

Rapport de gestion 2018

Table des matières

Message du Président	4
Chiffres-clés	7
Conseil d'administration	8
Comité de direction	9
Récit de tempête	10
Interview de David Labouré	12
L'engagement d'Epona	14
Commentaires sur l'exercice	16
États financiers	20
Rapport de l'organe de révision	36

Versions digitales disponibles sur notre site
internet : rg.epona.ch

Epona
Av. de Béthusy 54
Case postale 162
1000 Lausanne 12
+41 58 900 78 78

www.epona.ch

Renseignements généraux
Thierry Broger, Directeur général
thierry.broger@epona.ch

Renseignements financiers
Stéphane Imholz, Directeur financier
stephane.imholz@epona.ch

Renseignements assurances
Olivier Grangier, Directeur développement
olivier.grangier@epona.ch

Message du Président

Chère et Cher Sociétaire de la Coopérative Epona,
l'Assurance suisse des animaux,

Madame, Monsieur,

Au moment même où l'on me pressait quelque peu de rédiger, pour le Rapport de gestion que vous tenez en main, ces lignes d'introduction à notre 118^{ème} Assemblée Générale, l'actualité se distinguait et suscitait pour elle-même quelques considérations.

Le «Coluche» ukrainien néophyte était plébiscité en raison de sa volonté à combattre la corruption galopante. Le Président de la plus puissante nation de ce monde exhortait les pompiers engagés contre l'incendie de Notre-Dame à se dépêcher, voire à recourir aux Canadiens. La Chine déclarait l'obésité épidémie nationale et entendait la combattre comme telle. La Migros annonçait un net recul de ses ventes. Petits exemples d'une révolution sociétale, plus que d'une évolution linéaire. Une mutation profonde qui induit nos descendants à coexister dans leur civilisation, si différente de la nôtre : dénuée de beaucoup de leur confiance envers des lendemains qui chantent et de leur engagement viscéral à les faire chanter. Il est vrai que notre héritage est affligeant !

La Suisse n'échappe pas à cette révolution. Nouvelles mœurs de consommation, dont l'immédiateté est certainement le mot clé. On vit plus longtemps, mais on dort moins parce que le temps nous échappe. La vie de plus de cinq milliards d'entre nous tend à s'écouler au travers d'un smartphone. On fait ses courses sur un écran. On y achète des loisirs, des vêtements, des aliments, des assurances même (!) par un simple glissement du doigt et notre empreinte digitale en règle les montants. Vingt-quatre visiteurs virtuels du Salon de l'Auto pour un billet d'entrée vendu. On supprime l'inutile, mais on acquiert toutes sortes de biens parfois paradoxalement illusoire... Amazon, Zalando, Alibaba explosent : l'ère digitale !

Cousine de celle qui télécontrôle au quotidien nos pas, notre sommeil, notre fréquence cardiaque et le nombre de nos calories brûlées, parce que malade nous lui coûtions trop cher, l'assurance animalière semble constituer - à suivre propriétaires et détenteurs - une garantie de santé pour leur animal. Le sage d'Aristote déjà n'aspirait pas au plaisir, mais à l'absence de souffrance, alors que l'assuré moderne veut ne pas être touché par la maladie - ni lui-même, ni son animal ! Celle-ci, les soucis, les frais, les limitations qui en découlent sont désagréablement chronophages et frustrogènes. On consomme donc de cette assurance, comme d'un vaccin... Epona n'échappe fort heureusement pas à cette presque frénésie : les ventes de polices ont pris l'ascenseur, tant pour les petits animaux de compagnie que pour les équidés, à la population pourtant plus limitée. On partira en vacances à l'heure dite !

Pourtant on ne peut soupçonner «Harley», canidé au nom volontairement épïcène en respect de la parité, de tomber malade en corollaire à la souscription en quelques clics de souris de «sa» police. Mais on est en droit d'observer la récurrence d'un comportement humain qui, en fonction de la prime consentie pour l'Assurance et de la franchise, va éprouver le besoin de se rassurer au plus vite quant à la santé absolue de son protégé. Parce qu'il a la liberté de le faire, aussi souvent qu'il le souhaite, et auprès de qui il veut (ce désagréable tourisme vétérinaire, peut-être motivé par l'anxiogène Internet), son maître, sa maîtresse ne manqueront pas d'exercer leur pouvoir sur la santé de Harley. Une affection détectée précocement est plus vite guérie. Même préventive cette consommation relève de la sinistralité ! Le recul nous manque encore pour se persuader que combien cette dernière est moins chère que de réelles thérapies.

Cette Assurance est un bien de libre consommation immédiate, puisque prévaut ici la relation triangulaire - traditionnelle en pédiatrie. Le propriétaire (le parent) ressent, observe, craint une atteinte à la santé de son animal (son enfant). Le patient ne peut s'exprimer efficacement - il mord (pleure) lorsque la palpation fait mal. Le vétérinaire (le pédiatre) librement consulté, répond d'un contrat de mandat de moyens (non de résultats) plus pointu d'autant. Il accomplit donc son examen dans les règles de l'art, interrogeant consciencieusement son parc de machines sophistiquées et coûteuses... Le bilan de santé documenté (imagerie, laboratoire, tests de fonctions, ...) aura un coût non négligeable. Alourdi par :

- la problématique de la contention qui nécessite généralement une anesthésie générale ou ... plusieurs ;
- par les frais incontrôlés : on se souvient que la Commission de la Concurrence avait interdit tout accord tarifaire : la Branche ne peut plus conseiller un tarif usuel, même pas une fourchette tarifaire : un franc comme mille francs sont acceptables à ses yeux pour la même prestation ;
- la prophylaxie : dont la valeur d'économie substantielle sur la maladie n'est pas contestable, et qui nous permet de retrouver au passage l'art du médecin chinois qui doit préserver son patient de la maladie. Elle a toutefois un coût aussi ;
- l'hypochondrie transposée : certainement aussi. Le passage obligé par la case « triage et référé par le généraliste » n'existe pas en médecine-vétérinaire... On peut directement solliciter un examen au scanner sans autre approche concertée. Pris de vitesse par notre succès, une autre étude nous dira si celle-là devrait ou non suivre le chemin plus hiérarchisé de la médecine humaine.

La Société des Vétérinaires Suisses dont le premier souci est la santé et le bien-être des animaux confiés à ses membres, ainsi que la collaboration avec d'autres organisations visant des objectifs similaires, vient de se prononcer (mars 2019) en faveur de l'assurance animalière, comme instrument permettant aux propriétaires de maîtriser les coûts de santé de

leurs protégés. Si elle qualifie les prestations des assurances d'incontestablement appréciées en cas d'accident ou de maladie aiguë, la prise en charge d'une maladie chronique et de prédisposition génétique lui apparaît moins satisfaisante et administrativement exigeante...

L'organe faïtier accuse quelque retard sur la réalité du terrain : la maîtrise des coûts semble avoir échappé aux propriétaires. L'Assurance est vite sollicitée, tant les examens s'avèrent multiples, répétitifs, onéreux et apparemment incontournables. Quelques propriétaires désappointés retrouvent déjà lentement le chemin de leur cabinet vétérinaire originel, moins pointu, moins dispendieux, plus généraliste, plus immuable, plus humain, moins orienté business tout simplement...

Epona a connu un exercice 2018 financièrement décevant, à l'aune des multiples efforts consentis tout au long de l'année. Edward A. Murphy Jr n'aurait pas imaginé davantage d'écueils à semer sur sa trajectoire. Bon nombre ont été aussitôt écartés. D'autres, survenus très tard dans l'année, n'ont pu l'être à temps. Il conviendra de les disséquer au fil des pages qui suivent.

Migros persiste à voir ses ventes s'effriter, en Romandie davantage. La restructuration des magasins Globus (2015) avait pénalisé ses résultats, si bien que ses bénéfices fondent comme la banquise... Le groupe met quatre ans à retrouver une progression opérationnelle : les ventes digitales doublent durant ce laps de temps. Le secret en est l'investissement majeur consenti au canal de ventes numériques - canal déjà incontournable dans la présentation, la représentation et la concrétisation des ventes de produits - les plus divers, les plus inattendus parfois aussi. En 4G, comme en 5G, la concurrence est toute proche, similaire et proactive.

Epona pour avoir beaucoup investi globalement - temps, priorités, forces, finances - dans le renouvellement de son informatique afin de s'engager résolument aussi dans l'autoroute numérique de la souscription de polices, se voit aussitôt récompensée de ses efforts par une progression très remarquable en nombres de nouveaux contrats et en montants de primes encaissées : c'est la bonne nouvelle - même si l'année est trop avancée pour être sauvée au moment où les problèmes informatiques sont en passe d'être surmontés ! Le constat qu'une sinistralité maximisée et relativement rapide après conclusion d'un contrat, aggrave le phénomène de constitution de provisions est certainement très pénalisant. Mais ce taux de sinistralité, auquel notre Coopérative n'est pas habituée, reste toutefois dans le cadre des statistiques 2017 publiées par la FINMA.

Epona s'est aussitôt lancée dans l'analyse fine de ce comportement qui vraisemblablement est le fruit d'une recrudescence de consultations spontanées chez les vétérinaires. En quantité et en qualité, comme explicité plus haut. Des mesures d'urgence sont prises afin de ne pas laisser amplifier le phénomène. Une étude des conditions de travail est déclenchée : temps partiels, changement de génération des vétérinaires, services de gardes régionaux, normes sécuritaires, équipement technologique, chaînes de cabinets, référé des cas selon équipements respectifs, visites en cabinets... Toutes revues statistiques des sinistres seront effectuées aussitôt l'informatique complète-

ment opérationnelle, au printemps 2019. Une approche sociologique de la consommation vétérinaire - activité quotidienne largement banalisée - est initiée et va se pencher sur cette actualité. Simple exemple : on attend de tout vétérinaire qu'il documente chacune de ses prestations pour la considérer, alors que la bonne parole des masseurs, magnétiseurs, pareurs, ostéopathes, bio-résonneurs, communicateurs naturels suffit à souligner leurs miracles dont les traitements sont porteurs d'émotions, de partage, d'implication - l'allopathie en aucune manière.

Matériellement, Epona a dû gérer, lors de l'exercice présenté au fil de ces pages, la finalisation de la transition de ses données informatiques d'un système dépassé et à bout de souffle, vers un système résolument moderne, modulable, évolutif, analytique mais combien complexe à élaborer, à tester, à corriger, à mettre en place et à « immigrer ». Elle a pu mettre ses produits en ligne et à la disposition des propriétaires d'animaux. La quittance immédiate en est la demande massive de nouveaux contrats, liée à une demande de remboursement d'honoraires tout aussi massive et rapide. Cette simple démonstration s'arrête là. Les résultats financiers sont à l'image du décalage induit. A l'image des frais en ressources humaines nécessités par cette mise-au-point.

Les pages qui suivent approfondissent l'analyse. Epona tient le cap, car l'esquif - toutes proportions gardées avec le géant précité - est solide, innovant et bien piloté. Elles doivent vous convaincre que de meilleurs exercices sont en vue.

Après avoir partagé avec vous quelques considérations relevant de ma profession, je tiens ici à remercier très vivement le Directeur général, M. Thierry Broger pour l'énergie qu'il a su déployer dans la tempête, les membres de sa Direction, les cadres et chacune et chacun des collaborateurs d'Epona pour leur engagement sans faille à affronter les vilaines vagues, à écopier quand il le fallait et à traquer le bug informatique tapi à fond de cale.

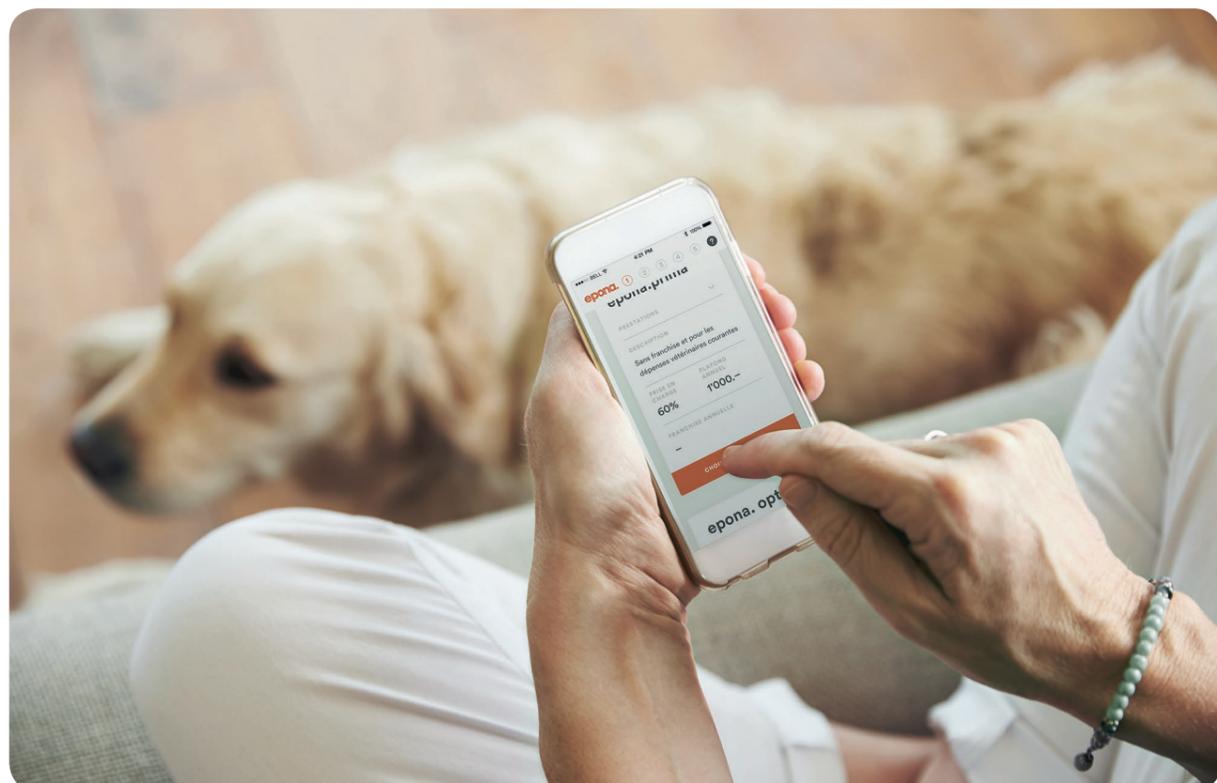
Mes remerciements vont également aux membres du Conseil d'administration, dont la disponibilité, l'acuité et la pertinence à « autopsier » chaque chiffre, chaque événement de la vie d'Epona, sont une haute valeur ajoutée.

Au nom de tous les collaborateurs d'Epona, au nom du Conseil d'administration, je vous souhaite une bonne réception de ce Rapport de gestion, une lecture attrayante et me réjouis d'ores et déjà de vous accueillir à Aquatis pour notre 118^{ème} Assemblée Générale.



P. Glatt

Pierre-Alain Glatt
Président du Conseil d'administration



MISSION

Depuis 1901, Epona est le leader de l'assurance animalière en Suisse. Epona a pour mission d'accompagner tous les propriétaires d'animaux tout au long de la vie de leur animal. Epona permet au plus grand nombre de propriétaires d'animaux d'accéder aux meilleurs soins vétérinaires pour leur animal et à une panoplie de services spécialisés.

VISION

Position de Leader

Epona maintient sa position de leader suisse dans le marché des chevaux. Epona devient leader suisse dans le marché des animaux de compagnie. La position de leader se définit dans les deux cas selon le critère des parts de marché occupées.

Stabilité financière

Epona s'assure d'une stabilité financière suffisante lui permettant de soutenir sa croissance, de constituer des réserves pour ses investissements futurs et de couvrir ses provisions.

Croissance rentable

L'augmentation du volume d'affaires permet à Epona d'obtenir une rentabilité suffisante pour pouvoir amortir ses investissements et verser un dividende à ses sociétaires.

Indépendance

Epona est et reste une société indépendante.

Chiffres-clés

	2018	2017
Primes brutes	7.846 Mio	7.038 Mio
Prestations d'assurance	5.138 Mio	3.751 Mio
Charges d'exploitation	3.974 Mio	3.199 Mio
Résultats de l'exercice	-1.8 Mio	37 CHF
Provisions techniques	4.958 Mio	4.140 Mio
Placements	6.752 Mio	8.000 Mio
Fonds propres	3.091 Mio	4.931 Mio
Effectifs des collaborateurs	22.6 EPT	20.35 EPT
Année de fondation	1901	

LES SEGMENTS OPÉRATIONNELS (croissance entre 2017 et 2018)

+11.5%

Volume d'affaires

+26.6%

Volume d'affaires chiens

+3.5%

Volume d'affaires chevaux

+31.0%

Volume d'affaires chats

Conseil d'administration



Pierre-Alain Glatt

Président du Conseil d'administration,
Membre du Comité du Conseil,
Nationalité suisse, né le 12.03.1953,
Domicilié à Rolle, Vaud

Formation: Médecin-vétérinaire, Dr Med-vet
Activité actuelle: Médecin vétérinaire praticien
Autres activités: Vétérinaire FEI (Fédération Equestre Internationale)



Markus Wyss

Vice-Président du Conseil d'administration,
Membre du Comité du Conseil,
Nationalité suisse, né le 04.11.1961,
Domicilié à Brütten, Zurich

Formation: Dr. phil. nat. en géographie
Activité actuelle: Entrepreneur
Autres activités: Membre de Conseils d'administration



Mireille Loroche

Membre du Conseil d'administration,
Nationalité suisse,
Domiciliée à Essertines-sur-Rolle, Vaud

Formation: Avocate
Activité actuelle: Avocate
Autres activités: Diverses activités dans les secteurs culturels et associatifs



Pierre Zumwald

Membre du Conseil d'administration et
propriétaire de Moonlight, Boxer.
Nationalité suisse, né le 29.11.1959,
Domicilié à Chesières, Vaud

Formation: HEC Lausanne, Dr. en Systèmes d'informations,
Master en sciences économiques
Activité actuelle: Directeur général des Rentes Genevoises
Autres activités: Membre de Conseils d'administration



Pascal Bétrisey

Membre du Conseil d'administration,
Nationalité suisse, né le 09.02.1960,
Domicilié à Jouxens-Mézery, Vaud

Formation: HEC Lausanne Analyste financier AZEK
Activité actuelle: Conseiller indépendant
Autres activités: Membre de Conseils d'administration

Comité de direction



Thierry Broger

Directeur général
et propriétaire de
Java, Beagle



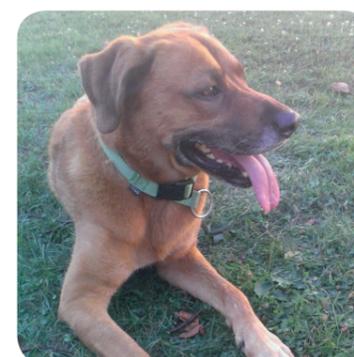
Olivier Grangier

Directeur développement
et propriétaire de Haiko,
berger blanc suisse



Stéphane Imholz

Directeur financier
et propriétaire de Cookie,
Jack Russell Terrier



Dan Cao

Directeur des opérations
et propriétaire de Apollo,
Croisé Labrador et
Rhodesian Ridgeback

Récit de tempête

Chers sociétaires, chers clients, chers partenaires, chers collaborateurs, chers amis d'Epona,

Alors que j'entamais la rédaction de ce message, tâchant de rassembler mes souvenirs de l'année écoulée, une impression m'est venue, accompagnée d'une image : celle d'un carnet de bord. Celui-ci relaterait les péripéties d'un équipage faisant face à la fureur des éléments sur le pont d'un grand navire. L'analogie avec l'année écoulée m'a parue bonne, et je crois y avoir trouvé les métaphores adéquates pour vous dépeindre l'aventure que fut l'année 2018, une aventure aussi riche qu'éprouvante pour nous tous.

Les chiffres disent ce qu'ils ont à dire. Ils sont justes, largement commentés, expliqués et mis en perspective dans les pages qui suivent. Mais il y a une chose qu'ils ne peuvent pas transmettre : la dimension humaine de la période que nous avons traversée. C'est à l'ensemble des collaborateurs d'Epona que j'ai voulu consacrer ces lignes. Il m'a paru aussi naturel que nécessaire de réserver mes mots à leurs efforts, leur travail, leur dévouement, et de saisir cette occasion unique d'évoquer les émotions fortes que nous avons partagées. Grâce à leur combativité, leur souci authentique de la clientèle et leur sens des responsabilités, cet épisode appartient désormais au passé. Nous sommes aujourd'hui plus unis, plus forts, plus efficaces que par le passé.

Permettez-moi de reprendre l'analogie du navire, de la tempête et de l'équipage. Il y a tout juste un an, lorsque je remplissais les pages de mon « carnet de bord » pour vous adresser mon message, le ciel était encore dégagé, la mer était calme et les vents nous étaient plutôt favorables. Nous étions loin d'être au repos, pourtant ! Nous savions qu'un orage approchait, et nous y étions préparés. Chacun s'affairait, fidèle à son poste, pour que nous maintenions très précisément un cap soigneusement défini. Mais l'orage devint une tempête dont l'ampleur et la durée dépassèrent toutes nos prévisions.

Lorsqu'une situation inhabituelle se présente, c'est une épreuve qui peut être surmontée. Lorsqu'elle se prolonge, s'étend, lorsqu'imprévus et déconvenues s'accumulent, la réaction de chaque membre de l'équipage face à la crise entre en jeu et devient un facteur supplémentaire de complexité. Les éléments extérieurs peuvent provoquer de forts remous à l'intérieur de chaque personne. La fatigue, la lassitude, parfois, le sentiment de se trouver irrémédiablement seul font douter et l'inquiétude s'installe. Une multitude de questions se succèdent jour après jour. C'est exactement cela que nous avons traversé, l'an dernier.

La nouvelle structure informatique, supposée nous faciliter le travail et nous propulser vers l'avant, ne nous a pas permis d'aller aussi rapidement au but que prévu. Elle a nécessité passablement d'ajustements, de corrections et de travail additionnel. Ces difficultés nous ont contraints d'accumuler du retard et ont privé temporairement nos collaborateurs d'un outil de travail efficace. Pendant un temps, nous avons eu l'impression d'avoir techniquement régressé alors même que nous implémentions les bases d'un renouveau. Tout cela a pesé sur le dynamisme des collaborateurs, et à juste titre. Le vent s'était levé. Un exemple, peut-être, du piège que peut devenir la technologie lorsqu'elle est placée au centre d'un système. Mais la preuve, aussi, que nous avons la chance de pouvoir compter sur nos collaborateurs, puisque les missions ont été accomplies malgré tout.

C'est dans ces circonstances, alors que nous étions techniquement dépourvus et rendus vulnérables, que s'est présentée la deuxième phase de la tempête. La sinistralité connut une forte hausse, notamment pour les chiens. L'évolution des sinistres est constante, certes. Une partie importante de notre travail est précisément de répondre à cette tendance, d'en prévoir les conséquences et de se prémunir contre d'éventuels sursauts. Seulement, l'augmentation massive des sinistres s'est additionnée à la paralysie technique.

Après l'apparition du vent, le ciel était maintenant bien sombre et chargé. Il s'était déjà mis à pleuvoir sans interruption quand est arrivée la troisième phase de la tempête, une fin d'année adverse sur les marchés financiers. 2018 a été, pour certains indices, la pire que nous ayons connue depuis dix ans, soit depuis la crise économique mondiale de l'automne 2008. Nos placements financiers, aujourd'hui encore et malgré la croissance, doivent nous permettre d'assurer un équilibre dans le résultat d'Epona. Ils ont malheureusement été affectés comme ceux de tant d'autres sociétés.

Au cœur de la tempête, l'obscurité rend les manœuvres difficiles, même pour l'équipage le plus aguerré. Le vent propulse la pluie et vous l'expédie en plein visage, à l'horizontale. Les éléments se renforcent les uns les autres, les difficultés s'alimentent mutuellement et en font apparaître de nouvelles. Nous les avons toutes affrontées.

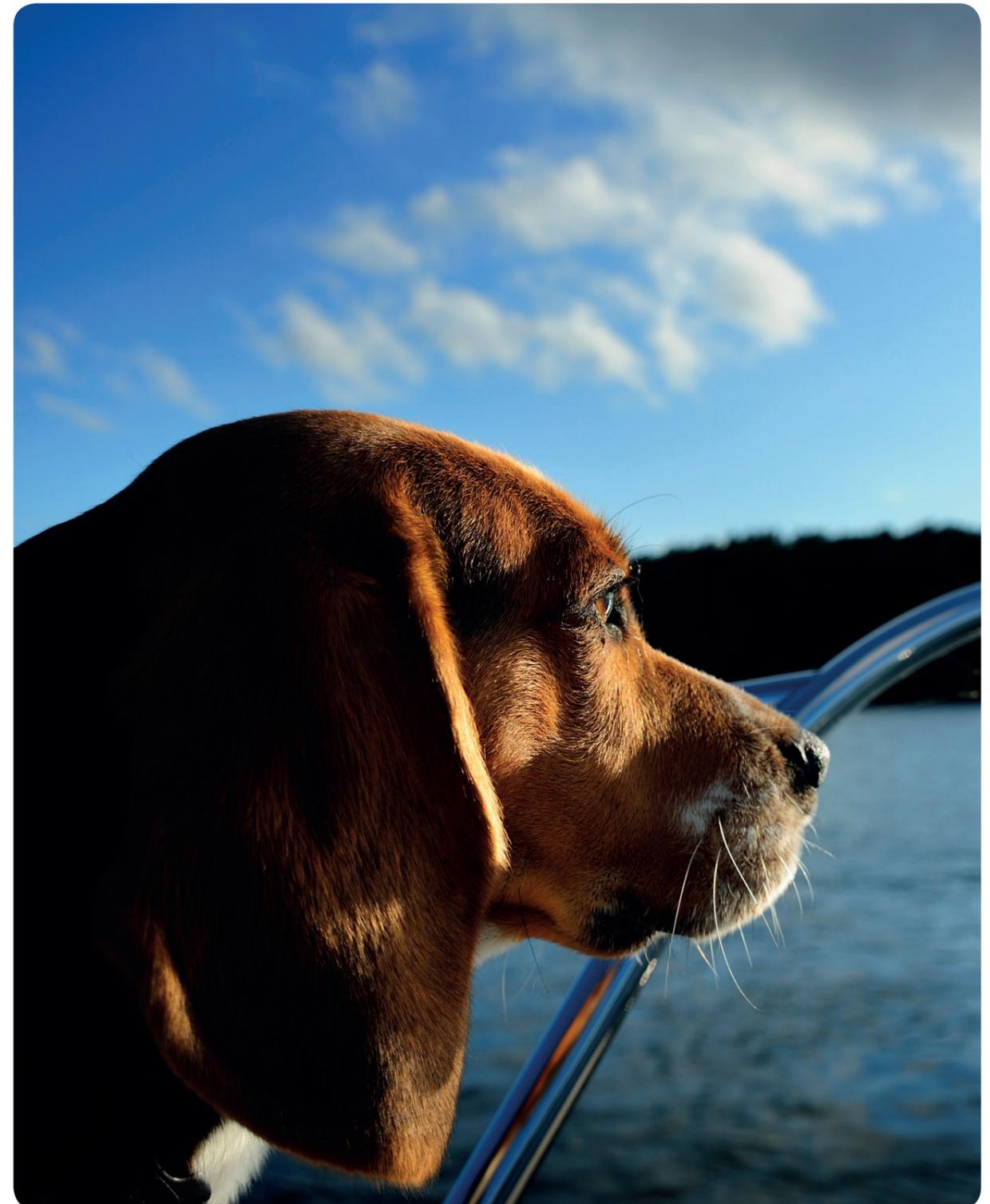
À l'heure où je vous écris, nous travaillons encore beaucoup à l'amélioration du système informatique. Mais la tempête est passée, Epona est à flots et a su garder son cap. Elle vogue, déterminée, vers un futur passionnant. Malgré une traversée difficile, la progression des affaires est toujours au beau fixe et ceci dans tous nos domaines d'activité stratégiques. Nous avons développé, cette année encore, nos parts de marché. Les produits d'assurance pour chevaux ont été adaptés aux besoins de nos clients et le produit décès revisité rencontre un succès historique.

Epona s'inscrit toujours dans une dynamique de succès. Elle dispose d'atouts de premier plan pour continuer sa croissance future : des produits d'assurance de grande qualité et très attractifs, une couverture modulaire et adaptée à tous les besoins de ses clients, une identité fortement implantée dans le paysage du monde de l'animal, des compétences spécifiques lui permettant de proposer des produits sur mesure, mais également d'une équipe soudée et attachée aux valeurs de l'entreprise. Autant d'actifs précieux qui nous permettent d'envisager l'avenir avec sérénité et enthousiasme.

Nous tenons à remercier nos clients pour leur fidélité, leur bienveillance et, dans certains cas l'an passé, leur patience. Nous remercions nos partenaires et nos sociétaires, ainsi que le Conseil d'administration pour sa confiance et son soutien. Je tiens enfin à remercier tout particulièrement l'ensemble de mes collaborateurs pour leur engagement sans faille, leur combativité et la qualité de leur travail.



Thierry Broger
Directeur général



Interview de David Labouré, expert en stratégie numérique

En 2018, Epona a sollicité l'aide d'une agence spécialisée dans le digital pour mieux préparer et mettre en place sa nouvelle stratégie marketing.

Nommée «Debout sur la table», cette agence a été co-fondée par David Labouré, expert en stratégie numérique. Notre objectif, avec cette collaboration, est de consolider notre positionnement de référence de l'assurance animalière sur le Web.

David Labouré, pouvez-vous nous parler de votre parcours? Comment êtes-vous arrivé dans l'univers du web?

Ma vie professionnelle a démarré en 1994 avec un apprentissage à la BCV (Banque Cantonale Vaudoise). Très vite, j'ai découvert internet et rejoint l'équipe en charge du service e-banking. Puis, en 2007, je suis tombé dans un nouveau monde passionnant, celui des réseaux sociaux. La BCV s'est retrouvée rapidement sur Facebook, Twitter et LinkedIn et je me suis occupé du développement de la banque sur ces nouveaux canaux de communication.

En 2012, j'ai rejoint la RTS (Radio Télévision Suisse) en tant que responsable de la communication digitale du service public romand. Trois ans passionnants à développer de nombreuses présences et concepts sur les médias sociaux.

Malgré ces belles années, l'envie de devenir indépendant a été la plus forte. Je me suis mis à mon compte en 2016 et, après une année, j'ai décidé de lancer ma propre entreprise avec 2 associés. «Debout sur la table» était née! Je suis aujourd'hui en charge de l'équipe de production. Nous concevons des stratégies numériques et les mettons en pratique afin de permettre à nos clients d'atteindre leurs objectifs business.

Qu'avez-vous pensé de la situation d'Epona, à votre arrivée?

J'ai découvert une entreprise et une équipe marketing qui savaient exactement où elles voulaient aller. Les choix sur les présences digitales étaient déjà bien réfléchis. Il ne manquait plus qu'un accompagnement efficace pour professionnaliser certains aspects, optimiser les conversions et développer la notoriété de la marque et des assurances pour les animaux.

Concrètement, quelles sont les connaissances et les compétences que votre agence apporte à Epona?

Nous aidons Epona à faire les choix stratégiques qui correspondent le mieux à ses objectifs. Nous apportons également un réseau de partenaires experts dans leurs domaines. Au quotidien, nous l'accompagnons dans l'optimisation de ses présences numériques. Nous pouvons aussi prendre en charge certaines activités comme les campagnes publicitaires sur les médias sociaux et la création de contenus optimisés pour chaque plateforme.

Grâce à vous, nous avons eu l'opportunité de collaborer avec les étudiants du SAWI (grande école suisse de marketing). En quoi ce projet consistait-il?

Pour obtenir leur diplôme, les étudiants de la filière «Spécialiste en médias sociaux» devaient notamment proposer une stratégie pour Epona. Cela a permis de recueillir certaines véritables idées, mais aussi de faire découvrir l'univers de la société.

Epona a travaillé prioritairement sa présence sur Google en collaboration avec un expert de la publicité sur cette plateforme. Les résultats sont-ils concluants?

Ils sont très encourageants. Pour ce projet, nous avons fait appel à notre partenaire expert en Google Ads et en tracking. Les résultats ont tout de suite été au rendez-vous. Ils ont même été très impressionnants, par périodes!

Google est sans aucun doute une plateforme prioritaire pour faire connaître les produits d'Epona. Elle génère de nombreuses visites sur le site avec un bon taux de conversion. Le but est maintenant d'aller rechercher les visiteurs non convertis via les médias sociaux.

Quels sont aujourd'hui les médias sociaux prioritaires, et sur quels autres canaux travaillez-vous activement?

Dès avril 2019, Facebook et Instagram vont venir compléter la présence d'Epona sur Google. Youtube, qui appartient à Google, fait également partie de nos priorités. Le potentiel pour travailler la notoriété y est très élevé. Google, Facebook, Instagram et Youtube sont donc clairement les canaux prioritaires à ce jour. Mais tout cela ne serait pas efficace sans un site internet parfaitement optimisé.

Quels sont les prochains grands défis numériques d'Epona?

Proposer davantage de contenus sur son site internet avec l'arrivée du blog, développer le retargeting (reciblage publicitaire) via les réseaux sociaux, travailler avec plus d'influenceurs et proposer à ses nombreux clients un programme de fidélité et de parrainage.



David Labouré
Expert en stratégie numérique



« DEBOUT SUR LA TABLE » : LA POSITION LA PLUS COOL POUR SE FAIRE VOIR ET ENTENDRE !

Une société de communication disruptive, moderne et novatrice en Suisse Romande fondée par trois associés: Vincent Antonioli, David Labouré et Bertrand Saillen.

Epona s'engage et soutient les jeunes cavaliers suisses



ESTELLE WETTSTEIN, AMBASSADRICE D'EPONA ET MEMBRE DU CADRE DE L'ÉQUIPE NATIONALE DE DRESSAGE AVEC SA JUMENT WEST SIDE STORY

«Non seulement en tant que cavalière de dressage et saut, mais aussi dans mes rapports quotidiens avec les chevaux, je sais que: quand un cheval est en action, il peut malheureusement toujours se passer quelque chose. Dans ces cas, il est important que je puisse me fier à mon équipe et aux partenaires de mon entourage, qui me soutiennent et m'aident à gérer la situation. Une assurance pour chevaux peut aider les propriétaires de chevaux à se protéger contre des mauvaises surprises: si un che-

val tombe malade ou est victime d'un accident, les frais imprévus des vétérinaires, médicaments ou cliniques peuvent rapidement devenir un fardeau financier. Je suis très reconnaissante d'avoir Epona comme interlocuteur attentif qui me sert de soutien; non seulement il partage ma passion pour le monde des chevaux et protège mes chevaux et moi-même contre des imprévus, mais il soutient également des activités dans le sport équestre en Suisse.»



BRYAN BALSIGER, AMBASSADEUR D'EPONA ET CHAMPION DE SUISSE ÉLITE EN SAUT

«Plus qu'un sport, le saut d'obstacles est une véritable passion pour moi. Depuis toujours, les chevaux rythment ma vie. Ils sont mes partenaires au quotidien et mon objectif est de placer leur bien-être au centre de notre activité. Néanmoins, même en mettant tout en œuvre pour lui offrir les meilleures conditions qui soient, aucun cheval ne peut malheureusement être à l'abri de la maladie ou d'une blessure.

C'est pourquoi il est important de s'entourer des meilleurs partenaires, notamment en matière d'assurance. Grâce à Epona, j'ai la chance d'avoir à mes côtés une écoute professionnelle et reconnue me permettant de me sortir de toute situation. Je suis honoré d'être aujourd'hui l'un des ambassadeurs d'Epona, avec laquelle je partage les mêmes valeurs de respect, recherche de l'excellence et passion.»

Commentaires sur l'exercice

DÉROULEMENT DES AFFAIRES – CONTEXTE GÉNÉRAL

Epona est active et se développe sur le marché Suisse. Elle est ainsi tributaire de l'évolution de l'économie sur son territoire, mais également des aléas mondiaux, notamment au niveau de ses placements financiers. Si, en 2017, les marchés boursiers affichaient une tendance au vert, l'année 2018 a été tout autre. La couleur des indices a viré au rouge sur tous les continents. En Europe, le recul a dépassé 10% pour la plupart des grandes places boursières. Le seul mois de décembre a vu les indices reculer de 10 à 15%, selon les marchés. Certains indices actions ont connu leur pire performance depuis 2008. Pourtant, du point de vue économique, 2018 aura été une année de forte croissance mondiale (3.8%), avec un environnement inflationniste favorable et des profits en hausse pour les entreprises, que ce soit aux États-Unis, en Europe, au Japon ou dans les pays émergents.

Au niveau Suisse, l'économie a connu un coup de frein dès le 3ème trimestre. Après cinq trimestres d'une croissance nettement supérieure à la moyenne, le PIB réel a chuté de 0.2%. Ce repli a été en concordance avec le ralentissement conjoncturel dans la zone euro, en particulier en Allemagne. Fin 2018, certains indicateurs, tels que le PMI ou le baromètre du KOF, affichaient un résultat inférieur à leur moyenne. La Banque Nationale Suisse n'a pas modifié sa politique monétaire pendant l'année, les prévisions d'inflation restant inférieures à l'objectif de 2%. Avec des taux d'intérêt négatifs et sa disposition à intervenir sur le marché des devises, elle maintient sa politique très expansionniste.

Le groupe d'experts de la Confédération (SECO) s'attend à ce que la conjoncture ne regagne de la vigueur que progressivement en 2019, en Suisse comme au niveau international. Les perspectives se sont assombries en Europe, notamment, et les prévisions de croissance pour l'Allemagne, principal partenaire commercial de la Suisse, ont été nettement revues à la baisse. Cette dynamique affecte la demande internationale en produits suisses, freinant ainsi l'économie d'exportation. En raison d'une faible progression des carnets de commandes et de la persistance de grandes incertitudes, les entreprises sises en Suisse investissent avec retenue dans les capacités de production, réserve qui devrait perdurer ces prochains trimestres. Les investissements dans la construction devraient eux aussi connaître une faible croissance : le taux de logements vacants augmente et les prix de l'immobilier affichent une tendance à la baisse. Le ralentissement conjoncturel se ressent également sur le marché du travail. Certes, le chômage devrait être d'à peine 2,4 % en moyenne annuelle pour 2019 selon le SECO. Mais la croissance de l'emploi, elle, s'affaiblit et les salaires n'augmentent guère. Par conséquent, la consommation privée connaît une évolution inférieure à la moyenne, malgré la baisse de l'inflation.

VUE GLOBALE DE NOS ACTIVITÉS D'ASSUREUR ANIMALIER

L'année 2018 a été contrastée. Trois éléments expliquent le résultat de cet exercice : l'impact opérationnel du projet informatique; une sinistralité particulièrement importante; une performance boursière négative.

L'implémentation et la mise en production de notre nouvel ERP fut plus laborieuse qu'escompté, comme souvent lors de basculements informatiques d'envergure. Les difficultés rencontrées ont notamment provoqué des blocages réguliers, sollicitant une attention de tous les instants et, par conséquent, la mobilisation constante de l'ensemble des collaborateurs et de leurs compétences respectives. Un renforcement de l'équipe a été nécessaire, par le biais de contrats à durée déterminée, afin de limiter les retards dans la gestion des dossiers. Malgré ces efforts, les délais de traitement ont été allongés et la patience de nos clients mise à rude épreuve. Mais Epona a gardé son cap et a su, une fois encore, optimiser ses processus de gestion des flux. Le volume d'activités très important, aussi bien au niveau des souscriptions qu'à celui des sinistres, a nécessité une augmentation de la productivité de chacun des départements. Différentes méthodologies de traitement de l'information ont été implémentées et la numérisation partielle des documents a été anticipée par rapport au planning du départ.

Un deuxième événement majeur, en 2018, a été l'augmentation importante de la sinistralité dans tous nos domaines d'activité. L'explication de cette hausse tient essentiellement à une fréquence plus élevée et soutenue des sinistres pour le segment «chiens». Une analyse fine de la sinistralité a été effectuée et des mesures de correction sont déjà en vigueur. Le segment «chevaux» enregistre quant à lui une forte augmentation conjoncturelle des décès par rapport à l'année précédente. La sollicitation de notre traité de réassurance a été actionnée à 5 reprises, permettant d'absorber une partie de cette progression. En fin d'année, cette hausse de la sinistralité a rendu nécessaire une importante dotation à nos réserves techniques. Du côté de nos activités de souscription «équidés», la collaboration avec les organisateurs de concours s'est intensifiée et le lien de confiance a été renforcé. Epona, plus que jamais, est un partenaire fiable et incontournable du monde équestre. L'adéquation entre notre nouveau produit «décès chevaux» et les besoins de ce marché spécifique a permis d'inverser la tendance à la baisse du nombre de chevaux assurés et d'enregistrer une croissance historique d'environ 20%. Le dynamisme de l'équipe à l'externe peut être salué. La production des portefeuilles «chiens» et «chats» continue sur la lancée de 2017 et des années antérieures. La progression du portefeuille est de 30% en volume d'affaires. La croissance des affaires en 2018 peut donc être considérée comme bonne. Epona a su préserver ses parts de marché dans ses principaux domaines d'activité, malgré une pression concurrentielle de plus en plus marquée, notamment en Romandie. Elle a été citée tout au long de l'année dans plusieurs médias au niveau Suisse. Dans l'ensemble, la perception de la marque, de ses valeurs et de la qualité de ses services a été très positive. Sa nouvelle identité visuelle, rafraîchie en début d'année, a rencontré un vif succès. Epona a également soutenu et contribué aux succès de plus de 110 manifestations animalières dans toute la Suisse.

En conclusion de ce tour d'horizon, il faut relever l'année boursière extrêmement défavorable pour Epona. Si le résultat financier a permis, les années précédentes, l'apport nécessaire à nos résultats, une dissolution complète de la réserve pour fluctuation sur titres a été inévitable l'an passé.

L'amélioration de l'expérience d'achat pour nos clients lors de la souscription en ligne a permis une augmentation des contrats via notre plateforme internet.

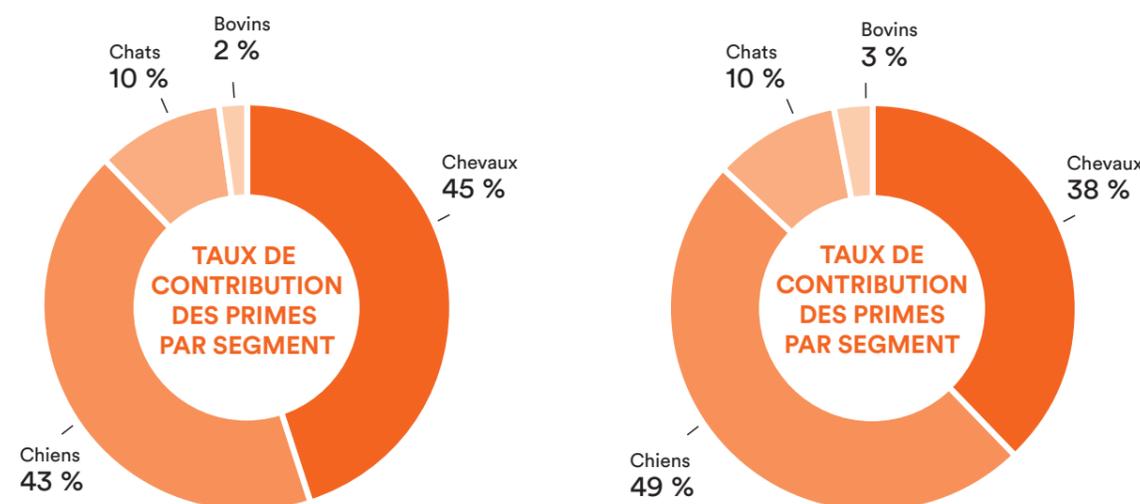
DÉVELOPPEMENT DES SINISTRES

Globalement et malgré un exercice 2018 compliqué, la société est aujourd'hui structurellement capable de supporter une croissance marquée et le développement des affaires. Le «plan de croissance 2019-2023», adopté par le Conseil d'administration fin 2018, prévoit une augmentation importante du volume d'affaires dans les deux domaines d'activité stratégiques, les «chiens/chats» et les «équidés». Cette forte croissance est rendue possible par le développement dynamique du marché organique, mais également par l'effort intensif d'actions marketing ciblées, orientées numérique, soutenues et bien calibrées. Une forte présence auprès des professionnels du monde animalier doit également permettre d'être recommandé, visible et incontournable. Début 2019, le Conseil d'administration d'Epona a prévu de solliciter les investisseurs institutionnels et de procéder à une augmentation de capital. Cette levée de fonds vise à renforcer la surface financière de la société et assurer son développement.

De 2017 à 2018, les sinistres ont enregistré une progression d'environ 49%. Une évolution nette qui s'explique notamment, cette année encore, par l'augmentation de la sinistralité dans le portefeuille des «chiens». Ce segment représente plus de 68% du total des dossiers sinistres traités par Epona l'année dernière, contre 63% en 2017. Le volume décaissé en francs s'élève à 49% du total des sinistres. Ces prestations sont essentiellement liées aux produits «frais de traitement», qui ont augmenté de 45%. On observe une constance du coût du sinistre moyen, mais une progression de la fréquence de consultation. Au niveau des chevaux, le montant total des sinistres décaissés a augmenté de 32% par rapport à 2017. Les prestations liées aux frais de traitement ont progressé de 20%, et les prestations décès de 64%.

DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

Avec une progression de 11% en francs, l'augmentation du volume des affaires a été importante en 2018, tous segments confondus. Cette augmentation peut s'expliquer par une évolution positive de 31% en francs pour les chats, de 26% pour les chiens et de 3% pour les équidés. L'équipe du département assurances a traité 1.6 fois plus de contrats qu'en 2017.



INVESTISSEMENTS

L'investissement le plus conséquent de l'année 2018 a été, comme l'année précédente, consacré au développement du nouveau progiciel informatique. Après 2016, où les équipes ont dessiné la couverture fonctionnelle de l'appli-catif, 2017 et la réalisation complète des développements et des tests, 2018 a été l'année de mise en production. Cette dernière étape fut incontestablement la plus complexe et la plus chronophage du projet. Un certain nombre de facteurs bloquants ont dû être traités en priorité. Le fournisseur de la solution a été extrêmement sollicité, de même que les équipes à l'interne. Le cadre budgétaire a cependant été respecté. En revanche, la durée de mise en production et d'ajustement a été multipliée par quatre. Le développement des infrastructures de la société va se poursuivre, avec une orientation client importante. Cette étape va augmenter la rapidité de traitement des dossiers et permettre d'améliorer les procédures par l'intelligence artificielle et l'automatisation. Enfin, cet investissement favorisera notre expansion et permettra de conserver des charges de structures stables.

INNOVATION ET DÉVELOPPEMENT

Pour renforcer notre positionnement de leader dans un environnement concurrentiel toujours plus dense, nous avons procédé, en début d'année, au rafraîchissement de notre marque. Cette réalisation a été accompagnée par la mise en ligne d'un nouveau site internet et l'acquisition d'outils numériques performants, comme le « marketing automation », qui nous permettent aujourd'hui de suivre et de mieux comprendre les parcours d'achats en ligne de nos clients. L'année 2018 a également été marquée par les succès de deux lancements, ceux de nos nouveaux produits pour chevaux et de notre produit d'assistance, codéveloppé avec notre partenaire Europ Assistance. Afin de soutenir notre ambitieux business plan 2018-2023, une nouvelle stratégie marketing a été développée. Les idées et projets innovants issus de ce travail doivent nous permettre d'atteindre nos objectifs de ventes, tout en renforçant notre approche stratégique et opérationnelle à court et moyen terme. Le numérique fait désormais partie intégrante de

notre stratégie marketing et ne doit plus être traité individuellement, avec ses cibles et objectifs particuliers. Sa place et son rôle se trouvent au sein de la stratégie globale. Prêts et dotés de nouveaux outils pour la suite de notre transition numérique, nous allons renforcer nos relations avec les assurés et leurs animaux. Un renforcement qui suppose, notamment, le développement de la personnalisation de l'offre, l'omnicanalité, l'optimisation de nos prestations et l'amélioration constante de l'expérience client.

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE ET ATTRACTIF

La crédibilité d'Epona aux yeux des clients et des partenaires est due, en partie, aux compétences complémentaires de ses collaborateurs. Ils sont les principaux contributeurs de son succès et de la qualité des services offerts. Chacun et chacune a fait preuve, l'année dernière tout particulièrement, d'un engagement sans faille. Grâce à leurs qualifications spécifiques, tous sont en mesure de prendre en charge, avec autant d'empathie que d'efficacité, la gestion parfois complexe des cas de maladie ou d'accident d'un animal. Epona propose un management de proximité, une direction accessible et demeure un employeur aussi fiable qu'à l'écoute. Cette ligne de conduite traduit notre désir de permettre à chacun et à chacune de trouver, dans la mesure du possible, l'équilibre « vie privée / vie professionnelle » répondant le mieux à son souhait individuel. L'accession à la formation continue est favorisée pour que chacun trouve les moyens de se construire professionnellement, de renforcer son savoir-faire dans des métiers qui ne cessent d'évoluer et de se complexifier. La politique des ressources humaines est basée sur la responsabilité partagée et le respect. Epona met également à disposition, en tout temps, une permanence assurée par un médiateur externe et permettant de prévenir ou de faciliter la gestion d'éventuels conflits. Le nombre de collaborateurs externes a progressé en 2018 avec l'arrivée de deux nouvelles conseillères. Plusieurs ateliers de formation ont été organisés extra-muros, dans le but de maintenir une culture d'entreprise forte et de parfaire les compétences individuelles de vente. Elle a également accueilli deux chargés de relation client, avec des profils d'assistance médicale vétérinaire et d'assurance, suite à des départs naturels. Malgré sa taille, Epona joue pleinement son rôle d'employeur responsable. Du point de vue de la parité et de l'égalité hommes-femmes, 7 collaborateurs sur 24 étaient des hommes à fin 2017, soit 29% de l'effectif total. Ainsi, à fin 2018, 15% de ses collaborateurs travaillaient à temps partiel. Cette année, l'enquête de satisfaction annuelle menée auprès des collaborateurs a montré que 80% se déclarent satisfaits ou très satisfaits de travailler chez Epona.



104'220

Visites sur notre site Internet



133'580

Vues des publications via Facebook



1'955

Polices souscrites en ligne



1'082

Demandes d'offre chevaux en ligne



16,7%

Taux de conversion Google Ads sur notre site internet

GESTION DES PLACEMENTS

La gestion opérationnelle des actifs de la société est confiée à la Banque Cantonale Vaudoise à travers deux mandats, et la supervision de l'ensemble des portefeuilles est effectuée à l'interne. Afin de contrôler la gestion des actifs et de s'assurer qu'elle soit menée de façon appropriée, le Conseil d'administration se réunit au moins une fois par année pour vérifier l'application du règlement de placement et la parfaite exécution du mandat, apprécier les performances et le risque des portefeuilles et évaluer l'adéquation des coûts de gestion. Epona gère sa fortune de manière à garantir la sécurité de ses réserves, la répartition des risques, un rendement suffisant des placements et la couverture du besoin prévisible de liquidités. Elle veille en premier lieu à assurer la pérennité de la couverture de ses engagements d'assurance figurant au Bilan. Elle respecte les principes d'une répartition appropriée des risques. L'actif est donc réparti entre différentes catégories de placements ainsi qu'entre plusieurs régions et secteurs économiques, assurant une diversification adéquate. La gestion prudente des placements vise à assurer la solvabilité à long terme et à optimiser l'influence des marchés volatils sur le résultat annuel. L'année 2018 a vu l'ensemble des indices de référence enregistrer des performances négatives, entraînant un manque à gagner important. En conséquence, il a été nécessaire de dissoudre la provision affectée au lissage de la volatilité des marchés financiers.

LEADER RESPONSABLE

Epona est une entreprise responsable et intégrée dans le tissu économique suisse. Cette responsabilité se concrétise par des mesures ciblées, axées sur notre environnement écologique et sociétal, mais surtout en rapport avec notre activité de base: le monde animalier. C'est dans ce cadre qu'est né notre projet des « Vétérinaires solidaires », lancé en mai 2015 et dont le succès perdure. Après une pause de quelques mois à Vevey, notre mission a pu être reconduite dans les locaux de la Fondation AACTS, avec le dynamisme de l'actuelle direction. Les vétérinaires ont prodigué plus de 150 consultations à Lausanne (Fondation ABS), une centaine d'autres à Yverdon (Zone Bleue) et à Vevey. Ce projet permet à des personnes dépendantes et marginalisées, vivant dans la rue ou la précarité, d'accéder à des soins adéquats pour leurs animaux. Pour y parvenir, Epona a mis sur pied un projet simple et efficace de collaboration entre des institutions spécialisées et des vétérinaires bénévoles. Nous tenons à adresser un grand merci à tous ces professionnels pour leur temps et pour la qualité de leurs prestations, aussi bien sur le plan technique que sur celui de l'écoute.

Cette année, nous nous sommes engagés à accompagner « Le pied à l'étrier » dans sa mission de prise en charge thérapeutique par le cheval. Les demandes de soins augmentent et le financement n'est pas assuré pour certaines familles en difficulté. Notre contribution financière doit permettre l'amélioration du cadre de travail et une prise en charge plannifiée des frais vétérinaires de leurs équidés.

Commentaires des comptes

PRIMES

La progression des primes brutes de 11% résulte du développement général des affaires, principalement dans les produits pour chiens et chats. Alors que jusqu'en 2017 les primes étaient enregistrées au moment de leur encaissement, depuis l'exercice 2018 l'enregistrement s'effectue à l'émission. Le changement de méthode a un impact légèrement négatif, puisque MCHF 253 de primes émises concernant l'exercice 2017, mais toujours impayées à fin 2017, ont pu être rajoutées aux primes émises de 2018, alors que MCHF 302 de primes émises concernant l'exercice 2018, mais payées en 2017, n'ont pas pu être prises en compte dans les primes émises de 2018.

SINISTRES

L'exercice 2018 a été marqué par une très forte hausse de la sinistralité par rapport à l'exercice précédent et la moyenne historique d'Epona. La couverture « frais de traitement » pour chacun des produits de la branche chiens représente à elle seule près de 60% de l'augmentation constatée entre 2017 et 2018. Cette détérioration progressive et continue fait l'objet d'une analyse pointue à l'interne et entraînera un assainissement rapide des portefeuilles concernés.

En corollaire avec la détérioration des sinistres décomptés durant l'exercice 2018, les provisions techniques y relatives ont également fortement augmenté.

CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation ont augmenté en raison notamment de la hausse du nombre de collaborateurs, tant sur le terrain qu'à l'interne, liée à l'expansion de la société, ainsi qu'à l'augmentation des charges en lien avec le nouvel outil métier (amortissement, charges d'entretien, etc.). La provision pour réorganisation, constituée en 2015, avait été dissoute en 2016 et 2017 et n'a plus eu d'effet positif sur les charges en 2018.

RÉSULTAT DES PLACEMENTS

Le résultat des placements s'est nettement péjoré, reflète des résultats des marchés financiers. En effet, alors que 2017 avait permis à Epona d'enregistrer des plus-values latentes sur placements de près de MCHF 350, 2018 a occasionné des moins-values latentes sur placements de plus de MCHF 250, soit un écart de près de MCHF 600.

La provision pour fluctuation de valeur des titres a été dissoute à hauteur de MCHF 524.

États financiers

Bilan

ACTIFS	ANNEXE	31.12.2018	31.12.2017
			en CHF
Placements	1	6'751'758	8'000'126
Biens immobiliers		1'454'745	1'595'045
Titres à revenu fixe		3'284'208	3'850'994
Prêts		43'333	60'000
Actions		1'164'070	1'803'246
Autres placements		805'402	690'841
Liquidités		566'861	1'036'686
Immobilisations corporelles		47'901	65'601
Immobilisations incorporelles	4	1'063'300	758'940
Créances nées d'opérations d'assurance	2	515'961	9'418
Autres créances		62'643	85'474
Comptes de régularisation		172'672	52'434
TOTAL DES ACTIFS		9'181'096	10'008'679

Bilan

PASSIFS	ANNEXE	31.12.2018	31.12.2017
			en CHF
Provisions techniques	3	4'957'877	4'139'905
Provisions non techniques	5	-	524'000
Dettes nées d'opérations d'assurance	6,7	137'496	71'469
Autres passifs	7	345'807	115'211
Comptes de régularisation	8	649'209	226'655
TOTAL DES PROVISIONS ET DES DETTES EXTERNES		6'090'389	5'077'240
Capital social	9	3'053'400	3'054'400
Réserves légales issues du bénéfice	9	461'000	461'000
Réserves facultatives issues du bénéfice	9	(423'693)	1'416'039
Fonds de garantie		1'331'000	1'331'000
Report de bénéfice		23'951	85'002
(Perte)/Bénéfice		(1'778'644)	37
TOTAL DES FONDS PROPRES	9	3'090'707	4'931'439
TOTAL DES PASSIFS		9'181'096	10'008'679

Compte de résultat

	ANNEXE	2018	2017
			en CHF
Primes brutes	10	7'845'527	7'038'370
Primes brutes cédées		(166'500)	(150'750)
PRIMES POUR PROPRE COMPTE		7'679'027	6'887'620
Variations des reports de primes		(170'368)	(462'267)
PRIMES ACQUISES POUR PROPRE COMPTE		7'508'659	6'425'353
Autres produits de l'activité d'assurance		189'985	193'112
TOTAL DES PRODUITS DE L'ACTIVITÉ TECHNIQUE D'ASSURANCE		7'698'644	6'618'465
Charges des sinistres: montants bruts		(5'137'508)	(3'751'115)
Charges des sinistres: part des réassureurs		57'881	5'738
Variation des provisions techniques brutes	11	(647'604)	(101'819)
CHARGES DES SINISTRES POUR PROPRE COMPTE		(5'727'231)	(3'847'196)
Frais d'acquisition et de gestion		(4'086'439)	(3'370'574)
Produit des propres prestations activées	13	112'028	171'096
FRAIS D'ACQUISITION ET DE GESTION POUR PROPRE COMPTE		(3'974'411)	(3'199'478)
TOTAL DES CHARGES DE L'ACTIVITÉ TECHNIQUE		(9'701'642)	(7'046'674)

Compte de résultat

	ANNEXE	2018	2017
			en CHF
Produits des placements	14	593'815	859'009
Charges financières et frais de gestion des placements	15	(363'983)	(67'906)
RÉSULTAT DES PLACEMENTS		229'832	791'103
Autres produits financiers		3'222	2'289
Autres charges financières		-	(250)
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL		(1'769'944)	364'932
Autres produits		17'366	156'176
Autres charges		(22'500)	(517'671)
(PERTE)/BÉNÉFICE AVANT IMPÔT		(1'775'078)	3'437
Impôts directs		(3'566)	(3'400)
(PERTE)/BÉNÉFICE		(1'778'644)	37

Tableau des flux de trésorerie

	2018	2017
		en CHF
(PERTE)/BÉNÉFICE	(1'778'644)	37
AMORTISSEMENTS/CORRECTIONS DE VALEURS SUR...		
Immobilisations corporelles	31'886	43'813
Immobilisations incorporelles	126'847	6'363
Placements		
Bénéfices et pertes réalisés sur les placements	40'280	(26'845)
Plus-values non réalisées et amortissements/corrections de valeurs sur les placements	273'791	(324'625)
Diminution de la provision pour fluctuation de valeur des titres	(524'000)	(398'000)
Propres prestations activées	112'028	171'096
AUGMENTATION/DIMINUTION DES...		
Reports de primes	170'368	462'267
Provisions techniques	647'604	101'819
Provisions pour réorganisation	-	(112'000)
Part des réassureurs dans les provisions techniques	-	510'811
Créances nées d'opérations d'assurance	(506'543)	6'326
Autres créances	22'831	24'302
Comptes de régularisation (actif)	(120'237)	310'983
Dettes nées d'opérations d'assurance	66'027	(115'107)
Autres passifs	230'596	(358'170)
Comptes de régularisation (passif)	422'554	110'295
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'EXPLOITATION	(784'612)	413'365

Tableau des flux de trésorerie

	2018	2017
		en CHF
Placements	840'801	124'287
Achat d'immobilisations corporelles	(14'186)	(22'613)
Investissement en immobilisations incorporelles	(431'207)	(461'796)
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ D'INVESTISSEMENT	395'408	(360'122)
Diminution du capital	(1'000)	(12'850)
Versement des dividendes	(61'088)	(61'345)
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DE L'ACTIVITÉ DE FINANCEMENT	(62'088)	(74'195)
VARIATION DE LA TRÉSORERIE	(451'292)	(20'952)
ÉTAT :		
Liquidité au 1 ^{er} janvier	1'036'686	1'057'188
Écarts de cours sur les avoirs en trésorerie	(18'533)	450
Liquidité au 31 décembre	566'861	1'036'686
VARIATION DE LA TRÉSORERIE	(451'292)	(20'952)

ANNEXE

Principes comptables

I. GÉNÉRALITÉS

Les présents comptes annuels ont été établis conformément aux dispositions du droit comptable suisse (titre 32^{ème} du CO) et à l'Ordonnance de la FINMA sur la Surveillance des assurances (état au 15.12.2015).

Les principaux principes d'évaluation appliqués qui ne sont pas prescrits par la loi sont décrits ci-après.

II. PLACEMENTS

Les placements en biens immobiliers sont composés de :

- l'immeuble d'exploitation (PPE), évalué au prix d'acquisition sous déduction d'amortissements dégressifs au taux de 3% ;
- parts de fonds de placement évaluées à leur valeur de marché à la date de clôture.

Les variations de valeurs de ces actifs sont reconnues au compte de résultat.

III. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles sont composées de mobilier de bureau ainsi que de matériel informatique. Elles sont évaluées au prix d'acquisition sous déduction d'amortissements dégressifs aux taux de 40%.

IV. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les immobilisations incorporelles sont composées, pour l'essentiel, des investissements relatifs à la mise en place du nouvel environnement informatique. Elles sont évaluées au prix de revient sous déduction d'amortissements linéaires sur une durée de 10 ans maximum, soit jusqu'au 31.12.2027.

V. PROVISIONS TECHNIQUES

Report de primes

Cette provision est calculée par un calcul pro rata temporis des primes reconnues au compte de résultat.

Provisions pour sinistres en cours

Les provisions pour sinistres en cours sont composées des éléments suivants :

- Provisions pour sinistres à payer : elles sont déterminées par l'actuaire responsable comme la différence entre les sinistres ultimes et les paiements de sinistres cumulés à la date de référence. Les sinistres ultimes sont obtenus à l'aide de la méthode de «Chain-ladder» appliquée aux triangles de paiements de sinistres cumulés.

- Provisions pour frais de gestion non-attribuables (ULAE, unallocated loss adjustment expenses) : elles sont calculées en multipliant le nombre de sinistres à régler par le montant moyen des frais de règlement par cas.

Provisions de sécurité ou pour fluctuations

Les provisions de sécurité ou pour fluctuations sont composées des éléments suivants :

- Provision pour fluctuations sur la liquidation des provisions : le montant correspond à trois écarts-types du premier facteur de développement (soit entre l'année de survenance et l'année suivante) multipliés par le montant des provisions pour sinistres en cours.
- Provision pour fluctuations sur les risques d'assurance : compte tenu de la sinistralité observée, cette provision a été entièrement dissoute en 2017 et est restée sans changement en 2018.

VI. PROVISIONS NON-TECHNIQUES

Les provisions non-techniques sont composées d'une provision pour fluctuation de valeur des titres.

VII. RECONNAISSANCE DES PRIMES AU COMPTE DE RÉSULTAT

Depuis le 1^{er} janvier 2018, les primes brutes sont reconnues au compte de résultat lors de leur émission. Jusqu'à fin 2017, elles l'étaient sur la base des encaissements.

VIII. RECLASSEMENT DE CERTAINES POSITIONS DU COMPTE DE RÉSULTAT

Certaines positions du compte de résultat ont été reclassées en 2018. Les chiffres comparatifs de 2017 publiés ont été retraités sans impact sur le résultat 2017.

Informations, structure détaillée et commentaires concernant certains postes des états financiers

1. PLACEMENTS ÉVALUÉS À LA VALEUR DE MARCHÉ

Sur un total des placements de CHF 6'751'758, les placements suivants sont évalués à la valeur de marché:

	31.12.2018	31.12.2017
		en CHF
Biens immobiliers	770'745	890'045
Titres à revenu fixe	3'284'208	3'850'994
Actions	1'164'070	1'803'246
Autres placements*	805'402	690'841
PLACEMENTS ÉVALUÉS À LA VALEUR DE MARCHÉ	6'024'425	7'235'126

*Les Autres placements sont constitués de fonds de placements du marché monétaire.

2. CRÉANCES NÉES D'OPÉRATIONS D'ASSURANCE

	31.12.2018	31.12.2017
		en CHF
Créances sur les preneurs d'assurance	591'609	7'640
Créances sur les agents et les intermédiaires	5'257	7'278
Créances sur les entreprises d'assurance	236'459	236'459
Correctif d'actif	(317'364)	(241'959)
TOTAL	515'961	9'418

3. PROVISIONS TECHNIQUES

	PROVISIONS TECHNIQUES (BRUTES)		PARTS DES RÉASSUREURS		PROVISIONS TECHNIQUES POUR PROPRE COMPTE (NETTES)	
	31.12.18	31.12.17	31.12.18	31.12.17	31.12.18	31.12.17
						en CHF
Reports de primes	3'181'210	3'010'842	-	-	3'181'210	3'010'842
Provisions pour sinistres en cours	1'588'675	1'012'384	-	-	1'588'675	1'012'384
Autres provisions techniques	187'992	116'679	-	-	187'992	116'679
TOTAL	4'957'877	4'139'905	-	-	4'957'877	4'139'905

4. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les immobilisations incorporelles sont constituées, pour l'essentiel, d'investissements relatifs à la mise en place d'un nouvel environnement informatique.

5. PROVISIONS NON-TECHNIQUES

	31.12.2018	31.12.2017
		en CHF
Provision pour fluctuation de valeur des titres	-	524'000
TOTAL	-	524'000

6. DETTES NÉES D'OPÉRATIONS D'ASSURANCE

	31.12.2018	31.12.2017
		en CHF
Dettes envers les preneurs d'assurance	90'357	48'857
Dettes envers les agents et intermédiaires	22'164	-
Dettes envers les entreprises d'assurance	24'975	22'612
TOTAL	137'496	71'469

7. CRÉANCES ET DETTES ENVERS DES PARTIES LIÉES

	TIERS	SOCIÉTAIRES	ORGANES	TOTAL 31.12.18
				en CHF
Créances nées d'opérations d'assurance	515'961	-	-	515'961
Autres créances	62'643	-	-	62'643
Dettes nées d'opérations d'assurance	137'496	-	-	137'496
Autres passifs	345'807	-	-	345'807
Comptes de régularisation	566'209	-	83'000	649'209
				TOTAL
	TIERS	SOCIÉTAIRES	ORGANES	31.12.17
				en CHF
Créances nées d'opérations d'assurance	9'418	-	-	9'418
Autres créances	85'474	-	-	85'474
Dettes nées d'opérations d'assurance	71'469	-	-	71'469
Autres passifs	115'211	-	-	115'211
Comptes de régularisation	154'655	-	72'000	226'655

8. COMPTES DE RÉGULARISATION PASSIFS

	31.12.2018	31.12.2017
		en CHF
Primes payées d'avance	499'786	-
Autres comptes de régularisation	149'423	226'655
TOTAL	649'209	226'655

9. ÉTAT DES FONDS PROPRES

	CAPITAL SOCIAL	RÉSERVES LÉGALES ISSUES DU BÉNÉFICE	RÉSERVES FACULTATIVES ISSUES DU BÉNÉFICE	TOTAL DES FONDS PROPRES
				en CHF
ÉTAT AU 31.12.2016	3'067'250	461'000	1'477'347	5'005'597
Versement des dividendes	-	-	(61'345)	(61'345)
Émission/(Rachat) de parts sociales	(12'850)	-	-	(12'850)
Bénéfice	-	-	37	37
ÉTAT AU 31.12.2017	3'054'400	461'000	1'416'039	4'931'439
Versement des dividendes	-	-	(61'088)	(61'088)
Émission/(Rachat) de parts sociales	(1'000)	-	-	(1'000)
Perte	-	-	(1'778'644)	(1'778'644)
ÉTAT AU 31.12.2018	3'053'400	461'000	(423'693)	3'090'707

10. PRIMES BRUTES

A partir du 1^{er} janvier 2018, les primes sont reconnues au moment de leur émission et plus au moment de leur encaissement. L'impact sur les comptes du changement de méthode comptable est le suivant:

- primes 2017 émises en 2017 et non encaissées à fin 2017: CHF 253'000 reconnues au cours de l'exercice 2018 sont comptabilisées dans les primes brutes.
- primes 2018 émises et encaissées en 2017: CHF 302'096 reconnues sur l'exercice 2017, mais prises en compte dans la variation des reports de primes de fin 2017.

11. VARIATION DES PROVISIONS TECHNIQUES

	PROVISIONS TECHNIQUES (BRUTES)		PART DES RÉASSUREURS		PROVISIONS TECHNIQUES POUR PROPRE COMPTE (NETTES)	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
						en CHF
Variation des provisions pour sinistres en cours	576'291	88'613	-	-	576'291	88'613
Variation des autres provisions techniques	71'313	13'206	-	-	71'313	13'206
TOTAL	647'604	101'819	-	-	647'604	101'819

12. HONORAIRES VERSÉS À L'ORGANE DE RÉVISION (HORS FRAIS ET TVA)	2018	2017
		en CHF
Prestations en matière de révision	77'000	60'000
Autres prestations de services	-	-
TOTAL	77'000	60'000

13. PROPRES PRESTATIONS ACTIVÉES

Les propres prestations activées comprennent les charges de personnel interne relatives à la mise en place d'un nouvel environnement informatique qui ont été activées dans les immobilisations incorporelles.

14. PRODUITS DES PLACEMENTS DE CAPITAUX

	PRODUITS DES PLACEMENTS*		PLUS-VALUES NON RÉALISÉES		PLUS-VALUES RÉALISÉES		TOTAL	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
								en CHF
Biens immobiliers	11'494	9'546	-	52'059	-	8'224	11'494	69'829
Titres à revenu fixe	29'087	40'395	-	42'786	49	3'805	29'136	86'986
Actions	21'693	23'832	-	261'865	7'336	15'749	29'029	301'446
Autres placements	-	2'243	-	-	-	-	-	2'243
Divers	79	22	524'077	398'483	-	-	524'156	398'505
TOTAL	62'353	76'038	524'077	755'193	7'385	27'778	593'815	859'009

* Ces produits incluent les dividendes sur les actions, les coupons et les intérêts.

15. CHARGES FINANCIÈRES ET FRAIS DE GESTION DES PLACEMENTS

	CHARGES EN COURS*		MOINS-VALUES NON RÉALISÉES ET PROVISIONS POUR DÉPRÉCIATION		MOINS-VALUES RÉALISÉES		TOTAL	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
								en CHF
Biens immobiliers	23'479	19'677	63'777	22'000	10'744	-	98'000	41'677
Titres à revenu fixe	-	-	80'364	3'189	9'798	916	90'162	4'105
Actions	-	-	123'714	-	27'123	17	150'837	17
Autres placements	-	-	5'824	7'346	-	-	5'824	7'346
Divers	18'971	14'728	189	33	-	-	19'160	14'761
TOTAL	42'450	34'405	273'868	32'568	47'665	933	363'983	67'906

* Ces charges incluent les frais de gestion liés à l'immeuble et les coûts de gestion de fortune externes.

16. CHARGES DE PERSONNEL

Les charges de personnel de l'exercice 2018 se montent à CHF 1'982'785 (2017: CHF 1'793'363). Elles sont incluses dans le poste Frais d'acquisition et de gestion.

17. AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS

	31.12.2018	31.12.2017
		en CHF
Immobilisations corporelles	31'886	43'813
TOTAL	31'886	43'813
Immobilisations incorporelles	126'847	6'363
TOTAL	126'847	6'363

18. DISSOLUTION NETTE DES RÉSERVES LATENTES

	31.12.2018	31.12.2017
		en CHF
Dissolution nette des réserves latentes	524'000	510'000
TOTAL	524'000	510'000

19. VALEUR RÉSIDUELLE DES ENGAGEMENTS DE LEASING

Les engagements de leasing qui ne sont pas échus ou ne peuvent pas être résiliés dans les douze mois présentent la structure d'échéance suivante:

	31.12.2018	31.12.2017
		en CHF
Jusqu'à 1 an	1'260	18'033
De 1 à 5 ans	266'659	43'736
Plus de 5 ans	-	-
TOTAL	267'919	61'769

20. MONTANT TOTAL DES ACTIFS MIS EN GAGE EN GARANTIE DES PROPRES DETTES ET ACTIFS GREVÉS D'UNE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

	31.12.2018	31.12.2017
		en CHF
Valeurs comptables de la fortune liée	5'364'769	5'044'965
TOTAL	5'364'769	5'044'965

21. EMPLOIS À PLEIN TEMPS

Durant l'exercice sous revue et l'exercice précédent, le nombre d'emplois à plein temps était supérieur à 10.

PROPOSITION SUR L'UTILISATION DE LA (PERTE)/BÉNÉFICE AU BILAN

	31.12.2018	31.12.2017
		en CHF
Report de bénéfice	23'951	85'002
(Perte)/Bénéfice de l'exercice	(1'778'644)	37
(PERTE)/BÉNÉFICE PORTÉ AU BILAN	(1'754'693)	85'039

PROPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION:

(Perte)/Bénéfice porté au bilan	(1'754'693)	85'039
./. Attribution aux réserves légales issues du bénéfice	-	-
./. Versement de dividendes	-	(61'088)
REPORT À NOUVEAU	(1'754'693)	23'951



KPMG SA
Financial Services Suisse romande
Avenue du Théâtre 1 Case postale 6663
CH-1005 Lausanne CH-1002 Lausanne

Téléphone +41 58 249 45 55
Téléfax +41 58 249 45 65
www.kpmg.ch



*EPONA société coopérative mutuelle
d'assurance générale des animaux, Lausanne
Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels*

Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée générale des sociétaires

d'EPONA société coopérative mutuelle d'assurance générale des animaux, Lausanne

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

En notre qualité d'organe de révision nous avons effectué l'audit des comptes annuels d'EPONA société coopérative mutuelle d'assurance générale des animaux comprenant le bilan, le compte de résultat, le tableau des flux de trésorerie et l'annexe (pages 20 à 35) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2018.

Responsabilité de l'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux dispositions légales et aux statuts, incombe à l'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, l'administration est responsable du choix et de l'application des méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à émettre une opinion d'audit sur les comptes annuels. Nous avons réalisé notre audit conformément à la loi suisse et aux normes d'audit suisses. Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Pour évaluer ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des évaluations effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base adéquate pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2018 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO et art. 11 LSR) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a al. 1 ch. 3 CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, défini selon les prescriptions de l'administration.

Conformément à l'art. 33 des statuts d'EPONA société coopérative mutuelle d'assurance générale des animaux, nous avons vérifié si la gestion était conforme aux prescriptions légales.

En outre, nous attestons que la proposition relative au report à nouveau de la perte au bilan ainsi que la tenue à jour de la liste des sociétaires sont conformes à la loi suisse et aux statuts et recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

KPMG SA

Jean-Marc Wicki
Expert-réviser agréé
Réviser responsable

Aiofa Gouon
Expert-réviser agréée

Lausanne, le 29 avril 2019

« À suivre... »



L'histoire d'Eliot

Eliot est un chien heureux vivant au sein d'une famille attentionnée.



Il adore jouer avec Lea, et est aussi très gourmand. Un peu trop, peut-être...



Un jour, il a avalé un morceau de jouet. Léa a prévenu ses parents.



Eliot a immédiatement été amené chez le vétérinaire qui n'a eu d'autre choix que de l'opérer.



Il s'est très vite remis sur pattes et a pu rentrer à la maison. Il est toujours aussi gourmand et a retrouvé Lea. Elle lui a offert un jouet indestructible pour son anniversaire !



L'histoire de Pixie

Pixie est une chatte très douce et câline.



Elle est aussi très joueuse, un peu trop peut-être...



car un jour elle a voulu attraper un papillon posé sur la rambarde du balcon...



Malheureusement, Pixie a chuté. Elle s'est fracturé la mâchoire et le fémur et subi deux opérations. Il lui a fallu un mois et plusieurs visites chez le vétérinaire pour se remettre complètement.



Aujourd'hui, Pixie a retrouvé toutes ses capacités et recommence à chasser les papillons.

epona.

L'assurance suisse pour les animaux.