ère en Afrique. Elle permet le traitement des workflows relatifs à la prise en charge des dossiers sinistres entre compagnie d'assurance, agent d'assurance, expert, réparateur et chargé client GA.

Cette plateforme offre un échange instantané des informations avec le plus haut niveau de transpa-

Grâce à son expertise, GA est devenue une référence dans la conception de solutions d'assistance.

rence, et donne à la compagnie d'assurance une visibilité directe et immédiate sur ses dossiers gérés au niveau de GA.

On a eu de la chance d'avoir face à nous des acteurs de l'assurance qui croyaient en l'innovation, qui ont de l'appétit pour l'innovation et qui ont la volonté d'apporter des changements au marché de l'assurance en Tunisie.

Générale Assistance ne fait pas que de l'assistance automobile. Si vous nous parliez des autres services à valeur ajoutée ?

Les produits d'assistance autres que ceux liés à l'automobile sont développés au sein de GA Holding.

Dans la même démarche d'autres produits d'assistance sont en cours de développement, ils ne seront pas du copier-coller. Il y a tout un travail préalable d'étude et d'identification des besoins qui permettra de concevoir les solutions d'assistance adéquates aux besoins des assureurs et des assurés.

Des projets d'internationalisation du concept GA ?

Il est évident que l'écosystème bâti par GA autour de la société d'assis-



1ère en Afrique

GADIGITS est la 1ère Plateforme en Afrique dédiée à la gestion des process d'assistance et de prise en charge d'un sinistre automobile de bout en bout.

Grâce à des accès aux espaces sécurisés, favorisant l'échange d'informations instantané et en toute transparence,

#GADIGITS apporte une réponse sur mesure en matière de gestion déléguée des sinistres à tous les professionnels en relation avec l'assurance automobile :

- Compagnies d'assurances
- Agents / Courtiers
- Remorqueurs
- Loueurs de véhicules
- Réseau de réparateurs
- Réseau experts automobiles

tance ne peut se limiter au marché tunisien. Il gagnera à être dupliqué sur d'autres marchés. La démarche d'internationalisation de GA a déjà commencé, et très bientôt des réalisations importantes seront annoncées.



ASSISTANCE AUTOMOBILE



Assistance au remplissage du constat



Remorquage en cas de panne ou accident



Assistance Médicale en cas d'accident ou malaise



Prise en charge des frais de réparation



Véhicule de remplacement en cas d'accident



GÉNÉRALEASSISTANCE
Le contrat de tranquillité

 70 134 000



www.generaleassistance.com.tn



La RC Automobile

La RC Automobile, le cancer du secteur des assurances en Tunisie

Deux études ont été réalisées sur le secteur de l'assurance en Tunisie; l'une financée par l'Union européenne (Etude stratégique et actuarielle pour la réforme du secteur des assurances), et l'autre

par la Banque mondiale axée sur la réforme de la branche Responsabilité Civile (RC) automobile.

Les deux cabinets qui ont mené ces études ont convergé sur un constat : Le plus gros problème du secteur de l'assurance

en Tunisie réside dans le déficit structurel et abyssal de la branche RC automobile et qu'il est quasi impossible de moderniser le secteur sans avoir au préalable assaini cette branche.

L'étude de la Banque mondiale estime en effet que la cause principale des problèmes de l'assurance tunisienne est à rechercher dans le déficit structurel de la branche automobile, de loin la plus importante en volume. «On y parle de la situation délétère de l'assurance responsabilité civile automobile en Tunisie et dont les conséquences dépassent largement cette seule branche. Elle nuit aux compagnies, aux assurés et à l'ensemble du pays».

On y a relevé une tarification de l'assurance responsabilité civile automobile inadaptée et largement inégalitaire, imposée par la force de la loi. Conséquence : la sous-tarification de la RC obligatoire oblige les assureurs à entrer dans un jeu complexe et pervers de compensation, notamment à travers la sur-tarification des garanties annexes non obligatoires.

Le système du bonus-malus n'a pas d'effet déterminant sur la sinistralité du marché en raison d'une conception (à un degré moindre) et d'une application défaillante à cause justement des tarifs fixés par les autorités publiques.

On relève un «système mal appliqué ou contourné par le marché fait d'une part de l'attitude des

compagnies qui ne respectent pas toujours les procédures, et, d'autre part, du comportement de certains assurés les plus accidentogènes».

La problématique de la branche RC Automobile a été rapidement réglée par nos confrères marocains qui ont cassé le tabou des contraintes sociales et économiques en multipliant les tarifs de la RC par 2 à 3. Ils ont pu ainsi rééquilibrer les comptes de la branche assurance automobile, et certaines compagnies sont allées jusqu'à offrir gratuitement les garanties facultatives (vol, incendie ou bris de glace).

«Ils ont réalisé une action qui nous a été recommandée par l'étude, explique Hafedh Gharbi, président du CGA. Ils ont tout simplement plus que doublé les tarifs de la RC dans l'automobile. En Tunisie, les tarifs de la RC ont été gelés pour plusieurs années par les pouvoirs publics tout en instaurant le système bonus-malus, censé sanctionner les mauvais conducteurs et récompenser les bons. Le problème est que, comme la RC automobile est faible, les conducteurs «malusés» ne sont pas lésés financièrement. Supposons que votre RC est de 100 dinars l'année et que vous êtes responsable d'un accident, vous allez

en fin d'année être sanctionné à hauteur de 10%, soit 10 dinars de plus, alors qu'au Maroc, la sanction peut aller jusqu'à l'équivalent de 50 dinars. Un fonctionnaire de la BAD qui était basé à Tunis et travaille actuellement au bureau Maroc m'a rapporté qu'il a vu sa prime assurance automobile doubler par rapport à la Tunisie, tout en louant la qualité des prestations».

Au Maroc, quand un sinistre se produit, le sinistre a beaucoup de chances d'être indemnisé dans les 48h. En Tunisie, ce n'est pas possible et ce sont les conclusions de deux études citées plus haut.

La restauration de l'équilibre de la branche assurance automobile est donc à la base de toute réforme du secteur de l'assurance tout comme l'assainissement du marché des mauvais acteurs et le renforcement du CGA et de la FTUSA.

Selon l'Agence de notation internationale spécialiste du secteur des assurances, AM Best, malgré leur proximité géographique et leurs nombreux points communs, les marchés de l'assurance du Maroc, de l'Algérie et de la Tunisie présentent des différences importantes - économiques, démographiques et culturelles -

qui signifient que chacun est à un niveau de maturité différent.

Le Maroc est le premier marché d'assurance de la région et le deuxième d'Afrique. En tant que l'un des marchés d'assurance les plus libéralisés d'Afrique, il bénéficie d'un régulateur prudentiel de plus en plus actif et d'un secteur bancaire bien développé qui favorise le développement économique. Le marché est bien diversifié par secteur d'activité et composé principalement d'assureurs du secteur privé, avec une bonne représentation des acteurs internationaux et des tarifs librement fixés.

Une vague de projets d'infrastructure, notamment à Casablanca et Rabat, ainsi que la croissance économique intérieure et la hausse du niveau de vie, ont stimulé la demande d'assurance ces dernières années.

Par ailleurs, l'assurance-vie représente une part plus importante du chiffre d'affaires total au Maroc (plus de 40% du total des primes en 2018), avec une gamme de produits plus diversifiée - liée en partie à un réseau de bancassurance bien établi - par rapport à ses homologues régionaux. Le taux de pénétration de l'assurance est le plus haut du Maghreb (3,9%).

Le marché algérien de l'assurance est à un stade précoce de développement. Bien que son marché de l'assurance soit parmi les plus importants d'Afrique en termes de volume de primes, l'Algérie a le taux de pénétration de l'assurance le plus bas de la région (soit 0,7%). L'assurance est souvent perçue négativement par le public. Hormis l'assurance automobile, qui est soumise à un tarif prescrit, les assurances des particuliers restent largement sous-développées. L'Algérie compte le plus grand nombre d'assureurs publics au Maghreb (représentant environ les deux tiers des volumes de primes du marché).

Alors que la Tunisie est le plus petit marché d'assurance de la région, son chiffre d'affaires s'est développé plus rapidement que ses voisins. Demande croissante d'assurance-vie et augmentation des tarifs sur les polices automobiles obligatoires ont contribué à un taux de croissance annuel moyen des primes de près de 10% entre 2014 et 2018.

Le développement de ces produits d'assurances a approfondi la pénétration de l'assurance (2,1%). Une grande partie des assureurs tunisiens ont également des liens d'actionariat ou (et) des accords de

distribution avec les 25 banques opérant dans le pays. Malgré cela, le canal est sous-utilisé, en particulier comme moyen d'accéder aux clients non-vie de détail.

Hormis l'assurance automobile, qui représente près de la moitié de l'ensemble des activités en Tunisie et en Algérie et plus d'un quart au Maroc, les activités non-vie des particuliers restent sous-représentées dans la région. AM Best considère le développement de ces segments, en particulier dans les domaines des biens personnels et de la santé, comme ayant le plus important potentiel susceptible de réduire l'écart de protection en matière d'assurance et de contribuer à la croissance des marchés de l'assurance dans la région.

Il faut aussi rappeler que le secteur des assurances à travers la FTUSA est en cours de mener deux études par des consultants externes, une réflexion sur les tarifs de l'assurance automobile et une autre autour de la mise en place d'un nouveau modèle opérationnel pour les recours inter-compagnies.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*



Sana ATTIG, Directeur Deloitte

Quel apport du Risk Management dans le redressement de la branche automobile?

Bien que la part de la branche automobile diminue chaque année au profit d'autres branches telles que l'assurance santé ou l'assurance-vie, l'assurance automobile reste prépondérante dans notre marché avec une part de 44% des émissions totales en 2019, soit 1 067 MDT sur un total de primes émises de 2 414 MDT.

La sinistralité de la branche en 2019 était de 74,11%, dénotant ainsi d'une amélioration significative de la sinistralité si elle est comparée à 2017 et 2018 qui était respectivement de 79% et 83%. Cependant, cette nette amélioration de la sinistralité de la branche cache également une autre réalité, à savoir des taux de sinistralité

très variables entre les compagnies d'assurance, pouvant aller jusqu'à 10% d'écart.

Au-delà des problématiques inhérentes à notre marché, tels que la sous-tarification de la garantie Responsabilité Civile, un nombre élevé d'accidents de la route et un parc de véhicules vieillissant,

il existe d'autres facteurs pouvant expliquer ces écarts entre les compagnies d'assurance. Ces facteurs portent principalement sur la capacité de la compagnie d'assurance à qualifier le risque souscrit et à maîtriser la fraude.

🔴🔴 **Sous-tarification de la garantie Responsabilité Civile, un nombre élevé d'accidents de la route et un parc de véhicules vieillissant**

En effet, lors de la souscription, les compagnies d'assurance sont confrontées à une incomplétude de l'information lorsqu'elles acceptent d'assurer un véhicule. Par exemple, la compagnie ne connaît pas le nombre de kilomètres parcourus par le souscripteur sur une période donnée, ou son comportement de conduite. Cette connaissance imparfaite peut exposer la compagnie à une augmentation de la sinistralité non prévue.

🔴🔴 **La capacité de la compagnie d'assurance à qualifier le risque souscrit et à maîtriser la fraude**

Les comportements frauduleux sont également très répandus. Cette fraude peut être interne ou externe et se manifester tant lors de la souscription que lors du sinistre.

Lors de la souscription, il s'agit principalement de la fausse déclaration : le souscripteur déclarera alors une valeur du véhicule différente de la valeur réelle, ou assurera un véhicule déjà accidenté.

Au niveau du sinistre, il peut s'agir d'une destruction volontaire du véhicule, d'une fausse déclaration sur les circonstances du sinistre, d'une simulation de sinistre (notamment corporel).

Plusieurs études ont été menées en Europe et en Amérique du Nord afin d'estimer le coût de la fraude. Selon ces études, la fraude représente environ 10% du coût des sinistres, avec des pics à 22% pour la branche automobile en Espagne par exemple. Bien qu'il n'y ait pas d'étude dédiée à la fraude à l'assurance automobile en Tunisie, nous considérons que les compagnies tunisiennes sont exposées à un phénomène tout à fait comparable.

Dans cette optique, que peuvent faire les compagnies d'assurance pour faire face à ces deux risques spécifiques ?

🔴🔴 **La fraude représente environ 10% du coût des sinistres, avec des pics à 22% pour la branche automobile en Espagne par exemple**

La fonction Risk Management représente ici une réponse pertinente pour les compagnies d'assurance. En étant positionnée au cœur du dispositif de gestion des risques, le Risk Management a pour objectif d'identifier l'ensemble des risques auxquels la compagnie d'assurance est exposée et de proposer des mesures d'atténuation de ces risques.

L'efficacité de la fonction Risk Management repose fortement sur la surveillance du portefeuille et est donc tributaire de la capacité à collecter et à traiter des données de qualité et à jour. Or, dans le cadre de nos missions, plusieurs Risk Managers nous ont remonté des problématiques récurrentes de complétude et de qualité des données. Ceci est principalement dû au fait que la plupart des contrats automobiles sont souscrits en agence et que les agents ainsi que leurs équipes ne sont pas suffisamment sensibilisés à l'importance des données dans une optique de Risk Management.

Afin d'y faire face, de nombreuses compagnies d'assurance ont d'ores et déjà lancé des campagnes de fiabilisation sur le long terme. De notre point de vue, nous considérons que l'analyse du portefeuille reste riche d'enseignements bien que la qualité des données ne soit pas optimale.

Par ailleurs, nous remarquons que certaines données ne sont tout simplement pas collectées alors qu'elles permettraient de fournir des informations intéressantes. L'enrichissement du système d'informations avec des données étendues aux prestataires (tels que les garages conventionnés), aux experts mais également aux centres d'expertise, agences et tiers lésés assureraient une vision plus cohérente et globale des risques de l'écosystème de la compagnie d'assurance.

Cette surveillance du portefeuille permettra d'identifier les poches de concentration de risques. Il sera par exemple possible de détecter les garages conventionnés surfacturant systématiquement leurs réparations, des déclarations de faux sinistres corporels à répétition, une sinistralité particulièrement élevée dans une agence...

L'identification de ces poches orientera le Risk Management dans ses investigations. En fonc-

tion des cas, il pourra proposer de :

- **Enrichir la politique de souscription** avec de nouvelles règles mais également d'identifier les règles de résiliation ;
- **Renforcer les contrôles au niveau des processus** comme la prise de photographies de véhicules lors de la souscription afin de vérifier l'état réel du véhicule, ou encore réaliser des contrôles approfondis sur des échantillons de dossiers sinistres ;
- **Collecter, documenter et centraliser les cas de fraude** avérés dans une base incidents ;
- Développer des **outils de prévention et de détection de la fraude** en utilisant les nouvelles technologies qui se basent sur des algorithmes permettant d'extraire des patterns de fraude et de les détecter dès que ces patterns se matérialisent.

Tel que décrit ci-dessus, le dispositif de gestion des risques est un dispositif évolutif et itératif qui tire sa valeur ajoutée de sa capacité à capitaliser sur les expériences passées pour mieux identifier, évaluer et atténuer les risques.

La maximisation de la valeur ajoutée de la fonction se situe à

plusieurs niveaux : d'un côté, il faudra renforcer la capacité des systèmes d'informations à collecter et à gérer un nombre croissant de données, et d'un autre côté, il sera nécessaire de basculer d'une gestion des risques réactive à une gestion des risques proactive en exploitant par exemple les technologies prédictives.

D'après notre expérience, la fonction Risk Management a initialement été perçue comme une contrainte réglementaire et un centre de coût supplémentaire par les assureurs. Cependant, depuis quelques années, nous observons une réelle prise de conscience de sa valeur ajoutée par les compagnies d'assurance. Nous espérons que cette dynamique perdure et qu'elle se généralise à l'ensemble du secteur avec un fort soutien des directions générales pour la renforcer.

Sana Attig

*Directeur Assurance - Deloitte
Conseil Tunisie*

La branche automobile est dans une «lose-lose situation»

Jaafar NASRI - CEO AVIDEA



Dans cette interview du CEO d'AVIDEA, Jaafar NASRI revient sur l'assurance automobile, la branche qui pose le plus de problèmes aux sociétés d'assurances. D'un côté, le client se plaint d'une mauvaise qualité de service avec un «paper-based process» et des délais de remboursement lents, et de l'autre côté, les assurances font face à une haute sinistralité. C'est là où intervient AVIDEA en proposant des solutions de digitalisation du processus de gestion des sinistres et de lutte contre la fraude.

Vous proposez sur le marché de l'assurance des solutions de gestion des sinistres automobiles. Si vous nous présentiez ces solutions.

AVIDEA est une startup tunisienne créée en 2017. Nous aidons les compagnies d'assurance à offrir une meilleure expérience utilisateur à leurs clients et à réduire le coût de sinistre automobile en leur fournissant une plateforme de digitalisation de parcours

client et de lutte contre la fraude.

Notre plateforme se compose de deux produits : «DigiClaim» pour la digitalisation du sinistre automobile, et «DigiFraud» pour la lutte contre la fraude.

Les deux solutions s'inscrivent dans la même vision : remettre l'expérience client au centre tout en se disposant des outils nécessaires pour mieux contrôler la fraude.

L'assurance automobile, qui représente près de 50% du total des primes d'assurances, est la branche qui pose le plus de problèmes aux sociétés d'assurances. Pourquoi ?

La branche automobile est dans une «lose-lose situation» : tout le monde est perdant. D'un côté, le client se plaint d'une mauvaise qualité de service avec un « paper-based process » et des délais de remboursement lents, et de l'autre côté, les assurances font face à une haute sinistralité.

Contrairement à ce que tous les assurés pensent, les assurances

Remettre l'expérience client au centre tout en se disposant des outils nécessaires pour mieux contrôler la fraude

La data qui permet de détecter la fraude est ou bien absente ou bien «silencieuse» (non exploitée).

perdent de l'argent dans la branche automobile. En 2019, les primes émises étaient de 1,068 milliard de dinars et la charge technique (sinistres réglés + coût d'exploitation) étaient de 1,092 milliard de dinars, soit un ratio S/P (Sinistres/Primes) supérieur à 100%. Si on compte uniquement la partie obligatoire des primes, la RC (Responsabilité Civile), le ratio atteint parfois les 200%.

Et la situation empire puisque le taux moyen d'évolution des primes est de 8,6% au cours des 5 dernières années, alors que le taux moyen d'évolution de la charge technique est de 10%.

Plusieurs raisons sont derrière le coût élevé du sinistre automobile : l'augmentation des prix des pièces de rechange importées à cause de la dépréciation du dinar, les procédures manuelles de gestion et surtout LA FRAUDE.

La fédération estime la fraude à 10% mais plusieurs compagnies d'assurance estiment qu'elle dépasse les 20%.

La fraude coûte plus de 200 millions de dinars chaque année et les assureurs tunisiens sont assez mal outillés pour combattre la fraude. La data qui permet de détecter la fraude est ou bien absente ou bien «silencieuse» (non exploitée).

Le taux de fraude élevé explique le réflexe des assureurs de remettre en doute les déclarations des clients. Néanmoins, cette vigilance impacte en grande partie l'expérience client et la capacité de l'assurance à le fidéliser. Le secteur tourne dans un cercle vicieux : Le taux de fraude élevé crée une méfiance chez l'assureur. Cette méfiance impacte l'expérience client et l'insatisfaction du client augmente la fraude.

La fédération estime la fraude à 10% mais plusieurs compagnies d'assurance estiment qu'elle dépasse les 20%, ce qui rejoint à peu près le taux de fraude sur le continent africain estimé à 23%

Malheureusement, le problème de confiance n'impacte pas uniquement la branche automobile.

DigiClaim

« **DigiClaim** » est une solution qui permet de digitaliser tout le parcours client : de la déclaration à la réparation. Le processus digital peut démarrer avec une déclaration de constat en ligne via notre application mobile «DigiConstat», comme il peut démarrer aussi au moment où le client dépose un constat papier au centre d'expertise ou à son agence.

« **DigiConstat** » est une application mobile destinée aux assurés qui leur permet de déclarer en ligne un constat et de suivre tout le reste des étapes sur leurs smartphones.

Il nuit à l'image de l'assurance d'une façon générale et impacte les autres branches puisqu'un client non satisfait par la prestation automobile est difficilement convertible vers d'autres produits d'assurance (vie, habitation, etc.). D'ailleurs, ça explique en partie le taux de pénétration faible de l'assurance en Tunisie : 2% du PIB comparé à une moyenne mondiale de 7%.

Le problème de confiance n'impacte pas uniquement la branche automobile. Il nuit à l'image de l'assurance d'une façon générale et impacte les autres branches

Comment, avec les solutions que vous proposez, il serait possible de lutter contre la fraude tout en fidélisant les clients ?

Avant de répondre à votre question, je vais partager avec vous une expérience personnelle. Il y a une année, j'ai déclaré un sinistre suite à une petite collision. C'est mon premier sinistre pendant 5 ans avec mon assureur, et la réparation était estimée à 700 DT. Théoriquement, je

suis un « bon client » pour mon assurance puisque j'ai déclaré un seul sinistre en 5 ans, mais ma voiture jusqu'à aujourd'hui n'est pas réparée car, vu mes engagements professionnels et personnels, je ne peux pas rester un seul jour sans voiture et je n'ai pas le temps non plus pour aller en louer une. Si mon assurance m'avait proposé une voiture de remplacement, ça aurait été un excellent service, et j'étais même prêt à payer pour ça.

Mon assurance m'a proposé également un garage à 20 km de chez moi alors qu'ils avaient un garage conventionné à 1 km. L'information sur mon adresse n'a pas été prise en considération dans l'affectation du garage !

Je termine par un dernier point dans cette expérience personnelle. Je m'attends chaque année à ce que la prime de l'assurance baisse puisque je ne déclare pas de sinistres et mon bonus-malus

Le taux de sinistralité pousse le secteur à augmenter le prix de la RC. Donc moi, vous et tous les Tunisiens subissons les conséquences des fraudes que nous n'avons jamais commises

s'améliore, mais ce n'est pas le cas car le prix de la RC augmente.

Je tire deux conclusions de cette petite expérience personnelle :

1. Le parcours client n'est pas personnalisé. Que l'on soit un « bon » client ou un « mauvais » client, la procédure est la même.
2. Nous payons, tous, le coût de la fraude. Le taux de sinistralité pousse le secteur à augmenter le prix de la RC. Donc moi, vous et tous les Tunisiens subissons les



conséquences des fraudes que nous n'avons jamais commises.

Maintenant comment nos solutions contribuent à la résolution de ces problèmes ?

Notre vision se base sur un principe très simple : le bon client doit être mieux servi et le client fraudeur doit être mieux repéré !

Nous pouvons arriver à cet objectif par un trio d'actions : **digitaliser le process, collecter la data et faire parler la data.**

La digitalisation des processus permet d'améliorer le parcours client, d'automatiser des tâches et de collecter les données. La présence de la data sur le canal digital ouvre des possibilités de contrôle de fraude qui n'ont jamais été envisageables avant.

Notre solution «DigiClaim» permet de digitaliser tout le parcours client : de la déclaration à la réparation. Le process peut démarrer avec une déclaration du constat en ligne via notre application mobile DigiConstat, comme il peut démarrer aussi au moment où le client dépose un constat papier au centre d'expertise ou chez son agence. DigiClaim offre un espace pour chaque intervenant : l'assuré, l'agent/courtier, l'expert, le garage et l'assurance. Toutes les

étapes de gestion de sinistre se font sur la plateforme (expertise avant réparation, validation de devis, expertise après réparation, bon de sortie ou règlement, etc.). Le client est impliqué dans toutes les étapes du process et est notifié suite à chaque avancement de son dossier. Il a la possibilité de contacter directement par messagerie instantanée le gestionnaire affecté à son sinistre, l'expert ou le garage.

Pour «DigiFraud», il s'agit d'un produit qui permet un contrôle automatique de la fraude en faisant une analyse en temps réel des données de sinistre. DigiFraud se dispose d'un moteur de règles qui permet de détecter des «patterns» de fraude utilisés par les fraudeurs. Ce moteur a été construit sur une base de plus de 10 ans d'expérience en sinistre automobile et lutte contre la fraude. Il se dispose également d'une intelligence artificielle qui permet de traiter, d'une façon

Le secteur tourne dans un cercle vicieux : Le taux de fraude élevé créé une méfiance chez l'assureur. Cette méfiance impacte l'expérience client et l'insatisfaction du client augmente la fraude.

DigiFraud

«DigiFraud» est une solution qui permet un contrôle automatique de fraude en analysant en temps réel les données de sinistre. Elle se base sur un moteur de règles pour détecter des « patterns » de fraude utilisés par les fraudeurs et une analyse des photos par intelligence artificielle

automatique, les photos d'un véhicule et de détecter s'il y a des anciens chocs qui sont déclarés dans des nouveaux sinistres, un « pattern » très utilisé par les fraudeurs.

En quoi la réglementation actuelle est-elle un frein au développement de la branche automobile en Tunisie ?

Il existe aujourd'hui 3 niveaux d'obstacles réglementaires qui représentent un challenge devant la digitalisation de l'assurance automobile en Tunisie :

- **Obstacles réglementaires internes au secteur :**

Ce niveau regroupe les lois internes du secteur et les conventions inter-compagnies d'assu-

rance. Le code des assurances a gardé une certaine généralité dans son texte puisqu'il utilise souvent le terme «une copie» sans exiger que cette copie soit originale, conforme ou signée à la main.

A mon avis, le travail est plus dans les conventions IDA et hors IDA puisque les textes exigent explicitement que des documents doivent être « dûment signés » comme le constat et la quittance. L'échange de dossiers aussi doit se faire avec décharge selon ces textes.

D'autres documents sont obligatoirement originaux comme le rapport d'expertise et la facture, mais c'est à cause de la pratique entre les assureurs et non pas une exigence au niveau des textes.

On peut soulever plusieurs questions par rapport à ces pratiques :

- Un rapport d'expertise certifié avec signature électronique ne remplacera-t-il pas la copie d'origine demandée ?
- Pourquoi exiger un constat dûment signé par les deux parties si la déclaration peut se faire via une plateforme agréée par les instances du secteur (FTUSA/CGA) ?
- Pourquoi exiger dans les conventions IDA/Hors IDA une

décharge de dépôt de dossier si l'échange peut se faire sur une plateforme agréée par la FTUSA ? A-t-on vraiment besoin encore d'une lettre recommandée avec accusé de réception ?

Il y a une solution pour chaque document demandé dans les dossiers d'échange inter-compagnies. Ce qu'il faut aujourd'hui c'est juste une décision de passer au digital.


- **Obstacles réglementaires externes au secteur :**

Ce niveau est plus compliqué car il dépend d'autres instances externes au secteur. Un exemple: supposons que les compagnies d'assurance ont accepté le constat digital entre elles, comment fait-on pour le cas de litige où le juge est habitué à récupérer la copie d'origine signée à la main par les assurés ?

Une réflexion au niveau de la FTUSA/CGA doit se faire sur ce point pour avancer sur le sujet de la digitalisation du constat sur des bonnes bases.

- **Dépendances avec d'autres administrations :**

A ce niveau, l'obstacle n'est pas réglementaire mais plutôt la dépendance d'activités entre les différentes administrations.

 **Payer en ligne un contrat d'assurance sans avoir besoin de se déplacer pour récupérer un bout de papier et le coller sur sa voiture est un projet avec un ROI garanti pour l'Etat**

Prenons l'exemple de la fameuse attestation d'assurance rose que nous mettons sur le pare-brise de nos voitures. Si on souhaite digitaliser la souscription des contrats d'assurance auto, il faut assurer les points suivants :

- Le système policier doit se connecter au système de la CGA pour avoir l'information sur le contrat d'assurance d'un véhicule,
- Le policier doit se disposer des moyens lui permettant de faire la vérification.

C'est vrai que c'est un projet qui pourrait paraître lourd vu les dépendances entre les différents intervenants, mais imaginez l'impact sur le secteur d'assurance et l'Etat en général:

- Détection automatique des véhicules non assurés par

les caméras de surveillances grâce à une lecture des immatriculations,

- Minimiser la tension entre la police et les citoyens puisque le contrôle se fait d'une façon automatique,
- Minimiser les négociations entre les automobilistes et les policiers qui causent un manque à gagner pour l'Etat.

Payer en ligne un contrat d'assurance sans avoir besoin de se déplacer pour récupérer un bout de papier et le coller sur sa voiture est un projet avec un ROI garanti pour l'Etat.

Ce sujet, en particulier, dépasse

même le secteur des assurances. C'est une règle générale que l'Etat doit adopter et appliquer : il ne faut pas demander à un citoyen un papier qui a été délivré par l'Etat lui-même.

Si j'achète les vignettes au bureau des finances ou je fais une visite technique, pourquoi l'Etat me demande un justificatif? Il devrait avoir l'information

Le nombre de papiers qu'on colle sur le pare-brise d'une voiture est un bon indicateur de l'avancement de la digitalisation de l'administration dans le secteur automobile.

Pour résumer, les challenges réglementaires, il y en a sans doute, mais aucune de ces

barrières n'est bloquante. Nous avons besoin de deux choses pour lancer le projet de digitalisation du secteur d'assurance : une décision et une agilité dans l'exécution.

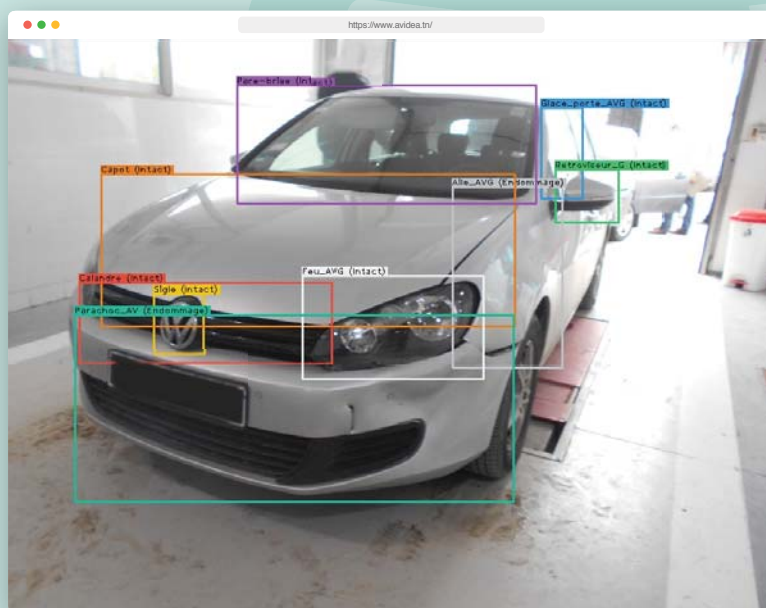
*Entretien conduit par
Hechmi AMMAR*

🔴🔴 Nous avons besoin de deux choses pour réussir le projet de digitalisation du secteur d'assurance : une décision et une agilité dans l'exécution



Automatisez le contrôle de fraude avec DigiFraud

By AVIDEA



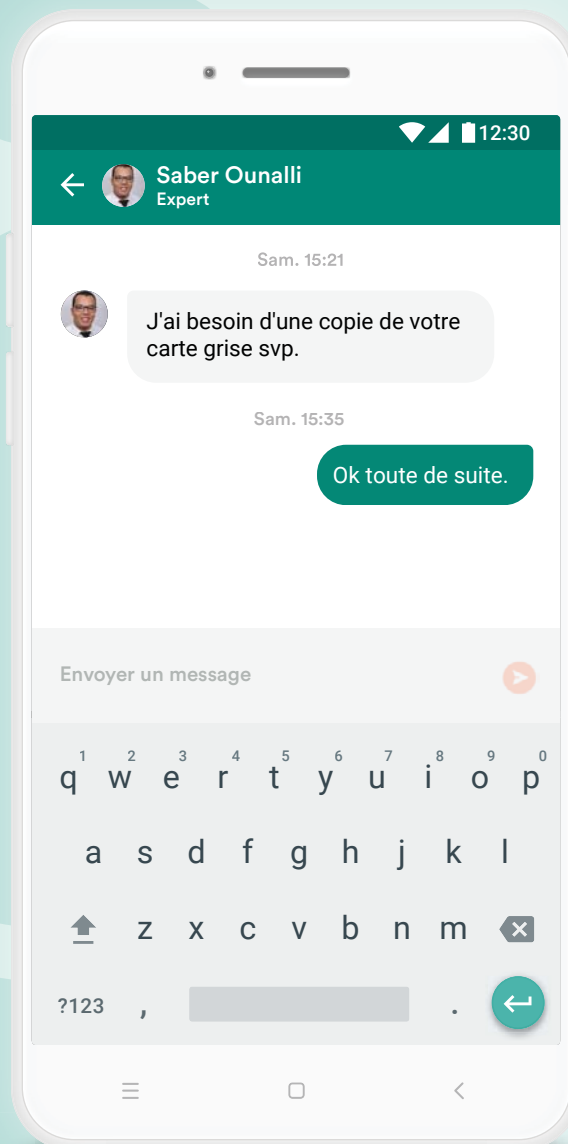
Remettez l'expérience client au centre avec DigiClaim




By AVIDEA

 **Amine Amairi**
Gestionnaire Assurance

Cher client,
Votre chèque est prêt. Merci de vous
présenter pour le récupérer.



 **Feriel Dahmani**
Garage

Cher client,
La réparation de votre voiture est
terminée.

 **Amine Amairi**
Gestionnaire Assurance

Cher client,
Le bon de sortie a été envoyé au
garage. Vous pouvez récupérer votre
voiture.



TOMOBILE STORE

ENTRETIEN DE VOS VOITURES COMMERCIALES

Huile moteur, additifs et autre produits d'entretien

REMISE 10%

Valable jusqu'au 31.12.2021*

CODE PROMO
WMC PROMO 2021

WWW.TOMOBILE.STORE



*Montant minimum par commande 300 TND HT



MEDICLEANLAB
PRODUITS POUR LA MAINTENANCE
INDUSTRIELLE ET FLUIDES CALORIFÈRES



Restaurer l'équilibre de l'assurance auto

Mettre en place une centrale des risques automobiles

Appliquer le bonus malus aux mobylettes

Mettre en place des actions efficaces de prévention pilotées par la FTUSA

Favoriser l'indépendance et l'exhaustivité du contrôle

Appliquer les sanctions de manière systématique et rapide

Réviser les boni-mali applicables

Réviser les tarifs non réglementés

Renforcer le pouvoir réglementaire de la CGA

Prendre des mesures opportunes et appropriées à la suite du contrôle





Réforme de l'assurance de la responsabilité civile automobile en Tunisie

état des lieux et recommandations

Depuis 1992 et l'introduction du nouveau Code des Assurances, la Tunisie a affiché sa volonté de moderniser le secteur des assurances. En ce sens, de nombreuses mesures ont été mises en œuvre : développement de l'assurance décennale en 1994, fin du monopole de la COTUNACE en 1997, privatisation du LLOYD Tunisien

en 2001 puis de la STAR, devenue société à participation publique en 2005, institution du Comité Général des Assurances avec son nouveau mode de gestion (CGA en 2008) et modernisation de l'assurance automobile avec notamment la réforme du régime d'indemnisation des préjudices corporels.

Cependant, ces réformes engagées n'ont pas eu tout l'impact attendu : le potentiel de développement des assurances en Tunisie reste faiblement exploité.

Comme le démontre le présent rapport, la cause principale des problèmes de l'assurance tunisienne est à rechercher dans le

déficit structurel de la branche automobile, de loin la plus importante en volume. La modernisation du secteur des assurances passe donc en priorité par la réforme de la branche automobile. Dix ans après la réforme de 2005, censée moderniser cette branche, un examen de la situation s'impose afin de déterminer les leviers disponibles pour accroître le rendement du secteur, améliorer l'offre et renforcer la structure et l'organisation des compagnies d'assurance.

En juillet 2013, novembre 2013 et juin 2014¹ des équipes de la Banque Mondiale se sont rendues en Tunisie afin d'évaluer la situation du marché concernant l'assurance obligatoire responsabilité civile automobile en poursuivant plusieurs objectifs:

- analyser et évaluer les pratiques du marché pour ce type de couverture
- établir un ensemble de recommandations et un plan d'actions dans la perspective d'une réforme de la branche, laquelle devrait permettre d'étudier la possibilité, à terme, de mettre en place une libéralisation des primes de l'assurance obligatoire responsabilité civile automobile (RC auto).

Dans ce cadre, les équipes de la Banque Mondiale ont rencontré les membres dirigeants du CGA,

les membres de la Fédération Tunisienne des Sociétés d'Assurances (FTUSA), de nombreux responsables de compagnies d'assurance locales, les cadres membres du BUAT chargés des accords internationaux (Carte Orange et Carte Verte), ceux chargés de la gestion des fonds de garantie ainsi que des responsables du fonds de prévention routière, les organisations d'agents généraux et de courtiers, les représentants des experts automobiles. Une fois encore nous souhaitons remercier toutes ces personnes pour leur accueil et leur collaboration.

Cette mission, portant sur l'assurance responsabilité civile auto concerne en fait le secteur dans son ensemble. En effet, le développement du secteur des assurances en Tunisie est aujourd'hui freiné par le déficit de la branche automobile. La RC auto, composante principale de la branche automobile, est structurellement déficitaire en raison d'un tarif inférieur au coût réel, d'une augmentation importante du nombre de véhicules et de la fréquence élevée des accidents. Cette situation critique de la RC auto nuit aux compagnies, aux assurés et plus largement à la Tunisie.

Comme dans un grand nombre de pays, l'assurance responsabilité civile automobile est obligatoire. En Tunisie elle constitue une des principales branches d'assurance

et ses tarifs sont déterminés par les autorités.

L'objet du présent rapport est de proposer un certain nombre de recommandations et un plan d'actions afin de remédier à la situation actuelle qui est très largement non satisfaisante. La mise en œuvre de ces actions serait ensuite en mesure de réunir les conditions permettant d'envisager progressivement et après concertation avec les autorités, une libéralisation totale des primes de la RC auto. L'enjeu principal est de permettre d'enclencher la croissance attendue de la branche auto, et plus globalement du secteur.

SYNTHÈSE

La situation délétère de l'assurance responsabilité civile automobile en Tunisie a des conséquences qui dépassent largement cette seule branche. Elle nuit aux compagnies, aux assurés et à l'ensemble du pays. Par conséquent, les recommandations formulées dans ce rapport et les actions associées, veulent contribuer à réformer en profondeur le secteur tunisien des assurances.

En première partie de ce rapport, le diagnostic de l'assurance responsabilité civile automobile en Tunisie explore les principaux dysfonctionnements identifiés. Ces derniers n'agissent pas en vase clos : il convient de les appré-

hender comme un système où ils interagissent entre eux, s'entre-tiennent et produisent ensemble la situation non viable de la branche. Ces interrelations sont identifiées plus en détail dans le rapport.

1 - La tarification de l'assurance responsabilité civile automobile est inadaptée et largement inégalitaire :

a. L'Etat impose, par la force de la loi, une sous-tarification structurelle de la RC obligatoire qui se traduit, par exemple sur la période 2010-2012, par une sinistralité par exercice de survenance (ratio de Sinistres à Primes (S/P)) largement supérieure à 100%.

b. Cette sous-tarification de la RC obligatoire oblige les assureurs à entrer dans un jeu complexe et pervers de compensation, notamment à travers la surtarification des garanties annexes non obligatoires.

c. Le déséquilibre de la RC Auto pèse même sur l'ensemble du marché : dans la mesure où la compensation entre « garanties annexes facultatives » et « garantie RC obligatoire » peut ne pas suffire à assurer la rentabilité globale de la branche, le déficit de la branche est alors compensé par les autres branches.

d. La segmentation actuelle sur laquelle reposent les tarifs obligatoires n'est pas à jour. Elle est

ancienne et aucun test n'a été effectué sur sa pertinence et sur l'adéquation des différences tarifaires entre les usages et les puissances. Toutefois, à l'exception de l'usage « utilitaires agricoles » dont la différence tarifaire avec les autres « utilitaires » apparaît peu fondée, aucune anomalie grave n'a été identifiée durant l'étude.

e. Les tarifs des usages non obligatoires, c'est-à-dire issus d'une convention, sont moins déséquilibrés que le tarif obligatoire.

2. Le système de bonus-malus n'a pas d'effet déterminant sur la sinistralité du marché en raison d'une conception (à un degré moindre) et d'une application défailtantes

a. Le bonus-malus ne porte que sur la partie « responsabilité civile » de la prime d'assurance.

b. Ce système a pour effet de diminuer la prime moyenne. En effet, l'échelle des malus est faible et mériterait d'être revue. De plus, un nombre relativement faible d'années suffit pour atteindre le bonus maximal.

c. Le système est mal appliqué ou contourné par le marché. Cela est le fait, d'une part de l'attitude des compagnies qui ne respectent pas toujours les procédures, et d'autre part, du comportement de certains des assurés les plus accidentogènes.

d. Pourtant la mise en œuvre rigoureuse d'un tel système présente de nombreux avantages, comme cela a été constaté pour le Maroc.

3. Les deux-roues, faiblement assurés et très accidentogènes, aggravent la sinistralité de la branche automobile

a. Il s'agit d'une catégorie très faiblement assurée et qui l'est de moins en moins : en 2013, le nombre de deux roues assurés a enregistré une baisse de plus de 50% par rapport à 2010 pour s'établir autour de 70 000 véhicules.

b. Pourtant, les deux-roues sont particulièrement accidentogènes. Plus d'un tiers des accidents de circulation en Tunisie impliquent un cyclomoteur, un chiffre aggravé par le fait qu'une police « 2 roues » couvre souvent plusieurs cyclomoteurs.

c. L'impact en termes de sinistralité sur la branche automobile est fort et totalement décorrélé des primes RC pratiquées.

4. Un cadre institutionnel parfois peu observé impactant la situation financière des compagnies

a. Le CGA, autorité du secteur en matière de réglementation et de supervision, est en position délicate pour sanctionner une situation qu'il a lui-même hérité. Souvent critiqué pour agir insuffisamment vis-à-vis des sociétés présentant des situations non réglementaires,



Focus sur le Maroc

La situation de l'assurance auto au Maroc en 1995 (S/P compris entre 150% et 200% en fonction de l'usage) est très proche de celle de la Tunisie aujourd'hui (S/P auto aux alentours de 102%). Le bonus a été mis en œuvre en 1994, puis ce fut le tour du malus en 1995. Une base de données commune à tous les assureurs a été développée, gérée par la Fédération Marocaine des Assurances, qui centralise les informations des assurés. Elle a permis une application stricte du système de bonus-malus et a été très efficace dans la lutte contre la fraude. Cette mesure a permis une baisse significative du S/P tourisme notamment, qui est passé de 147% en 1995 à 89% en 2003 et aux alentours de 70% aujourd'hui. Cette baisse du S/P s'est accompagnée d'une croissance très modeste du tarif. Les prérequis pour un tel projet : l'instauration d'une base de données secteur est indispensable pour une application stricte et efficace du malus et ne peut être efficace qu'avec la collaboration de tous les acteurs du marché.

formulées de manière à prendre en compte les relations qu'entre-

et de ce fait présentant un risque pour les assurés, il est pourtant responsable de cette situation puisqu'il a lui-même ajusté un tarif inadapté en RC automobile. Le CGA ne pourra reconquérir pleinement sa place de superviseur prudentiel en matière de RC que lorsque l'ensemble des tarifs d'assurance automobile aura retrouvé des bases techniques conduisant à l'équilibre.

b. La situation financière de la branche Automobile au sein de certaines compagnies est sérieusement critique et nécessite de la part du CGA une rapide intervention. Le CGA demeure le seul acteur à même de porter un remède efficace.

5. Le coût des sinistres matériels et corporels s'aggrave pour des raisons internes et conjoncturelles

a. La fréquence élevée des accidents et une prévention routière déficiente se conjuguent pour créer une dynamique de hausse des coûts.

b. Par ailleurs, on constate une inflation du coût moyen des dossiers corporels.

c. Dans le même temps, le coût des sinistres matériels est en hausse, en raison d'un coût des réparations mal maîtrisé et de la croissance du prix des pièces détachées (massivement impor-

tées, elles répercutent la dépréciation du Dinar par rapport à l'Euro).

d. La fraude est reconnue par tous comme une pratique réelle et les assureurs Tunisiens semblent assez mal outillés pour la combattre.

6. Les carences graves en matière de gestion des données du secteur handicapent lourdement toute tentative de réforme

a. Les insuffisances en matière de procédures d'identification et de contrôle administratif des véhicules et des propriétaires rendent possibles les infractions à l'obligation de souscrire une assurance RC Auto.

b. L'absence de base de données pour la branche automobile est à l'origine de toute une série de freins au développement du secteur : l'application aux assurés d'un bonus malus justifié par leur conduite ; la détermination fine des tarifs et des segmentations ; le croisement avec d'autres bases de données ; etc.

7. La gestion des indemnisations, largement déficiente en raison du déficit de la RC obligatoire, nuit à l'image du secteur et au bien-être des assurés.

En seconde partie, les recommandations présentent pour chacun des dysfonctionnements identifiés les mesures qu'il convient de mettre en place. Elles ont été

tiennent les dysfonctionnements et leur fonctionnement systémique : certaines des mesures préconisées sont à la fois une façon de remédier directement à un dysfonctionnement, et le prérequis pour agir sur un autre dysfonctionnement.

Les recommandations de ce rapport reprennent les 7 thématiques présentées dans le diagnostic: la tarification, le système de bonus-malus, la question des deux roues, le cadre institutionnel du secteur, la sécurité routière, les infrastructures d'information et de gestion des données du secteur, la gestion des sinistres. Sur la base de l'analyse de la situation actuelle, les recommandations principales visant une amélioration de la situation de la branche RC auto sont les suivantes :

1. Le CGA doit revoir le système de tarification actuel et, rétablir des tarifs basés sur des données techniques et interdire la vente forcée des garanties annexes.
2. Le CGA devrait, après une application rigoureuse du système actuel, revoir à terme, le système bonus-malus de manière à le rendre plus incitatif. Aussi, l'application saine de ce système appelle une gestion de données efficace.

3. Le CGA doit aider à la mise en place d'un système d'identification des deux roues assurées. L'immatriculation de ceux-ci doit rester l'objectif à terme mais l'utilisation d'une vignette auto-destructrice permettrait d'éviter la multi-utilisation du même contrat d'assurance.

4. Un renforcement du cadre institutionnel est nécessaire. Ce renforcement passe tout à la fois par le durcissement des contrôles en matière de souscription de la RC Auto ; l'application par le CGA du principe de tolérance zéro et le renforcement de cette institution par une série de mesures ; et le renforcement du rôle de la profession dans le secteur.

5. La sécurité routière doit être revitalisée grâce à une reprise en main de cette politique au plus haut niveau de responsabilité politique, la profession de l'assurance ayant un rôle plus important à jouer en matière de prévention et de renforcement de l'image de l'assurance auprès du grand public.

6. Le CGA doit appuyer la mise en place, en partenariat avec le marché, d'un Centre d'information pour une gestion optimale de la RC auto. Ce Centre doit

être mis en place de manière progressive et séquencée. En premier lieu, il doit permettre une application effective et fidèle du système de bonus-malus. En second lieu, des bases complémentaires et des croisements avec les bases de données existantes permettent notamment :

- de lutter efficacement contre la fraude ;
 - de mieux maîtriser le coût des sinistres matériels.
 - d'améliorer la qualité des services.
7. Afin d'accélérer le règlement des sinistres, la mise en œuvre des accords existants doit être améliorée et la conclusion de nouveaux accords plus performants et recherchée. Aussi, les exigences relatives à l'exercice de la profession d'expert doivent être renforcées.

En troisième et dernière partie, la feuille de route sera organisée selon ces mêmes thématiques de recommandations et présentera les actions qu'il convient de mettre en œuvre pour leur réalisation.

Source CGA

Parts de marché

ASSURANCES NON VIE - ASSURANCES VIE

Base : Chiffre d'Affaires 2019 en MTD

ASSURANCES NON VIE

Chiffre d'Affaires 2019

Compagnies	Non Vie	Part Non Vie
STAR	344,879	18,6%
COMAR	207,345	11,2%
MAGHREBIA	169,758	9,2%
GAT	167,939	9,1%
AMI ASSURANCES	158,744	8,6%
ASTREE	131,723	7,1%
CARTE	127,273	6,9%
MAE	114,565	6,2%
LLOYD TUNISIEN	97,298	5,2%
CTAMA	87,866	4,7%
BH ASSURANCE	74,287	4,0%
ASSURANCES BIAT	59,740	3,2%
ZITOUNA TAKAFUL	47,584	2,6%
EL AMANA TAKAFUL	26,547	1,4%
ATTAKAFULIA	23,660	1,3%
COTUNACE	15,782	0,9%
TOTAL	1854,99	100%

ASSURANCES VIE

Chiffre d'Affaires 2019

Compagnies	Vie	Part Vie
ATTIJARI ASSURANCE	87,006	15,6%
MAGHREBIA VIE	66,144	11,8%
ASSURANCES BIAT	62,059	11,1%
GAT VIE	61,834	11,1%
CARTE VIE	58,600	10,5%
ASSURANCES HAYETT	50,691	9,1%
BH ASSURANCE	42,420	7,6%
ASTREE	36,556	6,5%
STAR	29,988	5,4%
CTAMA	15,980	2,9%
ZITOUNA TAKAFUL	12,979	2,3%
LLOYD TUNISIEN	11,190	2,0%
MAE	6,077	1,1%
COMAR	4,811	0,9%
EL AMANA TAKAFUL	4,701	0,8%
GAT	3,060	0,5%
ATTAKAFULIA	2,803	0,5%
AMI ASSURANCES	2,439	0,4%
TOTAL	559,338	100%

GROUPES D'ASSURANCES

CA Global 2019

Groupe	CA Global	PART CA Global
Groupe AMEN	262,847	10,9%
Groupe MAGHREBIA	235,902	9,8%
Groupe GAT	232,833	9,6%
Groupe CARTE	185,873	7,7%
Total	917,455	38,0%

CHIFFRE D'AFFAIRES

Global par catégorie 2019

Catégories	CA Global	PART CA Global
Sociétés d'assurances	2 071,566	85,8%
Compagnies mutuelles	224,488	9,3%
Compagnies Takaful	118,274	4,9%
TOTAL	2 414,328	100,0%



45%

Parts de Marché des 5 premières compagnies
(CA Global 2019)



60%

Parts de Marché des 5 premières compagnies
(CA VIE 2019)



58%

Parts de Marché des compagnies spécialisées en VIE
(2019)
CA total vie 324,275



ASSURANCES

تهنئ
LLOYD
معاك



LLOYD
ASSURANCES



MULTIRISQUES
HABITATIONS

70 019 166



Cyber-Risques et Cyber-Assurances

Tarek Mahbouli – Placement Leader

La dépendance de la technologie ne cesse, ces dernières années, de prendre du terrain sur les méthodes « traditionnelles » de gestion et de communication, et ce, peu importe la taille ou le secteur d'activité de l'entreprise. Cette dépendance a commencé, bien

avant l'accélération de la propagation du COVID – 19, à intensifier l'exposition des entreprises au risque Cyber qui peut émaner de sources multiples ; internes ou externes à l'environnement opérationnel d'une entreprise.

Ce risque ne disparaîtra pas par les seules mesures d'atténuation et de prévention prises par les entreprises en interne ou par les instances de contrôle et de régulation. Dans un monde interconnecté, où nous dépendons de plus en plus de la technologie, le risque Cyber sera toujours un élément important à prendre en compte dans le fonctionnement et l'exploitation d'une entreprise. Le coût

Le coût du risque Cyber continue d'augmenter, pour atteindre, en 2019, en termes de coût mondial de la cybercriminalité, 600 milliards USD

du risque Cyber continue d'augmenter, pour atteindre en 2019, en terme de coût mondial de la cybercriminalité, 600 milliards USD, soit 100 milliards USD de plus qu'en 2014. Cependant, l'impact que les événements de risque Cyber ont sur les entreprises dépasse les conséquences financières. Un événement de risque Cyber peut entraîner une dégradation des relations avec les clients et les fournisseurs, une atteinte à la réputation des entreprises et même une perte de propriété intellectuelle.

UN CYBERESPACE DE PLUS EN PLUS DANGEREUX... DONT LE CONTRÔLE EST NÉCESSAIRE

Les attaques informatiques contre

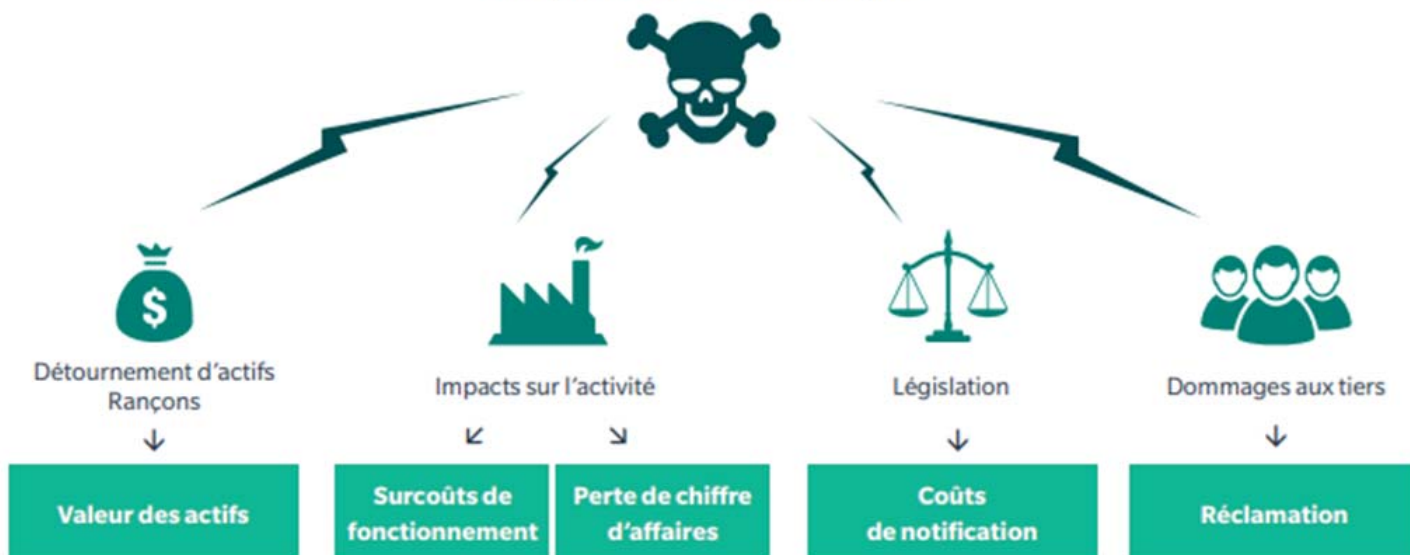
les entreprises se multiplient et sont de plus en plus violentes et sophistiquées. Avec les nouvelles obligations de télétravail ou de travail à distance, imposées par le besoin vital de continuité de l'activité des entreprises avec les contraintes de restrictions et de limites de déplacement et de travail présentiel, ces attaques ne visent plus uniquement la fraude et la récupération de données sensibles relatives à la propriété intellectuelle et aux clients de l'entreprise, mais aussi la perturbation de l'activité ou le sabotage

Un événement de risque Cyber peut entraîner une dégradation des relations avec les clients et les fournisseurs, une atteinte à la réputation des entreprises et même une perte de propriété intellectuelle



de toute la chaîne d'exploitation. Elles peuvent représenter un coût important pour l'entreprise victime, surtout lorsque le risque n'a pas été bien anticipé : la production peut s'arrêter plusieurs jours – quelquefois plusieurs semaines – il faut réparer le système d'information en urgence, faire appel à des experts, reconstituer les données perdues ; il peut être nécessaire de notifier la perte potentielle de données sensibles des clients et de compenser les dommages qu'ils ont subis, voire de gérer des tentatives d'extorsion ou des demandes de rançons.

Attaque contre les S.I. d'une entreprise



La solution Cyber Assurance :

En tant que leader en matière de risque Cyber, Marsh propose des solutions pour aider les entreprises à identifier leurs vulnérabilités et à gérer leurs risques. Chaque entreprise devrait disposer d'une stratégie complète de gestion des risques Cyber qui la prépare à répondre à des éventuels événements Cyber et à s'en remédier. Le risque Cyber peut généralement être géré à travers un programme d'amélioration continue et de vigilance, combinant la technologie et la formation régulière des employés avec une solution de transfert de risque efficace via l'achat d'une police d'assurance Cyber.

Accès aux fournisseurs spécialisés :

L'une des caractéristiques les plus importantes de l'assurance Cyber est l'accès direct et immédiat qu'à un assuré, à des fournisseurs spécialisés, qui peuvent apporter une aide importante à la gestion et la maîtrise d'un événement Cyber. Souvent, ces connaissances n'existent pas dans l'entreprise assurée et l'accès à ces fournisseurs peut réduire la sévérité et la durée d'un événement Cyber.

La collaboration avec un expert peut protéger la réputation de l'en-



Marsh

treprise, atténuer la responsabilité juridique, ou isoler ou supprimer le code malveillant avant qu'il cause des dommages plus étendus. Dans le cas des événements Cyber très graves, dont l'impact financier est trop élevé, la Cyber-assurance est un outil de transfert de risque rentable qui peut aider les entreprises à réduire et à limiter leurs pertes, financières, de l'image et de la confiance.

Accès à une panoplie de couvertures spécifiques :

La Cyber-assurance que nous proposons à nos clients peut fournir les couvertures suivantes liées au :

Domage :

- Reconstitution de données
- Pertes d'Exploitation
- Frais de notification
- Frais supplémentaires

Responsabilité Civile :

- Atteintes aux données personnelles

- Atteintes aux données confidentielles

- Atteintes à la sécurité informatique

Gestion de Crise :

- Enquêtes d'une autorité
- Sanctions pécuniaires
- Atteintes à la réputation et à l'image

Extorsions

Pour mieux comprendre les cyber-expositions de votre organisation et les solutions de gestion des risques et d'assurance qui pourraient vous aider, veuillez contacter votre représentant Marsh. Il vous accompagnera tout au long des phases de pré-souscription, de souscription et de gestion d'un éventuel sinistre. Il sera capable de vous aider à répondre à la plus importante question en relation avec le degré de couverture de votre risque Cyber.



Leader en Risques de Pointe

RC des Dirigeants et des Mandataires Sociaux

Mohamed Ben Lagha – Chief Operating Officer



La mise en cause des dirigeants est de plus en plus fréquente et le champ des réclamations s'élargit.

L'environnement économique et financier actuel ainsi que l'environnement réglementaire oblige les dirigeants d'entreprises à plus de transparence et de contrôle dans leur gestion quotidienne. Les dirigeants et mandataires sociaux étant responsables sur leurs biens propres pour les fautes de gestion commises dans l'exercice de leurs fonctions, tout tiers, personne physique ou morale, ayant subi un préjudice du fait de ces fautes, peut intenter contre un ou plusieurs d'entre eux une action en responsabilité. S'y ajoutent le développement des actions menées par les diverses autorités régulatrices à travers le monde pour non-respect des réglementations sensées s'appliquer.

Le caractère personnel de ces actions peut entraîner pour ces dirigeants ou leurs proches, le paiement de sommes significatives, voire conduire parfois à leur faillite personnelle, et ce même lorsqu'une mise en cause, infondée, se traduit néanmoins par le paiement de frais de défense.

Vos enjeux : accompagner les dirigeants dans l'exercice de leurs fonctions et protéger leur patrimoine personnel.

Qui peut introduire une action ?	CA Global
Salariés	Erreur de gestion et négligence
Clients et fournisseurs	Action en comblement de passif
Autres dirigeants	Violation des statuts de la société
Créanciers et administration judiciaire	Non-respect d'une réglementation
Autorités administratives	Rupture abusive de contrat
(Inspection du travail, DRIRE, AMF...)	Mauvaise communication financière
Actionnaires	Délict'initié

Notre approche : aider votre entreprise, afin de protéger ses dirigeants, à cerner les risques et limiter ou maîtriser leurs conséquences financières

Il est possible de transférer tout ou partie de ces risques à un assureur par le biais d'un contrat d'assurance couvrant la responsabilité civile des dirigeants et mandataires sociaux. Ce contrat couvre notamment les frais de défense, au civil et au pénal, ainsi que les dommages et intérêts au civil.

Audit et conseil
Compréhension de l'activité et du périmètre
Analyse des documents comptables et financiers
Sensibilisation au risque
Compréhension de l'environnement légal et réglementaire

Solutions et assurances
Définition des garanties
Négociation avec les assureurs
Placement du risque

Service
Gestion des sinistres par une équipe dédiée et spécialiste des risques financiers

Action en comblement de passif

L'administrateur judiciaire en charge de la liquidation d'une société assigne en justice les dirigeants de celle-ci pour rembourser les créances fournisseurs.

Marsh a obtenu la prise en charge des dommages et intérêts ainsi que des frais de défense consécutifs à une action en comblement de passif.

Enquête administrative

Des dirigeants d'une société sont visés par une enquête menée par une autorité administrative en relation avec des allégations d'actes de corruption.

Marsh a obtenu la prise en charge, dans le cadre de la garantie RCMS, des frais d'enquête engagés par chacun des dirigeants visés par cette procédure.

Délict d'entrave

Dans le cadre de la gestion courante de l'entreprise, son dirigeant prend une décision et l'applique sans en avoir informé préalablement le comité d'entreprise, qui l'assigne pour délict d'entrave.

Marsh a obtenu la prise en charge, au titre de l'assurance RCMS, des frais de défense et des dommages et intérêts dont a dû s'acquitter ce dirigeant.

Erreur stratégique

Un désaccord entre les dirigeants d'une entreprise familiale sur une décision ayant impacté de manière significative les comptes de la société, conduit celle-ci au tribunal.

Par le biais de la garantie RCMS souscrite par les dirigeants via Marsh, les frais de défense et les dommages et intérêts que le dirigeant mis en cause a dû payer ont été intégralement remboursés.

Contrat Programme du Secteur des Assurances en Tunisie

Restaurer l'équilibre de l'assurance auto RC automobile

Le secteur ne doit être composé que d'acteurs solvables et pérennes

Développer la pénétration de l'assurance en Tunisie

Créer un cadre favorable à l'émergence d'acteurs forts

Favoriser le développement du secteur par une mise en oeuvre réussie de la réforme



تهنى
LLOYD
معاك



LLOYD
ASSURANCES



**MULTIRISQUES
BUREAUX**

 70 019 166



Digitaliser les contrats d'assurance pour plus de transparence

Le bonus-malus est un système de modulation de la prime d'assurance en fonction du comportement de l'assuré. Cette modulation intervient à chaque échéance annuelle, sur la base des sinistres impliquant la

responsabilité de l'assuré. La prime de base est réduite en l'absence de sinistres, et majorée lorsqu'il y a eu un ou plusieurs sinistres.

Pour le CGA le système des bonus-malus adopté en Tunisie

doit bénéficier aujourd'hui des vertus des hautes technologies et de la digitalisation. «Avant 2019, le système était manuel. Vous allez dans un point de vente pour contracter une assurance et si vous souscrivez un contrat d'assurance Auto pour la première fois, il y a une classe qui

vous est affectée conformément au système de classement réglementaire. Par contre, si jamais vous venez d'une compagnie concurrente on vous demande de ramener le relevé de votre dernier classement pour vérifier dans quelle classe vous étiez. Cette étape peut être biaisée par plusieurs interférences pouvant aller jusqu'à vous upgrader parfois au lieu de vous appliquer la classe idoine. Nous avons donc décidé au CGA, de concert avec le secteur, de digitaliser le système bonus-malus et de le mettre sous le contrôle d'une centrale», explique Hafedh Gharbi.

A partir du moment où l'historique est numérisé, c'est le système qui définit le classement de l'assuré et non des personnes. La Centrale des risques collecte, traite et archive les données que les compagnies d'assurance sont tenues de lui transmettre conformément aux conditions et modalités fixées par le CGA. Les assureurs sont tenus d'appliquer le système «Bonus-Malus», administré au niveau de la Centrale des risques. A ce jour, 90% du parc automobile en Tunisie sont gérés par la centrale.

La constitution d'une Centrale des risques automobiles ne s'est pas faite sans mal, précise Monsieur Gharbi. Il a fallu

apprendre des expériences des pays qui ont instauré le même système pour mettre en place le nôtre et contourner les problématiques rencontrées par ces pairs, dont le principal est l'absence d'identifiant numérique.

Le Maroc, qui est plus avancé que la Tunisie en la matière, a mis en exergue la problématique de la viabilisation des données pour leur centrale de risques parce qu'il n'y avait pas d'identifiant numérique.

«Les entreprises vont envoyer comme donnée juste un nom, ex. Hafedh Gharbi, et il y a des centaines d'homonymes Hafedh Gharbi. Il y a par conséquent une difficulté à calculer la classe de X et non de Y. En Tunisie, nous avons la chance en tant qu'autorité administrative indépendante de pouvoir échanger nos données avec l'Agence Tunisienne de Transport Terrestre (ATTT) pour identifier avec précision le conducteur idoine. Nous comptons aussi coopérer avec les services du ministère de l'Intérieur pour lutter contre les phénomènes de non assurance et de fraude à l'assurance. En effet, les services compétents du ministère concerné envisagent de compléter leur panoplie de contrôles routiers grâce à un accès à la Centrale des risques automobile.

Il a fallu 4 ans au CGA et au secteur pour mettre en place la Centrale bonus-malus, et ce n'est pas encore fini. En effet, après le volet des véhicules individuels, le CGA s'attaque aujourd'hui au volet flottes de véhicules publics et privés.

Le CGA va également entamer le marché de lutte contre la fraude à l'assurance qui constitue une plaie sérieuse et néfaste. «Grâce à la digitalisation, celui qui prenait plusieurs contrats d'assurance sur le même véhicule par exemple ou qui possède plusieurs véhicules assurés auprès d'un ou plusieurs assureurs sera automatiquement identifié par le système et fera l'objet d'une étude approfondie pour s'assurer qu'il ne s'agit pas d'un cas de fraude. Le secteur des assurances doit être moralisé et assaini. Nous prétendons pouvoir lutter contre la fraude et les abus qui nous coûtent très cher grâce à la centrale. Une centrale dans laquelle nous avons investi beaucoup d'argent et d'énergie, mais nous considérons que c'est une grande réalisation. Elle le vaut bien».

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*



Plateforme hautement intégrable et paramétrable, **Cleva Insurance Software**, répond à l'ensemble des besoins du secteur de l'**assurance vie et non vie**.



Time to Market optimisé



Solution modulaire clé en main



Modules accélérateurs et facilitateurs



Écosystème ouvert et interopérable

inetum.world
sales@inetum.tn
+216 70 016 220

Imm. Horizon, avenue de la bourse
Les Berges du Lac 2. 1053 Tunisie

- Offre unique favorisant l'accélération de votre croissance
- Offre modulaire multi-branches en individuelle et collective

Retraite en Tunisie

Réalité des régimes de retraite et importance du développement d'une offre épargne retraite complémentaire

Dr. Houda GRAIET - CEO INTERSECTIONS

Le système de retraite tunisien constitue, incontestablement, l'un des acquis sociaux du pays dont profite une large partie de la population. Les régimes de retraite offrent une assurance vieillesse, invalidité et survie aux retraités et travailleurs invalides et aux personnes à leur charge pour les protéger contre la perte de revenus à leur départ à la retraite.

Le premier pilier de base : obligatoire, professionnel et contributif

L'objectif du gouvernement tunisien, par la mise en place d'un système de retraite légal et obligatoire, était de concilier trois principes importants, à savoir : l'universalité, le caractère redistributif et la protection contre le retour à la pauvreté chez les personnes âgées.

C'est un système de retraite par répartition qui permet le financement des pensions des retraités à partir de cotisations des actifs de la même période.

Néanmoins, il y a une distinction faite entre deux catégories de la population active en se référant au secteur d'appartenance, à savoir le secteur public et le secteur privé. Au sein du même secteur, d'autres distinctions sont faites en référence à la nature d'activité amenant le législateur à l'établissement de plusieurs régimes de pensions.



Aussi, le système de retraite tunisien est désormais géré par deux institutions publiques à but non lucratif : la CNRPS - qui gère le régime de retraite de base du secteur public - et la CNSS - qui gère le régime de base et le régime complémentaire du secteur privé.

●● C'est un système de retraite par répartition qui permet le financement des pensions des retraités à partir de cotisations des actifs de la même période.

Le régime complémentaire, deuxième pilier de retraite

Ce régime de répartition par points est réservé aux affiliés du régime des salariés non agricoles ayant une rémunération supérieure à 6 SMIG. Le fonctionnement repose sur plusieurs paramètres (salaire de référence, valeur du point, nombre de points, taux de cotisation conventionnel...) conditionnant l'accès à une pension de retraite qui sera ajoutée à la pension de base.

Caractérisé par une facilité de

pilotage, ce régime met à la disposition des décideurs des paramètres d'intervention leur permettant d'assurer son équilibre financier.

Néanmoins, **en raison du caractère non obligatoire de ce régime**, son taux de pénétration au sein de la population des affiliés RSNA reste encore très faible, avoisinant les 7% avec 79453[1] actifs cotisants (avec une évolution moyenne annuelle de 9,78% sur les 5 dernières années).

Un effort supplémentaire pour la promotion de ce régime auprès des employeurs permettra à la CNSS de récolter des recettes supplémentaires importantes.

Quelle est la situation des régimes de retraite tunisiens dans les secteurs public et privé aujourd'hui ?

Au cours des deux dernières décennies, la pérennité de ces régimes financés par répartition est devenue un souci majeur pour le gouvernement tunisien, au vu de la dégradation de la situation financière des deux caisses de retraite.

Des évolutions économiques et démographiques défavorables

Ces régimes sont touchés par des problèmes budgétaires liés, essentiellement, à un contexte

économique difficile, à savoir **un taux de chômage élevé, une expansion du secteur informel, une faible hausse des salaires et une forte inflation des prix.**

●● Le régime complémentaire de répartition par points est réservé aux affiliés du régime des salariés non agricoles ayant une rémunération supérieure à 6 SMIG

Ces aspects économiques sont accentués par une mutation démographique de la population tunisienne traduite par une baisse de la fécondité et une augmentation de l'espérance de vie, ce qui engendre une déformation au niveau de la pyramide des âges.

Le vieillissement de la population a engendré une croissance disproportionnée des actifs et des retraités dans les secteurs public et privé, entraînant une baisse significative du ratio démographique (nombre des actifs cotisant pour un seul bénéficiaire de pension).

Entre 2011 et 2019, le taux d'évolution des actifs affiliés à la CNRPS était de 12,8% [2] contre une évolution des retraités de 64,05% pour la même période.



La même tendance est également observée au sein de la population des affiliés à la CNSS. Entre 2011 et 2019, le nombre d'actifs a évolué de 13,63%^[3], tous régimes confondus, contre une évolution de 64,05% du nombre des retraités.

Les régimes de retraite sont impactés par un taux de chômage élevé, une expansion du secteur informel, une faible hausse des salaires et une forte inflation des prix

Un déséquilibre financier des caisses de retraite :

La dégradation du rapport démographique a entraîné un déséquilibre important entre les dépenses et les ressources dans les régimes de retraite de la CNRPS et la CNSS, ce qui a créé

d'énormes difficultés financières au sein des caisses.

Depuis 2003, les dépenses de la caisse de retraite CNRPS ont augmenté à un rythme plus rapide que celui de ses recettes jusqu'à devenir déficitaire en 2005. A partir de cette date, les dépenses excédaient les recettes, entraînant un déficit financier.

Au cours de la dernière décennie, l'équilibre budgétaire n'a pas pu être restauré et la situation financière est devenue alarmante atteignant un déficit de 1101,602 MDT en 2019.

La caisse de retraite du secteur privé connaît, malheureusement, le même sort depuis des années. Affichant jadis un excédent budgétaire, la CNSS est confrontée aujourd'hui à une discordance aggravée entre les recettes et les dépenses de la branche retraite, causant un déficit financier de près de 3000 MDT en 2019.

Quelles réformes doit-on proposer pour garantir la pérennité des régimes de retraite tunisiens ?

Les autorités publiques, conscientes que le système de retraite actuel ne répond plus aux impératifs de l'efficacité, ont usé pendant plusieurs années du levier de relèvement des cotisations. Ce n'est qu'à partir de janvier 2020 qu'il y a eu relèvement de l'âge légal de la retraite pour les affiliés de la CNRPS selon une certaine réglementation.

Ces mesures paramétriques exceptionnelles ne peuvent pas rétablir l'équilibre des caisses de retraite, donc une réforme profonde du système de retraite tunisien reste inévitable.

Le projet de réformes pouvant être envisagé, afin de remédier aux pressions soumises aux régimes par répartition, doit être élaboré suivant trois principaux leviers.

Paiement en ligne

Télé-déclaration

Remboursement



Pré-souscription

Assistance

Assurez en un clic !

www.assurancesami.com

 assurances ami  @AssurancesAmi  /AMIAssurances

 /ami-assurances  @ami.assurances

أمي للتأمين
AMI Assurances

- La première action vise les ressources, soit en modifiant les taux de cotisation ou en cherchant d'autres sources de financement.
- En deuxième action, on vise à réduire les dépenses en ajustant le taux de remplacement ou en changeant le mode d'indexation des pensions versées.
- Le dernier levier serait d'agir avec une action à effet combiné et simultané sur les ressources et les dépenses en reculant l'âge de la retraite.

Ces actions doivent être accompagnées par un niveau élevé d'implication et de responsabilisation des différents acteurs du système (Etat, partenaires sociaux ...).

Les principaux objectifs d'un nouveau système de retraite réformé seraient de garantir aux retraités un taux de remplacement décent et de répondre au mieux aux besoins de la population vieillissante tout en se conformant aux contraintes de l'économie.

Au-delà du bien-fondé de ces réformes, les ajustements paramétriques présentent plusieurs limites, dans le contexte tunisien qui tend à en restreindre la portée et, en particulier, l'insuffisante

prise en compte de la dimension structurelle de l'économie.

Afin d'améliorer les régimes de pensions, il serait important de favoriser l'emploi dans le secteur formel et d'augmenter la dimension de la population couverte, ce qui permettra d'élargir l'assiette de cotisations et augmentera ainsi les ressources financières du système de retraite.

L'assurance-vie et les produits de capitalisation, un troisième pilier de la retraite ?

Les difficultés financières des caisses de retraite et les éventuelles réformes des régimes ont poussé les ménages tunisiens à changer leurs comportements d'épargne.

De plus, l'augmentation de l'espérance de vie et le prolongement de la période de retraite motivent ces derniers à épargner en vue de compenser la perte de revenu enregistrée lors de leurs départs à la retraite.

L'introduction et le développement des régimes de retraite privés par capitalisation gérés par des assurances semble devenir une alternative importante à prendre en considération par les pouvoirs publics. Ces produits contribuent fortement à la bonne santé socioéconomique d'un pays, en procurant une sécurité

L'introduction et le développement des régimes de retraite privés par capitalisation gérés par des assurances semble devenir une alternative importante à prendre en considération par les pouvoirs publics

financière à l'assuré et en finançant l'économie, à travers l'investissement des cotisations qu'elle collecte.

Les produits d'assurance-vie bénéficient d'avantages juridiques et fiscaux qui diffèrent selon la nature du contrat (individuel ou collectif) et qui se traduisent par des déductions et des exonérations dont bénéficient les souscripteurs, relatives aux primes versées et aux prestations perçues.

Les chiffres de l'assurance vie en Tunisie :

Dans une conjoncture économique difficile, tant à l'échelle internationale que nationale et où les principaux indicateurs (le taux de croissance du PIB, le taux d'inflation, le taux de chômage) sont en perpétuelles fluctuations, le secteur de l'assurance-vie est l'un des rares secteurs en Tunisie qui connaît une véritable croissance et présente des perspec-



tives prometteuses sur le marché tunisien, grâce, essentiellement, aux mesures fiscales intéressantes, lors de la souscription à un produit Vie.

La part des primes émises en assurance-vie affiche une amélioration continue depuis plusieurs années atteignant, en 2019, 23,17%^[4] des émissions totales en assurances.

Dans le même contexte, le montant des primes émises dans la branche Vie s'élève à 559,339 MDT avec une augmentation annuelle moyenne de 16,75%^[5] sur les 5 dernières années.

🔴🔴 **Le secteur de l'assurance-vie est l'un des rares secteurs en Tunisie qui connaît une véritable croissance et présente des perspectives prometteuses sur le marché tunisien**

Toutefois, ces chiffres restent essentiellement dominés par les produits «Temporaire Décès» liés aux crédits d'acquisition de logements, de biens d'équipements et aux opérations de leasing.

Les assurances en cas de vie et la capitalisation (les assurances longues) demeurent modestes, malgré la diversité des produits proposés par les assureurs et les nombreux avantages fiscaux qu'ils présentent.

Les contrats de capitalisation, qui n'ont pas une grande tradition dans notre pays, commencent à attirer l'attention des assureurs locaux et la plupart des compagnies proposent ce type de produits.

Le positionnement de la Tunisie sur le marché africain de l'assurance-Vie :

Le secteur d'assurance-vie est resté insuffisamment développé en Tunisie même si les assureurs

sont depuis quelques années en phase d'amélioration de la qualité de leurs prestations et de diversification de leurs produits.

🔴🔴 **Au niveau mondial, la branche Vie et capitalisation représente 60% de l'activité d'assurance alors qu'en Tunisie, elle représente uniquement 23% de l'activité.**

Au sein du continent africain, l'importance du marché de l'assurance-vie diffère d'un pays à un autre. En 2019, l'Afrique du Sud continue à occuper la première place en termes de chiffre d'affaires, suivie par le Maroc et l'Egypte alors que la Tunisie est classée en 7ème position.

Au niveau mondial, la branche Vie et capitalisation représente 60%

de l'activité d'assurance alors qu'en Tunisie, elle représente uniquement 23% de l'activité.

En dépit des similarités avec le marché de l'assurance tunisien, la branche Vie au Maroc s'est considérablement développée dans la dernière décennie affichant une part de 45,6%[6] des émissions globales en assurances avec des contrats de capitalisation représentant 34,01% des primes émises dans la branche Vie.

Les difficultés du secteur de l'assurance-vie en Tunisie

Plusieurs facteurs peuvent expliquer la faible expansion de l'assurance-vie en Tunisie, à savoir l'absence d'une culture d'assurance bien ancrée chez les Tunisiens, le manque de confiance entre assureurs et assurés, le manque d'informations et le faible pouvoir d'épargne des ménages tunisiens.

Un autre facteur important, qui a tendance à freiner le développement des produits d'assurance-vie et des produits de l'épargne retraite par capitalisation, est «la générosité» auprès de la population des actifs, notamment ceux qui sont affiliés à la CNRPS et qui bénéficient de taux de remplacement intéressants à leur départ à la retraite. Cette couverture sociale publique donne de l'assurance aux actifs et les rend plus réticents aux

produits de retraite privés.

Les perspectives de développement de la branche Vie en Tunisie

Le secteur d'assurances constitue un des piliers de la croissance économique et la mobilisation de l'épargne des ménages par l'amélioration des produits d'assurance-vie qui est considérée comme un mobilisateur important de l'épargne de long terme.

🔴🔴 Ce qui freine le développement des produits d'assurance-vie et des produits de l'épargne retraite par capitalisation, est «la générosité» des régimes de retraite actuel

Ces produits nécessitent une logistique adaptée, une communication élaborée et une réglementation corrélée au cycle de vie des produits et des besoins du marché financier.

Les autorités publiques jouent un rôle important dans le développement de l'assurance-vie. La défiscalisation doit être accompagnée par la mise en place de règles de prudence et par la régulation des investissements des assurances.

Les assureurs, de leur part,

doivent travailler sur l'adéquation entre l'offre et la demande des produits assurance-vie et épargne retraite, en s'appuyant sur la compréhension de l'environnement socioéconomique et le comportement d'épargne de la population tunisienne, afin de développer une offre adaptée aux attentes du souscripteur.

*Dr. Houda GRAIET, CEO
INTERSECTIONS*

*Recherche et Conseil en
Assurance-Vie et Épargne
Retraite*

*Membre du Laboratoire de
Recherche ISEFE*

[1] Source : Annuaire Statistique CNSS -2017- Direction des Etudes et de Contrôle de Gestion

[2] Source : Rapport d'activité CNRPS- 2019

[3] Source : Rapport d'activité CNSS - 2019

[4] Rapport FTUSA- 2019

[5] Rapport Comité Général des Assurances CGA - 2019

[6] Source : rapport d'activité 2019- Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance.



L'Assurance en Tunisie

Les faiblesses d'un secteur

Avec une part dans le PIB de seulement 2,1% contre une moyenne mondiale de 6,1%, le secteur de l'assurance en Tunisie reste peu développé. Ses trois principales carences résident dans sa faible pénétration dans l'économie, sa faible densité et la prédominance de l'assurance automobile.

Actuellement, l'exigu marché de l'assurance en Tunisie est animé et partagé par 22 compagnies d'assurance réparties en 12 assureurs multi branches, 10 compagnies spécialisées dont cinq en assurance-vie, trois en assurance Takaful, une en assurance exportation et assurance crédit et une en réassurance.

Talon d'Achille d'un secteur

Selon la Fédération tunisienne des sociétés d'assurance (Ftusa), le secteur de l'assurance en Tunisie souffre de plusieurs faiblesses structurelles majeures. Celles-ci sont illustrées à travers certains indicateurs liés à la position macroéconomique du secteur, sa densité et la structure du marché de l'assurance en Tunisie. La Ftusa en retient trois.

La première faiblesse consiste en une **faible pénétration dans l'économie nationale**, c'est-à-dire la part du PIB allouée à l'achat du produit d'assurance. L'activité de l'assurance représente ainsi 2,1% du PIB contre une moyenne mondiale de 6,1%. Le marché demeure influencé par la branche automobile qui génère en moyenne 44% des primes (chiffres de 2019) et dont le chiffre d'affaires progresse selon un rythme supérieur à la moyenne du secteur (une croissance annuelle moyenne de 9,2% entre 2015 et 2019).

C'est dans ce sens que s'est inscrite, en 2005, la réforme de l'assurance automobile qui a porté sur la refonte du système d'indemnisation des victimes des accidents de la circulation en vue d'améliorer le service. L'accent a été mis sur le rétablissement de l'équilibre financier de cette branche en se basant sur le principe de la responsabilité objective, la barémisation pour les indemnisations des dommages corporels et la mise en place des procédures de transactions amiables.

La deuxième activité phare du secteur, c'est l'assurance-vie (23%). Ainsi, contrairement à ce qu'on dit en Tunisie, la branche assurance-vie n'est pas aussi

sous-développée. Les assureurs ont réussi à la hisser à la deuxième place.

La seconde carence porte sur une **faible densité et un rôle modeste dans la mobilisation de l'épargne**, en plus du déficit structurel persistant de certaines branches d'activité, essentiellement l'assurance automobile. Cette densité est passée de 98,3 dinars par habitant en 2009 à 128,2 dinars par habitant en 2013, soit une augmentation moyenne annuelle de 6,6%. Malgré cette évolution, le niveau de la densité des assurances en Tunisie reste très faible comparé à la moyenne mondiale qui est de 652 dollars (1.700 dinars - cours de 2019).

Le ratio Primes/PIB reste faible avec 2,1% en 2019, une moyenne mondiale de 6,1%, 3,9% au Maroc (pays ayant le même degré de développement que la Tunisie), et 9,2% en France (pays industrialisé). En valeur, la Tunisie reste très éloignée puisque la moyenne des primes par habitant s'élève à 7701 dollars en Suisse, 4561 \$ en Grande-Bretagne, 3979 \$ aux Etats-Unis d'Amérique et 3736 \$ en France.

Même par rapport à d'autres économies émergentes, la densité des assurances reste peu élevée en Tunisie. A titre d'exemple, 443 \$ au Brésil, 341 \$

au Liban, 223 \$ au Mexique, 166\$ en Turquie, 127 \$ au Maroc.

La troisième faiblesse réside dans son **assimilation en tant qu'établissement financier aux banques**. D'après Habib Ben Hassine, président de la Ftusa, cette assimilation ne s'y prête pas dans la mesure où elle porte préjudice au secteur. Et pour cause. «Le résultat de tout le secteur d'assurance en Tunisie s'est élevé, en 2018, à 138 MDT, soit le bénéfice d'une banque moyenne», précise-t-il.

Autre préjudice généré par l'effet de cette assimilation: les compagnies d'assurance sont surtaxées au fort taux de 42% en 2020 - En plus des 35%, des contributions exceptionnelles de 7%, dont 3% instituée au profit des Caisses de sécurité sociale. «C'est énorme», selon Habib Ben Hassine.

La Chambre nationale syndicale des agents d'assurance de Tunisie relève d'autres faiblesses. Ces dernières ont trait à la qualité du service, à la taille de la plupart des compagnies du secteur ainsi que le nombre important des compagnies en exercice en comparaison avec la taille du marché et aux difficultés financières de quelques compagnies de la place qui influent négativement sur le comportement général du marché et nuit à son image de marque.

Les insuffisances constatées concernent aussi les systèmes d'information des compagnies d'assurance et leurs retombées sur la qualité de l'information et le développement du secteur.

L'assurance n'est pas dans la culture des Tunisiens

Interpellés par les médias sur les facteurs qui expliquent l'ensemble de ces faiblesses, les assureurs sont unanimes pour souligner qu'en règle générale, l'assurance n'est malheureusement pas dans la culture du Tunisien. A titre indicatif, les premiers

Tunisiens qui avaient souscrit des contrats d'assurance-vie sont des couples mixtes parce qu'ils avaient la culture d'assurance à l'étranger.

Il faut rappeler que le Tunisien ne dépense en moyenne que 47,8 dinars en assurance-vie et 158,4 dinars en produits d'assurance non vie (chiffres de 2019).

Ils pensent qu'il y a beaucoup à faire pour ancrer l'assurance dans les traditions du pays. Pourtant, un tel projet est réalisable en ce sens où les assureurs de la place sont assez aguerris pour

apporter une réponse à tous les besoins en la matière, notent ces acteurs du marché. Une autre explication apportée à ces faiblesses concerne le peu d'intérêt accordé par les pouvoirs publics au secteur.

Pour y remédier, pouvoirs publics et assureurs privés et publics sont convaincus de l'impératif de doter le secteur d'une stratégie à moyen et long termes.

Abou SARRA

WEBMANAGERCENTER.COM *Le mag*



Tous les
JEUDIS

Disponible sur les kiosques numériques :

TTPRESSE ePresse PressReader



L'Assurance en Tunisie

Un secteur qui a besoin d'une vision

En dépit des quelques réformes entreprises, très timides du reste, pour moderniser le secteur de l'assurance en Tunisie et pour l'adapter aux standards internationaux, le secteur demeure peu développé.

Les assureurs de la place estiment que malgré les

efforts déployés par les pouvoirs publics pour le renforcement du secteur, tant au niveau quantitatif que qualitatif, ce secteur reste caractérisé par des insuffisances sur le triple plan réglementaire, institutionnel et organisationnel.

Les professionnels considèrent que le secteur a besoin d'une vision stratégique, et invitent le gouvernement, de ce fait, à conclure, avec les opérateurs des contrats-programmes pour booster le secteur.

De prime abord, il faut reconnaître que le secteur de l'assurance, en tant que composante du tissu financier, a peu bénéficié d'un courant réformateur spécifique et déterminant.

La réforme la plus importante a été entreprise en l'an 2000. Elle a porté, globalement, sur l'assainissement de la situation financière des entreprises d'assurance, l'actualisation du cadre législatif et réglementaire, le développement des assurances sous-exploitées (assurance-vie, assurance agricole...), la mise à niveau des compagnies d'assurance et leur adaptation aux standards internationaux, l'ouverture progressive du secteur à la concurrence et l'amélioration de la qualité des prestations d'assurances.

La principale réforme date de 2000

Autres résultats de cette réforme : le renforcement du rôle de l'autorité de contrôle à travers la création du Comité général des assurances doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière et la levée de la restriction à la participation majoritaire des investisseurs étrangers au capital des sociétés d'assurances en les soumettant aux mêmes aux conditions d'agrément applicables aux apporteurs de capitaux nationaux.

🔴 Dans notre pays, il n'existe pas une vision stratégique du secteur de l'assurance, voire une vision macro-économique sur le moyen et le long terme

Un des résultats de cette ouverture, la prise de participation (35%) en 2008 de la compagnie Groupama, société d'assurance mutuelle française, dans le capital de la Société tunisienne d'assurance et de réassurance (STAR).

Globalement, en dépit de cette réforme de mise à niveau et de ses conséquences, sur le plan macroéconomique, la part du secteur dans le PIB est restée presque la même, autour de 2% environ du PIB contre une moyenne mondiale de 6,1%. Entendre par-là que le secteur a de la marge pour performer.

Au plan qualitatif, plusieurs domaines liés à la gouvernance, la gestion des risques, l'amélioration de la qualité de l'information et des services méritent d'être davantage maîtrisés et développés.

Pour des contrats-programmes

Pour justifier le sous-développement structurel du secteur, les assureurs déplorent l'absence de vision stratégique sur le moyen et le long terme. «Malheureusement, nous remarquons que dans notre pays, il n'existe pas une vision stratégique du secteur, voire une vision macro-économique sur le moyen et le long terme», relève l'actuel président de la FTUSA, Habib Ben Hassine.

Il propose aux pouvoirs publics d'associer les privés à la détermination d'objectifs communs. Plus exactement, il suggère la conclusion de contrats-programme pour atteindre des objectifs bien déterminés sur une période de 5 à 10 ans, le tout dans le cadre d'une feuille de route et d'une vision stratégique claire pour le développement de ce secteur.

Mieux, il propose aux pouvoirs publics de les aider à réformer les régimes de sécurité sociale et à compter, à cette fin, sur les compagnies d'assurance.

Il rappelle, à ce sujet, que les assureurs sont des investisseurs. Ils placent, annuellement, plus de 5 milliards de dinars dans les banques. Ils peuvent facilement, selon lui, doubler ce montant pour peu que l'Etat encourage le Tunisien à sous-

Dans d'autres pays, on encourage l'épargne salariale, un système de capitalisation financé par le salarié et l'employeur

crire un contrat d'assurance, pour un complément de retraite, à titre d'exemple.

Par ailleurs, la FTUSA rappelle que dans d'autres pays, on encourage l'épargne salariale, un système de capitalisation financé par le salarié et l'employeur. «Lorsqu'on sait que nous avons en Tunisie un problème de paiement, nous avons intérêt à encourager l'assuré à payer par facilités sa prime d'assurance».

Par-delà ces niches macroéconomiques lesquelles peuvent faire

l'objet d'un partenariat public-privé, le secteur de l'assurance en Tunisie dispose d'un potentiel de croissance des plus importants dans plusieurs branches d'activités, il faut lui donner les moyens lui permettant d'atteindre les niveaux enregistrés dans des pays voisins ou à des économies comparables.

Abou SARRA



AUDIENCE WMC PORTAIL
(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

INDICATEURS 2020

SECTEUR D'ASSURANCE

(Unité: M.D.T)

Années / Indicateurs	Fin 2018	Fin 2019	Taux d'évolution	Fin 2020	Taux d'évolution
	(Rapport annuel)	(Rapport annuel)	2019 / 2018	(Etats de Conjoncture)	2020 / 2019
Chiffre d'affaires des sociétés d'assurance directe dont:	2251,8	2414,3	7,20%	2548	5,50%
* Assurance Non Vie	1744,3	1855	6,30%	1949,5	5,10%
* Assurance Automobile	979,7	1068,1	9,00%	1095,5	2,60%
Part (%)	43,50%	44,20%	0,70%	43,00%	-1,20%
* Assurance Incendie	136,8	135	-1,30%	143,2	6,10%
Part (%)	6,10%	5,60%	-0,50%	5,60%	0,00%
* Assurance Transport	76,1	84,7	11,30%	75,6	-10,70%
Part (%)	3,40%	3,50%	0,10%	3,00%	-0,50%
* Autres branches d'assurance Non Vie	551,7	567,2	2,80%	635,2	12,00%
Part (%)	24,50%	23,50%	-1,00%	24,90%	1,40%
* Assurance Vie & Capitalisation	507,5	559,3	10,20%	598,5	7,00%
Part (%)	22,50%	23,20%	0,70%	23,50%	0,30%
Chiffre d'affaires de la société Tunisienne de Réassurance (Tunis RE):	142	162,1	14,20%	154,8	-4,50%
Chiffre d'affaires Total:	2393,8	2576,4	7,60%	2702,8	4,90%
Indemnisations réglées par les sociétés d'assurance directe dont:	1267,6	1419,3	12,00%	1281	-9,70%
* Assurance Non Vie	1102,1	1240,5	12,60%	1092,7	-11,90%
* Assurance Automobile	666,8	738,6	10,80%	606,2	-17,90%
Part (%)	52,60%	52,00%	-0,60%	47,30%	-4,70%
* Assurance Incendie	58,3	90,2	54,70%	122,6	35,90%
Part (%)	4,60%	6,40%	1,80%	9,60%	3,20%
* Assurance Transport	22	26,7	21,40%	17,2	-35,60%
Part (%)	1,70%	1,90%	0,20%	1,30%	-0,60%
* Autres branches d'assurance Non Vie	355	385	8,50%	346,7	-9,90%
Part (%)	28,00%	27,10%	-0,90%	27,10%	0,00%
* Assurance Vie & Capitalisation	165,5	178,8	8,00%	188,3	5,30%
Part (%)	13,10%	12,60%	-0,50%	14,70%	2,10%

(1) : Données approximatives à partir des états de conjoncture trimestrielle au titre des années 2018, 2019 et 2020.

INDICATEURS 2020

SECTEUR D'ASSURANCE

(SUITE)

Années / Indicateurs	Fin 2018	Fin 2019	Taux d'évolution	Fin 2020	Taux d'évolution
	(Rapport annuel)	(Rapport annuel)	2019 / 2018	(Etats de Conjoncture)	2020 / 2019
Nbre de contrats souscrits (1) dont:	3 033 052	3 176 044	4,70%	2 989 300	-5,90%
* Contrats Non Vie dont:	2 448 096	2 532 498	3,40%	2 396 287	-5,40%
* Assurance Automobile	1 817 557	1 850 518	1,80%	1 838 573	-0,60%
Part (%)	59,90%	58,30%	-1,70%	61,50%	3,20%
* Assurance Incendie	185 526	221 774	19,50%	192 150	-13,40%
Part (%)	6,10%	7,00%	0,90%	6,40%	-0,60%
* Assurance Transport	83 239	87 519	5,10%	89 743	2,50%
Part (%)	2,70%	2,80%	0,00%	3,00%	0,20%
* Autres branches d'assurance Non Vie	361 774	372 687	3,00%	275 821	-26,00%
Part (%)	11,90%	11,70%	-0,40%	9,20%	-2,50%
* Contrats Vie & Capitalisation:	584 956	643 546	10,00%	593 013	-7,90%
Part (%)	19,30%	20,30%	1,00%	19,80%	-0,40%
Nbre de sinistres déclarés (1) dont:	1 446 343	1 402 967	-3,00%	1 268 185	-9,60%
* Assurance Automobile	293 493	288 398	-1,70%	223 430	-22,50%
Part (%)	20,30%	20,60%	0,30%	17,60%	-3,00%
* Assurance Incendie	11 875	12 747	7,30%	14 589	14,50%
Part (%)	0,80%	0,90%	0,10%	1,20%	0,30%
* Assurance Transport	3 190	3 157	-1,00%	3 337	5,70%
Part (%)	0,20%	0,20%	0,00%	0,30%	0,10%
* Autres branches d'assurance Non Vie	1 137 785	1 098 665	-3,40%	1 026 829	-6,50%
Part (%)	78,70%	78,30%	-0,40%	81,00%	2,70%
Placements Cumulés (en M.D.T.) :	5 584,60	6 196,40	11,00%	6 847,00	10,50%

(1) : Données approximatives à partir des états de conjoncture trimestrielle au titre des années 2018, 2019 et 2020.





Catégories et branches d'assurances

Arrêté du ministre des finances du 2 janvier 1993, fixant la liste des catégories d'assurances prévues à l'article 49 du code des assurances.

(JORT n°1 du 5 janvier 1993, page 49)

Le Ministre des Finances,
Vu l'article 49 du code des assurances tel que promulgué par la loi n°92-24 du 9 mars 1992,

Arrête :

Article premier :

Les opérations d'assurances sont classées en catégories (un chiffre) et sous catégories (deux chiffres). La liste des catégories et des sous-catégories est fixée comme suit :

1/ Assurance automobile

1-1. Assurance de responsabilité civile :

Toute responsabilité civile résultant de l'emploi de véhicules terrestres à moteur y compris la responsabilité du transporteur.

1-2. Assurance des dommages subis par les véhicules terrestres à moteur.

2/ Assurance Transport

2-1. Assurances des marchandises transportées

Tout dommage subi par les marchandises transportées ou bagages quelque soit le moyen de transport.

2-2. Assurance des corps de véhicules (autres que terrestres) :

2-2-1. Assurances des corps de véhicules aériens.

2-2-2. Assurances des corps de véhicules maritimes.

2-3. Assurance de responsabilité civile résultant de l'emploi des véhicules aériens et maritimes.

3/ Assurance contre l'incendie et les éléments naturels

Tout dommage subi par les biens (autres que les biens compris dans les sous-catégories 1-2,2-1 et 2-2) lorsqu'il est causé par l'incendie, la tempête ou tout autre élément naturel.

4/ Assurance construction

4-1. Assurance de la responsabilité civile des intervenants dans la construction.

4-2. Assurance des dommages aux ouvrages.

5/ Assurances de responsabilité civile générale

Tout responsabilité civile autres que celles mentionnées dans les

sous- catégories 1-1,2-3 et 4-

6/ Assurance des risques agricoles

6-1. Assurance contre la grêle ;

6-2. Assurance contre la mortalité du bétail ;

6-3. Assurance contre l'incendie des récoltes ;

6-4. Assurance des cultures sous serres ;

6-5. Assurance de la responsabilité civile de l'agriculteur autre que celle prévues dans les sous catégories 1-1,2-3, 4-1 et 5.

6-6. Assurance sur corps de navire de pêche.

7/ Assurance des autres dommages aux biens

Tout dommage subi par les biens autres que ceux compris dans les catégories 1, 2, 3,4 et 6.

8/ Assurance crédit et Assurance caution

8-1. Assurances des crédits à l'exportation,

8-2. Assurances des autres crédits,

8-3. Assurances caution.

9/ Assurance -Assistance

10/ Assurance protection juridique

Prise en charge des frais de procédure en défense ou en recours

11/ Assurance contre les pertes pécuniaires diverses

12/ Assurance de groupe

13/ Assurance sur la vie et capitalisation

13-1. Assurance sur la vie :

Toute opération comportant des engagements dont l'exécution dépend de la durée de la vie humaine.

13-2. la capitalisation :

Toute opération d'appel à l'épargne en vue de la capitalisation et comportant en échange de versements uniques ou périodiques, des engagements déterminés quand à leur durée et à leur montant.

14/ Assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles (à titre principal ou complémentaire) :

15/ Assurance contre les accidents corporels :

Autres accidents que ceux mentionnés à la catégorie 14 y compris les accidents des personnes transportées.

16/ la réassurance :

Toute opération d'acceptation en réassurance pratiquée par les entreprises d'assurances dont l'activité s'entend à d'autres catégories d'assurances.

Source CGA

Développer la pénétration de l'assurance en Tunisie

Améliorer l'image de l'assurance en Tunisie

Faire respecter les assurances obligatoires

Mettre en place un cadre favorable au développement de l'assurance vie

Diversifier l'offre d'assurance pour élargir la couverture

Améliorer les prestations offertes aux assurés

Élargir les canaux de distribution





Assurance Takaful

Définition

L'assurance Takaful est un régime contractuel par lequel un groupe de personnes appelées « adhérents » s'engage à s'entraider en cas de réalisation du risque ou au terme fixé au contrat d'assurance Takaful et ce à travers le paiement d'une somme en guise de donation appelée « cotisation ».

La somme des cotisa-

tions constitue « le fonds des adhérents » qui sera dédié au paiement des indemnités tout en étant totalement séparé des comptes de l'entreprise d'assurance Takaful.

L'entreprise d'assurances Takaful gère le fonds des adhérents et place les sommes qui y sont collectées en contrepartie d'une commission et ce conformément à la sharia.

Principes généraux et fondements de l'assurance Takaful

L'assurance Takaful repose sur les principes suivants et qui la caractérisent par rapport à l'assurance conventionnelle à savoir :

- L'engagement de respecter la sharia dans toutes les transactions de la compagnie d'assurance Takaful,
- La réalisation de l'équité entre les actionnaires et les adhérents à travers la séparation de

leurs fonds de façon à ce que chacun d'eux ait un compte financier spécifique, et ce afin d'éviter toute mixité entre eux et tout chevauchement entre leurs droits et leurs engagements.

- La réalisation de l'entraide entre les actionnaires et les adhérents à travers l'octroi d'un crédit sans intérêts par les actionnaires au profit des adhérents.

L'assurance Takaful doit obligatoirement reposer sur les fondements essentiels suivants :

- Soumettre toutes les opérations d'assurance Takaful à l'approbation d'un comité de supervision de la sharia habilité à contrôler, à suivre toutes les transactions de l'entreprise, à émettre son avis concernant leur conformité à la sharia et à répondre à toutes les questions relatives à l'activité de l'entreprise.
- Maintenir une séparation totale entre le fonds des actionnaires et le fonds des adhérents.
- Distribuer le surplus dégagé entre les adhérents et ce selon la méthode approuvée par le comité de supervision de la sharia de l'entreprise d'assurance Takaful.

Dans le cas où le fonds des adhérents enregistre un déficit, les actionnaires s'engagent à combler ce déficit à travers un prêt sans intérêts qui sera remboursé ultérieurement à partir des surplus futurs dégagés par le fonds des adhérents.

- Investir les avoirs du fonds dans des placements conformes à la sharia.

Produits de l'assurance Takaful

Les contrats d'assurance Takaful visent à fournir les mêmes couvertures fournies dans le cadre des contrats d'assurance conventionnelle, dans la limite de ce qui est permis par la sharia, et tout en s'abstenant de couvrir tout ce qu'y déroge.

On peut classer les produits d'assurance Takaful en deux grandes catégories à savoir :

1. Le Takaful général: qui englobe l'assurance des biens et l'assurance des responsabilités
2. Le Takaful familial: qui englobe l'assurance sur la vie et la capitalisation, l'assurance maladie et l'assurance contre les accidents corporels liés à l'assurance Takaful familial.

Les modèles de gestion des entreprises d'assurance Takaful

Les sociétés d'assurances ont la possibilité de pratiquer l'assurance Takaful dans l'une des formes suivantes :

- Soit en se spécialisant dans l'assurance Takaful, et ce en étant une entité juridique indépendante ;
- Soit par le biais de l'ouverture de fenêtres (windows) opérant dans l'assurance Takaful, en plus de l'activité d'assurance conventionnelle de la société.

Cette dernière forme a été surtout adoptée dans le marché d'assurance indonésien, dans l'optique de faciliter la mise à disposition des produits Takaful au grand public et assurer une meilleure pénétration du marché. Cela a été le cas jusqu'à très récemment, où le législateur indonésien a annoncé l'arrêt prochain de l'adoption du modèle des fenêtres et la décretsions de la spécialisation obligatoire, soit assurance conventionnelle, soit Takaful, au cours de l'année 2014.

D'autres juridictions, à l'instar de la Jordanie, Bahreïn et UAE, ont opté pour la spécialisation ; conventionnelle ou Takaful.

Pour ce qui est de la disposition

opérateur des contrats d'assurance Takaful, elle est essentiellement opérée selon l'une des formes suivantes :

- Le modèle wakala : c'est-à-dire gérer pour le compte des autres, et dans lequel la société d'assurance est mandatée par le souscripteur/assuré à gérer les contrats d'assurances contre la perception

d'une commission établie au début de l'exercice et qui couvre les frais de gestion. Le surplus éventuel de chaque exercice revient de droit aux souscripteurs ;

- Le modèle mudaraba : basé sur un contrat de participation aux bénéfices, et consiste généralement au partage des profits réalisés, selon un partage pré-

tabli par exemple 70% pour le sociétaire et 30% pour l'opérateur, après déduction des frais de gestion ;

- Le modèle Mixte : qui tend à être le plus utilisé actuellement et qui consiste à utiliser le modèle wakala pour la souscription et mudaraba pour les investissements liés au fonds.

Source CGA

wmc
HORS-SÉRIE

Disponible sur :
www.webmanagercenter.com

et sur les kiosques numériques :

- TPRESSE
- ePresse
- PressReader

“
موش بالكلام
للعام الثاني
”



TUNISIE



TUNISIE

ASSURANCES
ZITOUNA TAKAFUL





Baromètre de l'assurance en Afrique

- Selon les résultats du Baromètre de l'Assurance en Afrique 2019, les marchés de l'assurance présentent de nouveau des conditions plus stables, après avoir enregistré une profonde et soudaine récession en 2015 et en 2016. Le secteur de l'assurance en Afrique continue de bénéficier de sa longue croissance sous-jacente, de la résilience dont il a fait preuve pendant la crise et

d'un cadre réglementaire contribuant à renforcer sa sécurité. Ce sont là ses principaux atouts.

- Concernant les faiblesses, la recherche de compétences et de talents est devenue un obstacle majeur au développement de l'assurance en Afrique. Pour la première fois, les personnes interrogées indiquent unanimement que le manque de talents

limite leur capacité à proposer des gammes de produits innovantes, à se soustraire à la pression exercée sur les prix et à la mercantilisation, à étendre la distribution, à améliorer la gestion des risques, voire empêche de nommer des cadres dirigeants plus jeunes. La technologie, l'accès simplifié aux données ainsi que la volon-

té de réaliser des économies d'échelle et de réduire les coûts incitent les assureurs à envisager un développement régional ou à le mettre en œuvre, mais les tendances protectionnistes et l'absence de coordination ou d'harmonisation des réglementations menacent ce dernier.

- Les assureurs africains souhaitent faire progresser leur secteur et se libérer de la pression sur les prix dans les branches plus génériques. Compte tenu de la faible pénétration de l'assurance sur le continent, la technologie et l'élaboration de nouveaux produits sont considérées comme des opportunités majeures pour approcher et séduire d'autres segments de clientèle dans les branches tant entreprises que particuliers. Par ailleurs, les assureurs restent prudents, car la crise aiguë des matières premières en 2015 et 2016 a de nouveau mis en évidence la vulnérabilité de l'Afrique face aux chocs extérieurs. De plus, les risques politiques demeurent. Même si les personnes interrogées estiment que l'Afrique est plus sûre de manière générale, l'émergence rapide de troubles sociaux lors d'élections ou de passations de pouvoir demeure préoccupante.
- Les importants dommages liés aux catastrophes naturelles qui ont été enregistrés pendant

deux années consécutives n'ont pas eu d'impact significatif sur le marché de l'assurance en Afrique. En fait, les personnes interrogées tablent sur une nouvelle baisse des tarifs dans les branches entreprises, à moins que l'autorité de régulation n'intervienne et n'exige une tarification adaptée aux risques ou des charges de capital plus élevées. Les tarifs sont un peu plus adéquats dans les branches particuliers, car la concurrence n'y est pas aussi prononcée ; les assureurs espèrent néanmoins qu'une intervention réglementaire freinera une tarification ruineuse. La rentabilité des couvertures entreprises reflète la tarification désastreuse des années précédentes. De plus, la forte hausse des pertes et des sinistres a amputé les marges des assureurs.

- De même, les branches particuliers ont été affectées par l'augmentation des charges de sinistres dans l'assurance automobile en raison de la dépréciation des monnaies africaines. À l'avenir, les assureurs redoubleront d'efforts pour innover et étendre leur distribution, délaissant les segments de produits génériques au profit d'autres plus sophistiqués, dont les prix sont plus adéquats. Après un fort recul dû à la crise des matières premières en Afrique

en 2015 et en 2016, le volume des primes renoue peu à peu avec la croissance. Celle-ci n'a toutefois pas encore retrouvé son niveau antérieur à la crise, car les principaux marchés des matières premières tels que l'Angola et le Nigéria affichent encore des taux de croissance négatifs.

- La plupart des cadres dirigeants interrogés pensent que la réglementation en vigueur est appropriée. En particulier, l'instauration d'exigences de fonds propres basées sur le risque et l'engagement plus actif pour juguler la baisse des tarifs sont largement salués. La piètre application de la réglementation, la promotion déficiente de l'innovation sur le plan législatif et la coordination trop faible entre les marchés font toutefois l'objet de critiques.
- Après la récente vague de consolidation, les marchés d'assurance africains semblent s'être stabilisés. Les petits assureurs faiblement capitalisés ont quitté le marché en raison d'exigences de solvabilité plus strictes. En outre, certains assureurs internationaux ont réduit leur présence en Afrique à cause de l'érosion régulière des marges. Des acteurs nationaux ou régionaux africains ont tenté de combler ce vide en se développant sur leurs marchés voisins principalement.

- Le manque de sensibilisation et de compréhension de l'assurance est encore considéré comme le principal obstacle à une pénétration accrue de cette dernière. L'absence de culture et d'intégration financières, la méconnaissance des avantages de l'assurance et la défiance à l'égard du concept même de couverture expliqueraient pourquoi les consommateurs hésitent à s'assurer. De plus, les prix des produits d'assurance et le faible revenu disponible empêchent une meilleure protection des consommateurs. Enfin, les produits ne répondent pas forcément aux exigences des clients. Les assureurs investissent donc dans les talents, les produits et la distribution pour conquérir de nouveaux

segments de clientèle et satisfaire les besoins de la classe moyenne qui émerge en Afrique.

- Près de 50 % des assureurs interrogés appliquent une stratégie d'expansion géographique. Ils entendent tirer parti des opportunités de croissance sur les marchés d'assurance africains. Ils souhaitent également réaliser des économies d'échelle et réduire ainsi leurs charges d'exploitation. Toutefois, la réglementation locale ne facilite pas toujours cette expansion géographique, car les régulateurs de certains marchés ont relevé les obstacles pour les assureurs étrangers.
- Dans l'ensemble, les personnes interrogées mettent moins sur une hausse du marché que

dans le Baromètre 2018. Après la grave récession de 2015 et de 2016, les assureurs sont prudents, d'autant que la crise a révélé la vulnérabilité persistante de l'Afrique face aux chocs extérieurs. En outre, les perspectives économiques mondiales et celles concernant le commerce international se sont assombries à court terme. Le secteur africain de l'assurance a cependant bien résisté à la dernière récession. La sensibilisation aux avantages de l'assurance et leur compréhension semblent également s'améliorer auprès des législateurs, des autorités de régulation et des consommateurs.

(source : Baromètre 2019 de l'Assurance en Afrique)



WEBMANAGERCENTER



AUDIENCE WMC PORTAIL (2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la plus puissante du web tunisien
CSP+, Cadres, Dirigeants... associé à un ciblage large public (depuis 2000)



ANNUAIRE

PARTENAIRES

COMPAGNIES D'ASSURANCES



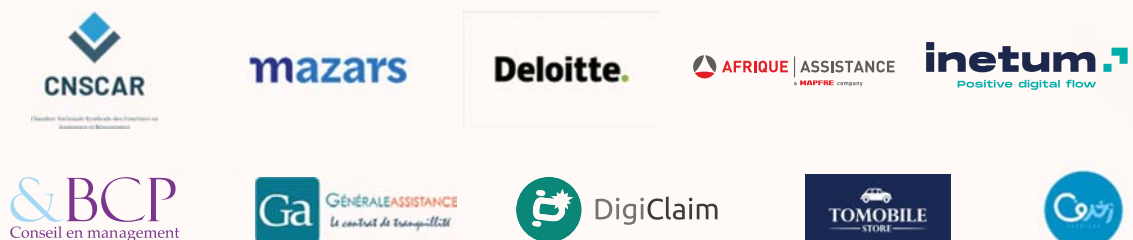
SOCIÉTÉS DE RÉASSURANCE



SOCIÉTÉS DE COURTAGE



CONSEILS, SERVICES, SOLUTIONS



SOCIÉTÉS D'ASSURANCES

Nom	Forme	Type	Branches	Adresse	Ville
STAR	SA	Public	Multi-Branches	Square Av. de Paris	Tunis
LLOYD	SA	Privé	Multi-Branches	Im.Lloyd -Av. Tahar Haddad -Lac	Tunis
CARTE	SA	Privé	Multi-Branches	12 Av. Habib Thameur	Tunis
GAT	SA	Privé	Multi-Branches	Av. Hédi Chaker	Tunis
BH Assurances (Salim)	SA	Privé	Multi-Branches	Centre urbain Nord	Tunis
COMAR	SA	Privé	Multi-Branches	Av. Habib Bourguiba	Tunis
ASTREE	SA	Privé	Multi-Branches	Av. Kheireddine Pacha	Tunis
Assurances BIAT	SA	Privé	Multi-Branches	Im.Assurances BIAT les jardins du lac	Tunis
MAGHREBIA	SA	Privé	Multi-Branches	Rue de Palestine	Tunis
Zitouna TAKAFUL	SA	Privé	Multi-Branches	Im. Zitouna Av. de la Bourse Lac 2	Tunis
El Amana TAKAFUL	SA	Privé	Multi-Branches	Rue Borjine - MontPlaisir	Tunis
ATTAKAFULIA	SA	Privé	Multi-Branches	Rue de Jerusalem - Belvédère	Tunis
AMI Assurances	SA	Privé	Multi-Branches	Cité les Pins - Lac 2	Tunis
MAE	Mutuelle	Privé	Multi-Branches	Rue de Belgique	Tunis
CTAMA	Mutuelle	Privé	Multi-Branches	Av. Habib Thameur	Tunis
HAYETT	SA	Privé	Assurance Vie	Av. Habib Bourguiba	Tunis
GAT Vie	SA	Privé	Assurance Vie	Av. Hédi Chaker	Tunis
MAGHREBIA Vie	SA	Privé	Assurance Vie	Rue du Royaume d'Arabie Saoudite	Tunis
Attijari Assurances	SA	Privé	Assurance Vie	Av. de la liberté	Tunis
CARTE Vie	SA	Privé	Assurance Vie	Im. Carte Centre Urbain Nord	Tunis
COTUNACE	SA	Public	Export	Rue 800- MontPlaisir	Tunis
TUNIS Re	SA	Privé	Réassurance	Av.du Japon - MontPlaisir	Tunis

SOCIÉTÉS NON RÉSIDENTES

Nom	Domaine	Adresse	Ville
MAP FRE	Assurances des non résidents et réassurance	Imm. Tamayoz Centre Urbain Nord	Tunis
BUPA	Assurances des non résidents et réassurance	Rue Lac Huron Imm. Carthago Lac	Tunis
CICA Re	Réassurance	Av. de la Bourse - Lac II Im. SNC LAVALIN	Tunis
ACE	Réassurance	Rue Lac Constance Lac	Tunis
AVENI Re	Réassurance	Angle rue Lochness et rue Lac Turkana im.Hayet	Tunis
CONTINENTAL Re	Réassurance	Rue Lac Lemman im. Regency Lac	Tunis
WAICA Re	Réassurance	Im. Emeraude - Av. de la Bourse Lac2	Tunis
SEN Ré	Réassurance	39 Res. Tej Bouhaira - Bloc La Perle - Berges du lac	Tunis

SOCIÉTÉS DE COURTAGE EN ASSURANCES

Nom	Forme	Adresse	Gouvernorat
INTERASSUR	SARL	13 rue Ibn Chamaa	Tunis
OTA	SARL	17 Bis rue Farabi, El Omrane	Tunis
SECA	SA	Rue Abouhamed Elghazali, cité Nassim, Montplaisir	Tunis
GEPAR	SA	29 El Amine El Abbassi	tunis
Brokers International	SUARL	Immeuble Saadi, Bloc AB, 7ème étage, route Ariana	Ariana
AXION ASSURANCES	SARL	39 rue Sadeq Boukef, 2034 - Ezzahra	Ben Arous
UPCAR	SARL	4 Angle 23 av. Bourguiba – 2 bis rue Pierre de Coubertin	Tunis
AON TUNISIE	SA	89 bis avenue Habib Bourguiba, nouvelle Ariana	Ariana
GRAS SAVOYE TUNISI	SARL	Avenue du Japon, immeuble Nozha, bloc A, Montplaisir	Tunis
MARSH TUNISIA	SARL	Immeuble Iris, Rue Lac Mälaren, les Berges du Lac I, Tunis	Tunis
ETTAYAB ASSURANCES	SARL	15 rue Marseille, 1er étage	Tunis
PROTECTINS ET RE	SARL	Route de Soussse, km7, imm. bouchikh, Chouchet Radès	Ben Arous
UGA	SARL	Résidence Echifa Nour City, bloc A, centre urbain nord	Tunis
SIMCAR	SARL	83 avenue Med V, centre Belvédère, Bloc B, Belvédère	Tunis
SOCOAS	SARL	Immeuble Luxor, 2 rue 8300, 2eme étage, Montplaisir	Tunis
SESAME	SARL	Immeuble le campus, rue Habib Chatti, Manar 1	Tunis
MAGHREB ASSURANCES	SARL	19 rue Tahar Ben Achour, sidi rzig	Ben Arous
TUNISIE COURTAGE	SA	Résidence Yasmine Tower, Bloc C centre urbain nord	Tunis
GESCO	SA	rue du lac de constance, les berges du lac	Tunis
Assurances & Services	SARL	1 rue Mohamed Melqi, El Omrane	Tunis
MARE	SARL	90 rue Jugurtha, mutuelle ville	Tunis
BUREAU JAWHER AKROUT	PP	Immeuble ICC, 1er étage, centre urbain nord	Tunis
AFRIQUE COURTAGE	SARL	30 avenue Léopold Senghor, immeuble Wifeq	Sousse
ARCO	SARL	Espace Tunis, bloc B, 1er étage, n°3, Montplaisir	Tunis
CARE	SARL	21 rue Claude Bernard, Belvédère	Tunis
SOCART TUNISIE	SARL	Av. du Japon, résidence Nozha, Montplaisir	Tunis
UTAR	SA	Rue 8366, immeuble Misk, Montplaisir	Tunis
AFRICAINNE DE COURTAGE	SARL	Imm. les palmiers, rue du Lac Turkana les berges du lac	Tunis
COURTAGE MED BRAHMI	PP	Immeuble Farah, 67 avenue Habib Bourguiba	Ariana
AMANA SELCAR	SARL	6 rue Madagascar	Tunis
TICAR	SARL	4 avenue des Etats Unis, bureau n°7	Tunis
DACH RE	SARL	32 avenue Maouia Ibn Abi Sofiene, Menzah 8	Ariana
STE PRO-ASSUR	SARL	12 rue Kairouan, 3ème étage, bureau n°2	Tunis
INSURANCE REINS.SERVICES	SA	64 rue Iran	Tunis
REINS BROKERS	SUARL	6 Rue Farhat Ben Afia, Manar 2	Tunis
BIRD ASSURANCE	SARL	Immeuble Cléopâtre, 6ème étage, centre urbain nord	Tunis
S.A.E.CON. COURTAGE	SARL	3 rue Palestine,	Tunis
AL WAKIAH	SARL	60 avenue Habib Bougtifa, 1er étage, app A1, Bardo	Tunis
SOTECAR	SARL	17 rue Ahmed Mehdeoui, Borj Louzir	Ariana
ATLAS COURTAGE TUNISIE	SARL	25 rue Ibn Charaf, Belvédère	Tunis
RISK ASSUR	SARL	Centre Nour, 2 rue du Lac Léman, les berges du lac	Tunis
AIRO	SUARL	39 rue du Japon, imm. Safsaf, Montpalaisir	Tunis
ALLIANCE ASSUR. ET RE	SARL	1 rue du lac de Constance, Net immobilière, les berges du lac	Tunis
COURTAGE KARIM KAROUI	PP	1 rue Taymouz, Menzah 1	Tunis
AS COURTAGE	SARL	21 Rue Habib Thameur, 3000	Sfax
MSOSCAR MSO	SUARL	29 rue Abdullah Ibn Ezzubair, 1009 - Ouardia	Tunis
TANIT ASSURANCES	SARL	113 avenue de Londres, 1001	Tunis
SCORA	SARL	17 rue Imem Ibn Arfa, Menzah 8,	Ariana
CAPITAL ASSURANCE	SARL	11 rue d'Alger, Bab Bhar	Tunis
SAPHIR COURTAGE	SUARL	8 rue Abbes Mahmoud El Akkad, cité el ghazela	Ariana
KARE KAMOUN	SARL	Imm. Carthage palace, centre urbain nord	Tunis
SYNERGIE COURTAGE	SUARL	Angle rue Abderrahmen Elghafiki et rue Bagdad, imm. es jardins	Sfax
STDAB	SUARL	39 rue Charles de Gaulle, 1er étage, Bhar Lezreg, 2064 – Marsa	Tunis
ESSALEMA DE COURTAG	SARL	Rue Tahar Sfar, le Colisée, bloc D, 2ème étage	Sfax
AFRICA COURTAGE	SARL	27 rue Madinat Al Ihsa, Nasr 2	Ariana
RMC	SARL	Avenue du Japon, immeuble Nozha, Montplaisir	Tunis
COURTAGE ET CONSEIL DU LAC	SARL	13 rue Victoria, résidence du lac les berges du lac	Tunis
ASSURIA	SA	Rés. Inès, Boulevard de la Terre, Centre Urbain Nord	Tunis
OLEA TUNISIE	SA	Recidence Rosalys 2ème étage, App2, les berges du lac	Tunis
DAR ETTAMIN	SARL	77 rue liberté 1002 Tunis	Tunis
MEDCAR	SARL	81 rue Habib Bourguiba Bureau 3-5 Mamia Palace	Ariana
ASCORD	SA	Resid. Mesk app 13 rue Abou Hamed el Ghazela Montplaisir	Tunis

ACTUAIRES

Nom	Adresse	Ville	activité
EL BAHY Mounir Lassâad	Jardins d'El Menzah 1 Rés. El Maamoun El Manar 1	Tunis	Tunis Ré
CHERIF Abdessalem	Cité El-Izz D 38 - EZ-zahra 2034	EZ-zahra	Enseignant
CHTIOUI Mohamed	B. P. n° 18 Beni Khiar 8060	Beni Khiar	
JOUINI Elyes	1, avenue Théodore Rousseau - 75 016 Paris - France	Paris	Université Paris-Dauphine
BEN HADJ HAMIDA Dalila	35 avenue Franklin Roosevelt	La Goulette	SEN RE
BEJAOUI Nabil	11 rue Chourouk Erraouabi	Bizerte	
AISSAOUI Mohamed Salah	Rue Mohamed Jamoussi Rés. Jihen - Soukra	Soukra	G3M CONSULTING
NACEUR Ghazi	Résidence Ikram Cité Les Palmerais	L'Aouina	G3M CONSULTING
REGUI Achraf	Rue Ali Belhouan - 2036 Soukra Ariana	Ariana	CNSS
ANTAR Moez	Cité Jardin d'Enfants - Menzel Bouzelfa	Nabeul	G3M CONSULTING
SELLAOUTI Yazid	10 rue du Moulin 92170 Vanves - France	Vanves	Lloyd Tunisien
BEN BRAHEM Malek	11 rue Seliena	Manouba	Banque - France
BEN ALAYA Karim	11 rue Seliena	Manouba	Cabinet d'ActuariatFrance
Ben Youssef Mehdi	7 rue du Brésil - Le Bardo 2000	Bardo	AVIVA VIE - France
BEN LAMINE Walid	26 Rue du Commandant René Mouchotte - Montparnasse	France	
KTATA Rassem	21 rue Garibaldi	Tunis	GAT
ZAGDEN Slim	10 rue Elfarabie - La Goulette Casino	Tunis	Attijari Vie
ZAOUI Raouf	06 rue d'Angleterre - 4000 Sousse	Sousse	Allianz - France
KSOURI Mohamed Najed	100 Avenue Abdelaziz Thaâlbî Menzah 9A	Tunis	Consultant ERMPARTNERS
MAKHLOUF Wassim	Rue Ahmed Tlili Maamoura	Nabeul	Carte Vie
BEN FATMA Nizar	27 rue Elboukhari Cité Nasr 1	ARiana	"IIS" - France
HAMMI Souhail	Bvd 14 Janvier route touristique EL KANTAOUI	SOUSSE	Groupama
JEBALI Houssemeddine	86 Avenue Habib Bougatfa - Bardo	Tunis	Natixis Assurances
OUESLATI Ghaz	11 rue 7326 El Menzah 9C		Aquila Risk Solutions
BRAIKIA Amine	14th floor, Tower 42 - 25 old Broad Street - London	London	Arch Re - Londres
ZEHANI Téja	14 rue de L'île de Chypre- Les berges du Lac 2	Tunis	MITIGAN - Tunisie

MUTUELLES

Nom	Adresse
Mutuelle des fonctionnaire de la sécurité nationale et des prisons et rééducation	20, Rue du Caire - Tunis
Mutuelle des Juges	Ministère de la Justice et des Droits de l'homme
Mutuelle des agents des affaires de la culture et de l'information	71, Rue de Yougoslavie 1er Etage - Tunis
Mutuelle des fonctionnaires de l'Etat	170, Rue Mongi Slim B.P 278 Tunis
Mutuelle nationale de l'enseignement de Tunis	38, Avenue de Paris Galerie 7 – 1002 Tunis
Mutuelle des enseignants et chercheurs dde l'enseignement supérieur	48, Avenue Chedly kallela - Tunis
Mutuelle de soutien des orphelins des familles des fonctionnaires de l'enseignement	Ecole Primaire Essaïdia 2017 Bardo
Mutuelle de l'armée nationale	Base Militaire El Aouina
Association mutuelle des accidents scolaires et universitaires	38, Avenue de Paris Galerie 7 – 1002 Tunis
Mutuelle des agents de la douane	Rue El Hijez – 1002 Tunis
Mutuelle des fonctionnaires de la garde nationale et sécurité civile	Route de la Soukra Cité Taïeb Mhiri – 2045 El Aouina
Mutuelle des agents de la santé publique « tadhamen »	7, Rue Boulounia Beb Saâdoun 1005
Mutuelle des agents du Ministère de l'agriculture	30, Rue Alain Savary - Tunis
Association mutuelle des agents et ouvriers de la municipalité de Tunis	135, Avenue de la Liberté Tunis
Mutuelle des agents de la société des phosphates de Gafsa	Société de Phosphate de Gafsa - El Metlaoui 2130
Mutuelle de la poste et de la communication	1, Rue Ibn Rachik Le Belvédère - Tunis
Mutuelle de l'agence de Tunis Afrique presse TAP	7, Rue Souleïmen Ibn Souleïmen El Mana
Mutuelle de la radio et de la télévision Tunisienne	9, Rue Ibn El Jazzar – Tunis
Association de l'entraide mutuelle des fonctionnaires de la météo et de l'aviation civile	B.P N° 156 Tunis-Carthage
Association mutuelle de secours mutuel des agents de l'usine de tabac de Kairouan	El Mansoura B.P N° 106 Kairouan 3001
Mutuelle des agents de la SONEDE	36, Avenue Hédi Nouira – 1001 Tunis
Mutuelle des agents de la société de transport de Tunis	8, Rue Ibn El Jazzar – Tunis 1002
Mutuelle de la compagnie Tunisienne de navigation CTN	5, Avenue Dag Hamer Chould 1001 Tunis
Mutuelle de la SNCFT	67, Avenue Fahrat Hached 1049 Tunis
Association "taawen" des agents de la RNTA	15, Avenue d'octobre B.P 80 Tunis 1911
Mutuelle de la STEG	Rue Kamel Attaturk - Tunis
Mutuelle des agents de la Banque de l'habitat	21, Avenue khaireddine Bacha - Tunis
Mutuelle de l'office de l'artisanat	Office National de l'artisanat Denden - Tunis
Mutuelle des agents de l'office des terres domaniales OTD	Ministère de l'Agriculture
Mutuelle des agents de la société du transport régional de Béja	Avenue de l'Environnement – 9000 Béja
Mutuelle des sportifs	Maison des federations, cite el khdhra Tunis
Mutuelle des retraités "IKHA"	8, Rue 20 Mars Centre BARGUAOUI – 1006
Mutuelle de la tijarri Bank	Rue de Syrie –Tunis
Association mutuelle des hommes de la mer "fond maritime" de Mahdia	Port EL MAHDIA
Mutuelle des agents de l'union centrale des coopératives de vins "okhowa"	Route de MORNEG - JEBEL EJLOUD -
Mutuelle des agents de la garde et la sécurité.	Avenue l'olympiade N° 6 Immeuble sécurité holding
Association mutuelle des agents de la société de carrelage du Sud à Gabes	Zone Industrielle Port de Gabes 6071
Mutuelle des journalistes	Avenues des Etats Unis n 14- Tunis
Mutuelle gascogne sack Tunisia	Société gascone, zone industrielle Rades
Mutuelle des taxistes	8 avenue Mongi slim, ksar said Bardo



AVANTAGES FISCAUX
NOUVEAUTÉ

100 000 Dinars

**LE MONTANT DES PRIMES D'ASSURANCE VIE
DONNANT DROIT CHAQUE ANNÉE AUX
AVANTAGES FISCAUX.**

Vous nous avez fait confiance, notre devoir est de vous conseiller en vous informant de **toutes les formules** susceptibles de vous garantir **la sérénité et la sécurité financière.**

L'article 39 du code de l'impôt sur le revenu des personnes physiques vous permet de déduire jusqu'à **100.000 dinars de primes d'Assurance Vie** de votre revenu imposable.

**Grâce à cet avantage fiscal, vous pouvez bénéficier
d'importantes économies d'impôts.**

PÉRENNITÉ ENTREPRISE



**VOUS DÉVELOPPEZ VOTRE ENTREPRISE,
NOUS ASSURONS SA PROSPÉRITÉ !**

Nous vous accompagnons pour la protection et la prospérité de votre entreprise :

- Identification des risques auxquels vous pouvez être exposés
- Proposition de formules d'assurance sur mesure



Notre service exclusif : **Prévention Entreprise**
Nos spécialistes vous recommanderont des mesures de prévention spécifiques et adaptées à votre entreprise et suivront l'évolution de votre plan d'assurance.

