

Rapport sur la solvabilité et la situation financière

SFCR - « Solvency and Financial Condition Report »

(version complétée par une section sur l'impact de l'épidémie Covid 19)
(version mise à jour avec les données de solvabilité fin 2019)

Société Mutualiste MC ASSURE - n° d'agrément 150/02
n° entreprise : 0834.322.140
Chaussée d'Haecht 579, 1031 Bruxelles - tel. 02/246.36.36
Version actualisée au 20 mars 2020.
Version actualisé au 10 février 2021

Sommaire

1	Résumé	4
2	Activités et résultats	5
2.1	Activités	5
2.2	Résultats	5
3	Structure de gestion, rémunération et actionnariat	6
3.1	Organes sociétaires.....	6
3.1.1	Missions et responsabilité	6
3.1.2	Attribution des fonctions de gestion, de surveillance et de stratégie	8
3.1.3	Comités spécialisés au sein du conseil d'administration	13
3.2	Politique de rémunération : absence de comité de rémunération	14
3.3	Actionnariat	15
4	Expertise et honorabilité professionnelle, fonctions extérieures et transactions avec les dirigeants	16
4.1	Expertise et honorabilité professionnelle (« Fit & Proper »)	16
4.2	Prêts, crédits ou garanties et contrats d'assurance aux dirigeants	18
5	Système de gestion des risques, processus ORSA et fonction de gestion des risques	19
5.1	Système de gestion des risques de MC Assure	19
5.2	Évaluation du risque propre et de la solvabilité (ORSA)	20
5.3	La fonction de gestion des risques	21
6	Système de contrôle interne, fonction de Compliance, intégrité.....	23
6.1	Système de contrôle interne.....	23
6.2	Fonction de Compliance	24
6.2.1	La politique d'intégrité	24
6.2.2	Le compliance officer	24
6.2.3	Mission de la fonction de compliance.....	24
7	Fonction d'audit interne	26
7.1	Sous-traitance de l'audit interne	26
7.2	Mission de l'audit interne	26
8	Fonction actuarielle	27
9	Sous-traitance	28
9.1	Cadre général	28
9.2	Politique de sous-traitance	28
10	Profil de risque	29
10.1	Risques techniques assurantiers	29
10.2	Risques de marché	30
10.3	Risque de crédit et de défaut	30

10.4	Risque opérationnels	Erreur ! Signet non défini.
11	Valorisation à des fins de solvabilité	32
11.1	Actifs	32
11.2	Provisions techniques	34
11.2.1	Provisions pour sinistres	34
11.2.2	Provision pour vieillissement.....	35
11.2.3	Marge de risque	37
11.3	Autres dettes.....	38
11.4	Règles alternatives de valorisation	38
12	Gestion du capital	39
12.1	Fonds propres	39
12.2	Capital de solvabilité requis et capital minimum requis.....	40
13	Impact de l'épidémie du virus Covid-19	43
13.1	Contexte réglementaire	43
13.2	Principal message	43
13.3	Impact sur les activités opérationnelles	43
13.4	Impact sur la gestion des actifs financiers.....	45
13.5	Impacts à moyen et long terme sur les activités de MC Assure	45

1 Résumé

La loi de contrôle du 13 mars 2016, le règlement délégué 2015/35 et la circulaire de la Banque Nationale de Belgique 2016_31 mise à jour en septembre 2018 par sa circulaire 2018_23, stipulent que chaque entreprise d'assurance doit rédiger différents rapports en matière de gouvernance, afin de permettre au public ainsi qu'aux autorités de contrôle prudentiel (pour les sociétés mutualistes d'assurance, il s'agit de l'Office de Contrôle des Mutualités) d'apprécier l'efficacité des systèmes de gouvernance de ces entreprises.

Ce document décrit la gestion de l'entreprise, les résultats, le profil de risque, les hypothèses retenues pour la valorisation des actifs et passifs, et la gestion du capital. Il se base sur les données qualitatives de 2019 et sur l'année comptable 2019.

Résultat au 31-12-2019

Résultat technique	30.748.039
Primes acquises	87.540.598
Sinistres	56.792.559
Coûts de fonctionnement	17.164.719
Résultat financier	602.656
Résultat de l'année	14.185.976

Données Solvency 2

Net Asset Value	451.319.470
SCR	319.458.691
MCR	79.864.673
NAV/SCR	141,28%

La valeur nette des actifs représente 141,28 % du SCR. De manière prospective MC Assure dispose des moyens financiers suffisants (la NAV) pour couvrir les risques auxquels elle est exposée, qui auraient un impact financier (le SCR).

Nb : Cette version du SFCR publiée en 2020 contient un chapitre supplémentaire consacré aux impacts de l'épidémie du virus Covid-19.

2 Activités et résultats

2.1 Activités

Le siège social de MC Assure est situé Chaussée de Haecht, 579 à 1031 Bruxelles. Sa zone géographique d'activité correspond à celle des mutualités chrétiennes francophones et germanophones, soit la Région Bruxelloise et la Région Wallonne.

MC Assure offre 4 produits d'assurance, qui sont rattachés à la branche 2, telle que définie dans l'annexe 1 de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurance :

- Hospi +
- Hospi +100
- Hospi +200
- Dento +

Pour la distribution de ses produits, MC Assure fait appel aux mutualités affiliées, qui agissent en tant qu'intermédiaire d'assurances.

2.2 Résultats

Le montant total des primes acquises pour la période d'assurance de 2019 s'élève à 87.540.598 euros. Le montant total des sinistres pour la période d'assurance de 2019 s'élève à 56.792.559 euros.

Entre les différents produits, les primes acquises se répartissent comme suit :

Hospi +	4.543.588
Hospi +100	23.344.976
Hospi +200	45.705.515
Dento +	13.946.518

Entre les différents produits, le montant total des indemnisations des sinistres se répartit comme suit :

Hospi +	3.768.960
Hospi +100	13.023.311
Hospi +200	31.002.163
Dento +	8.998.125

3 Structure de gestion, rémunération et actionnariat

3.1 Organes sociétaires

3.1.1 Missions et responsabilité

L'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes (ANMC), créée par un arrêté royal en 1906, est un organisme assureur et un mouvement social. Il s'agit d'une fédération de mutualités.

Les mutualités sont des associations de personnes. Leur fonctionnement est démocratique et passe par l'organisation d'élections. Ce sont les membres qui élisent leurs représentants à l'Assemblée générale de leurs mutualités.

La décision de création d'une société mutualiste d'assurance (SMA) appartient donc aux membres des mutualités affiliées au travers de leurs représentants.

Les mutualités chrétiennes francophones et germanophones ont décidé de créer au 1er janvier 2012 une SMA, dénommée MC Assure en vertu des dispositions de l'article 43 bis, § 5 de la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités.

MC Assure est affiliée à l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes et son siège social est situé Chaussée de Haecht, 579 à 1031 Bruxelles.

L'objectif de MC Assure est de proposer des services d'assurance au sens de la branche 2 de l'annexe 1 de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances. Conformément à l'article 43 bis §5, MC Assure pourrait également proposer à titre complémentaire une couverture des risques « assistance » telle que visée dans la branche 18 du même arrêté royal.

Conseil d'administration

Composition

Les membres du Conseil d'administration sont élus par l'Assemblée générale de la société mutualiste pour une durée maximale de 6 ans. Le mandat de membre du Conseil d'administration est renouvelable. Mis à part le président du Conseil d'administration et l'administrateur indépendant, les administrateurs exercent leur mandat à titre gratuit. Les frais de déplacement peuvent

néanmoins leur être remboursés si l'Assemblée générale le prévoit. La composition du Conseil d'administration est plus amplement détaillée dans les statuts de MC Assure, auxquels il est renvoyé pour plus d'informations.

Compétences

Le Conseil d'administration est responsable de la stratégie de MC Assure et s'assure de sa mise en œuvre par la Direction effective. L'objectif premier du Conseil d'administration est d'assurer la stabilité et de soutenir le développement de MC Assure. Les responsabilités du Conseil d'administration sont définies dans les statuts et dans la loi du 6 août 1990.

Plus spécifiquement, le Conseil d'administration est responsable de :

- fixer la politique générale, faire des choix décisifs sur les projets de grande ampleur et décider des réformes de structure possibles,
- s'assurer que MC Assure dispose d'un système de contrôle interne efficace,
- approuver et vérifier la stratégie,
- approuver la stratégie et les principes directeurs de la politique de continuité des activités,
- superviser la direction effective en ayant recours aux pouvoirs d'enquête dont les administrateurs sont investis et par le biais du reporting de la Direction effective sur l'évolution des activités de MC Assure,
- veiller à ce que la direction effective prenne les mesures nécessaires pour répondre à d'éventuelles déficiences soulignées par l'OCM, le Commissaire ou le contrôle interne,
- approuver et évaluer régulièrement la structure de gestion, l'organisation, le système de contrôle interne et les fonctions de contrôle indépendantes de MC Assure,
- approuver et évaluer régulièrement les lignes de force de la politique générale et de la stratégie de MC Assure, entre autres mais pas exclusivement dans les domaines de la politique commerciale, de la gestion des risques, des moyens financiers dans le cadre de Solvency II, de la sous-traitance des activités, de la continuité de l'entreprise, de la politique d'intégrité, des conflits d'intérêts et de la protection des droits des membres de MC Assure,
- prendre connaissance des constats importants établis par les fonctions de contrôle indépendantes de MC Assure, le Comité d'audit et de gestion des risques, le commissaire, et l'OCM,
- veiller à ce que la direction effective prenne les mesures nécessaires afin de remédier aux éventuelles déficiences.

Le Conseil d'administration est habilité à constituer si nécessaire, des comités consultatifs spécialisés chargés d'analyser des questions spécifiques et de le conseiller en la matière. La prise de décision relève cependant toujours du Conseil d'administration qui agit en collège pour l'exercice de ses pouvoirs. Le conseil d'administration précisera le rôle, la compétence, la composition et le fonctionnement de chaque comité.

Le Conseil d'administration élit en son sein un président et deux vice-présidents pour une période de six ans.

Le Conseil d'administration désigne également les membres de la direction effective de MC Assure.

Le Conseil d'administration rapporte à l'Assemblée générale. Il soumet chaque année à l'approbation de l'Assemblée générale les comptes annuels de l'exercice écoulé et le projet de budget de l'exercice suivant.

Délégation des compétences

À l'exception de la fixation des primes, le Conseil d'administration peut, sous sa responsabilité, déléguer des actes de la gestion journalière à la direction effective. Le conseil d'administration désigne la personne ou les personnes, directeur ou à un autre membre du Conseil d'administration, qui peuvent représenter MC Assure dans les actes judiciaires et extra-judiciaires, ainsi que dans tous ses rapports avec les autorités publiques

Le Conseil d'administration se fait assister par le Comité d'audit et de gestion des risques (voir infra).

3.1.2 Attribution des fonctions de gestion, de surveillance et de stratégie

La définition de la politique générale et de la stratégie est confiée au Conseil d'administration et est validée par l'Assemblée générale.

Comme indiqué ci-dessus, le Conseil d'administration délègue la gestion journalière à la Direction effective.

Le Président prépare les réunions du Conseil d'administration avec le directeur de MC Assure.

La direction de l'entreprise (fonction de management) est attribuée à la Direction effective

La fonction de surveillance est attribuée :

- au Conseil d'administration

- au Bureau¹
- au Comité d'audit et de Gestion des risques

Les fonctions de contrôles de 2^{ème} ligne et de 3^{ème} ligne de MC Assure sont :

- Le Compliance Officer
- le Risk Manager (responsabilité exercée par la directrice-adjointe de MC Assure)
Remarques : la gestion du risk IT est sous-traitée au Security Officer de l'ANMC
- le commissaire-réviseur
- l'actuaire
- l'audit interne

Direction effective

Composition

La direction effective se compose en principe de quatre directeurs : un directeur/directrice (CEO), un(e) directeur/directrice-adjoint production/distribution (COO/CRO), un(e) directeur/directrice-adjoint financier (CFO) ainsi que du/de la directeur/directrice-adjoint(e) de Solimut. Ils sont nommés par le Conseil d'administration et disposent des compétences, de la fiabilité et de l'honorabilité professionnelle nécessaires conformément aux dispositions légales.

Compétences

La direction effective est compétente pour :

- assurer la gestion de l'activité de MC Assure dans tous ses aspects,
- diriger l'organisation en fonction des niveaux de service définis, des compétences et des responsabilités attribuées au sein de MC Assure et des entités auxquelles des activités sont sous-traitées,
- informer et conseiller le Conseil d'administration concernant la politique générale et la stratégie de MC Assure afin de pouvoir prendre des décisions fondées,
- assurer l'organisation, la direction et l'évaluation des mécanismes et procédures de contrôle interne, notamment des fonctions de contrôle indépendantes,

¹ Le Bureau est un organe consultatif, composé des membres de la Direction effective, du Président et des deux Vice-présidents du Conseil d'administration, des Directeurs régionaux des mutualités affiliées (intermédiaires d'assurances) ainsi que des directeurs des départements francophones de du secrétariat national de l'ANMC (à savoir les directeurs des départements Marketing Communication le département socio-éducatif, le département médico-social et le département Assurance Obligatoire régionalisée). Le Bureau peut également s'entourer d'experts dans les domaines plus spécialisés.

- organiser un mécanisme de contrôle interne qui assure de la fiabilité de la comptabilité et du reporting interne ainsi que du processus de reporting financier, conformément à la réglementation en vigueur,
- rendre compte au Conseil d'administration de la position financière de MC Assure, en concertation étroite avec le trésorier,
- informer l'OCM et le commissaire de la position financière, de la structure de gestion, de l'organisation, du contrôle interne et des fonctions de contrôle indépendantes, conformément à la réglementation en vigueur.

La direction effective prend les décisions conformément aux compétences qui lui sont confiées et prépare les dossiers.

Répartition des tâches

Bien que la direction effective opère en collège et se consulte concernant tous les aspects du fonctionnement de MC Assure, un système de répartition des tâches a été mis en place.

En 2019, la répartition suivante était d'application :

- DIRECTEUR DE MC ASSURE
 - Direction générale
 - Stratégie
 - Politique GRH
 - Organes statutaires
 - Agrément (OCM)
 - Agrément directions effectives des mutualités-agents
 - Concertation paritaire : CE et CPPT
 - Concertation sectorielle et réseautage
 - Continuité de l'activité
 - Responsable hiérarchique des membres de la Direction effective
 - Membre du Bureau² (de MC Assure mais également de Solimut), du CAGR, du Comité de direction élargi du

² Le Bureau est un organe consultatif, composé des membres de la Direction effective, du Président et des deux Vice-présidents du Conseil d'administration, des Directeurs régionaux des mutualités affiliées (intermédiaires d'assurances) ainsi que des directeurs des départements francophones de du secrétariat national de l'ANMC (à savoir les directeurs des départements Marketing Communication le département socio-éducatif, le département médico-social et le département Assurance Obligatoire régionalisée). Le Bureau peut également s'entourer d'experts dans les domaines plus spécialisés.

Secrétariat National, et de Mutassur (Conseil d'administration et Assemblée générale).

- DIRECTEUR FINANCIER
 - Gestion financière
 - Reporting
 - Suivi et coordination des obligations découlant de Solvency II
 - GRH pour ses collaborateurs directs
 - Suivi des activités sous-traitées : Comptabilité, Placements, Audit et Actuariat.
 - Relations avec OCM et le Commissaire agréé
 - Membre du Bureau de MC Assure¹,
 - Participe au comité d'audit et gestion des risques

- DIRECTEUR OPERATIONNEL
 - Services et administration (gestion polices et sinistres)
 - Gestion des Ressources Humaines collaborateurs directs
 - Suivi des activités sous-traitées : RH et service du personnel, Suivi IT, logistique, service juridique, marketing et communication.
 - Suivi des agents exclusifs et de la sous-traitance au centre d'appels
 - Gestion de la qualité
 - Fonction gestion des risques
 - Agrément des intermédiaires : PCP, RD
 - Développement produits
 - ICT Risk Manager
 - Gestion plainte
 - Aspects juridiques généraux
 - Membre du Bureau de MC Assure¹
 - Membre du conseil d'administration et de l'assemblée générale de Mutassur
 - Participe au comité d'audit et gestion des risques
 - Statuts et questions juridiques

- DIRECTEUR-ADJOINT SOLIMUT (jusqu'au 31 décembre 2019)
Pour les activités en assurance complémentaire de Solimut :
 - Services et administration (gestion opérations et services « ni-ni »)
 - Gestion des Ressources Humaines collaborateurs directs
 - Gestion de la qualité
 - Développement produits
 - Membre du Bureau¹ (de Solimut mais également de MC Assure)

- COMPLIANCE OFFICER
 - Fonction compliance
 - Suivi et coordination des obligations qualitatives découlant de Solvency II
 - Coordination du comité d'audit et de gestion des risques
 - Membre du conseil d'administration et de l'assemblée générale de Mutassur

La direction effective s'appuie sur un Bureau pour réaliser ses fonctions.

L'avis du Bureau est demandé sur toutes les matières qui doivent faire l'objet d'une décision par le Conseil d'administration.

3.1.3 Comités spécialisés au sein du conseil d'administration

Comité d'Audit et de gestion des risques

Le Conseil d'Administration a décidé de constituer un comité d'audit et de gestion des risques (CAGR) unique.

Missions

Le Comité d'audit et de gestion des risques assiste le Conseil d'administration dans l'évaluation des résultats des travaux d'audit interne, d'audit externe et des propositions de la fonction de gestion des risques par son analyse critique et ses recommandations.

Il se concentre principalement, mais pas exclusivement, sur:

- Les rapports concernant la situation financière de la société;
- Les systèmes de contrôle interne et de gestion des risques qui ont été mis en place;
- L'évaluation de l'efficacité et de l'indépendance de la fonction d'audit interne ;
- L'évaluation de la mission d'audit externe;
- La coordination de l'audit interne et de l'audit externe afin qu'ils soient efficaces.
- l'approbation des politiques internes de MC Assure ;
- l'approbation (par délégation du CA) des documents destinés à l'OCM et devant être approuvés par le CA.

Le comité d'audit et de gestion des risques valide la charte d'audit du service d'audit interne, le plan d'audit ainsi que les moyens engagés et formule une recommandation à l'intention du conseil d'administration lors de la nomination du commissaire agréé.

Compétences

Le Comité d'audit et de gestion des risques assiste le Conseil d'administration dans sa mission de supervision de la direction effective de MC Assure et veille à une gestion transparente de l'organisation.

Le Comité d'audit et de gestion des risques favorise une bonne interaction entre le Conseil d'administration, la direction

effective, le département d'Audit interne, le commissaire agréé et les organes de contrôle.

À la lumière de l'exécution de ses tâches, le Comité d'audit et de gestion des risques doit être informé :

- des conseils dispensés par le comité de politique des placements du groupe MC-CM;
- des activités du compliance officer
- des activités de l'audit interne
- des activités de la cellule actuarielle.

Le Comité d'audit et de gestion des risques fait régulièrement rapport au Conseil d'administration sur l'exercice de ses missions, et chaque fois que le Conseil d'administration établit des comptes annuels, des comptes consolidés et des états périodiques semestriels que MC Assure transmet respectivement à la fin de l'exercice et à la fin du premier semestre.

3.2 Politique de rémunération : absence de comité de rémunération

Rémunération des administrateurs

La fonction d'administrateur n'est pas rémunérée, à l'exception de celle de l'administrateur indépendant et du président du Conseil d'administration. Le remboursement des frais consentis peut être prévu. Les modalités de ces remboursements sont fixées par l'Assemblée générale en conformité avec les règles du groupe MC.

Le mandat de Président fait l'objet d'un défraiement mensuel ainsi que du remboursement des frais de déplacement. Le défraiement est fixé par l'Assemblée générale.

Rémunération de l'administrateur indépendant

Il est octroyé un défraiement par réunion ainsi que le remboursement des frais de déplacement domicile-lieu de travail. Le défraiement est fixé par l'Assemblée générale.

Absence d'incitants dans la rémunération

Il n'y a aucun incitant lié directement à la production ou à la productivité dans notre politique de rémunération, sous forme de bonus ou primes annuelles.

Rémunération de l'audit interne

La convention de sous-traitance précise le volume de travail nécessité par les audits internes.

Les différents auditeurs sont rémunérés conformément au barème en vigueur pour le personnel de l'ANMC (voir ci-dessous).

Rémunération des membres de la Direction effective

Le Conseil d'Administration de MC Assure a décidé d'appliquer à l'ensemble du personnel de la société mutualiste MC Assure la convention collective de travail du 1er juillet 2010 relative à la classification de fonctions et au système de rémunération applicables aux employés sous statut ANMC.

La rémunération de la direction effective respecte la même convention collective.

La convention prévoit des descriptions de fonctions génériques, ces descriptions de fonction sont pondérées par une méthodologie brevetée par la firme Berenschot.

La classification de fonctions est basée sur l'application de la méthode analytique USB (Universal System Berenschot).

La méthode USB est une méthode de classification de fonction universelle, analytique et acceptée au niveau international.

Pour les motifs évoqués ci-dessus, MC Assure ne dispose pas d'un comité de rémunération.

3.3 Actionnariat

Non applicable à MC Assure

4 Expertise et honorabilité professionnelle, fonctions extérieures et transactions avec les dirigeants

4.1 Expertise et honorabilité professionnelle (« Fit & Proper »)

Introduction

Conformément à la circulaire NBB_2018_25 - « *Aptitude des administrateurs, membres du comité de direction, responsables de fonctions de contrôle indépendantes et dirigeants effectifs d'établissements financiers* », et son annexe, « *le manuel pour l'évaluation de l'expertise et de l'honorabilité professionnelle* » du 18 septembre 2018, les administrateurs et les membres de la direction effective doivent démontrer leur honorabilité professionnelle ainsi que les compétences et connaissances adéquates pour suivre et contrôler la gestion de l'entreprise d'assurance.

À cette fin, les nouveaux administrateurs complètent le formulaire prévu par la circulaire et fournissent les documents nécessaires. En cas de renouvellement de mandat à la suite des élections mutualistes, l'annexe adéquate doit également être complétée.

La direction effective est responsable de la transmission d'une copie de ces dossiers auprès de l'Office de Contrôle des Mutualités. Ces dossiers seront conservés durant le mandat de l'administrateur concerné.

Mode de désignation des administrateurs

Comme précisé ci-dessus, les administrateurs sont élus par l'Assemblée Générale de MC Assure. Le Conseil d'administration ne peut comporter que maximum un quart d'administrateurs rémunérés mais il a fait le choix de ne pas avoir d'administrateur rémunéré par MC Assure, à l'exception de l'administrateur indépendant et du président du conseil d'administration (cf. point 3.2 Politique de rémunération).

Connaissances des administrateurs

Lors de l'appel aux candidatures après les élections mutualistes, il est fait état des exigences en matière de connaissance. Ces exigences sont décrites dans le « Manuel pour l'évaluation de l'expertise et de l'honorabilité professionnelle » mentionné ci-dessus. Conformément à cette réglementation, les candidats-administrateurs devront démontrer être en possession d'un des éléments suivants :

- Un diplôme universitaire en droit
- Un diplôme universitaire ou d'études supérieures en comptabilité, sciences de gestion et/ou économie
- Un parcours ou une expérience dans l'audit ou le contrôle révisoral
- Des connaissances ou une expérience dans le monde de l'assurance.
- Un intérêt pour l'actuariat et les statistiques
- Une expérience de gestion dans une organisation non marchande

- Une connaissance et une expérience dans des fonctions similaires dans les instances de mutualités ou de l'union nationale.
- Une connaissance et une expérience des activités mutualistes dans l'assurance complémentaire.
- Une connaissance et une expérience des activités mutualistes dans l'assurance de la branche 2 et de la branche 18.

En plus de disposer de l'une ou l'autre ou plusieurs de ces connaissances, il sera demandé aux administrateurs de montrer une réelle motivation au développement des activités de MC Assure ainsi qu'à leur mission de contrôle.

Enfin, le profil de la fonction d'administrateur est toujours clairement précisé, afin de permettre aux candidats intéressés de postuler au sein de leur AG régionale pour la fonction d'administrateur de MC Assure en toute connaissance de cause.

Compétence et expérience

La loi du 13 mars 2016, en ces articles 40 et suivants, impose aux entreprises d'assurance de disposer d'une structure de gestion appropriée et stipule que les administrateurs qui ne sont pas chargés de la direction effective doivent disposer de l'expertise nécessaire et de l'expérience appropriée à l'accomplissement de leurs tâches. De plus, il doit y avoir absence de condamnation pour infractions financières dans le chef du candidat administrateur. Enfin, les membres de la direction effective et les administrateurs de MC Assure ne peuvent pas avoir été condamnés ou frappés d'interdiction professionnelle pour l'une des infractions financières qui sont énumérées dans l'article 20 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse .

Cumul des mandats

Les mandats d'administrateurs dans les instances mutualistes peuvent être cumulés dans la mesure où l'administrateur s'engage à dégager le temps nécessaire à la bonne exécution de son mandat au sein de MC Assure.

Le code de déontologie de l'ANMC prévoit l'interdiction de cumuler un mandat au sein de MC Assure avec un mandat au sein d'une autre entreprise d'assurance ou auprès d'un intermédiaire d'assurance autre qu'une mutualité. Cette incompatibilité vaut également pour les fonctions de direction.

Conflits d'intérêts

Les membres du Conseil d'administration doivent éviter d'être dans une situation (potentielle) de conflit d'intérêts direct ou indirect afin de pouvoir toujours préserver l'intérêt de la société dans leurs actions et décisions. Un conflit d'intérêts peut survenir lorsqu'un administrateur utilise passivement ou activement sa fonction au sein de la société pour en retirer un avantage

injustifié pour lui-même ou pour un tiers. Le Code de déontologie de l'ANMC reprend les situations qui peuvent conduire à un conflit d'intérêts potentiel.

Outre la règle du non-cumul évoquée ci-dessus, il est demandé aux administrateurs de respecter les règles du code de déontologie de l'ANMC en matière de lien familial.

Les administrateurs ne peuvent pas être partie prenante dans des contrats de fourniture ou de location établis par MC Assure.

Les administrateurs sont bénévoles et ne sont intéressés financièrement d'aucune manière dans les résultats de MC Assure, dans son chiffre d'affaire ou dans un quelconque élément de sa gestion.

L'administrateur qui, en fonction de décision à prendre ou prise par le Conseil d'Administration, découvre ou pressent le conflit d'intérêt patrimonial, à titre privé ou à titre professionnel, doit en faire état au plus vite au Président du Conseil d'Administration. Il doit également en informer le commissaire.

Par ailleurs, MC Assure étant une société mutualiste d'assurances, il existe un risque spécifique de conflits d'intérêts dans le chef des administrateurs, qui sont également administrateurs d'une mutualité et de la société mutualiste Solimut. Une attention particulière doit être apportée dans les prises de décisions où les intérêts de MC Assure pourraient contrevenir à ceux d'une mutualité en particulier.

4.2 Prêts, crédits ou garanties et contrats d'assurance aux dirigeants

MC Assure n'accorde aucun crédit ou garantie aux dirigeants

5 Système de gestion des risques, processus ORSA et fonction de gestion des risques

5.1 Système de gestion des risques de MC Assure

Le Conseil d'administration et la direction effective, assistés par le compliance officer, le Comité d'audit et gestion des risques, l'actuaire, l'ICT-Risk Manager, l'Operational Risk Manager, le commissaire agréé, suivent de près la gestion des risques de MC Assure. La fonction de risk manager est assurée par le directeur opérationnel de MC Assure. Elle coordonne l'ensemble des activités relatives à la gestion générale des risques de MC Assure. Elle est l'interlocuteur général en matière de gestion des risques.

Le risque financier est assumé par le directeur financier.

La direction effective est chargée du suivi des directives et des recommandations du Conseil d'administration, du Comité d'audit et gestion des risques, du Comité Politique de placement, de l'actuaire et du Commissaire.

Pour parvenir à une gestion des risques efficace, tous les risques auxquels MC Assure est exposée doivent être identifiés et mesurés afin de contrôler les limites fixées. À cette fin une charte de gestion des risques a été élaborée. Lors de l'élaboration du système de gestion de MC Assure, il a été tenu compte, en particulier, des dispositions de la loi de contrôle du 13 mars 2016 et de la circulaire de la BNB_2016_31.

Domaines couverts par le système de gestion des risques

Conformément au règlement délégué 2015/35, le système de gestion des risques de MC Assure couvre les domaines suivants :

- conclusion des engagements techniques d'assurance et constitution de réserve,
- gestion de l'actif et du passif,
- gestion du risque de placement,
- gestion du risque de liquidités,
- gestion du risque opérationnel,
- réassurance et autres techniques d'atténuation des risques.

Comme la loi du 13 mars 2016 (ou « Loi Solvency II ») le prévoit, des lignes directrices en matière de gestion des risques ont été rédigées pour les domaines de risques susmentionnés.

Le présent chapitre examine plus en détail les domaines de risque mentionnés, l'identification et la gestion des risques dont MC Assure doit tenir compte.

Evaluation interne : Cadre de référence de la politique ERM de MC Assure

MC Assure opte pour la deuxième version du modèle COSO : « COSO 2 - Enterprise Risk management framework », abrégée « COSO 2 ». Cette version intègre l'intégralité de la gestion des risques.

Ce choix est motivé principalement par :

- la valeur ajoutée du modèle reconnu par de très nombreuses organisations professionnelles en Belgique et à l'étranger ;
- la demande du Service de contrôle des mutualités qui plaide en faveur de ce modèle dans ses circulaires sur le contrôle interne et l'audit interne.
- La version COSO 2 est compatible avec la « Own Risk and Solvency Assessment - ORSA » dans le cadre de Solvabilité II.

Une mesure de contrôle interne est évaluée de manière tridimensionnelle sur la base du modèle COSO 2 :

- les objectifs du contrôle ;
- les caractéristiques du contrôle ;
- le niveau de contrôle.

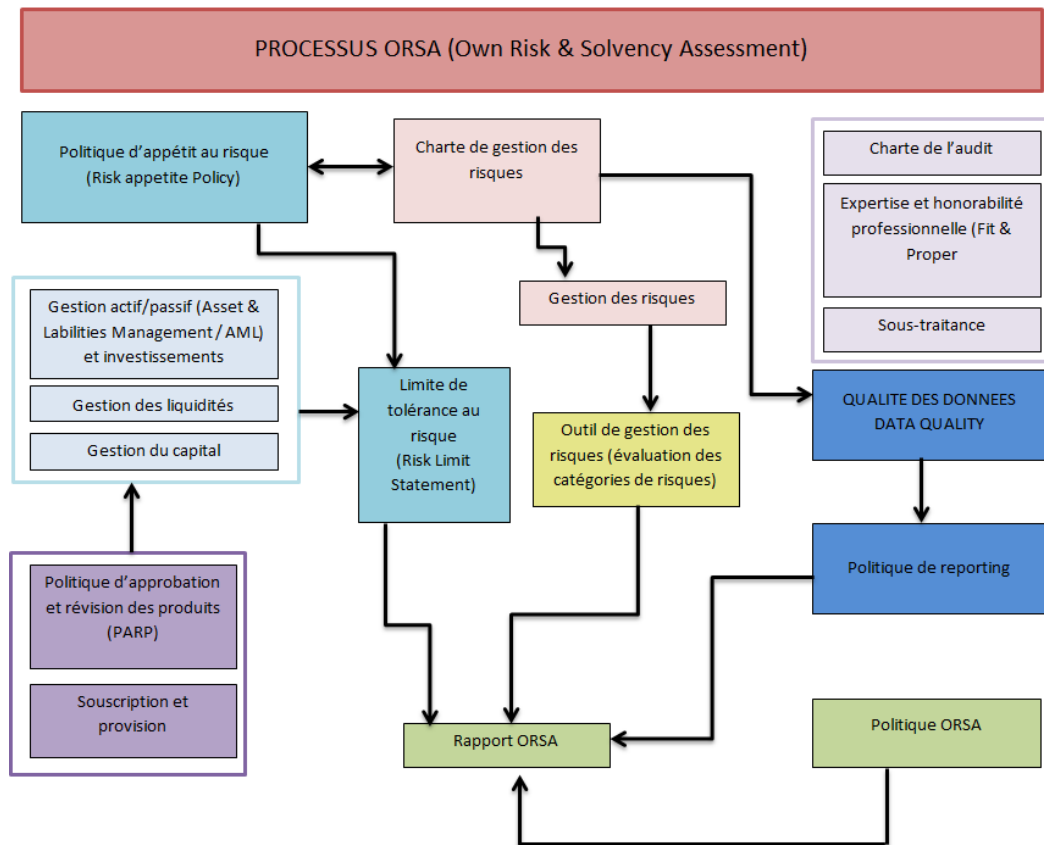
5.2 Évaluation du risque propre et de la solvabilité (ORSA)

Comme l'art. 91 de la loi du 13 mars 2016 le prévoit, MC Assure évalue son propre risque et sa solvabilité au moins une fois par an dans le cadre du système de gestion des risques et lorsqu'une modification importante intervient au niveau du profil des risques de l'entreprise.

Cette évaluation se prononce sur les points suivants :

- les besoins généraux de solvabilité pour lesquels on tient compte du profil des risques, des limites de tolérance des risques et de la stratégie de MC Assure ;
- le respect continu des exigences définies en matière de fonds propres et les provisions techniques ;
- la mesure dans laquelle le profil de risques de MC Assure diverge des hypothèses sur la base desquelles les critères de solvabilité ont été établis.

Pour permettre cet exercice, MC Assure a élaboré une structure cohérente qui intègre les diverses polices (risques), le système de gestion des risques et les systèmes internes de contrôle de MC Assure. Cette structure constitue la base de la politique ORSA de MC Assure et peut être résumée schématiquement comme suit.



5.3 La fonction de gestion des risques

La gestion des risques au sein de MC Assure se répartit comme suit :

- la gestion du risque opérationnel est effectuée par le directeur opérationnel de MC Assure. Celle-ci est responsable de la fonction gestion des risques.
- la gestion du risque financier est effectuée par le directeur adjoint financier. Celui-ci est responsable de l'élaboration et du respect des procédures en matière de gestion du risque financier incluant le risque de liquidité, de contrepartie etc.
- la gestion du risque informatique est sous-traitée à l'ANMC.
- Le comité d'audit de MC Assure est devenu Comité d'Audit et de Gestion des risques en février 2017, il est associé aux prises de décision en matière de gestion des risques.

La fonction de gestion des risques veille à ce que tous les risques importants de MC Assure soient détectés, surveillés, mesurés, gérés et rapportés en interne et en externe. La fonction de gestion des risques est activement impliquée dans l'élaboration de la stratégie de risque et dans toutes les décisions politiques qui peuvent exercer un impact important sur les risques de l'entreprise.

La fonction de gestion des risques est, entre autres, chargée d'effectuer les tâches suivantes :

- assister le Conseil d'administration, le Comité de direction et les autres fonctions de contrôle en vue du fonctionnement efficace du système de gestion des risques ;
- contrôler le système de gestion des risques ainsi que le profil des risques de MC Assure dans son ensemble ;
- émettre un rapport détaillé sur l'exposition aux risques et conseille le Conseil d'administration, le Comité d'audit et de gestion des risques, et la Direction Effective sur les questions de gestion des risques ;
- identifier et évalue les nouveaux risques qui surviennent ;
- contrôler la cohésion entre les divers rapports transmis à l'OCM et à la BNB en ce qui concerne les aspects risques.

La fonction de gestion des risques remplit sa fonction comme décrit dans la charte de la gestion des risques. La charte de la gestion des risques est évaluée une fois par an par le Comité d'audit et de gestion des risques suite à la publication de son rapport annuel.

6 Système de contrôle interne, fonction de Compliance, intégrité

6.1 Système de contrôle interne

Tous les départements de MC Assure sont concernés par le contrôle interne. Le contrôle interne fait partie intégrante du fonctionnement de MC Assure. Chaque collaborateur fait rapport et rend compte à son supérieur hiérarchique direct.

La mise en œuvre du système de contrôle interne et son appréciation sont évaluées annuellement par l'OCM notamment au travers du rapport de la direction effective sur l'évaluation du système de gouvernance ainsi que des rapports de contrôle révisoraux.

Afin de garantir le caractère complet de ce document, vous trouverez ci-dessous une description du système de contrôle interne, les procédures les plus importantes et une description de la façon dont la fonction de compliance et de contrôle interne/risk management sont exécutées.

Les 6 groupes suivants sont responsables du système de contrôle interne :

Le **Compliance officer** est responsable de l'identification et du contrôle des risques de conformité. Il établit annuellement un rapport d'activités sur l'année écoulée et un plan d'action pour l'année suivante. Il collabore avec le directeur chargé de la gestion des risques et avec l'audit interne.

Le **directeur chargé de la gestion des risques** veille à la mise en œuvre correcte du système de contrôle interne. Il informe le comité d'audit et de gestion des risques sur les actions entreprises et sur l'avancement des activités. Il participe à la rédaction du rapport de la direction effective sur l'évaluation du système de gouvernance et rédige un rapport d'activités annuel

L'**audit interne** : la troisième ligne de défense assure le suivi des contrôles internes et évalue si les contrôles actuels sont efficaces ou s'ils doivent être améliorés. Le reporting et le suivi annuel du plan d'action fixé sont présentés au comité d'audit et de gestion des risques.

La **direction effective**: la direction effective est responsable d'un système de contrôle interne (en application) et renseigne le comité d'audit et de gestion des risques sur l'état des affaires.

Le **Comité d'Audit et de Gestion des Risques** : le CAGR fait état du système de contrôle interne au Conseil d'Administration au minimum une fois par an, et ce, sur base des rapports émis par le compliance officer et l'audit interne.

Le **Conseil d'Administration** : le Conseil d'Administration évalue si le système de contrôle interne est encore conforme et détient la responsabilité finale sur l'ensemble des contrôles.

6.2 Fonction de Compliance

6.2.1 La politique d'intégrité

La politique de MC Assure en matière d'intégrité est axée prioritairement sur le respect du cadre légal, en particulier de :

- la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités et ses arrêtés d'exécution,
- La loi du 13 mars 2016 (Solvency II),
- La loi du 4 avril 2014 relative aux assurances,
- le règlement européen sur la protection des données (RGPD ou GDPR) et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- la loi du 26 avril 2010 modifiant la loi du 6 août 1990 portant des dispositions diverses en matière de l'organisation de l'assurance maladie complémentaire (I),
- la loi relative l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 et ses arrêtés d'exécution,
- l'application correcte des dispositions contractuelles et statutaires définies au sein de MC Assure.

MC Assure se base également sur le code de déontologie de l'ANMC. Chaque collaborateur déclare par écrit avoir lu cette note et s'engager à l'appliquer. Cette note est actualisée régulièrement.

6.2.2 Le compliance officer

Le compliance officer veille au respect des règles relatives à l'intégrité du métier d'assurance dans tous ses aspects. Il identifie et analyse les risques compliance éventuels pour MC Assure.

Depuis le mois de juin 2017, un compliance officer à mi-temps est entré en fonction.

Le compliance officer rend compte chaque année au Conseil d'administration, ou au Comité d'audit et de gestion des risques de ses conclusions en matière de compliance. Le Conseil d'administration est également informé chaque année du plan d'action et du rapport d'activités du compliance officer.

6.2.3 Mission de la fonction de compliance

La direction effective veille à ce que les mesures nécessaires soient prises pour l'exécution de la politique d'intégrité de MC Assure en laissant la fonction de compliance superviser les initiatives suivantes:

- l'établissement des consignes pour les collaborateurs,

- l'établissement de procédures et le cas échéant de codes de déontologie spécifique,
- la mise en place de mesures de contrôle interne adaptées,
- la sensibilisation et la formation permanente des collaborateurs, y compris des collaborateurs des mutualités qui travaillent comme agent pour MC Assure et qui sont habilités contractuellement à engager MC Assure,
- le suivi des incidents et des plaintes constatés en ce qui concerne le non-respect des règles d'intégrité,
- l'analyse et le suivi des violations des lois et règlements et du code déontologique interne, tels que les conflits d'intérêts, les opérations pour le compte propre du personnel, l'acceptation et l'octroi de cadeaux, l'octroi de commissions,
- le suivi des opérations et de l'établissement de certaines relations susceptibles de violer la politique d'intégrité, p. ex. la souscription ou le refus d'un contrat, l'évaluation de la relation avec un assuré lors de l'établissement ou la rupture de la relation.

La fonction de compliance implique également :

- les conseils lors du développement de nouveaux produits,
- le contrôle du respect de la réglementation impactant le risque compliance par MC Assure,
- la prise de connaissance des documents internes et externes pertinents en matière de politique et de fonctionnement (p. ex. de l'audit interne et externe, des procès-verbaux des organes d'administration, des informations et remarques des autorités de surveillance),
- l'évaluation de l'adéquation des directives et procédures internes et, si nécessaire, la formulation de recommandations,
- l'examen et l'approbation de tout support de promotion, d'information intervenant dans le processus de distribution d'un produit d'assurance.

7 Fonction d'audit interne

7.1 Sous-traitance de l'audit interne

MC Assure sous-traite la fonction d'audit interne au service d'Audit interne de l'Alliance nationale des Mutualités Chrétiennes. Le contrat de sous-traitance de l'audit et la charte d'audit décrivent tous les aspects de cette sous-traitance.

Le service d'audit remplit sa mission en toute objectivité et indépendance. Chaque activité interne et sous-traitée en externe et chaque entité de MC Assure entrent dans le champ d'investigation du service d'audit interne.

La direction de MC Assure est chargée de l'exécution correcte des recommandations formulées par l'audit interne et s'assure que ses conclusions et ses avis soient traduits dans des rapports clairs.

7.2 Mission de l'audit interne

La mission de l'audit interne est définie dans la Charte d'audit et est reprise d'une manière synthétique comme suit : l'audit interne évalue de manière indépendante si l'organisation dispose d'une gouvernance et d'un système de contrôle interne et de gestion des risques qui garantissent qu'elle atteigne ses objectifs, qu'elle mène à bien ses missions et qu'elle gère adéquatement les risques.

L'accent est mis sur la conformité et l'exactitude, la performance, la qualité et la sécurité.

La fonction d'audit s'adresse au Conseil d'administration et à la Direction Effective, en vue de lui apporter une sécurité et une assurance complémentaires. En renforçant la compréhension et en formulant des recommandations, la fonction d'audit oriente les actions du management.

8 Fonction actuarielle

La mission de la fonction actuarielle consiste :

- à émettre un avis sur les méthodes techniques actuarielles appliquées par l'entreprise pour la tarification, la composition des structures techniques, la rentabilité et la réassurance lors du lancement d'un nouveau produit ou de la modification d'un produit existant susceptible d'influencer la rentabilité attendue de ce produit,
- à émettre chaque année un avis sur la rentabilité des produits, les provisions techniques, la réassurance et la participation bénéficiaire.

Les avis de l'actuaire sont repris dans un rapport écrit destiné à la Direction effective MC Assure. Son avis annuel sur la rentabilité des produits, les structures techniques et la réassurance, également destiné à la Direction effective de MC Assure, est en outre transmis au Commissaire.

Le Directeur financier de MC Assure est responsable du suivi des analyses de l'actuaire et du suivi des recommandations de la fonction actuarielle.

La mise en œuvre de la fonction actuarielle au sein de MCAssure est de la responsabilité du Directeur financier.

9 Sous-traitance

9.1 Cadre général

La sous-traitance peut être définie comme tout appel de MC Assure à des personnes ou à des entreprises qui n'agissent pas sous le contrôle permanent de la société mutualiste MC Assure pour l'exercice d'activités ou de processus d'entreprise propres à l'entreprise d'assurance.

La sous-traitance peut porter tant sur des services aux assurés que sur des fonctions administratives (comptabilité, gestion de sinistres, gestion de placements...) et spécialisées (IT, audit interne, gestion de données...).

La Banque Nationale de Belgique, par l'intermédiaire de l'Office de contrôle des mutualités (OCM), attend des sociétés mutualistes d'assurances qu'elles accordent une attention particulière au respect des dix principes de gestion (cf. la loi Solvency II du 13 mars 2016 et la circulaire de la BNB 2016_31) chaque fois qu'une activité sous-traitée peut exercer une influence significative sur son fonctionnement. Un instrument de mesure adéquat à cet égard consiste dans l'évaluation de l'influence que le dysfonctionnement éventuel ou l'absence de fonctionnement de l'activité sous-traitée peut avoir sur le respect des conditions d'agrément auxquelles la société mutualiste MC Assure est soumise, sur sa situation financière, sur sa continuité ou sur sa réputation.

Par tiers, il faut entendre les personnes ou entreprises qui n'opèrent pas sous le contrôle permanent du commettant. Le sous-traitant doit être indépendant de MC Assure, non soumis à un quelconque lien de subordination.

9.2 Politique de sous-traitance

La politique de sous-traitance de MC Assure précise le maintien de la responsabilité ultime des activités sous-traitées au sein de MC Assure et les raisons qui sous-tendent une décision de sous-traiter, les effets attendus par ce choix et le contenu des dossiers de sous-traitance. Les accords de sous-traitance font toujours l'objet d'une formalisation dans une convention écrite qui prévoit des clauses de protection des données.

Les activités suivantes sont sous-traitées :

- Comptabilité et reporting statutaire à la BNB
- Fonction actuarielle
- Audit interne
- Informatique
- Marketing et communication (dont la fonction de Centre d'appels)
- Services logistiques
- Fonction RH et administration du personnel
- Intermédiation et distribution en ce compris la gestion des polices et sinistres.

La politique de sous-traitance est approuvée par le Conseil d'Administration.

10 Profil de risque

La description du profil de risque est basée sur les résultats des rapports quantitatifs exigés par la réglementation Solvency 2. MC Assure utilise le modèle standard prévu dans la réglementation Solvency 2 pour quantifier la valeur monétaire des risques. Dans cette version du rapport, relative à l'année 2019, la situation choisie comme point de référence est celle qui prévalait au 31 décembre 2019.

10.1 Risques techniques assurantiels

Risque « Santé - Non-vie » et risque de catastrophe

Le risque « Santé - Non-vie » et le risque de catastrophe sont faibles. En d'autres mots, le capital requis par le modèle standard pour garantir la solvabilité en cas de réalisation de ces deux risques est peu important.

Le risque « Santé - Non-vie » concerne la volatilité de la provision pour sinistres. Etant donné que la cadence d'indemnisation d'un sinistre est rapide (95% est payée dans les 365 jours qui suivent la date de survenance du sinistre), ce risque est limité.

Le risque de catastrophe se réalise en cas d'accidents massifs et de pandémie.

Risque « Santé - Vie »

Le risque « Santé - Vie » est nettement plus important.

L'ampleur du risque de mortalité demeure modérée. Pour la plupart des 4 produits, une mortalité accrue réduit la profitabilité. Cette réduction est nettement plus significative dans un scénario avec « management action ». Parmi les 4 produits, seul le produit H+ est exposé à un risque de longévité, dans un scénario sans ou avec « management action ».

Dans les modèles de projection des flux financiers futurs, il est autorisé, en cas de réalisation d'un risque, de simuler une prise de décision par la direction de l'entreprise d'assurance. L'action simulée est une augmentation des primes, dont l'ampleur est déterminée par un objectif de recouvrer un seuil minimal de rentabilité.

Par application du modèle standard, le risque de morbidité est le risque le plus important pour les 4 produits de MC Assure. Ce risque est nettement atténué (diminution d'un facteur 4 pour certains produits) dans un scénario avec « management action ».

A l'exception du produit Hospi+200, le risque de dépenses (coûts de fonctionnement) est le deuxième risque le plus important parmi les

risques « Santé ». Pour les 3 produits d'hospitalisation, ce risque est diminué de moitié dans un scénario « avec management action ». L'application des « management actions » réduit peu le risque pour le produit « Dento + ».

Dans un scénario « avec management action », le risque de sortie du produit (« lapse ») représente plus de la moitié de l'ensemble des risques « Santé », et cela pour chacun des produits. Parmi les trois types de risque de « sortie du produit », tels que définis dans le modèle standard, le risque de sortie massive instantanée (« mass lapse ») est le risque prédominant pour les 4 produits. Dans le modèle standard prévu par la réglementation, le risque de sortie massive instantanée consiste en une diminution de 40% du nombre d'assurés en une seule année.

10.2 Risques de marché

La composition du portefeuille d'obligations de MC Assure répond aux critères défensifs (rating élevé et diversification importante tant dans les obligations d'Etats que d'entreprises) de gestion communiqués aux gestionnaires d'actifs mandatés (Degroof-Petercam et Candriam). Il en résulte des risques de spread et de concentration très limités.

Le risque de taux est par contre très élevé. Lorsque des « management actions » sont déclenchées dans l'analyse des risques « Santé », le risque de taux est le deuxième risque le plus important dans l'ensemble des risques auxquels MC Assure est exposé. Ceci n'est pas tant dû aux diminutions des valeurs de marché des obligations en portefeuille, mais bien plus à une actualisation réduisant plus la valeur actuelle des flux techniques (primes, sinistres et dépenses) futurs, dans l'hypothèse de remontée de la courbe des taux sans risque (la courbe des taux sans risque publiée par l'EIOPA étant choisie pour actualiser (= exprimer en pouvoir d'achat actuel) les flux futurs). Cette valeur actuelle des flux techniques futurs se retrouve dans un poste du passif du bilan Solvency II. Si la valeur actuelle traduit une rentabilité future, ce poste est négatif. Un poste négatif au passif du bilan est équivalent à un poste d'actif. En cas de mouvement de la courbe de taux, les effets sur l'actif et le passif ne se compensent pas, mais s'additionnent.

10.3 Risque de crédit et de défaut

Le risque de crédit et de défaut engage deux types de tiers. Les premiers sont les débiteurs techniques (les assurés) et non techniques (les entités auxquelles MC Assure a accordé des prêts). Les seconds sont les institutions financières auprès desquelles MC Assure a ouvert des comptes à vue ou a effectué des dépôts à terme (Belfius, Degroof-Petercam et, depuis 2019, CBC et BNP Paribas Fortis).

Les deux risques demeurent limités. Le second risque est presque nul.

10.4 Risques opérationnels

L'activité d'assurance repose sur plusieurs macro-processus d'activités opérationnelles, qui chacun comporte des risques de perturbations, voire d'interruptions. Dès sa création, MC Assure a procédé à une cartographie de ces risques, et à une évaluation de l'impact de chacun sur sa santé financière et sur l'atteinte des objectifs dans d'autres domaines stratégiques.

Des plans d'actions concrets ont été mis en place pour tenter d'atténuer préventivement ou rapidement a posteriori les effets de la réalisation des risques majeurs identifiés.

Évalué selon les hypothèses du modèle standard, le risque opérationnel est très limité (soit +/- 0,5 % du SCR total).

11 Valorisation à des fins de solvabilité

Afin de déterminer la solvabilité d'une entreprise d'assurances, les actifs et passifs du bilan doivent être valorisés selon des principes spécifiques à la réglementation Solvency 2. Ces principes de valorisation diffèrent des principes définis dans la réglementation comptable belge. Si la réglementation comptable belge a adopté le point de vue du coût historique, la réglementation concernant la solvabilité a choisi d'associer aux postes du bilan une valeur déterminée par les règles de l'offre et de la demande sur un marché, soit réel soit modélisé.

Les données utilisées dans cette section proviennent des bilans en date du 31 décembre 2019.

11.1 Actifs

Synthèse des actifs

Le tableau ci-dessous présente les différentes rubriques de l'actif du bilan, telles que rapportées selon les exigences de Solvency 2 et celles des normes comptables belges.

Actifs	Solvency 2	Comptes annuels
Actifs incorporels immatériels		5.190.046
Obligations	63.012.780	60.745.425
Dépôts autres que cash	43.682.105	43.682.105
Prêts et hypothèques	8.382.183	8.382.183
Créances d'assurances directes	14.048.555	14.511.312
Liquidités	28.346.593	28.346.593
Autres actifs et comptes de régularisation	110.892	581.760
TOTAL	161.616.781	164.976.667

Informations sur la valorisation des actifs

Les principaux actifs sont les obligations. MC Assure a confié la gestion du portefeuille d'obligations à Degroof-Petercam et à Candriam. Sous Solvency 2, les obligations sont valorisées au prix du marché, intérêts courus non échus compris. Les intérêts courus non échus sont les intérêts déjà dus à la date de référence, pour la période entre le précédent versement et la date de référence.

Les autres actifs sont valorisés en coûts historique. Ils comprennent entre autres des prêts accordés à la coopérative Créagora pour la construction d'un bâtiment à Champion, en région namuroise.

Différence de valorisation entre Solvency 2 et les normes comptables belges

Conformément aux directives, les actifs incorporels immatériels ne sont pas repris dans les actifs du bilan Solvency 2, car il n'est pas possible de leur attribuer une valeur d'échange avec une autre partie. Les actifs immatériels de MC Assure sont constitués des investissements effectués pour le développement des applications informatiques. La durée d'amortissement a été fixée à 5 ans. La valeur reprise à l'actif du bilan « BGAAP » (réglementation comptable belge) est nette de différentes tranches successives d'amortissements.

Sous Solvency 2, les obligations cotées sont reprises à la valeur de leurs cours de bourse (valeur de marché), y compris les intérêts courus non échus. Dans les comptes annuels belges, elles sont reprises à une valeur actuelle sous déduction progressive de la différence entre la valeur d'achat et la valeur nominale. Dans les comptes annuels belges, les intérêts courus non échus sont inclus dans la rubrique des autres actifs et comptes de régularisation.

Pour le reste des actifs, il n'y a pas de différence significative entre la valorisation sous Solvency 2 d'une part et selon les normes comptables belges (BGAAP) d'autre part.

11.2 Provisions techniques

Synthèse des provisions techniques

	Solvency 2	Comptes annuels
Provisions pour sinistres		18.286.000
Provisions « Health (similar to non-life technics) »	21.963.539	
Best Estimate	18.342.183	
Risk Margin	3.621.356	
Provisions de vieillissement		0
Provisions « Health (similar to life technics) »	-319.846.753	
Best Estimate	-617.218.025	
Risk Margin	297.371.272	
Provisions pour primes non acquises		43.400.299

Evolution des provisions techniques selon les normes comptables belges

	2017	2018	2019
Provisions pour sinistres	14.429.000	18.140.000	18.286.000
Provisions pour vieillissement	0	0	0
Provisions pour primes non acquises	41.922.969	42.959.891	43.400.299

11.2.1 Provisions pour sinistres

Les provisions pour sinistres concernent les coûts à prendre en charge pour des sinistres qui se sont déjà produits mais pour lesquels MC

Assure n'a pas encore effectué de paiement, qu'une demande d'indemnisation ait déjà été introduite ou non.

Etant donné les différents délais observés dans le passé entre le moment du sinistre et le moment du paiement, plus de 90% des paiements provisionnés seront réglés dans les 12 mois qui suivent la clôture de l'année comptable.

Ces provisions sont calculées, pour leur plus grande partie, en utilisant une méthode de prévision basée sur le modèle « Chain Ladder » (la dénomination française de la méthode est « Triangles de développement »). Des tests effectués a posteriori ont confirmés que les écarts entre les prévisions et les paiements effectifs sont limités.

Des montants de charges de gestion de sinistres sont ajoutés aux indemnités prévues, en utilisant un pourcentage des montants des sinistres, pourcentage calculé sur base des données comptables des années précédentes.

Les évolutions historiques dans le tableau ci-dessus sont causées par la croissance du produit Dento+, lancé en 2014 et, par la révision de certains paramètres du modèle.

La différence entre les décomptes sous les normes comptables belges (« Sinistres à payer ») et Solvency 2 (Best Estimate - NSLT (non similar to life technics)) est peu importante. Pour le BE-NSLT, les différents flux périodiques futurs sont actualisés sur base d'une courbe des taux sans risque. Pour le BE-NSLT, la provision est majorée d'une marge de risque.

11.2.2 Provision pour vieillissement

Selon les normes comptables belges, une provision pour vieillissement doit être enregistrée, qui valorise les obligations de l'assureur de respecter ses engagements vis-à-vis des assurés tout au long de leur vie (pour les contrats en cours au moment de la clôture des comptes). La valeur tient compte des évolutions futures des sinistres, des primes et des coûts de fonctionnement pour la population actuelle des assurés (il n'est pas tenu compte de nouvelles souscriptions futures). Année future après année future, le nombre d'assurés est réduit sur base d'hypothèses de mortalité et de résiliation de contrat.

La valeur est également influencée par d'autres facteurs dont les évolutions doivent être prévues, facteurs tels les inflations des primes et sinistres, les rendements financiers ou la structure des coûts des soins pour lesquels les assurés introduiront des demandes d'indemnisation.

Sous Solvency 2, le pendant de la réserve de vieillissement est appelé le Best Estimate « Health » SLT (Similar to Life Technics).

Dans les deux cas, la valeur des différents flux futurs est actualisée, sur base d'un taux unique pour la provision pour la provision pour vieillissement et, sur base d'une suite de taux (« courbe des taux sans risque »), année future par année future, pour le BE-SLT.

Comptabilisation d'une réserve de vieillissement

MC Assure a décidé de globaliser les réserves de vieillissement de ses produits, même si elles doivent être calculées séparément dans un premier temps. Si dans le futur, la somme des engagements de MC Assure vis-à-vis des assurés d'un de ses produits et des coûts de fonctionnement était supérieure aux primes dues par ces mêmes assurés, alors la différence serait financée par les moyens nets générés par les autres produits à condition qu'ensemble ils génèrent une marge actuelle positive suffisante pour permettre la compensation.

De manière globale, fin 2019, la valeur actualisée des flux futurs est largement positive, c'est-à-dire que les flux d'entrée de moyens financiers sont supérieurs aux flux de sorties. Selon les normes comptables belges, il n'est pas permis d'enregistrer une provision (poste au passif du bilan) négative. De ce fait, la provision de vieillissement globale de MC Assure est mise à zéro.

Le Best Estimate « Health » Similar to Life Technics (BE-SLT)

Le principe de valorisation et les composantes principales du calcul de BE-SLT sont similaires au principe et aux composantes de la provision pour vieillissement. Mais les deux modes d'évaluation diffèrent plus que pour la partie « Non Similar to Life Technics ».

Le calcul est effectué en générant successivement plusieurs scénarios (la réglementation Solvency 2 préconise l'utilisation d'un modèle aléatoire), dont les différences sont générées de manière aléatoire (contrairement à la réserve de vieillissement basée sur le coût moyen d'un assuré selon différents âges et sexes).

Pour les hospitalisations classiques (nuitée à l'hôpital), les sinistres sont calculés en utilisant un modèle dit « à états multiples ». Sur base d'un processus stochastique de Markov, l'outil informatique estime la probabilité qu'un assuré se trouve dans un des états suivants : non-hospitalisé, hospitalisé dans une chambre à 1 lit, hospitalisé dans une chambre à plusieurs lits, décède, résilie son assurance. La durée de l'hospitalisation ainsi que la présence de plusieurs natures de coûts sont aussi générées de manière aléatoire. Cette méthode permet de générer des situations où s'appliqueront les différentes limites spécifiques du produit d'assurance, tels les forfaits, les plafonds ou la prise en charge prioritaire d'une partie du coût du sinistre par l'assurance complémentaire.

Pour les autres types d'hospitalisation, la fréquence des sinistres est générée en utilisant une loi de Poisson.

Pour le produit Dento+, le calcul est totalement déterministe, en utilisant les mêmes paramètres de coût moyen par assuré utilisés pour la provision pour vieillissement.

Pour les parties aléatoires du processus de calcul, les valeurs calculées pour chacun des scénarios sont agrégées en utilisant une moyenne.

Les paramètres du modèle peuvent être différenciés par âge et par sexe dans la mesure où les données du passé permettent de calculer des différences statistiquement valables.

La méthode de valorisation du BE-SLT est aussi dynamique. Elle permet de simuler une action de la direction de MC Assure en réponse aux conséquences des événements futurs. Si le produit ne dégager plus une marge suffisante, le montant de la prime est augmenté de sorte à rétablir la rentabilité attendue. L'augmentation étant un supplément aux augmentations déjà prises en compte et correspondant à l'indice des prix à la consommation ou à l'indice médical, elle correspond à une mesure de « plan de redressement », tel qu'il pourrait être soumis à l'accord de l'autorité de supervision de MC Assure, l'Office de Contrôle des Mutualités.

BE-SLT des différents produits de MC Assure (sans action de la direction)

	2018	2019
Hospi +	5.632.233	6.794.931
Hospi+100	-61.993.802	-115.201.805
Hospi+200	-395.961.453	-480.157.461
Dento+	-18.873.305	-72.070.599

11.2.3 Marge de risque

Dans le contexte de Solvency 2, une marge de risque est ajoutée aux passifs. Cet ajout permet de s'approcher d'une valeur dite « de marché », en intégrant une notion de coût du capital pour un investisseur qui déciderait d'acquérir le portefeuille des assurés des MC Assure. Pour calculer la marge de risque sur le BE-SLT, MC Assure utilise une simplification basée sur la durée des sinistres.

Répartition de la marge de risque au 31 décembre

	2017	2018	2019
Marge de risque BE - NSLT	2.545.231	2.985.313	3.621.356
Marge de risque BE - SLT	281.047.778	526.413.706	297.371.272
Total	283.593.009	529.399.019	300.992.628

11.3 Autres dettes

Aperçu des autres dettes

	Solvency 2	Comptes annuels
Provisions non techniques	191.418	191.418
Obligations de pensions	179.022	0
Dettes des opérations d'assurance	208.790	208.790
Dettes commerciales	2.667.049	2.667.049
Autres	4.934.246	4.934.246
Total	8.180.525,00	8.001.503

Composition des autres dettes

Les provisions techniques sont constituées des prévisions pour les pécules de vacances et les compléments de l'employeur aux personnes en chômage (personnes auparavant appelées « préretraités »).

Les obligations de pension sont celles constituées dans le cadre de l'assurance groupe. Il s'agit d'une estimation de la valeur de marché de ces obligations. La valeur n'est pas enregistrée dans la comptabilité tenue selon les normes comptables belges. C'est le seul poste de différence entre la valorisation Solvency 2 et la valorisation selon les normes comptables belges.

Les dettes des opérations d'assurance sont les paiements à effectuer aux assurés et intermédiaires d'assurances.

Les dettes commerciales sont les montants dus aux fournisseurs.

Les autres dettes sont constituées des dettes fiscales et des comptes de régularisation de passif.

11.4 Règles alternatives de valorisation

MC Assure n'utilise pas de règles alternatives de valorisation

12 Gestion du capital

Les données utilisées dans cette section proviennent des bilans en date du 31 décembre 2019 et du calcul du SCR en date du 31 décembre 2019.

12.1 **Fonds propres**

Composition des fonds propres Solvency 2

La valeur nette des actifs (NAV : Net Asset Value) de MC Assure est composée des « initial funds members contributions », des « other basic own funds items » et de la « reconciliation reserve ».

Les « other basic own funds » sont composés d'une part des réserves constituées à la création de MC Assure et d'autre part des résultats successifs reportés.

Les résultats déjà reportés sont repris dans les « other basic own funds », parce qu'il n'y a jamais de distribution de bénéfice et que les résultats sont entièrement à la disposition de MC Assure. Le total des reports est immédiatement disponible, et donc rangés sous le Tier 1.

Reconciliation reserve

La « reconciliation reserve » est la différence entre la « net asset value » et les « other basic own funds ». Cette rubrique contient, entre autres éléments, les éventuelles différences entre la valeur comptable et la valeur de marché pour les différents postes du bilan. La totalité de la « reconciliation reserve » de MC Assure est intégrée dans le Tier 1.

Les fonds propres diffèrent selon qu'ils sont évalués selon l'approche Solvency 2 ou selon les normes comptables belges.

Le « Best Estimate - SLT » (Solvency 2) est repris au bilan, que sa valeur soit positive ou négative. La provision pour vieillissement (normes comptables belges) n'est enregistrée dans le bilan que si elle est positive.

L'ajout d'une marge de risque augmente significativement le total du passif dans le bilan Solvency 2.

Pour les autres engagements non-techniques, la différence provient exclusivement des « Pension Benefit Obligations ». Elles sont reprises en Solvency 2, en appliquant les règles IFRS, et pas dans le bilan BGAAP.

Du côté des actifs, les différences sont plus limitées, et principalement dues à deux facteurs :

- La différence entre la valeur de marché et la valeur comptable des obligations en portefeuille ;
- La valeur des actifs immobiliers immatériels (coût de développement des applications informatiques) n'est pas reprise sous Solvency 2, car ils ne peuvent être cédés à un tiers en échange de moyens financiers estimables.

MC Assure ne dispose pas de fonds propres complémentaires.

MC Assure ne distribue pas de bénéfice.

Gestion active de la Net Asset Value

L'intention de MC Assure demeure de prendre les mesures nécessaires (augmentation des primes) pour conserver un niveau de rentabilité permettant de conserver une valeur suffisante pour le rapport entre la « net asset value » et le « solvency capital requirement ».

L'apport initial des mutualités fondatrices de MC Assure est resté très limité. Les actifs financiers en regard de cet apport ne constituent qu'une partie mineure de la « net asset value » nécessaire pour couvrir le capital de solvabilité. Dans l'environnement réglementaire Solvency 2, le maintien d'un niveau de rentabilité positif non nul est nécessaire pour atteindre progressivement un ratio acceptable entre les sources passées et les sources futures de la net asset value.

Synthèse des fonds propres (« Net Asset Value » sous Solvency 2)

Actif		Passif	
Obligations	63.012.779	Provisions techniques	-297.883.214
Liquidité et dépôts	72.028.698	Best Estimate SLT	-617.218.025
Autres actifs	26.575.303	Best Estimate NSLT	18.342.183
		Marge de risque	300.992.628
		Autres passifs	8.180.525
Total	161.616.781	Total	-289.702.689
	Fonds propres (NAV)	451.319.470	

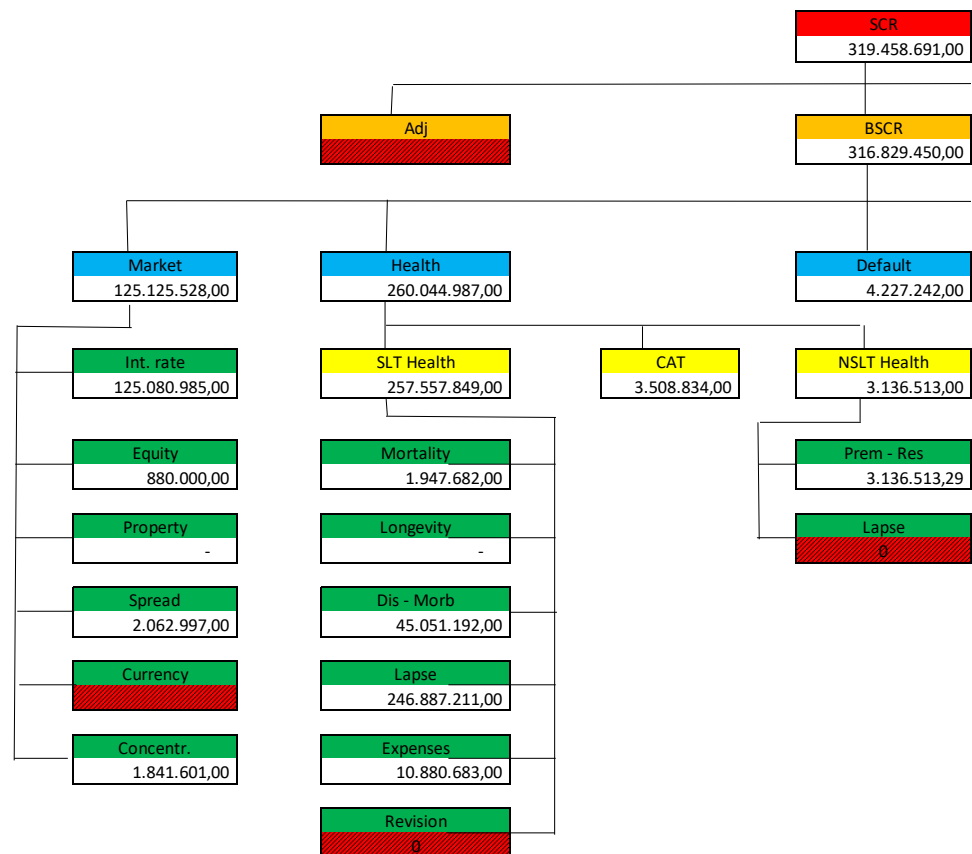
12.2 Capital de solvabilité requis et capital minimum requis

Capital de solvabilité requis

Pour tous les modules de risque, MC Assure utilise la formule standard tel que décrite dans la réglementation Solvency 2. MC Assure utilise le modèle standard sans en modifier aucun paramètre, et n'applique aucune simplification au niveau du SCR ni au niveau des sous-modules du SCR.

Les modules de risque « Vie », « Non-vie », « Actifs immatériels » ne sont pas d'application pour MC Assure. Les modules « Marché », « Santé », « Défaut » et « Opérationnel » sont d'application pour MC Assure.

Le SCR total s'élève à 319.458.691 euro. Les trois modules élémentaires les plus importants sont le risque de taux, le risque de morbidité et le risque de lapse (déterminé par l'hypothèse de départ massif à court terme). Les explications sur les risques de marché, les risques « santé », les risques de défaut et les risques opérationnels sont données dans la section « Profil de risque » de ce document. Le montant du SCR total est inférieur à la somme des SCR partiels correspondant aux différents types de risque. Le modèle standard d'évaluation des risques prévoit d'appliquer différentes valeurs de corrélation, qui traduisent la probabilité de deux risques de se réaliser simultanément. Les valeurs de facteurs de corrélation expliquent pourquoi la valeur d'un SCR agrégant les valeurs de SCR plus élémentaires, est plus petite que la somme des valeurs des SCR le composant.



Capital minimum requis (MCR - Minimal Capital Requirement)

Le montant du MCR est calculé en appliquant une formule linéaire, et le résultat final doit représenter entre 25 et 40 % du SCR. L'application de la formule pour MC Assure donne un résultat inférieur à 25%. Par conséquent, la valeur retenue correspond à la limite basse de la fourchette, soit 25% du SCR.

Respect des exigences de capital de solvabilité et de capital minimum

NAV	451.319.470
SCR	319.458.691
MCR	79.864.672
Solvency ratio (NAV/SCR)	141,28%
Solvency ratio (NAV/MCR)	565,10%

Au 31-12-2019, le SCR de MC Assure est de 319.458.691 euros.

Les risques « Santé » sont évalués en faisant varier un à un des paramètres du « Best Estimate - SLT ». L'agrégation successive des sous-modules du SCR, en appliquant des facteurs de corrélation de survenance entre les différents risques, aboutit à une valeur totale du SCR.

La valeur nette des actifs représente 141,28 % du SCR. Cela indique que, de manière prospective, MC Assure dispose des moyens financiers suffisants (la NAV) pour couvrir les risques auxquels elle est exposée, qui auraient un impact financier.

Pour les prochaines années, et sous réserve des éventuelles mesures des autorités de supervision pour mieux encadrer les règles de déclenchement des actions de direction dans la prévision des flux futurs, MC Assure est confiante dans le maintien d'un niveau de solvabilité proche du niveau mesuré au 31-12-2019.

13 Impact de l'épidémie du virus Covid-19

13.1 Contexte réglementaire

La loi belge transposant la directive européenne « Solvency 2 » requiert que dans des circonstances exceptionnelles, les entreprises d'assurances communiquent au public dans quelles mesures leur position financière et de solvabilité sont affectées par les impacts des événements sociétaux globaux ou de l'environnement spécifique dans lequel elles sont actives. Cette communication s'impose même si l'événement majeur est survenu après la clôture de l'exercice sur base duquel le rapport sur les conditions financières et de solvabilité a été rédigé.

13.2 Principal message

MC Assure estime que l'épidémie du virus devrait avoir un impact mineur sur sa position financière et de solvabilité.

Pour l'exercice 2020, le scénario considéré le plus probable par MC Assure est celui d'un impact plus prononcé sur les flux de sinistres que sur les flux de primes, alors que les frais de fonctionnement resteront inchangés. La valeur de marché des investissements de MC Assure sera probablement réduite de quelques pourcents durant une période de quelques mois.

Fin avril 2020, au vu des informations disponibles, de son appréciation du contexte et de ses anticipations des conséquences futures de l'épidémie, MC Assure a pris deux mesures particulières dans sa gestion opérationnelle et aucune mesure dans la gestion de ses actifs financiers.

13.3 Impact sur les activités opérationnelles

MC Assure prévoit une baisse significative de l'activité de souscription de nouvelles couvertures. Pour la majorité d'entre eux/elles, les prospects préfèrent parcourir différentes étapes du processus (communication des informations, remise de la documentation, administration du questionnaire d'analyse des besoins, remise d'un devis et compléter la proposition d'assurance) en agence mutualiste, en contact direct avec un.e conseiller/conseillère PCP (personne en contact avec le public). Durant la période de confinement, la fermeture des agences rend impossible ce contact direct.

MC Assure prévoit une baisse modérée du taux de perception des primes. Les primes des produits de MC Assure sont payées annuellement ou trimestriellement. Les primes annuelles sont toutes payées pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre. La perception des primes annuelles pour l'année 2020 n'aura donc pas été impactée par l'épidémie. Par contre, il est probable que certains preneurs d'assurance soient confrontés à une baisse de revenus

car ils sont actifs dans des secteurs économiques dont l'activité a été réduite voire interrompue. Parmi ceux-ci, et s'ils avaient choisi la modalité de paiement par virement, certains pourraient considérer le paiement à MC Assure comme une dépense non prioritaire.

MC Assure prévoit une baisse significative des montants pour lesquels il s'avérera à terme que MC Assure est intervenu pour des prestations effectuées durant la période de confinement. La principale raison de cette baisse est l'importante réduction de l'activité de soins dans les hôpitaux pour la grande majorité des prises en charge qui ne sont pas liées à l'infection par le virus Covid-19. MC Assure prévoit par ailleurs qu'une partie des prestations qui n'auront pas pu être livrées durant cette période, ne seront pas rattrapées ultérieurement. Pour ce qui concerne les assurés de MC Assure qui auront été hospitalisés en raison d'une détérioration de leur état de santé imputable à l'infection par le virus, leur hospitalisation ne pourra pas donner lieu à la facturation de suppléments d'honoraires. En effet, la législation interdit ces suppléments lorsque l'hospitalisation en chambre individuelle est rendue nécessaire pour des raisons médicales.

Pour le produit Dento+, MC Assure s'attend également à une baisse significative des montants des interventions pour le premier trimestre 2020 (dont la fin correspond au début de la période de confinement) et à une baisse importante pour le deuxième trimestre 2020. En l'état des informations disponibles à la fin du mois d'avril, MC Assure n'est pas en mesure d'anticiper dans quelle mesure une activité plus importante dans les mois suivant la fin de la période de confinement, compensera la réduction antérieure de l'activité.

Mesures prises par MC Assure

MC Assure n'a pas pris de mesures particulières pour faire face à la réduction de l'activité de souscription. MC Assure considère que pour la grande majorité des personnes concernées, il ne s'agira que d'un report dans le temps et que le personnel de contact sera en mesure de faire face à l'augmentation de la charge de travail et permettre ainsi de compenser la réduction de l'activité durant la période de confinement. A moyen et long terme, l'épidémie n'impactera pas le nombre des assurés.

En lien avec le processus d'intervention dans les coûts des soins à charge des assurés, MC Assure a pris les mesures suivantes :

- Assouplissement des conditions de délai entre une prestation antérieure à l'hospitalisation et le début de l'hospitalisation ;
- Assouplissement des conditions de délai entre une prestation postérieure à l'hospitalisation et la fin de l'hospitalisation ;
- Accord de l'envoi des demandes d'interventions et des justificatifs dans une version numérisée sous forme de fichiers informatiques.

Ces mesures ont été communiquées via les canaux de communication habituels.

Pour éviter une augmentation du nombre de résiliation pour cause de non-paiement des primes du deuxième trimestre 2020, MC Assure a décidé de n'envoyer aucun rappel pour ce trimestre ni de clôturer les couvertures au terme du deuxième trimestre. Les personnes en défaut de paiement recevront les rappels durant le troisième trimestre, conjointement aux rappels pour le paiement des primes relatives au troisième trimestre.

A la fin du mois d'avril, dans le scénario qu'elle considère le plus probable, MC Assure s'attend à un résultat de l'exercice plus élevé que celui qui aurait pu être constaté en l'absence de l'épidémie. Car, MC Assure s'attend que le montant absolu de réduction des interventions dans les sinistres soit supérieur au montant absolu de réduction de l'encaissement des primes.

13.4 Impact sur la gestion des actifs financiers

A l'exception de sa participation, sous forme de parts de coopérateurs et sous forme d'un prêt à long terme, dans la coopérative Créagora, MC Assure n'investit que dans des titres financiers obligataires. Aucun engagement, quel que soit son échéance, ne devra être assumé en utilisant des liquidités générées par la vente de titres du portefeuille obligataire de MC Assure. L'horizon de placement de MC Assure est un horizon de long terme. Même si la valeur sur les marchés financiers des titres actuellement en portefeuille de MC Assure a légèrement baissé récemment, cette baisse ne devrait pas se confirmer sur le moyen terme. En effet, l'élargissement du spread, traduisant une appréhension au risque plus importante par rapport aux placements sans risque, ne devrait être que temporaire.

Si la valeur actuelle nette du bilan de MC Assure a légèrement baissé suite à la diminution de la valeur de son portefeuille obligataire, l'impact de cette baisse sur les indicateurs de solvabilité ne devrait pas se prolonger au-delà du troisième trimestre 2020. En effet, la notation des émetteurs dont les obligations composent le portefeuille de MC Assure ne devrait pas être durablement affectée par les impacts à long terme de l'épidémie mondiale du virus Covid-19.

13.5 Impacts à moyen et long terme sur les activités de MC Assure

A la fin du mois d'avril 2020, il n'est pas possible de percevoir quelles pourraient être les conséquences de l'épidémie sur les activités de MC Assure à moyen et long terme.

Dans une réflexion prospective élargie à l'environnement, les impacts pourraient provenir indirectement de modifications dans :

- Les pratiques des soins ;
- Le coût des soins pris en charge par l'assurance obligatoire ;
- Le niveau de revenus dans la population

- La propension de la population à rechercher une couverture facultative en complément de l'assurance obligatoire.

Certaines évolutions dans son environnement, pourraient amener MC Assure à modifier son offre, afin de proposer une couverture adéquate, dans les conditions de produits existants ou à créer.

Afin de réduire la dépendance des processus à la logistique des documents, l'épidémie va certainement renforcer les tendances à une plus grande dématérialisation dans les processus opérationnels. Les principaux axes étaient déjà en cours d'exploration et de mise en œuvre concrète :

- Souscription en ligne ;
- Introduction en ligne des demandes d'intervention ;
- Tiers-payant avec les prestataires de soins.

Ces évolutions faciliteraient et rendraient plus opportun le développement du télétravail pour le personnel en charge de la gestion des dossiers. Ces développements pourraient aussi intégrer des modalités de télé-conseil avec les prospects et assurés.