



SFCR

Rapport sur la solvabilité et la situation financière

Solvency and Financial Conditions

Exercice au 31 décembre 2018



<u>Table des matières</u>	1/2
A. Activités et résultats	3
1. <u>Activités</u>	3
2. <u>Résultats de souscription</u>	
1°) cotisations.....	4
2°) Résultat d'exploitation.....	5
3. <u>Résultats des investissements</u>	5
4. <u>Résultats des autres activités</u>	6
5. <u>Autres informations</u>	6
B. Système de gouvernance	6
1. <u>Informations générales sur le système de gouvernance</u>	6
1.1. <u>Organisation générale</u>	6
1.2. <u>Conseil d'administration</u>	7
1.3. <u>Direction effective</u>	9
1.4. <u>Fonctions clés</u>	9
1.5. <u>Eventuels changements importants survenus au cours de l'exercice</u>	10
1.6. <u>Pratiques de rémunération</u>	10
1.7. <u>Adéquation du système de gouvernance</u>	10
2. <u>Exigences de compétence et d'honorabilité</u>	10
2.1. <u>Description des exigences d'aptitudes, de connaissances et d'expertise</u>	10
2.2. <u>Description du processus d'appréciation de la compétence et de l'honorabilité</u>	11
3. <u>Système de gestion des risques, y compris l'évaluation interne des risques et de la solvabilité</u>	12
3.1. <u>Description détaillée du système de gestion des risques</u>	12 à 18
4. <u>Contrôle interne</u>	18
4.1. <u>La Politique de Contrôle Interne</u>	18
4.2. <u>Le système de contrôle interne</u>	18
4.3. <u>Processus et procédures</u>	19
4.4. <u>Description de la mise en œuvre de la fonction vérification de la conformité</u>	20
5. <u>Fonction d'audit interne</u>	20
6. <u>Fonction actuarielle</u>	21
7. <u>Sous-traitance</u>	21
C. Profil de risque	22
1. <u>Risque de souscription</u>	22
1.1. <u>Appréhension du risque de souscription au sein de la MIE</u>	22
1.2. <u>Mesure du risque de souscription et risques majeurs</u>	22
1.3. <u>Maitrise du risque de souscription</u>	22
2. <u>Risque de marché</u>	23
2.1. <u>Appréhension du risque de marché au sein de la MIE</u>	23
2.2. <u>Mesure du risque de marché et risques majeurs</u>	23
2.3. <u>Maitrise du risque de marché</u>	23

3.	<u>Risque de crédit</u>	24
3.1.	<u>Appréhension du risque de crédit au sein de la mutuelle</u>	24
3.2.	<u>Mesure du risque de crédit et risques majeurs</u>	24
4.	<u>Risque de liquidité</u>	24
4.1.	<u>Appréhension du risque de liquidité au sein de la mutuelle</u>	24
4.2.	<u>Mesure du risque de liquidité et risques majeurs</u>	24
4.3.	<u>Maitrise du risque de liquidité</u>	24
5.	<u>Risque opérationnel</u>	25
5.1.	<u>Appréhension du risque opérationnel au sein de la mutuelle</u>	25
5.2.	<u>Mesure du risque opérationnel et risques majeurs</u>	25
6.	<u>Autres risques importants</u>	25
D.	<u>Valorisation à des fins de solvabilité</u>	26
1.	<u>Actifs</u>	26
1.1.	<u>Les placements financiers</u>	26
2.	<u>Provisions techniques</u>	26
2.1.	<u>Provisions techniques et Best Estimate : explication de la valorisation des provisions techniques</u> ..	26
2.2.	<u>La marge pour risque</u>	27
3.	<u>Autres passifs</u>	28
3.1.	<u>Informations complémentaires : explication de la valorisation des autres passifs</u>	28
E.	<u>Gestion du capital</u>	28
1.	<u>Fonds propres</u>	28
2.	<u>Capital de solvabilité requis et minimum de capital requis</u>	29
3.	<u>SCR opérationnel</u>	29
4.	<u>MCR</u>	30
5.	<u>Utilisation du sous-module «risque sur actions» fondé sur la durée dans le calcul du capital de solvabilité requis</u>	30
6.	<u>Différences entre la formule standard et tout modèle interne utilisé</u>	30
7.	<u>Non-respect du minimum de capital requis et non-respect du capital de solvabilité requis</u>	30

A – ACTIVITES et RESULTATS

1. ACTIVITES

La MIE, Mutuelle Intergroupes d'Entraide, est une Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité immatriculée au SIREN sous le n°784 275 885, agréée par arrêté n°2003-466 du préfet de la région d'Ile de France en date du 18 mars 2003 pour pratiquer les opérations relevant des branches suivantes mentionnées à l'article R.211-2 du code de la mutualité :

- Branche 1 Accidents (y compris les accidents du travail et les maladies professionnelles) ;
- Branche 2 Maladie

La MIE a été créée le 10 mai 1945, organisme à but non lucratif qui propose des garanties de complémentaire santé, couvrant toutes les entreprises y compris les TNS ainsi que les Territoriaux pour lesquels nous avons labellisé une gamme.

Nous avons, également, un développement important sur le marché du particulier et spécifiquement pour les seniors dont la prise en charge de leurs besoins est très présente dans nos contrats.

En application de nos valeurs mutualistes nous avons une commission sociale qui étudie les difficultés de nos adhérents tant en prestations qu'en cotisations afin de les aider lors des accidents de la vie.

Notre domaine d'activité s'étend de la conception des contrats après étude approfondie des besoins, à la commercialisation, à une gestion technique et financière adaptée aux nouvelles technologies avec une veille juridique professionnelle et suivie. Nos adhérents peuvent nous contacter à tout moment soit par notre pôle téléphonique, notre site internet et adresses mails dédiées suivant les besoins.

Nous substituons, également, quatre mutuelles, à savoir :

La société mutualiste Pernod (SMP) : substitution et gestion

La Mutuelle Goodyear Dunlop France (MGDF) : substitution et gestion

La mutuelle de l'Union Nationale des Combattants (UNC) : substitution et gestion

La mutuelle Aide et Solidarité (MAS) : substitution, gestion et comptabilité jusqu'au bilan.

Nous avons signé un contrat de partenariat avec la Société ADREA sur deux départements (93 et 94) à compter du 1^{er} Janvier 2019 concernant :

- Une convention de réassurance avec ADREA à 100% sur les branches « Syntec – Formation – Transport – Laboratoire – Sécurité et Notariat ».
- Une convention de distribution sur la branche « propreté » dans laquelle nous sommes uniquement apporteur d'affaires.

Notre activité est réalisée uniquement en France et notre siège est situé 16 Avenue Louison Bobet 94132 Fontenay sous-bois Cedex.

La MIE a obtenu depuis 2005 la certification du BUREAU VERITAS et une nouvelle certification ISO 9001 Version 2015 a été obtenue en mars 2018, confirmée en Mars 2019. sur le périmètre suivant :

« Gestion des adhérents, des appels de cotisation, liquidation des prestations pour le compte des adhérents à la Mutuelle dans le cadre des activités de son périmètre d'agrément : Accidents et Maladie ».

Nous répondons aux obligations de la Loi du 4 Aout 2014 sur la Parité : notre Conseil d'Administration comporte 40% d'Administratrices.

En application de l'article L612-2 du code monétaire et financier, est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située au 61 rue Taitbout, 75436 Paris.

L'auditeur externe de la MIE est Madame Pamela BONNET du cabinet de commissariat aux comptes FCN situé au 83-85 boulevard de Charonne 75011 Paris (France).

Par ailleurs, la MIE est membre de la FNMF, UGM Services et de l'ANEM.

2. RESULTATS DE SOUSCRIPTION

Entre le 31/12/2017 et le 31/12/2018, les indicateurs ont varié de la façon suivante :

	2018 (K€)	2017 (K€)	Variation (K€)	Variation (%)
RESULTATS				
Cotisations nettes de réassurance	20 548	22 118	-1 570	-7,64%
Résultat d'exploitation	-1294	-674	-620	91,99%
Fonds propres Solvabilité II	16 652	17 448	-796	-4,78%
SOLVABILITE				
Ratio de couverture du SCR	245%	300%	-55%	
Ratio de couverture du MCR	588%	698%	-110%	

A la première lecture nous constatons une baisse des cotisations, de l'exploitation et de ce fait de la solvabilité. Toutefois il faut analyser ces chiffres :

1°) Cotisations :

L'évolution de la marge technique en résiliant des contrats fortement déficitaires a été mise en place au 1^{er} janvier 2018 d'où la diminution du nombre d'adhérents environ 1.116 adhérents c'est-à-dire 2.264 bénéficiaires.

Cette démarche a été étendue et consolidée en Avril 2018 par l'arrêt de la gamme Horizon génératrice de perte et courant 2018 par une révision pointue et sérieuse de nos garanties de contrat ainsi que de nos tarifs sans pour cela, à l'image de l'éthique et des valeurs de la « Mutuelle santé », augmenter dans une volonté d'équité et de partage des efforts entre nos adhérents et nous-même.

L'ensemble des décisions prises vont permettre dès 2019 d'avoir un impact satisfaisant sur la rentabilité du portefeuille.

En termes de poids d'activité la MIE affiche une baisse temporaire et voulue afin d'assainir notre portefeuille et d'évoluer vers une progression durable et fiable :

	2018	2017	Variation en K€	Variation en %
Cotisations brutes de réassurance en K€	20 554	31 340	-10 786	-52%
Cotisations nettes de réassurance en K€	20 548	22 118	-1 570	-7,64%

Le travail de prospection effectué commence à porter ses fruits, car nous avons au 1^{er} Janvier 2019 augmenté notre portefeuille de 2 825 adhérents soit 21%.

Donc par rapport à la perte d'effectif du groupe Eiffage de 6 795 adhérents au 31 Décembre 2018 nous avons récupéré 41.57 % du portefeuille au 1^{er} janvier 2019 et ce avec des contrats réévalués et des garanties sérieuses.

Ceci nous amène à être serein sur la politique menée et les résultats envisagés pour 2019.

2°) Résultat exploitation :

Les frais d'exploitation ont augmenté pour diverses raisons :

- Mise à jour et mis en œuvre des nouvelles directives : DDA, RGPD, Décret des mutuelles substituées, etc...
- Le déploiement de notre logiciel de gestion avec des extensions importantes et obligatoires pour rester aux normes.
- Le Marché est très concurrentiel par rapport aux Cie d'Assurances, banques et les Institutions de prévoyance.
- La mise à jour de notre logiciel paie pour les modifications des taux de charge, le prélèvement à la source, etc .
- Les formations nécessaires à l'ensemble de ses déploiements, le travail de marketing et d'informations auprès des adhérents et administrateurs.
- Mutuelles substituées : Mise aux normes des conventions de substitution suivant les obligations légales y compris les statuts et les règlements intérieurs.
- La modification de notre Site Internet afin de répondre aux demandes et besoins des adhérents, d'assurer une complète visibilité avec la mise en accès de tous nos documents contractuels conformément à la législation.

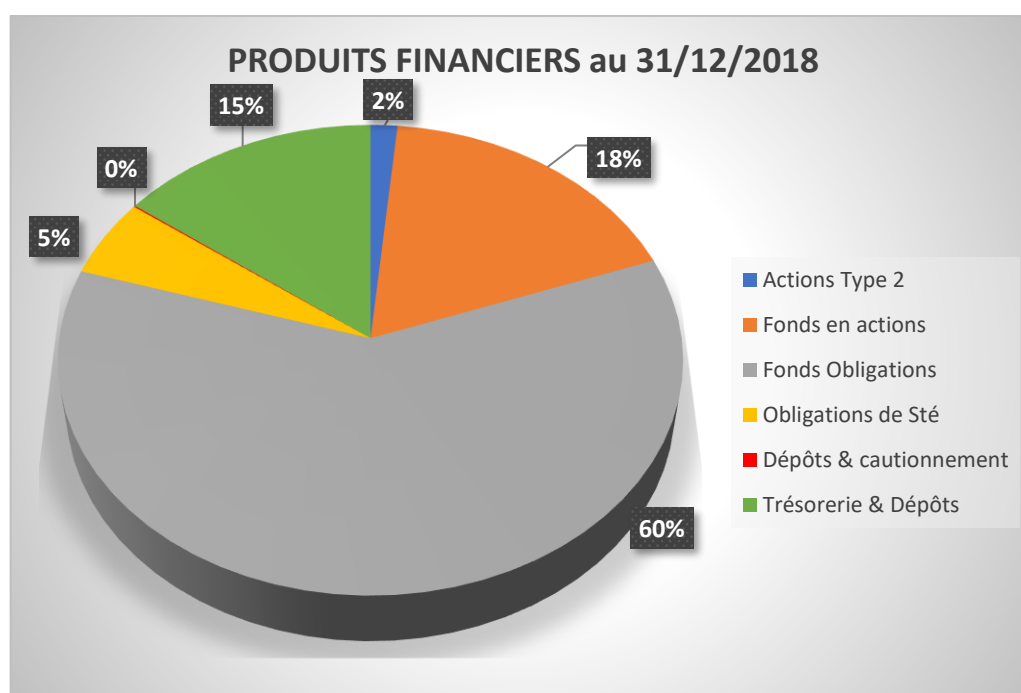
3. **RESULTATS DES INVESTISSEMENTS**

Au 31/12/2018, la MIE dispose d'un portefeuille financier s'élevant à 20 286 566,77 € Valeur Marché.

Les OPCVM représentent 80% du total des placements conformément à l'article 84 du règlement délégué.

Nous avons été impactés par la chute des placements « obligations et/ou actions » comme tout un chacun, toutefois notre prudence nous a permis d'avoir une perte limitée à 300 K€ qui, bien sûr, nous manque pour consolider notre bilan annuel mais reste raisonnable face aux évènements.

Les produits financiers par classes d'actifs se décomposent ainsi (En %) :



4. RESULTATS DES AUTRES ACTIVITES

La MIE ne dispose pas d'autres produits ou dépenses importantes hormis ceux déjà mentionnés dans les paragraphes précédents.

5. AUTRES INFORMATIONS

Des changements sont intervenus dans la gouvernance opérationnelle de la MIE courant 2018 afin d'en améliorer la performance et le service à l'adhérent.

B – SYSTEME de GOUVERNANCE

1. INFORMATIONS GENERALES SUR LE SYSTEME DE GOUVERNANCE

1.1. Organisation Générale

La gouvernance de la MIE repose sur trois groupes d'acteurs :

- Le Conseil d'administration et la Direction opérationnelle salariée qui porte la responsabilité de la définition, la quantification de la stratégie ainsi que la validation des politiques écrites,
- Les dirigeants effectifs (présidente et dirigeante opérationnelle) qui mettent en œuvre la stratégie définie précédemment et peuvent engager la mutuelle auprès de tiers ;
- Les responsables des fonctions clés qui participent au pilotage et à la surveillance de l'activité, sur leurs champs spécifiques.

Cette gouvernance repose sur le respect de deux principes essentiels :

- Le principe des quatre yeux : Toute décision significative soit au moins vue par deux personnes distinctes : la Présidente et la directrice générale
- Le principe de la personne prudente : La mutuelle appréhende spécifiquement les risques liés aux investissements et ceux-ci sont réalisés dans le meilleur intérêt des adhérents.

La stratégie définie par le Conseil d'Administration s'est traduite par de nouveaux axes de travail :

- Agir sur les frais de fonctionnement, faire évoluer la marge, gagner en qualité de service, mettre en place une refonte de l'organisation et des méthodes de travail, respecter l'environnement, développer et fidéliser le portefeuille individuel, avoir une meilleure mutualisation des outils de communication, accentuer le bien-être au travail.

Ces chantiers doivent porter leurs fruits sur l'exercice 2019 tout en considérant que l'exercice 2018 révèle les premiers effets.

Les choix sur le système de gouvernance de la MIE ont été opérés en conformité avec les articles 41 à 49 de la directive cadre Solvabilité 2, transposés aux articles L.114-21, L.211-12 à 14 du code de la mutualité et détaillés dans les articles 258 à 260, 266 à 275 des actes délégués.

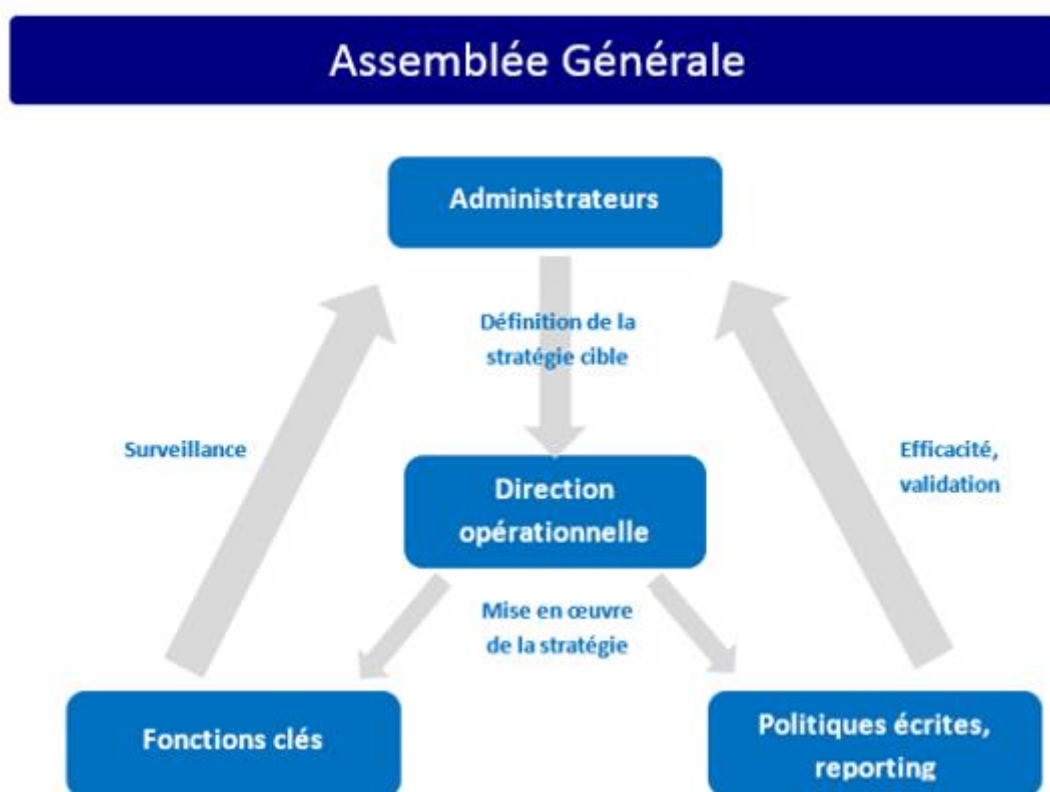
Il comprend à minima :



- L'Assemblée générale
- Le conseil d'administration (Administrateurs élus)
- La présidence et la direction opérationnelle choisie pour ses compétences techniques et managériales (Dirigeants effectifs)
- Les administrateurs élus chargés de missions permanentes (au premier desquels figurent le président du conseil d'administration et le comité d'audit depuis l'ordonnance n°2008-1278 de décembre 2008 sur le contrôle légal des comptes)
- Les fonctions clés en charge de prérogatives spécifiques (Actuariat, Gestion des risques, Conformité et Audit interne) devant soumettre leurs travaux au conseil d'administration pour approbation.

Pour assurer l'efficacité de ces instances, les procédures et les relations entre les différents acteurs ont été clairement identifiés et définis permettant de s'assurer d'une correcte séparation des tâches entre les fonctions d'administration, de gestion et de contrôle.

La vision schématique du système de gouvernance se présente comme suit :



1.2. Conseil d'Administration

1.2.1. Composition et tenue du conseil d'administration :

Le conseil d'administration est composé de 16 Administrateurs élus au 31/12/2018 avec un **respect de la parité avec 40% d'Administratrices.**

Une fiche récapitulative est établie pour chacun d'entre eux, comprenant :

- Leurs noms et coordonnées ainsi que leurs fonctions professionnelles actuelles ou passées
- La date de leur élection et un extrait de casier judiciaire ;
- Leur fonction au sein du CA et leurs autres mandats mutualistes ou associatifs ;
- La liste des formations mutualistes suivies.

Les membres du conseil d'administration de la MIE sont élus, pour une durée de six ans. Le renouvellement du conseil a lieu par moitié tous les 3 ans.

Le conseil d'administration s'est réuni en réunions ordinaires & extraordinaires neuf fois au cours de l'année.

Les séances ont été tenues les : 21 Mars – 12 Avril - 24 Mai – 5 Juin – 22 Juin – 26 Septembre – 18 Octobre et le 12 Décembre 2018.

Prérogatives du conseil d'administration et travaux réalisés au cours de l'année 2018 :

Les principales prérogatives du conseil d'administration fixées dans nos statuts sont les suivantes :

- Le conseil d'administration détermine les orientations stratégiques et veille à leur application.
- Il dispose pour l'administration et la gestion de la mutuelle, de tous les pouvoirs qui ne sont pas expressément réservés à l'Assemblée Générale par le Code de la mutualité et nos statuts
- Il fixe les taux de cotisation et les prestations des opérations collectives, dans le respect des règles générales fixées par l'Assemblée Générale et lui rend compte des décisions qu'il a pris
- Il peut déléguer tout ou partie de cette compétence, pour une durée maximale d'un an, à la Présidente du conseil d'administration.
- Il se détermine sur le choix des opérateurs, pouvant réassurer tout ou partie des engagements souscrits auprès de la mutuelle et le cas échéant, peut donner son accord sur la réassurance auprès d'un organisme non régi par le Code de la mutualité.

En complément des statuts, dans le cadre de Solvabilité 2, le conseil d'administration joue un rôle central dans le système de gouvernance de la MIE. A ce titre, les missions du conseil d'administration sont les suivantes :

- Fixe l'appétence et les limites de tolérance générale
- Approuve les stratégies et politiques principales de gestion des risques
- Est conseillé par la responsable de la fonction clé conformité sur le respect des dispositions législatives réglementaires et administratives
- Détermine les actions qui sont menées pour chacune des conclusions et recommandations de l'audit interne et veille à leur bonne application
- Est informé du caractère adéquat et de la fiabilité des provisions techniques ainsi que de l'avis de la responsable de la fonction actuariat à travers un rapport formalisé
- S'assure que le système de gestion des risques est efficace
- Approuve et réexamine annuellement les politiques écrites
- Approuve les rapports sur la solvabilité et la situation financière et l'ORSA
- En cas de recours à la sous-traitance, veille à ce que les dispositions afférentes pour chaque prestataire soient mises en place
- Assume la responsabilité finale du respect par l'organisme de la directive Solvabilité 2
- Approuve les éléments du contrat de travail du dirigeant opérationnel
- Fixe les délégations de pouvoirs au président et au dirigeant opérationnel

1.2.2. Les Commissions et Comités du Conseil d'Administration :

2. Le conseil d'administration se réunit périodiquement afin de valider les décisions stratégiques de l'entreprise en ayant l'appui des commissions existantes :
3. La Commission des Placements : 4 réunions annuelles au minimum
4. La Commission des Contrats : 2 réunions annuelles
5. La Commission Sociale : 3 réunions annuelles au minimum
6. Le Comité d'Audit : 3 réunions annuelles

7. Et la participation au Conseil d'Administration des « fonctions clés » : Actuariat - Conformité – Gestion des risques – Audit Interne.

1.3 Direction effective

La direction effective de la MIE est assurée par deux dirigeants effectifs qui ont été nommés par le Conseil d'Administration :

- La Présidente du Conseil d'Administration, Madame Chantal LUCAS, nommée lors du CA du 19 juin 2017
- La Directrice Générale, Madame Véronique DUBOIS, nommée lors du C.A. du 12 Décembre 2018

Dans le respect du principe des quatre yeux, les dirigeants effectifs de la MIE sont impliqués dans les décisions significatives de la mutuelle, disposent de pouvoirs suffisants, d'une vue complète et approfondie de l'ensemble de l'activité.

Conformément à l'article 42 de la directive, transposée à l'article L 114-21 du code de la mutualité et développées aux articles 258 et 273 des actes délégués, les dirigeants sont soumis à une exigence double de compétence et d'honorabilité définie dans sa politique de gouvernance qui prévoit :

- La constitution d'un dossier individuel comprenant un casier judiciaire vierge et une déclaration de non-condamnation relative aux I et II de L.114-21 du code de la mutualité.

1.4. Fonctions clés

Conformément à la réglementation Solvabilité 2, la MIE a nommé les quatre responsables de fonctions clés sur les domaines suivants :

FONCTIONS CLE	Date de Nomination	Autres fonctions au sein de la MIE
Gestion des Risques	22-mars-18	Responsable du service comptable et financier
Actuariat	10-déc.-15	Chargée d'études statistiques
Audit Interne	10-déc.-15	Assistante de la Présidente
Vérification de la conformité	10-déc.-15	Directrice Commerciale

Les fonctions clés : Gestion des risques, Audit interne et Actuariat sont respectivement prises en charge par la Responsable Comptable et Financier, l'Assistante de la Présidente et par la Responsable Statistiques/Actuariat.

La fonction clé Conformité est prise en charge par la Responsable Marketing et Développement.

Les principales missions et responsabilités des fonctions clés sont décrites dans la suite du rapport.

Les modalités permettant à la fonction clé de disposer de toute l'autorité, ressources et indépendance opérationnelle nécessaires afin de mener ses tâches à bien sont précisées dans les politiques écrites.

En outre une formation spécifique à leur fonction clé est prévue pour maîtriser leur mission.

Les tâches et responsabilités afférentes à chacune des fonctions clés sont par ailleurs précisées au sein de fiches de mission.

La Présidente du Conseil d'Administration et le dirigeant opérationnel représentent les « quatre yeux ».

1.5. Eventuels changements importants survenus au cours de l'exercice

- A partir du mois de Mai 2018, la Présidente du Conseil d'Administration a assumé également le poste de Directeur Général en attendant le remplacement du précédent et de décider la nouvelle stratégie opérationnelle à adopter et ce en accord avec le conseil d'administration.
Au 1^{er} janvier une nouvelle équipe a été mise en place sans recrutement extérieur, mais par de la promotion interne
- Du fait d'une excellente collaboration depuis plusieurs années avec la MIE, les dirigeants de la Sté Eiffage ont différé d'un an le regroupement du « contrat complémentaire santé » auprès de leur institution de prévoyance retraite afin de nous laisser le temps de nous organiser.
Pour cette année de transition, nous avons signé une convention de gestion pour l'année 2018

1.6. Pratiques de rémunération

Les salariés sont soumis aux dispositions de la convention collective de l'UGEM, applicables en mutualité.

Les modalités de rémunération des salariés n'encouragent pas une prise de risque excessive au regard de la stratégie de gestion des risques de l'assureur. Les bonus de rémunération ne menacent pas la capacité de l'assureur à maintenir une base de capital suffisante.

La part variable des salariés commerciaux ne dépasse pas les 10% de leur rémunération.

Les administrateurs perçoivent une indemnité de présence aux Conseils d'administration, Bureaux, Comités et Commissions. Celle-ci est plafonnée dans le cas où plusieurs réunions se déroulent le même jour.

Un remboursement des frais réels engagés sur présentation des justificatifs ou bien un remboursement sur la base d'une indemnité kilométrique est effectué.

Il est précisé que la Présidente du Conseil d'Administration ainsi que l'ensemble des Administratrices et Administrateurs sont bénévoles.

1.7. Adéquation du système de gouvernance

Le système de gouvernance est revu annuellement par le conseil d'administration.

2. EXIGENCES DE COMPETENCE ET D'HONORABILITE

Conformément aux obligations découlant de la loi bancaire de 2013 ainsi qu'à l'article 42 de la directive cadre Solvabilité 2, transposées à l'article L.114-21 du code de la mutualité et développées aux articles 258 et 273 des actes délégués, l'ensemble des dirigeants et responsables de fonctions clés est soumis à une exigence double de compétence et d'honorabilité.

Pour chaque acteur identifié comme tel, une preuve de la compétence peut être apportée par l'expérience professionnelle, les qualifications acquises ou les formations passées et futures. L'honorabilité peut se prouver grâce à des extraits de casiers judiciaires des personnes concernées.

La MIE accorde une importance graduée à son niveau d'exigence en matière de compétences et d'honorabilité, conformément au principe de proportionnalité, qui se décline selon la complexité, la nature et l'envergure des activités, des domaines et des risques au sein desquels la personne évolue.

Lorsque qu'un changement de personne est effectué, la preuve de la compétence et de l'honorabilité de celle-ci est faite.

2.1. Description des exigences d'aptitudes, de connaissances et d'expertise

L'évolution des compétences constitue un prérequis pour assurer l'efficacité et la pertinence de la gouvernance de la MIE.

Les membres du conseil d'administration disposent collectivement de la compétence et de l'expérience nécessaires mentionnés à l'article L114-21 du code de la mutualité. Ces compétences concernent les activités d'assurance et de gestion financière, la stratégie de l'organisme et son modèle économique, son système de gouvernance, l'analyse comptable, statistique et/ou actuarielle ainsi que le cadre réglementaire applicable à

l'organisme. Cette exigence de compétence collective reste proportionnée à la nature, à la portée et à la complexité des garanties, des portefeuilles et des activités de l'organisme.

Les administrateurs sont régulièrement sensibilisés aux nouvelles obligations légales liées à Solvabilité 2.

Dans ce cadre des formations FNMF ou autres organismes sont proposées à tous administrateurs, tous les ans, en apportant une attention particulière pour les nouveaux Administrateurs afin de cibler les formations nécessaires.

2.2. Description du processus d'appréciation de la compétence et de l'honorabilité

Le sujet principal reste pour les administrateurs, la prise en compte de la dimension collective au sein du CA, et de la diversité des qualifications, connaissances et expériences.

Les éléments clés de la grille d'analyse en ce qui concerne les exigences de compétence et d'honorabilité des Membres du Conseil d'administration sont les suivants :

- Apprécier la compétence à partir de la formation et de l'expérience ;
- Apprécier la compétence de façon proportionnée aux attributions notamment celles exercées en tant que Président d'un conseil d'administration ou d'un Comité ;
- Apprécier la compétence d'une personne en tenant compte de la compétence, de l'expérience et des attributions des autres membres de l'organe ;
- Apprécier la compétence à raison de l'expérience acquise lorsque des mandats ont été antérieurement exercés.
- Apprécier la compétence des nouveaux membres en tenant compte des formations tout au long du mandat.
- Afin d'accroître la compétence des administrateurs, ceux-ci ont suivi les formations suivantes :

Formations effectuées par les Administrateurs entre Mai 2014 à Décembre 2018

Aspects essentiels de la vie d'une mutuelle
 Auditeur interne qualité
 Déclaration sociale nominative, contrat responsable, panier de soins et médecin CAS
 Exigences Norme ISO 9001 v 2015
 Fonction clé audit interne
 Fonction clé gestion des risques
 L'administrateur mutualiste un acteur essentiel de la gouvernance
 La fiscalité des mutuelles de livre II
 La réforme du code de la mutualité
 Les opérations d'assurance des mutuelles de livre II
 Les ordonnances Macron
 Maîtriser le dispositif contrôle interne dans le cadre de solvabilité 2
 ORSA
 Quelles exigences pour la professionnalisation des élus ?
 Recours contre tiers
 Rôle des administrateurs et leur responsabilité juridique
 Solvabilité II : les nouvelles obligations
 Stratégie, risques et solvabilité 2

3 SYSTEME DE GESTION DES RISQUES Y COMPRIS L'EVALUATION INTERNE DES RISQUES ET DE LA SOLVABILITE

3.1. Description détaillée du système de gestion des risques

En application de l'article 44 de la directive cadre Solvabilité 2 et de l'article 259 des actes délégués, comme toute entreprise d'assurance, la MIE a mis en place un système de gestion des risques. Ce système a pour vocation d'identifier et mesurer les risques auxquels elle est exposée dans le cadre de ses activités.

Il comprend :

- Des dispositifs de détection et d'évaluation des risques ;
- Des mesures de contrôle et de maîtrise ;
- Une intégration des processus décisionnels de l'entité.

Il est à noter que le système décrit est intégré à l'organisation de la structure et, à ce titre, relayé au sein des organigrammes, procédures et modes opératoires encadrant au quotidien son activité.

- Fonction Gestion des risques

La fonction de gestion des risques fait partie des structures dites de « pilotage », qui apportent une garantie sur la gouvernance des risques au sein de l'organisme. Elle fournit une vision transversale et synthétique des risques majeurs auxquels est exposé l'organisme et veille à ce que le niveau de risque pris soit cohérent avec les orientations et les objectifs définis par le conseil d'administration. Elle assume, à ce titre, les aspects suivants de la politique de gestion des risques :

- La coordination / réalisation de la cartographie des risques pour l'ensemble des risques ;
- Le suivi de la mise en œuvre des mesures de maîtrise des risques ;
- Responsable d'organiser la continuité lors de la découverte de la déficience et réagir à la nouvelle gestion du risque et veiller à son application.

3.1.1. Processus d'identification, mesure, contrôle, gestion et déclaration des risques

Le système de gestion des risques de la MIE couvre l'ensemble des domaines présentant un niveau de criticité significatif et susceptible de représenter une menace quantifiable pour son activité, la qualité du service rendu aux adhérents, la pérennité de son modèle économique ou sa capacité à couvrir ses engagements assurantiels.

La cartographie des risques constitue le support de collecte, d'évaluation et de hiérarchisation des risques de la MIE. Elle a été établie selon une méthodologie de type « top down », sur la base de son organisation actuelle et présente de manière synthétique et graphique les risques de l'entreprise.

Le recensement des principaux risques de la MIE a été réalisé avec l'ensemble de l'encadrement de la MIE. Il s'est basé sur les quatre grandes familles de risques du COSO : stratégiques, opérationnels, de reporting et de conformité. L'exhaustivité de ce recensement a été facilitée par le recours à différentes listes de risques génériques du monde de l'assurance.

L'identification et l'évaluation des risques sont maîtrisées au moyen d'une procédure documentée :

PRO-AP-04 : Procédure d'identification et d'évaluation des risques

L'ensemble des risques identifiés, analysés et évalués sont formalisés dans les documents suivants revus au minimum annuellement :

Risques stratégiques : RISQUES STRATEGIQUES année.xls : risques de cessation d'activité,
 Risques de reporting : RISQUES DE REPORTING année.xls : risques de publication d'information,
 Risques de conformité : RISQUES DE CONFORMITE année.xls : risques légaux et réglementaires.
 Risques opérationnels : RISQUES PROCESSUS année.xls : risques liés aux processus,
 RISQUES INFORMATIQUES année.xls : risques liés au système d'information
 RISQUES SANTE ET SECURITE année.xls : risques liés à la santé et à la sécurité au travail

Pour chaque risque identifié, sont recherchés les causes, vulnérabilités et attaques, puis la typologie de risques est renseignée puis la cotation effectuée. Cette cotation permet de définir le rang de priorité du risque à l'intérieur d'un tableau de type de risques.

L'implémentation de ce système se fait au moyen de programmes d'actions, de la mise en œuvre de contrôles, de mesures d'efficacité, de programmes de formation et de sensibilisation et d'allocation de ressources.

Exemple : Risques stratégiques de marché : clients, produits et services, concurrents

Causes / vulnérabilités / attaques	Risques	Famille de risque						Évaluation					Pourcentage d'efficacité	
		Organisation	Compétences	Systèmes d'information	Information	Environnement externe	Fraude	Fréquence / Probabilité	Gravité / Impact	DéTECTABILITÉ	Risque brut : R = F * G	Niveau de Priorité de Risque : NPR = F * G * D		Rang
Catégorie	Clients													
Mauvaise performance des processus	Forte insatisfaction des clients	1	1	1	1			4	7	4	28	112	3	100%
Catégorie	Produits et services													
Mauvais positionnement des produits et services	Forte insatisfaction des clients	1	1					5	7	4	35	140	2	100%
Absence, face au marché difficile d'une stratégie claire	Erosion et déséquilibre du portefeuille en propre	1	1			1		5	6	3	30	90	6	100%
Insuffisance performance des partenaires : assistance, CIM	Forte insatisfaction des clients					1		5	7	5	35	175	1	100%
Mouvements protestataires des professionnels de santé	Forte insatisfaction des clients					1		3	5	7	15	105	5	100%

Les actions mises en œuvre pour les traiter sont reportées dans les mêmes tableaux de risques (colonne "éléments de maîtrise") au fur et à mesure de leur mise en place (action lancée) et mises à jour avec l'évaluation de leur efficacité après leur clôture.

Exemple : Risques stratégiques de marché : clients, produits et services, concurrents

Causes / vulnérabilités / attaques	Risques	Éléments de maîtrise	Famille d'éléments de maîtrise					Pourcentage d'efficacité
			Organisation	Documentation	Contrôles Techniques	Contrôles humains	Surveillance / Pilottage	
Catégorie	Clients							
Mauvaise performance des processus	Forte insatisfaction des clients	Système de management de la Qualité Mesure de satisfaction	1	1	1	1	1	100%
Catégorie	Produits et services							
Mauvais positionnement des produits et services	Forte insatisfaction des clients	Procédure étude et veille PRO-EV-01	1			1	1	100%
Absence, face au marché difficile d'une stratégie claire	Erosion et déséquilibre du portefeuille en propre	Définition dans les objectifs du service développement	1	1	1	1	1	100%
Insuffisance performance des partenaires : assistance, CIM	Forte insatisfaction des clients	Procédure Achats et évaluation des fournisseurs PRO-ISE-01 et procédure programme d'assistance PRO-S-02				1		100%
Mouvements protestataires des professionnels de santé	Forte insatisfaction des clients	Procédure étude et veille PRO-EV-01	1			1	1	100%

Les éléments de maîtrise sont également classés par famille.

Quand le pourcentage d'efficacité n'atteint pas 100%, soit le Conseil d'administration, sur proposition du comité d'audit, accepte le risque résiduel, soit il demande de mener des actions complémentaires.

Quand un risque survient alors que le pourcentage d'efficacité était positionné à 100%, ce pourcentage est abaissé à la hauteur mise en évidence par cette survenance.

Il est ainsi possible d'avoir en permanence une situation de la maîtrise effective des risques de la MIE.

L'évaluation interne des risques se fait au moyen d'une revue annuelle de l'ensemble des risques et validée dans le comité d'audit.

C'est la méthode AMDEC qui est utilisée pour l'ensemble des risques afin d'avoir une consolidation de l'évaluation de tous les risques.

Trois dimensions du risque sont prises en compte pour la cotation : Fréquence, Gravité, Détectabilité (ou vulnérabilité selon les cas).

Le tableau ci-après indique les 9 niveaux de cotation pour chaque dimension.

FREQUENCE		GRAVITE		DETECTABILITE		COULEUR
1	Quasiment jamais	1	Gravité insignifiante	1	Toujours détectable	VERT
2	Fréquence très rare	2	Faible gravité	2	Très facilement détectable	
3	Fréquence rare	3	Gravité acceptable	3	Facilement détectable	
4	Fréquence cyclique	4	Gravité sensible	4	Assez facilement détectable	ORANGE
5	Fréquence moyenne	5	Gravité moyenne	5	Moyennement détectable	
6	Fréquence rapprochée	6	Gravité importante	6	Assez difficilement	ROUGE
7	Fréquence élevée	7	Gravité douloureuse	7	Difficilement détectable	
8	Fréquence très élevée	8	Gravité catastrophique	8	Très difficilement détectable	
9	En permanence	9	Gravité fatale	9	Indétectable	

RISQUE BRUT

R = Fréquence * Gravité

Vert	de 1 à 27
Orange	de 28 à 54
Rouge	de 55 à 81

NIVEAU DE PRIORITE DE RISQUE

NPR = Fréquence * Gravité * Détectabilité

Vert	de 1 à 81
Orange	de 82 à 243
Rouge	de 243 à 729

CRITERES D'ACCEPTABILITE	
NPR ≥ 82	= niveau d'alerte et de prise en compte
NPR ≥ 244	= niveau d'inacceptabilité et d'action obligatoire

En complément de l'analyse des risques, ont été inventoriés et évalués les moyens de maîtrise déployés ou en cours de déploiement pour les éviter, les partager, les réduire ou les accepter, mettant ainsi en évidence les niveaux de risques résiduels.

La pertinence, l'exhaustivité et l'actualisation de la cartographie repose sur l'efficacité du système de gouvernance et de gestion des risques décrit ci-après, tandis que la déclinaison du profil de risque de la MIE est détaillée dans la 2^{de} partie du rapport, sans toutefois descendre à un niveau de risques opérationnels très fin (annexes jointes).

3.1.2. Informations sur les risques significatifs auxquels l'entreprise est exposée sur la durée de vie de ses engagements d'assurance (et de réassurance) et sur la manière dont ces risques ont été pris en compte dans son besoin global de solvabilité (BGS)

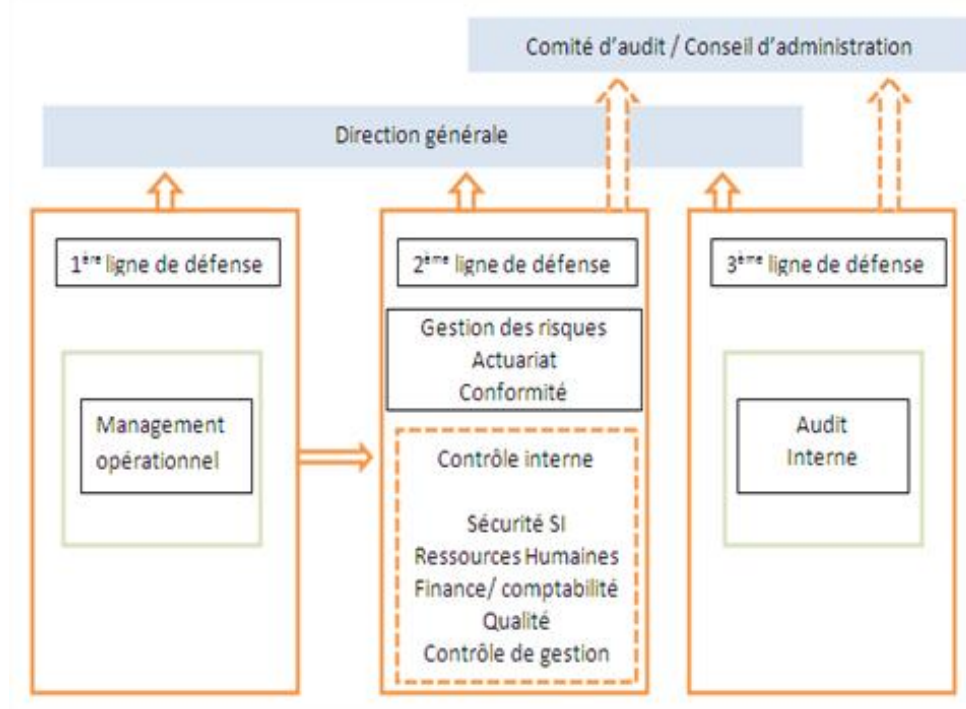
Dans le cadre du présent rapport, les domaines concernés par cette définition sont les suivants :

- Souscription et provisionnement ;
- Gestion actif-passif ;
- Gestion des actifs ;
- Gestion du risque opérationnel ;
- Dispositifs d'atténuation ou de partage du risque ;
- Gestion du risque d'image.

Ces domaines sont abordés d'un point de vue technique par le dispositif de revue des risques quantitatifs induit par l'évaluation du SCR selon la formule standard et d'un point de vue processus par le rapprochement des méthodes d'identification dites « top down » (partant des directeurs) et « bottom up » (issue des opérationnels).

3.1.3. Processus d'intégration dans la structure organisationnelle et dans les prises de décision (y compris fonction gestion des risques)

Le système de gestion des risques s'appuie sur l'ensemble des acteurs intervenant dans l'exercice de la cartographie des risques. Son pilotage s'organise autour de trois lignes de défense réparties dans le schéma suivant :



Le management opérationnel pilote les contrôles correspondant à la première ligne de défense. Sa connaissance des métiers le place dans un rôle essentiel pour l'identification et l'évaluation des risques liés aux activités, pour l'actualisation de la cartographie et pour le déploiement des contrôles destinés à maîtriser les risques identifiés.

Les responsables de processus ont ainsi la responsabilité de la maîtrise des risques sur son périmètre. Ils examinent les expositions aux risques et définissent les moyens à mettre en œuvre. Ils sensibilisent leurs équipes en pilotant les objectifs de gestion des risques.

Les fonctions instituées pour assurer le contrôle et le suivi des risques, dites « fonctions clés » (notamment actuariat et gestion des risques) définies dans Solvabilité 2, composent la deuxième ligne de défense. Elles interviennent dans l'élaboration et la mise au point des opérations de contrôle interne. La fonction audit interne permet d'assurer la troisième ligne de défense.

Le périmètre de chaque fonction clé est décrit ci-après (dans la suite du paragraphe pour les fonctions actuariat, gestion des risques et audit interne, puis dans le paragraphe 4.4 pour la fonction conformité).

Afin d'assurer l'atteinte des objectifs du système de gouvernance, les instances de gestion, d'administration et de contrôle tiennent un rôle fondamental. A la MIE, ces instances sont principalement le conseil d'administration et le comité d'audit, qui en émane, ainsi que le dirigeant opérationnel (salarié).

De plus nous avons un contrôle complémentaire externe par le Bureau VERITAS qui assure, tous les ans, notre appétence à la gestion des risques de la Norme ISO 9001 version 2015 que nous avons obtenu en Mars 2018.

Pour cela l'Auditeur externe s'assure que tous les processus mis en place sont suivis correctement.

Il peut déterminer des non-conformités, des points forts ou faibles et établit des préconisations d'amélioration qui sont mises en place et suivies par notre responsable Qualité / Contrôle interne.

L'approche exhaustive et transversale de l'identification et de l'évaluation des risques représente un élément clé de gouvernance. A ce titre, le conseil d'administration détermine les orientations stratégiques et crée l'environnement favorable à une gestion des risques efficace.

Il influe la démarche de cartographie sur ses fonctions d'administration et de contrôle, en :

- Définissant la stratégie et la politique des risques (appétence et seuils de tolérance) ;
- Contrôlant l'adéquation des dispositifs de gestion des risques et le respect du niveau général des risques définis.

Les dirigeants opérationnels et la Présidente prennent en charge le pilotage stratégique et opérationnel de la MIE. Dans ce contexte, ils prennent part à la gestion des risques par le biais des contributions suivantes :

- Ils assistent les instances dans la définition de la stratégie de gestion des risques ;

Ils rendent compte aux instances de l'application de la stratégie

- Ils veillent à la prise en compte dans l'organisation des principes de maîtrise des risques définis par la réglementation et par les normes de la profession (principe de la personne prudente, ...) ;
- Ils supervisent la réalisation d'un Plan de Continuité des Activités et des tests périodiques associés ;
- Ils assurent l'identification, l'évaluation des risques stratégiques et définit le Plan de Maîtrise des Risques associé.
- L'ensemble des collaborateurs est également fortement impliqué dans l'animation du dispositif qui réunit les pilotes de processus au travers de comités de direction.
-

3.1.4. Description du processus EIRS (ORSA)

L'évaluation interne des risques et de la solvabilité fait partie intégrante de la gouvernance de l'organisme.

Elle introduit les notions de tolérance et d'appétence aux risques dans la déclinaison des objectifs et les prises de décisions stratégiques. Il s'appuie sur :

- Le dispositif d'évaluation, de gestion des risques et de contrôle interne ;

- La prise en compte et le suivi des recommandations des auditeurs internes et externes (ponctuels ou commissaire aux comptes) ;
- La prise en compte et le suivi des incidents (rapport de contrôle interne) ;
- La « culture risque » promue par les dirigeants de la MIE, notamment le conseil d'administration et la direction ;
- Une organisation performante reposant sur les principes suivants :
 - o La constitution de commissions dédiées ;
 - o La formalisation des procès-verbaux du conseil d'administration (des comptes rendus de réunions, par exemple du comité d'audit) intégrant l'approche par les risques sur les décisions considérées par l'organisme comme stratégiques et / ou significatives pour ses activités.

Ainsi, lorsqu'un dossier est soumis au conseil d'administration pour décision, celui-ci porte son attention sur:

- o La pertinence de la liste et de l'évaluation des risques auxquels l'organisme est exposé dans la cadre de cette décision, en lien la cartographie des risques majeurs ;
- o L'intégration des pratiques et contrôles des responsables opérationnels ;
- o La proportionnalité des outils par rapport aux risques encourus ;
- o L'adéquation des hypothèses présentées, de manière prospective, avec les objectifs stratégiques.

Si nécessaire, le conseil d'administration demande selon son jugement de revoir et/ou corriger des paramètres concernant l'environnement externe (concurrence, juridique, économie, fiscalité,) ou interne (interdépendances de décisions, évolution du niveau d'appétence aux risques fixé, adaptation de la stratégie et/ou de l'organisation...).

3.1.5. Déclaration sur la fréquence d'approbation de l'évaluation interne des risques et de la solvabilité par l'OAGC (AMSB)

Le processus est approuvé par le conseil d'administration au minimum une fois par an et avec une fréquence supérieure en cas de modification significative du profil de risque.

Plus généralement, les principales décisions du conseil d'administration (avec ou sans avis préalable du comité d'audit) sont suivies par les opérationnels.

3.1.6. Déclaration expliquant comment l'entreprise a déterminé ses propres besoins de solvabilité compte-tenu de son profil de risque ainsi que des interactions entre la gestion de ses fonds propres et son système de gestion des risques

Le profil de risque de l'organisme a été construit à partir de la formule standard et en estimant un besoin global de solvabilité (risques non inclus dans la formule standard et analyse de l'horizon de projection pertinent).

Tout d'abord, il résulte des travaux de cartographie des risques menés en interne que le profil de risque de la MIE est en adéquation avec la formule standard. En effet, le niveau de volatilité des hypothèses du SCR testé sur la MIE a été estimé non significatif.

3.1.7. Informations sur la manière dont l'entreprise satisfait à son obligation d'investir tous ses actifs conformément au principe de la « personne prudente » énoncé à l'article 132 de la directive 2009/138/CE

La politique des placements est déterminée par la commission des placements, lors de ses réunions trimestrielles et selon la procédure PRO-CG-04 Procédure de gestion des placements financiers et suivi de la commission des placements

Au 31/12/2018, suivant la décision du Conseil d'Administration, ci-après la composition de notre portefeuille :

Supports financiers	Pourcentage du portefeuille
Obligations et assimilées	30-70 %
Diversifiées actions et convertibles	0-33 %
Monétaire et court terme	0-100 %

Lors du trimestre suivant, la commission s'assure que ses recommandations ont bien été suivies. Elle en constate les résultats et détermine ses nouvelles recommandations pour le trimestre suivant. Avant chaque début d'année, le conseil d'administration valide les marges maxi et mini d'investissements dans les différents types de placement financiers ci-dessus.

La gestion des placements est assurée par le crédit coopératif qui a un mandat de conseil vis-à-vis de la MIE et de sa commission des placements.

L'Assemblée générale est informée chaque année.

3.1.8. Informations sur l'utilisation des évaluations de crédit et notations externes

Un rapport est fait à chaque conseil administration par le président de la commission des placements ainsi qu'un reporting par la responsable comptable. Les évaluations de crédit et les notations externes font partie des éléments pris en compte dans les décisions d'investissement.

4 **CONTROLE INTERNE**

4.1. **La Politique de Contrôle Interne**

En vertu de l'article R 211-28 du code de la mutualité, la MIE a mis en place un Dispositif Permanent de Contrôle Interne (DPCI).

A la MIE, le Contrôle interne est un processus mis en œuvre par le Conseil d'Administration, les dirigeants et le personnel, destiné à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs suivants :

- La réalisation et l'optimisation des opérations ;
- La fiabilité des informations financières ;
- La conformité aux lois et aux réglementations en vigueur.

4.2. **Le système de contrôle interne**

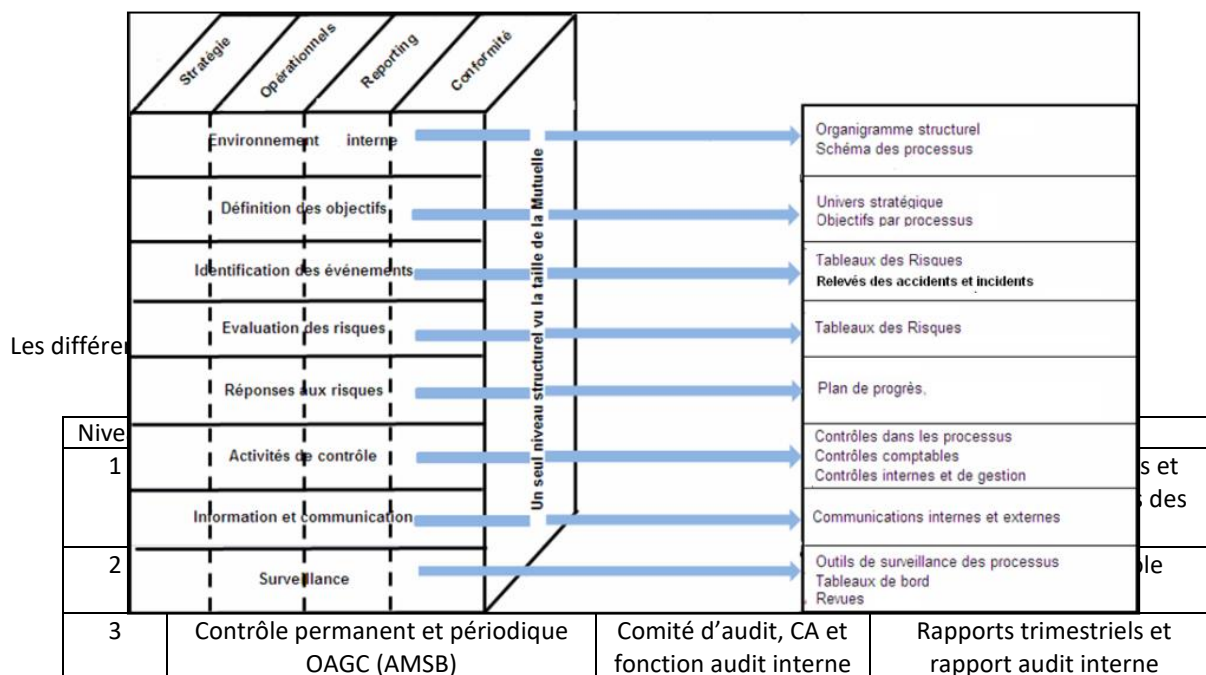
4.2.1. Description du système de contrôle interne

Conformément aux bonnes pratiques et aux recommandations de l'ACPR (ACPR : rapport sur la gouvernance des organismes d'assurance – oct. 2007), le contrôle a deux natures :

- **Le contrôle permanent** : il existe d'une façon intégrée en premier niveau dans les services opérationnels ainsi que dans les systèmes d'information utilisés par la mutuelle. Il est enrichi au deuxième niveau par les missions de certaines fonctions-clés.
- **Le contrôle périodique** : le contrôle périodique de troisième niveau est une activité indépendante et objective qui donne à l'entreprise une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations et lui apporte ses conseils pour les améliorer.

Notre approche du Contrôle Interne traite des quatre grandes familles de risques et couvre les huit éléments de management du référentiel COSO. Vu la taille de la mutuelle, il n'est pas découpé en niveaux structurels. Cependant, il est déployé sur tous ses processus.

Le schéma ci-après montre la structure de ce référentiel :



4.2.2. Synthèse des risques opérationnels majeurs et évaluation du système de contrôle interne

Le contrôle interne permet d'identifier et de mesurer des risques spécifiques non inclus dans la formule standard du SCR et pas systématiquement développés dans le rapport sur l'EIRS. Ces éléments sont présentés dans le rapport sur le contrôle interne

La mise en place du système de contrôle interne au sein de la MIE a permis de mettre en exergue et de traiter les risques suivants :

- Risque de fraude externe (en lien notamment avec l'activité de complémentaire santé) ;
- Risque sur la continuité d'activité ;
- Risque sur la gestion des sinistres

4.3. Processus et procédures

L'ensemble du processus et des procédures du système de contrôle interne de la MIE sont maîtrisés au moyen de procédures documentées : PRO-AP 05 : Procédure de Contrôle interne et PRO-PSB-02 : Procédure de contrôle de gestion de suivi des tableaux de bord et des budgets.

Concernant le système de contrôle interne évoqué dans l'article R.211-28 du code de la mutualité, une fonction centralisée de coordination a été mise en place. Elle occupe les missions suivantes :

- Veille sur les obligations réglementaires en matière de contrôle interne ;
- Assurance sur la maîtrise des risques opérationnels (base incidents) ;
- Cohérence d'ensemble de la cartographie des processus et des risques ;
- Communication interne et externe ;
- Proposition de grands axes pour la formation (salariés et administrateurs).

La fonction centrale de contrôle interne s'appuie sur un réseau de « pilotes de processus » en charge des risques de leurs activités, des actions de maîtrise associées, de leurs plans de contrôle, qui constituent aussi des relais d'information / formation et des forces de proposition.

Le Conseil d'administration est chargé de définir, de donner les moyens et de surveiller un système de contrôle interne adapté à la situation et à l'activité de la mutuelle. Il est tenu régulièrement informé de ses dysfonctionnements, de ses insuffisances et de ses difficultés d'application, et veille à l'engagement des actions correctives.

L'audit interne aide l'organisation à atteindre ses objectifs en évaluant les processus de gestion des risques et le contrôle interne, tout en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité (Cf. définition de l'IFACI).

L'audit interne est la fonction-clé du système de gouvernance il est amené à effectuer des missions définies par le Comité d'Audit annuellement.

4.4. Description de la mise en œuvre de la fonction vérification de la conformité

La fonction conformité, telle que décrite à l'article 46 de la directive cadre ainsi qu'à l'article 270 des actes délégués, est en charge de la gestion du risque « réglementaire » :

- Identification / évaluation, mise en place d'un plan de conformité et animation ;
- Conseil aux dirigeants / formation des collaborateurs,
- Veille interne / externe.

Elle est prise en charge par la responsable Marketing Développement qui est :

- Destinataire de toutes les informations utiles à diffuser sur la réglementation ;
- Sollicitée en cas de besoin pour rendre un avis d'expert sur un point particulier de mise en conformité ;
- Consultée sur tout nouveau contrat / convention avec des tiers.

La fonction clé conformité s'assure du respect des orientations stratégiques fixées par les organes dirigeants au moyen de trois procédures :

- Une procédure pour définir la stratégie et les objectifs PRO-PSB-01,
- Une procédure de contrôle de gestion qui s'assure que les objectifs sont atteints PRO-PSB-02.
- La procédure de maîtrise juridique PRO-MJ-04 qui identifie et évalue les risques de conformité.

4.4.1. Synthèse des risques de conformité majeurs

La mise en place de la fonction de vérification de la conformité permet d'identifier et de mesurer des risques spécifiques non inclus dans la formule standard du SCR et pas systématiquement développés dans le rapport sur l'EIRS. Ces éléments ont été présentés dans le rapport sur le contrôle interne.

5 FONCTION D'AUDIT INTERNE

La fonction d'audit interne, selon l'article 47 de la directive cadre ainsi qu'à l'article 271 des actes délégués constitue une structure de supervision complémentaire aux prérogatives du comité d'audit exposées précédemment.

Cette fonction détient une relation privilégiée avec l'AMSB. A ce titre, la responsable de cette fonction clé au sein de la MIE réalise un rapport annuel qui est présenté au Comité d'Audit et au Conseil d'Administration.

La fonction d'audit interne a la responsabilité :

- D'évaluer l'adéquation et l'efficacité du système de contrôle interne ;
- D'établir, mettre en œuvre et garder opérationnel un plan d'audit détaillant les travaux pluriannuels ;
- De communiquer le plan d'audit à l'AMSB ;
- D'émettre des recommandations, soumettre au moins une fois par an à l'AMSB un rapport écrit contenant ses constatations et recommandations ;

- De s'assurer du respect des décisions prises par l'AMSB.

La fonction d'audit interne, pour assurer son objectivité, dispose également :

- De conduire des audits non prévus initialement dans le plan d'audit.
- Mener une action d'Audit non planifiée suite à la détection d'un évènement majeur portant atteinte à la maîtrise des risques.

6 FONCTION ACTUARIELLE

La fonction actuarielle, telle que décrite à l'article 48 de la directive-cadre ainsi qu'à l'article 272 du règlement délégué de niveau 2, est en charge de :

- Coordonner le calcul des provisions techniques ;
- Contribuer à la mise en œuvre du système de gestion des risques (notamment dans le cadre de l'EIRS) ;
- Donner un avis sur la politique générale de souscription et sur l'adéquation des accords de réassurance.
- Rédige annuellement un rapport Actuariel présenté à la direction et validé par le Conseil d'Administration
- A la MIE, le responsable statistiques/actuariat travaille en collaboration avec un cabinet extérieur.

Celui-ci met en exergue les écarts constatés, les limites des méthodologies appliquées et de la qualité des données (suivant les 3 exigences) et évalue le degré de certitude et de fiabilité des calculs et présente également les défaillances et les recommandations associées à mettre en œuvre pour y remédier.

La fonction actuarielle contribue également à notre système de gestion des risques :

- Est en charge de toutes les études sur les risques supportés par la mutuelle, du calcul des exigences de fonds propres ainsi que des évaluations prospectives dans le cadre de l'EIRS
- Emet un avis sur la politique globale de souscription
- Emet un avis sur l'adéquation des dispositions prises en matière de réassurance.

La responsable statistiques/actuariat travaille en collaboration avec un cabinet extérieur qui l'aide dans ses fonctions.

7 SOUS-TRAITANCE

La mutuelle fait appel à des sociétés de conseil pour les accompagner sur des sujets précis :

- Commissaire aux comptes
- Infogérance Informatique
- Actuaire
- Juridique

Sur ce point, le conseil d'administration a pris sa décision en tenant compte :

- Des risques liés à l'externalisation, versus internalisation
- Du niveau de dépendance engendré,
- Des risques sur la disponibilité de cette ressource externe
- De la possibilité au sein du personnel d'avoir un « pilote sous-traitance » adéquat,
- De l'offre de service et du projet de convention de sous-traitance
- De la possibilité de contrôle et d'audit
- De l'analyse du coût de cette sous-traitance
- Du poids de notre organisme sur le chiffre d'affaire du sous-traitant
- De la pérennité du sous-traitant

Le Contrôle est amené à analyser les compétences et conformité de nos prestataires externes.

C – PROFIL DE RISQUE

1. RISQUE DE SOUSCRIPTION

1.1. Appréhension du risque de souscription au sein de la MIE

Le risque de souscription et de provisionnement de la MIE correspond au risque de perte financière découlant d'une tarification ou d'un provisionnement inadapté à la garantie sous-jacente (les cotisations ne permettent pas de couvrir suffisamment les prestations et frais de l'organisme ou les provisions ne permettent pas de couvrir les prestations afférentes).

Ce risque de souscription et de provisionnement dans le cas de l'activité Santé de la MIE peut notamment émaner des sources suivantes :

- Prise en compte d'hypothèses de tarification et de provisionnement non adaptées
- Les informations sur la population assurée présentent des carences ou des problèmes de disponibilités au moment de la tarification et du provisionnement.
- La structure tarifaire du produit n'est pas appropriée, par exemple au niveau de la segmentation par âge
- Les modalités d'adhésion au contrat présentent un risque d'antisélection

1.2. Mesure du risque de souscription et risques majeurs

La MIE pilote son risque de souscription et de provisionnement au travers de plusieurs indicateurs suivis régulièrement et présentés à la direction et au conseil d'administration.

Les principaux indicateurs sont :

- Volume de cotisations brutes par branche/garantie ;
- Valeur moyenne de cotisation par bénéficiaire et par type de contrat ;
- Augmentation moyenne des cotisations par contrat comparée aux augmentations votées en Assemblée générale ;
- Rapport P/C par type de contrat et par garantie ;
- Part individuel / collectif ;
- Perte d'effectif ;
- Triangle de règlement des prestations ;
- Taux d'écoulement des provisions pour sinistres à payer / provisions mathématiques ;
- Evolution de la durée moyenne des contrats ;
- Evolution des frais de gestion/acquisition/administration/autres charges techniques ;
- Répartition des adhérents par tranche d'âge ;
- Zone géographique.

Au regard des risques importants, la mutuelle est particulièrement sensible à la perte éventuelle de contrats importants. A cet effet, dans le cadre de son processus ORSA, elle a mis en place une étude de stress tests pour étudier les conséquences de cette éventualité.

Maitrise du risque de souscription

Afin de maîtriser les risques évoqués ci-dessus, la MIE a défini une politique de souscription et de provisionnement qui contribue au système de gestion des risques.

Par ailleurs la sensibilité de la MIE au risque de souscription est évaluée dans le processus ORSA.

2. RISQUE DE MARCHE

2.1. Appréhension du risque de marché au sein de la MIE

Le risque de marché correspond à l'impact sur les fonds propres de mouvements défavorables liés aux investissements effectués.

Ce risque de marché peut provenir :

- D'une dégradation de valeur d'une classe d'actifs détenue ;
- D'une dégradation de notation des titres détenus ;
- D'une forte concentration d'investissement sur un même émetteur ;
- D'une inadéquation entre les caractéristiques de l'actif et du passif du portefeuille.

2.2. Mesure du risque de marché et risques majeurs

La MIE pilote son risque de marché au travers de plusieurs indicateurs suivis régulièrement et présentés à la direction et au conseil d'administration.

Les principaux indicateurs sont :

- Taux de rendement des actifs ;
- Pourcentage du SCR marché sur le volume d'actifs financiers ;
- Taux de frais financiers ;
- Dépréciation des placements ;
- Nombre et montant de doubles règlements ;
- Délai de paiement par les contreparties ;
- Evolution du portefeuille de placements et du taux de plus-value latente ;
- Baisse de la valeur de marché des valeurs non amortissables ;
- Défaut spécifique au portefeuille obligataire investi en direct ;
- Qualité de la notation du portefeuille obligataire investi en direct ;
- Taux de rendement comptable annuel par rapport au taux de technique moyen des provisions mathématiques vie ;
- Ratio de liquidité immédiate.
-

2.3. Maitrise du risque de marché

Afin de maîtriser les risques évoqués ci-dessus, on a défini une politique d'investissement et de gestion actif-passif qui contribuent au système de gestion des risques.

De plus, la MIE s'appuie sur l'expertise d'un établissement extérieur pour la gestion de ses placements.

A cet effet, les orientations de placements sont définies en cohérence avec la stratégie de préservation des fonds propres et de pilotage de la situation financière et de solvabilité de la mutuelle. De plus, la MIE, en collaboration avec son prestataire, réalise la sélection de ses actifs de placement rigoureusement conformément à politique d'investissement.

Enfin, tous les placements de la MIE sont réalisés dans le respect du principe de la personne prudente. En effet, la mutuelle est en mesure d'appréhender les risques financiers associés aux actifs détenus et les investissements sont réalisés dans le meilleur intérêt des adhérents.

3. RISQUE DE CREDIT

3.1. Appréhension du risque de crédit au sein de la mutuelle

Le risque de crédit correspond à la mesure de l'impact sur les fonds propres de mouvements défavorables liés au défaut de l'ensemble des tiers auprès desquels l'organisme présente une créance ou dispose d'une garantie.

Ce risque de défaut peut provenir :

- Du non-paiement des cotisations à recevoir par les adhérents ;
- Du non-paiement des créances détenues auprès des tiers ;
- Du défaut des banques au regard des liquidités détenues.

3.2. Mesure du risque de crédit et risques majeurs

On pilote le risque de marché au travers de plusieurs indicateurs suivis régulièrement et présentés à la direction et au conseil d'administration.

Les principaux indicateurs utilisés sont :

- Evolution des commissions par délégataire / courtier ;
- Pourcentage du SCR défaut sur le volume de créances.
-

4. RISQUE DE LIQUIDITE

4.1. Appréhension du risque de liquidité au sein de la mutuelle

Le risque de liquidité se matérialise en cas de montants de cotisations insuffisants pour payer les prestations et les frais. Il peut donc être une conséquence d'une aggravation de la sinistralité ou d'une forte diminution des souscriptions.

Dans un tel cas, l'organisme est en situation de vente forcée sur ses actifs, entraînant potentiellement la vente d'actifs à un prix « à la casse », ou la réalisation de moins-values sur le portefeuille obligataire.

Ce risque se matérialise uniquement lorsque les actifs liquides ont déjà été vendus (OPCVM trésorerie, taux variables...).

Le risque d'illiquidité est structurellement inexistant pour la MIE, en raison de la faible détention d'actifs illiquides. Il est également limité en raison de la mensualisation des cotisations et par la capacité à mettre en place rapidement des emprunts court-terme pour pallier le manque de trésorerie.

4.2. Mesure du risque de liquidité et risques majeurs

Pour ses engagements à court terme relatifs à l'activité de santé, la MIE suit tout particulièrement :

- L'évolution du montant des prestations réglées et provisionnées ;
- Les délais de règlement ;
- Le niveau de trésorerie ;
- Le montant total du bénéfice attendu inclus dans les primes futures ;
- La liquidité des placements détenus en portefeuille.

4.3. Maitrise du risque de liquidité

Afin de maîtriser le risque de liquidité, la MIE, dans le cadre de sa gestion des placements s'assure de disposer d'une poche d'actifs de court terme pouvant être vendus immédiatement afin de faire face à une potentielle impasse de trésorerie à court terme.

5. RISQUE OPERATIONNEL

5.1 Appréhension du risque opérationnel au sein de la mutuelle

Le risque opérationnel de la MIE correspond aux pertes potentielles qui pourraient résulter d'une défaillance au sein de l'organisme, défaillance qui pourrait être imputée à un défaut de contrôle interne, ce risque peut avoir les causes suivantes :

- Risques de non-conformité (sanctions financières liées à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ou bien encore la protection de la clientèle) ;
- Risques juridiques (frais juridiques engagés et amendes faisant suite à des litiges) ;
- Risque de fraude interne et externe ;
- Risques d'exécution des opérations (défaillance humaine, de contrôle, d'organisation, etc.) ;
- Risque de défaillance des systèmes d'information (indisponibilité ou latence des outils affectant la capacité de travail, etc.) ;
- Risques liés à la qualité des prestations sous-traitées (qualité et délai de gestion, etc.) ;
- Risques relevant de la sécurité des biens et des personnes (incendie, etc., affectant la disponibilité des collaborateurs et des locaux) ;
- Risques de réputation (dégradation de l'image de la mutuelle pour donner suite à une mauvaise qualité de gestion ou un défaut de conseil lors de la commercialisation, à la qualité des produits ;
- Risques liés à l'évolution de l'environnement légal (nouvelle réglementation affectante directement ou indirectement la capacité à maintenir une activité).

5.2 Mesure du risque opérationnel et risques majeurs

Le risque opérationnel est suivi au travers de la collecte des incidents et des pertes opérationnelles, matérialisés au sein d'une cartographie des risques. Les incidents présentant un impact financier, réglementaire ou de réputation importante sont remontés en conseil d'administration.

Au sein de la cartographie des risques, l'identification des risques opérationnels majeurs fait l'objet d'une analyse et donne lieu à des plans d'actions visant à restreindre ou éliminer les causes sous-jacentes.

Les risques majeurs suivants ont été identifiés par la mutuelle et les principaux risques cartographiés concernent :

- Risque de tarification
- Risque de perte d'un contrat
- Risque de baisse de marge assurantielle
- Risque informatique et de cybercriminalité
- Risque réglementaire (ANI, plafonnement des tarifs Loi Evin, désignation d'un assureur par branche...)

6. AUTRES RISQUES IMPORTANTS

La MIE a un profil de risque classique pour son activité complémentaire de santé. Elle n'est donc pas soumise à un risque important autre que ceux mentionnés précédemment.

D. VALORISATION A DES FINS DE SOLVABILITE

Le bilan Solvabilité 2 a été évalué au 31/12/2018 à partir de la documentation technique issue des quatre niveaux

- La Directive Solvabilité 2 du 25 novembre 2009 (2009/138/CE) ;
- La Directive Omnibus 2 du 16 avril 2014 (2014/51/UE) ;
- Du règlement délégué (UE) 2015/35 de la Commission du 10 octobre 2014 complétant la Directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (Solvabilité 2) ;
- La documentation de 3^{ème} niveau à savoir les textes ITS et guidelines (orientations) qui complètent les références précédentes.

Le bilan social, établi suivant les normes comptables Françaises actuelles, a été transposé conformément à la réglementation Solvabilité 2.

Cette transposition respecte la règle selon laquelle toutes les données nécessaires au remplissage du bilan prudentiel doivent être issues :

- De la balance comptable ;
- De l'inventaire des valeurs au bilan ;
- Des calculs des meilleures estimations des provisions techniques et marges de risque.

La courbe des taux sans risque publiée par EIOPA le 14/12/2018 dans le fichier EIOPA_RFR_20161231_Term_Structures.xlsx a été utilisée pour l'actualisation des meilleures estimations (provisions techniques).

1. ACTIFS

1.1. Les placements financiers

Les placements financiers ont été mesurés à leur valeur de marché 24 377 K€ au 31/12/2018., ils sont composés

- De fonds d'investissements (principalement obligataires) à hauteur de 15 843 K€
- Obligations d'entreprises EMTN détenu en propre de 1 090 K€
- De parts sociales à hauteur de 307 K€
- D'autres placements autres et prêts de 174 K€
- Provisions techniques cédées de 37 K€
- Créances nées d'opérations de réassurance de 3 713 K€
- Trésorerie et dépôts pour 2 990 K€

La vente d'OPCVM en début 2018 n'a pas été réinvesti du fait du comportement boursier mais laisser sur le compte courant en trésorerie.

2. PROVISIONS TECHNIQUES

2.1. Provisions techniques et Best Estimate : explication de la valorisation des provisions techniques

- **Les Best Estimate (BE)**

Du fait de son unique activité Santé, l'ensemble des risques pour la MIE est classé en LoB 1 – Assurance des frais médicaux. Le Best Estimate se décompose en deux parties :

- Un **Best Estimate au titre des sinistres à payer** constitue des engagements de la MIE pris au titre des sinistres survenus avant le 31/12/2018 ;
- Un **Best Estimate au titre des cotisations futures** (équivalent aux flux relatifs aux primes pour lesquelles la MIE est engagée au 31/12/2018 et les prestations associées)

Best Estimate de sinistres

Le calcul du Best Estimate de prestations est réalisé à partir du triangle de prestations à pas mensuels sur 3 années d'historique sur lequel est appliquée la méthode « Chain Ladder ». Les flux de prestations mensuels obtenus par cette méthode sont ensuite actualisés grâce à une interpolation linéaire entre chaque taux annuel de manière à estimer des taux mensuels. Les flux de prestations mensuels obtenus sont ainsi actualisés à chaque fin de mois.

Le taux de frais de gestion de sinistre qui est pris en compte est de 5.28%.

Best Estimate de cotisations

Le calcul du Best Estimate de cotisations est réalisé, à partir du P/C et du ratio de frais moyen (sur les 3 dernières années) qui intègrent l'ensemble des frais suivants :

- Frais d'acquisition ;
- Frais de placements ;
- Frais de gestion des sinistres ;
- Frais d'administration.

Le P/C est ensuite appliqué au montant de cotisations émises sur l'année N+1 pour lesquelles l'organisme est engagé (conformément à la frontière des contrats, cf. ci-dessous) afin d'obtenir la charge de prestation estimée pour l'année N+1. Le ratio de frais est également appliqué au montant de cotisations émises sur l'année N+1 afin d'estimer la charge de frais estimée pour l'année N+1.

La charge de prestations et la charge de frais sont ensuite étalées en flux de paiements avec la cadence mensuelle estimée à partir du triangle de prestation et de la projection des flux via la méthode de Chain Ladder sur la dernière année de survenance N.

Les flux de prestations et de frais mensuels sont ensuite actualisés avec la même courbe des taux que celle utilisée pour le BE de prestations.

Les contrats gérés par la MIE correspondent à des contrats à tacite reconduction avec émission des primes au 1^{er} janvier de l'année. Il est considéré une frontière des contrats d'une année correspondant à la durée pour laquelle la MIE est contractuellement engagée auprès de ses assurés et pour laquelle il ne lui est pas possible de résilier les contrats ou de réviser les tarifs.

Pour cet exercice, les Best Estimate de sinistres non-vie santé est de : 2 097 K€

Et le Best Estimate de primes non-vie santé de : 741 K€

2.2. La marge pour risque

La marge pour risque correspond au coût du capital immobilisé pour une tierce partie qui reprendrait les engagements de la MIE. Le calcul de la marge pour risques est effectué à partir de la méthode simplifiée dite "duration" permise par la réglementation.

La duration utilisée correspond à la duration moyenne des engagements au 31/12/2018. Il convient de noter que ces engagements incluent les cotisations de l'année N+1 pour lesquelles l'organisme est engagé.

Il a été pris une durée d'un an, ce qui pour les activités exclusivement santé correspond dans la très grande majorité des cas à la duration des engagements réellement constatée.

Le SCR utilisé dans le calcul correspond à l'agrégation des modules suivants :

- SCR de souscription, y compris catastrophe
- SCR de défaut
- SCR opérationnel

Il n'est pas considéré de risque de marché inévitable.

Les modules de risque sont ensuite agrégés en utilisant la matrice de corrélation indiquée dans le Règlement Délégué.

La marge de risque au 31/12/2018 s'élève à 305 K€

3 AUTRES PASSIFS

3.1. Informations complémentaires : explication de la valorisation des autres passifs

Les impôts différés

Les impôts différés sont calculés sur les écarts de valeur entre le bilan Solvabilité 2 et le bilan fiscal et un taux d'impôt de 34,43%.

Les différents éléments contribuant à générer des écarts entre la valeur Solvabilité 2 et la valeur fiscale sont les suivants :

- Ecart d'évaluation sur l'actif de placements entre :
 - La valeur de marché (+)
 - La valeur fiscale (-)
- Ecart sur le passif technique entre :
- La valeur fiscale de toutes les provisions techniques comptables. Cette valeur correspond au montant comptable multiplié par le pourcentage de déduction fiscale. (+)
- Le Best Estimate et la Marge pour Risques (-)
- Les autres éléments du bilan, repris en valeur comptable, ne génèrent pas d'écart de valorisation.

Par mesure de prudence, il a été décidé de ne reconnaître aucun impôt différé actif au titre des écarts entre la valeur Solvabilité 2 et la valeur fiscale au bilan prudentiel.

Ainsi, au 31/12/2018, le montant d'impôts différés passifs est de – 50 K€ . Il n'y a pas d'ajustement d'impôts différés cette année.

Les autres passifs

Les autres dettes du bilan prudentiel ont été valorisées à leurs valeurs nettes comptables du bilan social au 31/12/2018 soit 6 499 K€

Il s'agit du solde des cotisations émises par rapport aux prestations payées au 31 Décembre 2018.

Ce solde tendra à évoluer sur l'année 2019 auquel s'ajoutera les cotisations perçues en 2019 concernant l'exercice précédent et des prestations payées en 2019 ayant comme date de frais de soins l'année 2018.

Ce solde se traduira par un règlement en faveur soit de la MIE soit de l'entreprise adhérente.

E. GESTION DU CAPITAL

1. FONDS PROPRES

La gestion des fonds propres de la MIE est revue chaque année par le conseil d'administration qui valide la couverture de marge de solvabilité ainsi que les projections issues du processus ORSA utilisant un horizon de 5 ans. Etant donné la nature de l'organisme, la politique de gestion des fonds propres est simplifiée et précisée dans la politique ad hoc.

Les fonds propres de base se composent de l'actif net (ensemble des actifs inscrits au bilan prudentiel diminué des passifs) et des passifs subordonnés.

Aucun autre élément éligible n'a été considéré dans la couverture des SCR et MCR.

Les fonds propres de la Mutuelle MIE à fin 2018 en approche prudentielle Solvabilité 2 sont de 14 707 K€.

L'ensemble des éléments de l'actif net sont exclusivement des fonds propres de Tier 1. La Mutuelle MIE n'a pas de passifs subordonnés.

2. CAPITAL DE SOLVABILITE REQUIS ET MINIMUM DE CAPITAL REQUIS

Le tableau suivant présente les résultats relatifs aux calculs de SCR et MCR au 31/12/2018 comparés aux résultats des travaux menés lors de l'exercice annuel 2017 (arrêté au 31/12/2017) :

CAPITAUX REGLEMENTAIRES	MONTANT S2	
	2018	2017
Défaut	735	1 133
Santé	4 217	4 093
Marché	2 076	2 143
TOTAL	7 027	7 368
Diversification	1 613	1 842
BSCR	5 415	5 526
Opérationnel	617	940
Ajustement	27	664
SCR	6 004	5 803
MCR	2 500	2 500
Fonds propres (tier1)	14 707	17 448
Taux de couverture du SCR	245%	301%
Taux de couverture du MCR	588%	698%

Le ratio de solvabilité s'établit à 245% au 31/12/2018

Une baisse du SCR contrepartie. Le montant de la trésorerie augmente significativement cette année mais les corrections apportées par le gestionnaire d'actif sur les notations de trésorerie dans le reporting financier transmis (moins de titres « non noté » font baisser le coût en capital au titre de ce risque.

De plus, les recouvrables de réassurance baissent fortement cette année.

- Le SCR santé est stable car le volume de prime est quasi invariant ainsi que le volume de réserve puisqu'il est assis sur le Best Estimate de sinistres net (baisse de la provision brute mais peu de réassurance cette année).
- Le SCR marché est stable. Il est à noter notamment que le SCR actions baisse du fait de la baisse de volume des placements en action ainsi que de la baisse de l'ajustement symétrique (effet Dampener) communiquée par l'EIOPA cette année (-6.3 % au 31/12/2018 comparé 1.9% au 31/12/2017).

La couverture du MCR est de 588% au 31/12/2018

3. SCR OPERATIONNEL

Le SCR opérationnel est calculé conformément à l'article 204 du Règlement Délégué, à partir :

- D'une composante prime ;
- D'une composante provisions ;
- Du BSCR.

Le montant du SCR opérationnel au 31/12/2018 est de 617 K€

4. MCR

Le minimum de capital requis (MCR) se détermine conformément aux articles 248 à 253 du Règlement Délégué.
Le montant du MCR au 31/12/2018 est de 2 500 K€ soit le plancher défini dans la directive comme en 31/12/2017.

5. Utilisation du sous-module « risque sur actions » fondé sur la durée dans le calcul du capital de solvabilité requis

La MIE n'utilise pas le sous-module « risque sur actions » fondé sur la durée prévu à l'article 304 de la directive.

6. Différences entre la formule standard et tout modèle interne utilisé

La MIE utilise uniquement la formule standard telle que formulée dans la réglementation pour ses besoins de calcul du capital de solvabilité requis (SCR).

Aucun calcul du SCR n'est réalisé via un modèle interne, même partiellement. Ainsi, aucune différence ou écart méthodologique ou autre n'est à mentionnée.

7. Non-respect du minimum de capital requis et non-respect du capital de solvabilité requis

Aucun manquement en capital relatif au capital minimum requis (MCR) ou au capital de solvabilité requis (SCR) n'a été identifié sur la période de référence et n'est à reporter dans le présent rapport.