



ACT204 – ACTUARIAT DE LA PROTECTION SOCIALE

La Retraite – Introduction
2023 - 2024

Laurent FAUCILLON – Directeur Général

laurent.faucillon@fraeris.fr

fræris
ACTUAIRES & EXPERTS

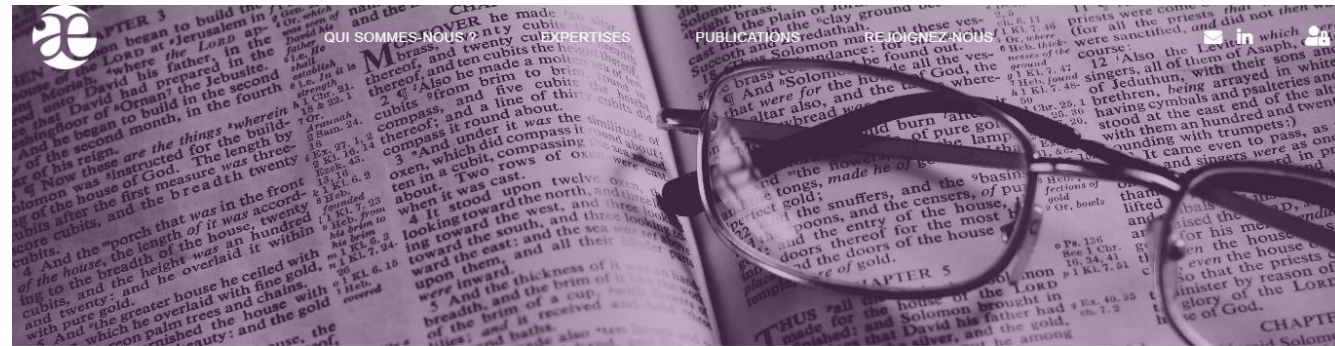
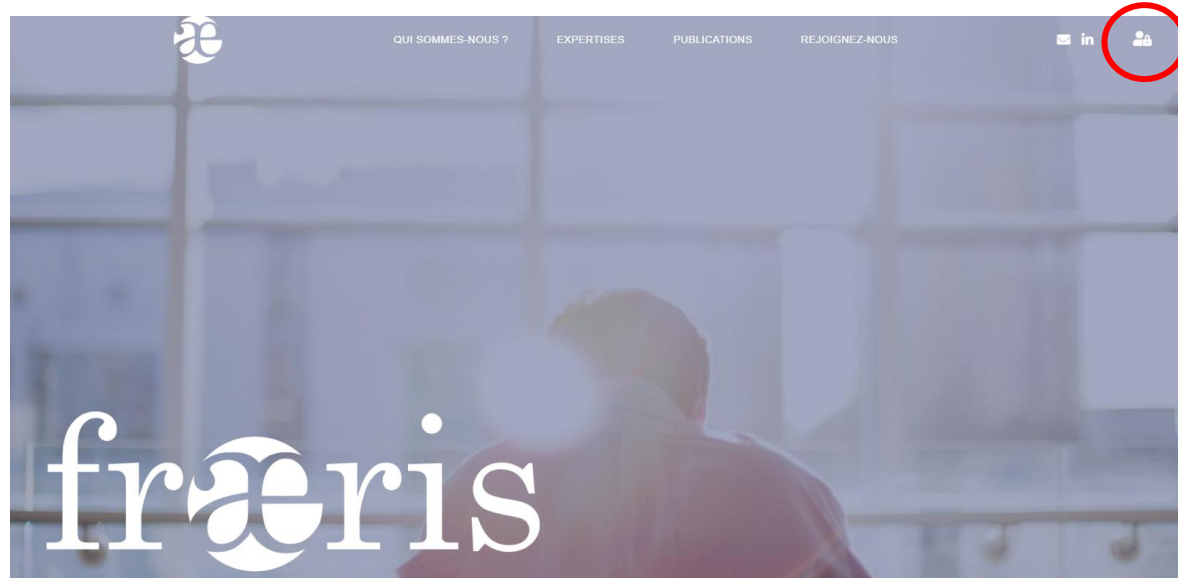
le cnam

PRESENTATION



Diplômé de l'Institut de Sciences Financière et d'Assurances (ISFA)
Titulaire du certificat de management des risques de non-conformité (IRM)
Consultant chez Winter & Associés pendant 7 ans
Directeur Général de Fræris depuis 10 ans
Vacataire au CNAM depuis 12 ans

Les supports de cours, les annales et les séances prévues sont disponibles sur www.fraeris.fr, avec un mot de passe d'accès : « 2324ACT204 »



ENSEIGNEMENT - CNAM

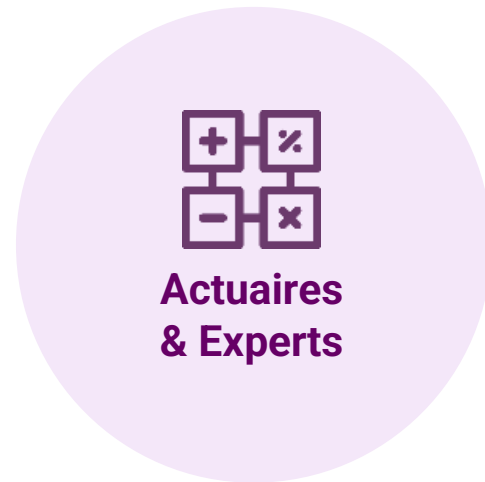
Vous trouverez ici les supports de cours sur la Retraite du module ACT204 – Actuariat de la Protection Sociale – Chaire d'Actuariat – CNAM.

- Introduction : support de la séance du 17/12

QUI SOMMES NOUS ?

Notre Expertise

Fondée en 2013, le Groupe **FRÆRIS** est une **société de conseil spécialisée en Assurances** et composée de 3 activités associant leurs expertises métier pour répondre à l'ensemble des besoins d'assistance et de conseil des différents acteurs du marché de l'assurance :



Entièrement détenues par les directeurs opérationnels du Groupe **FRÆRIS**, nos entités sont totalement indépendantes.

SOMMAIRE

1. Les différents mécanismes de retraite
2. Panorama de la retraite en France
3. L'assurance retraite
4. Thèmes abordés dans le cours
5. Rappels techniques et réglementaires de base

PREAMBULE

La retraite, qu'est ce que c'est ?

Le principe de la retraite est de se constituer une épargne pendant sa vie active permettant ainsi, une fois son activité professionnelle arrêtée, de prélever régulièrement sur cette épargne dans l'objectif de bénéficier d'un revenu de remplacement régulier.

La constitution de cette épargne peut être contrainte – régime obligatoire de retraite par exemple – ou volontaire via la cotisation auprès de contrats d'assurance retraite.

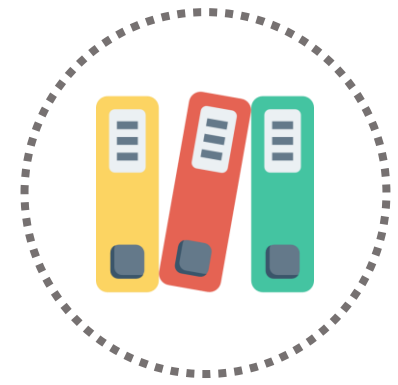
Un contrat d'assurance « retraite » privilégie, en logique, la mise en œuvre de prestations sous forme de rentes.

La gestion de la retraite peut être réalisée en capitalisation ou en répartition.

1 – Les différents mécanismes de retraite

Répartition vs Capitalisation

Parmi les régimes de retraite, on distingue tout d'abord deux grandes familles de régimes :



Les régimes par répartition :

- Les cotisations actuelles des actifs sont nécessaires pour financer les retraites des *inactifs* qui les ont précédés dans la vie économique : c'est la solidarité intergénérationnelle ;
- Des réserves peuvent être constituées afin d'alimenter un fonds de roulement ;
- Le niveau des réserves est inférieur à celui des engagements.

Les régimes par capitalisation :

- Les cotisations sont placées et peuvent être individualisées ;
- Tous les droits d'ores et déjà acquis sont couverts par des actifs financiers en représentation des engagements ;
- Le niveau des réserves est supérieur ou égal à celui des engagements.

1 – Les différents mécanismes de retraite

Les mécanismes de retraite par répartition

Les principaux mécanismes de retraite par répartition sont de trois types :

- **Les régimes libellés en annuités** : la prestation est égale à un salaire de référence multiplié par un taux de liquidation, ce taux dépend directement du nombre d'années cotisées ;
- **Les régimes libellés en points** : la prestation est égale au nombre de points acquis multiplié par la valeur de service du point, la prestation est directement liée au montant cotisé pendant la carrière ;
- **Les régimes en comptes notionnels** : la prestation est fonction du montant cotisé et la conversion en rente est spécifique à chaque cohorte et dépend généralement de paramètres économiques exogènes au régime.

La gestion d'un régime de retraite est confiée à une institution de retraite relevant de l'article L731-1 du Code de la Sécurité sociale dont le rôle est d'assurer en permanence l'équilibre entre les recettes et les charges, et d'assurer la gestion de la trésorerie ainsi collectée.

Pour les régimes complémentaires d'entreprises, les dispositions relatives à la Loi Fillon ont conduit les entreprises à externaliser leur régime auprès d'organismes assureurs afin que ces régimes soient capitalisés.



1 – Les différents mécanismes de retraite

Les mécanismes de retraite par capitalisation

A l'instar des régimes gérés en répartition, les contrats d'assurance retraite (gérés par capitalisation) peuvent être scindés en deux groupes :

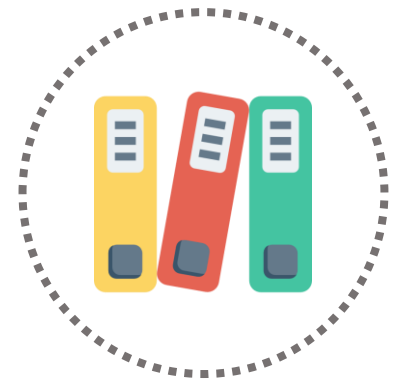
- Les contrats à prestations définies ;
- Les contrats à cotisations définies.

Pour ce qui concerne les contrats à prestations définies, ils sont généralement libellés en annuités, c'est-à-dire que pour chaque année d'ancienneté, l'assuré acquiert un taux de remplacement complémentaire applicable lors de son départ à la retraite.

Les contrats à prestations définies existants sont exclusivement des contrats collectifs (ie souscrits par une entreprise au bénéfice de ses salariés).

Il existe encore 2 caractéristiques complémentaire spécifiques aux contrats de retraite à prestations définies :

- Les contrats de retraite « chapeau » ou « différentielle » : ce type de contrat est fortement dépendant des régimes obligatoires qu'ils complètent ;
- Les contrats additifs : le passif social de l'entreprise n'est pas affecté par les modifications des régimes obligatoires.



1 – Les différents mécanismes de retraite

Les mécanismes de retraite par capitalisation

En ce qui concerne les contrats de retraite à cotisations définies, ils peuvent être individuels ou collectifs. Il existe 2 modalités de fonctionnement :



Les contrats à promesse tardive constitués d'une phase d'épargne suivi d'une rente viagère immédiate (RVI)

- Principe : stockage des cotisations sous forme de comptes individuels, puis transformation du capital constitutif en rente au jour de la liquidation selon les règles définies contractuellement.
- Caractéristique : le montant de rente n'est connu qu'à cette date, il n'y a pas nécessairement d'engagement de l'assureur en amont.

Les contrats à promesse immédiate avec l'acquisition immédiate de droits à rente future (rente viagère différée ou RVD).

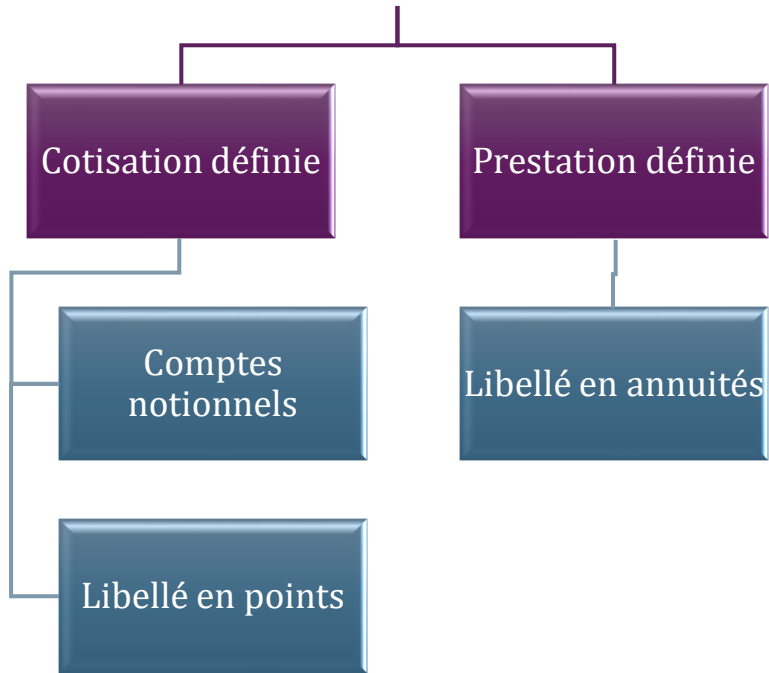
- Principe : acquisition de droits à retraite à chaque versement de cotisation, soit convertie en points ou alors en « pied de rente ».
- Caractéristique : l'assureur s'engage lors de la conversion de chaque cotisation.

1 – Les différents mécanismes de retraite

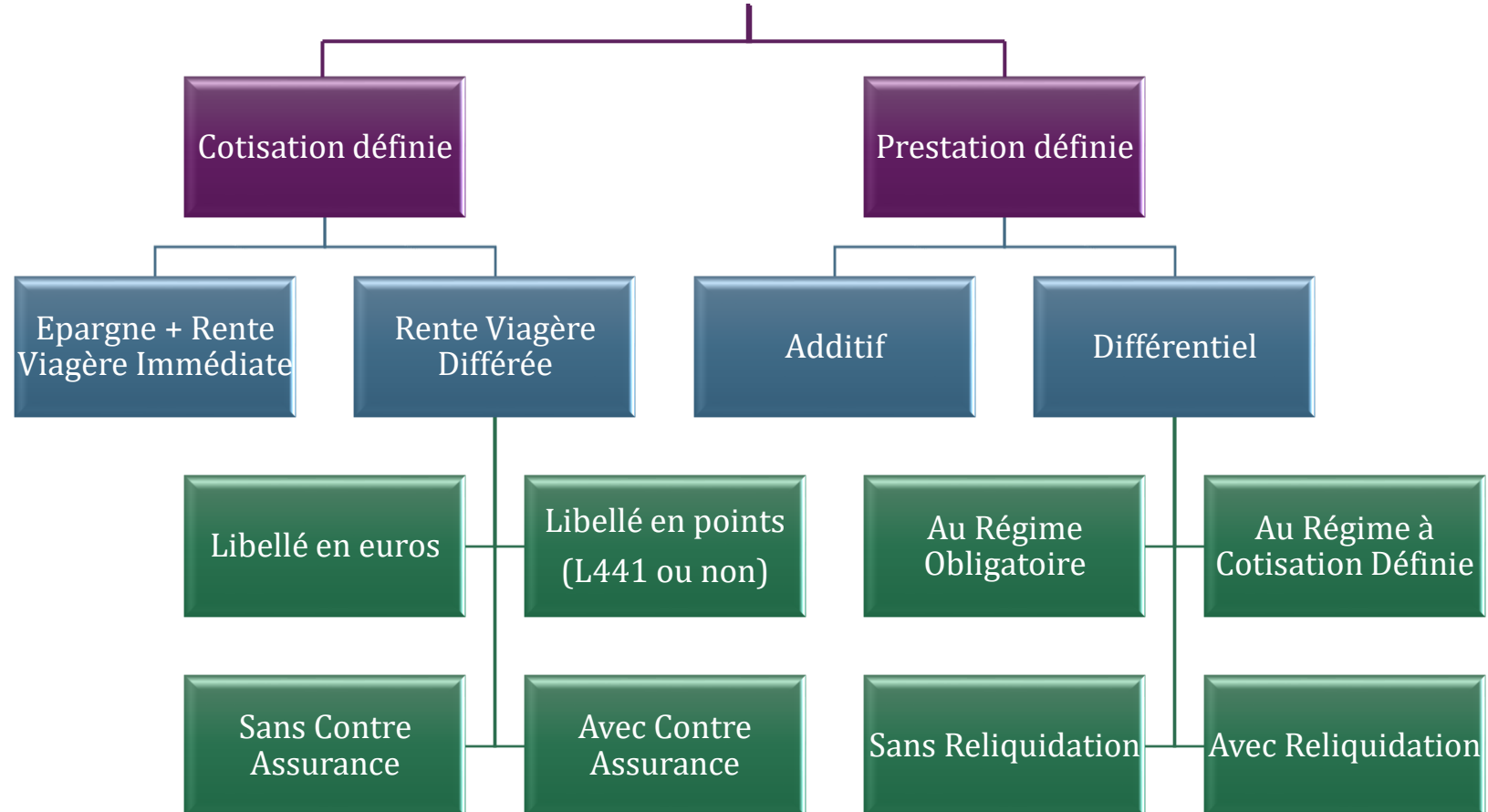
Synthèse des différents mécanismes



Répartition



Capitalisation

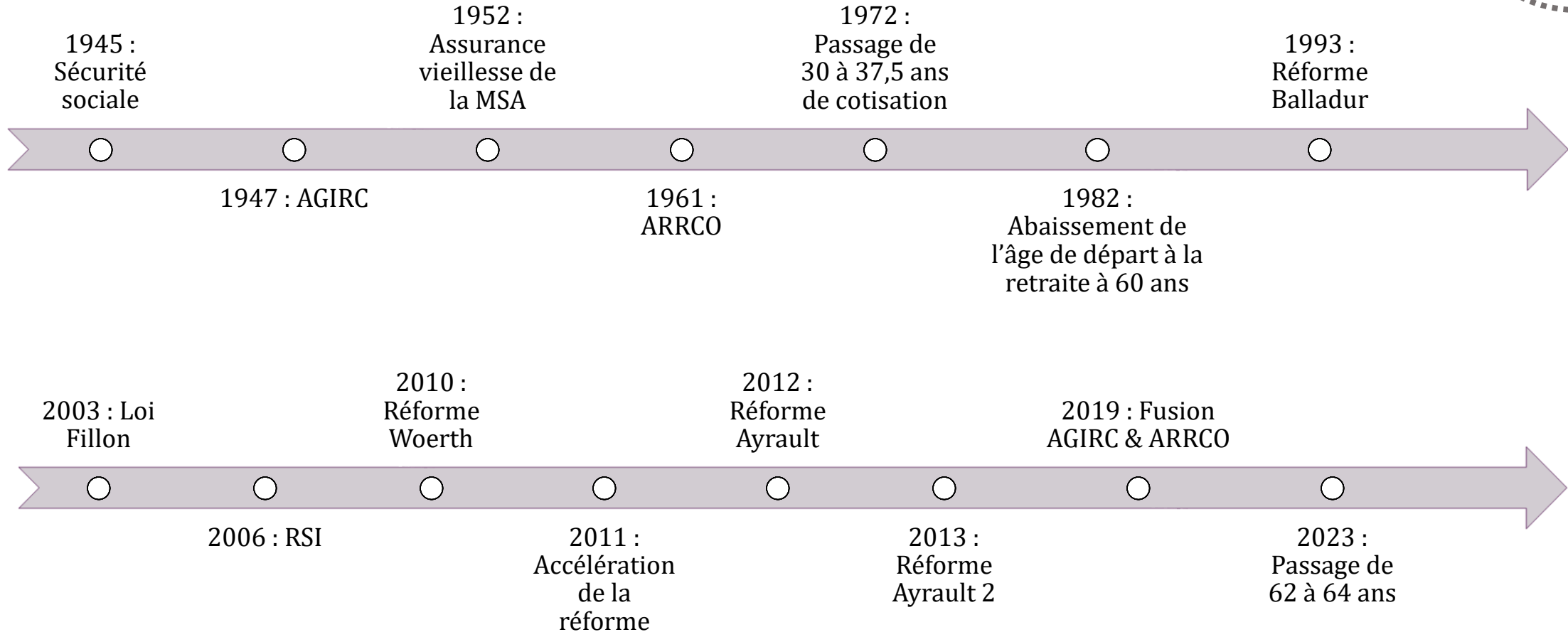


2 – Panorama de la retraite en France

Historique



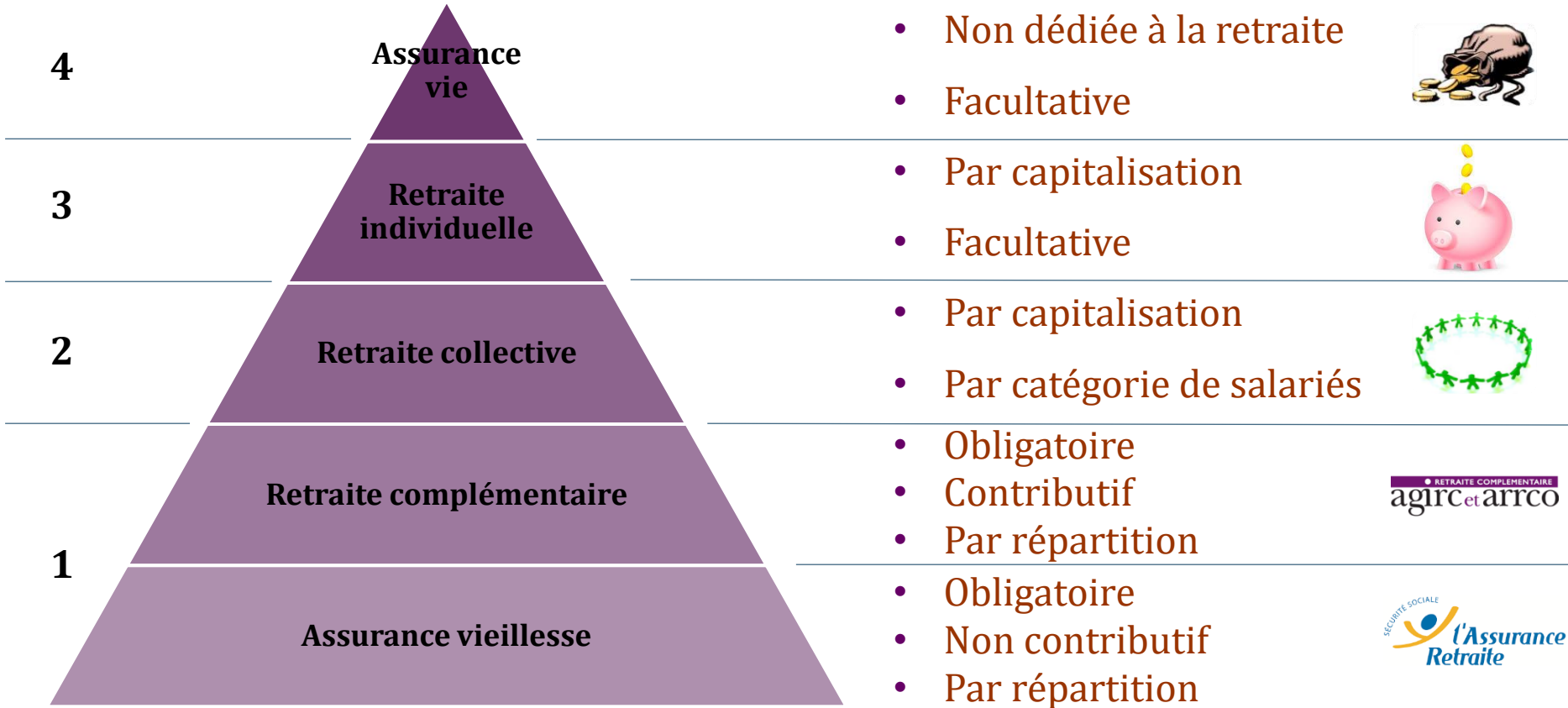
Rappel des principales dates d'évolution des régimes de retraite par répartition :



2 – Panorama de la retraite en France

La structure du système de retraite en France

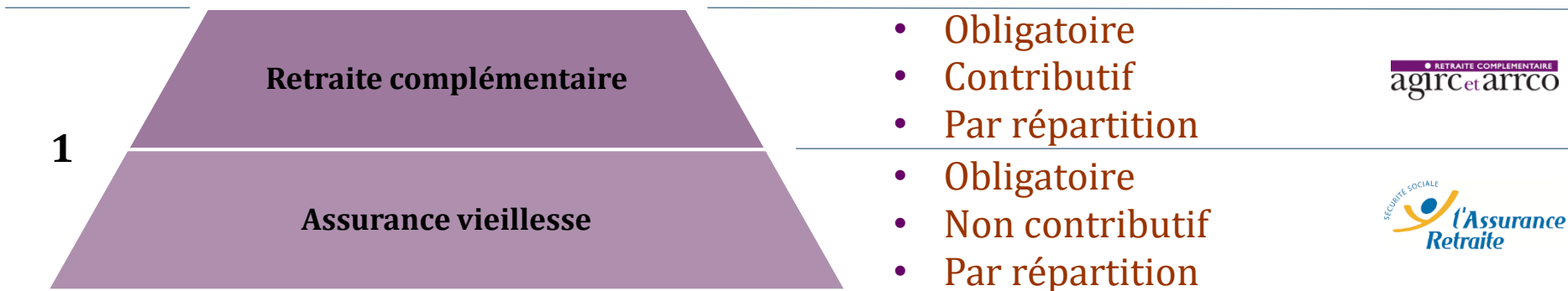
Le système de retraite en France repose sur plusieurs niveaux de prise en charge :



2 – Panorama de la retraite en France

La structure du système de retraite en France

En France, un niveau apparait particulièrement dominant dans sa contribution à la retraite des individus :

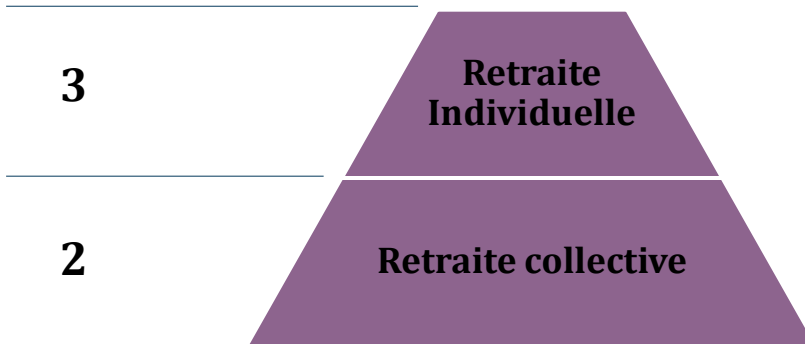


2 – Panorama de la retraite en France

La structure du système de retraite en France



A l'inverse, la part de la retraite privée, individuelle comme collective, n'est pas suffisamment représentée :



Cette sous-représentation peut s'expliquer par différents éléments :

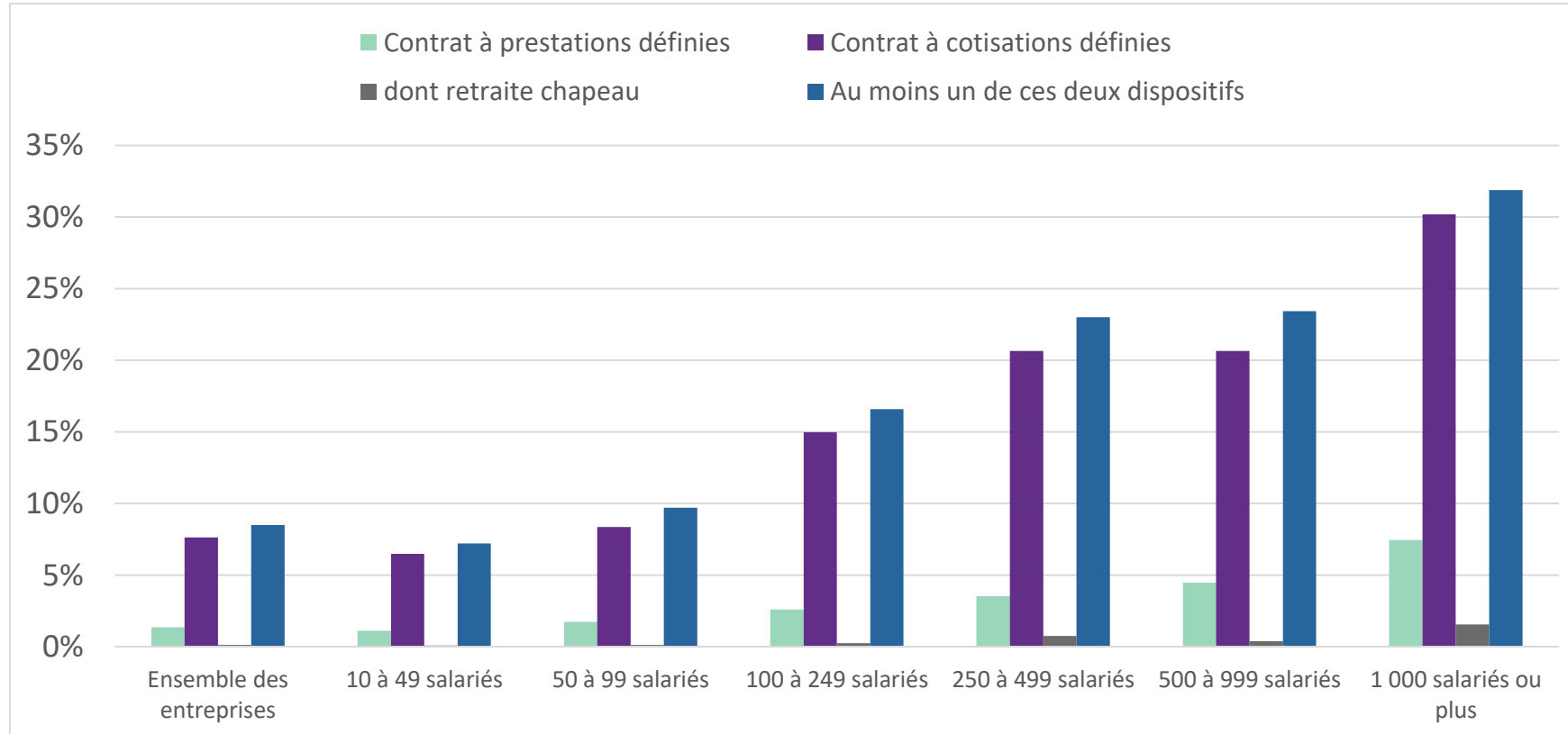
- Une offre complexe en retraite individuelle avec de multiples produits disposant chacun d'une fiscalité propre
- Une augmentation des charges et du forfait social applicables aux contrats collectifs

Seul 9% des employeurs déclarent l'existence d'un dispositif de retraite collective dans leur entreprise (source DRESS 2021).

2 – Panorama de la retraite en France

Quelques éléments statistiques

Part des entreprises ayant souscrit à un dispositif de retraite supplémentaire, selon le type de dispositif et la taille de l'entreprise en 2018 :








Source : DREES – Pano Retraité 2021

2 – Panorama de la retraite en France

Quelques éléments statistiques

Pour se convaincre du poids de chacun des piliers, les flux annuels parlent d'eux-mêmes (Mds €) :



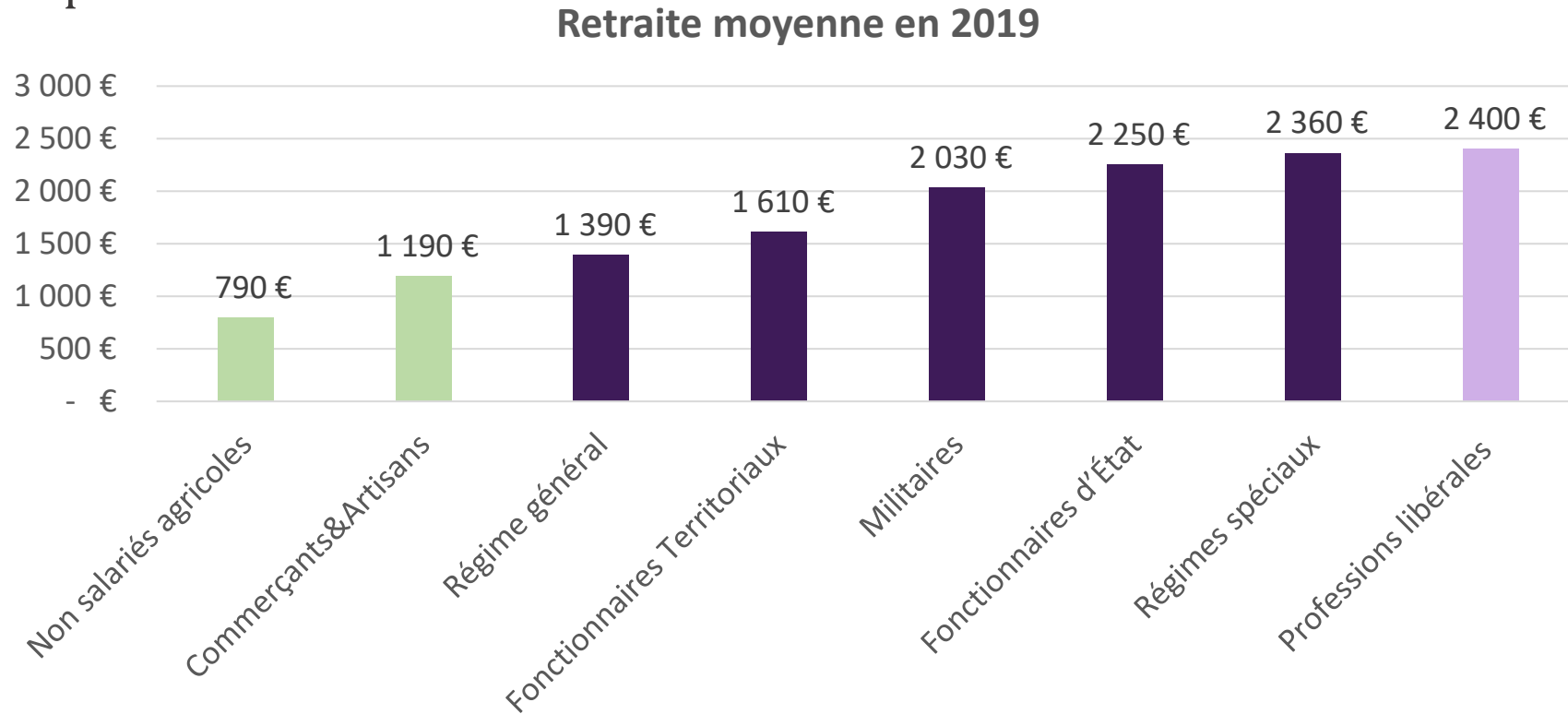
4	Assurance vie	96,81	73,13	1 732,60	
3	Retraite individuelle	8,59	2,89	110,02	
2	Retraite collective	7,83	4,12	140,53	
1	Retraite complémentaire	77,62	83,85		
	Assurance vieillesse	83,30	130,69		
		Cotisations	Prestations	Encours	

2 – Panorama de la retraite en France

Quelques éléments statistiques



Le niveau moyen de retraite issus des régimes obligatoires en France est très variable selon la catégorie professionnelle (en noir les régimes salariés et agents de la FP, les autres couleurs représentent les TNS), ce qui laisse de la place pour un système de retraite complémentaire privé :

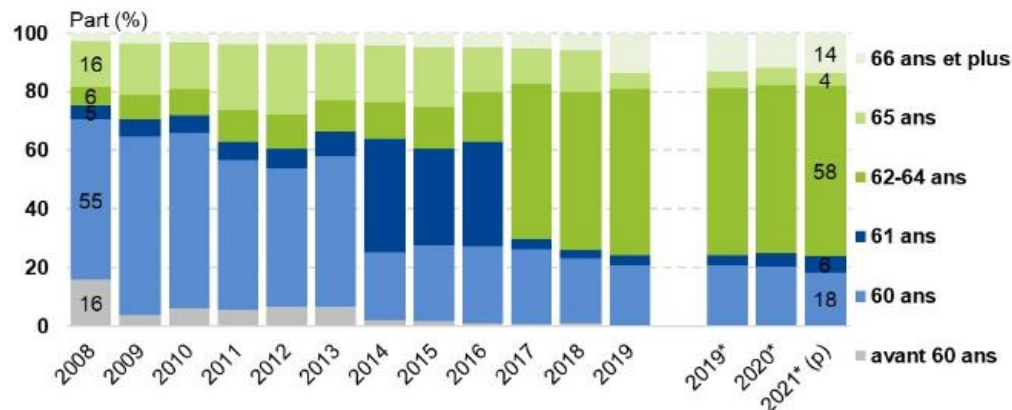
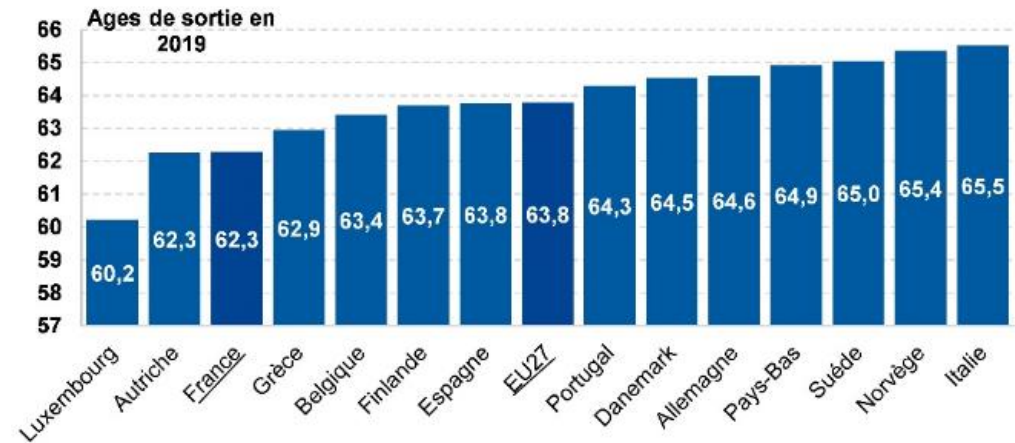
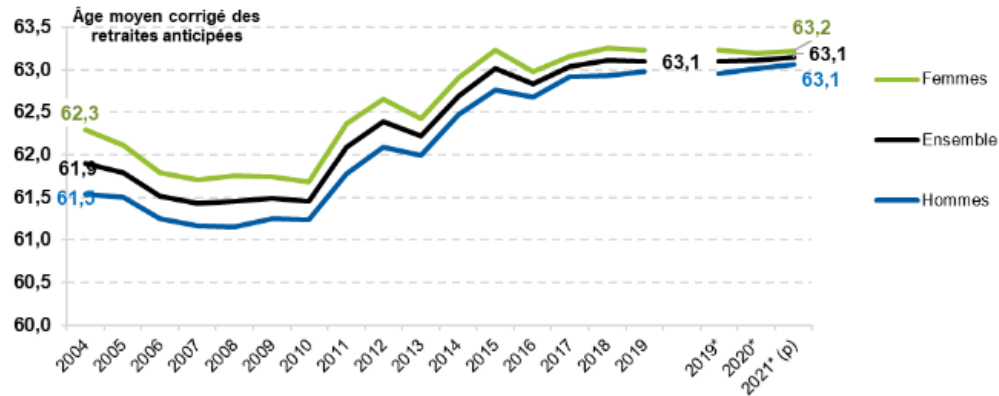


2 – Panorama de la retraite en France

Quelques éléments statistiques



L'âge de départ à la retraite est un éléments primordial de l'équilibre technique des régimes. Si les seuils (âges clés) sont généralement fixés par la réglementation, les affiliés conservent le choix de la date de départ, notamment en fonction de la retraite attendue.



Espérance de vie résiduelle en 2022 :

- À 62 ans : 17,9 (F) et 14,4 (H)
- À 67 ans : 13,6 (F) et 11,1 (H)

(Tables INSEE 2019)

2 – Panorama de la retraite en France

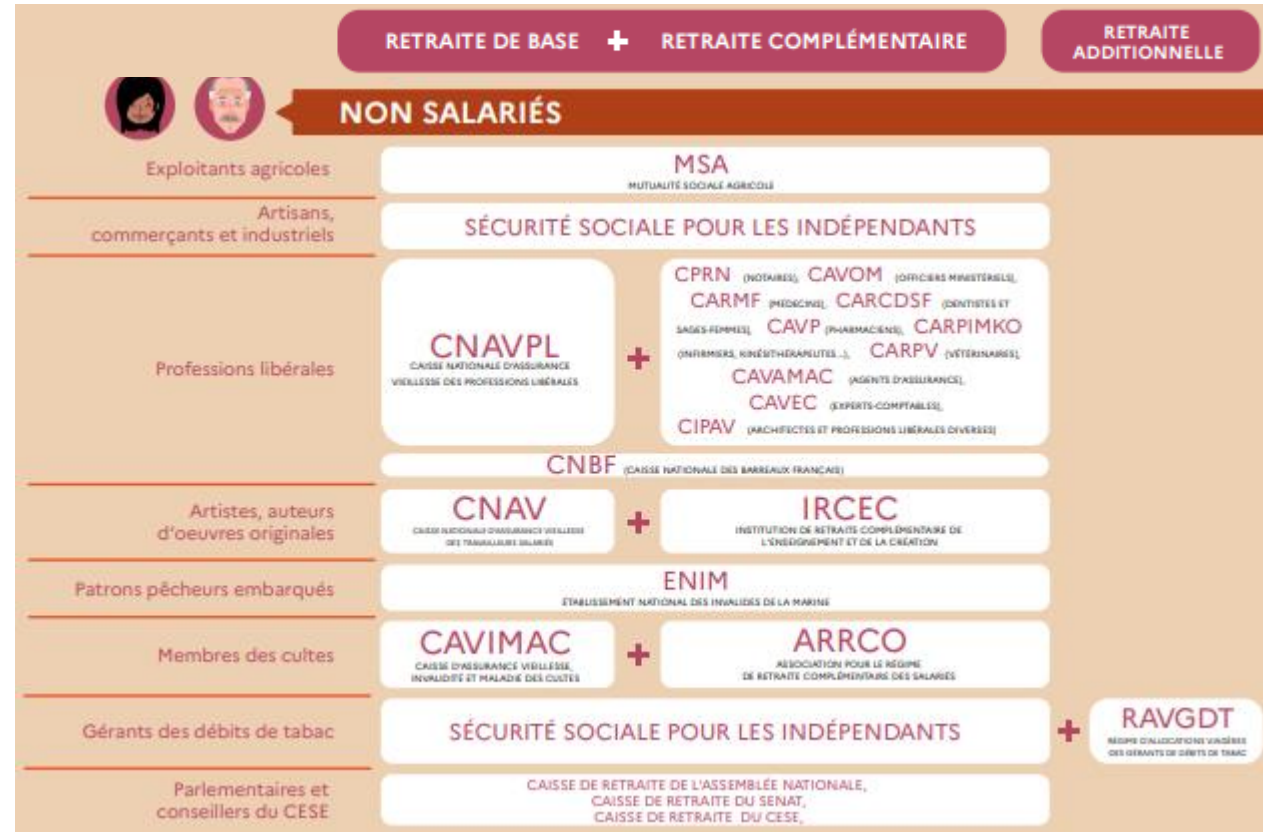
Panorama de l'ensemble des régimes obligatoires



Source : travail-emploi.gouv.fr

2 – Panorama de la retraite en France

Panorama de l'ensemble des régimes obligatoires



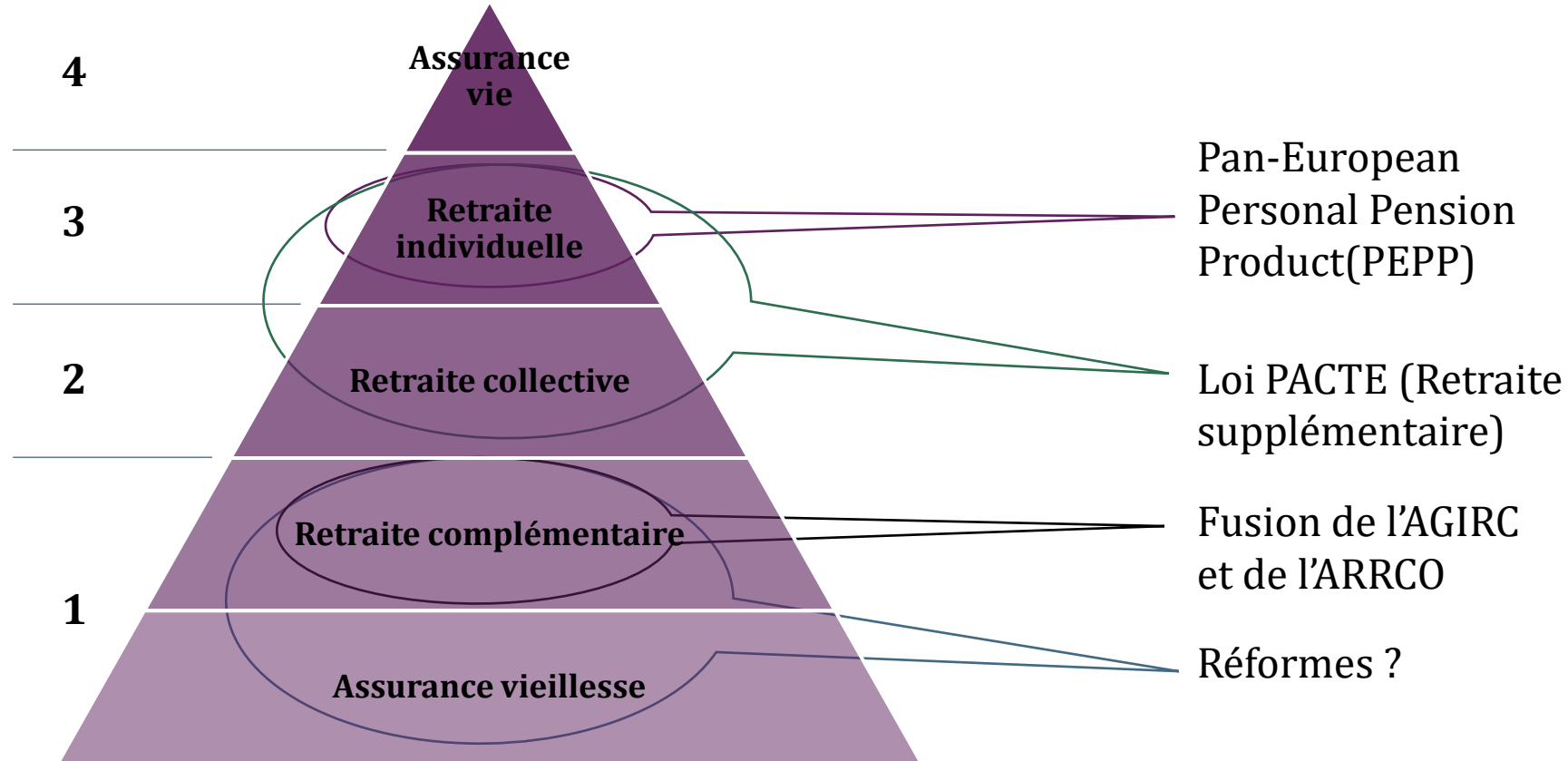
Il existe des compensations démographiques et financières inter-régimes de base.

Source : travail-emploi.gouv.fr

2 – Panorama de la retraite en France

Un ensemble mouvant

La structure, telle qu'elle existe aujourd'hui, évolue régulièrement et les poids des différentes parties pourraient être amenés à évoluer :

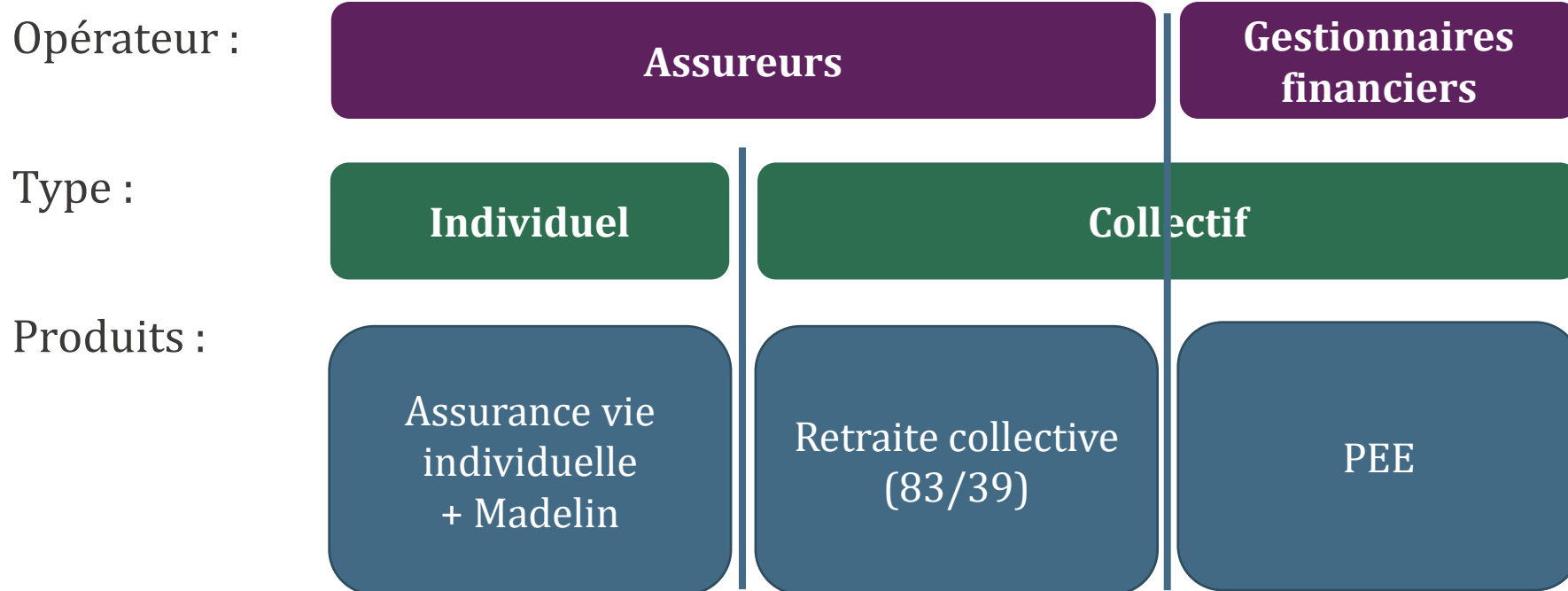


3 – L'assurance retraite

Loi Fillon : réorganisation des produits d'assurance



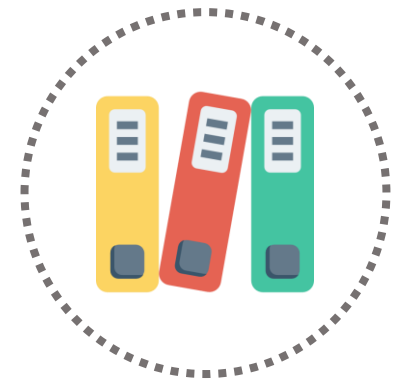
Avant la loi Fillon :



3 – L'assurance retraite

Loi Fillon : réorganisation des produits d'assurance

La loi Fillon (2003) précise dans son article 107 qu'en complément des régimes de retraite obligatoires par répartition, toute personne doit avoir accès, à titre privé ou dans le cadre de son activité professionnelle, à un ou plusieurs produits d'épargne réservés à la retraite, dans des conditions de sécurité financière et d'égalité devant l'impôt.



C'est ainsi la naissance :

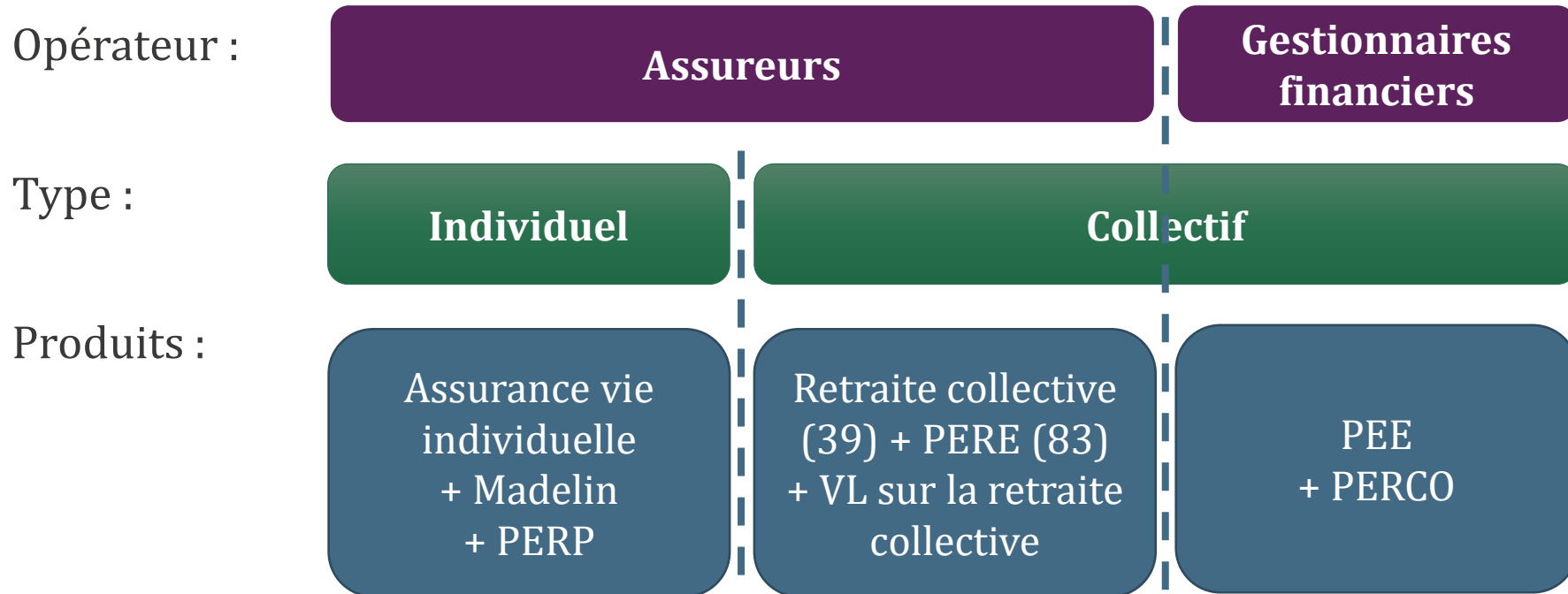
- du **PERP** (Plan d'Épargne Retraite Populaire) qui est un mécanisme individuel de retraite complémentaire ;
- du **PERCO** (Plan d'Épargne Retraite Collectif) qui est un mécanisme d'épargne collective facultative au sein l'entreprise ;
- et du **PERE** (Plan Epargne Retraite Entreprise) qui est un aménagement du régime de retraite supplémentaire d'entreprise classique.

3 – L'assurance retraite

Loi Fillon : réorganisation des produits d'assurance



Après la loi Fillon :



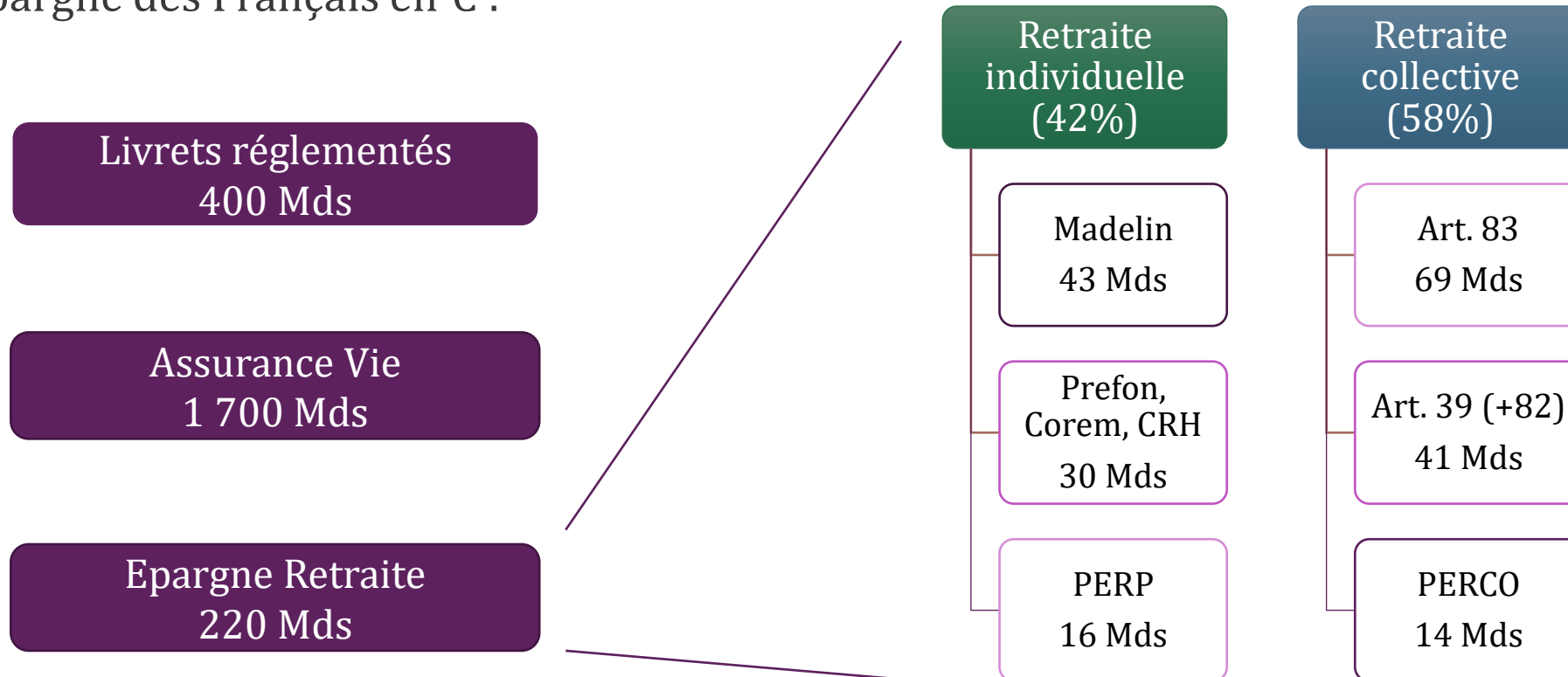
3 – L'assurance retraite

Les origines de la loi PACTE



Les offres d'assurance en épargne retraite souffraient depuis de nombreuses années d'un manque d'attractivité comparativement aux autres produits d'épargne :

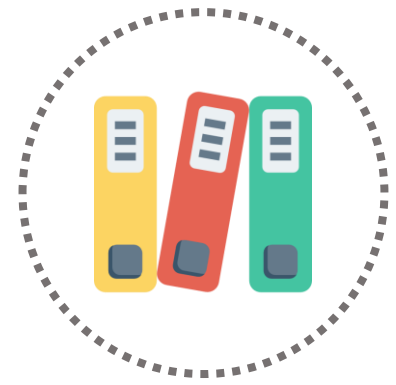
Encours de l'épargne des Français en € :



3 – L'assurance retraite

Les origines de la loi PACTE

En termes de flux, l'épargne retraite représentait 13,6 Mds de cotisations annuelles (en 2016) portées par plus de moitié de cotisations employeurs. Ce chiffre est à rapprocher de la collecte en assurance vie de 134 Mds pour la même année.



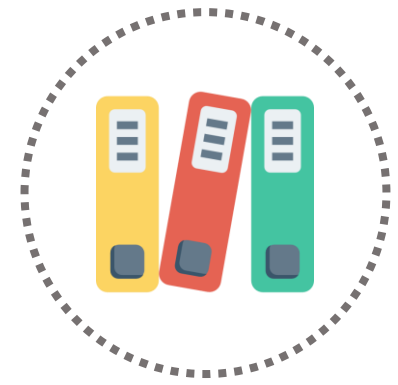
Toutefois cette situation était principalement due :

- Au poids toujours important des régimes de retraite obligatoire qui restituent un taux de remplacement moyen entre 60% et 65%
- Une offre hétérogène et potentiellement complexe (règles fiscales et sociales)
- Un attrait qui a toujours été modéré pour les produits de rente (le taux de transformation en rente des produits d'assurance vie est inférieur à 5%)

3 – L'assurance retraite

Loi PACTE : les produits d'épargne retraite revisités

La loi de Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises (dite loi PACTE) concerne de nombreux sujets en dehors de l'assurance. Pour ce qui concerne l'assurance, ce sont principalement les 3 articles suivants :



- **Art. 71 – Epargne & Retraite**

- Uniformiser les règles qui encadrent l'offre de ces produits
- Organiser la portabilité des produits

- **Art. 72 – Assurance Vie**

- Simplifier le dispositif Euro-Croissance pour redynamiser et permettre aux assureurs d'investir dans le financement des entreprises
- Améliorer les conditions d'investissement dans les fonds professionnels
- Ouvrir les possibilités de transfert des contrats

- **Art. 197 – Portabilité des contrats Art. 39**

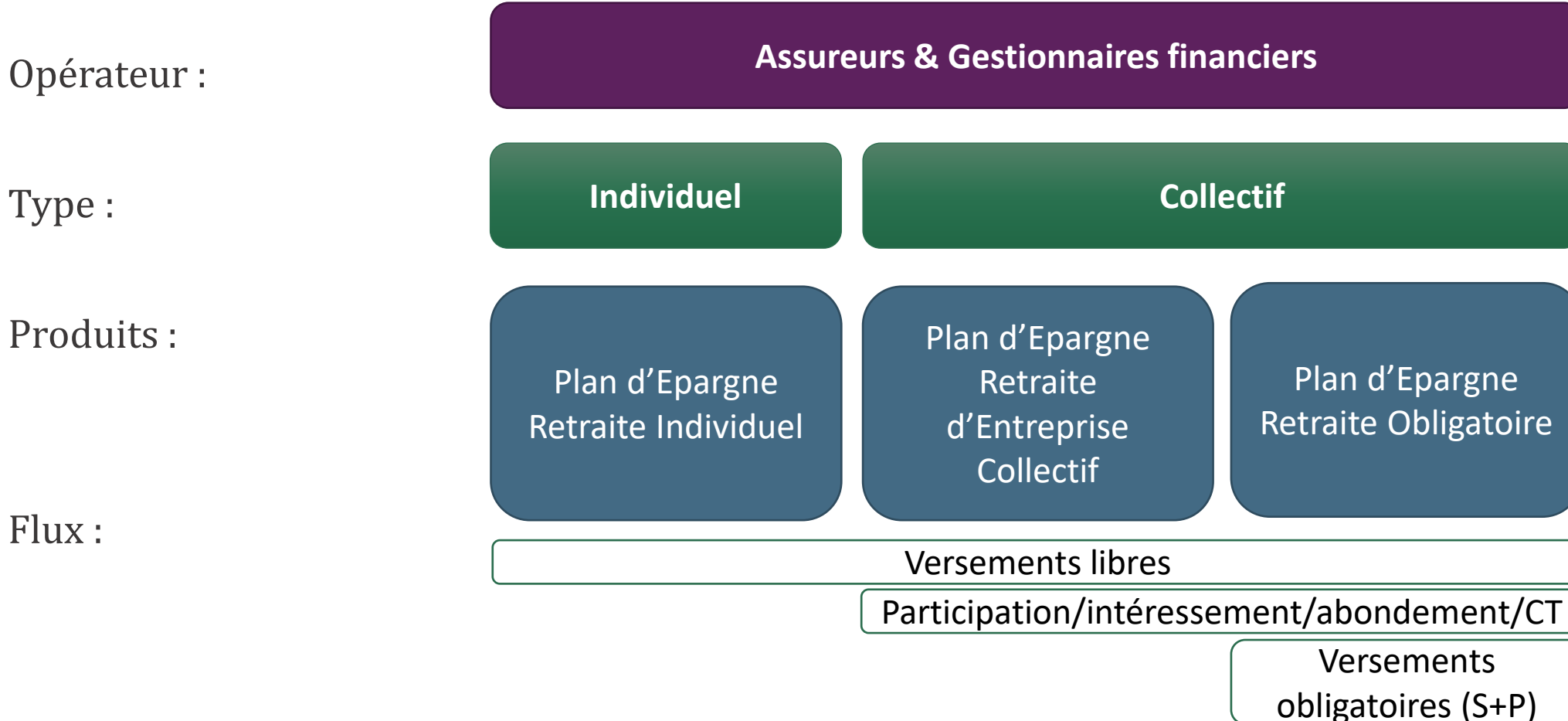
- Mise en conformité suite à la réglementation européenne sur la mobilité des personnes
- Encadrer l'acquisition des droits

3 – L'assurance retraite

Loi PACTE : les produits d'épargne retraite revisités



Après la loi PACTE :



4 – Thèmes abordés dans le cours



Ce cours s'attachera à présenter les régimes et à détailler les mécanismes techniques de leur pilotage. Les éléments suivants seront traités :

- Les mécanismes de pilotage des régimes en répartition ;
- Les régimes à cotisation définie et à prestation définie ;
- Les régimes relevant du L441 du Code des Assurances ;
- Les régimes relevant de la loi PACTE (L224 du Code Monétaire et Financier) ;
- Les mécanismes de participation aux bénéfices ;
- Le calcul du SCR dans le cadre d'une activité de retraite ;
- Le cadre des FRPS ;
- La gestion financière et l'adéquation actif / passif.

Des séances d'exercices et de sujets d'examen.

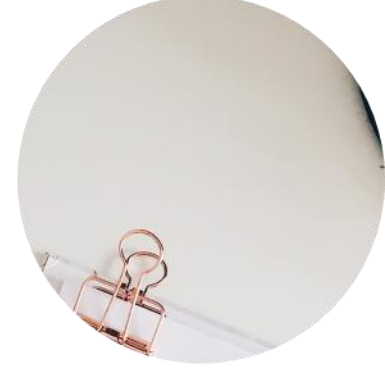
5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Tables de mortalité

Une table de mortalité met en regard, pour tous les âges, le nombre de survivants dans un groupe fermé (c'est-à-dire un groupe ne recevant aucun nouvel entrant). Elle permet de déterminer pour chaque âge :

- Le taux annuel de mortalité ;
- L'espérance de vie résiduelle.

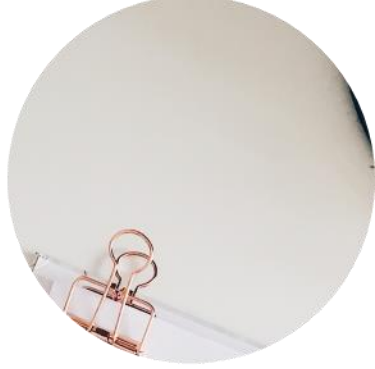
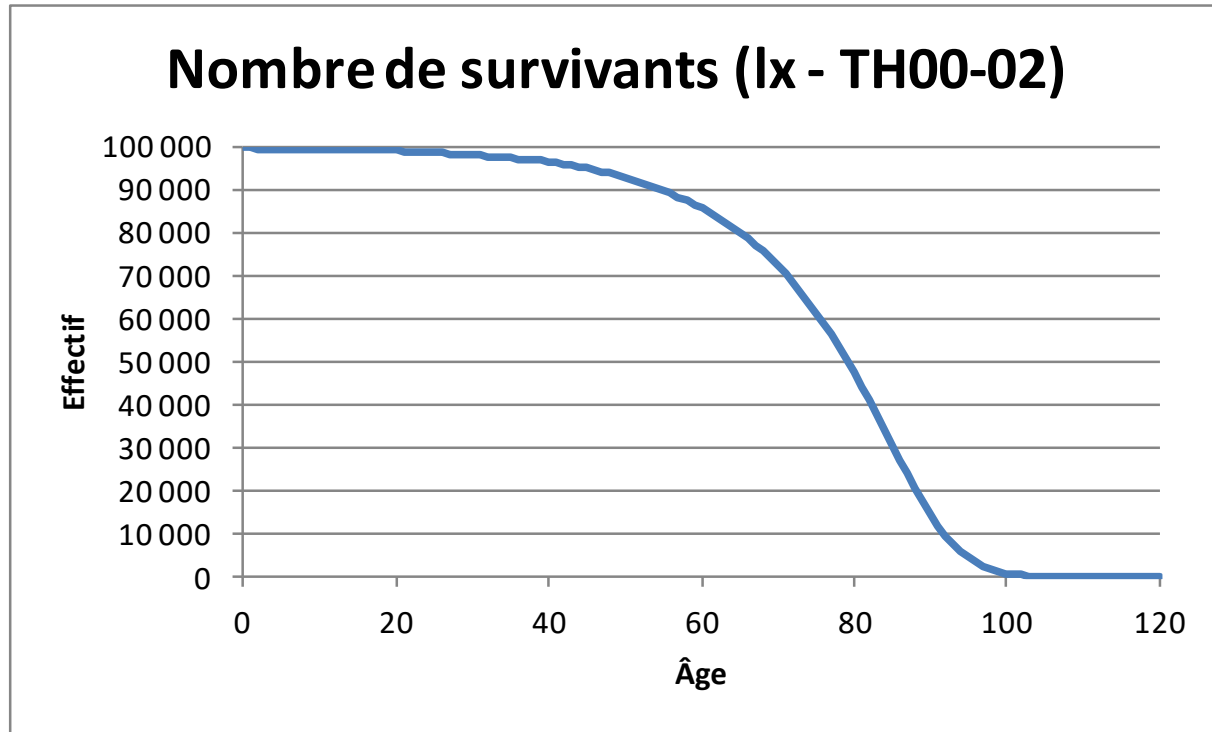
Les tables de mortalité peuvent être générationnelles, dans ce cas ces tables décrivent une table unidimensionnelle pour chaque cohorte (c'est-à-dire une génération représentant une année de naissance).



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Tables de mortalité

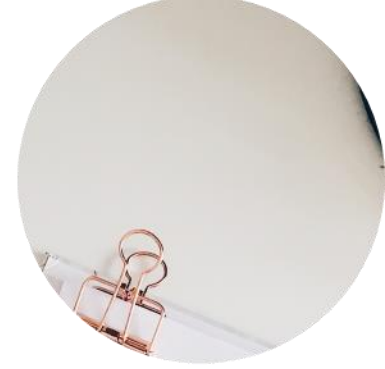
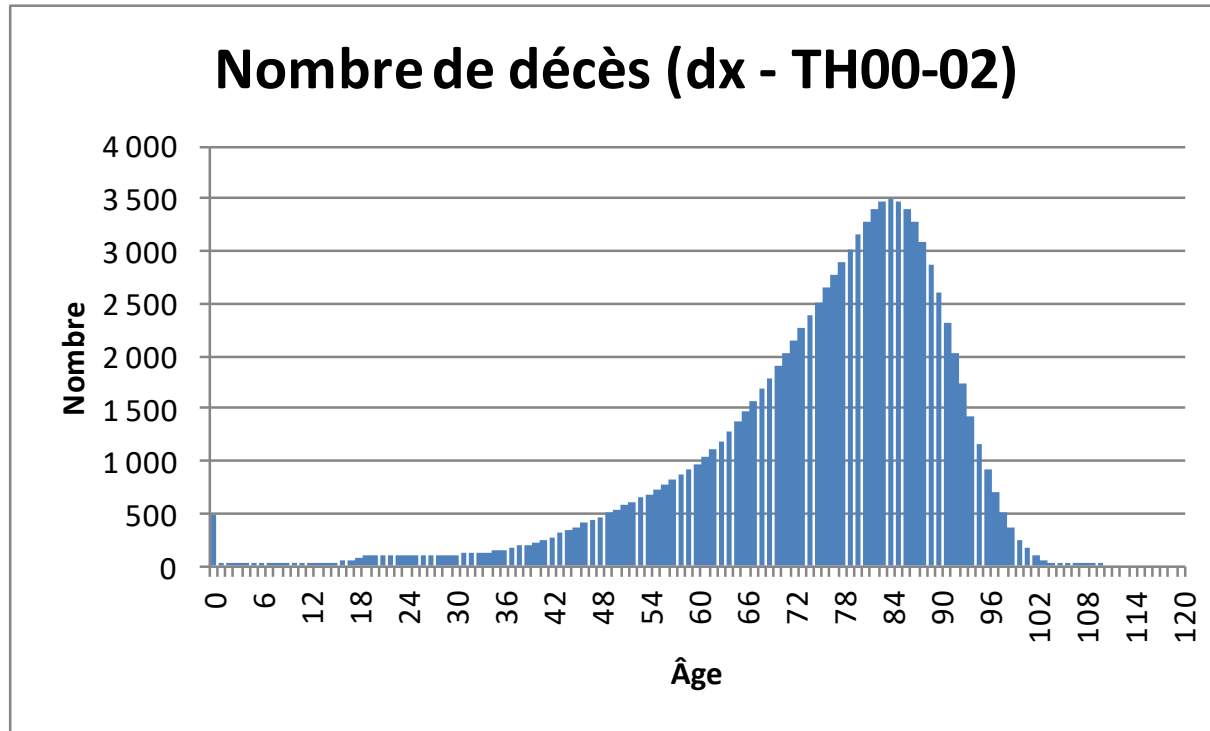
Représentation graphique du nombre de survivants par âge (noté l_x) pour une cohorte donnée :



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Tables de mortalité

On en déduit le nombre de décès par âge (noté d_x) : $d_x = l_x - l_{x-1}$



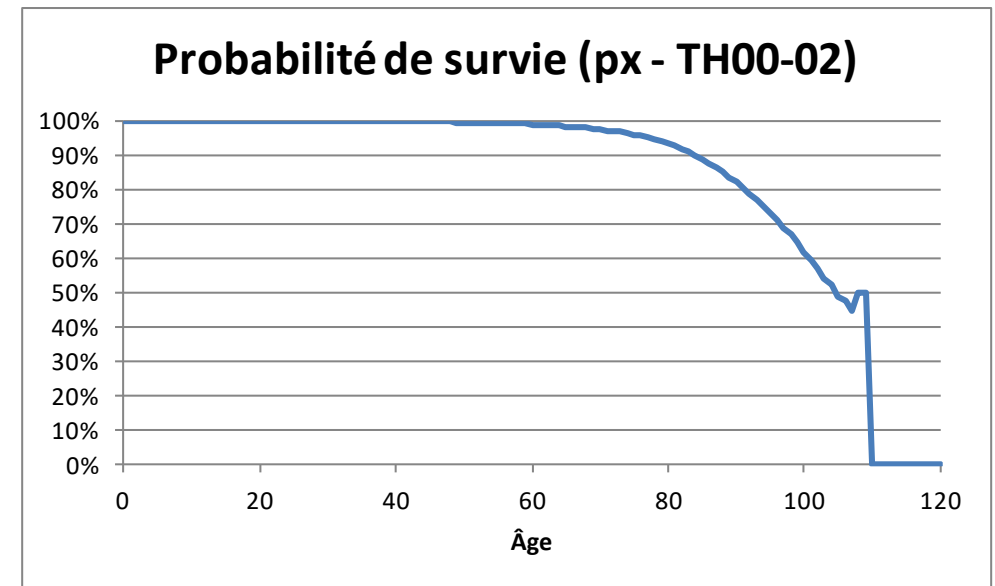
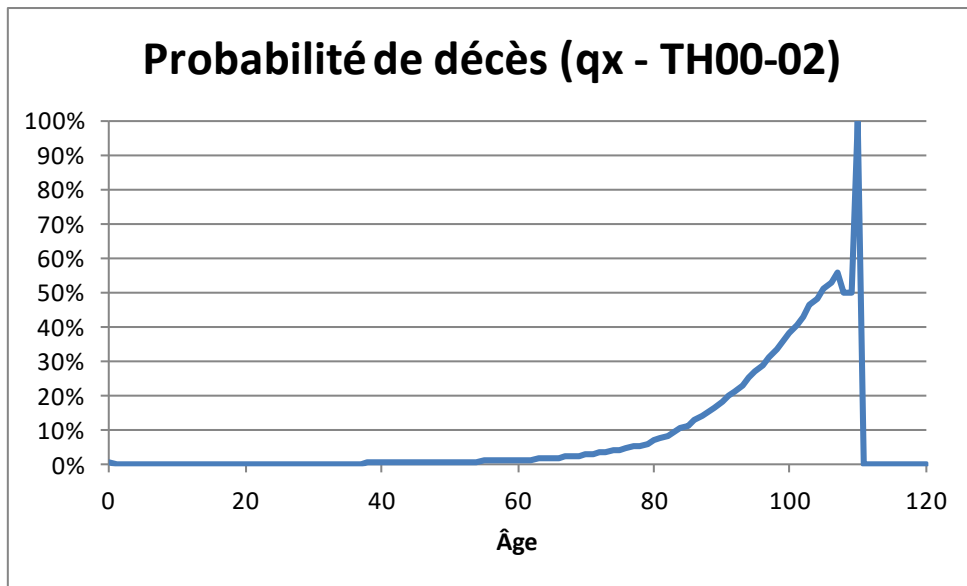
5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Tables de mortalité

Ainsi que les probabilités de décès et de survie pour chaque âge (notés respectivement q_x et p_x) :

$$q_x = 1 - p_x = \frac{l_x - l_{x+1}}{l_x}$$

$$p_x = \frac{l_{x+1}}{l_x}$$



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

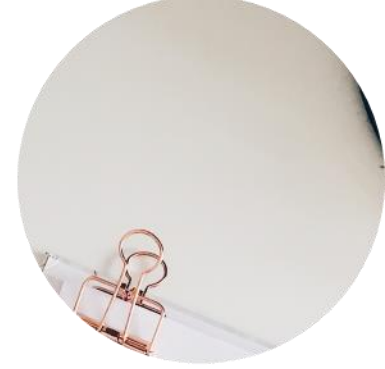
Tables de mortalité

En France et dans le cadre de l'activité d'assurance, l'utilisation des tables de mortalité est réglementée :

- **Assurance vie en dehors des engagements de rente :**
 - Garanties en cas de décès : TH00-02 pour les hommes et TF00-02 pour les femmes ;
 - Garanties en cas de vie : TH00-02 pour les hommes et TF00-02 pour les femmes, avec décalage d'âge ;
- **Engagements de rente : les tables générationnelles TGH05 pour les hommes et TGF05 pour les femmes.**

Cette réglementation est identique pour tous les acteurs du marché :

- **Article A132-18 du Code des Assurances**
- **Article A223-8 du Code de la Mutualité**
- **Article A932-3-11 du Code de la Sécurité sociale**



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Tables de mortalité

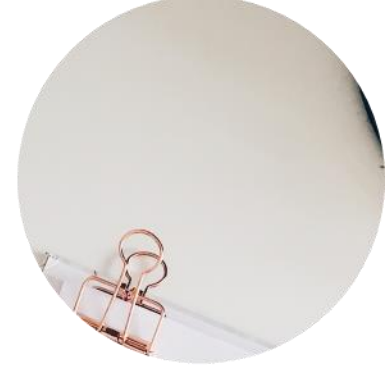
Quels sont les risques liés à la mortalité pour les régimes de retraite ?

Un risque de longévité, c'est-à-dire de sous mortalité par rapport à celle anticipée :

- Cet effet concerne tous les régimes ;
- Il peut s'agir d'une sous mortalité pour une cohorte donnée : c'est-à-dire d'une variation autour de la tendance qui peut être compensée par les autres cohortes, dans ce cas c'est un risque mutualisable ;
- Ou alors d'une erreur sur la tendance des tables de mortalité, dans ce cas il s'agit d'un risque systématique.

Un risque de sur mortalité par rapport à celle anticipée par les tables :

- Cet effet n'est impactant que pour les régimes comprenant une contre assurance pendant la phase de constitution.



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Arrêt du 1^{er} mars 2011 de la Cour de Justice Européenne

Une directive européenne de 2004 interdisait déjà :

- « toute discrimination fondée sur le sexe dans l'accès [...] et dans la fourniture des biens et services »

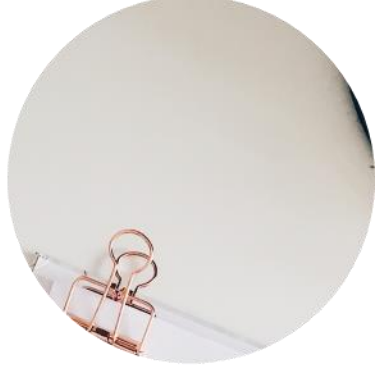
Une dérogation était toutefois admise dans le cadre de l'assurance :

- « lorsque le sexe est un facteur déterminant dans l'évaluation des risques et que de telles différences peuvent être fondées sur des données actuarielles et statistiques pertinentes et précises »

L'arrêt de la CJUE précise désormais que :

- « la prise en compte du sexe de l'assuré en tant que facteur de risques dans les contrats d'assurance constitue une discrimination »

Cet arrêt est applicable depuis le 21 décembre 2012, abrogeant de fait la dérogation concernant l'assurance.



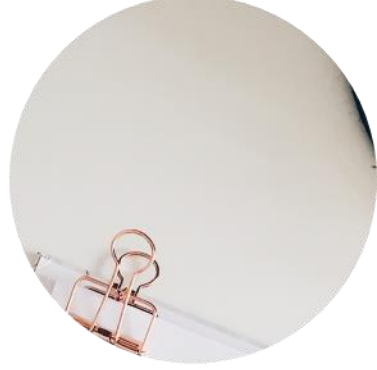
5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Arrêt du 1^{er} mars 2011 de la Cour de Justice Européenne

Cette décision pourrait inspirer un autre projet de directive relatif à l'égalité de traitement des personnes sans distinction d'âge ou de handicap, notamment dans la fourniture de biens et services.

Quels critères aujourd'hui utilisés dans la tarification pourront demain être jugés discriminatoires ?

Se dirige-t-on vers un tarif unique ?



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

L'actualisation

En France, le taux technique de tarification / provisionnement est réglementé par l'article A132-1 du Code des Assurances :

Pour les engagements de moins de 8 ans :

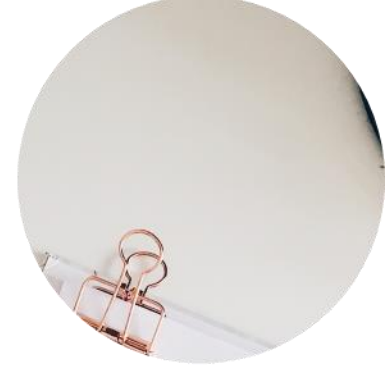
- Le taux doit être inférieur à 75 % du Taux Moyen des Emprunts d'Etat (TME).

Pour les engagements supérieurs à 8 ans, ainsi que pour les contrats à primes périodiques ou capital variable :

- Le taux doit être inférieur à 60 % du Taux Moyen des Emprunts d'Etat (TME) sans dépasser la valeur de 3,5 %.

Le TME est évalué sur une base semestrielle.

Les taux sont également réglementés en ce qui concerne les taux garantis en phase de constitution (Epargne). Ce point ne sera pas développé ici.



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

L'actualisation

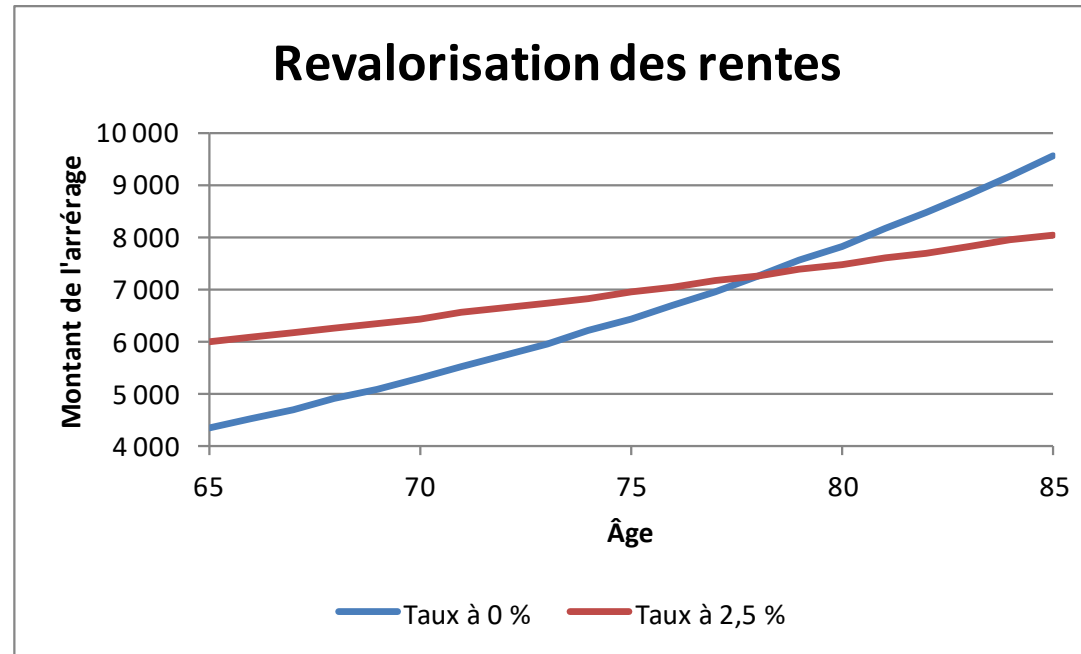
Plus le taux technique retenu dans la tarification est faible, plus la revalorisation de la rente sera importante dans le futur (comparativement). En contrepartie, le montant initial de la rente est plus faible.

Capital constitutif : 100 K€

Départ : 65 ans

Table de mortalité : TGH05

Rendement de l'actif : 4 %



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Mathématiques de l'Assurance Vie

Probabilité de survie et de décès :

$${}_k p_x = \frac{l_{x+k}}{l_x} \quad {}_k q_x = 1 - \frac{l_{x+k}}{l_x}$$

Probabilité sur deux têtes :

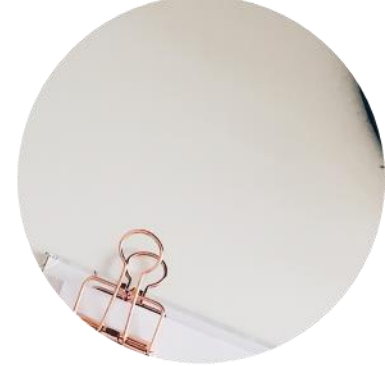
$${}_k p_{x,y} = \frac{l_{x+k}}{l_x} * \frac{l_{y+k}}{l_y}$$

Relations classiques :

$${}_{k+l} p_x = {}_k p_x * {}_l p_{x+k} \quad {}_k p_x = \prod_{i=0}^{k-1} p_{x+i}$$

Facteur d'escompte viager

$$v = \frac{1}{1 + \tau}$$



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Mathématiques de l'Assurance Vie

Les commutations sont particulièrement utiles lorsque l'on souhaite implémenter les calculs :

$$D_x = l_x * v^x$$

$$D_{x,y} = l_x * l_y * v^{\frac{x+y}{2}}$$

$$N_x = \sum_{k=0}^{\infty} D_{x+k}$$

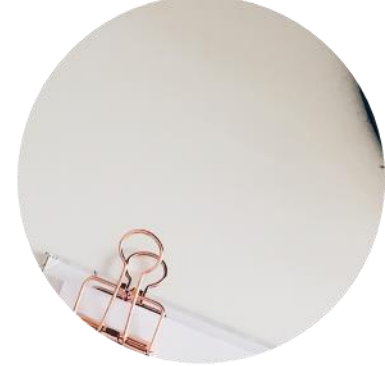
$$N_{x,y} = \sum_{k=0}^{\infty} D_{x+k,y+k}$$

Le prix aujourd'hui pour avoir un euro de rente annuel de façon viagère s'écrit :

$$\ddot{a}_x = \sum_{k=0}^{\infty} {}_k p_x * v^k = \frac{N_x}{D_x}$$

$$a_x = \sum_{k=1}^{\infty} {}_k p_x * v^k = \frac{N_{x+1}}{D_x}$$

$$a_{x,y} = \sum_{k=1}^{\infty} {}_k p_{x,y} * v^k = \frac{N_{x+1,y+1}}{D_{x,y}}$$



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Mathématiques de l'Assurance Vie

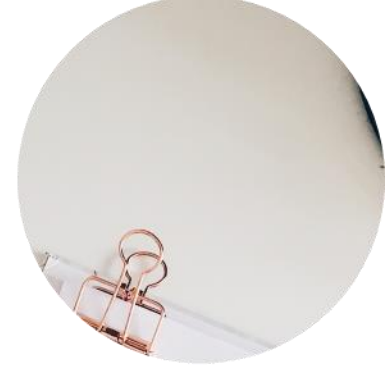
De façon générique on peut écrire, en prenant en compte une durée de différé s et un temporaire t :

$${}_s|t a_x = \sum_{k=s+1}^{s+t} k p_x * v^k = \frac{N_{x+s+1} - N_{x+s+t+1}}{D_x}$$

En ajoutant la périodicité p du versement de la rente il vient :

$${}_s|t a_x^{(p)} = \sum_{k=p*s+1}^{p*(s+t)} k/p p_x * \frac{v^{k/p}}{p} = {}_s|t a_x + \frac{p-1}{2*p} * \frac{D_{x+s} - D_{x+s+t}}{D_x}$$

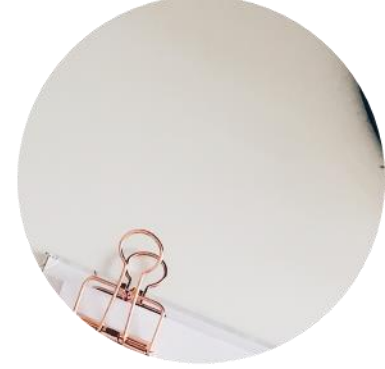
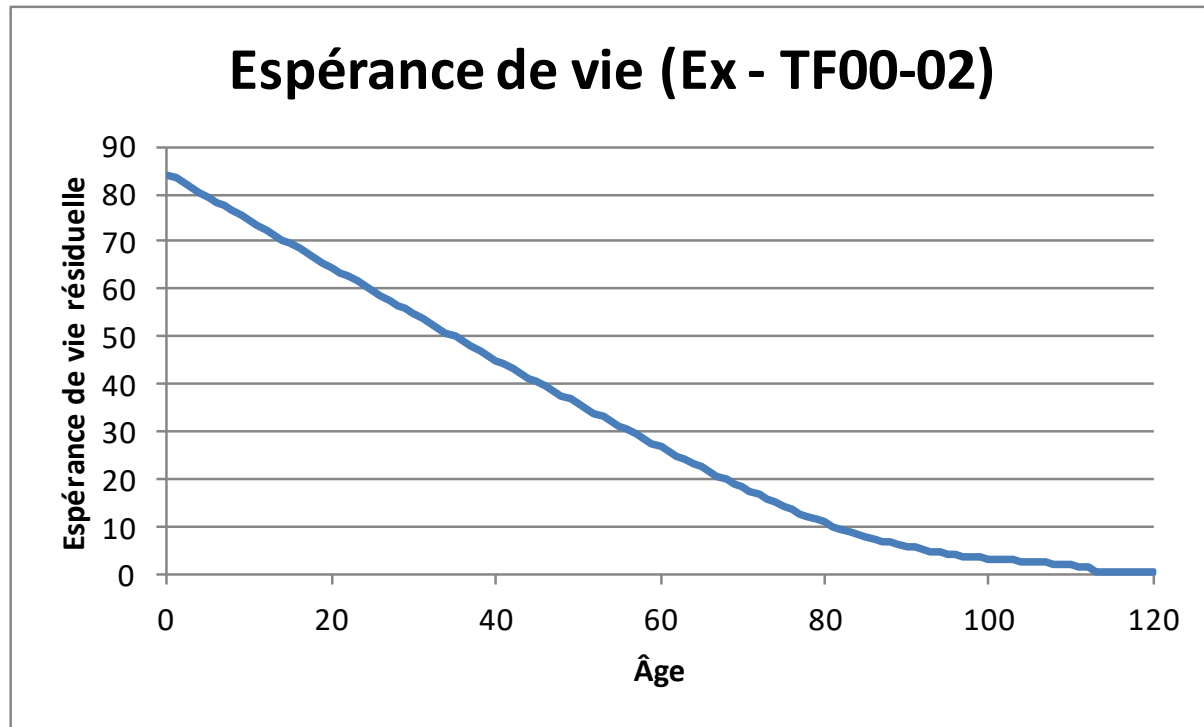
$p = 12$ lorsque le paiement est mensuel.



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Mathématiques de l'Assurance Vie

L'espérance de vie résiduelle est déterminée par :
$$E_x = \frac{\sum_{k=1}^{\infty} l_{x+k}}{l_x} + \frac{1}{2}$$

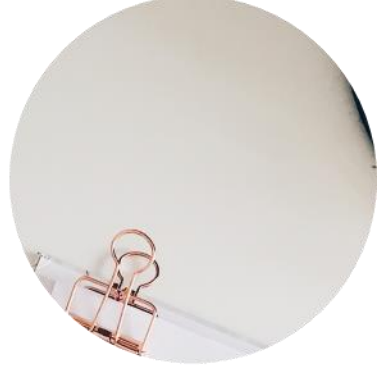


5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Les options sur rentes viagères

Les assureurs proposent diverses options sur rente, par exemple :

- La réversion ;
- Les annuités garanties ;
- Des évolutions par paliers ;
- Majoration dépendance ;
- ...



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Les options sur rentes viagères

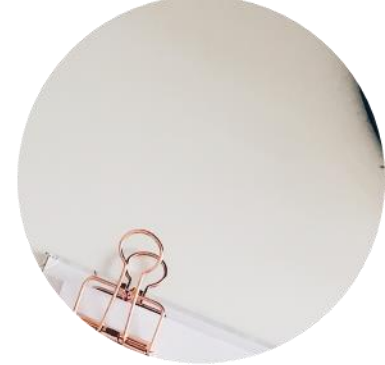
Rente de réversion

- En cas de décès de l'assuré pendant la période de versement de sa rente viagère, une part de cette rente est versée à une seconde personne, en général son conjoint :

$$a_x + \beta * a_{x|y} = a_x + \beta * (a_y - a_{x,y})$$

- β représente le taux de réversion.

(la dénomination « rente de conjoint » s'utilise en général pour la prestation intervenant en cas de décès en phase de constitution)



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

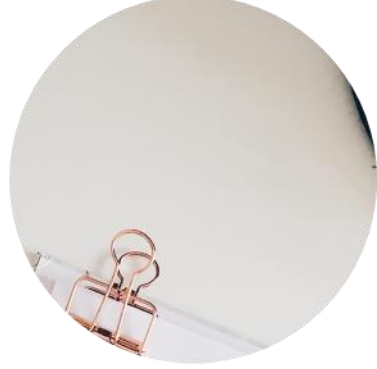
Les options sur rentes viagères

Rente certaine (annuités garanties)

- Les premières annuités versées sont certaines, c'est-à-dire qu'elles sont versées si l'assuré est en vie ou non. Dans ce dernier cas, les arrérages sont versés à un bénéficiaire désigné.

$$\sum_{k=1}^n v^k = \frac{v - v^{n+1}}{1 - v}$$

- n désigne le nombre d'annuités garanties.



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

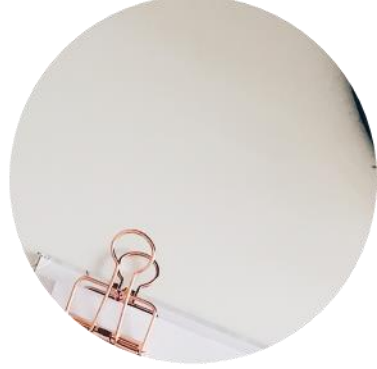
Les options sur rentes viagères

Rentes par paliers

- Il s'agit de moduler le montant de la rente en fonction de périodes définies dans le temps. Ainsi l'assuré peut ajuster sa rente selon ses autres sources de revenus.

$$|d_1 a_x * t_1 + \sum_{i=2}^{I-1} \sum_{k=1}^{i-1} d_k |d_i a_x * t_i + \sum_i d_i |a_x * t_I$$

- I est le nombre de paliers
- d_i la durée du $i^{\text{ème}}$ palier
- t_i le taux appliqué pour le $i^{\text{ème}}$ palier



5 – Rappels techniques et réglementaire de base

Les options sur rentes viagères

En fonction des options retenus, le montant de l'arrérage évolue comparativement à une rente sans aucune option de 100 €.

Table : TGH / TGF

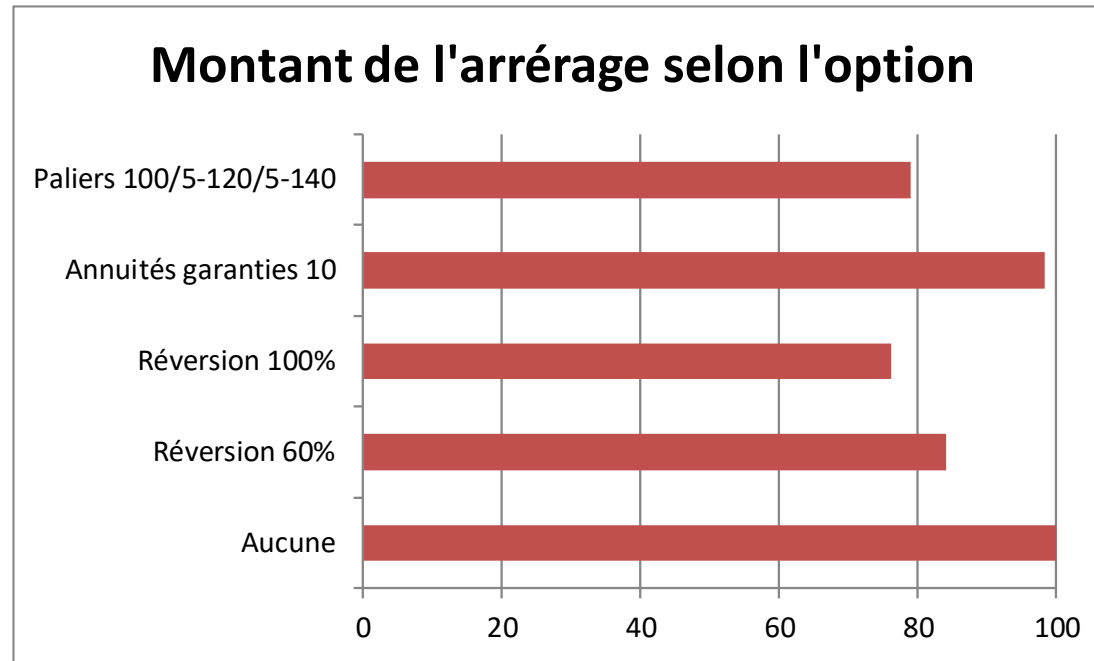
x : homme 65

y : femme 63

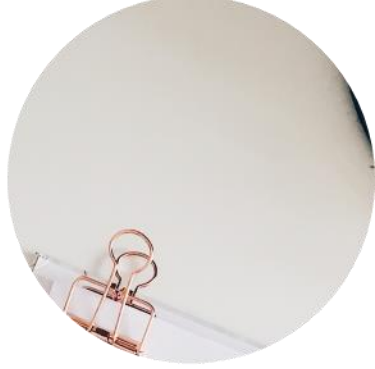
Taux : 1%

Annuel échu

Calcul 31/12/2018



(il s'agit d'ordre de grandeur, les résultats étant fonction d'un grand nombre de paramètres : table, taux, âges...)



QUI SOMMES NOUS ?

Nos Valeurs

L'identité et l'état d'esprit de **FRÆRIS** transparaît au travers de nos 4 valeurs :

Expertise

Chaque collaborateur dispose d'une majeure technique, entretenue par des formations régulières, afin de vous garantir des prestations de haute qualité.



Service

Notre priorité est de vous rendre service en vous apportant les solutions les plus adaptées à vos besoins. Votre satisfaction est notre préoccupation première.



Réactivité

Vous bénéficiez d'un interlocuteur unique qui connaît l'ensemble de vos problématiques, ce qui vous garantit une grande réactivité.



Confiance

La confiance ne se décrète pas, elle se construit. Par la transparence et le respect de nos engagements, nous sommes plus qu'un prestataire, un partenaire.

