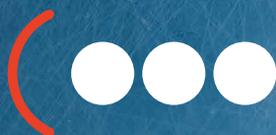




Rapport sur la solvabilité et la situation financière - SFCR Exercice 2020



Compagnie d'assurance dommages
pour les professionnels et les entreprises

Sommaire

A. SYNTHÈSE	6
1. Activité et résultats	6
2. Système de gouvernance	6
3. Profil de risque.....	7
4. Valorisation à des fins de solvabilité	7
5. Gestion du capital	7
B. ACTIVITÉ ET RÉSULTATS	8
1. Activité.....	8
1.1. Présentation de la société.....	8
1.2. Faits marquants de l'année.....	9
2. Performances techniques	10
2.1. Chiffre d'affaires	10
2.2. Provisions pour sinistres constituées	11
2.3. Résultats techniques	11
3. Performances financières	12
3.1. Actif général de la compagnie	12
3.2. Situation des plus et moins values latentes	12
3.3. Résultats financiers.....	12
4. Performances des autres activités	13
5. Autres informations	13
C. SYSTÈME DE GOUVERNANCE	14
1. Informations générales sur le système de gouvernance.....	14
1.1. Conseil d'administration.....	14
1.2. Directeur général et subdélégation des pouvoirs.....	17
1.3. Dirigeants effectifs et fonctions clés	17
1.4. Lignes de reporting au sein de la compagnie	19
1.5. Rémunération	20
2. Exigences de compétence et d'honorabilité.....	23
2.1. Évaluation de l'honorabilité.....	23
2.2. Évaluation des compétences.	24
3. Système de gestion des risques, y compris ORSA	25
3.1. Description du système de gestion des risques.....	25
3.2. Évaluation interne des risques et de la solvabilité (ORSA)	27
3.3. Investissement.....	28

4. Système de contrôle interne	28
4.1. Définition	28
4.2. Dispositif de contrôle interne	28
4.3. Fonction Vérification de la conformité	31
5. Fonction Audit interne	31
5.1. Processus	31
5.2. Politique	32
6. Fonction Actuarielle	32
6.1. Organisation	32
6.2. Périmètre	33
7. Sous-traitance	33
7.1. Activités sous traitées	33
7.2. Politique de sous traitance	34
8. Autres informations	34
D. PROFIL DE RISQUE	35
1. Risque de souscription	35
1.1. Identification du risque de souscription	35
1.2. Mesure du risque de souscription	35
1.3. Dispositif de contrôle des risques	36
2. Risque de marché	37
2.1. Identification des risques de marché	37
2.2. Gestion du risque de marché	37
2.3. Mesure du risque de marché	37
3. Risque de crédit	38
3.1. Présentation des risques de crédit	38
3.2. Gestion du risque de crédit	38
3.3. Mesure du risque de crédit	38
4. Risque de liquidité	39
4.1. Présentation du risque de liquidité	39
4.2. Gestion du risque de liquidité	39
5. Risque opérationnel	39
5.1. Identification du risque opérationnel	39
5.2. Mesure du risque opérationnel	39
5.3. Gestion du risque opérationnel	40

E. VALORISATION À DES FINS DE SOLVABILITÉ.....	41
1. Actifs.....	41
1.1. Placements.....	41
1.2. Actifs corporels et incorporels.....	41
1.3. Provisions pour risques et charges.....	41
1.4. Créances.....	41
1.5. Comptes de régularisation actif et passif.....	41
2. Provisions techniques.....	42
2.1. Provisions de primes.....	42
2.2. Provisions de sinistres.....	42
3. Impôts différés.....	42
3.1. Impôt différé.....	42
3.2. Capacité d'absorption de perte des impôts différés.....	42
4. Valeurs des actifs et passifs.....	43
4.1. Tableau de passage des provisions.....	43
4.2. Bilan: Passage des états financiers au bilan prudentiel.....	43
4.3. Provisions techniques par Line Of Business.....	44
5. Autres passifs.....	44
6. Méthodes de valorisation alternatives.....	44
7. Autres informations L 12/290 FR	
Journal officiel de l'Union européenne 17.1.2016.....	44
F. GESTION DU CAPITAL.....	45
1. Fonds propres.....	45
1.1. Valorisation dans les états financiers.....	45
1.2. Valorisation Solvabilité II.....	45
1.3. Qualité des fonds propres.....	45
2. Capital de solvabilité requis et minimum de solvabilité requis.....	45
3. Utilisation du sous-module « risque sur actions »	
fondé sur la durée dans le calcul du capital de solvabilité requis.....	46
4. Différences entre la formule standard et tout modèle interne utilisé.....	46
5. Non-respect du minimum de capital requis	
et non-respect du capital de solvabilité requis.....	46
6. Autres informations.....	46
ANNEXE. ÉVÈNEMENT MAJEUR.....	47
Les impacts et actions au sein d'Axeria iard.....	47
Situation des actifs financiers.....	47
Sinistralité.....	48
Continuité d'activité.....	49
Continuité métier.....	49
Continuité support.....	49

Le contenu du rapport sur la Solvabilité et la Situation Financière (Solvency and Financial Condition Report – « SFCR ») est décrit dans les articles 290 à 298 du règlement délégué 2015/35 de la Commission Européenne du 10 octobre 2014. Il présente l'activité et les résultats de la société, son système de gouvernance, son profil de risque, la valorisation appliquée à des fins de solvabilité et la gestion du capital sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

A. SYNTHÈSE

Conformément à la directive Solvabilité II, cette synthèse met en évidence tout changement important survenu dans les différentes thématiques détaillées dans ce rapport.

1. Activité et résultats

L'exercice 2020 a été marqué par la crise sanitaire liée à la Covid-19. La qualification de « pandémie » par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) le 11 mars 2020 et la promulgation de l'état d'urgence sanitaire avec la publication de la loi du 23 mars 2020 ont eu des conséquences importantes sur le plan opérationnel et technique.

Axeria iard a déployé les moyens nécessaires pour maintenir et poursuivre son activité dans les meilleures conditions en permettant aux métiers d'être opérationnels et efficaces à distance dès le 16 mars 2020, date du 1^{er} confinement.

Axeria iard n'a pas eu recours au chômage partiel. L'activité a été maintenue selon les processus prévus par la compagnie dans le cadre de la mise en place du télétravail.

Au niveau de l'activité commerciale, l'exercice 2020 reste dans la continuité de l'exercice précédent avec une réduction du chiffre d'affaires sur les portefeuilles affinitaires de près de 13 % et une croissance sur le reste du portefeuille de 7 %.

Le résultat net s'établit à -8,6 M€. Il est marqué par les effets de la pandémie de Covid 19 sur les branches Automobile comme Dommages aux Biens des entreprises (ratio sinistres à primes de l'exercice courant s'établit à 65 %) ainsi que les mesures de solidarité.

2. Système de gouvernance

Le Conseil d'administration est composé de six administrateurs conformément aux statuts de la société. Un changement d'administrateurs est intervenu en mai 2020. Un nouveau Directeur général a été nommé le 6 mai 2020. Les politiques ont été validées par le Conseil d'administration du 9 décembre 2020.

Le rapport ORSA (Own Risk Solvency Assessment) présentant l'évaluation interne des risques et de la solvabilité pour l'année 2019 avec une vue à juin 2020 a été validé lors du Conseil d'administration du 9 Décembre 2020.

3. Profil de risque

Le profil de risque est détaillé dans la section du rapport et présente les risques majeurs auxquels la compagnie est exposée. Sont également présentées dans cette section, les méthodes de mesure et d'atténuation des risques.

Fin 2020, des mesures ont été prises afin de réduire le risque d'exposition pandémie pouvant impacter le profil de risque de la compagnie.

4. Valorisation à des fins de solvabilité

Cette section présente les retraitements effectués entre :

- la valorisation retenue dans les états financiers sociaux établis conformément au cadre réglementaire et aux principes comptables des sociétés d'assurance généralement admis en France. Auxquels s'ajoutent les dispositions du règlement ANC N°2015-11, modifié par le règlement ANC 2016-12 relatif aux comptes annuels d'assurance, les dispositions du règlement ANC 2014-03 et suivants relatif au plan comptable général, les articles L 123-12 à L 123-22 du Code de Commerce,
- et la valorisation calculée dans le bilan prudentiel SII, dans le respect des spécifications techniques.

5. Gestion du capital

Pour le calcul de son besoin de capital SII, la société utilise la formule standard, telle que définie dans le Règlement Délégué.

Au titre de l'exercice 2020, la société n'a pas distribué de dividende.

A fin 2020, la couverture du SCR (Solvency Capital Requirement) est de 150 % contre 184 % en 2019.

Valorisation SII (en M€)	2020	2019
Fonds propres	51,3	59,1
SCR	34,3	32,1
RATIO	150%	184%

B. ACTIVITÉ ET RÉSULTATS

1. Activité

1.1. Présentation de la société

Axeria iard est une société anonyme régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce au capital de 38 000 000 euros. Elle est agréée pour pratiquer les activités d'assurance relevant des branches 1, 7, 8, 9, 13, 16 et 18 prévues à l'article R321-1 du Code des assurances. Son siège social est situé au 27 rue Maurice Flandin à Lyon.

Axeria iard est une compagnie d'assurance dédiée au courtage. Basée à Lyon, avec des délégations à Bordeaux et à Lille, Axeria iard propose une gamme de produits simples et performants, principalement destinés à des professionnels et des entreprises pour la couverture de leurs risques.

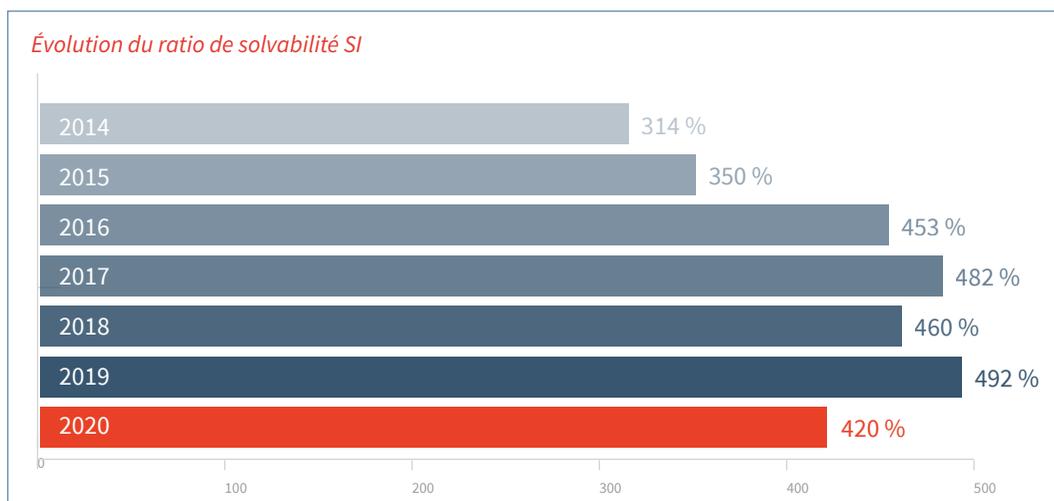
Axeria iard distribue ses produits exclusivement par l'intermédiaire de courtiers partenaires. Son développement est basé sur un mix produit permettant de générer des profits techniques et d'assurer un bon équilibre du bilan.

Axeria iard a été acquise par le Groupe APRIL le 1^{er} juillet 2004 qui en est l'unique actionnaire au 31/12/2020. Son capital social est constitué de 3 800 000 actions d'une valeur nominale de 10.00 €.

Le 6 décembre 2019, un contrat d'acquisition portant sur la cession par April de 100 % du capital d'Axeria iard à Watford Holdings Ltd a été signé. Le processus d'acquisition est toujours en cours.

Au 31/12/2020, Axeria iard, c'est :

- 61 collaborateurs,
- 85,8 M€ d'actifs financiers en valeur de marché, (retenu : VM hors coupons courus) et 55,3 M€ de trésorerie,
- -8,6 M€ de résultat net,
- une marge de solvabilité SI de 420 % (y compris plus-values latentes).



Axeria iard est dirigée par un Conseil d'administration dont la présidence est assurée par Monsieur André ARRAGO. Monsieur Olivier MURAIRE assure le poste de Directeur général de la société.

Les comptes sont certifiés par le cabinet de commissaires aux comptes KPMG, 2 avenue Gambetta - Tour EQHO - 92066 PARIS LA DEFENSE.

L'autorité de tutelle de la compagnie est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS - CEDEX 09.

1.2. Faits marquants de l'année

L'exercice 2020 a été marqué par la crise sanitaire liée à la Covid-19, la qualification de « pandémie » par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) le 11 mars 2020 et la promulgation de l'état d'urgence sanitaire avec la publication de la loi du 23 mars 2020.

La crise sanitaire COVID-19 est considérée comme un « évènement majeur » tel que visé à l'article 54, paragraphe 1, de la Directive Solvabilité II. Face à cet évènement majeur, les organisations ont dû gérer les répercussions de la Covid-19 sur leurs employés et leurs activités.

Dans ce contexte pandémique, Axeria iard a étudié et suivi tout au long de l'année 2020 les impacts de cette crise sanitaire sur ses indicateurs de Solvabilité à travers la réalisation de sensibilités sur la valorisation des actifs compte-tenu de l'évolution des marchés financiers, l'analyse de l'exposition à un risque d'augmentation de la sinistralité sur les différents portefeuilles et le renforcement du suivi continu des principaux indicateurs : suivi financier, suivi des affaires nouvelles, suivi des ratios S/P.

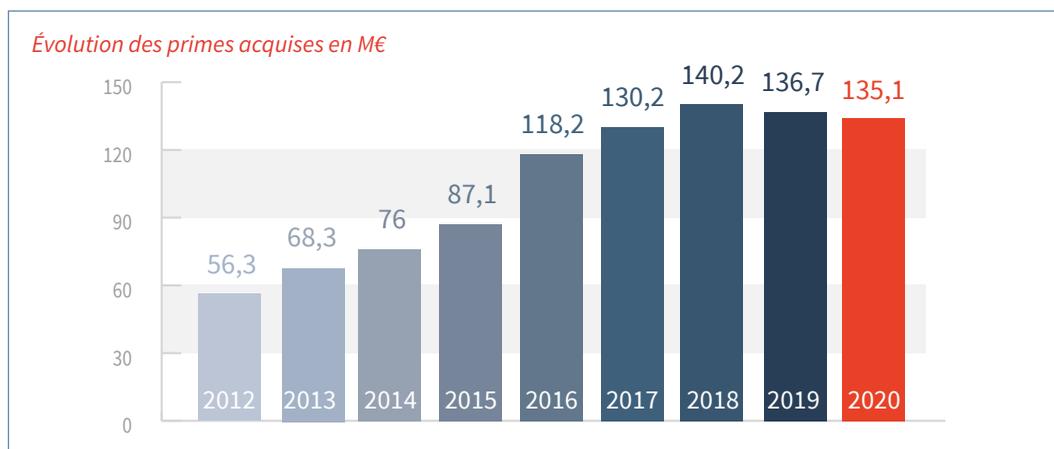
Parallèlement, Axeria iard a pris les mesures nécessaires pour assurer la continuité de son activité et de ses services aux assurés tout en garantissant la sécurité de ses collaborateurs et de ses parties prenantes.

2. Performances techniques

2.1. Chiffre d'affaires

L'exercice 2020 fait apparaître une baisse du chiffre d'affaires de -1.2 %, pour atteindre 135,1 M€. Cette décroissance portée par les programmes affinitaires (-13 %) masque une croissance sur le reste du portefeuille qui augmente de 7 %. Cette croissance est notamment portée par le Risque Entreprise qui progresse de plus de 30 %.

Axeria iard poursuit sa politique de maîtrise des risques, d'amélioration de ses procédures de souscription et s'adosse toujours fortement à la réassurance afin de limiter la volatilité de ses résultats techniques.



Le tableau suivant présente une ventilation du chiffre d'affaires.

LOB* Données en millions d'euros	2020	2019	var%
RC Automobile	11,4	11,7	-2,5 %
Automobile autre	16,7	17,1	-2,5 %
Assurances maritimes, aériennes et transports	0	0	NS
Incendie et autres dommages aux biens	45,2	39,5	14,4 %
RC Générale	7,5	6,6	14,8 %
Protection Juridique	0,7	0,6	7,3 %
Assistance	1,8	1,9	-8,0 %
Pertes pécuniaires diverses	51,7	59,2	-12,6 %
TOTAL GÉNÉRAL	135,1	136,7	-1,2 %

NS : Non Significatif

*LOB : Line Of Business (Ligne d'activité)

La décroissance constatée sur le portefeuille affinitaire (Pertes pécuniaires) était attendue et souhaitée afin de réduire la part de ce portefeuille sur le Chiffre d'Affaires total.

2.2. Provisions pour sinistres constituées

Le tableau suivant détaille les provisions sinistres constituées par risques d'assurances (nettes de prévisions de recours, y compris IBNR (Incurred But Not Reported), provision pour frais de gestion de sinistres (PFGS) et provisions mathématiques (PM), en brut de réassurance), sur l'ensemble du portefeuille.

LOB* <i>Données en millions d'euros</i>	2020	2019	var%
RC Automobile	53,8	59,8	-10.1 %
Automobile autre	9,3	11,0	-15.7 %
Assurances maritimes, aériennes et transports	0,3	0,4	-36.6 %
Incendie et autres dommages aux biens	64,4	26,3	144.8 %
RC Générale	6,3	7,0	-8.8 %
Protection Juridique	0,4	0,2	83.6 %
Assistance	0,1	0,1	-4.6 %
Pertes pécuniaires diverses	4,5	5,1	-12.8 %
Rentes issues de contrats non-vie	25,0	24,4	2.6 %
TOTAL GÉNÉRAL	164,0	134,3	22.1 %

* LOB: Line Of Business (Ligne d'activité)

La branche Incendie et autres dommages aux biens est fortement impactée par la provision constituée en vue de couvrir le risque de sinistralité généré par les événements Covid-19. A l'inverse la sinistralité automobile a baissé et l'impact sur les provisions est visible.

2.3. Résultats techniques

En 2020, le résultat technique net de réassurance après allocation des produits financiers nets s'établit à -9 M€.

Sinistralité courante :

Le rapport sinistre à prime courant passe de 53 % en 2019 à 65 % en 2020. Cela s'explique principalement par la provision constituée en vue de couvrir le risque de sinistralité généré par les événements Covid-19.

Sinistralité sur les exercices antérieurs et autres provisions techniques :

Le cumul (brut de réassurance) des variations sur les années de survenance antérieures et des autres provisions techniques aboutit à un mali de 2,7 M€ qui s'explique notamment par un rechargement de la PREC (Provision pour Risque En Cours) et de la PFGS au titre de la Covid-19 ainsi qu'une hausse des Provisions Mathématiques suite à la baisse des taux techniques.

Charges d'exploitation (commissions de courtage et frais généraux):

La rémunération de notre réseau de courtage et les frais généraux de la Compagnie s'élèvent à 59 M€ et représentent un ratio rapporté aux primes acquises brutes d'environ 44 %, en baisse de 3 points par rapport à 2019. La réduction du taux de commissions sur le portefeuille affinitaire ainsi que sa décroissance permettent d'expliquer cet écart.

Cession en réassurance:

Les cessions sont calculées et comptabilisées conformément aux couvertures existantes.

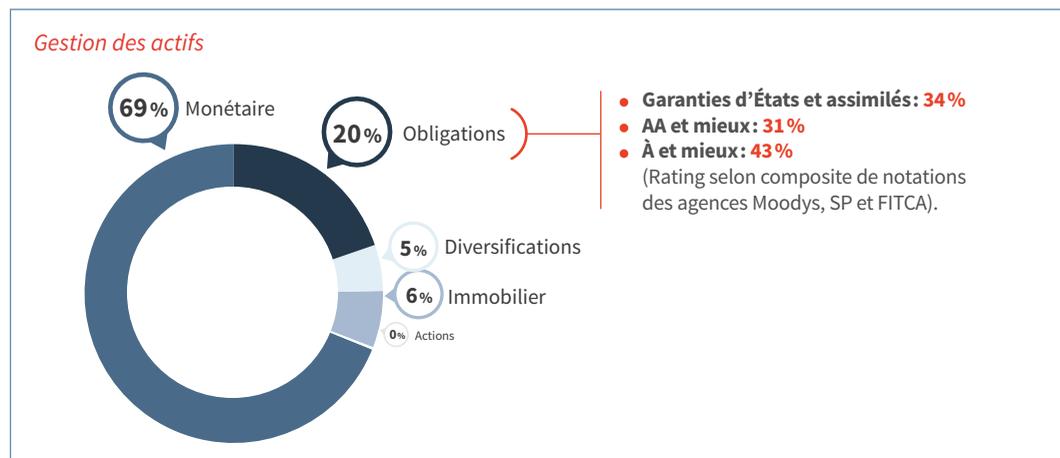
3. Performances financières

3.1. Actif général de la compagnie

Au 31 Décembre 2020, les actifs gérés par la compagnie Axeria iard s'élèvent, en valeur de marché, à 85,8 M€ versus 105,6 M€.

L'évolution des actifs financiers s'explique par l'absence de réinvestissements des tombées de lignes au profit de la trésorerie (bas de bilan) qui passe de 28 M€ à 55 M€ au 31 décembre 2020 :

- Baisse de la poche Obligataire de -4,2 M€
- Dépôts à terme : -15,5 M€
- Pas de mouvements sur les autres poches d'actifs



3.2. Situation des plus et moins values latentes

Le montant des plus-values latentes nettes au 31 Décembre 2020 reste stable à 1,5 M€.

3.3. Résultats financiers

Le résultat financier net s'élève à 1,2 M€, soit 1 % des primes acquises brutes.

Il baisse de 2,8 M€ par rapport à N-1 du fait de la réalisation en 2019 de plus-values suite à cession sur les poches Actions et Diversification. Les rendements financiers baissent du fait des positions volontairement significatives en cash de la Compagnie.

Le rendement net comptable est de 1,3 % sur l'actif financier.

Par grandes classes d'actifs, il se décompose de la manière suivante (hors frais de gestion) :

<i>Données en millions d'euros</i>	2020	2019
Poche Obligataire	0,5	0,6
Poche Actions	0	2,6
Poche Immobilier	0,3	0,3
Poche Diversification	0	0,1
Poche Monétaire	0,6	0,7

Dans un contexte de taux toujours plus bas, la Compagnie lors de cet exercice a poursuivi sa politique de faible sensibilité à ces derniers en privilégiant des positions en cash.

Le contexte de changement d'actionnaire en cours est également à prendre en considération.

4. Performance des autres activités

Aucune source de revenus et de dépenses autre que les revenus et dépenses de souscription et d'investissement n'est à noter.

5. Autres informations

Aucune autre information concernant l'activité et les résultats de l'entreprise n'est à noter.

C. SYSTÈME DE GOUVERNANCE

1. Informations générales sur le système de gouvernance

Axeria iard a mis en place un système de gouvernance qui vise à garantir une gestion saine et prudente de l'activité. Ce système repose sur une structure organisationnelle transparente, avec une répartition et une séparation appropriée des responsabilités.

Depuis l'entrée en vigueur de Solvabilité II, la responsabilité du Conseil d'administration a été renforcée. Les 4 fonctions clés, désignées en application de la directive Solvabilité II, viennent faciliter les prises de décisions du Conseil d'administration.

Ainsi, la gouvernance d'Axeria iard se structure autour :

- du Conseil d'administration
- de la Direction générale
- de 4 fonctions clés : fonction Actuarielle, fonction Gestion des risques, fonction Vérification de la conformité, fonction Audit interne

La gouvernance repose sur une séparation des pouvoirs entre gouvernance exécutive et non exécutive. Elle fait l'objet d'une revue régulière et de réajustements en fonction de l'évolution de l'activité de la compagnie.

Cette structure comprend également un dispositif de transmission des informations à travers des comités et des remontées au Conseil d'administration.

1.1. Conseil d'administration

1.1.1. Structure et composition du Conseil d'administration

L'article 14 des statuts d'Axeria iard prévoit que le Conseil d'administration est composé de trois membres au moins et de dix-huit au plus, nommés pour une durée de six ans, rééligibles.

La présidence du Conseil d'administration est assurée par Monsieur André ARRAGO.

Le Conseil d'administration du 6 mai 2020 a pris acte de la nomination de Monsieur Roger MAINGUY en tant qu'administrateur de la société.

L'Assemblée Générale du 11 mai 2020 a entériné la révocation du mandat de Monsieur Romain GODEFROY en tant qu'administrateur de la société.

Au 31 décembre 2020, le Conseil d'administration de la société est composé de six membres :

- Monsieur André ARRAGO, Président du Conseil d'administration
- Monsieur François GOUTAGNEUX, administrateur indépendant
- APRIL (représentée par Monsieur Eric MAUMY) : administrateur
- APRIL Gamma (représentée par Monsieur Emmanuel MAILLET) : administrateur
- APRIL Dommages (représentée par Monsieur Marc-André DUPONT) : administrateur
- Monsieur Roger MAINGUY : Administrateur

1.1.2. Rôle du Conseil d'administration et de la Direction générale

Le Conseil d'administration détermine les orientations stratégiques de l'activité de la société et veille à leur application. Sous réserve des pouvoirs expressément attribués par la loi aux assemblées d'actionnaires et dans la limite de l'objet social, il se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la société et règle par ses délibérations les affaires qui la concernent.

Le Conseil d'administration veille à accomplir toutes les missions qui lui sont spécialement confiées par la loi. En particulier, il arrête les comptes annuels et s'assure de la mise en place d'un système de gouvernance efficace, garantissant une gestion saine et prudente de l'activité. Il s'assure, également, de la mise en place d'un système de gestion des risques incluant des dispositifs de contrôle interne et de conformité efficaces. Il approuve dans leur majorité les politiques écrites et les rapports imposés par la réglementation.

Le Président du Conseil d'administration organise et dirige les travaux de celui-ci, dont il rend compte à l'Assemblée Générale. Il veille au bon fonctionnement des organes de la société et s'assure, en particulier, que les administrateurs soient en mesure de remplir leur mission.

Les statuts prévoient que la Direction générale de la société puisse être assumée soit par le Président du Conseil d'administration, soit par une personne physique nommée par le Conseil d'administration. Elle est actuellement assurée par une personne physique nommée par le Conseil d'administration parmi ses membres.

1.1.3. Pouvoirs donnés par le Conseil d'administration au Directeur général

Les pouvoirs du Directeur général sont ceux que lui confère la loi. Il est donc investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la société, dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux que la loi attribue expressément aux assemblées d'actionnaires et au Conseil d'administration. Le Directeur général représente la société dans ses rapports avec les tiers.

Ces pouvoirs, accompagnés de la faculté de subdélégation, doivent s'exercer dans le cadre des dispositions prévues par les statuts, des orientations et des directives générales décidées par le Conseil d'administration.

1.1.4. Fréquence des réunions

L'article 16 des statuts prévoit que le Conseil d'administration se réunit aussi souvent que l'intérêt de la société l'exige sur la convocation de son président.

Trois réunions formelles ont lieu, à minima, chaque année :

- 1. Conseil d'administration en début d'année (Février/Mars)** afin de prendre les décisions prévues par les textes légaux et réglementaires et relatives à l'arrêté des comptes ;
- 2. Conseil d'administration en milieu d'année (Juillet)** afin de réaliser un point sur l'activité. Sont également effectuées une réactualisation budgétaire ainsi qu'une présentation des comptes au 30 juin ;
- 3. Conseil d'administration en fin d'année (Décembre)** relatif à la présentation budgétaire N+1.

1.1.5. Fonctionnement du Conseil d'administration

Les membres du Conseil d'administration sont convoqués, conformément à l'article 16 des statuts, par lettre simple ou recommandée. Les statuts prévoient que les convocations puissent être faites par tous moyens.

Tous les documents et informations nécessaires à la mission des administrateurs leur ont été communiqués dans la forme et dans un délai leur permettant de délibérer dans des conditions satisfaisantes.

Les procès-verbaux des réunions du Conseil d'administration ont été dressés à l'issue de chaque réunion et soumis au vote des membres lors de la séance suivante. Sur l'exercice 2020, le Conseil d'administration s'est tenu 8 fois.

1.1.6. Comité d'audit

Le Code de Commerce (art L 823-19) prévoit que les entreprises d'assurance disposent d'un comité spécialisé agissant sous la responsabilité exclusive de l'organe d'administration et chargé du suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières.

Ce comité est composé d'administrateurs et présidé par un membre indépendant ayant également la qualité d'expert financier.

L'article L 823-19 du Code de Commerce dispose que ce comité d'audit est notamment chargé d'assurer :

- Le suivi du processus d'élaboration de l'information financière ;
- Le suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques ;
- Le suivi du contrôle légal des comptes annuels et le cas échéant consolidés par les commissaires aux comptes ;
- L'examen de l'indépendance des commissaires aux comptes et vérification du respect des dispositions légales et réglementaires relatives aux incompatibilités des missions des commissaires aux comptes ;
- L'examen du processus de sélection des commissaires aux comptes ;
- La formulation d'un avis pour le Conseil d'administration sur le choix des commissaires aux comptes.

L'article 4 c) du règlement CRBF n°97-02 modifié précise que le comité d'audit est notamment chargé, sous la responsabilité de l'organe délibérant, de :

- vérifier la clarté des informations fournies et porter une appréciation sur la pertinence des méthodes comptables adoptées pour l'établissement des comptes individuels et, le cas échéant, consolidés ;
- porter une appréciation sur la qualité du contrôle interne, notamment la cohérence des systèmes de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques et proposer, en tant que de besoin, des actions complémentaires à ce titre.

Le Comité d'Audit d'Axeria iard a tenu 3 séances au cours de l'exercice 2020 pour l'examen des comptes annuels et la revue des comptes trimestriels, des reforecast et du budget N+1.

1.2. Directeur général et subdélégation des pouvoirs

Le Conseil d'administration décide des orientations et des directives générales dans le cadre desquelles le Directeur général propose la stratégie à adopter.

Dès lors que la stratégie est validée par le Conseil d'administration, le Directeur général veille à sa mise en œuvre opérationnelle et rend compte de sa gestion au Conseil.

Ainsi, le déploiement opérationnel de la stratégie est structuré à travers des délégations de pouvoirs. Le Directeur général subdélègue ses pouvoirs aux différents responsables de la société sous forme d'autorités correspondant à leurs domaines d'intervention. Les délégataires peuvent à leur tour subdéléguer totalement ou partiellement leurs pouvoirs aux membres de leurs équipes. Les subdélégations de pouvoirs sont formalisées et font l'objet d'une revue annuelle.

1.3. Dirigeants effectifs et fonctions clés

La loi de séparation et de régulation des activités bancaires (loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) et son décret d'application n° 2014-1357 du 13 novembre 2014 ont introduit à compter de 2016 de nouvelles obligations de notification en matière de gouvernance. La société a initié depuis plusieurs exercices sa démarche de mise en conformité avec Solvabilité II intégrant notamment la nomination de 2 dirigeants effectifs et la création de 4 fonctions clés à effet du 1^{er} Janvier 2016.

Ainsi, le Président du Conseil d'administration et le Directeur général ont été nommés dirigeants effectifs d'Axeria iard lors du Conseil d'administration du 1^{er} Décembre 2015. Ont également été nommées lors de ce conseil les 4 fonctions clés. Elles sont rattachées à l'AMSB*¹ :

- La fonction Actuarielle : M. Lucas MARGULIS
- La fonction Audit interne : Mme Lise DROMACQUE
- La fonction Vérification de la conformité : Mme Corinne PAGE
- La fonction Gestion des risques : Mme Rajaa BIROT

Les fonctions clés ont un rôle de contrôle des risques dans la structure. Elles ont la responsabilité d'alerter la Direction et le Conseil d'administration en cas de risque significatif identifié sur leur périmètre. Afin d'assurer leur indépendance et la bonne information des acteurs, les fonctions clés ont accès directement au Conseil d'administration. Elles sont portées en interne, par des salariés de la compagnie qui possèdent les compétences nécessaires. Les fonctions clés doivent répondre aux exigences de :

- responsabilité
- indépendance
- compétence
- honorabilité

* AMSB (Administrative Management or Supervisory Body) : Organe d'administration, de gestion ou de contrôle. Il est composé des membres du Conseil d'administration et du Directeur général

1.3.1. Dirigeants effectifs

Conformément à l'article R.322-168 du Code des Assurances, les dirigeants effectifs disposent d'un domaine de compétence et de pouvoirs suffisamment larges sur les activités et les risques de la compagnie. Ils font preuve de disponibilité au sein de l'entreprise pour exercer leur rôle de dirigeant effectif et sont impliqués dans les décisions ayant un impact important sur l'entreprise, notamment en matière de stratégie, de budget ou de questions financières.

Les pouvoirs du dirigeant effectif, autre que le Directeur général, sont notamment de définir et de mettre en œuvre la politique de réassurance, de souscription, d'indemnisation et de gestion d'actifs dans la limite de l'objet social de la compagnie. Il exerce ses pouvoirs sous réserve de ceux que la loi attribue expressément aux assemblées d'actionnaires et au Conseil d'administration.

Au 31 décembre 2020, les deux dirigeants effectifs de la société sont Monsieur André ARRAGO, Président du Conseil d'administration et Monsieur Olivier MURAIRE, Directeur Général.

1.3.2. Fonction clé Gestion des risques

La fonction Gestion des risques, veille à la cohérence du niveau de risque pris par la société avec les orientations et les objectifs définis par le Conseil d'administration.

Sa mission est de garantir la mise en œuvre d'un système de gestion des risques efficace à travers :

- La construction et le déploiement d'outils et de méthodes qui permettront d'apprécier les risques de l'entreprise ;
- L'évaluation et le renforcement du dispositif de maîtrise des risques ;
- Le reporting régulier vers les instances de gouvernance ;
- Le développement de la culture du risque au sein de l'entreprise.

Elle doit veiller à sauvegarder son objectivité, son impartialité et son indépendance. Elle dispose d'une autorité suffisante dans l'organisation et a accès à toutes les informations nécessaires à la réalisation de ses missions.

1.3.3. Fonction clé Actuarielle

La fonction Actuarielle, contribue à l'amélioration du système de gestion des risques. Elle est garante de la fiabilité et du caractère approprié des méthodes et des hypothèses utilisées pour le calcul des provisions techniques. Elle a la responsabilité d'alerter en cas de risque entre la politique de souscription et la politique de réassurance et en cas de risque de non-rentabilité de la souscription au regard de la stratégie et de l'organisation de la société.

1.3.4. Fonction clé Audit interne

La fonction d'Audit interne, assure le suivi et l'évaluation des processus de gouvernance et du système de maîtrise des risques tel qu'il est défini au sein d'Axeria iard. Dans le cadre de ses missions, la fonction d'Audit Interne évalue, périodiquement, la pertinence et l'efficacité des processus au regard des dispositions légales, réglementaires en vigueur, ainsi que des objectifs stratégiques de la société.

1.3.5. Fonction clé Vérification de la conformité

La fonction Vérification de la conformité, garanti le respect des dispositions légales, réglementaires et administratives par l'ensemble de l'organisation.

La fonction Vérification de la conformité ne se limite pas au seul cadre réglementaire ou légal, elle regroupe également les normes professionnelles et déontologiques : conflits d'intérêts, LCB/ FT, instructions de la Direction générale, usages du courtage.

Cette fonction couvre l'ensemble du périmètre de la société, en particulier :

- Les pratiques commerciales
- La protection de la clientèle
- La conformité des contrats / produits
- La protection et confidentialité des données
- La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
- La réglementation relative à l'exercice des activités d'assurance (agrément, gouvernance, contrôle prudentiel)
- L'éthique et la déontologie.

En conséquence, la fonction Vérification de la conformité, agissant indépendamment, est tenue en particulier :

- d'assurer la conformité avec toutes les lois, réglementations, règles et normes professionnelles pertinentes ;
- d'aider les collaborateurs à garantir l'observation de règles éthiques ;
- d'identifier et d'évaluer les risques de non-conformité ;
- d'assister les collaborateurs dans la gestion et le contrôle de ces risques ;
- de signaler les problèmes importants directement aux managers.

Elle a un rôle de conseil auprès de l'organe d'administration, de gestion et de contrôle, et rapporte rapidement tout dysfonctionnement majeur. En cas de situation de non-conformité, la fonction Vérification de la conformité doit informer le Président du Conseil d'administration ou un administrateur. Indépendamment d'une telle situation, la fonction Vérification de la conformité présente au moins une fois par an un compte rendu de son activité au Conseil d'administration.

La mise en place du dispositif de maîtrise des risques de non-conformité nécessite une coordination de la fonction Vérification de la conformité avec les différentes directions de la société (Direction Marketing, RH, Finances, etc.)

1.4. Lignes de reporting au sein de la compagnie

Les réunions du Conseil d'administration, au moins trois fois par an, permettent de définir la stratégie générale de la compagnie, et permettent au Directeur général de tenir le Conseil d'administration informé de l'activité de la compagnie. Elles offrent aussi la possibilité aux fonctions clés de remonter au Conseil d'administration les principaux risques identifiés dans le cadre de leur fonction.

Le Comité de direction, bimensuel, réunit les responsables de services. Il permet un échange transversal sur l'activité et l'atteinte des objectifs ainsi qu'un croisement de l'information stratégique et opérationnelle. Les réunions du Comité de direction font l'objet d'un compte rendu et les informations sont partagées au sein des équipes.

Enfin, des comités spécifiques se réunissent en tant que de besoin pour analyser, traiter et partager des sujets transversaux (priorisation des développements informatiques, adéquation souscription/couverture de réassurance ...). Ils évoluent selon les objectifs de la compagnie.

1.5. Rémunération

La politique de rémunération menée par Axeria iard a pour objectif de garantir l'attractivité, l'engagement et la fidélisation sur le long terme des collaborateurs, tout en s'assurant d'une gestion appropriée des risques et de la conformité.

Elle vise également à accompagner les collaborateurs dans leurs missions afin d'atteindre les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Pour cela, la société a mis en place une structure de rémunération à l'égard de ses salariés conjuguant rémunération individuelle fixe et variable et rémunération collective.

La conjugaison de ces différents éléments permet d'adresser les enjeux de motivation et de rétribution individuels des collaborateurs mais aussi l'accompagnement maîtrisé de la réalisation des objectifs de l'entreprise, dans le but d'une gestion saine et efficace.

1.5.1. Rémunération contractuelle

La rémunération contractuelle est composée d'une part fixe et d'une part variable pour l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

La part fixe de la rémunération contractuelle

Les salariés d'Axeria iard sont régis par les conventions collectives de l'assurance et de l'inspection d'assurance, applicables au sein de la société.

La rémunération fixe est définie à l'entrée du salarié dans la société. Elle prend en compte notamment le poste occupé, le statut, la formation, les compétences et l'expérience du salarié concerné. Elle est établie dans le respect des minima conventionnels définis par la convention collective.

L'étude de l'évolution des rémunérations se fait annuellement à l'occasion du processus interne défini par la société.

La part variable de la rémunération contractuelle

Chaque salarié de la compagnie, en contrat à durée indéterminée, dispose d'une rémunération variable définie en pourcentage de sa rémunération annuelle fixe. La rémunération variable est fonction de l'atteinte d'objectifs collectifs et individuels, revus annuellement. Ces objectifs concourent à la réalisation de la stratégie de l'entreprise et peuvent inclure des critères de performance, de qualité ou de Risk management.

Les rémunérations variables sont déterminées en prenant en compte notamment le poste occupé par le salarié concerné tout en veillant à ce que la rémunération fixe reste prépondérante par rapport à la rémunération variable. Ainsi, aucune rémunération n'est susceptible d'inciter des comportements à risques dans l'entreprise.

Les objectifs ainsi définis sont quantitatifs ou qualitatifs et mesurables.

L'évaluation de l'atteinte des objectifs collectifs est effectuée annuellement à l'issue de la détermination des résultats de l'entreprise et partagés avec le Comité Social et Economique de l'entreprise.

L'évaluation de la réalisation des objectifs individuels est menée lors des entretiens annuels d'évaluation.

Le variable attribué aux responsables des Fonctions clés n'a pas de lien avec leurs activités attribuées dans le cadre de ladite fonction.

La rémunération des dirigeants effectifs

Le président du Conseil d'administration et le Directeur général, en leur qualité de dirigeants effectifs de l'entreprise ont une structure de rémunération différente de celle des salariés.

Le Président du Conseil d'administration organise et dirige les travaux de celui-ci, dont il rend compte à l'Assemblée générale et veille au bon fonctionnement des organes de la société. Par conséquent il bénéficie uniquement d'une rémunération fixe afin d'assurer une neutralité et une conduite prudente de l'entreprise.

Le Directeur général bénéficie d'une rémunération dont le montant est défini et validé annuellement par le Conseil d'administration. La rémunération peut inclure une part variable le cas échéant attribuée en fonction de l'atteinte d'objectifs définis de manière à ne pas inciter un comportement à risques.

1.5.2. Rémunération issue des dispositifs collectifs

La politique de rémunération établie au sein de la société prend également en considération les éléments de rémunération issus de dispositifs collectifs, qu'il s'agisse de la convention collective, d'accords collectifs ou de décisions unilatérales de l'employeur :

- Accord de participation
- Accord d'intéressement
- Prime d'assiduité
- Prime d'ancienneté
- Frais de transport
- Titres restaurants

En 2020, les salariés éligibles au regard des dispositions légales ont également bénéficié de la prime pouvoir d'achat.

Ces dispositifs sont à destination des salariés de l'entreprise à l'exclusion de ses mandataires sociaux.

1.5.3. Garanties collectives santé, prévoyance, retraite

Les conventions collectives de l'assurance et de l'inspection de l'assurance prévoient le bénéfice des garanties en matière de frais de santé, prévoyance et retraite complémentaire gérés par le I-gestion et le B2V.

Ces dispositifs ont un caractère collectif et obligatoire au sein de l'entreprise.

Depuis le 1^{er} janvier 2019, l'entreprise propose également, un dispositif facultatif de surcomplémentaire pour renforcer les garanties proposées par le dispositif de garantie frais de soins collectif et obligatoire.

> RÉGIME PROFESSIONNEL DE PRÉVOYANCE (RPP)

Le Régime Professionnel de Prévoyance (RPP) a pour objet de procurer aux salariés des sociétés d'assurances ou aux membres de leur famille des garanties en matière de décès, d'incapacité de travail, d'invalidité et d'accident survenu au cours d'un déplacement professionnel, ainsi que le remboursement des frais de soins dans les conditions et limites prévues.

L'adhésion du salarié est obligatoire dès son premier jour de travail. Toutefois, les salariés qui sont éligibles aux cas de dispense d'ordre public issus des articles L.911-7 III, D.911-2 et D.911-6 du Code de la Sécurité sociale peuvent être, à leur demande, dispensés des seuls remboursements des frais de soins.

Le niveau et la nature des garanties sont identiques pour tous les membres de la compagnie.

L'assiette des cotisations pour la partie frais de soins est un pourcentage du plafond mensuel de sécurité sociale. Ce pourcentage varie selon la rémunération brute de l'année précédente avec comme critère d'être supérieur ou inférieur à un plafond annuel de sécurité social.

La cotisation relative à la prévoyance invalidité décès est basée sur la rémunération brute de l'année en cours constituée de l'ensemble des éléments de rémunération servant au calcul des cotisations de Sécurité sociale dans la limite de 8 fois le plafond annuel de la Sécurité sociale.

> COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

En sus des garanties prévues au sein de la convention collective, la société a souscrit une complémentaire santé permettant d'étendre le panier de soin du RPP. L'adhésion de chaque salarié de la société est obligatoire dès son premier jour de travail, sauf cas de dispense légalement prévu.

Le taux de cotisation (défini en pourcentage du plafond de la sécurité sociale), le niveau de couverture et la nature des garanties sont identiques quel que soit le statut ou le niveau de rémunération de l'assuré.

> SUR-COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Depuis le 1^{er} janvier 2019, les salariés peuvent adhérer de manière facultative à une surcomplémentaire santé permettant de renforcer les garanties acquises par le dispositif collectif.

Le taux de cotisation (défini en pourcentage du plafond de la sécurité sociale), le niveau de couverture et la nature des garanties sont identiques quel que soit le statut ou le niveau de rémunération de l'assuré. La cotisation est à la charge exclusive du salarié.

➤ RETRAITE COMPLÉMENTAIRE FONDS DE PENSION

Des accords paritaires ont créé ce dispositif professionnel de fonds de pension fonctionnant selon le mécanisme de la capitalisation et destiné à la constitution d'une retraite supplémentaire sous forme de rente viagère. Ce dispositif prévoit la mise en place d'un fonds organisé et géré au niveau professionnel qui prend la forme d'un contrat d'assurance de groupe, géré par le B2V.

Le « Fonds de pension » est donc un régime collectif et obligatoire de retraite supplémentaire à cotisations définies ouvert au bénéfice de l'ensemble des salariés.

Sont obligatoirement assurés tous les salariés, dès lors qu'ils ont acquis une ancienneté d'une année au sein d'une ou plusieurs entreprises relevant des conventions collectives de l'assurance et de l'inspection d'assurance, au titre d'un ou plusieurs contrats de travail successifs ou non.

2. Exigences de compétence et d'honorabilité

Les membres du Conseil d'administration d'Axeria iard, les dirigeants effectifs et les fonctions clés doivent satisfaire en permanence à des exigences de compétence et d'honorabilité :

- leurs qualifications, connaissances et expériences professionnelles sont propres à permettre une gestion saine et prudente (compétence) ; et
- leur réputation et leur intégrité sont de bon niveau (honorabilité).

Les notifications de nomination ou de renouvellement des dirigeants effectifs et des fonctions clés à l'ACPR, sont réalisées par la fonction Vérification de la conformité, et ce, conformément à l'instruction n°2015-I-03 via les formulaires de nomination ou de renouvellement.

2.1. Évaluation de l'honorabilité

L'évaluation de l'honorabilité implique la prise en compte de la réputation et de l'intégrité d'une personne. L'honnêteté est une des qualités à considérer, de même que les conflits d'intérêts qui peuvent influencer le comportement d'une personne et doivent être évités.

Le processus d'évaluation de l'honorabilité est réalisé par la fonction Vérification de la conformité de la compagnie.

L'évaluation de l'honorabilité porte sur les éléments suivants :

- Toute condamnation pénale, interdiction de gérer, sanction administrative ou disciplinaire d'une autorité de contrôle ou professionnelle, ou mesure de suspension ou d'exclusion d'une organisation professionnelle en France ou à l'étranger ; ou toute procédure en cours dans un des cas ci-dessous énoncés ;
- Toutes enquêtes en cours, mesures coercitives, ou sanctions, pour non-respect de la législation des services financiers ou par un organisme de réglementation ou professionnel ;
- Si l'une des entreprises dans lesquelles la personne a exercé des fonctions de direction ou de contrôle au cours des dix dernières années :
 - S'est vu retirer une autorisation ou un agrément dans le domaine assurantiel, bancaire, ou financier, en France ou à l'étranger pour des manquements ou des fautes ou a fait l'objet d'une mesure de redressement ou liquidation judiciaire,
 - A vu ses commissaires aux comptes en France ou les contrôleurs légaux pour les entreprises ayant leur siège social à l'étranger refuser de certifier les comptes,

- A fait l'objet d'une sanction administrative ou disciplinaire prise par une autorité de contrôle ou une organisation professionnelle, notamment une mesure de suspension ou d'exclusion d'une organisation professionnelle en France ou à l'étranger..

Si une personne, effectivement impliquée dans le contrôle de la société, se trouve dans l'un des cas cités ci-dessus, elle est tenue de le signifier préalablement à sa prise de responsabilité.

La fonction Vérification de la conformité fera alors un rapport à l'organe d'administration, de gestion et de contrôle afin que celui-ci puisse motiver sa décision d'accepter ou non la nomination de la personne concernée eu égard :

- à la fonction envisagée,
- à la compétence et l'honorabilité collective de l'organe d'administration, de gestion et de contrôle.

L'évaluation de l'honorabilité sera effectuée annuellement sur la base du dossier de nomination adressé à l'autorité de contrôle, d'une déclaration de non-condamnation accompagnée d'un extrait de casier judiciaire de moins de trois mois. Toutes les preuves de vérification sont conservées.

2.2. Évaluation des compétences

Conseil d'administration

Pour satisfaire aux exigences de compétences collégiales et individuelles du Conseil d'administration, la fonction Vérification de la conformité doit s'assurer que le Conseil d'administration de la société possède une expertise dans les domaines suivants :

- **La connaissance du marché** : la compréhension de la société, de l'environnement économique et de façon plus large du marché au sein duquel la société opère ainsi que la connaissance des besoins des assurés,
- **La stratégie et le business model** : une compréhension appropriée et détaillée de la stratégie et du business model de la société,
- **Le système de gouvernance** : cela comprend la gestion et le contrôle des risques, ce qui signifie la prise de conscience et la compréhension des risques auxquels la société est confrontée et la capacité à les gérer. En outre, il inclut la possibilité d'évaluer l'efficacité des dispositions prises par la société pour assurer une gouvernance efficace, et les contrôles nécessaires à leur supervision au sein de la société et, si nécessaire, la supervision des changements dans ces domaines,
- **L'analyse financière et actuarielle** : la capacité à interpréter l'information financière et actuarielle de la société, identifier les questions clés, mettre en place des contrôles appropriés et prendre les mesures nécessaires sur la base de ces informations,
- **Le cadre réglementaire et ses exigences** : la connaissance et la compréhension du cadre réglementaire au sein duquel la société exerce, des exigences et des attentes qui s'y rapportent et la capacité d'adaptation de la société aux changements qui découlent de la réglementation.

Chaque membre du Conseil d'administration n'est pas tenu de posséder les expertises, compétences et expériences dans tous les domaines énumérés ci-dessus. Cependant, la connaissance, la compétence et l'expérience collective du Conseil d'administration dans son

ensemble doit permettre une gestion saine et prudente de la société. Cette connaissance collective doit être maintenue en tout temps et tout changement dans les membres du Conseil d'administration doit être considéré dans cette perspective.

L'évaluation de la compétence est effectuée annuellement sur la base :

- Des CV demandés à chaque nomination,
- De la cartographie des compétences de chaque membre. Cette cartographie indique pour chaque domaine de compétence et/ou d'expérience, la contribution de chaque administrateur à la connaissance collective du Conseil d'administration, pour une gestion saine et prudente de la société.

Dirigeants effectifs et fonctions clés

Les compétences, l'expérience, la réputation et l'intégrité des personnes gérant effectivement la société et des fonctions clés sont déterminées et vérifiées grâce aux démarches suivantes :

- Curriculum vitae daté et signé,
- Copie de la Carte nationale d'identité ou du passeport,
- Copie des diplômes obtenus,
- Extrait de bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de 3 mois,
- Déclaration de non-condamnation relative aux I et II de l'article L. 322-2 du Code des Assurances,
- Références (autres mandats, intérêts, participations dans des sociétés),
- et tous autres moyens nécessaires à l'évaluation.

Cette évaluation démontre que la personne a prouvé, par le passé, ses compétences et son honorabilité pour l'exercice de ses futures fonctions.

Toutes les personnes concernées seront tenues de maintenir leurs compétences pour le rôle qu'elles remplissent à travers la formation continue.

La société doit non seulement avoir des procédures en place pour répondre aux exigences de compétences lors de l'embauche, mais doit également intégrer un processus de formation professionnelle continue afin que l'ensemble de ces personnes reste informé des évolutions liées à leurs fonctions. L'évaluation des compétences est réalisée dans le cadre de l'exercice d'évaluation annuel.

3. Système de gestion des risques, y compris ORSA

3.1. Description du système de gestion des risques

3.1.1. Objectifs du système de gestion des risques

Le système de gestion des risques a pour objectif d'identifier, d'évaluer, de gérer et de suivre les risques auxquels la compagnie est exposée ou pourrait l'être. La gestion des risques permet de définir le niveau de risque acceptable pour la compagnie au regard de ses orientations stratégiques et l'atteinte de ses objectifs.

3.1.2. Gouvernance du système de gestion des risques

Le Conseil d'administration est garant d'une gestion saine et prudente de l'entreprise. A ce titre, il valide l'appétence aux risques de la compagnie sur proposition de la Direction générale.

Le système de gestion des risques est piloté par la Direction générale. Lors des réunions du Comité de direction, le management aborde et partage les thématiques de risques portés par leurs activités au regard des orientations stratégiques de l'entreprise. Cette instance décide des actions à mettre en œuvre quant aux risques identifiés.

Des comités spécifiques se réunissent également en cas de besoin pour analyser, traiter et partager l'information sur des sujets transversaux. La fréquence et les sujets de ces comités évoluent selon les besoins de la compagnie.

Enfin, le système de gestion des risques est porté par l'ensemble des collaborateurs dans la gestion quotidienne de leur activité. Ils s'appuient sur le dispositif de contrôle interne déployé par Axeria iard afin de maîtriser leurs risques.

L'animation du système de gestion des risques relève du rôle de la fonction clé Gestion des risques requise par Solvabilité II.

3.1.3. Organisation du système de gestion des risques

Le système de gestion des risques s'inscrit dans un dispositif global articulé autour de 3 lignes de défense :

- **1^{ère} ligne de défense** : les fonctions opérationnelles sont responsables de la gestion quotidienne des risques inhérents à leur activité.
- **2^{ème} ligne de défense** : les fonctions clés Gestion des risques, Actuarielle et Vérification de la conformité constituent le 2nd niveau d'animation du système de gestion des risques. Elles pilotent et suivent les risques identifiés avec autonomie et indépendance par rapport aux fonctions du 1^{er} niveau afin de garantir la fiabilité de leurs évaluations de risques, la réalisation de contrôles ainsi que l'adéquation des plans d'optimisation définis et leur suivi.
- **3^{ème} ligne de défense** : l'audit interne est chargé de fournir une garantie indépendante quant à l'efficacité des 2 premières lignes de défense.

3.1.4. Dispositif de gestion des risques

Le dispositif de gestion des risques d'Axeria iard se base sur l'appétence aux risques validée par le Conseil d'administration autour de 3 composantes :

- **Une cartographie des risques** : la cartographie des risques majeurs recense l'ensemble des risques identifiés et inhérents aux activités de l'entreprise. Sur une base annuelle, les risques sont réévalués et la maîtrise renforcée à travers la définition de plans d'actions. Elle est validée par le Comité de direction et présentée au Conseil d'administration.
- **Une évaluation interne des risques et de la solvabilité** : réalisée annuellement, l'ORSA traduit la capacité de l'entreprise à identifier, mesurer et gérer les éléments susceptibles de modifier sa solvabilité ou impacter sa situation financière. Un ORSA ponctuel peut être réalisé en cas de survenance d'événements internes ou externes majeurs. Le résultat de chaque évaluation est présenté au Conseil d'administration. (Cf. 3.2)

- **Des processus de gestion des risques :**

- Système documentaire de normes et de politiques écrites revues annuellement et validées par le Conseil d'administration. Elles couvrent notamment les domaines suivants :
 - ◆ L'audit interne ;
 - ◆ La conformité ;
 - ◆ La gestion des risques ;
 - ◆ La rémunération ;
 - ◆ La sous-traitance ;
 - ◆ Les exigences de compétence et d'honorabilité ;
 - ◆ La gestion du capital ;
- Reporting à travers un dispositif de communication sur le profil de risque et l'exposition aux risques de l'entreprise, à destination des parties prenantes internes et externes ainsi que des autorités de contrôle.

3.2. Évaluation interne des risques et de la solvabilité (ORSA)

L'ORSA (Own Risk and Solvency Assesment) se définit comme un ensemble de processus visant à évaluer, de manière continue et prospective, le besoin global en solvabilité (BGS) lié au profil de risque propre à chaque organisme d'assurance.

Au sein d'Axeria iard, l'ORSA relève de la responsabilité de la fonction clé Gestion des risques. Il est réalisé en collaboration avec la responsable Actuariat.

Le rapport ORSA est présenté au Directeur général pour validation puis au Conseil d'administration pour approbation.

L'ORSA est intégré au processus de pilotage de la compagnie et s'inscrit au sein des différents outils utilisés. Il se fonde sur :

- Le Plan stratégique à Moyen Terme (PMT) de la compagnie : la projection dans le futur des ratios de solvabilité repose sur les estimations de ce PMT ;
- La cartographie des risques : la compagnie analyse annuellement les principaux risques.

Inversement, les conclusions de l'ORSA alimentent la cartographie des risques, accompagnent les décisions stratégiques et peuvent conduire à une révision du PMT.

Cette évaluation comprend les éléments suivants :

- Une évaluation du besoin global de solvabilité tenant compte du profil de risque spécifique à la compagnie ;
Cette analyse repose sur la cartographie des risques de la compagnie, chaque risque étant pris en compte pour déterminer s'il est convenablement traité dans la formule standard, au vu de l'exposition de la compagnie. Si ce n'est pas le cas, un ajustement ou un besoin en capital supplémentaire est intégré dans l'ORSA ;
- Une projection de ce besoin sur 3 ans sur la base du Plan à Moyen Terme de la compagnie ;
- L'analyse de l'impact de chocs internes et externes sur la solvabilité de la compagnie, compte tenu du profil de risque spécifique, des limites approuvées de tolérance au risque et de la stratégie commerciale de la compagnie ;
- La détermination des stress test qui s'appuie entre autres sur la cartographie des risques de la compagnie.

3.3. Investissement

Les orientations de la gestion financière s'appuient sur une analyse de la situation financière de la société et une étude de ses engagements.

Les orientations dépendent :

- Des contraintes réglementaires.
- De l'adossement actif / passif permettant de définir une allocation d'actif fixant des quotas maximum et minimum par grand type de placements.
- D'une sensibilité minimum et maximum pour le portefeuille obligataire.
- D'un portefeuille de référence servant de benchmark.

La compagnie, jusqu'au 31 décembre 2019 avait recours à un mandataire pour gérer en son nom et pour son compte les avoirs en espèces et actifs financiers déposés sur des comptes dédiés à cette gestion.

A compter du 1 janvier 2020, Axeria iard a repris cette gestion tant sur l'exécution de la politique d'investissement que sur le suivi administratif, comptable, financier et réglementaire (production des Pilier I et III).

Axeria iard a pour objectif d'avoir recours à un nouveau mandataire sur l'exercice 2021.

4. Système de contrôle interne

4.1. Définition

Le contrôle interne est un processus mis en œuvre par le Conseil d'administration, les dirigeants et les collaborateurs de la compagnie. Il est destiné à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation de trois catégories d'objectifs :

- **objectifs liés aux opérations** : ils concernent l'efficacité et l'efficience des opérations. Il s'agit notamment des objectifs de performance opérationnelle et financière, ainsi que de sauvegarde des actifs.
- **objectifs liés au reporting** : ils concernent le reporting interne et externe, financier et extra-financier. Ils peuvent viser la fiabilité, le respect des délais, la transparence ou d'autres exigences des régulateurs, des organismes de normalisation reconnus ou des instructions internes.
- **objectifs liés à la conformité** : ils concernent le respect des lois et règlements applicables à la compagnie.

Pour ce faire, Axeria iard a déployé un dispositif de contrôle interne basé d'une part sur les requis de Solvabilité II et d'autre part sur les méthodologies et bonnes pratiques préconisées par le référentiel COSO².

4.2. Dispositif de contrôle interne

Conformément aux dispositions relatives à la gouvernance édictées par Solvabilité II et au référentiel COSO, le dispositif de contrôle interne d'Axeria iard s'articule autour de 5 composantes clés décrites ci-après.

²Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

1 Environnement de contrôle

Un environnement de contrôle favorable à la maîtrise de ses risques existe au sein d’Axeria iard et se matérialise par :

- **un Conseil d’administration** qui veille à la mise en place et au bon fonctionnement du système de contrôle interne.
- **une Direction**, sous la surveillance du Conseil d’administration, qui définit les structures, les rattachements, ainsi que les pouvoirs et les responsabilités appropriés pour atteindre les objectifs fixés.
- **un engagement** à attirer, former et fidéliser des collaborateurs dont les compétences sont alignées avec les objectifs définis.
- la mise en place de **procédures formalisées** et diffusées auprès de l’ensemble des collaborateurs.

2 Évaluation des risques

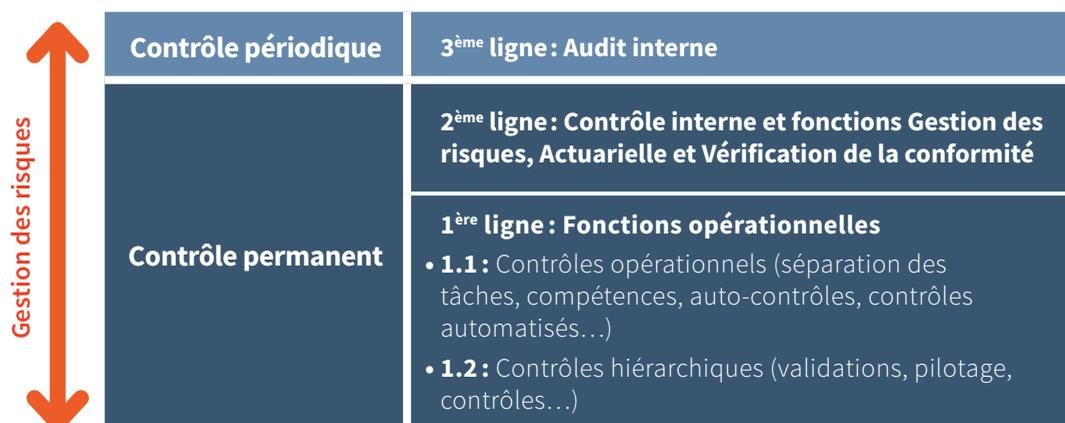
Sur la base d’une cartographie des processus, Axeria iard a entrepris une démarche d’identification, de mesure et de hiérarchisation des risques inhérents à ses activités et de veiller à leur mise sous contrôle.

La cartographie des risques fait l’objet d’un suivi permanent en fonction de l’évolution de l’environnement des risques et est revue a minima annuellement. En effet, l’évaluation des risques est alimentée par les résultats des contrôles, des incidents identifiés et des indicateurs clés de pilotage.

3 Activités de contrôle

L’objectif d’Axeria iard est de mettre en place une surveillance permanente et opérationnelle dans le cadre du traitement des affaires. Les mécanismes de contrôles permanents s’articulent autour :

- **D’une base incidents : dans laquelle sont consignés les incidents majeurs.** Elle permet un rapprochement entre les évaluations des risques a priori et les incidents constatés.
- **De plans d’actions :** ils sont définis pour répondre à toute insuffisance identifiée dans la maîtrise des risques.
- **D’un plan de contrôle :** établi annuellement, il permet de sécuriser la maîtrise des opérations, le respect de la réglementation et la fiabilité des informations. Il est réalisé selon les 3 niveaux de contrôle correspondant aux 3 lignes de défenses :



- **1^{ère} ligne** - Elle est scindée en deux niveaux de contrôle :
 - **Le niveau 1.1:** Il repose sur les opérationnels et les managers. Il a pour but de garantir la sécurité des opérations et repose sur le respect de l'ensemble des procédures, des règles, externes et internes, en vigueur et du niveau de qualité requis.
 - **Le niveau 1.2:** Les responsables hiérarchiques ont un rôle de supervision des opérations effectuées et de vérification de leur conformité avec les règles édictées. Ils ont pour mission, notamment d'évaluer de manière régulière la qualité des procédures d'exécution d'opérations les concernant et l'efficacité des dispositifs de contrôles correspondants.

La cohérence de ces deux niveaux est indispensable à l'efficacité de la première ligne de défense et suppose une vigilance quotidienne des opérationnels et l'implication directe de leur hiérarchie.

- **2^{ème} ligne** - Elle repose sur :
 - La fonction Contrôle interne qui réalise des contrôles et qui s'assure du maintien et de l'efficacité des contrôles de 1^{er} niveau.
 - La fonction Gestion des risques qui assure la cohérence et l'efficacité du dispositif, qui encadre et qui accompagne la mise en œuvre des recommandations identifiées lors des divers contrôles et lors des audits.

Ce niveau de contrôle couvre les exigences de Solvabilité 2 avec les fonctions clés (Gestion des Risques, Vérification de la conformité et Actuarielle) et le dispositif de contrôle permanent.

- **3^{ème} ligne** - Elle est sous la responsabilité de l'audit interne et vise à contrôler l'efficacité du dispositif de maîtrise des risques sur le périmètre défini dans le plan d'audit. Ce dernier est établi en collaboration avec les fonctions clés Gestion des Risques et Vérification de la conformité.

4 Information et communication

Le dispositif de contrôle interne repose sur une circulation adéquate de l'information. Celle-ci doit être pertinente au regard des destinataires. En effet, il est important de rendre compte des travaux menés aux acteurs impliqués dans l'animation du dispositif de contrôle interne pour leur permettre d'exercer leurs responsabilités et de réaliser leurs objectifs.

Les informations issues du dispositif de contrôle interne participent, également, à la production des reporting requis par la réglementation.

5 Pilotage du dispositif

Le dispositif de contrôle interne s'articule autour d'une animation permanente et d'examen périodiques de son fonctionnement, permettant de vérifier son efficacité et son adéquation aux objectifs de la société. Il permet d'évaluer et de communiquer sur les forces et faiblesses de contrôle interne en temps voulu aux parties prenantes, notamment à la direction générale, et au conseil d'administration, selon le cas.

4.3. Fonction Vérification de la conformité

Axeria iard a désigné une fonction clé de Vérification de la conformité, rattachée directement au Directeur général, dirigeant effectif. Elle assume un rôle de conseil auprès de la Direction et du Conseil d'administration.

La fonction Vérification de la conformité présente au Conseil d'administration les politiques et rapports d'activité qui relèvent de son périmètre. En cas d'incident majeur impactant ses domaines de compétence, elle peut solliciter à tout moment, le Conseil d'administration. La politique de conformité est revue annuellement, elle décrit les rôles et responsabilités de la fonction, ses domaines d'intervention ainsi que son articulation avec le dispositif de contrôle interne et sa gouvernance.

Elle exerce également un rôle de coordination, de conseil et de contrôle de la conformité auprès des opérationnels. Elle participe ainsi au renforcement du dispositif de contrôle interne à travers son positionnement en 2ème ligne de défense.

Le périmètre de la fonction couvre la conformité aux lois, réglementations, normes et règles internes. Ainsi, la fonction conformité détecte, identifie, évalue et prévient les risques de non-conformité à travers notamment :

- La formation et la sensibilisation des salariés aux procédures internes (lutte contre blanchiment et financement du terrorisme, réclamations, etc.).
- Le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
- La veille et la collecte de l'information
- Un référentiel des textes réglementaires
- Le suivi des obligations de reporting réglementaires
- La protection de la clientèle
- La conformité des contrats/produits de la société
- La protection et confidentialité des données

5. Fonction Audit interne

5.1. Processus

La responsable de l'audit interne est rattachée directement au Directeur général à qui elle rend compte de l'ensemble de ses travaux. Elle exerce la fonction clé Audit interne, et à ce titre, elle présente sa politique et son rapport d'activité au Conseil d'administration.

Le périmètre de l'audit interne couvre l'ensemble des activités et processus de l'entreprise. Le programme d'audit est déterminé en collaboration avec les fonctions clés Gestion des risques et Vérification de la conformité, sur la base des travaux d'analyse des risques réalisés (Cartographie, ORSA...). Les audits sont ainsi programmés de manière à adresser les principaux risques de la société, sur le principe d'un roulement sur plusieurs années.

Les résultats des audits alimentent à leur tour les travaux des autres fonctions clés et sont pris en compte lors du déploiement du système de gestion des risques.

5.2. Politique

L'audit interne est encadré par une charte validée par le Conseil d'administration. Cette charte s'inscrit dans le respect des normes Solvabilité II (Article 44 de la Directive 2009/138/CE), ainsi que des normes internationales de la pratique professionnelle de l'audit interne.

Elle tient lieu de politique écrite et s'inscrit dans le même processus de validation et de révision que les autres politiques internes.

Cette charte précise en particulier les aspects suivants :

Rattachement

En vue d'assurer son indépendance, la fonction « audit interne » est directement rattachée au Directeur général. Toute personne intervenant sur une mission d'audit (auditeur interne ou expert, interne ou externe sollicité pour la mission) sera, dans le cadre de cette mission uniquement, rattaché directement au responsable de l'audit interne, à l'exclusion de tout autre lien hiérarchique habituel.

Indépendance

Conformément aux normes de la profession, l'auditeur (ou toute autre personne intervenant sur une mission d'audit) se doit d'être indépendant vis-à-vis des personnes et processus audités. En particulier, il s'interdit toute intervention sur un processus auquel il participe ou sur lequel il a autorité, ou auquel il a participé dans les 3 années précédant son audit.

Objectivité

L'auditeur doit respecter :

- **le principe d'objectivité** : l'audit procède à des constats, relève des faits précis et irréfutables reposant sur des vérifications. L'auditeur interne doit manifester une parfaite honnêteté et un haut niveau d'objectivité. Il doit se conduire de telle sorte que sa bonne foi et son intégrité ne puisse jamais être mises en doute.
- **le principe de non-appréciation des hommes** : l'audit apprécie les situations et les organisations. Il n'a pas pour objectif de porter un jugement sur les hommes.

Droit d'accès

L'audit a tout pouvoir d'information et d'investigation, dans le cadre des missions validées par la Direction générale. La collecte d'informations ou de documents ne peut être entravée et l'information elle-même dissimulée ou déformée. L'audit a accès à toute personne dont l'interview lui paraît nécessaire dans le cadre de la mission. Hormis les cas prévus par la loi, il ne peut lui être opposé d'exception pour des raisons de confidentialité.

6. Fonction Actuarielle

6.1. Organisation

La fonction actuarielle est garante de la fiabilité et du caractère approprié des méthodes et des hypothèses utilisées pour le calcul des provisions techniques.

Elle a la responsabilité d’alerter en cas de risque d’inadéquation entre la politique de souscription et la politique de réassurance et en cas de risque de non rentabilité de la souscription au regard de la stratégie et de l’organisation de la société.

Le périmètre d’intervention et les missions de la fonction actuarielle ont été définis, conformément à la Directive 2009/138/CE du 25 novembre 2009 (article 48) et au Règlement Délégué (UE) 2015/35 de la commission du 10 octobre 2014 (article 272), à travers :

- une veille réglementaire pour s’assurer de l’adéquation des missions de la fonction aux exigences réglementaires,
- au niveau des provisions techniques :
 - validation des méthodes utilisées,
 - avis sur la qualité des données,
 - backtesting des estimations.
- au niveau de la politique de souscription :
 - avis sur le risque de non rentabilité de la souscription en tenant compte des différents paramètres pouvant l’influencer.
- au niveau de la réassurance :
 - avis sur le risque d’inadéquation entre les couvertures (coassurance, traités et facultatives) et la souscription.

La fonction actuarielle présente annuellement un rapport au Conseil d’administration.

6.2. Périmètre

La fonction actuarielle fait reposer ses avis et recommandations sur :

- L’existence de processus internes documentés ;
- Les travaux de la fonction Gestion des Risques (cartographie des risques, documentation des processus...) ;
- Des analyses techniques effectuées par le pilotage technique et le contrôle de gestion ;
- Des audits réalisés en interne ;
- Une revue des méthodologies utilisées pour le calcul des provisions techniques ;
- Des analyses supplémentaires, sans toutefois procéder à des audits.

7. Sous-traitance

7.1. Activités sous-traitées

Dans le cadre de son activité d’assurance, Axeria iard a recours à des prestataires ou partenaires tiers en vue d’externaliser une partie de son activité. Cette externalisation donne à la compagnie une plus grande flexibilité, mais également l’accès à des compétences spécifiques.

Cependant, les fonctions clés, la conception des produits (tarification, conformité réglementaire et marketing produit), la sélection du risque sont des activités jugées critiques que la compagnie a choisi de ne pas sous-traiter.

7.2. Politique de sous-traitance

Le Conseil d'administration d'Axeria iard a adopté une politique de sous-traitance qui s'inscrit dans le cadre général de la gestion des risques en accord avec les exigences de la Directive Solvabilité II.

Conformément à la transposition de la Directive en droit français (décret n°2015-513 du 7 mai 2015), sont considérées comme des activités ou fonctions opérationnelles importantes ou critiques au sens de l'article L. 354-3, les fonctions clés mentionnées à l'article L. 354-1 et celles dont l'interruption est susceptible d'avoir un impact significatif sur l'activité de l'entreprise, sur sa capacité à gérer efficacement les risques ou de remettre en cause les conditions de son agrément.

Axeria iard a établi la liste des activités retenues comme importantes ou critiques :

- La distribution et la gestion des contrats ;
- La gestion des sinistres (hors corporel) ;
- Les activités d'assistance ;
- L'archivage des données physiques et informatisées.

Pour toute nouvelle mise en place d'une sous-traitance, Axeria iard applique une démarche systématique en lien avec les exigences de l'article 274-3°-a) du règlement délégué (UE) 2015/35 de la commission du 10 octobre 2014. Cette démarche consiste à :

- Réaliser une étude d'opportunité préalable et détailler le périmètre d'externalisation ;
- Mettre en œuvre une procédure de sélection rigoureuse et transparente du sous-traitant, couvrant particulièrement l'évaluation du dispositif de contrôle interne, la vérification des capacités et agréments nécessaires et l'existence d'un dispositif de continuité d'activité adéquat ;
- Formaliser une convention de sous-traitance permettant d'assurer que la sous-traitance ne dégrade pas l'exposition au risque de la société, que celle-ci reste en mesure de réinternaliser l'activité, et qu'elle dispose de moyens de suivre le déroulement des activités sous-traitées (reportings, instances de pilotage, contrôles...);
- Mettre en œuvre le dispositif de contrôle et de suivi adapté (audit, évaluation continue, comités...).

8. Autres informations

Aucune autre information à porter à la connaissance du lecteur.

D. PROFIL DE RISQUE

1. Risque de souscription

1.1. Identification du risque de souscription

La Directive 2009/138/CE du parlement européen et du conseil du 25 novembre 2009 définit le « risque de souscription » comme le risque de perte ou de changement défavorable de la valeur des engagements d'assurance, en raison d'hypothèses inadéquates en matière de tarification et de provisionnement.

Les principaux risques de souscription identifiés sont les suivants :

- **Une tarification inadaptée** : une tarification inadaptée rend difficile l'atteinte des objectifs de souscription en termes de cible de souscription, de développement ou de sélection des risques. Ainsi,
 - une tarification mal adaptée entraîne un risque d'anti sélection des risques,
 - une tarification trop élevée par rapport à la cible de rentabilité ou aux pratiques du marché empêche l'atteinte des objectifs de développement.
 - une sous tarification des polices, de manière répétée, en deçà du seuil de rentabilité, peut mettre en péril la rentabilité et donc la pérennité de l'entreprise.
- **Un provisionnement non adéquat** : le provisionnement des sinistres permet d'évaluer leur niveau ultime, individuellement ou sur un segment. Si ce provisionnement est biaisé dans un sens ou dans l'autre, ou que la répartition des provisions n'est pas adéquate (par produit par exemple), la vision de la rentabilité est floutée. Cela conduit à des difficultés de pilotage et peut avoir des conséquences négatives sur la tarification. D'autre part, un sous-provisionnement entraînerait pour l'entreprise un risque d'incapacité d'honorer ses engagements vis-à-vis des assurés.

1.2. Mesure du risque de souscription

La stratégie d'Axeria iard en termes de tarification et de provisionnement s'articule sur les principes suivants :

- **La maîtrise de la rentabilité** : Axeria iard veille à maîtriser sa rentabilité, et s'assure que tous les segments du portefeuille génèrent une marge technique suffisante.
- **Un provisionnement conforme aux obligations réglementaires** : Axeria iard comptabilise à chaque arrêté comptable des provisions répondant aux obligations réglementaires françaises, en particulier concernant la suffisance des provisions sinistres.
- **Un pilotage efficace** : Axeria iard s'assure de produire des outils de pilotage de la rentabilité adaptés à ses besoins. Pour cela, elle veille à ce que l'évaluation de la charge sinistre soit la plus juste et la plus précise possible et qu'elle soit mise à jour régulièrement.

Les risques de tarification inadaptée et de provisionnement inadéquat peuvent se mesurer à partir des métriques de primes acquises nettes de réassurance et provisions sinistres Best Estimate nettes de réassurance. Ces deux métriques sont utilisées dans la formule standard.

1.3. Dispositif de contrôle des risques

Axeria iard a mis en place un dispositif de contrôle des risques qui lui permet de déployer sa stratégie au sein de chaque processus concerné. Les principaux éléments de ce dispositif sont les suivants :

➤ DES MÉTHODES DE TARIFICATION ADAPTÉES AU PRODUIT

Axeria iard ne délègue pas la tarification de ses produits. Axeria iard est seule décisionnaire concernant les produits et tarifs, et s'assure seule de leur adéquation aux objectifs de la société, de leur bonne application et de leur suivi. Les méthodes de tarification sont adaptées au type de produit souscrit.

➤ UN PROCESSUS DE PROVISIONNEMENT SINISTRES AU DOSSIER HOMOGÈNE, CLAIR ET ENCADRÉ

Sur l'ensemble des provisions au dossier du portefeuille, Axeria iard a pour objectif l'homogénéité du provisionnement, sa justesse et son actualisation. Dans ce but, des processus documentés ont été mis en place, cadrés par un système de gestion commun et sécurisé (guide de gestion, autorités de gestion, révision des évaluations en continu, audits des délégataires...).

➤ LA CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Axeria iard a mis en place une veille réglementaire et s'attache à respecter l'ensemble des exigences réglementaires liées au provisionnement.

Les comptes sont revus semestriellement par les Commissaires aux comptes, qui valident annuellement leur conformité.

➤ DES DONNÉES DE QUALITÉ ET EXHAUSTIVES

Axeria iard porte une attention particulière à la fiabilité et la qualité des données intégrées dans le système d'information. En particulier, Axeria iard s'assure que les informations nécessaires à la tarification et au provisionnement soient disponibles pour les équipes, et qu'elles soient de bonne qualité, exhaustives, et avec un recul dans le temps suffisant.

➤ UN PROCESSUS D'ÉLABORATION DE L'INFORMATION FINANCIÈRE SÉCURISÉ

Le processus de production des arrêtés des comptes trimestriels permet de s'assurer de la qualité des données produites et du respect des délais.

➤ UN SUIVI DE LA RENTABILITÉ ET UN AJUSTEMENT DES PRIMES DES POLICES EN PORTEFEUILLE RÉGULIERS

Plusieurs processus existent au sein d'Axeria iard pour suivre la rentabilité du portefeuille (dont des analyses actuarielles) donnant lieu à des ajustements de tarifs.

1.3.1 Techniques d'atténuation du risque

Afin d'atténuer une partie des risques de souscription, Axeria iard fait appel à la coassurance et

à la réassurance, ce qui permet de transférer une partie du risque de tarification. Ces techniques induisent d'autres types de risque, qui seront abordés dans le paragraphe « risque de crédit ».

2. Risque de marché

2.1. Identification des risques de marché

Le risque de marché est le risque de perte, ou de changement défavorable de la situation financière, résultant, directement ou indirectement, de fluctuations affectant le niveau et la volatilité de la valeur de marché des actifs, des passifs et des instruments financiers.

Les risques financiers font l'objet d'un suivi périodique et sont décomposés en :

➤ RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT

L'incidence du risque de taux sur actif repose sur les éléments suivants :

- les contraintes réglementaires
- l'adossement actif / passif permettant de définir une allocation tactique
- une sensibilité minimum et maximum pour le portefeuille obligataire

Les mouvements des taux d'intérêt sont de nature à produire un impact négatif sur la situation économique et financière tant en valeur qu'en solvabilité.

➤ RISQUE ACTIONS

Le risque sur actions découle des mouvements inattendus des cours boursiers.

Les mouvements des actions sont de nature à produire un impact négatif sur la situation économique, financière tant en valeur qu'en solvabilité.

➤ RISQUE DE LIQUIDITÉ

Ce risque est traité spécifiquement dans la partie D.4 du rapport.

2.2. Gestion du risque de marché

La politique de placement d'Axeria iard est guidée par les règles et limites prescrites par le Code des Assurances.

Afin de maîtriser le risque de marché, Axeria iard a positionné une approche cadre qui fixe une structure de limites régissant les prises de risques. Ces limites reposent sur une allocation cible de la poche action et diversification et sur une sélection de produits sécuritaires.

Le risque de taux est appréhendé sous la forme d'une sensibilité cible qui est calculée trimestriellement afin d'atténuer les déséquilibres potentiels entre les actifs et les passifs.

2.3. Mesure du risque de marché

Le risque de marché peut s'appréhender à travers les volumes d'investissement par classe d'actif, comme dans la formule standard.

3. Risque de crédit

3.1. Présentation des risques de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une créance au bénéfice de l'assureur ne soit pas remboursée. Pour Azeria iard, ce risque concerne :

- Les délégations d'encaissement aux courtiers
- Les délégations d'encaissement aux co-assureurs apériteurs
- Les engagements sinistres des co-assureurs suiveurs
- Les engagements cédés en réassurance
- Les fonds placés auprès de banques (comptes courants ou Dépôts à Terme).

3.2. Gestion du risque de crédit

3.2.1 Les courtiers

La compagnie, par le biais de son extranet, délègue la distribution de ses produits et, partiellement et de façon encadrée, l'encaissement des primes. Elle s'assure de la maîtrise du risque de crédit en déployant un certain nombre de contrôles, concernant en particulier la sélection des courtiers, la contractualisation de la relation, la réalisation d'audits et la vérification de l'enregistrement au registre de l'ORIAS.

3.2.2 Les co-assureurs

Le fonctionnement de la coassurance est encadré par la convention de coassurance FFA. Vis-à-vis de l'assuré, Azeria iard n'est engagé que pour sa part et n'est pas solidaire des autres co-assureurs.

3.2.3 Les réassureurs

Azeria iard ne souscrit de réassurance qu'auprès de réassureurs présentant une bonne solidité financière et une bonne réputation sur le marché, avec lesquels elle développe des relations de partenariat de long terme, afin d'assurer la pérennité de la couverture et d'éviter les attitudes opportunistes.

En outre, Azeria iard veille à diversifier les contreparties, en évitant des cumuls trop importants sur une ou plusieurs contreparties.

Enfin, la politique de réassurance prévoit d'intégrer aux traités des clauses de garantie des provisions cédées et d'appel au comptant.

3.3. Mesure du risque de crédit

La compagnie suit son risque de contrepartie à travers les indicateurs suivants :

- Balance âgée des créances courtiers et co-assureurs
- Provisions cédées aux réassureurs, et provisions cédées diminuées des nantissements
- Montants des comptes courant et DAT auprès des banques

Ces métriques sont utilisées dans la formule standard pour estimer le besoin en capital liés au risque de contrepartie.

4. Risque de liquidité

4.1. Présentation du risque de liquidité

Le risque de liquidité est défini dans l'article R352-1 du Code des assurances comme « le risque, pour les entreprises d'assurance et de réassurance, de ne pas pouvoir réaliser leurs investissements et autres actifs en vue d'honorer leurs engagements financiers au moment où ceux-ci deviennent exigibles ».

Le principal objectif pour Axeria iard est de gérer et de piloter le risque de liquidité afin de tenir ses engagements vis à vis de ses assurés et de ses créiteurs dans un temps réduit.

4.2 Gestion du risque de liquidité

La gestion du risque de liquidité est basée sur :

- Une allocation cible avec des placements dans des actifs liquides et peu volatiles de façon à répondre à la question de sécurité et au besoin de liquidité
- Le maintien d'une réserve en cas de besoins imprévus de liquidité
- Une gestion journalière de trésorerie permettant des alertes sur les décaissements importants. En outre, des clauses d'appels de fond sont prévues auprès des co-assureurs et des réassureurs.

L'allocation cible sur la poche monétaire est calibrée afin de garantir un niveau minimal de liquidité pour l'exploitation et de maintenir une réserve significative.

5. Risque opérationnel

5.1. Identification du risque opérationnel

Le risque opérationnel dans le cadre de Solvabilité II est défini comme le risque de pertes résultant de procédures internes inadaptées ou défailtantes, d'erreurs humaines, de défailtance des systèmes informatiques ou d'événements extérieurs.

Le risque opérationnel intègre à ce titre également le risque de non-conformité : ce risque est défini comme le risque de sanctions judiciaires ou administratives, de perte financière significative ou d'atteinte à la réputation qu'engendre le non-respect par l'entreprise d'assurance des dispositions légales, réglementaires ou contractuelles ainsi que des normes professionnelles ou déontologiques, et des instructions ou orientations de l'entreprise.

5.2. Mesure du risque opérationnel

Comme proposé par la formule standard, Axeria iard utilise comme indicateur la prime brute de réassurance et les provisions brutes de réassurance.

5.3. Gestion du risque opérationnel

La mise sous contrôle des risques opérationnels s'articule autour :

➤ **D'UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES**

Axeria iard réalise annuellement une cartographie des risques. Elle permet de formaliser, de hiérarchiser les risques majeurs de la compagnie, et d'identifier le degré de vulnérabilité de la compagnie face à ces risques.

➤ **D'UN PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ (PRA)**

La compagnie a un plan de reprise d'activité permettant de basculer sur un système de relève qui fournira les services nécessaires à la survie de l'entreprise et aux services à garantir aux assurés, ceci malgré une perte de ressources importantes.

Le système informatique d'Axeria iard et son organisation permettent de déployer un travail à distance pour la plupart des salariés dans le cas où l'accès aux locaux serait impossible ou difficile.

➤ **DES REMONTÉES DES INCIDENTS**

La compagnie a mis en place divers outils qui lui permettent de collecter les incidents, les dysfonctionnements, de les analyser et de mettre en place les actions correctives nécessaires.

➤ **ASSURANCES**

Axeria iard dispose d'un programme d'assurances pour la couverture des risques majeurs. La compagnie s'assure de l'adéquation des garanties à ses besoins de couverture.

E. VALORISATION À DES FINS DE SOLVABILITÉ

1. Actifs

Cette section présente les retraitements effectués entre :

- la valorisation retenue dans les états financiers sociaux établis conformément au cadre réglementaire et aux principes comptables des sociétés d'assurance généralement admis en France. Auxquels s'ajoutent les dispositions du règlement ANC N°2015-11, modifié par le règlement ANC 2016-12 relatif aux comptes annuels d'assurance, les dispositions du règlement ANC 2014-03 et suivants relatif au plan comptable général, les articles L 123-12 à L 123-22 du Code de Commerce,
- et la valorisation calculée dans le bilan prudentiel SII, dans le respect des spécifications techniques.

1.1. Placements

Dans le bilan prudentiel SII, les actions et obligations sont évaluées à leur valeur de marché sur la base des relevés des dépositaires, y compris coupons courus. Les OPCVM et les titres détenus dans une OCPI immobilière sont valorisés sur la base de la valeur liquidative (VL) émise par la société de gestion. Les comptes à terme sont valorisés en coût historique.

1.2. Actifs corporels et incorporels

Les actifs incorporels sont supprimés du bilan prudentiel.

Les actifs corporels sont valorisés de la même manière que dans les états financiers.

1.3. Provisions pour risques et charges

Ces provisions sont valorisées de la même manière dans les états financiers que dans le bilan prudentiel.

1.4. Créances

Ces provisions sont valorisées de la même manière dans les états financiers que dans le bilan prudentiel.

1.5. Comptes de régularisation actif et passif

1.5.1. Valorisation dans les états financiers

Les comptes de régularisation actif sont principalement composés :

- des intérêts courus et produits à recevoir ;
- des différences sur les prix de remboursement des obligations (décote);
- des frais d'acquisition reportés (FAR) sur les exercices futurs.

Les comptes de régularisation passif sont principalement composés de l'amortissement des différences sur les prix de remboursement des obligations (surcote).

1.5.2 Valorisation dans le bilan prudentiel SII

Les intérêts courus et les surcotes/décotes sont intégrés dans la valorisation des placements. Les FAR sont éliminés et remplacés par une provision de prime globale.

2. Provisions techniques

2.1. Provisions de primes

L'ensemble des provisions de primes des états financiers (primes émises non acquises, provision pour risques en cours, frais d'acquisition reportés et provision d'égalisation) est remplacé dans le bilan prudentiel SII par une provision globale correspondant aux cash-flow futurs actualisés, liés aux contrats que la compagnie ne peut pas résilier ou dont elle ne peut pas modifier le tarif. Il s'agit :

- Des contrats en cours
- Des contrats sur lesquels la compagnie est engagée du fait du préavis de résiliation de 2 mois, soit, à fin décembre N, des contrats d'effet janvier et février N+1.

La provision de primes cédée en réassurance est calculée en appliquant la structure de couverture de réassurance correspondant aux différents éléments de la provision de primes brute.

2.2. Provisions de sinistres

Les provisions mathématiques, provisions pour sinistres à payer et provisions pour frais de gestion sont évaluées au bilan prudentiel SII comme la valeur actualisée selon la courbe des taux sans risque EIOPA, des flux règlements et frais futurs. Les cessions en réassurance sont conformes aux termes des différents traités de réassurance conclus.

3. Impôts différés

3.1. Impôt différé

Dans le bilan prudentiel, les actifs et passifs sont recalculés, générant des ajustements sur le passif et l'actif, qui sont comptabilisés en capitaux propres. Pour Axeria iard, ces ajustements sont positifs et augmentent les capitaux propres, générant ainsi un montant d'impôt.

L'impact de l'impôt est estimé par le taux d'IS multiplié par le montant des ajustements. Cela constitue un impôt différé passif comptabilisé dans le bilan prudentiel.

3.2. Capacité d'absorption de perte des impôts différés

En normes SII, la compagnie calcule un ajustement visant à tenir compte de la capacité d'absorption de la perte du BSCR (Basic Solvency Capital Requirement) + capital pour risque opérationnel, par les impôts différés. Ce montant est estimé par le taux de l'IS multiplié par

la somme du BSCR et du SCR opérationnel, limité par le montant d'impôts différés passifs comptabilisé en norme SII.

4. Valeurs des actifs et passifs

4.1. Tableau de passage des provisions

Le tableau ci-dessous présente le tableau de passage des provisions sinistres et primes des états financiers au bilan prudentiel SII.

Provision états financiers (en M€)	Différence		Valorisation SII	
POSTES DE PROVISIONS SINISTRES ET PRIMES RETRAITES À L'ACTIF				
provisions de primes cédées et frais d'acquisition reportés	4 025	-10 928	-6 903	provisions de primes cédées BE escomptées
provisions sinistres cédées en réassurance	79 953	415	80 368	provisions sinistres cédées en réassurance
TOTAL	83 978	-10 513	73 465	TOTAL
POSTES DE PROVISIONS SINISTRES ET PRIMES RETRAITES AU PASSIF				
provisions de primes	24 615	-16 238	8 377	provisions de primes BE escomptées
provisions sinistres (yc PM et PFGS)	164 029	3 303	167 333	provisions sinistres BE escomptée yc risk margin
TOTAL	188 644	-12 934	175 709	TOTAL

4.2. Bilan : passage des états financiers au bilan prudentiel

Le tableau ci-dessous montre le passage du bilan des états financiers au bilan prudentiel SII, pour les principales catégories d'actif et de passif :

M€	États financiers	Différence	Bilan prudentiel
ACTIFS			
Actifs incorporels	232	-232	0
Investissement (yc dépôts bancaires)	140 116	1 937	142 053
Créances sur réassureurs, intermédiaires et hors assurance	122 200	-8 016	114 183
FAR	2 497	-2 497	0
Autres actifs	1 574	-697	878
TOTAL ACTIFS	266 619	-9 505	257 114
PASSIFS			
Provisions techniques brutes	188 644	-12 934	175 709
Dépôts espèces des réassureurs	1 562	0	1 562
Dettes	25 028	0	25 028
Impôt différé passif	0	909	909
Autres passifs	2 634	0	2 634
TOTAL PASSIFS	217 868	-12 026	205 842

4.3. Provisions techniques par line of business

Le tableau ci-dessous présente les provisions techniques Best Estimate escomptées nettes de réassurance (provisions de primes et de sinistres, yc frais de gestion et Risk margin) par Lob (M€).

M€	Provisions techniques en valorisation SII nettes de réassurance au 31/12/2020
Line of Business	
NON-VIE	
Frais de soin	0
Perte de revenus	0
Accidents du travail	0
RC Automobile	29 562
Automobile autre	8 585
Assurances maritimes, aériennes et transports	87
Incendie et autres dommages aux biens	32 080
RC Générale	4 200
Crédit-Caution	0
Protection juridique	216
Assistance	682
Pertes pécuniaires diverses	2 342
VIE	
Rentes issues de contrats non-vie	24 491
TOTAL	102 245

yc frais de gestion et risk margin

5. Autres passifs

NC

6. Méthodes de valorisation alternatives

NC

7. Autres informations L 12/290 FR Journal officiel de l'Union européenne 17.1.2016

NC

F. GESTION DU CAPITAL

1. Fonds propres

1.1. Valorisation dans les états financiers

Au 31.12.2020, le capital social de la société est de 38.000.000€, soit 3 800 000 actions d'une valeur nominale de 10 €.

Le résultat net de l'exercice 2020 est affecté comme suit :

Bénéfice de l'exercice	-8 589 243 €
Affectation à la Réserve légale	0 €
Le solde sera porté au poste de « Report à nouveau »	-8 589 243 €
<i>dont le solde serait ainsi porté à :</i>	<i>275 055 €</i>

Il n'y a pas eu de mouvements de capital sur l'exercice.

Les fonds propres s'établissent à 48,8 M€ après affectation du résultat.

1.2. Valorisation solvabilité II

Les éléments constitutifs du capital SII sont, en sus des éléments de fonds propres des états financiers :

- Les ajustements sur actifs
- Les ajustements sur passifs
- Les impôts différés passifs

Les fonds propres admissibles SII s'élèvent à 51,2 M€.

1.3. Qualité des fonds propres

Au vu de leur qualité, tous les éléments du capital admissible SII sont classés en Tier 1.

2. Capital de solvabilité requis et minimum de solvabilité requis

Axeria iard utilise la formule standard pour calculer le niveau de capital de solvabilité requis. La compagnie n'est pas concernée par l'ajout d'un capital add-on.

A fin 2020, la couverture du SCR (Solvency Capital Requirement) est de 150 %. Le SCR s'élève à 34,3 M€.

Le MCR s'élève à 13,3 M€, sur la base de la formule linéaire, les plancher et plafond n'impactant pas le résultat.

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

NC

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

NC

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

NC

6. Autres informations

NC

ANNEXE. ÉVÈNEMENT MAJEUR

La crise sanitaire actuelle COVID-19 est considérée comme un « évènement majeur » tel que visé à l'article 54, paragraphe 1, de la Directive Solvabilité II.

Dans ce contexte pandémique, Axeria iard a étudié et suivi tout au long de l'année 2020 les impacts de cette crise sanitaire sur ses indicateurs de Solvabilité à travers la réalisation de sensibilités sur la valorisation des actifs compte-tenu de l'évolution des marchés financiers, l'analyse de l'exposition à un risque d'augmentation de la sinistralité sur les différents portefeuilles et le renforcement du suivi continu des principaux indicateurs : suivi financier, suivi des affaires nouvelles, suivi des ratios S/P.

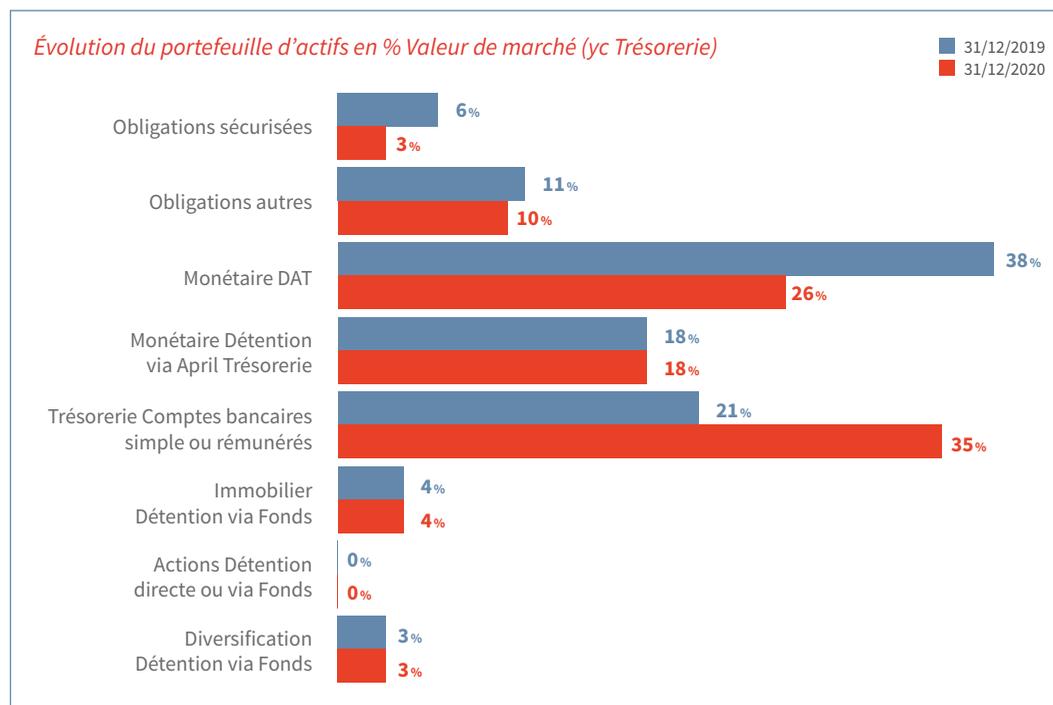
Parallèlement, Axeria iard a pris les mesures nécessaires pour assurer la continuité de son activité et de ses services aux assurés tout en garantissant la sécurité de ses collaborateurs et de ses parties prenantes.

Cette organisation s'inscrit dans le déploiement de son Plan de Continuité d'Activité.

Les impacts et actions au sein d'Axeria iard

Situation des actifs financiers

Composition du portefeuille d'actifs et comparaison 31/12/2019 - 31/12/2020 :



Par rapport au 31/12/2019, plusieurs actifs, arrivés à échéance ou ayant fait l'objet d'un Call, ont été débouclés pour un montant de 22,7 M€ :

- 4,2 M€ d'obligations
- 18,5 M€ de DAT

Au 31/12/2020, Axeria iard dispose d'une trésorerie de plus de 55 M€ (comptes courants simples ou rémunérés).

En ajoutant alors à la poche monétaire, le poste Trésorerie (bas de bilan-Actif), la part monétaire atteint près de 80 %, ce qui désensibilise fortement la Compagnie aux fluctuations de marché.

Le stock de plus-value latente, qui s'élevait à 1,5 M€ au 31/12/2019, demeure identique au 31/12/2020.

La Compagnie a comptabilisé au 31/12/2020 une Provision pour dépréciation durable sur un titre action de 22 K€ avec une approche quant à la volatilité des marchés à -20 % moins-value latente pendant plus de six mois. Elle n'est pas exposée à la Provision pour risque d'exigibilité (PRE).

Sinistralité :

L'état des lieux mené par l'ACPR en juin dernier sur les contrats commercialisés avec une garantie « pertes d'exploitation », fait ressortir les enseignements suivants :

- « les conséquences d'un événement aussi exceptionnel que la pandémie actuelle ne sont en règle générale, pas couvertes par les contrats en vigueur. Ainsi, la mise en œuvre de la garantie « pertes d'exploitation » est exclue pour 93 % des assurés au titre des contrats analysés. En effet, soit cette garantie est subordonnée à la survenance d'un dommage aux biens garanti (de type incendie ou dégât des eaux) soit, plus rarement, une exclusion explicite des effets de la pandémie a été prévue dans les contrats garantissant la fermeture administrative. » ;
- « près de 3 % des assurés couverts par les contrats analysés peuvent prétendre à une indemnisation. » ;
- Et qu'il demeure « des clauses contractuelles ne permettant pas de conclure avec certitude à une absence de garantie. Cette situation concerne environ 4 % des assurés couverts par les contrats analysés. Dans ces cas, seule une interprétation du juge serait de nature à lever toute incertitude si les assureurs concernés, en cas de doute, n'interprètent pas le contrat en faveur de l'assuré. »

Afin d'analyser les contrats susceptibles de mettre en jeu la garantie Perte d'Exploitation dans le contexte des fermetures d'établissement, Axeria iard a constitué un groupe de travail regroupant les compétences nécessaires à l'évaluation des risques éventuels encourus. Ce groupe de travail a passé en revue et analysé, avec l'appui de consultations juridiques d'avocats, l'ensemble des dispositions contractuelles des contrats commercialisés par Axeria iard avec garantie Pertes d'exploitation. Cette analyse a permis de conclure que les contrats portent des conditions de garanties ou d'exclusion de garanties excluant toute couverture et a permis d'identifier les contrats pour lesquels les clauses des garanties et des exclusions de garanties étaient susceptibles de donner lieu à des interprétations différentes par les assurés et qui pourraient amener à être tranchées par les juridictions compétentes.

Compte tenu du caractère inédit de la crise sanitaire de la Covid 19 et de son contexte évolutif, des incertitudes importantes persistent.

Ce contexte a conduit Azeria iard à chiffrer deux scénarii constituant des bornes d'un intervalle de valeurs probables de la charge sinistres au titre des Pertes d'Exploitation. La charge sinistres constatée dans les comptes au 31 décembre 2020 se situe à l'intérieur de cette fourchette.

Par ailleurs, l'ensemble des portefeuilles retenu dans le périmètre d'estimation Covid 19 au brut de réassurance, est protégé, sur la garantie Perte d'Exploitation (PE), par des couvertures en réassurance facultatives/Facultatives Obligatoires, QP Générale (QPG) et XS Dommage aux biens (XS DaB).

Les cessions en réassurance portant sur les sinistres Perte d'Exploitation ont été déterminées comme suit :

- Pour les facultatives, contrat par contrat, sur la base du taux de cession contractuel ;
- Pour le traité Quote Part Général et le traité XS Dommages aux Biens, les cessions ont été réalisées sur la base des montants de charge brute ultime après cession aux facultatives, en considérant que les sinistres Perte d'exploitation liés à la Covid 19 s'agrègent en trois événements. Les primes de reconstitution ont été évaluées sur l'XS.

Continuité d'activité

Sur le plan opérationnel, Azeria iard a déployé les moyens nécessaires pour maintenir et poursuivre son activité à distance dans les meilleures conditions pour ses assurés et pour ses salariés dès le 16 mars 2020, date du 1^{er} confinement.

Continuité métier

Azeria iard a mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour permettre aux métiers de rester opérationnels et efficaces à distance. L'ensemble des équipes se sont mobilisées pour garantir la poursuite de l'activité et le maintien d'un lien permanent et de proximité avec son réseau d'intermédiaires et ses assurés. Depuis le début de la pandémie, Azeria iard n'a pas eu recours au chômage partiel.

S'appuyant sur son réseau de courtiers, Azeria iard a pris des mesures importantes pour accompagner ses assurés en difficultés opérationnelles et financières sur les marchés des Entreprises et Professionnels. Un dispositif interne a été mis en place au niveau de la chaîne contentieuse pour suivre les recommandations gouvernementales.

L'activité d'indemnisation se poursuit afin de répondre aux demandes des assurés. Nos procédures d'instructions des dossiers ont été adaptées aux évolutions des mesures prises par nos réseaux d'expertise, tout en gardant l'objectif d'un traitement rapide des sinistres.

Continuité support

Sécurité et santé au travail

A partir du 16 mars 2020, la priorité pour Azeria iard a consisté à répondre à l'urgence sanitaire par la prise de mesures destinées à assurer la protection des collaborateurs tout en maintenant son activité.

Ainsi, en 2020, Axeria iard a adapté son organisation aux différentes annonces gouvernementales et a imposé le télétravail à 100% partout où cela est possible, soit pour plus de 95% de ses effectifs.

Le taux de télétravail a pu varier en fonction de l'évolution sanitaire, des impératifs de l'entreprise et des évolutions des annonces gouvernementales.

De plus, en prévention des risques psychosociaux, Axeria iard a ouvert la possibilité de se rendre au bureau aux collaborateurs qui en ressentent le besoin, leur permettant de rompre une certaine forme d'isolement ou d'inconfort majeur pouvant être ressentis avec cette organisation.

Cette organisation répond aux règles sanitaires de sécurité notamment le port du masque qui est obligatoire en permanence au sein de l'entreprise. Les consignes relatives aux gestes barrières à adopter et la distance sociale préconisée dans le contexte spécifique du Covid-19 sont rappelées.

En parallèle, l'entreprise a choisi de faire de ces contraintes sanitaires une opportunité de pérenniser le télétravail au sein de l'entreprise. Ainsi, une charte relative au télétravail a été rédigée afin d'encadrer son application durant la crise sanitaire puis au-delà.

Continuité SI

Après avoir complété son parc d'ordinateurs portables début février 2020 pour l'ensemble des collaborateurs, Axeria iard a continué à veiller au bien-être de ses salariés en télétravail en mettant en place des mesures complémentaires pour améliorer le confort.

- **Renforcement de la sécurisation des accès et des données**
 - l'accès au réseau d'Axeria iard est sécurisé par un réseau virtuel. Le VPN (Virtual Private Network) est sécurisé par le processus d'authentification de l'Active Directory, via le Firewall
 - des mises à jour de l'Antivirus et des contrôles fréquents des éventuelles tentatives d'accès à des sites non référencés via l'outil de monitoring sont réalisés
 - des mails de sensibilisation aux règles internes de sécurité sont diffusés à destination des collaborateurs
- **Support aux utilisateurs**
 - mise à disposition de modes opératoires pour l'utilisation des nouveaux outils collaboratifs
 - installation d'un outil de prise en main à distance des postes pour l'assistance
 - les numéros de téléphone à contacter en cas de blocage de compte ont été communiqués à tous les collaborateurs.



 **Axeria iard**

27 rue Maurice Flandin - CS 53 713 - 69444 Lyon Cedex 03
Tél. 04 27 46 14 00 - Fax 04 27 46 14 76 - www.axeria-iard.fr - axeria@axeria-iard.fr