la Mobilière

Résumé de l'exercice 2018



21:37
À l'écoute
24 h sur 24.

Chiffres clés des comptes annuels consolidés

en millions de CHF	2018	2017	Variation en %
Non-vie et vie			
Primes brutes	3 831,1	3 774,7	+1,5
Primes acquises pour compte propre	3 648,0	3 603,7	+1,2
Provisions techniques pour compte propre	11 134,2	10 995,6	+1,3
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	784,2	822,5	–4,7
Provisions techniques pour opérations de capitalisation	17,4	0,1	n. a.
Placements de capitaux	17 177,6	17 150,1	+0,2
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	784,2	822,5	–4,7
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	32,1	17,0	+88,8
Résultat technique	255,3	145,2	+75,8
Résultat financier	240,8	336,6	–28,5
Bénéfice annuel consolidé	443,5	440,5	+0,7
Fonds propres consolidés	4 779,6	4 834,9	–1,1
Rendement des fonds propres	9,2 %	9,6 %	
Non-vie			
Primes brutes	3 070,3	2 961,4	+3,7
Primes acquises pour compte propre	2 891,2	2 795,3	+3,4
Provisions techniques pour compte propre	5 595,0	5 512,9	+1,5
Résultat technique	314,8	257,9	+22,1
Résultat financier	140,8	186,6	–24,5
Résultat après impôts	406,9	406,2	+0,2
Charge de sinistres pour compte propre	60,7 %	63,2 %	
Taux de frais pour compte propre	27,0 %	26,3 %	
Taux autres frais techniques pour compte propre (y c. parts d'excédents versées aux preneurs d'assurance)	1,4 %	1,3 %	
Ratio combiné pour compte propre	89,1 %	90,8 %	
Vie			
Primes brutes	760,8	813,3	–6,5
Primes acquises pour compte propre	756,8	808,5	–6,4
Provisions techniques pour compte propre	5 539,2	5 482,7	+1,0
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	784,2	822,5	–4,7
Provisions techniques pour opérations de capitalisation	17,4	0,1	n. a.
Résultat technique	–59,5	–112,7	+47,2
Résultat financier	100,0	150,1	–33,4
Résultat après impôts	36,6	34,3	+6,7
Taux de frais pour compte propre	16,8 %	15,7 %	

Variation d'un chiffre du compte de profits et pertes en pour-cent (%), effet positif sur le résultat (+), effet négatif sur le résultat (–)
n. a.: non applicable

Les montants indiqués sont arrondis. De ce fait, le total peut s'écarter de la somme des différentes valeurs; des différences d'arrondi peuvent également se présenter dans les taux en pour-cent.

Résumé des cas de sinistre

Informations et légendes de la chronologie
se trouvant aux pages intérieures

12:07-11:08
Crevaison
(agence générale de Herzogenbuchsee)

13:07-11:03
Rapatriement
(pour un client tiers)

18:37-19:21
Dégât d'eau
(agence générale de Bülach)

04:25-04:28
Panne nocturne
(agence générale de Dielsdorf)

08:15-08:24
Accident de moto
(agence générale du Jura)

11:00-11:20
Panne de voiture
(agence générale de Lugano)

12:20-16:32
Sauvetage
(agence générale de Buchs-Sargans)

17:33-10:44
Tremblement de terre
(agence générale de Sion)

00:13-09:53
Panne à minuit

05:02-14:36
Dégât de gibier
(agence générale de St-Gall)

09:59
Nid de guêpes
(agence générale La Broye)

Toutes les interactions de Mobi24

Entrantes

Sortantes

● = Appels ◯ = E-mails ▨ = SMS ◌ = Appels transférés par les agences générales × = Appels transmis par erreur | = Toutes les activités (, , , etc.)

Crevaison
Un assuré appelle de Norvège pour un problème de pneu crevé. Mobi24 organise le dépannage par un partenaire norvégien, qui se charge de remorquer le véhicule. Le pneu est remplacé le lendemain, et le voyage peut se poursuivre.

Rapatriement
En séjour à Majorque, une preneuse d'assurance a dû être hospitalisée. Après diverses clarifications, il est décidé de la faire rapatrier par la Rega. Dès son arrivée à Zurich, la patiente est transférée en ambulance à l'hôpital cantonal de Lucerne.

Dégât d'eau
L'éclatement d'un tuyau d'arrosage provoque l'inondation de la maison de nos assurés alors qu'ils sont en vacances. C'est la voisine qui a découvert les dégâts. Mobi24 mandate une entreprise pour l'assèchement de la maison et informe l'agence générale compétente.

Panne nocturne
Un assuré appelle Mobi24 au milieu de la nuit : sa voiture refuse de démarrer. Le dépanneur est averti et se rend rapidement sur place.

Accident de moto
À la suite d'un accident de moto, la police a été appelée. Le dépanneur est sur place, il avertit Mobi24. L'assuré n'a pas respecté la priorité, sa moto est détruite. La déclaration de sinistre est transmise à l'agence générale compétente.

Panne de voiture
Des assurés circulant dans le sud de l'Italie ont des problèmes avec leur voiture. Aucun garage de la région n'a les pièces de rechange nécessaires. Ils vont malgré tout tenter de rentrer en Suisse et nous recontacteront si leur voiture les lâche.

Sauvetage
La preneuse d'assurance est sortie de la route et a dévalé un talus sur 20 mètres. Le sauvetage est compliqué parce que le véhicule est bloqué par des rochers. Le dépanneur dépêché sur les lieux par Mobi24 parvient finalement à remonter le véhicule.

Tremblement de terre
Un couple se trouve à Lombok, lorsque la région est frappée par un tremblement de terre. Leur hôtel est complètement détruit, et l'électricité est coupée. La sœur de la preneuse d'assurance et Mobi24 organisent le retour d'urgence en Suisse.

Panne à minuit
Notre partenaire hollandais sollicite l'assistance de Mobi24 : l'un de ses clients a une panne de voiture à Bellinzone. Le véhicule doit être remorqué. Pendant la durée de la réparation, le couple est logé à l'hôtel.

Dégât de gibier
Tôt le matin, un assuré circulant en Autriche annonce un dégât de gibier. Il vient de heurter un chevreuil. Le garde-chasse et la police sont sur place. La déclaration de sinistre est transmise à l'agence générale.

Nid de guêpes
Une assurée appelle pour signaler qu'un essaim de guêpes a élu domicile sur son balcon. Mobi24 lui envoie un spécialiste de la lutte contre les parasites, qui élimine aussitôt les intruses.

Résumé de l'exercice

La Mobilière clôt un nouvel exercice sur un excellent résultat. La croissance du Groupe est restée supérieure à celle du marché.

Chères clientes, chers clients,

Bouclant l'exercice 2018 sur un bénéfice de 443,5 MCHF, le Groupe Mobilière affiche une fois de plus un excellent résultat.

Dans le secteur non-vie, nous avons renforcé notre compétitivité dans un environnement très disputé et encore accru nos parts de marché. Avec une progression de 3,7 % du volume des primes, nous avons de nouveau largement dépassé la croissance globale du marché (1,8 %). Les recettes de primes se sont accrues aussi bien dans le segment des particuliers que dans celui des entreprises. La sinistralité est inférieure à la moyenne des dix dernières années.

Sur le marché vie, nous avons conservé notre rôle d'acteur majeur de la réassurance des institutions de prévoyance et sommes parvenus à consolider notre leadership de l'assurance risque décès pour particuliers. En prévoyance privée, dans les affaires d'assurance d'épargne à primes périodiques, nous avons encore progressé et affichons de nouveau une croissance supérieure à celle du marché. En prévoyance professionnelle, le volume des primes s'est par contre inscrit à la baisse. Les prestations ont en outre légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent.

En 2018, avec l'essoufflement de la dynamique économique mondiale, la volatilité a fait son retour sur les marchés d'actions. Les incertitudes politiques ont par ailleurs lourdement pesé sur l'évolution des marchés en général. Le conflit commercial entre les États-Unis et la Chine et d'autres partenaires commerciaux, mais aussi les risques politiques en Europe ont placé les Bourses sous pression. Le fléchissement de l'économie mondiale a également eu des conséquences sur la conjoncture suisse, qui a sensiblement ralenti. Vers la fin de l'année, les marchés financiers ont été pris dans de violentes turbulences,

entraînant en particulier une forte baisse des marchés d'actions. Dans cet environnement difficile, la contribution des opérations financières au résultat a nettement reculé par rapport à l'exercice précédent.

Durant l'exercice sous revue, nous avons investi un peu plus de 126 MCHF dans des projets, dont près de 95 % sont affectés à la maintenance, la modernisation et la numérisation de notre cœur de métier. Après la réalisation, l'année précédente, du système de gestion des sinistres Mobiliar Claims System pour les branches choses, responsabilité civile et mobilité, nous avons franchi une nouvelle étape importante du projet de nouvelle plateforme de sinistres avec la mise en service du dossier de sinistre électronique auprès des agences générales et des services des sinistres de la Direction. Le coup d'envoi donné au renouvellement des systèmes dans l'assurance de protection juridique a été un autre jalon important. Nous avons consacré par ailleurs environ 5 % du budget ordinaire des projets aux «vedettes rapides», dont la mission est de développer de nouveaux produits et services dans les écosystèmes «Location, achat, logement» et «Prestations de service pour PME» ou reposant sur les orientations stratégiques des secteurs du Comité de direction (SCD).

Afin de maintenir sa croissance rentable supérieure à celle du marché, la Mobilière va investir sur les cinq prochaines années quelque 250 MCHF dans son développement technologique et sa transformation numérique. Ces investissements doivent nous permettre de développer de nouveaux produits et services compétitifs et de remplacer les systèmes existants plus rapidement. La Mobilière créera ainsi 150 nouveaux postes pour des développeurs de logiciels et des analystes d'affaires et de données.

En juillet 2018, la Mobilière a racheté la société bexio SA, qui propose aux petites entreprises, aux indépendants et aux start-up suisses des logiciels de gestion basés sur le cloud dans les domaines de la comptabilité et de la facturation. En collaboration avec cette nouvelle filiale, nous allons asseoir notre position de leader du marché des PME sur le plan numérique également. Depuis novembre 2018, nous collaborons avec Chubb, l'un des leaders mondiaux de l'assurance industrielle cotés en Bourse, pour proposer des solutions



Urs Berger, président du Conseil d'administration; Markus Hongler, CEO

d'assurance internationales aux moyennes et grandes entreprises ayant leur siège en Suisse et disposant de succursales à l'étranger.

Depuis peu, la Mobilière propose aussi des hypothèques sous son propre nom, sur la plateforme Credit Exchange, créée dans ce but en collaboration avec Swisscom, le groupe Vaudoise Assurances et Clientis Zürcher Regionalbank. Nos conseillers y ont accès en temps réel aux offres de divers établissements de crédit suisses et peuvent ainsi soumettre immédiatement la meilleure offre de financement au client.

Pendant l'année sous revue, nous avons poursuivi la réalisation de projets dans les quatre domaines de notre engagement sociétal, à savoir Prévention des dangers naturels, Art et culture, Économie et emploi et Habiter et vivre ensemble. De plus, nous avons mené à bien deux nouveaux projets pilotes: «Atelier du futur», un camp d'été pour les jeunes âgés de 13 à 15 ans, et un concept mobile d'ateliers d'innovation du Forum Mobilière Thoune.

Désormais, plus de deux millions de clients nous accordent leur confiance. Nous tenons, ici, à les en remercier chaleureusement. Nous sommes heureux de rester pour nos assurés un interlocuteur personnel, à leur écoute 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Urs Berger
Président du Conseil d'administration

Markus Hongler
CEO

Sens du partenariat et des responsabilités

Partenaire de confiance de ses assurés, la Mobilière gère ses affaires avec prudence et en toute indépendance, inscrivant en outre son action sur le long terme.

Fondée en 1826, la Mobilière est la plus ancienne société d'assurances privée de Suisse. Depuis sa création, elle est organisée en coopérative. Cette forme juridique a, pour elle, fait ses preuves: la Mobilière, sous son organisation faîtière de coopérative, est une entreprise performante. Comme le veut son statut, elle fait profiter ses clients de ses bons résultats, sous la forme d'une participation facultative aux excédents, et non de dividendes versés à l'actionnariat. Cette orientation et cette proximité clientèle s'expriment pleinement à travers un réseau de 79 agences générales présentes sur quelque 160 sites partout en Suisse, assurant, sur place, un suivi clientèle personnalisé. La Mobilière entend être pour ses clients un assureur à visage humain, non seulement dans le conseil, mais aussi lors de la conclusion de contrats, pendant le suivi clientèle ou en cas de sinistre, quel que soit le canal utilisé lors du contact.

La philosophie qui sous-tend le statut de coopérative se traduit également dans la gestion de l'entreprise, inscrite dans la durée. En effet, nous ne devons pas justifier les résultats à court terme. Notre domaine d'activités est orienté vers le long terme, parce que le volume de sinistres peut varier sensiblement sur des années voire des décennies. Pour absorber des variations de cette ampleur, mais aussi faire face aux évolutions défavorables des marchés financiers, le Groupe Mobilière doit disposer d'importants fonds propres.

Répondre à cet impératif d'autofinancement durable exige des stratégies visionnaires. Les risques pris dans les affaires d'assurance et dans les placements de capitaux sont proportionnés aux fonds propres. À noter qu'avec un quotient SST de 594 %, le Groupe Mobilière est l'assureur direct suisse le mieux doté en fonds propres.

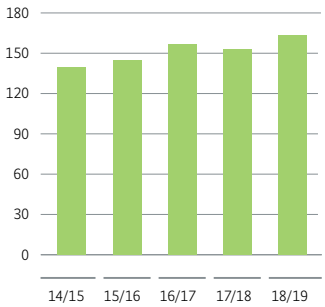
Partager les fruits de notre succès

Opérant sur une base coopérative, la Mobilière partage les fruits de son succès avec ses clients.

La Mobilière assure la pérennité et le développement de l'entreprise par ses propres moyens. Pour que le succès soit au rendez-vous à l'avenir également, nous opérons de gros investissements dans divers projets et dans notre développement technologique. Nous entendons maintenir ainsi notre croissance rentable supérieure à celle du marché et continuer à partager les fruits de notre succès avec nos clients. La forme juridique de la coopérative permet de faire coïncider dans une large mesure les intérêts de l'entreprise et ceux des assurés. Unique propriétaire du Groupe, la Coopérative ne perçoit qu'un dividende modeste depuis des années. Le succès de la Mobilière profite donc avant tout à ses assurés, mais aussi à ses collaborateurs, dont les prestations sont récompensées par une participation au résultat.

Entre juillet 2018 et juin 2019, tout détenteur de véhicule à moteur ainsi que les PME ayant souscrit une assurance véhicules ou une assurance entreprises pour PME bénéficieront d'une réduction de primes de 10 %. À partir du milieu de 2019, ce sera au tour des clients des assurances ménage et bâtiments de profiter de réductions de primes de 20 % pendant un an. Quelque 320 MCH au total seront ainsi ristournés à nos assurés. Au cours des dix dernières années, nous avons reversé à nos assurés plus de 1,4 milliard de CHF provenant du Fonds d'excédents.

Ristournes aux clients en affaires non-vie
y compris les mesures d'accompagnement, en millions de CHF

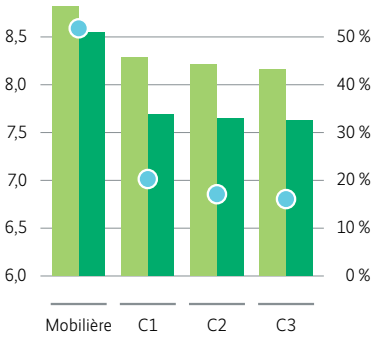


Évolution stratégique des affaires

Notre stratégie et nos facteurs de succès distinctifs continuent de faire leurs preuves, assurant le développement durable de notre entreprise.

La Mobilière se distingue par la fourniture de services personnalisés de première qualité sur tous les canaux. La plupart des contacts clients sont établis personnellement et directement dans les agences générales ou par l'intermédiaire des collaborateurs de Mobi24 Call-Service-Center, qui répondent à toute demande 24 heures sur 24. Un aperçu des activités de Mobi24 est présenté dans la partie image du présent rapport abrégé. Le portail en ligne et l'appli Mobilière offrent à tout moment aux assurés un accès aisé à la Mobilière, y compris à leurs données contractuelles et dossiers de sinistres. Dans cet environnement de plus en plus technologique, la Mobilière n'en continue pas moins à miser sur le facteur humain. À l'ère numérique également, nous voulons préserver notre réputation d'assureur suisse à visage humain. En associant intelligemment l'être humain et la machine, le physique et le numérique, nous offrons à nos clients une valeur ajoutée qui nous distingue de nos concurrents.

Satisfaction clientèle et propension des clients à recommander la Mobilière par rapport à la concurrence
SIC Swiss Insurance Cockpit DemoSCOPE
(C1 – C3: concurrents)



Satisfaction clientèle
Propension des clients à recommander la Mobilière
Net Promoter Score (en %)

Échelle:
10 = entièrement satisfait(e)/très probable
0 = pas du tout satisfait(e)/improbable

Grâce à notre service de qualité, nous affichons depuis des années le taux de satisfaction clientèle le plus élevé de la branche. Les clients satisfaits nous recommandent ensuite volontiers, ce qui améliore encore notre excellente image. Notre croissance supérieure à celle du marché résulte de l'application systématique non seulement de notre modèle d'affaires intégré, avec ses agences générales entrepreneuriales, mais aussi du principe consistant à proposer à nos clients les mêmes offres aux mêmes prix sur tous les accès et canaux à leur disposition.

Nous voulons accélérer nos projets d'innovation et notre transformation numérique. La Mobilière investit environ 95 % des sommes affectées à son portefeuille de projets dans l'entretien et la modernisation des processus relevant de son cœur de métier. Les quelque 5 % restants sont consacrés à ce que nous appelons nos vedettes rapides, qui croisent sur le marché pour y tester de nouveaux modèles d'affaires et y saisir de nouvelles chances. Les vedettes rapides sont lancées compte tenu des objectifs de nos deux écosystèmes «Location, achat, logement» et «Prestations de services pour PME» ou des orientations stratégiques des différents secteurs du Comité de direction. Les progrès technologiques transforment le marché toujours plus rapidement. Face à cette réalité, comme nous tenons à continuer à proposer des services d'excellente qualité à nos clients, nous investissons dans la transformation numérique de notre cœur de métier, en particulier dans le développement accéléré de nouveaux produits et services plus compétitifs.

Acquisitions, participations et partenariats

Nos acquisitions et participations visent à renforcer notre cœur de métier et nos écosystèmes. En 2018, l'acquisition de bexio SA nous a permis de développer notre écosystème «Prestations de services pour PME». En collaboration avec bexio, nous allons asseoir notre position de leader du marché des PME sur le plan numérique également. Avec notre produit Caisse Commune LPP Mobilière, nous proposons aux PME une solution de prévoyance semi-autonome, distribuée sous la marque Mobilière. Or, qui dit marque Mobilière dit contenu Mobilière: la réassurance est confiée à la Mobilière Société d'assurances sur la vie SA, les avoirs – investis en MobiFonds – sont gérés par la Mobilière Suisse Asset Management SA, la vente est assurée par les agences générales, et l'administration est du ressort de notre filiale Trianon SA. Nous avons en outre identifié de nouvelles synergies avec Scout24 Suisse SA, dont nous détenons 50 % des parts. Enfin, la Mobilière a commencé à distribuer des hypothèques sous son propre nom, sur la nouvelle plateforme Credit Exchange. Le déploiement de cette offre dans toute la Suisse a lieu progressivement.

Notre croissance supérieure à celle du marché, nous la devons aussi à nos partenaires de distribution, notamment à nos collaborations avec Concordia,

Sanitas et le comparateur en ligne Comparis. En prévoyance professionnelle, nous collaborons depuis des années avec Swiss Life et PAX (solutions d'assurance complète), ainsi qu'avec des fondations collectives dans le domaine de la réassurance des risques biométriques. De plus, notre partenariat de distribution avec la Poste en matière d'intermédiation et de conclusion directe d'assurances non-vie pour particuliers fonctionne très bien. Dans les affaires entreprises, du fait que notre champ d'activité territorial est limité à la Suisse, nous ne pouvons assurer l'accompagnement de nos clients à l'étranger qu'au travers de partenariats internationaux. Depuis novembre 2018, notre nouveau partenaire dans ce domaine est le groupe d'assurances Chubb.

Service de qualité personnalisé

Nos 79 agences générales sont dirigées par des entrepreneurs indépendants, pour lesquels proximité, rapidité et qualité du service ne sont pas de vains mots. Présentes sur quelque 160 sites en Suisse, elles possèdent la structure et les compétences nécessaires au traitement des sinistres sur place: plus de 90 % des cas sont réglés en agence, rapidement et simplement. Nous sommes le seul assureur à disposer d'un tel réseau. Les grands sinistres complexes et les cas de prestations d'assurance vie sont traités par les experts de la Direction. En Suisse, nous occupons la plus haute marche du podium en matière de traitement des sinistres, que ce soit pour notre propre compte ou pour celui de tiers.

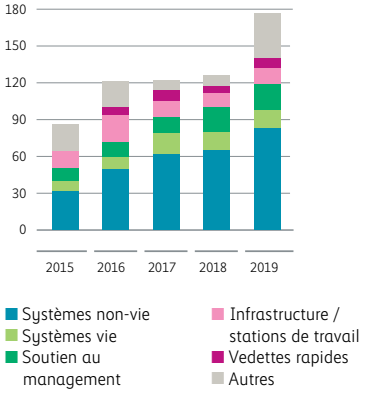
Objectifs et mesures

Déterminés à maintenir notre croissance supérieure à celle du marché, nous entendons conserver durablement notre position de leader des assurances ménage, entreprises, protection juridique et garantie locative, ainsi que de l'assurance vie risque pour particuliers. C'est pourquoi nous avons systématiquement poursuivi nos initiatives de croissance, renforçant en outre l'effectif des agences générales, afin de maîtriser le surcroît de travail de suivi des clients dû à notre croissance.

Dans l'assurance entreprises pour PME, nous avons adapté nos offres et étendu notre assortiment. C'est ainsi que depuis avril 2018, nous proposons aux clients PME une assurance transport entièrement remaniée, dotée d'une meilleure couverture. Nous avons aussi lancé une nouvelle assurance responsabilité civile des dommages économiques, destinée aux fiduciaires et aux experts-comptables. Nous poursuivons en outre le développement des assurances cyberprotection pour entreprises et pour particuliers lancées avec succès en 2017, les adaptant à la demande croissante de sécurité sur Internet. Pour les jeunes jusqu'à 26 ans, nous avons étendu notre offre d'assurance ménage et complété celle de l'assurance véhicules à moteur par notre nouveau produit télématique CleverDrive. Enfin, nous avons lancé deux nouvelles variantes de l'assurance épargne évolutive. Cette assurance permet au client d'investir la prime d'épargne en partie dans une solution de placement avec garantie et en partie dans des MobiFonds.

La Mobilière investit des moyens considérables dans les projets, depuis des années. Comme le montre le graphique, en 2018, les investissements opérés dans tous les secteurs de l'entreprise ont atteint environ 126 MCHF au total, l'accent étant mis en particulier sur la poursuite du renouvellement complet de nos systèmes informatiques. Afin d'accélérer sa transformation numérique, la Mobilière entend investir 250 MCHF supplémentaires sur les cinq prochaines années.

Répartition et évolution des investissements
en millions de CHF



y c. frais de personnel interne, frais de prestataires externes ainsi que les frais des immobilisations corporelles et incorporelles. Chiffres 2018 basés sur des valeurs planifiées.

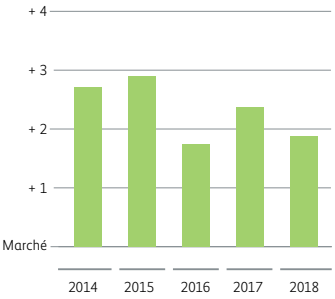
Non-vie

La Mobilière a poursuivi sa croissance et renforcé sa position sur le marché.

En 2018, grâce à ses produits adaptés à la demande et à sa solide organisation de distribution, la Mobilière a de nouveau obtenu un excellent résultat sur un marché toujours aussi concurrentiel. Le volume des primes a progressé de 3,7 %, un taux de croissance extrêmement réjouissant, dépassant nettement celui du marché, qui n'a atteint que 1,8 %. La croissance sensiblement plus élevée de 4,8 % affichée en 2017 était due essentiellement au fait que les recettes de primes de SC, SwissCaution SA – acquise en octobre 2016 – étaient comptabilisées pour la première fois sur un exercice complet. Compte tenu de la seule croissance organique, la progression enregistrée en 2017 était de 3,3 %, donc inférieure à celle de l'exercice sous revue.

Dans le segment des particuliers, la croissance du volume des primes des assurances ménage et protection juridique est supérieure à celle de 2017. Dans le secteur de la mobilité, le taux de croissance a certes reculé par rapport à l'exercice précédent, mais dépasse néanmoins largement la moyenne du marché. S'agissant des affaires de garantie locative, la croissance du volume des primes s'est également inscrite en légère baisse. Dans le segment des entreprises, ce sont de nouveau les assurances de personnes qui ont le plus contribué à la progression du volume des primes. Dans les affaires directes avec les moyennes et grandes entreprises, la production a notablement augmenté, malgré la forte pression de la concurrence. Enfin, les assurances pour PME présentent également une évolution favorable, à peine inférieure à celle de l'exercice précédent.

Croissance par rapport au marché
Affaires non-vie
(différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

Innovations et optimisation des processus
Afin de maintenir notre compétitivité, nous remanions et développons nos produits et services en permanence. Ces prochaines années, à la faveur de notre initiative stratégique visant à accélérer notre transformation numérique, nous allons moderniser nos systèmes et processus et renouveler du même coup tout notre assortiment de produits. La première étape a débuté avec le renouvellement des systèmes de l'assurance de protection juridique. En 2018, nous avons également lancé CleverDrive, notre nouveau produit d'assurance automobile destiné aux jeunes jusqu'à 26 ans, ainsi qu'un assistant de vente cognitif dans le segment des PME. Relevons en outre que la moitié environ des agences générales travaillent désormais avec le dossier de sinistre électronique. Enfin, dans les assurances cyberprotection pour particuliers et entreprises, nous avons lancé vers la fin de l'année une couverture contre l'utilisation frauduleuse de systèmes de paiement numériques.

Les raisons de notre succès
Opérant sur une base coopérative, la Mobilière est depuis toujours synonyme de confiance, fiabilité, constance et proximité. C'est sur ces qualités que reposent la progression continue du volume des primes et notre excellente position sur le marché. Proches des clients, nos 79 agences générales se distinguent par leurs vastes compétences en matière de conclusion de contrats et de règlement des sinistres. Elles disposent de collaborateurs bien formés et motivés, qui assurent un suivi complet et personnalisé des clients sur quelque 160 sites au total. Nos produits et services présentent un bon rapport prix-prestations et répondent aux attentes des clients.

Évolution des sinistres
En 2018, la sinistralité est restée inférieure à l'exercice précédent ainsi qu'à la moyenne des dix dernières années, le ratio sinistres à primes s'élevant à 60,7 % (2017: 63,2 %). Par rapport à 2017, la sinistralité a reculé en particulier dans les secteurs de la mobilité et des entreprises. C'est ainsi que dans l'assurance véhicules à moteur, le nombre de sinistres grêle a nettement diminué, tout comme celui des gros sinistres dans le segment des moyennes et grandes entreprises.

Vie

En prévoyance privée, la Mobilière a de nouveau réalisé une croissance nettement supérieure à celle du marché dans les affaires à primes annuelles.

En raison de la faiblesse persistante des taux d'intérêt, la situation sur le marché reste tendue pour les assureurs vie.

Prévoyance privée
Dans les affaires à primes périodiques, nous avons enregistré en 2018 une croissance de 5,1 %, dépassant ainsi de nouveau celle du marché global (– 0,2 %). Ce succès est dû principalement à nos assurances épargne modernes. Notre part de marché dans les nouvelles affaires d'assurances individuelles de capital se monte à 12,8 %. Le volume de vente des assurances risque décès a augmenté de plus de 12 %, et celui des assurances incapacité de gain de 8 %.

Prévoyance professionnelle
Comme on pouvait s'y attendre, le volume des primes annuelles a diminué par rapport à l'exercice précédent, tout comme celui des primes uniques. Ce recul est dû à la forte baisse, conforme à notre stratégie, du nombre de rentes d'invalidité reprises et de rachats de rentes de vieillesse. En revanche, le nombre de résiliations a nettement baissé. De plus, nous avons enregistré une augmentation du volume d'affaires dans l'acquisition de nouveaux clients, ce qui se répercutera sur le volume des primes de l'exercice 2019.

Innovation
En 2018, pour augmenter encore l'attrait de notre gamme de produits, nous avons lancé deux nouvelles variantes de notre assurance épargne évolutive. La première variante complète l'actuelle assurance épargne, qui permet à nos clients d'investir la prime d'épargne en partie dans une solution de placement et en partie dans des MobiFonds. Elle prévoit une durée limite de garantie de quinze ans au lieu de dix. La seconde variante est une assurance épargne pour enfant pouvant être souscrite en combinaison avec une rente d'invalidité pour enfant.

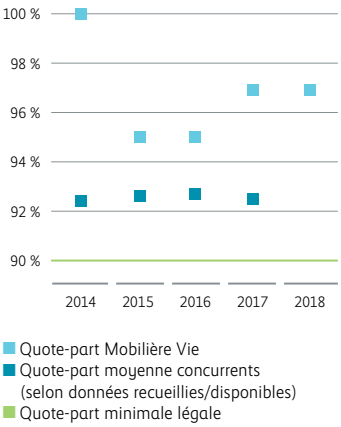
Les raisons de notre succès

Notre gamme de produits pour particuliers séduit par son caractère novateur et par le fait qu'elle couvre toutes les tranches d'âge. Jouissant d'une très bonne réputation, la Mobilière est bien implantée sur le marché grâce à son organisation décentralisée. Dans la réassurance d'institutions de prévoyance, nous affichons depuis des années, dans les affaires collectives, une quote-part supérieure au minimum prescrit par la loi ainsi qu'à la moyenne du marché.

Des excédents pour nos clients

Le résultat technique est net des participations aux excédents destinées aux assurés pour un montant de 30,4 MCHF. Dans les affaires collectives soumises à la quote-part légale, 96,6 % des revenus ont été reversés aux institutions de prévoyance sous forme de rentes, de prestations en capital, d'attributions d'excédents et de provisions.

Participation aux excédents dans les affaires collectives soumises à la quote-part légale



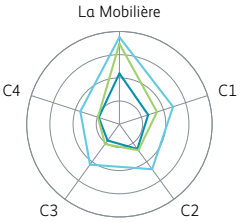
Prestations

Dans le segment des particuliers, les prestations pour décès se situent à un niveau légèrement inférieur à celui de l'exercice précédent. Quant aux prestations pour invalidité, même si elles ont augmenté, leur niveau est resté relativement peu élevé en prévoyance privée. Dans les affaires collectives, les charges de sinistres décès ont nettement baissé. Par contre, les prestations pour invalidité se sont accrues. Globalement, les charges de sinistres ont légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent.

Marque, publicité et sponsoring

La Mobilière est la marque jouissant de la meilleure réputation sur le marché suisse de l'assurance.

Réputation par rapport à la concurrence
GfK Business Reflector 2018
(C1 – C4: concurrents)



Appréciation rationnelle
Durabilité
Appréciation émotionnelle

En ce qui concerne les assurances, au moins 400 personnes ont été interrogées par entreprise.

Nos clients ont une très bonne image de la marque Mobilière. En tant qu'assureur suisse à visage humain, nous nous engageons pleinement en faveur de nos assurés. Nous sommes là où ils se trouvent et à leur service quand ils ont besoin de nous.

La réputation d'une entreprise est un facteur clé de son succès. Selon l'étude «Business Reflector 2018» de l'institut d'études de marché GfK, laquelle établit un classement des grandes entreprises suisses selon leur réputation, nous avons gagné cinq positions par rapport à 2017 et occupons désormais le onzième rang. Si on se limite au secteur de l'assurance, la Mobilière jouit de la meilleure réputation. Il ressort en outre d'une autre étude de GfK, réalisée pour la première fois en 2018 sur mandat de la Mobilière, que le contact direct avec cette dernière est l'expérience client la mieux perçue. La Mobilière est leader de la branche dans les dimensions «humains», «proches» et «responsables». Cette promesse de marque unique symbolise nos valeurs d'entreprise et imprègne les échanges quotidiens avec les clients. En assurant la crédibilité de notre promesse de marque en toutes circonstances, nous contribuons de manière décisive au succès de la Mobilière.

Deux écosystèmes en ligne de mire

Le regroupement d'offres couvrant plusieurs branches est aujourd'hui une tendance forte, à laquelle nous prenons une part active. Nous misons clairement en l'occurrence sur la création et le développement des écosystèmes «Location, achat, logement» et «Prestations de services pour PME», et avons

donc revu notre stratégie de marketing et de communication en conséquence. En août 2018, nous avons par ailleurs constitué une première équipe Scrum. Agile et transsectorielle, cette équipe assure le traitement omnicanal du marché, l'objectif étant de lancer des campagnes de marketing direct basées sur des données et d'en mesurer les résultats, le tout automatiquement. Enfin, la Mobilière entend développer la technologie et le savoir-faire qui lui permettront de répondre au comportement hybride des clients et de tester de nouvelles opportunités nées des écosystèmes.

Nouveau concept de vitrines pour les agences générales
Depuis fin juin 2018, la plupart de nos sites présentent un nouveau visuel uniforme. Les vitrines de nos agences générales, agences et bureaux sont équipées d'écrans et de modules d'affichage analogique, qui nous permettent d'attirer l'attention des clients existants ou potentiels sur des questions d'intérêt local ou national. Grâce à la communication sur support numérique, nous pouvons aussi réagir en temps réel à des événements particuliers au moyen de messages pertinents. Ce nouveau concept de vitrines nous permet de créer une expérience de marque sympathique et moderne, tout en renforçant le taux de reconnaissance de la marque Mobilière.

Stratégie de sponsoring
À travers nos divers engagements nationaux et suprarégionaux, nous faisons de la Mobilière une marque vivante, en misant sur les partenariats qui renforcent sa bonne image. Depuis cinq ans, la Mobilière est le sponsor principal des quatre sports de salle que sont le basket-ball, le handball, l'unihockey et le volley-ball. De plus, pour fidéliser les clients, les agences générales et d'autres secteurs du Groupe Mobilière se servent de la plateforme électronique Hospitality Circle, lancée l'automne dernier. Fin 2018, environ 9000 packages Hospitality avaient été réservés à partir d'un vaste catalogue de manifestations et d'événements sportifs ou culturels ainsi que de spectacles. L'offre proposée par la Mobilière dans le cadre de son partenariat avec le zoo de Zurich est également très demandée. Près de 30 000 clients en ont profité en 2018.

Dotation en fonds propres

Reposant sur une base coopérative, la Mobilière dispose d'une solide assise financière lui permettant d'assurer son développement par ses propres moyens.

Les sociétés d'assurances ont besoin d'une solide dotation financière pour être à même de supporter, le cas échéant, de fortes variations de la sinistralité ou l'évolution défavorable des marchés financiers, tout en continuant à développer leurs affaires indépendamment de telles circonstances. En lieu et place de l'évaluation par des agences de notation, le montant et la qualité des fonds propres des assureurs privés – qui sont soumis à une surveillance relevant d'une loi spéciale – peuvent être appréciés d'après la solvabilité de l'entreprise.

Pour déterminer sa solvabilité, la Mobilière se sert d'un modèle de groupe consolidé approuvé par la FINMA, qui prend en compte la Mobilière Suisse Holding SA et toutes les participations qu'elle détient directement ou indirectement. Les participations minoritaires et les organisations associées sont prises en considération dans le SST de groupe consolidé en tant que risques de participation.

Avec un quotient SST de 594 % au 1er janvier 2019, le Groupe Mobilière dispose d'une excellente dotation en capital risque. Cet indicateur renseigne sur le pourcentage de l'exigence minimale de fonds propres définie dans l'ordonnance sur la surveillance des entreprises d'assurance privées qui est couvert par les fonds propres pouvant être pris en compte. L'exigence minimale est de 100 %.

À l'écoute 24 heures sur 24: bienvenue à la Mobilière !

Nous sommes l'assureur suisse à visage humain, et nous voulons susciter chez nos clients confiance et enthousiasme. Cette volonté est soutenue par nos collaborateurs, en particulier ceux de Mobi24 Call-Service-Center, qui répondent à toute demande d'assistance 24 heures sur 24. Face aux situations les plus diverses, ils font preuve d'une empathie non feinte, d'un vaste savoir-faire et d'une motivation à toute épreuve, vivant concrètement les valeurs typiques de la promesse de marque Mobilière «humains», «proches» et «responsables», 365 jours par an.

Chez Mobi24, pas un jour ne se ressemble. L'infographie sur les pages suivantes donne un aperçu de quelques-unes des innombrables interactions qui se sont produites sur une période de 24 heures entre le 5 et le 6 août 2018.

Toutes les interactions de Mobi24

Entrantes — Sortantes

● = Appels | ◯ = E-mails | ▨ = SMS | ◌ = Appels transférés par les agences générales | × = Appels transmis par erreur | | = Toutes les activités (🔗, ✉, 📱, etc.)

Dim 05.08.18 12:00-14:00

12:07

Mobi24 ▸ Partenaire commercial en Norvège, membre de l'Astrum Assistance Alliance

- Veuillez contacter notre preneur d'assurance.
- **Envoyez un dépanneur** pour réparer le pneu ou le remplacer.



Crevaison

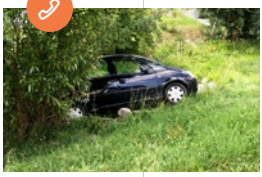
Rapatriement

Sauvetage

12:37

Mobi24 ▸ Rega

- Nous vous transmettons **le rapport médical de sortie de l'hôpital à Majorque.**



12:20

Preneuse d'assurance ▸ Mobi24

- La voiture a **dévalé le talus.**
- Elle est complètement bloquée dans un lit de pierres.
- Nous appelons un dépanneur.

12:00 20' 40' 13:00 20' 40'

15:17 Les responsables de service discutent des dossiers en cours.



15:21

Courte pause à l'écart de l'agitation ambiante.

Dim 05.08.18 16:00-20:00

16:07
Mobi24 ▸ Preneur d'assurance

- La voiture est maintenant dans un centre de pneus.
- **Le pneu sera remplacé demain.**

16:20
Rega ▸ Mobi24

- La Rega nous informe que son **avion atterrira vers 17 h 30.**

16:32
Dépanneur ▸ Mobi24

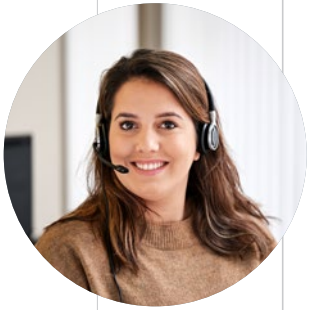
- Le dépanneur nous informe qu'il a réussi à **remonter le véhicule.**

17:33
Sœur de la preneuse d'assurance ▸ Mobi24

- L'hôtel a été complètement détruit dans le **tremblement de terre, à Lombok.**
- La preneuse d'assurance et son mari aimeraient rentrer le plus rapidement possible à la maison.



16:00 20' 40' 17:00 20' 40'



« Tous les jours, j'apprends beaucoup du contact personnel avec les clients. C'est aussi très motivant de savoir que par mon travail, je peux les soutenir et les aider. »

Laura Remund, collaboratrice à Assistance Mobilière 24 h

18:10

Mobi24 ▸ Sœur de la preneuse d'assurance

- Pour les réservations, nous avons besoin des numéros de passeport et les dates de naissance de la preneuse d'assurance et de monsieur A.
- Nous nous occupons des **vols de retour** en Suisse.

Tremblement de terre

Dégât d'eau



18:37

Preneur d'assurance ▸ Mobi24

- Le preneur d'assurance déclare un **dégât d'eau** depuis son lieu de vacances en Grèce.
- La maison est construite contre un talus. L'eau est entrée par le haut et a coulé dans la maison (15 cm d'eau à la cave).

18:43

Mobi24 : sinistre en suspens

- Le tuyau d'arrosage a éclaté.
- Dégâts à l'installation électrique et aux parquets.
- **Installation de déshumidificateurs.**
- Les preneurs d'assurance sont en vacances en Grèce.
- C'est la voisine qui a découvert les dégâts.

18:00 20' 40' 19:00 20' 40'

Lun 06.08.18 00:00-02:00

00:13
Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance ▸ Mobi24

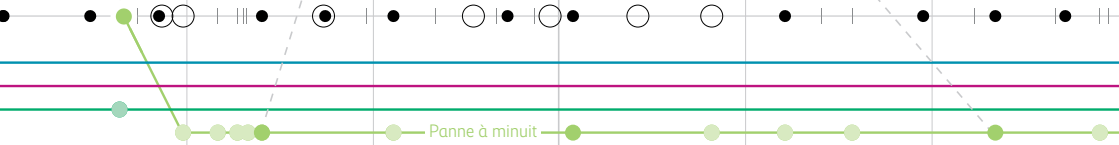
- Notre partenaire commercial néerlandais nous informe que l'un de ses clients est **en panne** à Bellinzone.
- Il nous communique le lieu exact.

00:28
Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance ▸ Mobi24

- Notre partenaire néerlandais nous appelle.
- Nous avons envoyé un dépanneur.
- Je regarde avec le dépanneur s'il peut déposer les personnes **à l'hôtel.**

01:46
Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance ▸ Mobi24

- Le partenaire néerlandais voudrait savoir pourquoi le dépanneur n'a pas trouvé son client.
- Le client n'était pas à l'endroit indiqué.
- De plus, il n'a pas trouvé de borne de secours.
- Je **relance le dépanneur.**



01:01
Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance ▸ Mobi24

- Le dépanneur **ne trouve pas le client.**
- J'établis une conférence téléphonique avec le client. Il ne peut pas dire précisément où il se trouve.
- Je lui conseille de chercher une borne de secours et, de là, d'appeler la police dans 10 minutes. Celle-ci pourra ainsi le localiser.

00:00 20' 40' 01:00 20' 40'



01:36 Quoi de plus précieux qu'une voix rassurante, surtout au milieu de la nuit ?

Lun 06.08.18 04:00-08:00

04:25
Preneur d'assurance ▸ Mobi24

- Un preneur d'assurance appelle pour une panne.
- Sa voiture **refuse de démarrer.**

05:02
Preneur d'assurance ▸ Mobi24

- Un preneur d'assurance appelle pour un **dégât de gibier.**

Panne nocturne

Dégât de gibier

04:28
Mobi24 ▸ Dépanneur

- J'appelle un **service de dépannage.**



05:03
Mobi24 : sinistre en suspens

- Collision avec un animal sauvage.
- Dommages : phare avant et aile gauche.
- **La police et le garde-chasse sont sur les lieux.**

04:00 20' 40' 05:00 20' 40'



« Le partenariat avec la Mobilière fonctionne à merveille. Nous apprécions tout particulièrement les collaborateurs de Mobi24 pour leur simplicité, leur sincérité et leur efficacité. »

Adrian Jost, responsable Dépannage, Th. Willy AG, Berne

07:37

Mobi24 ▸ Agence générale

- Monsieur A. demande une **offre pour une assurance véhicules.**
- Offre envoyée par mail.

07:11

Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance ▸ Mobi24

- Demande de **contacter le garage** pour un diagnostic de panne ainsi que pour un devis et un délai de réparation.

06:00 20' 40' 07:00 20' 40'

Lun 06.08.18 10:00-12:00

11:00
Preneuse d'assurance ▸ Mobi24

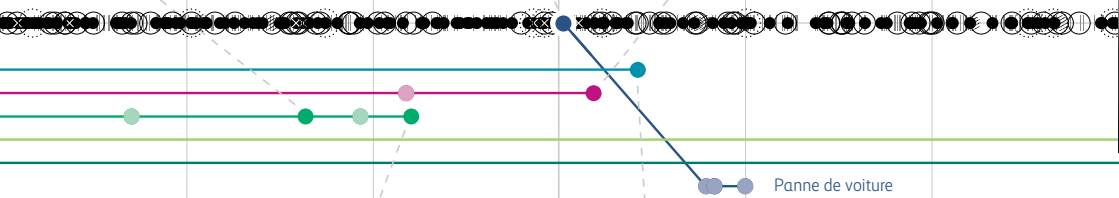
- La preneuse d'assurance a des **problèmes avec sa voiture.** Elle est dans le sud de l'Italie, avec son mari.
- Aucun garage sur place ne peut se procurer la pièce nécessaire rapidement.
- Ils peuvent tenter le voyage de retour.
- Elle va en discuter avec son mari et nous rappeler.

11:03
Mobi24 ▸ Preneur d'assurance

- La patiente est à présent **dans une clinique de Lucerne,** où elle est enfin bien soignée.
- Son compagnon est à ses côtés.
- Nous lui souhaitons un bon rétablissement.

10:33
Mobi24 ▸ Sœur de la preneuse d'assurance

- Nous envoyons les détails sur les **vols de retour** du lendemain.



11:08
Mobi24 ▸ Preneur d'assurance

- Le garage est en train de **monter le nouveau pneu.**

10:44
Mobi24 ▸ Preneuse d'assurance

- **Happy End Call.**

10:00 20' 40' 11:00 20' 40'

10:08 L'entretien terminé, tous les détails sont soigneusement consignés.



10:15

La responsable de team expose ses idées pour le développement futur de Mobi24.

La Mobilière, engagée pour la Suisse

La responsabilité sociétale à l'égard de nos clients, de nos collaborateurs et de la collectivité est une composante essentielle de notre culture d'entreprise.

mobiliere.ch/download

Index GRI

Aujourd'hui, on attend généralement des entreprises qu'elles conduisent leurs affaires selon une approche écocompatible et sociétale et qu'elles contribuent au bien commun, au-delà de leur réussite économique. Pour ce faire, la responsabilité entrepreneuriale doit se traduire par une action responsable envers le marché et les parties prenantes, mais aussi envers la société et l'environnement. Conviction, indépendance et solidité financière sont les fondements de l'engagement de la Mobilière dans ce domaine.

Grâce notamment à notre excellente assise financière, nous pouvons emprunter des chemins qui nous sont propres en matière de responsabilité sociétale et entrepreneuriale et nous engager de différentes manières, en accord avec notre esprit de coopérative. Nous ciblons des thèmes qui présentent un intérêt majeur tant pour nous-mêmes que pour nos parties prenantes, et où nous pouvons avoir le plus d'influence positive. Nous avons ainsi défini quatre champs d'action. Dans celui de la prévention des dangers naturels, nous soutenons la recherche en climatologie de l'Université de Berne et participons au financement de projets de protection contre les crues dans toute la Suisse. La Mobilière aide ainsi à préserver des biens et à sauver des vies. Dans le domaine artistique et culturel, nous favorisons de nouvelles formes de dialogue entre l'art et la société, notamment à travers des expositions de haute tenue et des projets culturels et sociaux dans toute la Suisse. Dans le domaine de l'économie et de l'emploi, nous finançons le Forum Mobilière Thoune, un laboratoire d'idées dédié au développement de la capacité d'innovation des PME. Par ailleurs, nous nous engageons avec nos agences générales dans des projets culturels, sociaux et écologiques durables concernant leur région. Enfin, dans le domaine de l'habitat et du vivre-ensemble, la Mobilière soutient des instituts de recherche auprès des EPF de Zurich et de Lausanne.



Clients, produits d'assurance et prestations de service
- Des solutions d'assurance génératrices de valeur ajoutée
- Encourager l'utilisation responsable des ressources
- Mesures pour la prévention des sinistres
- Satisfaction et confiance de nos assurés

Collaborateurs et univers de travail
- Employeur moderne
- Diversité
- Des collaborateurs très satisfaits
- Participation au résultat
- Développement personnel, formation de base et formation continue
- Promotion de la santé en entreprise
- Prestations de prévoyance attrayantes

Asset Management
- Politique de placement durable
- Placements immobiliers et constructions écorespectueuses

Gestion environnementale
- Gestion des achats
- Code social et éthique
- Affirmation de la conscience écologique

Prévention des dangers naturels
- Projets de prévention
- Recherche sur les risques climatiques et les dangers naturels

Art et culture
- La collection d'art
- Série d'expositions
- Prix artistique: Prix Mobilière
- Fondation du Jubilé
- Fonds de donation

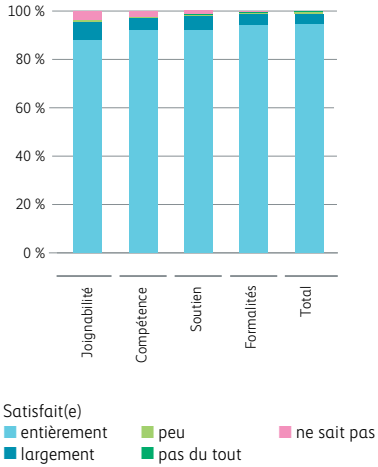
Économie et emploi
- Campus d'innovation Forum Mobilière Thoune
- Soutien des agences générales à des projets durables au niveau régional

Habiter et vivre ensemble
- Laboratoire Mobilière d'analyse de données à l'EPFZ
- Chaire Mobilière EPFL en écologie urbaine

Clients, produits d'assurance et prestations de service

La thématique du développement durable ne cesse de gagner en importance, y compris dans le cœur de métier des entreprises.

Qualité du service de la Mobilière en cas de sinistre
Étude réalisée par la Mobilière auprès de 90 000 particuliers



Le modèle d'affaires fondé sur les principes de la coopérative que la Mobilière applique depuis sa fondation, en 1826, vise à réduire les conséquences économiques, sociales et écologiques des sinistres, dans l'intérêt tant des preneurs d'assurance que de la collectivité. Ce sens des responsabilités nous pousse à définir nos objectifs sous l'angle d'une action durable pour nos clients, la société et l'environnement. Nos produits et services sont conçus de manière à favoriser une utilisation consciente et responsable des ressources. Nous entendons ainsi non seulement promouvoir ce comportement respectueux des ressources au sein de l'entreprise, mais aussi y sensibiliser nos clients et les inciter à le suivre également.

Nous sommes là en cas de besoin. La transition numérique ne diminue en rien l'importance du contact personnel. Notre proximité et l'excellente qualité de notre service en cas de sinistre sont les principaux facteurs de satisfaction de nos clients. Sur plus de 160 sites, les collaborateurs de nos 79 agences générales entrepreneuriales sont toujours là pour nos assurés, que ce soit au sein du service des sinistres ou encore dans les domaines du conseil et du support vente. Nous traitons neuf sinistres sur dix directement sur place.

Collaborateurs et univers de travail

La Mobilière offre à ses collaborateurs des possibilités de développement individuelles dans un environnement de travail inspirant.

mobiliere.ch/carriere

Avec son programme work@mobiliar, la Mobilière a réinventé ses espaces de travail. Environ trois quarts des bureaux au siège principal de Berne ainsi que tout le site de Nyon ont été transformés en bureaux multispace. Sur le site de Zurich, les nouveaux locaux pourront être occupés au printemps 2019. La mise en œuvre du concept dans les bâtiments restants sera achevée à l'horizon 2020.

Employeur moderne offrant un environnement socialement attrayant
Des collaborateurs bien formés sont la clé de notre succès. Pour que nos collaborateurs restent dynamiques et prêts à relever les défis de demain, nous leur offrons la possibilité de se développer en permanence, que ce soit «on the job» ou à la faveur de travaux interdisciplinaires ou de diverses formations continues. Grâce à des formes de travail flexibles, comme le télétravail, le temps partiel, le travail durant les déplacements, l'emploi partagé ou l'achat de jours de congé, nos collaborateurs peuvent trouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle. La Mobilière s'engage en outre en faveur de la diversité au sein de l'entreprise et occupe actuellement des collaborateurs provenant de 37 nations différentes. Cette diversité de visions et de modes de pensée – influencés par l'origine, le sexe, l'âge et les expériences à l'étranger – offre un vaste potentiel.

Pour faire face aux rapides progrès de la numérisation, la Mobilière investit dans les nouvelles technologies. D'ici à fin 2019, quelque 150 postes à plein temps seront créés pour des développeurs de logiciels et des analystes d'affaires et de données.

Fidèles aux principes de la coopérative, nous pratiquons une politique du personnel et une politique de rémunération durables. La Mobilière dispose en outre de caisses de pension financièrement saines, qui servent de généreuses prestations et proposent des modèles de retraite flexibles.

Prévention des dangers naturels

La Mobilière soutient des mesures de prévention des dangers naturels dans toute la Suisse, le but étant d'anticiper les risques potentiels et d'éviter les dommages.

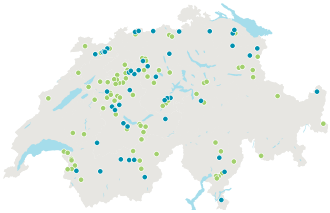
mobiliere.ch/prevention

mobiliere.ch/exemples-pratiques

Les nombreux projets de prévention des dangers naturels sont répartis dans toute la Suisse. Depuis 2006, la Mobilière a cofinancé 130 projets au total, pour un budget de plus de 35 MCHF. En 2018, elle a soutenu 13 nouveaux projets.

Garantir une protection adéquate contre les dangers naturels suppose de savoir à quel endroit des dommages peuvent se produire, et quelle en serait la nature. En outre, des mesures de protection fiables sont nécessaires. C'est là précisément qu'intervient l'engagement de la Mobilière. Les projets de prévention que nous soutenons permettent de réduire les risques de manière fiable et directe. De plus, avec le Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels et la chaire de recherche en climatologie, nous étudions les risques futurs dans le cadre de projets de recherche utiles à la société.

Engagement en faveur de projets de prévention



- Projets terminés (82)
- Projets approuvés (46)

En 2018, diverses plateformes informatiques destinées à la population et aux décideurs ont été mises en service dans le cadre de l'initiative sur le risque de crues. Les sites ueberschwemmungsgedaechtnis.ch (Mémoire collective des inondations) et risikodynamik.ch (Dynamique de risques), par exemple, visent à sensibiliser aux risques et à souligner la nécessité de mesures de protection. En outre, le Laboratoire Mobilière a publié en automne 2018 une aide à la décision en matière de ruissellement de surface. Destinée aux spécialistes, cette aide doit permettre d'améliorer sensiblement la protection contre le ruissellement de surface, qui est à l'origine de près de la moitié des inondations en Suisse.

Art et culture

L'art et la culture donnent de précieuses impulsions, et leur force créatrice fait partie intégrante de tout processus de construction de l'avenir.

mobiliere.ch/art

mobiliere.ch/fondation-jubile

La Mobilière associe activement, si possible, des artistes et des acteurs culturels à ses divers processus de travail et projets. C'est à ses yeux une manière durable et responsable de préparer l'avenir. Nos expositions sont un élément central de notre engagement sociétal. Nous réalisons deux fois par an des projets d'exposition de haute tenue, dans le cadre desquels nous nous penchons sur le rapport entre l'art et le développement durable, d'une part, et l'art et la société, d'autre part.

Notre prix d'encouragement: Prix Mobilière

Notre prix pour les jeunes artistes est le plus ancien prix d'encouragement décerné par une assurance suisse. Créé à Nyon en 1996 et doté de CHF 15 000, le Prix Mobilière jouit d'une haute estime dans les milieux artistiques. Il récompense en priorité des artistes dont les travaux abordent des thèmes sociétaux, contribuant ainsi à une meilleure compréhension de notre époque.

Fondation du Jubilé

Créée en 1976, la Fondation du Jubilé soutient des projets dans les domaines de la recherche et des beaux-arts (arts visuels, arts du spectacle, cinéma, musique, etc.), ainsi que d'autres projets culturels, tels que la rénovation de bâtiments présentant une valeur historique. En 2018, sur environ 400 demandes, le Conseil de fondation a retenu 42 projets auxquels il a octroyé CHF 692 000 au total.

Fonds de donation

Le Fonds de donation a été constitué au début des années 1970. À travers ce Fonds, la Coopérative soutient des projets sociétaux, culturels et économiques ainsi que des projets de formation ou d'utilité publique dans toute la Suisse, pour un montant annuel total de 1,5 MCHF.

Économie et emploi

La Mobilière étend à la Suisse romande le concept du Forum Mobilière Thoune, qui vise à promouvoir l'innovation au sein des PME suisses.

mobiliere.ch/fmt

mobiliere.ch/exemples-pratiques

Plus que jamais, les entreprises ont besoin d'impulsions et d'une culture de l'innovation pour garantir leur avenir. Afin de les aider à répondre à ce besoin, la Mobilière Suisse Société Coopérative propose aux petites et moyennes entreprises suisses des ateliers d'innovation uniques en leur genre.

Depuis son lancement en 2014, le Forum Mobilière Thoune est devenu une composante essentielle de l'engagement sociétal de la Mobilière. Son 100e atelier s'est tenu en mai 2018. Les ateliers d'innovation du Forum Mobilière Thoune s'adressent aux entreprises engagées dans un processus de changement. Basés sur la méthode du «design thinking», ils leur offrent un cadre temporel et spatial, dans un environnement inspirant, pour développer et tester, avec leur propre équipe multidisciplinaire, de nouveaux produits ou services. Durant deux jours et demi, les participants apprennent à voir dans le changement structurel une vraie opportunité et à identifier des idées d'avenir qu'ils pourront réaliser. À partir de l'automne 2019, le concept du Forum Mobilière Thoune sera étendu à la Suisse romande sous la forme d'ateliers mobiles, organisés conjointement avec le projet de quartier culturel lausannois «Plateforme 10».

Encouragement de projets durables dans les régions

La Mobilière Suisse Société Coopérative attache une grande importance à son engagement régional. Or ce sont les agences générales qui connaissent le mieux les souhaits des clients, ainsi que les besoins spécifiques de leurs régions respectives. La Coopérative a donc mis à leur disposition, pour la quatrième fois, un montant d'environ un demi-million de francs destiné à soutenir des projets locaux durables d'ordre culturel, social ou écologique.

Habiter et vivre ensemble

En collaboration avec les EPF de Lausanne et de Zurich, nous menons des projets de recherche pour faire avancer la connaissance dans des domaines d'actualité importants.

herus.epfl.ch
mobiliarlab.ethz.ch

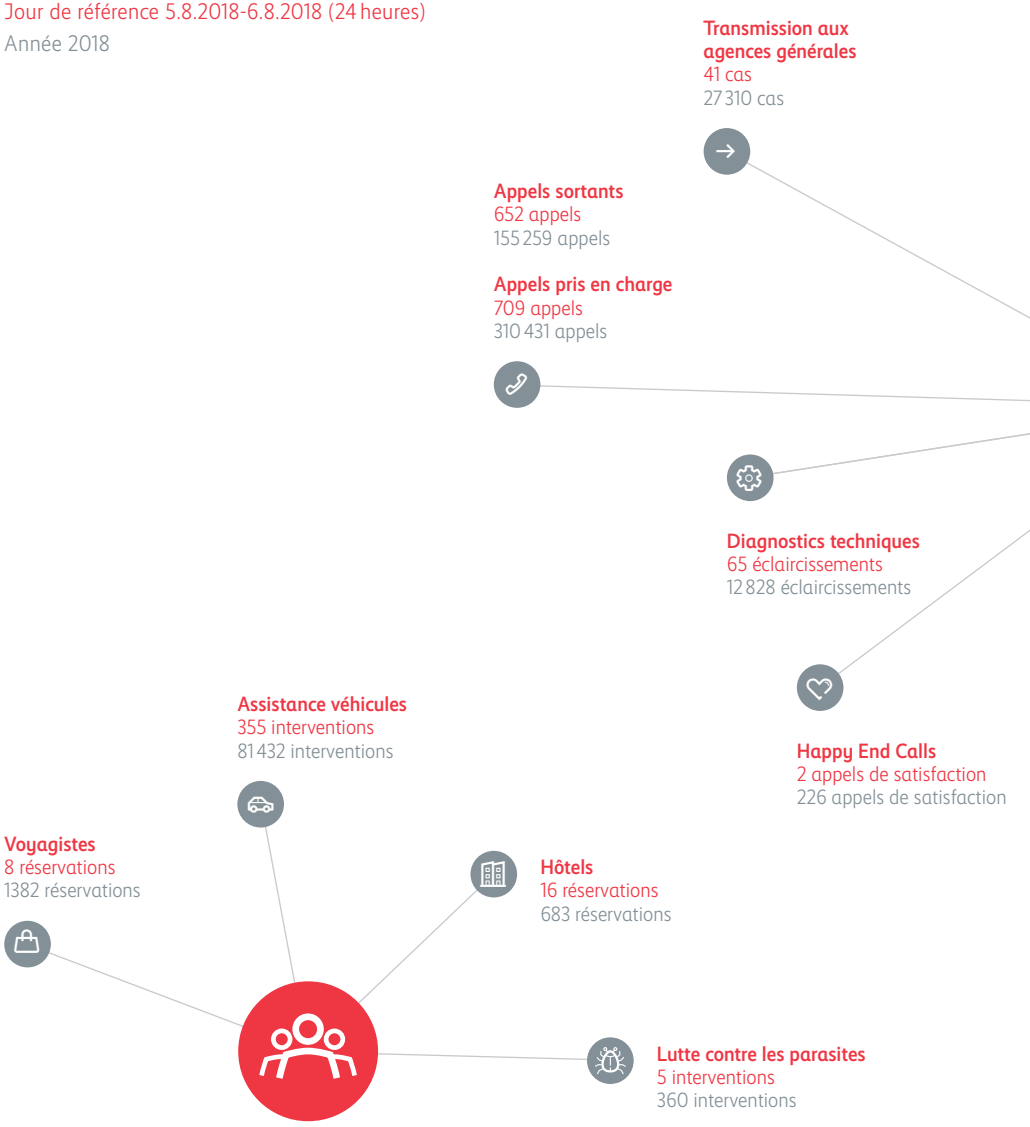
La qualité de vie des citadins dépend non seulement de la densité de la population, mais aussi du bon fonctionnement de leurs interactions ainsi que des possibilités de participation et de la marge de manœuvre dont ils disposent en matière d'aménagement de l'espace, tant intérieur qu'extérieur. La rapide et profonde mutation de notre environnement soulève de nombreuses questions relatives aux conditions de notre bien-être et de notre sécurité.

La chaire Mobilière EPFL
Les centres urbains jouent un rôle déterminant dans l'aménagement de notre avenir, sur les plans tant écologique que sociétal. L'urbanisation croissante soulève en effet des questions écologiques, sociales et économiques qui sont autant de défis complexes et influent sur l'avenir du secteur de l'assurance. L'équipe de la chaire d'écologie urbaine «HERUS» (Human Environment Relations in Urban Systems), que la Mobilière soutient, étudie comment assurer le développement durable des espaces urbains.

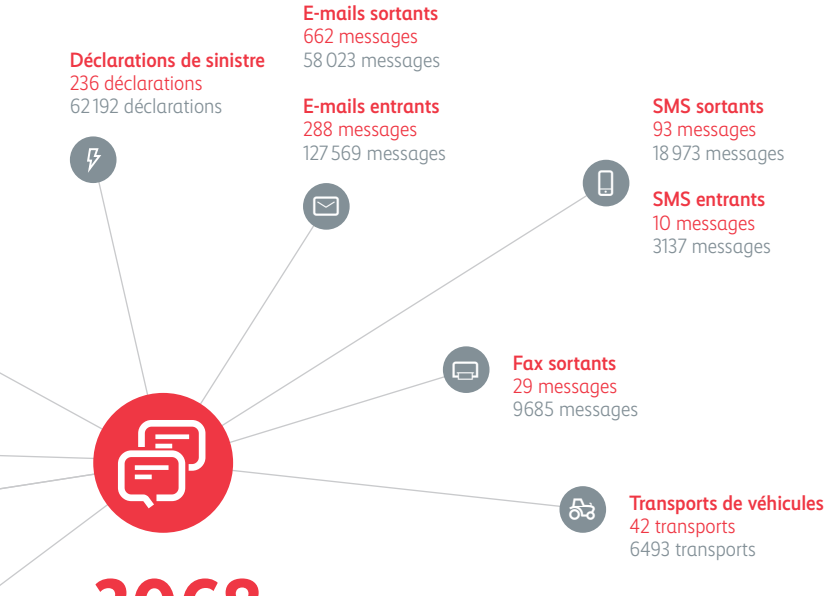
Laboratoire Mobilière d'analyse de données
En 2018, les travaux du laboratoire ont porté en particulier sur la thématique de la croissance des PME. Le projet de recherche «SME Opportunity» avait par exemple pour objet de déterminer comment estimer la croissance des PME sur la base de données d'assurance internes et externes. Il a permis d'établir qu'il est possible de prévoir la croissance des PME avec une probabilité d'environ 70 % uniquement à partir de données publiquement accessibles sur Internet. Il a en outre montré que les PME détenant des brevets ont une croissance annuelle supérieure à celle des entreprises comparables sans brevets et qu'elles créent davantage de nouveaux emplois. «Home Safety», un autre projet du laboratoire, portait sur la prévision d'actes criminels.

Chiffres clés Mobi24

Jour de référence 5.8.2018-6.8.2018 (24 heures)
Année 2018

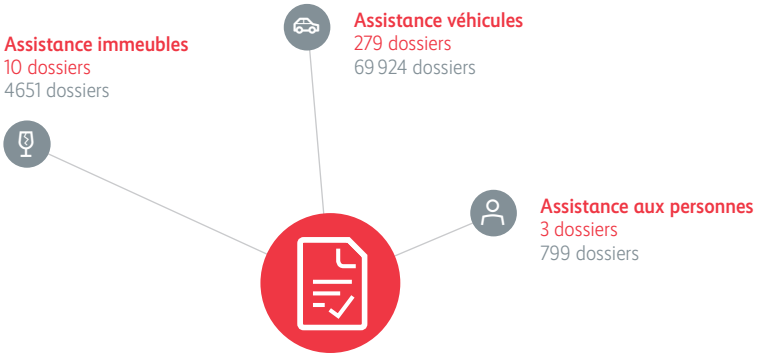


157 partenaires commerciaux différents en 24 heures
3040 en 365 jours



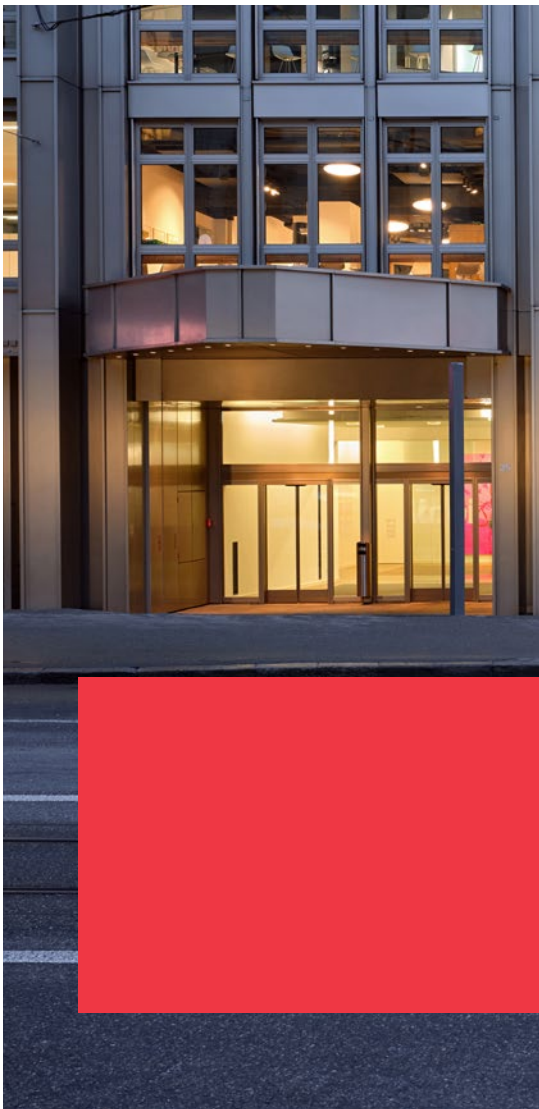
3068 activités en 24 heures

889 549 en 365 jours



292 cas d'assistance en 24 heures

75 374 en 365 jours



mobiliere.ch/rapportannuel