

Par Ali TIRICHINE

- Dimanche 11 Janvier 2015

## HASSAN KHELIFATI, P-DG D'ALLIANCES ASSURANCES, À L'EXPRESSION

### "La clientèle est hantée par la multiplication des procédures"

L'année 2015 est très spéciale pour notre compagnie, elle coïncide avec nos 10 ans de présence sur le marché

L'année 2015 est très spéciale pour notre compagnie, elle coïncide avec nos 10 ans de présence sur le marché

Dans cet entretien, le P-DG d'Alliances Assurances, Hassan Khelifati, décline les réalisations de sa compagnie en faveur du client et parle des perspectives de 2015. Il aborde aussi l'aspect lié à la Bourse d'Alger en se réjouissant de la réaffirmation de l'intérêt que porte le président de la République au développement du marché financier algérien. Il pense que la Bourse d'Alger est une alternative sérieuse et crédible aux besoins de financement des secteurs public et privé de l'économie nationale.

L'Expression: Pouvez-vous nous décliner quelques agrégats de votre bilan d'activité en 2014 et quels en ont été les points forts?

Khelifati: L'année 2015 est très spéciale pour notre compagnie, elle coïncide avec nos 10 ans de présence sur le marché. Nous avons parcouru beaucoup de chemin, accompli des tâches et réalisé des objectifs notables. Parmi ces accomplissements certains auraient pu ne pas l'être ou réalisés autrement.

En cette occasion, nous avons décidé de faire une halte et un bilan de cette période sur tous les plans, tirer les leçons et apporter les correctifs nécessaires pour le futur.

Notre objectif est de hisser notre compagnie à un niveau institutionnel après la période de forte croissance des 10 dernières années. Nous sommes résolu à y parvenir dans un avenir proche. En ce qui concerne les chiffres de l'année 2014, celle-ci vient de se terminer, les chiffres ne sont pas tout à fait disponibles, mais nous envisageons de clôturer autour d'un chiffre d'affaires de 4,4 milliards de dinars soit une croissance d'environ de 7% par rapport à 2013. Il faut noter que la croissance globale du marché pour 2014 sera d'environ 7% et selon les dernières prévisions, elle sera de moitié moins importante que celle de 2013 qui était de 14% alors que les assurances de personnes ne représentent que 7% du marché global. Le marché des assurances de personnes malgré les ajustements et les réformes introduites en 2009, n'arrive pas à trouver son essor et les réformes n'ont pas porté leurs fruits pour le moment, du fait d'un marché financier embryonnaire qui ne permet pas l'essor de cette branche importante.

Vous avez toujours voulu faire d'Alliance la compagnie préférée des Algériens, avez-vous des perspectives pour réaliser cet objectif?

*Par Ali TIRICHINE*

*- Dimanche 11 Janvier 2015*

Oui, nous avons toujours l'ambition et la volonté d'atteindre cet objectif à travers une meilleure prise en charge de notre clientèle, notamment en simplifiant les procédures, en offrant des packs et des services qui lui permettent une meilleure appréciation de notre qualité de service. Nous avons lancé une opération pilote au mois de septembre 2014 de prise en charge directe des sinistres bris de glace à travers notre assistant ATA (Algérie Touring Assistance) et un réseau de professionnels spécialisés dans la réparation des pare-brise et des glaces automobiles. L'opération se déroule pour le moment sur les grandes villes Alger, Oran, Sétif, Constantine et Annaba. Elle sera généralisée courant 2015 aux grandes métropoles qui disposent de professionnels de la réparation.

Nous avons simplifié la procédure au maximum et nous avons pu éliminer six procédures sur huit: il suffit de se présenter à son agence pour déclarer son sinistre pour que le processus d'assistance se déclenche par la prise de rendez-vous chez le réparateur et la prise en charge de la réparation en nature et le client n'a qu'à signer le service fait et partir.

Nous notons une grande satisfaction chez notre aimable clientèle et nous sommes très heureux de pouvoir la servir.

Nous espérons en 2015, élargir le champ de la prise en charge des réparations matérielles des accidents, le réseau se met en place et nous le lancerons dès que possible.

La clientèle est hantée par la multiplication des procédures et leur complexité, nous avons décidé à l'avenir de revoir les procédures pour une simplification importante afin d'améliorer la qualité de nos services.

Pour rappel, Alliance est la seule compagnie qui dispose d'un centre d'appels disponible 24h/24h pour prendre en charge les requêtes de sa clientèle et cela depuis 2007, le numéro est 021.379.379. Cette proximité avec notre chère clientèle nous a permis de régler pas mal d'anomalies et même de sanctionner des mauvaises prises en charge et bien sûr de récompenser les cadres qui sont félicités par les assurés à travers ce numéro mis à leur disposition.

Comment comptez-vous continuer à améliorer la qualité de service et vous rapprocher davantage du client à partir de 2015?

En 2015, nous pensons apporter beaucoup d'améliorations en innovant dans les offres et les services à valeur ajoutée.

Nous pensons apporter les ajustements nécessaires sur le plan organisationnel, managérial, procédural, ressources humaines et systèmes d'information pour mieux servir notre clientèle à travers la simplification du remboursement des sinistres et une meilleure prise en charge des requêtes de notre clientèle. Nous nous sommes fixés un objectif très ambitieux: lancer au moins deux innovations par semestre et aussi d'arriver à 100% de règlement des dossiers sinistres automobiles matériels sur l'année de la déclaration du sinistre, de simplifier les procédures et aussi de diviser par trois les délais de règlement. Pour cela, nous nous préparons à une nouvelle approche qui sera lancée et annoncée au courant du premier semestre 2015.

*Par Ali TIRICHINE*

*- Dimanche 11 Janvier 2015*

Nous pensons lancer des nouvelles offres qui répondent aux besoins de notre clientèle et permettront de maintenir notre croissance sur le marché.

Etant parmi les rares entreprises privées à être introduites en Bourse, comment évaluez-vous cette expérience?

Tout d'abord, nous nous réjouissons de la réaffirmation de l'intérêt que porte le président de la République au développement du marché financier algérien. Nous pensons depuis longtemps que la Bourse d'Alger est une alternative sérieuse et crédible aux besoins de financement des secteurs publics et privés de l'économie nationale. Nous en avons donné l'exemple avec notre introduction en Bourse. Nous nous félicitons donc des dernières orientations présidentielles qui devraient s'articuler avec un calendrier précis dans le temps.

Nous espérons que cette incitation des plus hautes autorités de l'Etat permettra à notre pays d'avoir le marché financier dont la Bourse est le levier principal, d'être représentatif de la dimension de son économie et de son importance dans la région.

Aujourd'hui, nous déplorons malheureusement le rôle marginal de cette Bourse et les difficultés que vivent les sociétés émettrices qui se sont «aventurées» dans cette voie.

Pour décrire les affres des sociétés cotées en Bourse d'Alger et des actionnaires qui leur ont fait confiance, il faut rappeler que la liquidité du marché secondaire n'existe pas, qu'il n'y a aucune implication ni animation des acteurs boursiers. Ce qui illustre bien le fait que la décision ou l'orientation politique n'est pas encore arrivée.

Dans ce cas on ne peut pas parler de marché financier et/ou d'une Bourse dynamique. Le système de cotation n'est pas adapté, les acteurs restent en attente de jours meilleurs. Nous n'avons aucune information sur les intentions des autorités pour donner «vie» à la Bourse. Il y a eu une annonce d'introduction de nouveaux titres avant la fin de l'année 2014, notamment les titres publics, ce n'est pas encore fait, nous espérons que cela se fera rapidement. Nous pensons que le gouvernement doit prendre résolument la décision d'une implication effective de tout le système financier dans l'animation boursière, c'est à ce prix seulement que nous pouvons sortir de cette situation préjudiciable à notre économie.

Les défis sont nombreux et majeurs, une gestion administrative du marché financier n'a plus de place en Algérie, des réformes profondes et audacieuses s'imposent et une orientation claire et volontariste est nécessaire. Je crois que le gouvernement sous l'impulsion du Premier ministre, M.Sellal, saura prendre le taureau par les cornes et donner une réalité aux orientations présidentielles en prenant les décisions qui s'imposent. Nous avons confiance. Les IOB (intermédiaires en opérations de Bourse, Ndlr) de la place doivent être responsabilisés y compris financièrement sur l'animation de la place boursière et cela se passe dans tous les pays du monde.

Il ne suffit pas d'avoir le titre d'IOB sans aucune implication sur l'animation du marché.

C'est à ce prix que l'introduction des huit titres publics prochainement réussira. Cela donnera une profondeur au marché et reconstruira la confiance avec les épargnants. S'il est fait autrement avec

*Par Ali TIRICHINE*

*- Dimanche 11 Janvier 2015*

les introductions à venir il est certain que nous courons à l'échec qui serait dramatique pour notre place financière. La tentation est grande de faire souscrire les institutions publiques aux titres nouveaux et d'affirmer le succès des opérations qui ne seront in fine qu'un déplacement d'actions d'une «poche» publique vers une autre! Sans liquidité, il n'y a pas de marché. Les orientations du président de la République sont claires pour doter l'Algérie d'un marché financier moderne, dynamique et de diversifier son économie pour sortir de l'ère du pétrole, le levier le plus important est la modernisation de l'administration et du marché financier avec son levier: la Bourse. Nous restons confiants: les choses vont aller dans le bon sens en ce début d'année 2015 et la suite inchallah sera radieuse. Nous réaffirmons notre disponibilité aux autorités en cas de consultation pour participer activement dans le débat et partager notre modeste expérience et notre vécu.

Le bilan du Conseil national des assurances fait état d'un chiffre d'affaires de plus de 100 milliards de dinars, mais quelles sont les opportunités du marché pour parvenir à davantage de production?

Comme dit précédemment, le marché s'est rétracté de moitié en termes de taux de croissance passant de 14% à 7% de prévisions de clôture pour 2014.

Le marché d'importation automobile est en train de connaître un recul important et c'est ce marché qui tirait la croissance du secteur avec la commande publique en infrastructures et la demande de couverture assurantielle qui va avec.

Maintenant que des annonces sont faites pour ralentir la cadence des investissements de l'Etat et la réduction des importations, les assureurs sont devant de nouveaux défis majeurs à relever afin de diversifier leur offre, lancer des nouveaux produits, innover, améliorer la qualité de services, etc.

La participation des assurances de personnes dans le marché reste faible à environ 7% alors qu'ailleurs elle peut représenter 70% du marché. L'absence d'un marché financier dynamique, stable ne permet pas la diversification de l'offre sur ce segment et l'augmentation de la part des assurances de personnes dans le chiffre d'affaires global du marché. Le marché présente beaucoup d'opportunités. Malheureusement, elles ne sont pas toutes exploitées actuellement et les efforts sont orientés vers l'assainissement du passif et une concurrence sur les prix avec une concentration sur l'automobile qui n'arrange pas la situation du secteur.

Actuellement la réflexion dans le secteur sous l'impulsion de la nouvelle direction de l'UAR (Union des assureurs et des réassureurs algériens) élue en septembre dernier et dont je suis le 1er vice-président est de savoir comment prendre en charge le passif des sinistres du secteur, améliorer l'image des assureurs algériens auprès des assurés et mettre un terme à la guerre des prix préjudiciables pour tout le monde.

Nous avons décidé de prendre le taureau par les cornes et en collaboration avec les principaux dirigeants et qui sont d'accord avec la nouvelle vision et avancer dans le sens de l'amélioration et le développement du secteur en Algérie.

Nous comptons aussi établir un partenariat avec les autorités publiques chargées des assurances afin de prendre en charge les améliorations à apporter à notre secteur. Le ralentissement du marché d'importation, qui tirait la croissance du marché, peut constituer une vraie opportunité pour le

*Par Ali TIRICHINE*

*- Dimanche 11 Janvier 2015*

marché pour poser les vrais problèmes, dépasser les différences et revenir à la réalité économique de la facturation du service assurances.

Un autre exemple des changements à apporter, l'Algérie importe pour 60 milliards de dollars, les assureurs profitent très peu notamment en transport maritime car l'obligation de s'assurer a été levée et très peu d'acteurs s'assurent et les entreprises étrangères préfèrent souscrire à l'étranger avec extension vers l'Algérie.

Nous avons confiance dans les acteurs du marché pour prendre les bonnes décisions concernant l'apurement du passif et le retour à l'orthodoxie des vrais prix de l'assurance et aussi dans l'innovation des produits et services.

Etes-vous favorable à une augmentation des tarifs de l'assurance notamment en automobile?

Oui, cela est une revendication du marché dans son ensemble. Aujourd'hui il faut simplifier la démarche et expliquer le pourquoi de cette démarche.

L'UAR a lancé une étude sur la question auprès d'universitaires de Bab Ezzouar, les conclusions seront connues bientôt et soumises à étude auprès des autorités de tutelle pour discussion et prise de décision. Les premiers éléments que font ressortir les compagnies elles-mêmes sur la branche automobile notamment en ce qui concerne la garantie responsabilité civile est qu'elle est complètement déficitaire, les assureurs encaissent 1 DA et remboursent entre 3 et 4 DA de sinistre. Si on regarde autour de nous, pour le même véhicule, en Algérie on achète une couverture en responsabilité civile pour une année à environ 28 dollars soit l'équivalent de 1500 DA, la même couverture au Maroc est à plus de 300 dollars soit plus de 24.000 DA et en Tunisie est à 160 dollars soit environ 13.000 DA.

Le gap est très important et nécessite une décision importante en concertation avec les acteurs.

Pour simplifier, l'assurance responsabilité civile est connue publiquement comme l'assurance de la route ou celle du policier, et c'est celle-là qui est la plus sinistrée et celle qui est visée par la demande du secteur. Il y a un autre aspect à prendre en charge, c'est l'équité et l'égalité entre les assurés qui est en jeu car dans le système de solidarité, les assurés qui s'assurent bien et surtout en tout risque payent pour ceux qui ne payent pas assez donc nous devons rétablir les tarifs et lever ce déséquilibre.

Toutes les compagnies de la place ont accepté le principe d'améliorer leur qualité de service et liquider tout le passif dans les meilleurs délais, néanmoins les tarifs RC ne doivent pas rester à ce niveau car cela y va de l'équilibre financier de la branche et celui des compagnies. L'assurance est un produit économique qui a un prix économique déterminé par les spécialistes et ne rentre pas dans les produits de première nécessité qui doivent être subventionnés par le gouvernement.

Donc nous disons qu'il y a un équilibre à trouver entre les besoins des assurés d'être pris en charge correctement et d'être remboursés et celui des compagnies de ne pas avoir un déséquilibre financier chronique à cause de la faiblesse des primes RC.