

معهد تمويل التنمية
للمغرب العربي

Mémoire de fin d'Etudes

Thème :

Mise en place d'une assurance spécifique aux PME tunisiennes : Cas de la STAR

Présenté et soutenu par :

HERMI Meriam

Encadré par :

Mr. Mohamed Ali BLOUZA

Etudiant(e) parrainé(e) par :

STAR

Remerciements

A Mr. Mohammed Ali Blouza, mon encadrant,

Vos remarques successives ont permis d'améliorer les différentes versions de ce travail. Vous avez trouvé comme encadrant, le juste équilibre entre la liberté que vous m'avez laissée dans le choix des grandes orientations et dans la détermination des pistes à suivre.

A Mr. Lassaàd Zarrouk, le Président Directeur Général de la STAR,

A Mme Jamila Kacem, mon tuteur, directeur risques des entreprises

Je vous suis très reconnaissante et vous exprime ma profonde gratitude.

Je remercie également tout le personnel de la direction risques des entreprises au sein de la STAR pour leur disponibilité, leur soutien et leurs conseils.

Je remercie aussi tous les responsables de l'IFID pour l'effort qu'ils déploient pour nous fournir une formation de qualité.

Meriam Hermi

Dédicaces

A ma famille.

Ce travail vous doit beaucoup.....Qu'il soit pour vous le témoignage de mon infinie reconnaissance pour ces années de compréhension, de privation et d'efforts communs.

Je vous dédie ce travail.

Sommaire

INTRODUCTION GENERALE.....	1
Chapitre I Les fondements de l'assurance.....	5
Introduction	6
SECTION 1 : Les grands principes de l'assurance	7
SECTION 2 : L'analyse des risques des entreprises par l'assureur	11
SECTION 3 : Les éléments de tarification des risques des entreprises.....	17
Conclusion	23
Chapitre II Les PME tunisiennes et l'assurance.....	24
Introduction	25
SECTION 1 : Généralités sur les PME en Tunisie.....	26
SECTION 2 : La situation actuelle des PME tunisiennes sur le marché de l'assurance	36
SECTION 3 : Les PME tunisiennes face aux difficultés d'assurance.....	41
Conclusion	47
Chapitre III La mise en place d'une assurance sur mesure pour les PME tunisiennes	48
Introduction	49
SECTION 1 : L'attractivité du segment des PME pour l'assureur tunisien.....	50
SECTION 2 : La mise en place d'une assurance sur mesure pour les PME sur le plan technique et de communication	54
SECTION 3 : La mise en place d'un modèle d'appréciation des risques sur mesure pour les PME.....	77
Conclusion	83
CONCLUSION GENERALE	84
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	89
Annexes	I

Liste des tableaux

Tableau 1 : La classification des entreprises tunisiennes selon la taille

Tableau 2 : La classification des PME selon l'activité

Tableau 3 : La classification des PME selon la région

Tableau 4 : La classification des PME selon la nationalité

Tableau 5 : La classification des PME selon la forme juridique

Tableau 6 : La répartition des PME selon la création de l'emploi

Tableau 7 : La structure du portefeuille du marché par branche

Tableau 8 : La part des entreprises dans la branche IARD

Tableau 9 : La mise en place d'un système d'abrogation de la règle proportionnelle (RP) pour le bâtiment assuré contre l'incendie

Tableau 10 : La mise en place d'un paquet de frais quasi gratuit en cas d'un sinistre incendie

Tableau 11 : La simplification de la détermination de l'indemnité pour les dommages aux appareils électriques

Tableau 12 : La mise en place des options pour assurer les biens en cas de vol

Tableau 13 : La mise en place des niveaux de protection contre le risque vol selon la nature de l'activité de l'entreprise

Tableau 14 : La simplification des formalités d'indemnisation pour les sinistres bris de glace et dégât des eaux de faibles ampleurs

Tableau 15 : La mise en place des formules spécifiques selon l'importance du matériel à assurer

Tableau 16 : L'ajout d'une extension de garantie (*le transport du matériel en dehors de l'entreprise*)

Tableau 17 : La réduction des formalités en cas de remboursement des frais supplémentaires

Tableau 18 : Le détournement du problème du refus de la remise de la liste des matériels au moment de la souscription

Tableau 19 : L'attribution d'une avance à l'entreprise dans la formule classique de la PE

Tableau 20 : La mise en place d'une formule forfaitaire dans la garantie PE pour les PME

Tableau 21 : La mise en place de la garantie « assistance juridique »

Tableau 22 : La mise en place des avantages financiers spécifiques aux PME

Liste des formulaires

Formulaire 1 : Une proposition d'un questionnaire risque pour les chefs de PME

Formulaire 2 : Une proposition d'un FDR spécifique aux PME pour le produit MRP

INTRODUCTION GENERALE

Les entreprises, toutes tailles confondues, jouent un rôle important dans l'économie d'un pays. Elles permettent la création de l'emploi et la lutte contre le chômage ainsi que la pauvreté.

Dans le monde des affaires, il est évident que l'objectif de tout projet d'investissement reste la rentabilité. Cependant, cette rentabilité reste tributaire des risques prévisibles ou imprévisibles. Ainsi, afin d'exercer son activité dans les meilleures conditions, l'entreprise doit veiller à minimiser au maximum les effets néfastes des sinistres auxquels elle sera confrontée tout au long de son existence.

A cet égard, l'assurance est indispensable. En fait, l'assureur aide l'entreprise à gérer ses risques. Plus précisément, l'assurance est un moyen de transfert de risque, moyennant le paiement d'une prime, l'assurance indemnise l'entreprise au lieu d'immobiliser des sommes importantes pour se protéger elle-même¹.

Les assureurs protègent le patrimoine des entreprises contre les dommages affectant leurs biens immobiliers, leurs matériels et leurs stocks. Ils couvrent aussi les chefs des entreprises contre les conséquences pécuniaires de leur responsabilité civile causées par les risques d'exploitation et de production.

En fait, l'assurance fournit à l'entreprise les fonds nécessaires pour qu'elle puisse surmonter des situations difficiles pouvant porter atteinte à sa stabilité et l'aide à survivre. Ainsi, les entrepreneurs demeurent actifs car leur activité est couverte par un contrat d'assurance². Ils opèrent avec tranquillité d'esprit et cherchent à entreprendre davantage.

Par conséquent, l'assurance permet de conduire à des économies plus productives et moins risquées.

Au-delà d'une simple couverture des risques des entreprises, l'assurance offre au profit des entrepreneurs une expertise. En fait, l'assureur met au profit de ses assurés chefs des entreprises des services préventifs, une assistance juridique et des mesures de secours et de reconstruction.

¹**Marcel Mulumba-Kenga T, Pierre Devoder** « La fonction de transfert du risque permet aux individus de réduire le risque et de faire des projets d'avenir en étendant leurs activités au-delà de ce que le permet un monde sans assurance »

²**André Bayala**« L'assureur se positionne ainsi au premier plan du processus d'investissement et accompagne l'entreprise tout au long de son existence ».

Plus précisément, grâce à ses experts, une société d'assurance développe le savoir-faire en matière de gestion des risques et de compréhension des vulnérabilités de ses clients. Ces services profitent non seulement aux chefs des entreprises mais également à l'économie dans son ensemble.

Dans les pays en voie de développement et en Tunisie en particulier, les Petites Moyennes Entreprise (*PME*) constituent la majeure partie du tissu industriel. En fait, les statistiques récentes indiquent que ces entreprises représentent **95,7%** du tissu industriel formel tunisien. Ces entreprises présentent le moteur de développement de l'économie tunisienne.

Les PME sont caractérisées par le dynamisme, la réactivité, la souplesse et la flexibilité. Elles contribuent à améliorer la compétitivité et à accompagner le processus de restructuration de l'économie tunisienne grâce à leur dynamisme et leur facilité d'adaptation. La PME c'est l'entreprise qui investit, qui embauche et qui innove³.

Cependant, sans des mesures d'accompagnement, les risques issus de l'environnement peuvent mettre en cause l'existence de ces entreprises et engendrer par la suite des effets néfastes sur l'économie tunisienne. D'où l'importance du rôle joué par l'assurance, comme on l'a déjà indiqué, pour protéger et développer ces entreprises.

Les PME font l'objet d'analyse et de recherche poussées présentant leur spécificité. Cependant, rare sont ceux qui analysent leur situation actuelle sur le marché de l'assurance. C'est dans cette perspective qu'on va essayer d'inscrire ce travail.

On propose également de combler un certain manque de la littérature actuelle portant sur l'assurance des PME.

L'intérêt de ce travail semble donc être double. En premier lieu, il permet de mieux comprendre la situation actuelle des PME tunisiennes sur le marché de l'assurance. En deuxième lieu, ce travail vise à proposer une assurance spécifique à ces structures selon leurs besoins réels. En fait, les assureurs doivent mettre en place des produits spécifiques aux PME pour attirer cette cible et donc développer leur portefeuille clientèle.

Plus explicitement, on va répondre aux questions suivantes :

³ Olivier Torres « LES PME ». Disponible sur : <http://www.oliviertorres.net/travaux/pdf/pmetorres.pdf>

- Quelle est la situation actuelle des PME tunisiennes sur le marché de l'assurance ?
- Quels sont leurs besoins sur ce marché ?
- Comment mettre en place une assurance spécifique aux PME tunisiennes ?

La réponse à ces questions ci-dessus posées serait étalée sur trois chapitres. Dans un premier chapitre, on présentera les fondements de base de l'assurance. Plus précisément, on va mettre en évidence les étapes pour analyser les risques des entreprises par l'assureur. Dans un deuxième chapitre, on va déterminer la situation actuelle des PME tunisiennes sur le marché de l'assurance. Dans le dernier chapitre, on présentera la démarche pour la mise en place d'une assurance spécifique aux PME.

Chapitre I

Les fondements de l'assurance

Introduction

L'opération de l'assurance repose essentiellement sur la notion de la mutualité. En fait, l'assurance est la réunion de personnes qui, craignant l'arrivée d'un événement dommageable pour elles, se cotisent pour faire face à ses conséquences⁴.

L'assurance est considérée comme une technique de couverture des risques de perte pouvant affecter les biens d'une personne physique ou morale (*incendie, catastrophe naturelle, vol, dégât des eaux...*) ou résultant de la survenue d'un événement aléatoire frappant la personne elle-même (*décès, invalidité, maladie...*) et sa capacité à générer des revenus.

En effet, l'activité de l'assurance se base sur le concept de transfert du risque de l'assuré vers l'assureur : moyennant une prime, l'assuré se protège contre certains risques. Par conséquent, mesurer le risque assuré par l'assureur s'avère donc inévitable puisque cette information est nécessaire dans le cadre de la tarification⁵.

L'assurance est une opération organisée comportant des éléments et des règles techniques⁶. Ces éléments et règles techniques évitent les surprises désagréables auxquels peut faire face l'assureur.

Dans ce présent chapitre, on présentera dans une première section les grands principes de l'assurance (*les règles techniques et juridiques*). La deuxième section sera consacrée à la description de la démarche de l'analyse des risques des entreprises qui présente l'étape fondamentale pour la mise en place d'une assurance adéquate. Enfin, dans la troisième section on mettra en évidence les principales couvertures d'assurance des entreprises en précisant les éléments de tarification.

⁴**L'Argus de l'assurance, les grands principes de l'assurance 11^{ème} édition** « Chaque souscripteur verse sa cotisation sans savoir si c'est celui ou un autre qui en bénéficiera mais conscient du fait que c'est grâce à ses versements et à ceux des autres souscripteurs que l'assureur pourra indemniser ceux qui auront été sinistrés ».

⁵**Meryem AVCI** « La tarification est essentielle pour que l'assureur puisse financièrement supporter ses engagements et être rentable ; à ce titre, il doit pouvoir mesurer les risques qu'il prend en charge. »

⁶Le législateur est intervenu pour définir l'application des règles strictes de souscription et de paiement des sinistres et des primes, règles qui visent la protection de la mutualité.

SECTION 1 : Les grands principes de l'assurance

Comme le précise **M. Joseph Hémard** « *L'assurance est une opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait promettre, moyennant une rémunération (la prime), pour lui ou pour un tiers, en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'assureur qui, prenant en charge un ensemble de risques les compense conformément aux lois de la statistique* »⁷.

Cette définition de l'opération de l'assurance indique la relation contractuelle qui existe entre, assureur et assuré (*physique ou moral*), qui doit être placée dans un contexte plus global qui est l'organisation en mutualité. Ainsi, le principe de la mutualisation est au cœur de l'activité de l'assurance.

En fait, le regroupement des risques dans un seul portefeuille et la gestion des risques en mutualité permet la compensation statistique des risques.

Pour être efficace, la compensation suppose la réunion d'un certain nombre de conditions au nombre desquelles figurent, l'homogénéité, la dispersion et la division des risques⁸.

1) L'homogénéité des risques :

Les risques doivent être homogènes. En effet, pour que la compensation entre les risques puisse se faire dans les meilleures conditions, il faut réunir un grand nombre de risques semblables, qui ont les mêmes chances de se réaliser et qui occasionneront des débours⁹ de même ordre¹⁰.

L'homogénéité est nécessaire pour permettre de calculer des primes qui soient proportionnelles aux risques que les assurés mettent dans la masse commune¹¹. En fait, cette homogénéité suppose le regroupement des risques par catégories et des sous catégories,

⁷ **Mohammed Boudjalel** « **Les assurances dans un système islamique** ».

⁸ **Sébastien Lanctôt et Paul A. Melançon** « L'assurance est une technique basée sur la solidarité par la mutualité. Cette technique ne peut reposer que sur un groupement des risques présentant certains caractères de dispersion, d'homogénéité et de fréquence. »

⁹ Les "débours" sont les sommes qui, soit en vertu de la Loi, soit en vertu du contrat, doivent être avancées dans l'intérêt et pour le compte d'autrui.

¹⁰ **L'Argus de l'assurance, les grands principes de l'assurance 11^{ème} édition**

¹¹ **Sébastien Lanctôt et Paul A. Melançon** « **De la nature du contrat et des diverses espèces d'assurance** ».

portant sur un même objet et sur une même valeur et dans la mesure du possible dans une même durée. Généralement, la loi de l'homogénéité se traduit par la sélection des risques¹².

En effet, l'assureur procède à une segmentation des risques, c'est-à-dire à un classement des risques assurés ou proposés à l'assurance en catégories ou sous-catégories homogènes auxquelles sera appliquée la tarification. Cette segmentation lui permet de classer les risques selon différents critères en vue de fixer la prime et de la faire correspondre le mieux possible à l'importance du risque que représente chaque assuré.

Autrement dit, selon le principe de l'homogénéité, les risques proposés doivent être classés dans une catégorie de tarif bien déterminée en fonction de ses principaux éléments¹³. Ces catégories tarifaires ont pour but de faire payer à chaque souscripteur une prime équitable.

Ceci permettra à l'assureur d'établir des statistiques pertinentes. Ces calculs statistiques fournissent à l'assureur une base d'appréciation des risques assurables ce qui lui permet d'opérer une sélection des risques parmi tous ceux qui lui sont proposés en vue d'une couverture.

Cette sélection des risques permet à l'assureur d'exercer un choix parmi les risques proposés à sa souscription. Ceci permet à l'assureur d'écarter les risques qui lui paraissent susceptibles d'augmenter de manière significative la charge des sinistres et de compromettre l'équilibre technique de la mutualité.

Plus précisément, l'entrée des risques dans la mutualité ne peut s'opérer qu'après contrôle par l'assureur de leur conformité avec certaines exigences techniques. Sur la base de cette classification, il peut soit accepter le risque proposé ou le rejeter¹⁴.

En effet, l'assureur n'accepte pas n'importe quel risque. Il peut rejeter le risque proposé, exiger une visite médicale ou une inspection des lieux ou encore accepter le risque moyennant le paiement d'une surprime ou enfin conditionner l'acceptation du risque par l'adoption des moyens de prévention supplémentaire (Ex : porte avec alarme, détecteur de fumée etc....). Par exemple, l'assureur refusera d'assurer contre le vol une maison

¹² **L'Argus de l'assurance, les grands principes de l'assurance 11^{ème} édition**

¹³ Exemple « L'assurance contre l'incendie est plus chère pour une usine de fabrication que pour une maison d'habitation ».

¹⁴ **Meryem AVCI « Assurance, égalité et non discrimination »**

insuffisamment protégée tant que son propriétaire n'aura pas pris certaines mesures de prévention.

Pour résumer, l'homogénéité des risques doit s'établir sur divers plan à savoir :

- Homogénéité quant à la nature des risques (incendie, vol, décès etc.....)
- Homogénéité d'objet (groupe de personnes ou d'objet présentant des caractéristiques semblables)
 - Homogénéité quant à la durée de la couverture (notamment en matière d'assurance vie).

2) La dispersion des risques :

Outre l'homogénéité des risques, la dispersion des risques est exigée. Ainsi, pour que l'assurance joue à plein, il convient d'établir une dispersion des risques de manière à éviter qu'un sinistre collectif ne vienne toucher tous les assurés d'une seule compagnie.

En fait, l'assureur doit éviter d'assurer un ensemble des risques localisés et concentrés dans un même endroit. Plus précisément, l'assureur doit s'efforcer de ne pas « *mettre tous ses œufs dans le même panier* »¹⁵.

Selon le principe de la dispersion des risques, l'assureur doit éviter que tous les risques assurés ne se réalisent en même temps, sinon la compensation ne puisse pas se faire dans les meilleures conditions. Par exemple, l'assureur ne doit pas assurer en incendie trois usines consécutives ou bien il ne doit pas assurer contre le risque de grêle tous les exploitants agricoles d'une même région.

Ainsi, l'assureur doit grouper une multitude de risques dont une seule minorité se réalisera. Si les risques étaient susceptibles d'atteindre tous les assurés ou la majorité d'entre eux, cela bouleverserait l'équilibre financier¹⁶.

3) La division des risques :

La sélection et la dispersion des risques seulement ne puissent pas permettre une meilleure compensation entre les risques, mais il faut aussi éviter d'accepter un très grand risque dont le coût, en cas de sinistre ne pourrait être compensé par les primes.

¹⁵ L'Argus de l'assurance, les grands principes de l'assurance 11^{ème} édition

¹⁶ Meryem AVCI « Assurance, égalité et non discrimination »

En pratique, l'assureur n'acceptera qu'une partie d'un risque trop important pour sa mutualité.

En fait, il ne faut pas qu'un seul sinistre puisse menacer la mutualité. Ainsi, lorsqu'un risque est trop important pour la mutualité d'un assureur (risques industriels, raffineries..), il a recours à deux techniques de division des risques qui peuvent être mise en œuvre en même temps : la coassurance et la réassurance¹⁷.

Ces deux techniques permettent à l'assureur de ramener les garanties accordées et qui sont susceptibles de mettre en danger son équilibre financier à des proportions acceptables.

En plus des règles techniques citées ci-dessus, l'assurance se base sur des règles juridiques et morales. On trouve notamment le principe indemnitaire qui concerne les assurances de biens et de responsabilité.

4) Le principe indemnitaire en assurance dommages :

Le principe indemnitaire est un principe fondamental selon lequel la prestation de l'assureur ne peut en aucun cas excéder le préjudice réel subi par l'assuré.

L'existence de ce principe a pour effet de prévenir les tentatives de sinistres volontaires et d'éviter que l'assuré ne soit amené à ne pas veiller avec toute vigilance désirable à la protection de ses biens.

En assurance dommages, chaque membre de la mutualité cherche à se prémunir en cas de sinistre, c'est-à-dire à obtenir une réparation de son préjudice. L'assurance ne doit donc s'apparenter à une spéculation, ce qui fausserait les règles de la mutualité¹⁸.

L'assuré dans ce cas doit éviter la sous assurance, la sur assurance et les assurances cumulatives¹⁹. En fait, pour être correctement assuré il faut qu'il ait coïncidence entre la valeur assurée et la valeur réelle de la chose assurée.

¹⁷L'argus de l'assurance 11^{ème} édition « **La coassurance** est un partage proportionnel d'un même risque entre plusieurs assureurs. Chacun accepte un certain pourcentage de risque, reçoit en échange ce même pourcentage de la prime et en cas de sinistre sera tenu au paiement de la même proportion des prestations dues »

« **La réassurance** est une opération par laquelle une société d'assurance (la cédante) s'assure elle-même auprès d'une autre société (le réassureur ou le cessionnaire) pour une partie des risques qu'elle a pris en charge. C'est donc en quelque sorte « l'assurance de l'assurance » ou une assurance au second degré. L'assureur qui se réassure est appelé le cédant ou encore l'assureur direct »

¹⁸L'argus de l'assurance, Les grands principes de l'assurance 11^{ème} édition

SECTION 2 : L'analyse des risques des entreprises par l'assureur

Les risques des particuliers sont des risques assez basiques et simples. Ils se rapportent aux biens dont ils sont propriétaires ou gardiens et aux risques de responsabilité civile nés des régimes de droit commun ou encore des obligations d'assurance²⁰.

Le transfert des risques vers l'assureur est d'autant simplifié que cet agent économique connaît bien ses propres risques.

Alors que, au sein de l'entreprise, les assurances doivent être définies sur la base d'une connaissance approfondie de l'entreprise et compte tenue d'une stratégie claire. En effet, un plan d'assurance de l'entreprise doit être l'aboutissement d'une analyse pointilleuse²¹.

La démarche de mise en place d'un plan d'assurance efficace se base sur²² :

- L'analyse de l'organisation de l'entreprise (*critères internes et externes*) afin d'en identifier les vulnérabilités.
- La mise en place des solutions de prévention et de protection pour éviter la survenance de sinistre et en réduire l'intensité.
- L'identification des événements dont les conséquences peuvent être directement supportées par l'entreprise et son financement.
- La mise en place d'un plan d'assurance individualisé pour tous les événements dont l'intensité seraient de nature à mettre l'entreprise en péril.

Dans cette section, on va mettre en évidence les étapes permettant à l'assureur de mettre en place une offre d'assurance adéquate pour l'entreprise. En fait, l'assureur suit une démarche qui se base essentiellement sur trois étapes fondamentales.

Ces étapes seront présentées ci-dessous.

¹⁹ La sous assurance (quand la valeur assurée est insuffisante), La sur assurance (quand la valeur assurée est excessive), Le cumul d'assurance (quand il ya plusieurs contrats d'assurance).

²⁰ **Cynthia Berlingerie (2013)** « Les risques environnementaux ». Disponible sur : <http://www.institut-numerique.org/?s=risques+environnementaux>

²¹ **Emilie Gardes (2014)** « Qu'elle soit de création récente ou non une entreprise reste toujours soumise à l'impondérabilité. Souscrire une solide assurance lui permet de réduire son degré de vulnérabilité et d'accompagner ainsi sa pérennité »

²² **L'argus de l'assurance, les assurances dommages aux biens de l'entreprise (2011)**

1) Une connaissance approfondie de l'environnement de l'entreprise :

L'assureur cherche en générale pendant cette étape à collecter tous les renseignements qui permettent d'avoir une vue d'ensemble de l'entreprise et permettent de répondre aux questions suivantes :

- Quelle est l'activité de l'entreprise et quels sont ses clients ?
- Quels sont les moyens techniques et humains mis en œuvre ?
- Quelles responsabilités assurer ?
- Quelle est la nature du voisinage ?
- Quelle est la localisation géographique de l'entreprise ?
- Quel est l'environnement économique de l'entreprise ?
- Quelle est la situation financière de l'entreprise ?

Ces questions reflètent les caractéristiques de l'environnement interne et externe de l'entreprise. En fait, l'assureur se base sur ces caractéristiques pour identifier les risques de l'entité étudiée.

1-1) Les éléments d'appréciation de l'environnement interne de l'entreprise :

Ces éléments permettent l'identification des risques d'origine interne.

1-1-1) La nature de l'activité exercée :

L'assurance dommage aux biens de l'entreprise nécessite une analyse de risque particulièrement orientée sur le processus de production. En fait, l'analyse du processus de production en partant des matières premières pour arriver aux produits finis permet d'identifier les points vulnérables au sein de l'entreprise.

1-1-2) Le statut juridique :

Le statut juridique de l'entreprise est nécessaire à l'assureur. En fait, une entreprise individuelle ou bien un auto-entrepreneur ne sont pas considérés de la même manière qu'une SARL ou SA.

Plus précisément, une entreprise individuelle ou bien un auto-entrepreneur bénéficient d'un tarif moins élevé qu'une SARL ou SA car ils n'ont pas de salariés et ont une activité plus réduite²³.

1-1-3) La configuration des locaux :

La nature et la qualité de la construction et de la couverture :

La nature de la construction des bâtiments est un élément essentiel pour les assureurs incendie. En fait, les assureurs incendie font varier leurs tarifs de base selon la qualité de la construction.

Le compartimentage :

Le compartimentage consiste à estimer dans quelle mesure et à quelle vitesse un incendie prenant naissance dans une partie des locaux assurés va se propager ou non au reste des bâtiments²⁴.

En fait, la qualité de compartimentage permet à l'assureur de déterminer l'ampleur d'un éventuel sinistre et de tarifier le risque selon les aggravations détectées et d'apporter tous les conseils de prévention utiles à ses clients.

1-1-4) Le niveau d'expérience de l'entreprise (les antécédents) :

L'assureur doit collecter les informations concernant la nature et le coût des sinistres qui ont déjà impacté l'entreprise pour savoir s'il y a eu des mesures mises en œuvre pour en éviter la survenance des autres sinistres.

Ces informations déterminent la sensibilité des dirigeants par rapport à la politique de gestion de risque et de prévention.

1-1-5) La situation financière de l'entreprise :

L'assureur cherche à collecter des données sur la santé financière de l'entreprise pour qu'il puisse évaluer le coût du risque pris en charge. Par exemple, plus le chiffre d'affaires est élevé plus l'entreprise est exposée à des risques et plus le tarif de l'assurance sera élevé²⁵.

²³Tarif assurance professionnelle, disponible sur : <http://assurance-professionnelle.comprendrechoisir.com/comprendre/tarif-assurance-professionnelle>

²⁴L'argus de l'assurance, les assurances dommages aux biens de l'entreprise (2011)

²⁵Tarif assurance professionnelle, disponible sur : <http://assurance-professionnelle.comprendrechoisir.com/comprendre/tarif-assurance-professionnelle>

1-1-6) Les autres éléments d'appréciation de l'environnement interne :

L'assureur peut se baser sur d'autres éléments pour apprécier la qualité d'un risque à savoir par exemple :

- L'ancienneté de l'établissement (*âge du bâtiment*)
- Les moyens de prévention

Ces éléments permettent de se faire une opinion qualitative du risque. En fait, certains assureurs lors d'une visite de risque peuvent refuser ou accepter l'affaire proposée.

1-2) Les éléments d'appréciation de l'environnement externe de l'entreprise :

Outre les éléments internes, les éléments externes à savoir : les critères de voisinage, l'exposition aux risques naturels, les critères économiques et les moyens de secours influencent l'opinion de l'assureur sur le risque.

1-2-1) Les critères de voisinage :

Communauté-proximité-contiguïté

La nature de voisinage et des activités qui y sont exercées peut impacter directement la prime technique. En effet, l'assureur prend en compte les critères de communauté, contiguïté et de proximité.

Communauté :

C'est le cas où les risques peuvent être situés dans un même bâtiment et n'ont séparés par des murs séparatifs coupe-feu. Dans ce cas, lorsqu'une activité aggravante occupe plus de quart de la superficie de l'immeuble, l'intégralité de l'immeuble et de ses occupants supportera le taux de cotisation applicable au risque aggravant.

Proximité :

Deux bâtiments sont dits proches s'ils sont séparés par un espace libre inférieur à 10 mètres. Dans ce cas, l'assureur tarifiera chaque risque à part.

Contiguïté :

C'est le cas où deux bâtiments ou parties de constructions sont séparés soit par un mur séparatif ordinaire ou un mur séparatif coupe-feu sans ou avec communication protégées par des portes-coupe-feu.

Exposition aux recours des voisins et tiers :

L'entreprise peut causer des dommages à son voisinage du fait de son activité. Dans ce cas, elle peut subir un recours des voisins et tiers suite à un sinistre.

Ainsi, pour évaluer l'exposition aux recours des voisins et tiers l'assureur cherche à savoir si l'entreprise est située en zone industrielle, à proximité d'un immeuble de grande hauteur ou d'un centre commercial²⁶.

1-2-2) Les risques naturels :

L'assureur prend en considération dans la tarification, le degré d'exposition de l'entreprise aux risques naturels.

1-2-3) Les critères économiques :

L'entreprise évolue dans un environnement économique qui est sujet à des mutations. Certains secteurs d'activités sont particulièrement touchés par ces mutations. L'assureur prend en considération ainsi l'évolution du secteur d'activité de l'entreprise.

1-2-4) Les moyens de secours :

L'assureur prend en considération la proximité des centres de secours et les délais d'intervention dans la tarification. Aussi, l'assureur cherche à identifier la présence des ressources en eaux à savoir les poteaux à incendie et les cours d'eau à proximité. Il s'assure aussi que ces ressources sont accessibles et de capacité suffisante.

2) L'identification des vulnérabilités de l'entreprise²⁷ :

L'analyse de l'environnement interne et externe de l'entreprise permet à l'assureur d'identifier par la suite les problèmes potentiels dans l'entreprise. Plus précisément, l'analyse de l'environnement de l'entreprise permet d'identifier les faits générateurs, les points dangereux, les points névralgiques et les points vulnérables.

2-1) Identification des faits générateurs :

Le fait générateur est l'évènement à l'origine du dommage. C'est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. On trouve notamment :

²⁶L'argus de l'assurance, les assurances dommages aux biens de l'entreprise (2011)

²⁷L'argus de l'assurance, les assurances dommages aux biens de l'entreprise (2011)

- Les éléments internes à l'entreprise : processus de production (L'utilisation des liquides inflammables, l'utilisation de flamme nue etc...) et les entretiens des installations
- Le comportement spécifique des salariés : présence de fumeurs, non élimination des déchets
- Les évènements externes : explosion dans le voisinage

2-2) Identification des points dangereux :

L'assureur identifie au sein de l'entreprise le point d'origine d'un sinistre. Ce dernier se réalise lorsqu'un fait générateur impactera le point dangereux. Parmi les points dangereux on trouve notamment :

- Les cabines de peinture
- Les stockages de liquides ou gaz inflammables

2-3) Identification des points névralgiques :

Le point névralgique est considéré comme étant un élément vital au fonctionnement de l'entreprise. Sa défaillance entraînera une baisse, une interruption ou une cessation de l'activité de l'entreprise. On peut citer comme exemple :

- Une salle informatique de contrôle de la production
- Une machine ou ligne de production spécifique

2-4) Identification des points vulnérables :

Les points vulnérables sont les points névralgiques se trouvant à proximité d'un point dangereux. Une fois, l'assureur a identifié les points vulnérables, il doit les classer car tous n'ont pas le même impact sur le fonctionnement de l'entreprise.

Après cette analyse, l'assureur doit aider l'assuré à agir sur les points dangereux, les points névralgiques et les points vulnérables pour réduire l'exposition au risque²⁸.

En fait, dans ce cas l'assureur propose des recommandations pour prévenir et réduire les risques sur la base d'un plan de prévention et de protection.

²⁸L'argus de l'assurance, 11^{ème} édition « Certains de ces risques évidents pour un professionnel de l'assurance peuvent sembler très abstraits pour un entrepreneur. Il appartient à l'assureur de trouver des exemples concrets et réalistes pour les sensibiliser »

3) La mise en place d'un plan de prévention des risques pour l'entreprise :

En se basant sur les résultats des analyses présentées ci-dessus, l'assureur peut mettre en place des recommandations sur les moyens de prévention et de protection à adopter par l'entreprise²⁹. Par exemple :

- Dans certains cas, les assureurs demandent que les installations électriques fassent l'objet de contrôles spécifiques réalisés par un vérificateur.
- L'assureur demande que les moyens de premiers secours (extincteurs, les RIA, détecteur etc.) répondent aux normes de qualité.
- Pour les entreprises qui pratiquent les opérations des soudures à l'arc par exemple, l'assureur exige l'utilisation d'un permis de feu qui décrit les mesures de prévention mises en œuvre avant pendant et après les travaux.
- L'assureur peut demander aussi la séparation des points dangereux et des points névralgiques. Ce qui limitera les zones de sinistres.

SECTION 3 : Les éléments de tarification des risques des entreprises

A l'occasion de son activité, l'entreprise est exposée à de nombreux risques. Il peut s'agir des risques pesant sur ses biens (immeubles, matériels...), sur ses salariés ou sur son activité (défaillance d'un fournisseur...). Il peut s'agir des risques financiers liés à la mise en cause de sa responsabilité par des tiers ou des contractants. Ainsi, l'ensemble de ces risques peut être couvert par des assurances.

Généralement, pour tarifier les risques des entreprises les assureurs prennent en considération plusieurs éléments à savoir : l'activité professionnelle, la superficie exploitée, le nombre de personnes travaillant dans l'entreprise, le capital assuré en matériel et marchandises.

Dans cette section, on va s'intéresser seulement aux garanties dommages d'un contrat multirisque entreprise.

²⁹L'argus de l'assurance 11^{ème} édition : « L'établissement d'un contrat d'assurance répondant aux besoins des assurés nécessite une vérification du risque réalisée, par un inspecteur de la compagnie d'assurance. Le rapport de vérification de risque permettra d'apporter les éléments indispensables à l'analyse et la tarification d'un risque. La vérification du risque est l'occasion pour l'inspecteur de faire des suggestions en matière de prévention et de protection. »

1) L'assurance incendie :

L'objet de l'assurance incendie :

La garantie incendie est comprise dans le plan d'assurance des entreprises ainsi que dans tous les contrats multirisques professionnelles. Cette garantie couvre les dommages causés aux biens de l'entreprise ou causés aux tiers par l'incendie, la foudre et l'explosion.

En plus de ces garanties de base, d'autres garanties peuvent être accordées par l'assureur moyennant le paiement d'une prime additionnelle. Les plus importantes sont :

- Les dommages aux appareils électriques et électroniques
- Les évènements naturels
- Les chocs de véhicules terrestres
- Les chocs ou chutes d'appareils de navigation aérienne ou d'engins spatiaux

La tarification incendie :

L'assureur incendie se base essentiellement sur les éléments d'appréciation suivants :

- L'activité de l'assuré
- La construction du bâtiment
- Les facteurs aggravants : ce sont les facteurs qui peuvent augmenter la vulnérabilité du risque à assurer. On trouve des facteurs intérieurs (à savoir : la qualité de l'installation électrique et le chauffage) et extérieurs (à savoir : la nature des risques voisins).
- Les moyens de prévention et de protection

2) L'assurance vol :

L'objet de l'assurance vol :

La police d'assurance garantie, dans les locaux spécifiés dans le contrat, la disparition, la destruction ou la détérioration des biens assurés résultant d'un vol ou d'une tentative de vol ou d'un acte de vandalisme commis par effraction des locaux assurés ou par agression.

Outre les garanties de base, les assureurs offrent aussi des garanties facultatives :

- Les détériorations immobilières
- Les détériorations aux installations d'alarme

- Le vol des biens enfermés en coffre-fort

La tarification de la garantie vol :

L'assureur se base sur les éléments suivants pour tarifier :

- La situation du risque : zone géographique, implantation par rapport aux voisins
- Le descriptif des locaux assurés
- La nature des marchandises et biens assurés
- La valeur des biens assurés
- Le niveau de protection des risques
- L'existence et la qualité des coffres-forts
- Les systèmes de surveillance
- Les modalités d'assurance : valeur totale ou partielle
- Les antécédents du risque

3) L'assurance dégâts des eaux :

L'objet de l'assurance dégâts des eaux :

L'assurance dégâts des eaux est une assurance de choses et de responsabilités. Elle couvre les biens de l'assuré et ses responsabilités pour les dommages causés à autrui. Elle ne couvre pas les frais d'entretien et de réparation des biens (appareils et installations) qui sont à l'origine du sinistre causé par l'eau.

Elle ne couvre que les dommages causés par les fuites d'eau accidentelles et le gel des biens assurés.

La tarification de la garantie dégâts des eaux :

L'assureur tient compte de ces éléments pour l'appréciation du risque :

- Le statut juridique de l'assuré : locataire ou propriétaire occupant
- Le type de logement : appartement ou maison individuelle
- La zone d'habitation
- L'état des installations d'évacuation des eaux
- L'état d'entretien du bâtiment
- La superficie développée

- Le capital garanti
- Les matériaux de construction servant de couverture au bien assuré
- Les antécédents du risque

4) L'assurance bris de machine :

L'objet de l'assurance bris de machine :

Cette garantie couvre le bris accidentel soudain et imprévu, la destruction ou la détérioration de l'ensemble du matériel et des machines utilisés dans les locaux d'exploitation de l'entreprise. Mais, elle ne prend pas en considération l'usure, les défauts d'entretien et les dégâts qui relèvent de la garantie du constructeur.

La tarification de la garantie bris de machine:

- Le type de machine : la nature
- L'activité de l'entreprise
- La valeur de la machine
- L'âge de la machine
- Le lieu d'utilisation
- Les statistiques en matière de sinistres
- Les données concernant l'utilisation de la machine (Ex : l'entretien de la machine)

5) L'assurance tous risques informatiques (TRO) :

L'objet de l'assurance tous risques informatiques :

Cette garantie couvre le matériel informatique et/ou le matériel électronique de bureau, fixe et/ou portable contre tous les dégâts matériels imprévisibles et soudains et contre le vol à condition que ce matériel se trouve dans les lieux mentionnés dans le contrat d'assurance et qu'il soit à l'état de marche.

La tarification de l'assurance tous risques informatiques :

Les éléments nécessaires à la tarification :

- Le parc informatique détaillé (valeurs d'acquisitions, années de fabrication, désignation)
- Les moyens de protection contre l'intrusion malveillante

- La localisation et la protection du local informatique

6) Les assurances de responsabilité civile (RC) :

L'objet de l'assurance responsabilité civile :

La garantie de base de l'assurance RC de n'importe quelle entreprise consiste en la couverture des RC encourues pendant l'exercice des activités. S'il s'agit d'une entreprise du bâtiment ou de travaux publics, on parlera de responsabilité civile pendant travaux.

On trouve aussi la responsabilité civile après livraison ou encore RC des produits livrés. Pour les entreprises du bâtiment, l'assurance est dite RC après travaux.

L'assurance responsabilité civile pendant l'exploitation couvre les dommages causés aux tiers à l'occasion de l'exploitation de l'entreprise, notamment du fait de ses préposés, de ses bâtiments, installations, machines, équipements, matériaux, produits encours de fabrication jusqu'à la livraison.

L'assurance responsabilité civile produit a pour but de garantir l'entreprise contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des tiers y compris les acquéreurs, par les produits lorsque ces dommages ont pour fait générateur un vice propre du produit ou une erreur dans sa conception, sa fabrication, sa transformation, sa réparation ou sa livraison et survenus après livraison du produit.

La tarification de la garantie responsabilité civile :

La tarification des assurances responsabilité civile prend en considération ces éléments :

La responsabilité civile d'exploitation :

- La nature de l'activité exercée
- L'effectif du personnel
- La masse salariale annuelle

La responsabilité civile des produits livrés :

- La nature de l'activité
- La nature des produits livrés

- Le chiffre d'affaires annuel
- Le contrôle au niveau de la chaîne de production

7) L'assurance Pertes d'Exploitation :

L'objet de la garantie pertes d'exploitation :

L'assurance pertes d'exploitation permet à l'entreprise de faire face à l'arrêt accidentel de son activité. Elle a pour but de garantir la perte de financement de la marge brute de l'entreprise après incendie, ou bris de machine.

Cette assurance ne joue qu'à la suite d'un sinistre matériel garanti. L'indemnité ne peut, en général, dépasser le montant fixé aux conditions particulières majoré de 20%. Elle a une durée d'intervention dans le temps, soit en général 12 mois.

Les éléments de tarification de la garantie pertes d'exploitation :

Le montant de la prime de l'assurance perte d'exploitation se base principalement sur ces éléments :

- La nature des activités et la structure des unités de fabrication
- Le taux applicable à l'assurance dommages directs de l'entreprise (*incendie, bris de machine etc...*)
- La limitation contractuelle de l'indemnité
- La période d'indemnisation (*maximum 12 mois en incendie-explosion*)
- Les délais de reconstitution de l'outil de production

Conclusion

Les entreprises souscrivent une assurance « dommages » pour indemniser d'éventuelles pertes ou dommages à leurs biens, marchandises, équipements ou bâtiments, ou encore pour réparer les dommages causés à autrui ou aux biens d'autrui par leurs activités (*responsabilité civile*).

Pour la mise en place d'une assurance adéquate et quantifiée selon les besoins réels, il faut analyser avec précision les risques issus de l'environnement de l'entreprise. Ainsi, une analyse minutieuse des risques évite des assurances onéreuses et inutiles.

En effet, un bon type d'assurance ainsi qu'un niveau adéquat de protection permettent aux entreprises de surmonter les difficultés financières engendrées par leur activité.

Par conséquent, les assurances des entreprises doivent être définies sur la base d'une connaissance approfondie de l'entreprise. L'assureur exerce également le métier d'expert et de gestionnaire des risques car il doit comprendre et évaluer ceux qu'il accepte ou refuse de couvrir³⁰.

³⁰ **Mohammed Anis D** : « La gestion du risque est un facteur prépondérant et, pour le calcul de la prime d'assurance, et, pour constituer un moyen d'incitation des assurés, à prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de leur patrimoine, et ainsi prévenir tout sinistre et si ce n'est pas pour éviter sa survenance, au moins pour limiter ses conséquences. » **Rôle de l'assurance dans la gestion des risques(2012) Ain SAMARA Algérie** disponible sur : <http://www.viadeo.com/fr/groups/detaildiscussion/?containerId=0021nyuv7m6wz7gi&forumId=0021kntmdbt55fxx&action=messageDetail&messageId=002i03g50mto4ld>

Chapitre II

Les PME tunisiennes et l'assurance

Introduction

Aujourd'hui, les entreprises sont confrontées à des risques de plus en plus élevés et diversifiés. Les nouvelles technologies et la globalisation continue des relations économiques sont synonymes de nouvelles menaces³¹.

Plus précisément, les entreprises font face à des risques de plus en plus importants en raison de la complexité croissante des technologies employées, des évolutions techniques (*informatique*) et de la modernisation des échanges économiques (*innovation financière*) ainsi que l'intensification des contraintes juridiques (*alourdissement de la responsabilité civile*).

Ce mouvement changeant des risques est renforcé davantage pour les PME qui travaillent souvent en sous-traitance³².

Les assureurs de l'entreprise jouent ainsi un rôle clé en aidant les entreprises à gérer ces risques³³. Cependant, les PME éprouvent des besoins de couvertures qu'elles ne parviennent pas à satisfaire pleinement pour diverses raisons³⁴. En fait, elles sont confrontées à des véritables difficultés pour se couvrir contre ces risques.

Dans ce deuxième chapitre, la première section sera consacrée à la présentation des principales caractéristiques des PME en Tunisie. Dans la deuxième section, on analysera la situation actuelle de ces entreprises sur le marché de l'assurance. Enfin, on mettra en évidence les principales difficultés auxquelles font face les PME pour satisfaire leurs besoins en assurance.

³¹**Pierre Picard** : « Les nouvelles incertitudes auxquelles font face aujourd'hui un bon nombre d'entreprises nous écartent sensiblement de la conception traditionnelle du risque que connaissent les milieux financiers. Elles mettent en avant les changements de l'environnement dans lequel se développe l'activité des entreprises ». Article disponible sur : [https://www.ffsa.fr/webffsa/risques.nsf/b724c3eb326a8defc12572290050915b/897dc931deb00489c12573e7003fcb55/\\$FILE/Risques_46_0016.htm](https://www.ffsa.fr/webffsa/risques.nsf/b724c3eb326a8defc12572290050915b/897dc931deb00489c12573e7003fcb55/$FILE/Risques_46_0016.htm)

³²**M. Jean Claude Canioni (2002) « Les PME face aux difficultés d'assurance, Pour une meilleure gestion des risques »**

³³**D'après le rapport établi par le Bureau d'assurance du Canada** : « L'assurance est un outil de financement du risque. Peu d'entreprises disposent des réserves ou des fonds nécessaires pour assurer elles-mêmes le risque et prendre en charge les coûts totaux d'un sinistre ».

³⁴ On va mettre en évidence ces diverses raisons dans la troisième section de ce chapitre.

SECTION 1 : Généralités sur les PME en Tunisie

Dans les pays en développement, les PME constituent un facteur essentiel dans le processus de développement économique et social. En fait, elles représentent aujourd'hui les principaux piliers de l'économie moderne.

1) Les différentes définitions de la notion PME en Tunisie :

La définition de la PME en Tunisie est loin d'être homogène. Il n'existe pas une définition universelle de la PME. En fait, il n'y a pas eu une définition officielle et généralisée mais des définitions alternatives. En voici, d'ailleurs, les plus importantes :

- ***Communiqué du Conseil du Marché Financier (CMF)³⁵ :***

Selon le communiqué du Conseil du Marché Financier (CMF), Bulletin du CMF 2588 du Mercredi 03 Mai 2006, relatif à la définition de la notion de PME opérant dans les secteurs libres à la constitution au sens de l'article 21 bis du décret N°77-608 du 27 juillet 1977 :« *Sont désormais considérées comme petites et moyennes entreprises (PME), conformément aux recommandations du Conseil Interministériel du lundi 13 mars 2006, les entreprises dont les critères d'actifs immobilisés nets et d'effectif n'atteignent pas les seuils suivants:*

- *Quatre millions de dinars en ce qui concerne le montant d'actifs immobilisés nets*
- *Et 300 personnes en ce qui concerne l'effectif total.*

- ***Décret N°2008-388, article 2 du 11 février 2008 portant encouragement des nouveaux promoteurs des petites et moyennes entreprises, des petites entreprises et des petits métiers tel que modifié par le décret N°2011-442 du 26 avril 2011³⁶ :***

Ce décret énonce que : « *Est considérée comme petite et moyenne entreprise au sens de l'article 46 bis du code d'incitation aux investissements, toute entreprise réalisant ses investissements dans les activités des industries manufacturières, les activités de l'artisanat et dans les activités des services sans que le montant de son investissement ne dépasse dix millions de dinars fonds de roulement inclus.*

Sont considérées des petites entreprises et petits métiers au sens de l'article 47 du code d'incitation aux investissements, les entreprises individuelles ou les sociétés de

³⁵ Communiqué du CMF disponible sur : <http://www.cgi.tn/publications/news/11072006-0.pdf>

³⁶ Décret n° 2008-388 tel que modifié par le décret N°2011-442 du 26 avril 2011, disponible sur : http://www.portail.finances.gov.tn/domaines/AVFISC/cadre%20legal/code_incitation%20Fr/Decrets_Fr/decret_fr_2008_388.pdf

personnes ou les coopératives qui sont promues par des personnes de nationalité tunisiennes justifiant de la qualification requise et s'engageant à assumer à plein temps la responsabilité de la gestion de leur projet sans que le montant de leur investissement ne dépasse 100 milles dinars fonds de roulement inclus, et ce dans les activités de l'artisanat ainsi que dans les activités des métiers³⁷.»

▪ ***Le Répertoire National des Entreprises (RNE)³⁸ :***

Le RNE se base sur la classification des entreprises selon le nombre de salariés. Ainsi, cette classification se présente comme suit :

- MicroE (Micro entreprises) : ce sont les unités employant moins de 6 salariés
- PE (Petite entreprise) : ce sont les unités employant entre 6 et 49 salariés
- ME (Moyenne entreprise) : ce sont les unités employant entre 50 et 199 salariés
- GE (Grande entreprise) : ce sont les unités employant plus que 200 salariés
- PMGE : petite moyenne ou grande entreprise

Ainsi, selon cette définition est considérée comme une PME, toute entreprise employant entre 6 et 199 salariés.

▪ ***La Banque de Financement des PME (BFPME) :***

Selon la BFPME : « *Est considérée comme une PME, toute entreprise dont le coût d'investissement total est compris entre 100 milles DT et 10 Millions de DT* »³⁹.

Compte tenu de ces différentes définitions, on a remarqué qu'il n'existe pas une définition assez exacte et assez précise pour la PME en Tunisie. En fait, la PME se caractérise à la fois par des critères quantitatifs et qualitatifs. Quant aux critères quantitatifs, on trouve:

- *Capital investi* : ce critère donne une idée sur le poids des équipements que possède l'entreprise.
- *Nombre d'employés⁴⁰* : le critère le plus retenu puisqu'il est facile à déterminer et il reflète le rôle joué par l'entreprise pour absorber le chômage.

³⁷ Ce décret indique essentiellement les critères qualitatifs qui sont inhérente à la gestion et la gouvernance des PME à savoir la propriété de l'entreprise qui doit être individuelle et l'exercice par l'entrepreneur de la gestion de la société.

³⁸ **Rapport du Répertoire National des Entreprises RNE (2012)**

³⁹ Site Officiel de la BFPME : http://www.bfpme.com.tn/index.php?option=com_content&view=article&id=37&Itemid=179&lang=fr

- *Chiffre d'affaires* : ce critère dépend de la nature du produit ou service offert par l'entreprise, le secteur de l'activité et des exigences du marché⁴¹.

2) Les principales caractéristiques de la PME :

La PME représente en Tunisie un atout pour la réussite du pays, un facteur de croissance économique accélérée, de création de valeur ajoutée et de prospérité sociale⁴².

Le monde des PME est hétérogène. Cependant, ces entreprises représentent des caractéristiques communes et des particularités. Les caractéristiques les plus communes sont :

- La petite taille
- La flexibilité et la souplesse : l'adaptation aux conditions et mutations du marché due à la simplicité de la structure et la faiblesse des engagements.
- La capacité d'innovation et la lutte contre le chômage et la pauvreté.
- La souplesse de gestion avec des circuits de décision courts : elles sont gérées en totalité ou en grande partie par leurs propriétaires.
- L'unicité de la direction : celui qui possède le contrôle exerce lui-même la direction.

En dépit des améliorations récentes, les PME en Tunisie souffrent de quelques difficultés. En fait, les connaissances de gestion souvent acquises sur le terrain, ne permettent pas aux dirigeants de PME d'avoir une vision globale de l'entreprise et de son environnement. Les PME sont aussi caractérisées par l'absence de formation d'un personnel qui dans une forte proportion a acquis son métier sur le tas⁴³.

Elles sont aussi fragiles et vulnérables à cause d'une faiblesse de leurs structures financières due essentiellement à l'insuffisance des fonds propres⁴⁴. Elles sont aussi sensibles aux facteurs externes, dont le coût des matières premières, la concurrence, la défaillance d'un client, des frais annexes, une crise sectorielle ou le besoin en fonds de roulement.

⁴⁰ C'est le critère le plus utilisé pour les études et les publications statistiques.

⁴¹ Ce critère peut ne pas traiter équitablement les PME. Par exemple les PME dans les domaines de commerce et la distribution présentent un chiffre d'affaires plus important que celles du secteur de fabrication.

⁴² Ridha Lahmar « Les PME dans tous leurs états » paru le 24/12/2008 dans « Réalités » N°1199

⁴³ Abdesslem Bendiabdallah « Les PME maghrébines : un facteur d'intégration régionale » 2009

⁴⁴ L'insuffisance des fonds propres découle du caractère familial de ces entreprises.

Les PME en Tunisie font face aussi au dépassement des coûts et la mise en point difficile d'un procédé nouveau. Quant au financement, ces entreprises souffrent encore de manque de financement⁴⁵.

3) Les mesures d'accompagnement des PME en Tunisie :

En Tunisie, les pouvoirs publics ont mis en œuvre plusieurs réformes visant, en particulier le cadre réglementaire, la fiscalité, le système d'incitation et le système financier pour promouvoir les PME.

Ces mesures sont destinées à la promotion de l'esprit entrepreneurial et la création des PME, au développement et à la pérennité de l'entreprise, à l'amélioration du climat des affaires et de son accès au financement.

- ***Assouplissement du cadre fiscal : l'exonération de l'impôt sur les bénéfices des PME***

Selon *la loi de la finance 2013*, les PME créées en 2013 bénéficient de l'exonération des impôts sur les bénéfices pendant **3 ans** à partir de la date d'entrée effective en production. Ce délai d'exonération a été prolongé pour une période de **5 ans** au lieu de **3 ans** selon *la loi de la finance de 2014*.

Cette disposition concerne les entreprises de services et les professions non commerciales réalisant un chiffre d'affaires ne dépassant pas **300 000 dinars** et les entreprises de commerce, d'industrie et de consommation sur place réalisant un chiffre d'affaires ne dépassant pas **600 000 dinars** par an⁴⁶.

- ***Simplification et facilitation des démarches administratives :***

La Tunisie a nettement amélioré ses conditions de création des entreprises. Ces améliorations ont concerné essentiellement le coût et la durée pour incorporer et enregistrer une nouvelle entreprise. Ceci est dû aux incitations mises en œuvre par les autorités

⁴⁵**Omar el Oudi**« Malgré les dispositifs publics d'appui innovants, le financement des PME continue de poser problème. Les entreprises tunisiennes perçoivent en fait l'accès et les coûts des financements bancaires comme *deux barrières à leur croissance*. **Article disponible sur :** <http://www.webmanagercenter.com/actualite/finance/2012/04/04/118143/tunisie-comment-faciliter-l-acces-des-pme-au-financement-bancaire>

⁴⁶Revue réglementaire N°11 disponible sur : <http://hlb-tunisia.com/web/doc/RevusReg2013/HLB%20revue%20N%C2%B011-2013.pdf>

tunisiennes et du rôle joué par l'Agence de Promotion de l'Industrie (API) qui a facilité l'enregistrement des affaires et les Start-up en particulier dans le secteur manufacturier⁴⁷.

▪ ***Les structures d'appui des PME:***

Les structures d'appui couvrent, à priori, tous les secteurs d'activité des PME. Ces structures aident à stimuler les jeunes à concrétiser leurs projets. Parmi ces structures, on trouve notamment :

- Agence de Promotion de l'Industrie (API)
- Programme de Modernisation Industrielle (PMI)
- Union Tunisienne pour l'Industrie, le Commerce et l'Artisanat (UTICA)
- Centre de Promotion des Exportations (CEPEX)
- Agence Nationale de l'Emploi et du Travail Indépendant (ANETI)
- Office National Tunisien du Tourisme (ONTI)

▪ ***Financement des PME en Tunisie (les outils financiers) :***

L'Etat a mis en place aussi des institutions et mécanismes pour faciliter le financement telles que :

- Fonds National de Promotion de l'Artisanat et des Petits Métiers (FONAPRAM)
 - Fonds de Promotion et de Décentralisation Industrielle (FOPRODI)
 - Les Sociétés d'Investissement à Capital Risque (SICAR)
 - Banque de Financement des PME (BFPME)
 - Banque Tunisienne de Solidarité (BTS)

▪ ***La multiplicité des crédits octroyés pour la promotion et la préservation des PME tunisiennes :***

Après la révolution, il y eu un accroissement des crédits accordés aux PME pour amener le secteur financier du pays à servir davantage de catalyseur de la croissance et de création d'emplois. Parmi ces différents crédits octroyés, on cite principalement :

⁴⁷Fredj Fhima et Philippe Adair « Accès au crédit et promotion des PME en Tunisie »

- Une ligne de crédit italienne d'une valeur de **73 millions d'euros** soit près de **159 millions de dinars tunisiens**. Cette ligne de crédit a financé 522 opérations d'investissements dans plusieurs secteurs clé de l'économie tunisienne à savoir l'agroalimentaire et les industries des matériaux de construction.

- Un fonds américain de **100 millions de dollars** pour l'engagement des investissements dans le secteur privé et plus particulièrement au niveau des PME⁴⁸.

- Un prêt accordé par la Banque Mondiale de **100 millions de dollars** pour financer les micros, petites et moyennes entreprises en Tunisie en temps de difficultés économiques⁴⁹.

- ***Les programmes de partenariats et de coopération économique :***

Ces deux dernières années, on a remarqué le lancement des programmes de partenariats destinés aux PME. Parmi ces partenariats, on trouve notamment :

- Le programme de partenariat *Tuniso-Allemand* pour la période **2014-2017** destiné aux PME de toutes les branches.

- Le programme de partenariat *Tunisie-Espagne* en **2013** permettant la communication entre les PME des deux pays favorisant ainsi le développement de nouveaux investissements.

4) Les PME en Tunisie en chiffres :

On a retenu le critère des effectifs salariés pour identifier les PME dans le tissu industriel tunisien. En effet, la variable nombre d'employé reste de loin le critère le plus fréquemment utilisé pour les études et les publications statistiques.

Ainsi, le tissu industriel tunisien est composé du secteur informel et du secteur formel⁵⁰. Le secteur informel couvre les entreprises ayant les caractéristiques suivantes :

- Statut juridique : personnes physiques
- Nombre d'employés : moins de 6 employés
- N'ayant pas de comptabilité

⁴⁸Béchir Lakani, Un fonds américain de 100 millions de dollars pour les PME tunisienne, « L'Economiste Maghrébin ».

⁴⁹Fouad Harit, « La Banque Mondiale accorde 100 millions de dollars aux PME et Micro entreprises »

⁵⁰Rapport du Ministère de la Planification et du Développement Régional élaboré par Mme MouniraBouAli « Caractéristiques du tissu industriel tunisien en 2011, Cadre Institutionnel et Financement des PME »

Le secteur formel est constitué des Petites Entreprises (PE) qui emploient entre **6 et 49 salariés**, des Moyennes Entreprises (ME) entre **50 et 199 salariés** et des Grandes Entreprises (GE) employant **plus que 200 employés** et suivent en général le régime réel d'imposition.

4-1) Dénombrement des entreprises tunisiennes⁵¹ :

Au **31 décembre 2012**, le nombre des entreprises recensées s'élève à **626 102** unités de production. Le secteur informel compte **607 372** unités de production. De son côté, le secteur formel contient **18730** unités de production.

En**2012**, les Micro entreprises représentent **97%** de l'ensemble du tissu industriel. Les petites entreprises sont au nombre de **15288** et représentent **2,5%** de l'ensemble des entreprises. Les moyennes entreprises comptent **2640** unités de production et représentent **0,4%** des entreprises totales. Enfin, les grandes entreprises représentent **0,1%** soit l'équivalent de **802** unités de production.

Hormis, le secteur informel, les PME représentent **95,7%** du secteur formel alors que les grandes entreprises représentent la partie restante soit **4,3%**.

Tableau 1 : La classification des entreprises tunisiennes selon la taille

	Effectif	Structure
Micro Entreprises	607 372	97%
Petites Entreprises	15288	2,5%
Moyenne Entreprises	2640	0,4%
Grandes Entreprises	802	0,1%
Total	626 102	100%
PME	17928	2,9%

Source : calcul auteur

4-2) Diversité sectorielle des PME :

Le tissu industriel tunisien est composé essentiellement de **42,25%** des entreprises appartenant au secteur du commerce (dont **32%** ont une activité de commerce de détail), **15,85%** au secteur de transport et **11,65%** aux industries manufacturières.

⁵¹ On s'est basé sur les données de l'Institut National des Statistiques (INS) pour déterminer les chiffres.

Concernant les entreprises du secteur formel et plus précisément les PME, elles sont réparties selon la nature de l'activité comme suivant⁵² :

Tableau 2 : La classification des PME selon l'activité

Activités	Structure
Agriculture et Pêche ⁵³	2,81%
Industries manufacturières	41,77%
Construction	9,11%
Commerce	20,54%
Transports et entreposage	3,18%
Hébergement et restauration	5,92%
Enseignement	2,7%
Information et communication	2,1%
Activités de services administratifs et de soutien	4,69%
Services personnels	0,7%
Activités financières et d'assurance	0,7%
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	4,3%
Autres	1,48%
Total	100%

Source : calcul auteur

Sur la base de ces données, on remarque une forte concentration des PME au niveau des industries manufacturières avec une proportion de **41,77%**, au niveau du commerce avec une proportion de **20,54%** et au niveau des services aux entreprises avec une proportion de **11,09%**.

Plus précisément, au niveau des industries manufacturières, les PME sont fortement concentrées au niveau des industries textiles et habillements (**28,69%**) et des industries alimentaires et de boissons (**21,20%**). Pour le secteur du commerce, elles sont fortement concentrées au niveau du commerce de gros (**54,14%**).

⁵²Source : Sur la base de l'enquête réalisée par l'Institut National des Statistiques (INS) 2012

⁵³ Hors exploitants agricole

4-3) Diversité régionale des PME :

La plupart des entreprises sont localisées dans la région du Nord Est et Centre Est avec respectivement **49,09%** et **24,64%** du total des entreprises du tissu industriel. Pour la région du Nord Est, **35,82%** des entreprises sont implantées dans les gouvernorats de Grand Tunis (*Tunis, Ariana, Manouba et Ben Arous*).

Alors que, les régions de l'Ouest attirent beaucoup plus moins les entreprises. En fait, la région du Nord Ouest représente une part de **8,08%** du total des entreprises en **2012** et la région du Centre Ouest représente une part de **7,44%**. Enfin, la région du Sud Ouest ne représente qu'une part de **3,77%** du total des entreprises.

Concernant la localisation des PME, elles sont réparties comme suivant :

Tableau 3 : La classification des PME selon la région

Région	Structure
Nord Est	57,95%
Nord Ouest	2,8%
Centre Est	31,04%
Centre Ouest	2,55%
Sud Est	4,10%
Sud Ouest	1,56%
Total	100%

Source : calcul auteur

Ce tableau met en évidence une forte concentration des PME dans les régions du Nord Est et du Centre Est avec respectivement **57,95%** et **31,04%**.

4-4) Diversité des PME selon la nationalité et la forme juridique :

La nationalité : le tissu industriel est composé de **98%** des entreprises de nationalité tunisiennes et **2%** de nationalité étrangère.

Les PME sont réparties selon la nationalité comme suivant :

Tableau 4 : La classification des PME selon la nationalité

Nationalité	Structure
Tunisienne	91,12%
Etrangère	8,88%
Total	100%

Source : calcul auteur

La forme juridique : le tissu industriel tunisien est composé essentiellement par des entreprises individuelles (**82,62%**) et des entreprises de la forme juridique Société à Responsabilité Limitée (SARL) (**13,23%**).

Concernant les PME, elles sont réparties comme suivant :

Tableau 5 : La classification des PME selon la forme juridique

Forme Juridique	Structure
Personnes physiques	20,17%
Société Anonyme	11,97%
Société à responsabilité limitée	61,99%
Société unipersonnelle à responsabilité limitée	4%
Autres	1,87%
Total	100%

Source : calcul auteur

La majorité des PME ont le statut juridique d'une SARL (**61,99%**) ou bien d'une entreprise individuelle (**20,17%**).

4-5) Contribution des PME à l'emploi :

Le secteur privé tunisien compte **996 322** emplois en **2012** répartis essentiellement comme suivant :

- **505 130** dans le secteur de l'industrie
- **119 451** dans le secteur du commerce
- **116 479** dans les activités de services
- **70077** dans le secteur de la construction

Concernant la contribution des PME à l'emploi est à l' hauteur de **53,45%** du secteur formel de la main d'œuvre du pays. Elles sont ainsi responsables de la majorité des créations d'emplois. En fait, elles génèrent **475 345 emplois**. Ainsi, les PME jouent le rôle du stimulateur de la création de l'emploi. Elles permettent la création du maximum d'emplois, stables et rémunérateurs, dans les plus brefs délais.

La contribution à l'emploi des PME selon l'activité est comme suivant :

Tableau 6 : La répartition des PME selon la création de l'emploi

Activités	Structure
Agriculture et pêche	3,01%
Industrie manufacturières	52,54%
Construction	7,53%
Commerce	13,17%
Transports et Entreposage	2,97%
Hébergement et restauration	5,31%
Enseignement	2,4%
Information et communication	1,80%
Activités de services administratifs et de soutien	5,73%
Services personnels	0,49%
Activités financières et d'assurance	0,94%
Activités spécialisées	2,95%
Autres	1,16%
Total	100%

Source : calcul auteur

Ce tableau indique que les PME génèrent plus d'emploi dans les secteurs de l'industrie et du commerce avec respectivement **52,54 %** et **13,17%**.

SECTION 2 : La situation actuelle des PME tunisiennes sur le marché de l'assurance

Il n'existe aucune étude concernant l'assurance des PME, en Tunisie. En fait, il n'existe pas des données concernant le sujet ni à la Fédération Tunisienne des Sociétés d'Assurances (FTUSA), ni au Comité Général des Assurances (CGA). Les rapports établis

par la FTUSA ou le CGA sont faits sur la base des branches d'assurance et non pas sur la base du type de la clientèle.

Donc, face à ce problème, on a collecté quelques informations concernant l'assurance des PME auprès de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances (STAR).

On s'est basé sur le portefeuille de la STAR étant donné qu'elle est le leader sur le marché de l'assurance en Tunisie dans plusieurs branches.

On a également complété les informations collectées par des informations obtenues auprès de la FTUSA pour essayer de savoir approximativement le niveau des assurances des entreprises sur le marché.

1) Le secteur des assurances par branche :

Tableau 7 : La structure du portefeuille du marché par branche

Les branches d'assurance	Structure
Automobile	45,72%
Assurance dommages aux biens	16,14%
Assurance vie	15,59%
Assurance groupe	14,40%
Transport	5,73%
Risque agricole	0,53%
Assurances crédit	0,85%
Acceptations	1,04%
Total	100%

Source : Rapport FTUSA 2012

D'après les données du secteur des assurances, on a remarqué que les branches qui dominent la production nationale sont : l'assurance automobile (**45,72%**), l'assurance dommages aux biens (**16,14%**), l'assurance vie (**15,59%**) et l'assurance groupe (**14,40%**). En fait, l'assurance automobile occupe toujours la première place sur le marché des assurances du fait que cette assurance soit obligatoire.

L'importance de l'assurance dommages aux biens, s'explique par la nature des risques couverts qui touchent principalement les entreprises et à moindre degré les particuliers. Cette branche d'assurance englobe un nombre important de garanties telles que l'incendie, le vol,

les dégâts des eaux, la responsabilité civile, la perte d'exploitation, les multirisques professionnelles.... etc.

Elle couvre deux types de police : les polices s'adressant à toutes les entreprises quelque soit leur secteur d'activité et les polices spécifiques à certaines activités.

En fait, les polices s'adressant à toutes les entreprises couvrent les entreprises contre l'incendie, le vol, dégât des eaux, la responsabilité civile, bris de glace. Elles couvrent également les entreprises contre la mise hors d'usage d'un appareil de production ou de commercialisation suite à la survenance d'un sinistre. A ce titre, on cite l'assurance pertes d'exploitation. Concernant les garanties spécifiques au secteur d'activité, on cite à titre d'exemple :

- La garantie tous risques informatiques
- La garantie bris de machine
- La garantie tous risques chantiers
- Les garanties cultures sous serres et mortalité du bétail

Lors de nos entretiens avec les responsables de la direction risques des entreprises de la STAR, ils nous ont indiqué que les entreprises et plus précisément les PME peuvent contracter plusieurs contrats d'assurances dans les différentes branches d'assurance.

Mais, ils nous ont affirmé que la plupart des PME achètent la garantie « Assurance dommages aux biens ». Par conséquent, on s'est concentré sur l'assurance dommages aux biens pour estimer le niveau de l'assurance des PME d'après la structure du portefeuille de la STAR. Ainsi, d'après les données internes de la STAR on a dégagé les éléments présentés dans le tableau suivant :

Tableau 8 : La part des entreprises dans la branche IARD

Les entreprises	La part dans la branche IARD
Les grandes entreprises	>80%
Les PME	<12%
Les professionnels	<6%
Total	100%

Source : Données recueillies auprès de la direction de la STAR

Les grandes entreprises génèrent une part supérieure à **80%** des primes **IARD**, alors que, les PME ne génèrent qu'une part inférieure à **12%** du total des primes **IARD**. Ce qui atteste du peu d'importance accordée par les PME au secteur de l'assurance. En fait, d'après ces données la part des assurances dans les PME est faible.

2) La demande des assurances par les PME tunisiennes:

En se basant sur les dossiers clients, les données internes de la STAR ainsi que nos entretiens avec les responsables de la direction des risques des entreprises, on a constaté les principaux facteurs influençant la demande des assurances par les PME ci-dessous mentionnés.

Il existe à la fois des facteurs externes et des facteurs internes. Les facteurs externes concernent les exigences de la loi ou des partenaires de l'entreprise. Alors que, les facteurs internes concernent l'identification des risques par l'entreprise elle-même, ce qui conditionne parfois la souscription des contrats d'assurance.

2-1) Les exigences de la loi ou des partenaires de l'entreprise :

- ***Les exigences de la loi :***

En se basant sur les données internes de la STAR, on a remarqué que la quasi-totalité des entreprises et plus particulièrement les PME sont couvertes contre le risque incendie et le risque responsabilité civile. Ainsi, les PME sont attirées par les garanties obligatoires.

En fait, l'arrivée du risque incendie à la première position des préoccupations des PME s'expliquant sans aucun doute par l'obligation de l'assurance mais aussi par la récurrence des sinistres.

L'obligation de l'assurance incendie :

Loi n°80-88 du 31 décembre 1980 portant loi de Finances pour la gestion 1981.

Article 29 :« Les personnes physiques ou morales exploitant une industrie, un commerce ou un établissement hôtelier doivent couvrir contre l'incendie, les biens servant à leur exploitation ».

Les infractions aux dispositions de cet article sont constatées par les agents relevant du Ministère de Plan et des Finances.

L'obligation de l'assurance responsabilité civile :

En droit, chacun est responsable de ses actes. Pour réparer d'éventuels dommages commis aux autres ou à leurs biens, il faut donc obligatoirement souscrire certains contrats d'assurance.

- ***Les partenaires de l'entreprise :***

Les PME travaillent souvent en sous-traitance⁵⁴. En fait, les donneurs d'ordre imposent souvent des normes d'assurance à leurs sous-traitants. Cette obligation peut intervenir avant même que des relations contractuelles soient nouées entre le sous-traitant et le donneur d'ordres.

2-2) L'attitude des PME tunisiennes face aux risques:

D'après les dossiers clients de la STAR, on a constaté que l'identification des risques par la PME elle-même peut conditionner la souscription des contrats d'assurance.

- ***La stagnation des garanties contractées :***

Pour les dirigeants de la PME, le contrat d'assurance est souscrit pour la première fois sur la base de la situation réelle et financière de l'entreprise. Pourtant, cela ne devrait pas dire que le contrat serait valable et adéquat pour toute la durée de l'activité⁵⁵.

En effet, les responsables de PME n'assurent pas un suivi régulier de leurs risques selon l'évolution de leur activité ce qui conditionne souvent la demande de nouvelles garanties complémentaires et adéquates par les PME durant la vie de l'entreprise.

On peut alors constater, que la plupart des responsables de PME ne prennent pas en considération l'importance de faire évoluer leurs contrats selon l'évolution de leur activité ainsi que selon les changements de la situation économique du pays. De ce fait, il se trouve que l'entreprise est soit sur assurée soit sous assurée.

- ***L'assurance pertes d'exploitation (PE) : une préoccupation secondaire***

Généralement, les PME ont des difficultés à identifier leurs besoins en assurance. Elles ne sont pas conscientes de l'importance de la majorité des garanties pour leur activité. A ce

⁵⁴ **Adel Ben Hassine**, « Développement économique local et nouvelles technologies, le cas de SFAX (Tunisie) »

⁵⁵ **Guide de l'assurance de la PME au Maroc** : « Avec le temps, la liste des risques potentiels doit être réajustée. Certains risques peuvent disparaître, d'autres apparaître ou d'autres encore, considérés initialement comme faible, peuvent devenir inacceptables pour l'entreprise. »

titre, on cite principalement, l'assurance PE qui est considérée comme la garantie la plus marginalisée et négligée par les PME.

En fait, l'assurance PE est une assurance très importante pour l'entreprise. Cependant, les PME ne pensent qu'à souscrire des polices incendie, vol, bris de machine etc...

Elles pensent seulement aux dommages matériels causés par le sinistre. Alors qu'en fait, un sinistre peut gravement perturber l'activité professionnelle d'un entrepreneur, compromettre sa trésorerie, usine et menacer son existence.

En effet, nombreuses sont les entreprises sinistrées qui ne prennent pas la précaution de souscrire une telle assurance. Les dossiers clients de la STAR ont indiqué que l'assurance pertes d'exploitation n'arrive qu'en dernière position dans les préoccupations des PME.

Les exemples attestant de l'importance de cette garantie ne manquent pas. Il y a eu un sinistre incendie important au niveau de l'une des usines spécialisée dans le textile entraînant un arrêt total de la production pendant une période près de deux ans. Cette entreprise n'a pas souscrit la garantie pertes d'exploitation, elle a été obligée d'attendre la finalisation des procédures d'évaluation de l'indemnisation. Ce qui a affecté non seulement ses partenaires mais aussi la situation sociale et économique au niveau du gouvernorat où est localisée cette usine.

SECTION 3 : Les PME tunisiennes face aux difficultés d'assurance

Pour relever les principales difficultés d'assurance des PME, on a réalisé une enquête en utilisant plusieurs méthodes notamment la prise de contact des dirigeants de PME soit directement soit via l'e-mail. Cette étude a également pour objectif de confirmer et comprendre les différents facteurs influençant la demande d'assurance par les PME.

Pour cette étude, ont été interviewés des dirigeants de PME assurées et non assurées. En fait, on a dégagé principalement les conclusions ci-dessous développées.

1) Les principales difficultés d'assurance auxquelles font face les PME :

On citera dans cette partie, les principaux obstacles auxquels font face les PME sur le marché de l'assurance.

1-1) La culture des dirigeants de PME :

Lorsque la question des principaux risques qu'une entreprise est à même de rencontrer est posée, les responsables de PME ne citent qu'un ou deux risques au maximum. Les dirigeants de PME ont des difficultés à penser à l'ensemble des risques liés à leur activité. Ils évoquent rapidement les risques relativement connus tels que l'incendie et le vol.

Il y a ceux même qui ont estimé que leur activité est sans risque⁵⁶ alors qu'il n'existe aucune activité à zéro risque⁵⁷.

Par conséquent, ceci affirme l'une des caractéristiques principales des PME qu'on a présentées au niveau de la première section de ce chapitre. En fait, les connaissances de gestion souvent acquises sur le terrain, ne permettent pas aux dirigeants de PME d'avoir une vision globale de l'entreprise et de son environnement et par conséquent ils n'auront pas la possibilité à identifier les risques qui peuvent menacer leur entreprise.

D'autre part, parmi les dirigeants de PME interrogés, il y a ceux qui sont conscients de l'importance des garanties liées aux risques financiers et ils ont attesté d'une préoccupation particulière aux risques liés à la perte de gains financiers et le risque de fluctuation de taux de change⁵⁸. Cependant, ils ne disposent pas de ces garanties au niveau de leurs contrats d'assurance.

1-2) Le coût de l'assurance (la prime) :

Le coût de l'assurance était l'obstacle majeur pour les dirigeants de PME non assurées. En fait, ces dirigeants considèrent que l'assurance est une charge supplémentaire dans leur bilan.

Plus précisément, ils estiment que les primes d'assurance sont assez élevées.

1-3) Les moyens humains et financiers de la PME :

On a constaté que les moyens financiers ainsi que les moyens humains compétents dans le domaine font souvent défaut dans les PME ce qui explique l'existence des PME mal assurées ou pas du tout assurées.

⁵⁶ C'est le cas des dirigeants de PME non assurées.

⁵⁷ **Emilie Gardes:** « Si certaines entreprises n'ont pas encore d'obligation légale de souscrire une assurance en raison de leur activité, il est important de comprendre que le risque zéro n'existe pas. Tout un chacun peut être la proie d'un destin hasardeux et se retrouver du jour au lendemain victime du mauvais sort ».

⁵⁸ C'est le cas d'une société tunisienne spécialisée dans l'industrie de l'informatique et localisée en Tunisie, Maroc, Mauritanie et l'Algérie.

Plus précisément, la structure des moyens financiers et humains dans la PME expliquent l'absence des bonnes pratiques liées à la mise en place d'un plan d'assurance efficace et adéquat pour cette entreprise.

▪ ***Inexistence d'une personne spécialisée dans la détermination des besoins en assurance :***

Les responsables de PME interrogés ont indiqué que c'est le directeur financier ou le directeur du service juridique qui est chargé de la détermination des besoins en assurance ou dans certains cas la personne responsable de la comptabilité.

En outre, les responsables de PME négligent le rôle que peut jouer un gestionnaire de risque pour contracter un contrat d'assurance adéquat pour leur entreprise et même il y a ceux entre eux qui ignorent simplement la notion du « risk manager ».

Enfin, en leur demandant s'ils ont l'intention de recruter « un risk manager », ils ont répondu par la négative sous prétexte de l'absence de moyens financiers nécessaires.

▪ ***Inexistence des bonnes pratiques de prévention des risques au niveau de l'entreprise :***

Les PME interrogées ont indiqué qu'elles ne respectent pas dans certains cas les obligations réglementaires permettant la prévention des risques.

Par exemple, les installations électriques⁵⁹ des entreprises ne font pas l'objet d'un contrôle réglementaire périodique. En fait, elles ne disposent pas des contrats avec les bureaux de contrôle agréés par l'Etat pour le contrôle périodique et réglementaire des installations.

Aussi, les responsables de PME ne prennent pas en considération la localisation des points vulnérables dans leur local. Par exemple, ils ne tiennent pas compte des communications existantes entre les différents ateliers.

▪ ***Inexistence d'un plan de gestion en cas de sinistre dans les PME :***

Le plan de gestion en cas de sinistre consiste à formaliser l'ensemble des mesures à prendre lors de la survenance d'un sinistre. Ce plan vise à mettre en place les procédures,

⁵⁹ On a posé la question concernant plus particulièrement l'installation électrique étant donné qu'elle représente la première cause d'incendie dans toutes les activités.

selon divers scénarios de crise, pour le maintien de l'activité de l'entreprise. Ce plan précise : Qui fait quoi ? Comment ? Et quand ?

Les PME par exemple n'exercent pas « des exercices incendie » pour ses employés pour que chacun sache quoi faire et comment aviser les responsables en cas d'incident. Parmi, les raisons évoquées par les chefs d'entreprise et expliquant l'inexistence de ce plan de continuité, c'est qu'ils n'ont jamais pensé à cette hypothèse ou bien qu'ils n'ont pas les personnels qui peuvent élaborer ce plan.

1-4) L'inadéquation de l'offre existante d'assurance:

D'après les responsables de PME, l'offre existante d'assurance est inadéquate pour plusieurs raisons :

- **Manque d'assistance de la part de l'assureur :** certains directeurs de PME considèrent que l'assureur joue le rôle d'un contrôleur plutôt qu'un partenaire pour leur entreprise.
- **Absence de garanties nécessaires pour leur activité et qui ne sont pas offertes par leur assureur :** parmi les responsables interrogés, il y a ceux qui ont indiqué des besoins en couverture contre certains risques. On cite notamment : les risques de perte des différents gains financiers en cas d'interruption de leur activité (*pertes de fonds de commerce*), la protection de leur matériel au cours du transport en dehors de l'entreprise (*pour des cas occasionnels*) et l'assistance juridique.
- **Des procédures d'indemnisation compliquées :** il y a des responsables de PME assurées qui ont estimé que l'élément déterminant pour décider de la rupture de leur contrat d'assurance auprès de leur assureur serait la lourdeur des procédures de souscription et de règlement des sinistres. En fait, ces entreprises exigent moins de formalités en cas de sinistre et de souscription.
- **Des contrats d'assurance complexes :** le contrat d'assurance utilise des règles du droit et de la finance qui s'appliquent à la vie professionnelle de l'assuré. Ainsi, les responsables de PME considèrent que la lecture des « conditions générales » des contrats d'assurance par une personne non spécialiste de l'assurance est bien souvent un exercice difficile car les termes employés sont complexes et les clauses d'exclusions sont variées.

1-5) Manque de sensibilisation quant à l'importance de l'assurance :

La plupart des dirigeants de PME non assurées considèrent que l'assurance est une dépense inutile et une préoccupation annexe.

En effet, ils ignorent les avantages qu'ils peuvent tirer d'un contrat d'assurance pour assurer la pérennité de leur entreprise. Parmi eux, il y a ceux qui ont affirmé qu'ils n'ont pas été approchés par un assureur pour leur indiquer l'importance de l'assurance pour garantir la continuité de leur activité.

2) Les explications des difficultés d'assurance des PME :

On peut classer les difficultés d'assurance mentionnées ci-dessus selon trois axes :

2-1) La culture de gestion de risque dans les PME :

Le processus de gestion de risque se décompose en 3 grandes étapes :

- Identifier et évaluer les risques
- Traiter les risques (*prévenir, couvrir et assumer les risques*)
- Suivre et contrôler les risques

Les dirigeants de PME ne sont pas assez sensibilisés à l'importance de cette démarche. En fait, la culture de gestion de risque fait souvent défaut dans ces entreprises. Pour ce fait, les dirigeants méconnaissent leurs risques et n'arrivent pas à les identifier correctement. Ils ne s'interrogent pas sur les possibilités de les éviter et les prévenir.

Ce qui explique ainsi l'inexistence d'un département dédié à « la gestion de risque » au niveau des PME.

2-2) Le rôle joué par l'assureur au profit des PME :

Pour les PME, l'assureur ne leur apporte pas un accompagnement spécifique. Il ne leur fournit pas un conseil. Ainsi, une PME qui n'est pas conseillée peut vivre avec des contrats inadaptés jusqu'au sinistre.

Aussi, l'assureur ne tient pas compte des spécificités des PME. En fait, il doit présenter une structure simple en termes de conception des produits, des conditions de souscription, d'encaissement des primes, des déclarations des sinistres et des procédures d'indemnisation.

Enfin, on remarque que l'assureur ne porte pas l'intérêt nécessaire pour informer les entreprises de l'importance de l'assurance en général.

2-3) Les ressources internes des PME :

La plupart des PME interrogées assurées ont indiqué qu'elles ne disposent pas des moyens financiers pour mettre en place un service dédié à la gestion des risques.

En plus, elles n'ont pas les moyens humains compétents pour assurer cette fonction par l'un du personnel de l'entreprise. En fait, l'absence de formation d'un personnel, qui dans une forte proportion a acquis son métier sur le tas et l'incompétence souvent avérée de leurs personnels d'encadrement, sont un obstacle majeur pour assurer la gestion des risques par le personnel des PME.

Pour les entreprises interrogées non assurées, leurs moyens financiers ne leur permettent pas de contracter un contrat d'assurance.

Conclusion

En Tunisie, les PME représentent **95,7%** du secteur formel en **2012**. L'Etat a mis en place depuis des années des instruments et outils spécifiques pour améliorer la capacité des PME à se développer et à se moderniser.

En dépit de ces améliorations réalisées par l'Etat, les PME demeurent incapables de surmonter les problèmes techniques et financiers liés à l'assurance en vue d'atteindre les objectifs fondamentaux.

En effet, l'analyse de la situation actuelle des PME sur le marché de l'assurance a indiqué que ces entreprises sont souvent mal ou pas du tout assurées pour diverses raisons externes et internes.

En fait, les PME font face à des difficultés sur le marché de l'assurance liées à la culture des dirigeants, le coût élevé de l'assurance, leurs modestes moyens financiers et humains, l'inadéquation de l'offre de la part de l'assureur et généralement l'ignorance des avantages de l'assurance.

En conclusion, on peut dire que le secteur assurantiel joue un rôle limité pour les PME. Cette situation est due essentiellement à une inconscience de la part des dirigeants de PME qui n'ont pas non seulement d'idées sur les risques qu'ils encourent mais surtout des avantages qu'ils peuvent tirer d'un bon contrat d'assurance.

Aussi, cette situation est due à un manque d'accompagnement de la part de l'assureur pour attirer l'attention des PME non assurées sur l'importance de l'assurance et assurer un suivi particulier et spécifique pour les PME mal assurées⁶⁰.

⁶⁰Jean-Pierre AUDINOT, Jacques GARNIER : « Aujourd'hui le rôle de conseil de l'assureur devient prédominant et les consommateurs se montrent de plus en plus exigeants ».Universalis, « **ASSURANCE - Évolution contemporaine** », *Encyclopædia Universalis*

Philippe Poiget : « En assurance, le devoir de conseil n'est pas limité au seul moment de la souscription du contrat mais perdure tout au long de la vie du contrat ». **Devoir de conseil, les principaux enjeux pour le secteur de l'assurance.** Disponible sur : [https://www.ffsa.fr/webffsa/risques.nsf/b724c3eb326a8defc12572290050915b/ad80771c069522efc125765b00439b93/\\$FILE/Risques_79_0006.htm](https://www.ffsa.fr/webffsa/risques.nsf/b724c3eb326a8defc12572290050915b/ad80771c069522efc125765b00439b93/$FILE/Risques_79_0006.htm)

Chapitre III

La mise en place d'une assurance sur mesure pour les PME tunisiennes

Introduction

Dans le chapitre précédent, on a mis en évidence les difficultés majeures auxquelles font face les PME tunisiennes sur le marché de l'assurance.

En fait, la situation actuelle de ces entreprises indique que le marché des assurances des PME est vaste et inexploité d'une manière efficace par les assureurs tunisiens. Par conséquent, le segment des PME tunisiennes représente aujourd'hui un segment stratégique et un relais de croissance pour les compagnies d'assurance tunisiennes.

Ainsi, dans ce cas, l'assureur doit adopter une démarche spécifique pour répondre aux besoins de cette cible stratégique. Plus précisément, l'assureur tunisien doit trouver des approches innovantes pour répondre d'une manière optimale aux besoins de cette clientèle. En effet, le développement de l'assurance des PME dépend largement de la compréhension des besoins et des caractéristiques de la population cible.

Pour ce faire, dans un premier lieu, l'assureur doit identifier les causes de la sous exploitation du segment des PME. Dans un deuxième lieu, il doit développer à ces entreprises une proposition adaptée à leurs besoins⁶¹.

Dans ce chapitre, on présentera dans une première section l'attractivité du segment des PME pour l'assureur tunisien en précisant les principales causes de la sous-exploitation de ce segment. La deuxième section sera consacrée à la proposition d'une assurance adéquate aux besoins des PME tant sur le plan technique (*principalement sur le plan des garanties*) que sur le plan de communication⁶². Enfin, dans la troisième section on présentera une proposition d'un modèle d'appréciation des risques pour les PME (*une politique de souscription spécifique*).

Cette proposition sera plus particulièrement spécifique à la STAR étant donné qu'on a proposé des solutions d'assurance pour les PME sur la base de ses documents techniques et des informations collectées auprès de ses responsables.

⁶¹Wolters Kluwer business « Il faut relever que si la taille de l'entreprise est modeste le chef d'entreprise recherchera de préférence un produit d'assurance qui couvre le maximum de ses besoins selon une procédure d'achat la plus simple et la plus complète possible ». **Les entreprises et leurs assurances, disponible sur : http://books.google.tn/books/about/Les_entreprises_et_leurs_assurances.html?id=juMWJ1vNGuAC&redir_esc=y**

⁶² Il faut mettre en place une stratégie de communication spécifique à cette cible.

SECTION 1 : L'attractivité du segment des PME pour l'assureur tunisien

Le secteur des PME est un segment porteur pour les assureurs tunisiens. Cependant, il demeure inexploité pour diverses raisons.

Dans cette section, on présentera ces principales raisons qui expliquent la sous-exploitation du marché de l'assurance des PME. Ensuite, on mettra en évidence les opportunités qu'offre ce segment pour l'assureur tunisien.

1) Les causes de la sous-exploitation du segment des PME tunisiennes:

Bien que, l'assurance des PME existe déjà, sa portée demeure limitée et ne couvre qu'une fraction d'un marché potentiel. Par exemple, au niveau de la première compagnie de la place, la STAR, le taux de pénétration (*en nombre d'entreprises*) est inférieur à **6%** en **2013**⁶³.

Ce faible taux de pénétration met en évidence la nécessité de dégager les principaux problèmes expliquant la couverture d'une fraction d'un marché potentiel. Ce taux laisse aussi présager les opportunités de développement des produits d'assurance adéquats pour les PME.

En se basant sur les données collectées auprès des responsables de PME (*présentées dans le chapitre précédent*) et des responsables de la STAR, on a pu dégager les principales causes de la sous-exploitation de ce marché potentiel.

Ces causes seront présentées ci-dessous.

1-1) Côté demande :

Les informations collectées auprès des dirigeants de PME ont indiqué que l'incapacité financière et la perception négative de l'assurance affectent la demande des PME tunisiennes.

D'une part, certaines PME considèrent que l'assurance présente un intérêt limité et une préoccupation secondaire. En effet, ces entreprises ne sont pas suffisamment informées sur les avantages de l'assurance d'où une utilisation moindre des produits de l'assurance.

D'autre part, pour la plupart des responsables de PME l'assurance est là pour lever seulement les primes et non pas pour la prise en charge des risques. Comme l'indique déjà

⁶³ Données recueillies au niveau de la direction des risques des entreprises de la STAR

Amel belhaj Ali « Effectivement, l'image du secteur n'est pas, très brillante comme c'est le cas pour beaucoup d'autres secteurs »⁶⁴.

Pour l'incapacité financière, les PME estiment que l'assurance est une charge supplémentaire dans leur bilan.

1-2) Côté offre :

Les PME interrogées non assurées ont indiqué qu'elles n'ont pas été approchées par un assureur pour leur expliquer l'importance de l'assurance et en quoi la souscription d'un contrat d'assurance peut être utile pour leurs activités.

De même, les PME interrogées assurées ont précisé que l'assureur ne leur assure pas un suivi et un accompagnement de qualité. Plus précisément, les PME ne font pas souvent l'objet des visites de risque par l'assureur. Cependant, ces entreprises ont besoin de plus de conseil et des visites de risque à cause de l'absence d'un département dédié à la gestion de risque ou même d'un expert.

En outre, l'assureur fait face à un problème de connaissance limitée sur le segment des PME. Cependant, pour le cas de ces entreprises, l'assureur doit proposer des produits adaptés et axés sur les besoins spécifiques et réels des PME plutôt que des modèles d'assurance standardisés.

1-3) Côté souscription :

Le manque des données fiables sur le segment des PME rend difficile l'évaluation et la détermination des éléments d'appréciation des risques de ces entreprises.

En plus, les assureurs doivent simplifier et clarifier la formulation des documents contractuels pour les PME tels que les polices d'assurance, les conditions générales et surtout les formulaires de déclaration de risque.

Cette simplification des documents contractuels, permettra aux PME une meilleure compréhension du contenu de ces documents et par conséquent une vision globale sur leurs droits et leurs obligations.

⁶⁴Amel Belhadj Ali, « Tunisie-Assurance : Quel avenir pour un secteur assisté, sécurisé, qui jouit de la garantie de rentabilité ? ». Disponible sur : <http://www.turess.com/fr/wmc/88443>

2) Les opportunités du segment des PME pour l'assureur tunisien :

Le segment des PME présente des opportunités de croissance pour l'assureur tunisien pour plusieurs raisons.

2-1) L'étendue du segment des PME tunisiennes :

Les PME présentent un marché qui dispose de forte croissance pour l'assureur tunisien. En fait, les PME représentent **95,7%** du secteur industriel formel tunisien. Le nombre des PME sont de **17928** contre **802** des grandes entreprises.

Ces entreprises sont présentes dans tous les secteurs de l'activité économique tunisienne à savoir essentiellement : le secteur de l'industrie manufacturière, le commerce et le secteur des services.

Ainsi, tous ces éléments présentent une opportunité de développement pour l'assureur tunisien qui fait face à un segment de clientèle à fort potentiel mais peu exploité.

2-2) Les risques du segment des PME tunisiennes :

Les responsables de la direction des risques des entreprises de la STAR nous ont indiqué que le secteur des grandes entreprises fait l'objet d'une forte concurrence. Concernant le segment des PME, il s'agit d'un segment moins risqué que les grandes entreprises.

Par conséquent, le secteur des PME est plus stable que les grandes entreprises. Ainsi, cette clientèle permettra une meilleure diversification des portefeuilles des sociétés d'assurance tunisiennes plutôt que de se concentrer seulement sur les grands risques.

2-3) La facilité d'accès au segment des PME tunisiennes :

L'assureur aura l'opportunité de se positionner sur le segment des PME pour ces principales caractéristiques techniques suivantes :

- Les risques des PME sont des risques simples et faciles à évaluer.
- La tarification des PME est plus économique que les risques complexes (*avec moins de critères de tarification que les grandes entreprises et par la suite avec une utilisation des questionnaires plus simplifiés*).
- La possibilité d'assurer les risques des PME par un simple contrat d'assurance regroupant tous les risques de l'entreprise.

2-4) Les attentes de croissance du segment des PME tunisiennes :

Les PME ont des besoins non encore satisfaits ce qui laisse présager des opportunités de développement sur ce segment. Selon les données collectées auprès des chefs de PME, l'assureur doit leur mettre en place un produit d'assurance « *clé en main* ».

Plus précisément, l'assureur doit adopter une démarche se basant essentiellement sur la réalisation de ces éléments suivants :

- **La mise en place d'une approche globale client :** les PME cherchent à être suivi et accompagné par leur assureur. En fait, l'incapacité financière présente un obstacle pour mettre en place un service dédié à la gestion des risques au niveau de ces entreprises.

De même, l'absence de formation du personnel des PME et l'incompétence souvent avérée de leurs personnels d'encadrement présentent aussi un autre obstacle pour l'identification et la gestion des risques par le personnel des PME.

Par conséquent, aborder les PME par la gestion des risques permet à un assureur de se différencier et de gagner la confiance des dirigeants de PME tunisiennes.

- **La mise en place d'un contrat unique regroupant toutes les garanties :** il serait intéressant de couvrir les besoins des PME en assurance dans un seul contrat. Un seul et unique document qui leur récapitule tous les risques couverts.

- **La mise en place d'un contrat assurant un bon rapport qualité/prix :** le coût de l'assurance demeure toujours un obstacle pour les PME. Par conséquent, l'assureur doit leur offrir une couverture adéquate qui s'adapte à leur budget et principalement à leur activité.

- **La mise en place d'un programme de prestation de qualité :** les dirigeants de PME interrogés ont mis en évidence la lourdeur des procédures de la souscription et de règlement de sinistre. Ils ont même avancé que ça sera l'élément essentiel pour décider la rupture de leur contrat d'assurance. Ainsi, pour fidéliser cette cible, l'assureur doit mettre en place des procédures de souscription et d'indemnisation plus simples et rapides.

- **L'utilisation des termes simples et clairs dans les contrats d'assurance :** l'assureur doit mettre en place des contrats bien présentés et rédigés de manière claire et

simple. Plus précisément, il vaut mieux utiliser un langage spécifique et compréhensible par les profanes.

SECTION 2 : La mise en place d'une assurance sur mesure pour les PME sur le plan technique et de communication

En se basant sur les principales conclusions du précédent chapitre, on a remarqué que les PME ont besoin d'une offre spécifique au niveau de la conception des produits d'assurance (*surtout au niveau des garanties*) et d'un accompagnement de qualité (*au niveau des services*) de la part de leur assureur avant pendant et après la souscription.

En fait, l'assureur de l'entreprise et plus précisément la STAR devrait revoir l'ensemble des garanties et des services qui ont été proposés à cette cible stratégique.

Dans cette section, on présentera des solutions d'assurance permettant la mise en place d'une offre spécifique aux PME tunisiennes en se basant sur leurs spécificités et essentiellement sur les problèmes précisés au niveau du chapitre précédent.

Avant de proposer ces solutions d'assurance sur mesure à cette cible, il serait intéressant d'abord de présenter les principales conditions pour élaborer cette offre spécifique.

1) Les caractéristiques d'une assurance sur mesure pour les PME tunisiennes :

Pour être capable de livrer des produits d'assurance sur mesure, l'assureur doit savoir les envies et les attentes de la clientèle cible (*c'est-à-dire dégager les problèmes de la clientèle cible sur le marché de l'assurance*⁶⁵). De ce fait, il peut arrêter la démarche à suivre pour créer de nouveaux produits et services destinés à la cible.

Plus précisément, dans notre cas, un produit d'assurance sur mesure doit viser les différents types de PME. D'où la nécessité de la mise en place d'un produit d'assurance simple et flexible.

Pour ce faire, l'assureur doit présenter une structure simple en termes de :

- **Conception des produits :** des produits simples et faciles à comprendre
- **Condition de souscription :** des formulaires de déclaration de risque simplifiés

⁶⁵ L'enquête qu'on a présentée dans le chapitre précédent nous a permis de dégager les principaux problèmes des PME sur le marché de l'assurance et donc on a pu déterminer leurs attentes.

- **Structure des documents contractuels** : des documents contractuels avec un langage clair et simplifié
- **Procédure de déclaration des sinistres** : des procédures simples avec moins de formalités en cas de sinistre.
- **Encaissement des primes** : des facilités de paiement
- **Relation clientèle** : des services avant et après sinistre (*formation des agents et leurs disponibilités*)

Pour réaliser ces procédures présentées ci-dessus, l'assureur tunisien doit notamment :

- Identifier les risques communs des PME ainsi que leurs risques spécifiques
- Analyser la capacité financière de la PME (*le budget d'assurance*)
- Clarifier la notion de l'assurance pour les PME
- Mettre en place une bonne pratique de tarification des risques des PME
- Concevoir des packages par branche d'activité

2) La mise en place des solutions d'assurance sur mesure sur le plan technique :

Sur le plan technique, l'assureur doit suivre une démarche spécifique qui se base sur :

- La mise en place des garanties plus souples
- La mise en place des avantages financiers pour réduire le coût de l'assurance pour les PME
 - La présentation du produit d'assurance selon une formule simple (*les packages d'assurance*)

2-1) La mise en place des garanties plus souples pour les PME :

Comme on a déjà indiqué, cette offre sera spécifique à la STAR étant donné qu'on a proposé des modifications sur la base de ses documents contractuels (*les conditions générales et spécifiques*).

Pour élaborer des garanties plus souples et flexibles pour les PME tunisiennes, la STAR devrait suivre **la stratégie gagnant/gagnant**⁶⁶. En fait, il serait intéressant de se baser essentiellement sur les principaux éléments présentés ci-dessous :

⁶⁶En mettant en place des garanties plus souples :
Les chefs de PME comprennent facilement la logique de différentes garanties d'assurance.

- La mise en place des forfaits d'assurance
- La mise en place des garanties plus étendues (*des extensions des garanties*)
- La réduction des formalités (*réduire le nombre de pièces demandées*) en cas de souscription et en cas de sinistre
 - La souplesse au niveau de la détermination des montants d'indemnisation (*règle proportionnelle abrogée*)

2-1-1) La garantie incendie :

Au niveau de la garantie incendie, on propose à la STAR certaines modifications pour garantir au mieux les intérêts de cette clientèle cible. Ces modifications permettront aussi à la STAR de se différencier par rapport à la concurrence.

Tableau 9 : La mise en place d'un système d'abrogation de la règle proportionnelle (RP) pour le bâtiment assuré contre l'incendie

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>L'évaluation du bâtiment incombe normalement au preneur de l'assurance. En cas de sous assurance, l'assuré subira la RP. Sauf, dans le cas d'une convention d'adaptation périodique du capital assuré.</p>	<p>Pour les PME ayant <i>une superficie >ou= X m²</i> : la STAR pourrait leur proposer une évaluation gratuite de leur bâtiment assuré contre l'incendie par ses ingénieurs salariés⁶⁷ sous certaines conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La PME assurera son bâtiment selon la valeur proposée par la STAR ▪ Le bâtiment ne présente pas des caractéristiques particulières (Ex : plusieurs dépôts de stockage dans le bâtiment etc.) ▪ La PME doit informer la STAR sur les modifications apportées sur le bâtiment durant la vie du contrat

La société d'assurance profite de la prise de conscience des PME des risques et par la suite faire d'eux des clients potentiels. Ce qui lui permet de diversifier son portefeuille d'assurance.

⁶⁷ L'évaluation par un ingénieur salarié de la STAR permet de réduire les coûts d'évaluation pour la société.

L'avantage d'une telle proposition est réciproque :

- **Pour les PME** : assurer le bâtiment selon sa valeur exacte et bénéficier d'une indemnisation complète en cas de sinistre.
- **Pour la société d'assurance** : éviter les problèmes d'indemnisation en cas de sous assurance de la PME.

Tableau 10 : La mise en place d'un paquet de frais quasi gratuit en cas d'un sinistre incendie

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>La STAR offre à ses assurés seulement deux types de frais dès la souscription de la garantie incendie. Les autres types de frais nécessitent une demande de la part de l'entreprise.</p>	<p>La STAR pourrait mettre en place un paquet constitué de 4 types de frais liés à un sinistre incendie. Ce paquet peut être offert d'une manière quasi gratuite .Il comprend par exemple ces 4 types de frais :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Frais de démolition et de déblais ▪ Frais de reconstitution des archives ▪ Frais de clôture provisoire et de gardiennage ▪ Frais de déplacement et de réinstallation <p>Dans ce cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'assuré paiera un montant de X dinars s'il opte pour la souscription de ces types de frais en même temps. ▪ L'assureur prend en charge ces 4 types de frais par exemple contre le paiement d'un montant X% de l'indemnité au maximum en cas de sinistre.

Tableau 11 : La simplification de la détermination de l'indemnité pour les dommages aux appareils électriques

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>La STAR présente à ses assurés un tableau avec 7 niveaux pour le taux de dépréciation par année selon la nature de chaque appareil et par la suite 7 niveaux de taux de dépréciation maximale.</p>	<p><u>Pour les entreprises dont le montant des appareils et installations électriques à assurer est \leq à X_1 dinars :</u></p> <p>La STAR pourrait proposer à ces entreprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un seul niveau de dépréciation forfaitaire par année d'ancienneté par exemple de $X_1\%$ par année. ▪ Un seul niveau de vétusté maximale forfaitaire de $X_1\%$ (Avec une réduction du taux de vétusté maximale proposé par la STAR. En fait, le taux maximal atteint le 80%) <p><u>Pour les entreprises dont le montant des appareils et installations électriques à assurer est $> X_1$ dinars :</u></p> <p>La STAR pourrait leur proposer par exemple 3 niveaux de dépréciation forfaitaire par année d'ancienneté et 3 niveaux pour la vétusté maximale.</p>

Il serait intéressant de proposer cette modification au niveau de la garantie dommages aux appareils électriques au sein de la STAR. En fait, cette proposition vise à faciliter la compréhension de la logique de l'indemnisation par les PME ainsi que la réduction des délais de détermination du montant de l'indemnisation.

2-1-2)La garantie Vol :

Au niveau de la garantie vol, on peut mettre en place deux propositions :

- La première proposition concerne la mise en place des options pour assurer les biens en cas de vol.
- La deuxième proposition concerne la mise en place des niveaux de protection contre le risque vol.

Tableau 12 : La mise en place des options pour assurer les biens en cas de vol

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>Au niveau de la STAR, l'entreprise peut assurer le montant de ses biens soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Selon le principe de l'assurance au premier risque (<i>X % du contenu assuré contre l'incendie</i>). ▪ Selon le principe de l'assurance totale (<i>100% du contenu assuré contre l'incendie</i>). 	<p>La STAR pourrait assurer les biens de la PME en cas de vol selon trois options :</p> <p><u>Pour les entreprises ayant la valeur des biens (Y) à assurer <ou= X₁ Dinars :</u></p> <p>L'entreprise assure la totalité de la valeur des biens en payant un montant précis de prime. (<i>application de la RP</i>)</p> <p><u>Pour les entreprises ayant la valeur des biens à assurer : X₁ Dinars <(Y) <ou= X₂ Dinars</u></p> <p>L'entreprise assure ses biens selon le principe de l'assurance au premier risque. (<i>Non application de la RP</i>)</p> <p><u>Pour les entreprises ayant la valeur des biens à assurer : X₂ Dinars <(Y) <ou= X₃ Dinars</u></p> <p>L'entreprise assure ses biens selon le principe de la valeur partielle. (<i>application de la RP dans le cas où le jour du sinistre la valeur totale réelle déclarée est sous estimée</i>)</p>

Tableau 13 : La mise en place des niveaux de protection contre le risque vol selon la nature de l'activité de l'entreprise

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>Au niveau de la STAR, les assurés doivent mettre en place des moyens de prévention contre le vol mais sans préciser ce que nécessite exactement chaque activité.</p>	<p>La STAR pourrait mettre en place des niveaux de protection contre le vol selon la nature de l'activité de la PME assurée. Les niveaux peuvent être classés comme suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Niveau minimal : le minimum de protection à avoir dans chaque entreprise ▪ Niveau moyen : si l'entreprise exerce une activité moyennement risquée ▪ Niveau maximal : si l'entreprise exerce une activité risquée

Remarque :

L'entreprise doit disposer toujours du niveau minimal de protection.

Pour chaque niveau de protection, l'assureur met en place des réductions ce qui permet de réduire le coût de l'assurance et encourage l'entreprise à adopter ces moyens de prévention.

2-1-3) Les garanties bris de glace et dégâts des eaux :

Il serait intéressant qu'une compagnie d'assurance réduise les formalités administratives en cas des sinistres de faibles ampleurs pour ses clients. En fait, les assurés cherchent surtout un service de qualité en cas de sinistre.

Tableau 14 : La simplification des formalités d'indemnisation pour les sinistres bris de glace et dégât des eaux de faibles ampleurs

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>Au niveau de la STAR, quelque soit le montant de l'indemnisation pour les deux garanties bris de glace et dégâts des eaux, il y aura toujours un paiement après la collecte des données sur le sinistre. Or, pour le cas des PME, il est préférable de leur réduire les formalités en cas de sinistre dans des situations particulières.</p>	<p>Pour rendre les garanties plus souples et flexibles en cas de sinistre pour les PME tunisiennes, la STAR pourrait réagir de cette manière :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour les PME qui ont subi un sinistre dont le montant des dégâts ne dépasse pas un montant de X dinars, la STAR pourrait procéder à un paiement immédiat le jour même du sinistre ou bien dans les X heures qui suivent la déclaration du sinistre (<i>Sous condition :le montant permettant le paiement immédiat le jour du sinistre (ou bien dans les X heures) sera fixé dans les conditions particulières selon l'estimation de l'assureur</i>).

2-1-4) La garantie bris de machine :

Au niveau de la garantie bris de machine, on propose :

- La mise en place des formules spécifiques selon l'importance du matériel à assurer : cette proposition vise à résoudre le problème de la demande de la liste des matériels par l'assureur.
- L'ajout d'une extension de garantie : cette extension permet de couvrir le matériel en dehors de l'entreprise.

Tableau 15 : La mise en place des formules spécifiques selon l'importance du matériel à assurer

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>En cas de souscription de la garantie bris de machine, la STAR demande la liste des matériels utilisés par l'entreprise. Cette liste doit contenir la description du matériel, le numéro de série, les factures etc....</p> <p>Or, les responsables de la STAR nous ont indiqué que les chefs de PME refusent souvent de fournir cette liste ce qui présente un obstacle.</p>	<p>La STAR pourrait mettre en place ces formules spécifiques aux PME :</p> <p><u>Une formule pour les entreprises dont le montant du matériel est important :</u></p> <p>La STAR donne un délai de carence pour l'entreprise assurée pour constituer la liste des matériels. Par exemple, ce délai peut être de X mois après la souscription soit à la date d'inventaire de la société (<i>c'est-à-dire à la fin de l'année</i>).</p> <p>Dans ce cas, le capital assuré c'est un montant provisoire à déterminer selon l'activité de l'entreprise. Sous condition que, s'il y a eu un sinistre entre-temps, l'assuré doit vérifier l'existence des matériels endommagés et leurs factures.</p> <p><u>Une formule pour les entreprises dont le montant du matériel est moins important :</u></p> <p>La STAR ne demande pas cette liste des matériels à couvrir. Dans ce cas, l'assureur assure les matériels de l'entreprise selon une description générale et d'une manière globale. En cas de sinistre, il n'y aura pas application de la règle proportionnelle si l'assuré est sous assuré.</p>

Tableau 16 : L'ajout d'une extension de garantie (*le transport du matériel en dehors de l'entreprise*)

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>La STAR ne garantit pas le transport du matériel en dehors de l'entreprise.</p>	<p>Pour montrer à cette cible stratégique que l'assurance est toujours là pour l'aider en cas de problème dans certaines situations, la STAR pourrait procéder de cette manière :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour le cas où les équipements ont subi une panne, l'entreprise se trouve obligée de les transporter en dehors de l'entreprise pour réparation. S'il y a un sinistre, dans ce cas, l'assureur peut couvrir les dommages pour une limite de X% de la valeur assurée de la machine et/ou l'équipement.

2-1-5)La garantie Tous risques ordinateurs (TRO) :

Dans cette garantie, on propose la réduction des formalités en cas de remboursement des frais supplémentaires. Aussi, on propose la même offre qu'au niveau de la garantie bris de machine pour faire face au problème du refus de la remise de la liste des matériels.

Tableau 17 : La réduction des formalités en cas de remboursement des frais supplémentaires

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>Au niveau de la STAR, pour la garantie TRO, il y a une clause qui précise que : « <i>Les frais supplémentaires liés au sinistre pour les heures supplémentaires, travail de nuit et jours fériés, le transport aérien ou à grande vitesse ne sont pas indemnisables, à moins qu'un avenant spécial au contrat le prévoit</i> ».</p>	<p>En cas d'un sinistre la STAR remboursera les frais supplémentaires sans avoir la nécessité d'avoir un avenant spécial à envoyer en précisant :</p> <p>Un nombre d'heures précis et en n'excédant pas un montant X dinars à préciser dans les conditions particulières.</p>

Tableau 18 : Le détournement du problème du refus de la remise de la liste des matériels au moment de la souscription

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
Les chefs de PME refusent souvent de fournir à la STAR la liste des matériels à assurer.	Il serait intéressant de mettre en place la même offre qu'au niveau de la garantie bris de machine

2-1-6) La garantie pertes d'exploitation (PE) :

La garantie pertes d'exploitation représente toujours un problème pour le chef de PME qui la considère comme une préoccupation annexe.

L'assureur de son côté, n'a pas donné à la PE de l'importance au niveau de son offre. En fait, elle n'est pas incluse dans les contrats multirisques professionnels. Il la considère toujours comme une garantie qui nécessite un contrat spécifique. De plus, l'assureur relie toujours la PE aux dommages incendie seulement alors que l'arrêt du travail peut être imputé à plusieurs autres accidents : dégâts des eaux, tous risques informatique, bris de machine, etc.

Donc, l'assureur doit donner de l'importance au niveau de son offre à cette garantie en mettant en place des formules plus simples et compréhensibles par le chef d'une entreprise. Pour ce faire, on propose une modification au niveau de la formule PE classique ainsi que la mise en place d'une formule forfaitaire dans cette garantie.

Tableau 19 : L'attribution d'une avance à l'entreprise dans la formule classique de la PE

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
En cas d'un sinistre, un expert doit intervenir pour calculer la perte de la marge brute. Cette procédure nécessite un délai pour fournir le rapport préliminaire et donner par la suite une avance pour l'entreprise assurée.	La STAR pourrait intervenir pour assister la PME en cas de sinistre de cette manière : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préciser dans les conditions particulières une avance sur indemnisation dès la réalisation du sinistre et dès la confirmation du droit de la PME assurée à l'indemnisation sans attendre le rapport préliminaire.

Tableau 20 : La mise en place d'une formule forfaitaire dans la garantie PE pour les PME

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
Il existe seulement une assurance PE après incendie et une indemnisation seulement sur la base de la marge brute.	Pour rendre cette garantie plus simple la STAR pourrait mettre en place une formule forfaitaire et faire bénéficier ses assurés du non application de la règle proportionnelle.

Le principe de l'assurance PE selon la formule forfaitaire

Cette formule nécessite moins de documents comptables en cas de sinistre que la PE classique. Plus précisément, cette formule ne nécessite pas une expertise en cas d'un sinistre.

En fait, l'assuré et l'assureur peuvent se mettre d'accord sur un montant à payer (*valeur convenue*) en cas d'un arrêt de travail .Ce montant à payer peut être journalier et pour une période d'indemnisation bien déterminée (*qui ne dépasse pas X mois*).

Techniquement

La STAR pourrait réagir de cette manière :

- **Pour les entreprises ayant un CA <ou = à X₁ dinars :**

La STAR leur assure X₁% de leur CA.

- **Pour les entreprises ayant un CA > à X₁ dinars :**

La STAR leur assure un X₂% de leur CA.

Ou bien, la société d'assurance peut appliquer ce taux sur le CA selon l'activité de l'entreprise. Par exemple, selon que l'entreprise est une société de service ou bien une société

industrielle (*Sous condition : à la fin de l'exercice l'assuré communique à la société toutes les données sur le CA pour actualiser la valeur pendant l'exercice suivant*).

2-1-7) La garantie assistance juridique :

Les grandes entreprises, ont généralement leurs propres avocats qui leur permettent de régler leurs litiges professionnels. Cependant, les PME n'ont ni les moyens ni le temps pour se défendre. Ainsi, pour assister ces entreprises tout au long de leur activité, on leur propose la garantie assistance juridique.

Tableau 21 : La mise en place de la garantie « assistance juridique »

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>La STAR n'accorde pas la garantie assistance juridique pour ses entreprises assurées.</p>	<p>Pour attirer cette cible, il serait intéressant que la STAR propose cette garantie pour les PME.</p> <p>Pour éviter les problèmes d'indemnisation, la STAR pourrait mettre en place cette garantie sous condition :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Limiter l'intervention de la société pour un montant de X₁ dinars par sinistre au maximum et ne pas intervenir pour les litiges dont le montant est inférieur à X₂ dinars.

2-2) La mise en place des avantages financiers spécifiques aux PME :

Les limites financières des PME sont des obstacles majeurs face à la demande des garanties d'assurance. En fait, la demande des garanties par les PME est conditionnée par le budget d'assurance souvent limité. Face à ce problème, l'assureur peut jouer un rôle important pour réduire l'effet de cette limite financière sur la souscription.

Pour ce faire, la STAR pourrait mettre en place des conditions dans le contrat d'assurance pour faire bénéficier la PME de certains avantages financiers. En fait, on peut proposer ce qui suit :

Tableau 22 : La mise en place des avantages financiers spécifiques aux PME

Ce qui existe au niveau de la STAR	Ce qu'on propose pour le cas des PME
<p>La STAR accorde essentiellement un rabais de X% au cas où l'entreprise assurée opte pour l'option package.</p> <p>Elle accorde aussi à ses clients des réductions des taux de prime.</p>	<p><u>Première proposition :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La facilité de paiements de la prime d'assurance pour les entreprises qui doivent payer une prime > ou = à X dinars ▪ La réduction de X% de la prime d'assurance pour les entreprises nouvellement crée. ▪ Le remboursement d'une partie des primes versées sous certaines conditions telles que : <ul style="list-style-type: none"> - L'existence d'un nombre précis des garanties d'assurance (par exemple X garanties au minimum) - L'existence d'un minimum de prime payée (par exemple un montant > ou = à X dinars) - La fidélité de l'assuré à la société d'assurance <p><u>Deuxième proposition :</u></p> <p>La STAR pourrait réagir aussi de cette manière :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si l'entreprise n'a pas eu un sinistre depuis X années, elle peut: <ul style="list-style-type: none"> - Bénéficiaire d'une réduction du taux de prime d'assurance - Bénéficiaire des prestations d'urgence en cas de sinistre pour assurer la remise en état des locaux sans avancer des frais.

2-3) La mise en place des packages ciblés pour les PME :

Chaque PME est un cas spécifique et particulier. Ainsi, la solution « *multirisque* » s'adapte au mieux à ses besoins. Cette solution propose des garanties et des extensions de garanties adaptées à la nature de l'activité de la PME en un seul contrat.

En fait, elle permet surtout de simplifier la gestion administrative, c'est-à-dire un seul contrat d'assurance, une seule échéance et une seule quittance de prime. Cette solution permet également d'accorder des rabais en fonction des garanties souscrites.

Ce package doit permettre à l'entreprise de couvrir à la fois :

- Les responsabilités
- Le patrimoine
- La perte des gains financiers
- La défense des intérêts de la PME

Ainsi, on propose la mise en place des packages pour les PME dans la STAR selon des formules bien spécifiques. En fait, ces packages peuvent avoir certaines caractéristiques comme indiqué ci-dessous.

2-3-1) Les deux formes de package d'assurance :

Dans le package, on trouve notamment les deux solutions d'assurance suivantes :

- Une solution d'assurance *standard* pour toutes les PME. En fait, dans cette formule la PME assure **au minimum 3 garanties** pour **un budget d'assurance limité**.
- Une solution *personnalisée* selon l'activité de la PME et selon son budget d'assurance. Dans cette formule, il y a plus des garanties et des extensions souscrites.

Ces deux solutions d'assurance permettent à l'entreprise de choisir les garanties selon ses propres besoins et selon sa capacité financière. Ainsi, la PME ne sera pas restreint à choisir entre des formules préétablies par la compagnie d'assurance.

2-3-2) Les avantages accordés avec le package d'assurance :

Le package peut se différencier selon que :

- **La société est nouvellement créée** : les avantages financiers seront plus élevés la première année d'assurance (*Ex : des facilités de paiements plus élevées et des réductions des primes d'assurance plus importantes etc.*)

- **La société existe depuis des années**

Le package peut comporter le service gratuit suivant :

- Des visites de risque (*pour certaines PME*) par les ingénieurs de la STAR avec une démarche simplifiée

- La participation de la STAR à la mise en place d'un plan de continuité de l'activité (**PCA**) de la PME (*le PCA vise à mettre en place les moyens et procédures nécessaires, selon divers scénarios de crise, pour le maintien de l'activité de l'entreprise*)

- Un diagnostic des risques et des valeurs assurées tous les **2 ans** par les experts salariés de la STAR.

La mise en place de ce service gratuit est une condition importante pour la compagnie d'assurance parce que :

- L'assureur peut utiliser ce service comme un argument de vente pour les PME.
- L'assureur possède une expertise dans tous ce qui concerne le diagnostic des risques que les responsables de PME
- L'assureur peut fidéliser les PME assurées

3) La mise en place des solutions d'assurance sur mesure sur le plan de communication :

Le plan de communication constitue un élément stratégique important du plan marketing⁶⁸. En effet, un plan de communication efficace doit⁶⁹:

- Attirer l'attention
- Créer l'intérêt pour le produit
- Entraîner l'action (*l'achat du produit*)
- Développer l'image de l'entreprise
- Créer des relations personnalisées avec la clientèle

La communication ne doit pas être réduite à la publicité. Plus précisément, la communication comprend plusieurs outils autres que la publicité.

⁶⁸ Un plan marketing comprend les actions de distribution, les actions de communication et les publicités.

⁶⁹ **Benoît Tremblay (2003)**, Aide-mémoire pour l'élaboration d'un plan de communication, disponible sur : http://www.clddm.com/uploads/aide-plan_de_communication.pdf

Pour le cas de l'assurance, l'assureur doit principalement adopter les deux formes de communication qu'on va présenter dans ce qui suit. Egalement, on proposera les outils nécessaires sur chaque forme de communication.

3-1) La communication sur l'offre :

La communication sur l'offre permet d'informer sur les caractéristiques spécifiques de l'offre de la société et également de séduire la cible pour l'inciter à l'achat. Pour ce faire, l'assureur et plus précisément, la STAR pourrait mettre en place les outils ainsi que les changements cités ci-dessous.

3-1-1) La mise en place d'une version simplifiée des conditions générales (CG) :

Les conditions générales est un document important dans le domaine de l'assurance. Il récapitule l'offre de la société d'assurance. Il indique ainsi tous les éléments essentiels pour que l'assuré comprenne les garanties offertes et connaisse ses droits et ses obligations.

Les conditions générales présentent toujours un problème pour les assurés. En fait, les assureurs rédigent leurs CG dans un style souvent incompréhensible.

Ainsi, pour simplifier et faciliter la lecture de ces CG, la STAR devrait les rédiger dans un langage simplifié avec une nouvelle structure visant à rendre ces conditions plus compréhensibles pour les chefs de PME.

En effet, on propose les modifications suivantes dans les CG de la STAR :

- Ecrire en gras et en caractères apparents
- Expliquer les termes de l'assurance employés : la STAR pourrait mettre les termes techniques expliqués sous la forme d'une annexe dans les conditions générales.
- Clarifier et préciser certaines notions juridiques
- Mettre les garanties sous la forme de tableaux en précisant leurs limites et les franchises qui s'y rapportent plutôt que sous la forme de paragraphes pour faciliter la lecture.

Par exemple :

- Un tableau pour les garanties dommages subis par les biens
- Un tableau pour les garanties de responsabilité
- Un tableau pour les garanties de la continuité de l'activité

- Colorer le document des CG : des conditions générales en noir et blanc ne susciteront suffisamment l'intérêt.

3-1-2) La mise en place des brochures pratiques pour les produits d'assurance :

Les brochures pratiques doivent informer les chefs de PME sur l'objet des différentes garanties. Elles doivent également répondre brièvement et d'une manière simplifiée à certaines questions d'assurance d'ordre général. Enfin, Elles mettent en valeur l'offre spécifique de la compagnie d'assurance (*les atouts de la compagnie*).

En fait, on propose à la STAR de mettre en place des brochures d'assurance pour chaque garantie à part et les regrouper après dans un catalogue dédié aux chefs de PME. Ces brochures doivent avoir certaines caractéristiques qu'on présentera ci-dessous.

A) La forme des brochures d'assurance :

La brochure d'information sur les produits d'assurance doit:

- Avoir une mise en page claire et bien structurée
- Avoir des couleurs attirantes pour capter l'attention des chefs de PME
- Etre disponible en ligne pour toucher un nombre important des clients
- Contenir les coordonnées de la société d'assurance (*La STAR*).
- Ne pas dépasser un nombre de **3 ou 4 pages** pour faciliter la lecture

B) Le contenu des brochures d'assurance :

Chaque brochure d'assurance doit avoir une structure spécifique pour qu'elle présente un support de communication efficace pour les chefs de PME tunisiennes. En effet, la brochure d'assurance peut être divisée en **4 parties**. Ces parties visent essentiellement à résoudre les problèmes auxquelles font face les PME sur le marché de l'assurance.

Première partie :

Dans cette partie, on trouve des informations générales sur la garantie d'assurance. Plus précisément, l'assureur doit répondre aux questions suivantes au niveau de cette partie :

- Que couvre cette garantie proposée par la STAR ?
- Pourquoi la PME doit être assurée contre ce risque ?

Deuxième partie :

La STAR devrait mettre en valeur son offre pour la garantie d'assurance. Elle doit préciser ses avantages au niveau de cette garantie par rapport à l'offre de la concurrence.

Troisième partie:

Une société d'assurance a toujours une obligation d'information envers ses assurés. Ainsi, la STAR pourrait mettre en place des conseils pratiques sur les points indispensables à vérifier chaque année dans le contrat d'assurance (*les capitaux assurés, l'évolution de l'activité de l'entreprise.*)

Quatrième partie :

On a montré que les PME font face à un problème lié à l'absence de la culture de risque. Ainsi, pour résoudre ce problème, l'assureur peut aider la PME à recenser ses risques par une démarche simplifiée.

La STAR pourrait, dans ce cas, mettre en place un questionnaire pour sensibiliser les chefs de PME aux risques de leur entreprise et leur mettre en évidence l'importance de l'assurance pour faire face à ces risques. En fait, les différentes questions préparées par l'assureur permettent aux chefs de PME de faire un inventaire des risques d'une manière simplifiée.

Ce questionnaire doit être sous la forme des questions simples où la réponse sera par « oui » ou « Non ». Les questions pour chaque risque ne doivent pas dépasser par exemple **3 questions** sauf pour le risque incendie qui demeure toujours le risque majeur.

Le questionnaire à joindre dans la brochure peut être comme celui qui suit :

Formulaire 1 : Une proposition d'un questionnaire risque pour les chefs de PME

Les questions concernant le risque incendie	Les réponses
Les questions	(OUI / NON)
Est-ce qu'il existe des produits inflammables dans l'entreprise ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Est-ce qu'il existe des zones de stockage de ces produits inflammables ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Est-ce qu'il existe des dispositifs d'alarme incendie en état de fonctionnement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Est-ce qu'il existe des activités de voisinage produisant des produits inflammables ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Est-ce qu'il existe des procédures des bonnes pratiques lors d'un incendie rédigées et affichées pour le personnel ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Les questions concernant les dommages techniques subis par les machines	Les réponses
Les questions	(OUI / NON)
Est-ce qu'il existe un entretien périodique des machines par une entreprise spécialisée ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Est-ce qu'il existe un contrat avec une société de réparation en cas d'une panne survenue ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Est-ce que vous pouvez reconstituer facilement toutes les données en cas des dommages subis par vos machines ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Les questions concernant le risque vol	Les réponses
Les questions	(OUI/NON)
Est-ce qu'il existe des moyens de protection contre le vol (<i>installation d'alarme, gardiennage, coffre fort etc.</i>)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Les questions concernant la responsabilité civile		Les réponses
Les questions		(OUI/NON)
Est-ce qu'il existe un contrôle quotidien des qualités des produits ou matériels livrés ?	<input type="checkbox"/>	Oui
	<input type="checkbox"/>	Non
Est-ce que l'entreprise possède la liquidité suffisante pour la prise en charge des conséquences pécuniaires en cas d'une réclamation de la part des clients ?	<input type="checkbox"/>	Oui
	<input type="checkbox"/>	Non
Est-ce que l'entreprise possède la liquidité suffisante pour la prise en charge des conséquences pécuniaires en cas d'un dommage subis par un tiers ?	<input type="checkbox"/>	Oui
	<input type="checkbox"/>	Non

Les questions concernant le risque dégât des eaux		Les réponses
Les questions		(OUI/NON)
Est-ce qu'il existe un entretien régulier des tuyaux d'écoulement de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/>	Oui
	<input type="checkbox"/>	Non
Est-ce qu'il existe le risque inondation dans la zone d'activité de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/>	Oui
	<input type="checkbox"/>	Non

Les questions concernant la perte du gain en cas d'un arrêt de travail suite à un accident		Les réponses
Les questions		(OUI/NON)
Est-ce qu'il existe un plan d'urgence en cas d'un sinistre ?	<input type="checkbox"/>	Oui
	<input type="checkbox"/>	Non
Est-ce que l'entreprise possède la liquidité suffisante pour supporter tous les frais fixes en cas d'un arrêt de travail ?	<input type="checkbox"/>	Oui
	<input type="checkbox"/>	Non

3-1-3) L'organisation des séminaires entre les chefs de PME et les responsables de la société d'assurance:

Il serait intéressant que la STAR organise des séminaires au profit des chefs de PME pour les sensibiliser quant à l'importance de l'assurance d'une manière générale.

Pendant ces séminaires organisés, la STAR peut découvrir également les attentes des chefs de PME en termes de couverture d'assurance.

Lors de cette rencontre entre les deux parties, les experts de la STAR peuvent également offrir à cette cible des conseils de qualité pour qu'ils puissent contracter un bon contrat d'assurance et assurer par la suite la pérennité de leur entreprise.

Ainsi, ces séminaires au profit des PME permettent à la STAR de jouer pleinement son rôle en tant que conseiller et partenaire de cette cible stratégique.

3-1-4) Le développement du site internet :

Le site internet permet de présenter les informations principales sur le produit et les services d'une société.

Aujourd'hui, il présente un réseau de distribution important dans un environnement numérique développé. Ainsi, une société d'assurance doit considérer son site web comme un lieu de rencontre virtuel entre assureur et assuré plutôt qu'« *une vitrine* » de présentation des produits d'assurance.

En fait, la STAR devrait faire montrer aux assurés son savoir-faire et les inciter à demander des rendez-vous pour une étude personnalisée de leurs risques.

Pour ce faire, on propose certaines modifications dans le site web de la STAR. Ces modifications permettent à la STAR d'être toujours à l'écoute et aux côtés de tous ses assurés et des chefs de PME plus spécifiquement. En fait, le site de la STAR devrait donner :

- La possibilité de poser des questions d'ordre général sur l'assurance et de recevoir des réponses dans un court délai
- La possibilité de présenter des réclamations.
- La possibilité de consulter les brochures d'assurance qu'on a proposées ci-dessous

- La possibilité de savoir des informations sur les démarches à suivre par les chefs de PME pour réduire leurs différents risques (*des conseils pratiques*).
- La possibilité de souscrire en ligne et de déclarer un sinistre

3-2) La communication sur l'organisation interne de la société d'assurance :

Cette communication vise essentiellement à développer la notoriété de l'entreprise et valoriser son image auprès de sa clientèle. En fait, elle vise à montrer aux clients de l'entreprise qu'elle travaille avec une vision « *client* » et non pas une vision « *produit* ».

3-2-1) La mise en place des équipes spécifiques dans l'assurance des PME :

La société d'assurance et plus précisément la STAR devrait former des équipes spécialisées dans les risques des PME. Ces équipes interviennent pendant la souscription et durant la durée de vie du contrat d'assurance.

Ces équipes devraient être des salariés de l'entreprise pour deux raisons :

- Réduire les coûts pour l'entreprise
- Assurer des visites de risques systématiques pour les entreprises

A) Les équipes pour la souscription :

Il faut mettre en place une équipe formée d'ingénieurs et d'experts dans la société d'assurance pour classer les PME par domaine d'activité, par secteur et par métier. Par la suite, cette équipe doit collecter les informations nécessaires sur chaque domaine d'activité de la part des organismes spécialisés.

Ainsi, la STAR pourrait dans ce cas former une base de données fiable pour la mise en place des tarifs adéquats pour cette cible. Elle pourrait aussi adapter ses offres selon les caractéristiques spécifiques de chaque entreprise quel que soit son domaine d'activité.

En fait, avec cette démarche, cette équipe peut également donner aux chefs de PME tous les conseils nécessaires pour déterminer et réduire leurs risques.

B) Les équipes pour le traitement des réclamations :

Il faut mettre en place une équipe pour traiter essentiellement les réclamations des PME au cours de l'année de l'assurance. En fait, la collecte des données d'insatisfaction des PME permet à l'assureur de mieux comprendre les caractéristiques de cette cible.

Cette équipe analysera annuellement et à la fin de l'année de l'assurance les principales causes de l'insatisfaction des PME. Ainsi, cette démarche permettra à l'assureur d'éviter ces causes et de développer son offre.

Dans ce cas, l'assureur restera toujours à l'écoute de cette cible stratégique et par la suite il gagne la confiance des chefs de PME.

SECTION 3 : La mise en place d'un modèle d'appréciation des risques sur mesure pour les PME

Un contrat d'assurance se base sur la déclaration du risque faite par l'assuré lors de la souscription.

Cette déclaration s'effectue généralement par le fait de remplir un formulaire de déclaration de risque (FDR) élaboré par l'assureur. En fait, l'examen du FDR permet à l'assureur d'apprécier le risque. Il lui permet également d'indiquer soit les conditions de son acceptation soit son refus.

1) Les conditions pour la mise en place d'un modèle d'appréciation des risques spécifique aux PME :

Pour qu'on puisse mettre en place un modèle d'appréciation spécifique aux PME dans la STAR, il serait intéressant tout d'abord d'analyser le FDR utilisé par la société.

- ***Les caractéristiques du FDR utilisé par la STAR :***

Au niveau de la STAR, on a remarqué que le FDR ne regroupe pas toutes les garanties offertes par la société dans le cadre d'un produit « *Multirisque Professionnelle* »(MRP) flexible comme l'on a déjà indiqué dans la section précédente.

En outre, les responsables de la STAR nous ont indiqué que les chefs de PME refusent souvent de remplir même les informations concernant le risque incendie telles que celles portant sur les caractéristiques des produits inflammables et celles du voisinage sous prétexte qu'ils ne peuvent pas répondre avec précision à ces questions.

- ***Les outils d'une politique de souscription spécifique aux PME:***

Face aux problèmes présentés ci-dessus, la STAR devrait faciliter la souscription des PME en mettant en place une nouvelle version pour le modèle d'appréciation des risques. En

fait, une souscription simple et claire permettra à la STAR d'attirer cette cible stratégique et par la suite élargir son portefeuille de clientèle.

Plus précisément, une politique de souscription spécifique aux PME se base sur la mise en place d'un FDR simple et clair regroupant toutes les garanties offertes dans le cadre d'un produit MRP flexible. Ce FDR devrait être complété soit par les agents généraux soit par les experts salariés de la société d'assurance durant l'entretien avec l'assuré. En fait, il faut avoir toujours à l'esprit que les PME ont besoin de plus de conseil et d'accompagnement que les grandes entreprises qui ont un département dédié à la gestion des risques.

Ainsi, un FDR simple regroupant toute l'offre de la STAR dans le cadre d'un package lui permet de réduire les délais de traitement des données et par la suite d'agrandir son portefeuille de clients (*les PME cherchent toujours moins de formalités administratives*).

2) La mise en place d'un FDR spécifique aux PME pour le produit « *multirisque professionnelle* » :

Pour le cas des PME, il serait intéressant de regrouper toutes les garanties offertes dans le cadre d'un produit « multirisque professionnelle » dans un même FDR. Ce formulaire permet également de collecter tous les éléments nécessaires à la tarification.

Ainsi, pour qu'on puisse proposer un FDR comportant ces éléments, on s'est basé essentiellement sur les informations du chapitre premier. En fait, pour tarifier les risques d'une entreprise, un assureur doit collecter les éléments nécessaires pour l'appréciation de l'environnement interne et externe de l'entreprise.

Pour le cas des PME, un assureur devrait collecter tous ces éléments mais en même temps il devrait réduire les critères de tarification. En fait, il faut avoir toujours à l'esprit que, pour attirer la cible des PME, il faut simplifier et alléger la démarche de souscription.

Par la suite, le FDR de la STAR peut contenir les informations suivantes :

- Les informations sur l'identité du souscripteur- assuré
- Les informations sur le risque : la STAR devrait collecter les informations pour apprécier l'environnement interne de l'entreprise (*la nature et qualité du bâtiment assuré, la nature de l'activité exercée⁷⁰, la localisation géographique du risque, le statut juridique de la PME, le niveau d'expérience de la PME, la situation financière*

⁷⁰On cherche à savoir la nature des matières utilisées et les produits finis de l'entreprise

et les moyens de prévention et de protection de l'entreprise). La STAR devrait aussi collecter les informations pour apprécier l'environnement externe de l'entreprise (*les critères de voisinage, l'existence des risques naturels, les moyens de prévention externe à l'entreprise*⁷¹)

- Les garanties que l'assuré souhaite souscrire autres que la garantie de base (*incendie*).

Plus précisément, le FDR peut comporter les parties suivantes :

Première partie :

Cette partie concerne l'identification de l'assuré. On trouve les données sur l'entreprise assurée telles que :

- Nom / Prénom du souscripteur
- Adresse
- Nom ou (raison sociale) de l'assuré
- La qualité du prospect
- Les autres coordonnées de l'assuré (téléphone/ Fax/ E-mail)

Deuxième partie :

L'assureur, dans cette partie, collecte les éléments nécessaires pour apprécier l'environnement interne et externe de l'entreprise. Pour ce faire, il met en place des questions simples et claires. En effet, pour collecter ces informations auprès des responsables de PME, la STAR pourrait réagir de cette manière :

- Elle regroupe les questions dans de tableaux pour être facilement rempli soit par les agents généraux soit par les experts salariés de la STAR.
- Elle réduit les critères d'évaluation des risques liés à l'utilisation des produits inflammables.
- Elle réduit les critères d'évaluation de la nature de la construction.
- Elle regroupe les questions portant sur l'existence et la qualité des moyens de prévention internes et externes.

⁷¹ Un moyen de prévention et de protection externe à l'entreprise telle que la proximité des centres de secours peut être considéré comme un élément essentiel pour la tarification des risques.

Troisième partie :

On trouve la liste des garanties qui peuvent être souscrites dans le cadre d'un contrat « multirisque professionnelle » ainsi que les sommes à assurer.

Sur la base de tous ces éléments indiqués ci-dessus, le FDR proposé à la STAR pour le produit « multirisque professionnelle » destiné aux PME peut être comme suivant :

Formulaire 2 : Une proposition d'un FDR spécifique aux PME pour le produit MRP

Les informations sur l'assuré

Souscripteur :

Adresse de l'assuré :

Nom ou raison sociale de l'assuré :

Qualité de l'assuré : Propriétaire Copropriétaire Locataire Colocataire

Téléphone : Fax : E-mail :

Les informations sur le risque

- ✚ Situation du risque :
- ✚ Forme juridique de l'entreprise :
- ✚ La nature de l'activité :
- ✚ Description de l'activité exercée : (indiquez les matières premières utilisées et les produits finis).....
- ✚ Bâtiment à assurer :
 - Superficie :m²
 - Nature de la construction⁷² : Dur Semi dur
- ✚ Communauté-proximité-contiguïté :

Nom du voisin et son activité	Sous la même toiture	Séparées (indiquer la distance)	Contigües avec communication	Contigües sans communication

⁷²Pour réduire les critères de tarification concernant la nature de la construction, on cherche à savoir seulement si le bâtiment est construit en totalité avec des matériaux durs (exemple : pierres, bétons de ciments etc.) ou non. En fait, les matériaux durs permettent de réduire la propagation de l'incendie dans le bâtiment.

✚ Les produits inflammables :

Précisez la quantité et l'emplacement des produits inflammables dans le bâtiment :

	Quantité	Emplacement
Liquides inflammables		
Gaz inflammables		
Peinture et vernis inflammables		

✚ Les moyens de prévention et de protection (internes et externes) :

- Extincteurs mobiles Electricité vérifiée
- RIA Surveillance/gardiennage
- Détection automatique incendie Les pancartes d'interdiction de fumer
- La distance du centre de secours le plus proche :
- Aucun moyen de protection

Autres précisions

- Nombre de salariés : Chiffre d'affaires.....DT
- Le proposant a-t-il éprouvé des sinistres durant les **3 dernières années** ? OUI NON
- Le risque est-il situé en zone inondable ? OUI NON

Les garanties à souscrire dans le contrat MRP

En plus de la garantie de base (incendie), souhaiteriez vous souscrire l'une des garanties suivantes, si oui indiquez la somme assurée :

Incendie <input checked="" type="checkbox"/>	somme assurée :	RC exploitation <input type="checkbox"/>
Vol <input type="checkbox"/>		RC après livraison <input type="checkbox"/>
Dégât des eaux <input type="checkbox"/>		Pertes d'exploitation <input type="checkbox"/>
Bris de glace <input type="checkbox"/>		Assistance juridique <input type="checkbox"/>
Bris de machine <input type="checkbox"/>		Tous risques ordinateurs <input type="checkbox"/>

Conclusion

L'analyse des spécificités des PME et leurs difficultés sur le marché de l'assurance nous ont indiqué que cette cible nécessite un produit et un accompagnement adaptés à ses besoins spécifiques.

Ainsi, une compagnie d'assurance et plus précisément la STAR devrait suivre une démarche innovante pour mettre en place des solutions d'assurance sur mesure pour les PME. Pour ce faire, la STAR devrait présenter une structure simple en termes de conception des produits, des conditions de souscription, des structures des documents contractuels, des procédures de déclaration de sinistres, d'encaissement des primes et de relation clientèle.

Sur le plan technique, la STAR devrait mettre en place des garanties plus souples et des avantages financiers spécifiques pour réduire le coût de l'assurance pour les PME. Elle devrait également présenter le produit selon une formule simple et flexible (*les packages d'assurance*).

Cependant, il ne suffit pas de mettre en place un produit flexible mais il faut attirer l'attention des PME sur ses caractéristiques spécifiques. Par conséquent, la STAR devrait mettre en place une stratégie de communication bien élaborée. Cette communication doit être sur l'offre (*des documents contractuels clairs pour une meilleure compréhension de l'offre de la compagnie d'assurance, des brochures d'assurance, un site internet interactif et des séminaires organisées sur l'assurance des PME*) et sur l'organisation interne de la société d'assurance (*des équipes spécifiques dans l'assurance des PME*).

Enfin, la STAR devrait élaborer une politique de souscription spécifique aux PME.

Cette politique de souscription se base sur la mise en place d'un FDR simple et clair regroupant toutes les garanties offertes dans le cadre d'un produit MRP flexible. Ce FDR devrait être complété soit par les agents généraux soit par les experts salariés de la société d'assurance durant l'entretien avec l'assuré. En fait, il faut avoir toujours à l'esprit que les PME ont besoin de plus de conseil et d'accompagnement que les grandes entreprises qui ont un département dédié à la gestion des risques.

Ainsi, avec une telle démarche, la STAR choisira la meilleure offre pour sa clientèle et jouera pleinement son rôle en tant que conseiller pour cette cible stratégique.

CONCLUSION GENERALE

Ce travail constitue une tentative pour mettre en place une assurance spécifique aux PME tunisiennes.

Dans ce travail, tout d'abord, on a cherché à analyser la situation actuelle des PME sur le marché tunisien de l'assurance pour qu'on puisse leur proposer une assurance spécifique.

En fait, on a réalisé une enquête en utilisant plusieurs méthodes notamment la prise de contact avec des responsables de PME assurées et non assurées soit directement soit via le mail. Cette enquête nous a indiqué que les PME sont « *mal ou pas du tout assurées* » pour plusieurs raisons. Parmi ces raisons, on cite notamment:

- **La culture des dirigeants de PME tunisiennes :** les responsables de PME n'arrivent pas à identifier correctement les risques de leur entreprise.
- **Le coût de l'assurance :** les dirigeants de PME (*surtout ceux de PME non assurées*) considèrent que l'assurance est une charge supplémentaire dans leur bilan.
- **Les moyens financiers et humains compétents dans le domaine de l'assurance :** ces moyens font souvent défaut dans les PME ce qui explique l'absence des bonnes pratiques pour la mise en place d'un plan d'assurance efficace.
- **L'inadéquation de l'offre existante d'assurance:** les responsables de PME indiquent que l'offre existante est inadéquate pour plusieurs raisons :
 - Manque d'assistance de la part de leur assureur
 - Absence des garanties nécessaires à leurs activités et qui ne sont pas offertes par leurs assureurs
 - La lourdeur des procédures de souscription et du règlement des sinistres
 - La rédaction des documents contractuels (*surtout les CG*) dans un langage technique incompréhensible
- **Manque de sensibilisation quant à l'importance de l'assurance :** selon les responsables de PME, les assureurs n'expliquent pas l'importance de l'assurance pour assurer la pérennité de leur entreprise.

Tous ces problèmes mettent en évidence des besoins en assurance non encore satisfaits, ce qui laisse présager des opportunités de développement pour l'assureur tunisien sur le segment des PME. Donc, pour attirer cette cible et développer son portefeuille, l'assureur doit leur proposer une offre adéquate.

Ainsi et en se basant sur les documents contractuels de la STAR, on a proposé des solutions d'assurance spécifiques aux PME. Ces propositions englobent le plan technique, la communication et la politique de souscription.

▪ **Sur le plan technique :**

On a proposé :

- La mise en place des garanties plus souples
- La mise en place des avantages financiers pour réduire le coût de l'assurance
- La présentation du produit d'assurance selon une formule simple.

Plus précisément, pour mettre en place des garanties plus souples pour les PME tunisiennes, on s'est basé essentiellement sur :

- La mise en place des forfaits d'assurance
- La mise en place des garanties plus étendues (*des extensions des garanties*)
- La réduction des formalités (*réduire le nombre de pièces demandées*) en cas de souscription et en cas de sinistre
- La souplesse au niveau de la détermination des montants d'indemnisation (*règle proportionnelle abrogée*)

Ces éléments nous ont permis de proposer des modifications spécifiques aux PME au niveau de la garantie incendie, vol, pertes d'exploitation, bris de glace, dégât des eaux, bris de machine, tous risques ordinateurs et assistance juridique.

Aussi, on a mis en évidence la nécessité de mettre en place des avantages financiers spécifiques aux PME. En fait, ces avantages permettent essentiellement de réduire le coût de l'assurance pour ces entreprises et stimuler par conséquent leur demande pour les produits d'assurance.

Finalement, on a proposé la mise en place d'un contrat d'assurance regroupant toutes les garanties offertes par la STAR. Ce contrat « *multirisque professionnelle* » est conçu sur la base d'une analyse spécifique de l'activité de la PME et compte tenu de son budget d'assurance. L'intérêt majeur de ce contrat est de se présenter sous la forme d'un seul et unique contrat.

- **Sur le plan de communication :**

On a mis en place des propositions, à la fois au niveau de :

- **La communication sur l'offre** qui se base sur :

- La mise en place d'une version simplifiée des CG pour une meilleure compréhension de l'offre de l'assureur.

- La mise en place des brochures d'assurance spécifique aux PME. Ces brochures contiennent principalement un questionnaire risque pour sensibiliser les chefs de PME aux risques de leurs entreprises.

- La mise en place d'un site internet interactif

- L'organisation des séminaires entre les chefs de PME et les responsables de la société d'assurance

- **La communication sur l'organisation interne de la société d'assurance** qui se base sur :

- La mise en place des équipes spécifiques dans l'assurance des PME. Ces équipes doivent intervenir pendant la phase de souscription et durant la durée de vie des contrats d'assurance.

- **Au niveau de la politique de souscription :**

La politique de souscription spécifique aux PME se base essentiellement sur la mise en place d'un formulaire de déclaration de risque simple et clair.

En fait, le FDR devrait regrouper toutes les garanties offertes par la STAR dans le cadre d'un contrat « *multirisque professionnelle* » flexible. Ce formulaire permettra également à la STAR de collecter les éléments nécessaires pour la tarification des risques des PME d'une manière simplifiée.

Le FDR sera complété soit par les agents généraux soit par les experts salariés de la société d'assurance durant l'entretien avec l'assuré. En fait, il faut avoir toujours à l'esprit que les PME ont besoin de plus de conseil et d'accompagnement que les grandes entreprises qui ont un département dédié à la gestion des risques.

En résumé, les PME représentent un segment stratégique pour l'assureur tunisien, qui nécessite la mise en place d'une offre spécifique. Les PME constituent une véritable source de diversification du portefeuille de l'assureur et de développement de son activité, étant donné

qu'elles représentent **95,7%** du tissu industriel formel tunisien et qu'elles sont présentes dans plusieurs activités.

Cependant, si cette étude a réussi à éclairer la situation actuelle des PME sur le marché de l'assurance et de leur proposer une assurance spécifique selon leurs besoins, certaines limites existent. En effet, on a analysé les problèmes d'assurance des PME sans s'attarder sur les besoins en assurance dans chaque secteur d'activité.

Par conséquent, cette étude peut être considérée comme un point de départ pour d'autres travaux. Ainsi, il serait intéressant d'étudier les spécificités de chaque PME dans chaque secteur afin de cerner avec exactitude leurs besoins en assurance. Une enquête réalisée auprès des PME dans chaque secteur d'activité permet d'affiner de plus l'offre de l'assureur.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Ouvrages et articles

Adair.P., Fhima.F., « Accès au crédit et promotion des PME en Tunisie ». Disponible sur : <http://fseg.univ-tlemcen.dz/larevue09/philip%20adair%20+fredj%20fhima.pdf>

Anis. M.D., (2012) : « Rôle de l'assurance dans la gestion des risques » Ain SAMARA Algérie. Disponible sur : <http://www.viadeo.com/fr/groups/detaildiscussion/?containerId=0021nyuv7m6wz7gi&forumId=0021kntmdbt55fxx&action=messageDetail&messageId=002i03g50mto4ld>

Audinot.J-P., Garnier.J., (2014) : « Assurance-Evolution contemporaine », Encyclopædia Universalis. Disponible sur : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/assurance-evolution-contemporaine/4-le-role-economique-de-l-assurance/>

Avci.M., (2012) : « Assurance, égalité et non discrimination ». Institut des assurances de Lyon. Disponible sur : <http://www.institut-numerique.org/assurance-egalite-et-non-discrimination-50856c9118523?PHPSESSID=b1074fcfafd58d523bc7eed00161224b>

Bayala. A., (2005) : « Assurance et développement durable », revue d'économie financière. Disponible sur : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/ecofi_0987-3368_2005_num_80_3_4107

Belhadj Ali. A., (2010) : « Tunisie-Assurance : Quel avenir pour un secteur assisté, sécurisé, qui jouit de la garantie de rentabilité ? ». Disponible sur : <http://www.turess.com/fr/wmc/88443>

Bendiabdallah.A., (2009) : « Les PME maghrébines : un facteur d'intégration régionale ». Disponible sur : <http://fseg.univ-tlemcen.dz/larevue09/bendi%20abdesslam.pdf>

Ben Hassine.A. (2005) : « Développement économique local et nouvelles technologies, le cas de SFAX (Tunisie) ». Disponible sur : <http://www.netcom-journal.com/volumes/articlesV191/Netcom67-78.pdf>

Berlingerie.C., (2013) : « Les risques environnementaux, comment les compagnies d'assurance appréhendent-elles les enjeux de réchauffement climatique ? Comment anticiper les futurs risques liés à la mutation de l'environnement ? ». Université des assurances de Lyon. Disponible sur : <http://www.institut-numerique.org/?s=risques+environnementaux>

Boudjalel.M.,(2005) : « Les assurances dans un système islamique », Université Ferhat Abbas, Sétif, Algérie. Disponible sur : http://www.univ-ecosetif.com/revueeco/Cahiers_fichiers/Revue-05-2005/04-Boudjlal%20Med.pdf

Canioni.J.C (2002) : « Les PME face aux difficultés d'assurance », Rapport au nom de la commission économique et financière.

Couilbault. F, Eliashberg.C., (2011) : « Les grands principes de l'assurance ». L'argus de l'assurance. 10^{ème} Edition.

Couilbault. F, Couilbault-Di Tommaso, Huberty. V., (2013) : « Les grands principes de l'assurance ». L'argus de l'assurance. 11^{ème} Edition.

El oudi. O (2012) : « Tunisie : comment faciliter l'accès des PME au financement bancaire ? ». Disponible sur : <http://www.webmanagercenter.com/actualite/finance/2012/04/04/118143/tunisie-comment-faciliter-l-acces-des-pme-au-financement-bancaire>

Gardes.E., (2014) : « Que faire pour bien assurer son entreprise ». Disponible sur : <http://www.news-assurances.com/fiche-pratique/que-faire-pour-bien-assurer-son-entreprise/016764403>

Harit.F, (2014) : « La Banque Mondiale accorde 100 millions de dollars aux PME et Micro entreprises ». Disponible sur : <http://www.afrik.com/tunisie-la-banque-mondiale-accorde-100-millions-de-dollars-aux-pme-et-micro-entreprises>

Lahmar.R., (2008) : « Les PME dans tous leurs états » paru le 24/12/2008 dans « Réalités » N°1199

Lakani.B., (2014) : « Un fonds américain de 100 millions de dollars pour les PME tunisienne, « L'Economiste Maghrébin ». Disponible sur : <http://www.leconomistemaghrebin.com/2014/04/01/tunisie-fonds-gouvernement-americain/>

Lanctôt.S, A.Melancon.P : « De la nature du contrat et des diverses espèces d'assurance ». Disponible sur : <http://www.lexisnexis.com/store/images/samples/CA/9780433456797.pdf>

Mulumba-Kenga T.M, Devoder.P., (2011) : « l'organisation du marché des assurances et l'impact de l'industrie des assurances sur l'économie ». Working Paper, Louvain School of Management. Disponiblesur : https://www.uclouvain.be/cps/ucl/doc/iag/documents/WP_2011_01Marcel_Mulumba.pdf

Picard.P., « Les nouveaux risques des entreprises : de la création de valeur au principe de précaution ». Disponible sur : [https://www.ffsa.fr/webffsa/risques.nsf/b724c3eb326a8defc12572290050915b/897dc931deb00489c12573e7003fcb55/\\$FILE/Risques_46_0016.htm](https://www.ffsa.fr/webffsa/risques.nsf/b724c3eb326a8defc12572290050915b/897dc931deb00489c12573e7003fcb55/$FILE/Risques_46_0016.htm)

Poiget.P. : « Devoir de conseil, les principaux enjeux pour le secteur de l'assurance ». Disponible sur : [https://www.ffsa.fr/webffsa/risques.nsf/b724c3eb326a8defc12572290050915b/ad80771c069522efc125765b00439b93/\\$FILE/Risques_79_0006.htm](https://www.ffsa.fr/webffsa/risques.nsf/b724c3eb326a8defc12572290050915b/ad80771c069522efc125765b00439b93/$FILE/Risques_79_0006.htm)

Torres.O : « Les PME ». Disponible sur : <http://www.oliviortorres.net/travaux/pdf/pmetorres.pdf>

Tremblay.B., (2003) : « Aide-mémoire pour l'élaboration d'un plan de communication ». Disponible sur : http://www.clddm.com/uploads/aide-plan_de_communication.pdf

Wolters Kluwer business ; Edition (2005) : « Les entreprises et leurs assurances » Un ouvrage collectif. Disponible sur : http://books.google.tn/books/about/Les_entreprises_et_leurs_assurances.html?id=juMWJ1vNGuAC&redir_esc=y

Rapports

Rapport du Bureau d'assurance du Canada (2010) : « Introduction à la gestion du risque ». Disponible sur : http://www.abc.ca/fr/business_insurance/documents/brochures/rm_getting%20started_process_fre.pdf

Rapports du Répertoire National des Entreprises (RNE)

Rapport du Ministère de la Planification et du Développement Régional (2011) élaboré par **Mme Mounira BouAli** : « Caractéristiques du tissu industriel tunisien en 2011, Cadre Institutionnel et Financement des PME ». Disponible sur : <http://www.ieq.nat.tn/upload/files/Notes%20et%20analyses/PME11%20FINAL.pdf>

Guide d'assurance de la PME au Maroc élaboré par la Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le développement (CNUCED) et en coopération avec la Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance (FMSAR). Disponible sur : http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/diaeediuMisc01_en.pdf

Manuel de formation pour intermédiaires d'assurance (Objectif PME) (2011) élaboré par la Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le développement (CNUCED) et en coopération avec le concours de la Fédération Nationale des Agents et Courtiers d'Assurance au Maroc. Disponible sur : http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/diaeediuMisc04_en.pdf

Textes réglementaires

Communiqué du CMF disponible sur : <http://www.cgi.tn/publications/news/11072006-0.pdf>

Décret n° 2008-388 tel que modifié par le décret N°2011-442 du 26 avril 2011. Disponible sur : http://www.portail.finances.gov.tn/domaines/AVFISC/cadre%20legal/code_incitation%20Fr/Decrets_Fr/decret_fr_2008_388.pdf

Revue réglementaire N°11. Disponible sur : <http://hltunisia.com/web/doc/RevusReg2013/HLB%20revue%20N%C2%B011-2013.pdf>

Sites internet

Institut National de la Statistique (INS) : www.ins.nat.tn

Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprises (BFPME) : www.bfpme.com.tn

Assurance professionnelle : <http://assurance-professionnelle.comprendrechoisir.com/comprendre/assurance-professionnelle-essentiel>

Annexes

Entreprises privées selon l'activité principale et la taille (RNE 2012)

ACTIVITE	TAILLE				TOTAL
	Micro Entreprises	Petites Entreprises	Moyennes Entreprises	Grandes Entreprises	
Agriculture, Sylviculture et Pêche	2170	433	72	20	2695
Industries extractives	1189	206	42	7	1444
Industries alimentaires et de boissons	10393	1457	131	57	12038
Industrie de Textiles et d'Habillement	12519	1411	738	169	14837
Industrie du cuir et de la chaussure	2221	254	88	28	2591
Autres industries manufacturières	17413	488	59	10	17970
Industrie du papier et du carton; Imprimerie et reproduction d'enregistrements	1669	225	54	5	1953
Industrie chimique et pharmaceutique	1494	199	46	16	1755
Fabrication de produits en caoutchouc et en plastique	936	239	59	10	1244
Fabrication d'autres produits minéraux non métalliques	2952	261	69	35	3317
Métallurgie; Fabrication de produits métalliques, à l'exception des machines et des équipements	9725	589	106	19	10439
Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques; Fabrication d'équipements électriques, de machines et équipements n.c.a	1092	334	133	63	1622
Industrie automobile et d'autres matériels de transport	324	84	36	36	480
Réparation et installation de machines et d'équipements	3092	165	15	4	3276
Construction	28053	1455	174	47	29729
Commerce et réparation d'automoblies et de motocycles	23904	392	29	4	24329
Commerce de gros, à l'exception des automobiles et des motocycles	37458	1861	137	22	39478
Commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles	199492	1217	54	10	200773
Transports et Entreposage	98631	528	72	18	99249
Hébergement et Restauration	28563	911	135	89	29698
Information et communication	14855	348	38	14	15255
Activités financières et d'assurances	1535	103	28	19	1685
Autres activités	10503	235	29	7	10774
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	35511	719	52	18	36300
Activités de services administratifs et de soutien	13749	645	171	62	14627
Enseignement; Santé humaine et Action sociale	20165	430	62	10	20667
Réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques; Autres services personnels	27764	99	11	3	27877
TOTAL	607372	15288	2640	802	626102

Entreprises privées selon la région et la taille (RNE 2012)

REGION	TAILLE				TOTAL
	Micro Entreprises	Petites Entreprises	Moyennes Entreprises	Grandes Entreprises	
Nord Est	296464	8764	1626	550	307404
Nord Ouest	50082	446	53	14	50595
Centre Est	148557	4755	810	204	154326
Centre Ouest	46142	411	47	8	46608
Sud Est	42762	652	84	16	43514
Sud Ouest	23365	260	20	10	23655
TOTAL	607372	15288	2640	802	626102

Entreprises privées selon la la forme juridique et la taille (RNE 2012)

FORME JURIDIQUE	TAILLE				TOTAL
	Micro Entreprises	Petites Entreprises	Moyennes Entreprises	Grandes Entreprises	
Personne Physique	513674	3552	62	4	517292
Société Anonyme	3327	1434	712	369	5842
Société à responsabilité limitée	71345	9373	1741	403	82862
Société unipersonnelle à responsabilité limitée	15573	637	81	8	16299
Autres	3453	292	44	18	3807
TOTAL	607372	15288	2640	802	626102

Entreprises privées selon la nationalité de l'entreprise et la taille (RNE 2012)

NATIONALITE	TAILLE				TOTAL
	Micro Entreprises	Petites Entreprises	Moyennes Entreprises	Grandes Entreprises	
Tunisienne	596474	14240	2096	617	613427
Etrangere	10898	1048	544	185	12675
TOTAL	607372	15288	2640	802	626102

Emploi salarié du secteur privé selon l'activité principale et la taille (RNE 2012)

ACTIVITE	TAILLE				TOTAL
	Micro Entreprises	Petites Entreprises	Moyennes Entreprises	Grandes Entreprises	
Agriculture, Sylviculture et Pêche	945	7017	7319	8458	23740
Industries extractives	457	3844	3757	2749	10807
Industries alimentaires et de boissons	8089	16578	13518	25454	63639
Industrie de Textiles et d'Habillement	2398	28629	71892	69677	172596
Industrie du cuir et de la chaussure	496	5026	8311	16995	30828
Autres industries manufacturières	4123	6950	5563	4773	21409
Industrie du papier et du carton; Imprimerie et reproduction d'enregistrements	712	3435	4842	2229	11217
Industrie chimique et pharmaceutique	630	3508	4667	5956	14761
Fabrication de produits en caoutchouc et en plastique	506	4420	5749	3709	14385
Fabrication d'autres produits minéraux non métalliques	883	4414	7075	15530	27902
Métallurgie; Fabrication de produits métalliques, à l'exception des machines et des équipements	2631	9401	9793	6606	28432
Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques; Fabrication d'équipements électriques, de machines et équipements n,c,a	634	5903	13783	45256	65577
Industrie automobile et d'autres matériels de transport	174	1392	3697	32621	37884
Réparation et installation de machines et d'équipements	863	2271	1367	1191	5692
Construction	7564	19860	15966	26686	70077
Commerce et réparation d'automoblies et de motocycles	4429	5046	2676	1036	13187
Commerce de gros, à l'exception des automobiles et des motocycles	11502	24162	12401	8421	56485
Commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles	18812	13456	4853	12658	49779
Transports et Entreposage	2237	7731	6372	13313	29652
Hébergement et Restauration	12165	10579	14664	32568	69976
Information et communication	1825	5059	3465	7500	17849
Activités financières et d'assurances	949	1614	2817	13091	18471
Autres activités	1839	3105	2444	1973	9361
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	8655	9269	4752	8624	31298
Activités de services administratifs et de soutien	2983	10354	16883	42443	72663
Enseignement; Santé humaine et Action sociale	8538	5328	6047	3264	23177
Réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques; Autres services personnels	1994	1339	984	1161	5477
TOTAL	107034	219689	255656	413943	996322

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE.....	1
Chapitre I Les fondements de l'assurance.....	5
Introduction	6
SECTION 1 : Les grands principes de l'assurance	7
1) L'homogénéité des risques :	7
2) La dispersion des risques :	9
3) La division des risques :	9
4) Le principe indemnitaire en assurance dommages :	10
SECTION 2 : L'analyse des risques des entreprises par l'assureur	11
1) Une connaissance approfondie de l'environnement de l'entreprise :	12
1-1) Les éléments d'appréciation de l'environnement interne de l'entreprise :	12
1-1-1) La nature de l'activité exercée :	12
1-1-2) Le statut juridique :	12
1-1-3) La configuration des locaux :	13
1-1-4) Le niveau d'expérience de l'entreprise (les antécédents) :	13
1-1-5) La situation financière de l'entreprise :	13
1-1-6) Les autres éléments d'appréciation de l'environnement interne :	14
1-2) Les éléments d'appréciation de l'environnement externe de l'entreprise :	14
1-2-1) Les critères de voisinage :	14
1-2-2) Les risques naturels :	15
1-2-3) Les critères économiques :	15
1-2-4) Les moyens de secours :	15
2) L'identification des vulnérabilités de l'entreprise :	15
2-1) Identification des faits générateurs :	15
2-2) Identification des points dangereux :	16
2-3) Identification des points névralgiques :	16
2-4) Identification des points vulnérables :	16
3) La mise en place d'un plan de prévention des risques pour l'entreprise :	17
SECTION 3 : Les éléments de tarification des risques des entreprises.....	17
1) L'assurance incendie :	18
2) L'assurance vol :	18
3) L'assurance dégâts des eaux :	19
4) L'assurance bris de machine :	20
5) L'assurance tous risques informatiques (TRO) :	20
6) Les assurances de responsabilité civile (RC) :	21
7) L'assurance Pertes d'Exploitation :	22
Conclusion.....	23

Chapitre II Les PME tunisiennes et l'assurance.....	24
Introduction	25
SECTION 1 : Généralités sur les PME en Tunisie.....	26
1) Les différentes définitions de la notion PME en Tunisie :	26
2) Les principales caractéristiques de la PME :	28
3) Les mesures d'accompagnement des PME en Tunisie :	29
4) Les PME en Tunisie en chiffres :	31
4-1) Dénombrement des entreprises tunisiennes :	32
4-2) Diversité sectorielle des PME :	32
4-3) Diversité régionale des PME :	34
4-4) Diversité des PME selon la nationalité et la forme juridique :	34
4-5) Contribution des PME à l'emploi :	35
SECTION 2 : La situation actuelle des PME tunisiennes sur le marché de l'assurance	36
1) Le secteur des assurances par branche :	37
2) La demande des assurances par les PME tunisiennes:	39
2-1) Les exigences de la loi ou des partenaires de l'entreprise :	39
2-2) L'attitude des PME tunisiennes face aux risques:	40
SECTION 3 : Les PME tunisiennes face aux difficultés d'assurance.....	41
1) Les principales difficultés d'assurance auxquelles font face les PME :	41
1-1) La culture des dirigeants de PME :	42
1-2) Le coût de l'assurance (la prime) :	42
1-3) Les moyens humains et financiers de la PME :	42
1-4) L'inadéquation de l'offre existante d'assurance:	44
1-5) Manque de sensibilisation quant à l'importance de l'assurance :	45
2) Les explications des difficultés d'assurance des PME :	45
2-1) La culture de gestion de risque dans les PME :	45
2-2) Le rôle joué par l'assureur au profit des PME :	45
2-3) Les ressources internes des PME :	46
Conclusion	47
Chapitre III La mise en place d'une assurance sur mesure pour les PME tunisiennes	48
Introduction	49
SECTION 1 : L'attractivité du segment des PME pour l'assureur tunisien.....	50
1) Les causes de la sous-exploitation du segment des PME tunisiennes:	50
1-1) Côté demande :	50
1-2) Côté offre :	51
1-3) Côté souscription :	51
2) Les opportunités du segment des PME pour l'assureur tunisien :	52
2-1) L'étendue du segment des PME tunisiennes :	52
2-2) Les risques du segment des PME tunisiennes :	52
2-3) La facilité d'accès au segment des PME tunisiennes :	52
2-4) Les attentes de croissance du segment des PME tunisiennes :	53

SECTION 2 : La mise en place d'une assurance sur mesure pour les PME sur le plan technique et de communication	54
1) Les caractéristiques d'une assurance sur mesure pour les PME tunisiennes :	54
2) La mise en place des solutions d'assurance sur mesure sur le plan technique :	55
2-1) La mise en place des garanties plus souples pour les PME :	55
2-1-1) La garantie incendie :	56
2-1-2) La garantie Vol :	59
2-1-3) Les garanties bris de glace et dégâts des eaux :	60
2-1-4) La garantie bris de machine :	61
2-1-5) La garantie Tous risques ordinateurs (TRO) :	63
2-1-6) La garantie pertes d'exploitation (PE) :	64
2-1-7) La garantie assistance juridique :	66
2-2) La mise en place des avantages financiers spécifiques aux PME :	66
2-3) La mise en place des packages ciblés pour les PME :	68
2-3-1) Les deux formes de package d'assurance :	68
2-3-2) Les avantages accordés avec le package d'assurance :	68
3) La mise en place des solutions d'assurance sur mesure sur le plan de communication :	69
3-1) La communication sur l'offre :	70
3-1-1) La mise en place d'une version simplifiée des conditions générales (CG) : ..	70
3-1-2) La mise en place des brochures pratiques pour les produits d'assurance :	71
A) La forme des brochures d'assurance :	71
B) Le contenu des brochures d'assurance :	71
3-1-3) L'organisation des séminaires entre les chefs de PME et les responsables de la société d'assurance:	75
3-1-4) Le développement du site internet :	75
3-2) La communication sur l'organisation interne de la société d'assurance :	76
3-2-1) La mise en place des équipes spécifiques dans l'assurance des PME :	76
A) Les équipes pour la souscription :	76
B) Les équipes pour le traitement des réclamations :	76
SECTION 3 : La mise en place d'un modèle d'appréciation des risques sur mesure pour les PME	77
1) Les conditions pour la mise en place d'un modèle d'appréciation des risques spécifique aux PME :	77
2) La mise en place d'un FDR spécifique aux PME pour le produit « multirisque professionnel » :	78
Conclusion	83
CONCLUSION GENERALE	84
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	89
Annexes	I