

# Rapport de gestion 2017

Nous  
façonnons  
l'avenir.



«Pour ce qui est de l'avenir, il ne s'agit pas  
de le prévoir, mais de le rendre possible.»

Antoine de Saint-Exupéry, écrivain, 1900–1944

---

# N° 1 en Suisse

Nous sommes numéro un des assurances ménage, entreprises, garantie de loyer et vie risque.

---

## 160 sites

Nos 79 agences générales et quelque 80 agences offrent un service de proximité à nos clients.



Neuf sinistres sur dix sont réglés directement sur place par les agences générales.

---

## 3,8 milliards de CHF

Durant l'année sous revue, le volume de primes a augmenté de 4,0 %.

---

## 160 millions de CHF

C'est le montant de la participation aux excédents que nous reversons à nos clients.

---

---

# 5334 collaborateurs

dont 342 apprentis.

---

## 24 / 7

Avec l'Assistance Mobilière 24 h, nos clients bénéficient d'une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

## > 30 millions de CHF

Depuis 2006, la Mobilière soutient dans toute la Suisse des projets de prévention des collectivités publiques.

---

# 2,0 millions

de particuliers et d'entreprises nous accordent leur confiance.

---

## Depuis 1826

La Mobilière est la plus ancienne assurance privée de Suisse.

## 440,5 millions de CHF

Avec un bénéfice de 440,5 millions de francs, la Mobilière présente une nouvelle fois un excellent résultat.

---

# Nous façonnons l'avenir.

La transformation numérique marque de son empreinte non seulement la société et la vie quotidienne, mais aussi, en particulier, le monde du travail. Afin de pérenniser nos succès, nous voulons et devons rester agiles et faire évoluer notre entreprise par l'innovation, la diversité et l'interdisciplinarité. Dans cette approche, nous misons résolument sur le soutien et l'engagement de nos collaborateurs. Ils sont la clé de notre succès. Car ce n'est qu'ensemble que nous pourrions atteindre nos objectifs et créer de la valeur ajoutée pour nos clients. Tous les collaborateurs de la Mobilière sont uniques et se distinguent par une histoire qui leur est propre. Malgré leurs différences, ils ont tous un point en commun: un employeur inspirant.

# Chiffres clés des comptes annuels consolidés

en millions de CHF	2017	2016	Variation en %
<b>Non-vie et vie</b>			
Primes brutes	3 774,7	3 629,8	+4,0
Primes acquises pour compte propre	3 603,7	3 452,9	+4,4
Provisions techniques pour compte propre	10 995,6	10 659,5	+3,2
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	822,5	828,4	-0,7
Provisions techniques pour opérations de capitalisation	0,1	0,0	n.a
Placements de capitaux	17 150,1	16 212,4	+5,8
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	822,5	828,4	-0,7
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	17,0	0,0	n.a
Résultat technique	145,2	187,8	-22,7
Résultat financier	336,6	373,5	-9,9
Résultat extraordinaire	0,0	-71,7	n.a
Bénéfice annuel consolidé	440,5	439,5	+0,2
Fonds propres consolidés	4 834,9	4 337,7	+11,5
Rendement des fonds propres	9,6%	9,6%	+0,0
<b>Non-vie</b>			
Primes brutes	2 961,4	2 827,0	+4,8
Primes acquises pour compte propre	2 795,3	2 655,6	+5,3
Provisions techniques pour compte propre	5 512,9	5 367,5	+2,7
Résultat technique	257,9	295,0	-12,6
Résultat financier	186,6	230,5	-19,0
Résultat après impôts	406,2	411,9	-1,4
Charge de sinistres pour compte propre	63,2%	61,7%	
Taux de frais pour compte propre	26,3%	25,8%	
Taux autres frais techniques pour compte propre (y c. parts d'excédents versées aux preneurs d'assurance)	1,3%	1,3%	
Ratio combiné pour compte propre	90,8%	88,9%	
<b>Vie</b>			
Primes brutes	813,3	802,8	+1,3
Primes acquises pour compte propre	808,5	797,3	+1,4
Provisions techniques pour compte propre	5 482,7	5 292,0	+3,6
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	822,5	828,4	-0,7
Provisions techniques pour opérations de capitalisation	0,1	0,0	n.a.
Résultat technique	-112,7	-107,2	-5,1
Résultat financier	150,1	143,0	+5,0
Résultat après impôts	34,3	27,6	+24,3
Taux de frais pour compte propre	15,7%	15,5%	

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.

# Table des matières

Chiffres clés du Groupe	2
Éditorial	4
Stratégie et objectifs	7
Coopérative	23
Groupe Mobilière	43
Nous façonnons l'avenir	67
Responsabilité sociétale et entrepreneuriale	89
Gouvernance d'entreprise	123
Rapport financier	139
Autres informations	172

# Résumé de l'exercice

**Bouclant l'exercice 2017 sur un bénéfice de 440,5 millions de francs, la Mobilière affiche une fois de plus un excellent résultat. Notre croissance s'est poursuivie sans entrave et nous avons gagné de nombreux nouveaux clients.**

La numérisation avance à grands pas, modifiant notre environnement de travail et nos processus métier. Le changement climatique, l'évolution démographique ou la sécurité sociale sont autant de thèmes vecteurs de changements pour la société et l'économie, et de répercussions profondes pour le secteur des assurances. Le secteur financier, et avec lui celui des assurances, demeurent des piliers de l'économie suisse. Selon les derniers chiffres clés relatifs à la place financière suisse publiés par le Secrétariat d'état aux questions financières internationales, la contribution du secteur des assurances au produit intérieur brut – un peu moins de 30 milliards de francs –, équivaut pratiquement à celle des banques, soit près de 5 % de la création de valeur brute totale du pays. En 2017, la contribution de la Mobilière à cette création de valeur s'est élevée à 4,054 milliards de francs.

Au cours de l'exercice sous revue, le Groupe Mobilière a poursuivi sa croissance. Cette croissance continue repose encore et toujours sur nos produits traditionnels. En outre, nos offres destinées aux particuliers et aux entreprises ont été enrichies avec de nouvelles solutions d'assurance innovantes.

Dans les affaires non-vie en particulier, nous sommes parvenus à renforcer encore notre position sur le marché. Avec une progression de 4,8 % du volume des primes, nous avons une fois de plus largement dépassé la croissance globale du marché, qui n'a atteint que 0,9 %. Par rapport à l'exercice précédent (3,1 %), notre croissance affiche même une nette augmentation. Les primes de SC, SwissCaution SA, consolidées pour la première fois, y contribuent pour 1,5 %, mais même si l'on fait abstraction de ce chiffre, la croissance dans les segments d'affaires traditionnels est, elle aussi, en hausse. Ainsi, les recettes de primes se sont accrues aussi bien dans le segment des particuliers que dans celui des entreprises. La sinistralité est proche de la moyenne des dix dernières années.

Sur le marché vie, nous avons pu maintenir notre position de leader de la réassurance d'institutions de prévoyance et de l'assurance risque décès pour particuliers. En prévoyance privée, nous enregistrons de nouveau une croissance supérieure à celle du marché dans les affaires à primes périodiques, et dans les affaires d'assurance d'épargne, nous avons pu accroître notre part de marché. En prévoyance professionnelle, sur un marché saturé, notre volume total des primes s'est inscrit en légère hausse par rapport à celui de l'exercice précédent. Du côté des charges, les prestations pour décès sont en hausse, tant dans le segment des particuliers que dans celui des affaires collectives.

En 2017, la reprise s'est amorcée simultanément dans toutes les grandes régions économiques du monde, les États-Unis jouant une fois de plus le rôle de locomotive de la croissance. La zone euro, soutenue par la politique monétaire expansionniste de la Banque centrale européenne (BCE), a confirmé sa reprise conjoncturelle et retrouvé des couleurs. Après un début d'année tout en retenue, l'économie suisse a renoué, au deuxième semestre, avec une croissance en légère hausse. L'évolution favorable de l'économie mondiale a renforcé les exportations, stimulant également la conjoncture nationale.

Dans cet environnement de marché favorable, nous avons tiré profit de la remontée des cours des actions, ce qui a eu des répercussions en majeure partie sur les réserves de réévaluation des fonds propres et, mais dans une faible part seulement, sur les revalorisations avec effet sur le résultat. De ce fait, la contribution des opérations financières au résultat est légèrement inférieure à celle de l'exercice précédent.



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

Le Groupe Mobilière entend poursuivre la réalisation de sa vision d'une croissance rentable à long terme, supérieure à celle du marché. Pour atteindre cet objectif, durant l'exercice sous revue, nous avons à nouveau investi plus de cent millions de francs dans des projets, dont 90 % ont été consacrés, comme en 2016, à la maintenance, la modernisation et la numérisation de notre cœur de métier.

La mise en service, au printemps 2017, de la nouvelle plateforme de sinistres pour les branches choses, responsabilité civile et mobilité, en particulier, a été un jalon important. Baptisé Mobiliar Claims System (MCS), ce nouveau système remplace les différentes applications informatiques utilisées jusqu'ici pour la gestion des sinistres dans ces trois branches. Le niveau poussé d'automatisation ainsi que la meilleure mise en réseau et l'intégration des systèmes nous permettent de garantir à nos clientes et clients, aujourd'hui et à l'avenir, un service de proximité et de grande qualité dans le traitement des sinistres.

En outre, nous avons mené à bien divers autres projets, notamment dans le domaine de la numérisation des processus clients. De plus, près de 10 % de notre budget consacré aux projets sont investis dans de nouveaux modèles d'affaires innovants, qui nous servent de champs d'expérimentation et nous permettent, sur la base des expériences réalisées, de tirer des enseignements. Afin d'accroître notre savoir-faire dans le numérique, nous investissons dans des entreprises qui ont numérisé leurs modèles d'affaires. Ainsi, au printemps 2016, nous avons pris une participation de 50 % dans Scout24 Suisse SA, qui contrôle le principal réseau suisse de places de marché en ligne dans les domaines de l'automobile et de l'immobilier. Nous avons également racheté SC, SwissCaution SA, spécialisée dans la garantie de loyer, dont les processus d'affaires sont numérisés de bout en bout. Enfin, nous profitons également de l'expertise de notre filiale Trianon SA, qui joue un rôle de pionnier dans le domaine de la gestion d'institutions de prévoyance et des ressources humaines.

Afin de renforcer l'orientation de notre organisation vers le numérique et d'accélérer la transformation numérique, nous avons adapté la composition du Comité de direction et constitué au 1<sup>er</sup> juillet 2017 un nouveau secteur du Comité de direction intitulé «Operations», au sein duquel sont regroupées diverses activités stratégiques. Sa conduite, et par là, la fonction de Chief Operation Officer (COO), ont été confiées à Thomas Trachsler, jusque-là responsable du Management du marché. Le secteur Management du marché est à présent dirigé par Michèle Rodoni, anciennement responsable Prévoyance de la Mobilière. Son successeur à la tête du secteur Vie est Thomas Boyer, nommé par la même occasion au Comité de direction. Michel Gicot, qui s'était beaucoup investi dans le développement du secteur Développement de l'entreprise, a pris la direction du département Business Development de la Prévoyance privée à Nyon.

À l'occasion de la planification pluriannuelle des thèmes relatifs au positionnement de la Coopérative, nous avons décidé de conserver la priorité aux domaines «Prévention», «Économie et emploi», «Habiter et vivre ensemble» et «Art et culture», mais sans négliger les projets en cours. Ainsi, au second semestre, tous les ateliers d'innovation pour PME au Forum Mobilière Thoune étaient complets. Nous avons par ailleurs conclu un nombre croissant de partenariats porteurs d'avenir, afin de pouvoir, par notre approche, atteindre un large public. La Mobilière est ainsi depuis 2017 partenaire principal du Locarno Festival, qui a lieu chaque année en août. Notre but était, d'une part, d'avoir au Tessin un engagement central susceptible de rayonner dans toute la Suisse.

D'autre part, ce partenariat reflète notre ambition de fournir une contribution visible à la culture de notre pays. Comme le montrent les résultats d'une étude de marché réalisée au printemps 2017, le public attend des entreprises qu'elles s'engagent socialement. À travers son positionnement dans ses domaines thématiques de prédilection, la Mobilière est parfaitement convaincante et son ancrage coopératif est perçu comme une caractéristique de différenciation. L'engagement sociétal est en effet aussi un critère qui détermine le choix d'un assureur ou d'un employeur. Les photos et les récits qui forment la partie image du présent rapport illustrent notre pouvoir d'inspiration en tant qu'employeur.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2018, un cap a été franchi dans l'histoire de notre entreprise. En effet, grâce à la croissance continue du Groupe Mobilière, nous avons pu dépasser un seuil mythique: pour la première fois, plus de deux millions de clients – particuliers et entreprises – nous accordent leur confiance. Nous remercions chaleureusement nos clients de longue date pour leur fidélité et souhaitons une cordiale bienvenue à nos nouveaux assurés. Nos remerciements vont aussi à tous nos collaborateurs pour leur engagement et leur motivation, qui nous ont permis de réaliser un excellent exercice.



Urs Berger  
Président du Conseil  
d'administration



Markus Hongler  
CEO

# Stratégie et objectifs

Sens du partenariat et des responsabilités	8
Partager les fruits de notre succès	9
Évolution stratégique des affaires	11
Compte de valeur ajoutée	20

# Sens du partenariat et des responsabilités

**Prudente, indépendante et forte de sa dotation en fonds propres, la Mobilière inscrit son action sur le long terme, tant dans le domaine de l'assurance que dans celui des placements, et fait profiter de son succès non pas des actionnaires, mais ses clients.**

## Un acteur majeur du marché

Le Groupe Mobilière se positionne avec succès comme assurance adossée à une coopérative, opérant selon le principe du partenariat. Fondé à l'origine comme communauté dans le but de supporter solidairement les risques et les conséquences de sinistres, il est la preuve que la coopérative est une forme de société qui, aujourd'hui encore, a de l'avenir. Cette réussite présuppose une capacité intrinsèque d'adaptation, car en l'absence d'actionnariat, l'entreprise ne peut compter que sur elle-même.

## Des intérêts convergents

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 près de 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 que le Groupe Mobilière est l'assureur direct suisse le mieux doté en fonds propres.

**Mobilière Suisse Société Coopérative**  
Délégués  
Conseil d'administration de la Coopérative

Définit la philosophie et l'orientation de l'entreprise

**Mobilière Suisse Holding SA**  
Conseil d'administration de la holding et des sociétés opérant sur le marché  
Comité de direction

Centre de direction stratégique et opérationnelle

Les délégués représentent les intérêts des sociétaires et, partant, ceux des clients. Ils transmettent leurs desiderata à l'entreprise lors des séances régionales d'information et par le contact direct avec les agents généraux. Le Conseil d'administration veille au respect de l'ancrage coopératif de la Mobilière et à la mise en œuvre de ses buts statutaires, notamment la promotion de l'assurance directe sur une base mutualiste. Les organes de la Mobilière Suisse Holding SA sont chargés de la conduite stratégique et opérationnelle du Groupe. Lorsque la situation du marché et les bénéfices le permettent, une participation aux excédents est versée aux clients. Les interactions entre ces organes sont décrites au chapitre «Gouvernance d'entreprise», à partir de la page 123.

# Partager les fruits de notre succès

Opérant sur une base mutualiste, la Mobilière partage les fruits de son succès avec ses clients et assure la pérennité et le développement de l'entreprise par ses propres moyens.

La Mobilière concentre ses activités sur la Suisse et la Principauté de Liechtenstein. Nous entendons maintenir une croissance rentable et supérieure à celle du marché tout en partageant les fruits de notre succès avec nos assurés. La forme juridique de la coopérative permet de faire coïncider dans une large mesure les intérêts de l'entreprise et ceux des clients. En effet, selon ses statuts, la Mobilière Suisse Société Coopérative a pour but principal de promouvoir l'assurance directe sur une base coopérative. De ce fait, les intérêts de l'entreprise ne sont pas en conflit avec ceux de ses clients. Unique propriétaire du Groupe, la Coopérative ne perçoit qu'un dividende modeste depuis des années. Le succès profite avant tout à nos clients, mais nos collaborateurs y prennent part eux aussi, sous forme de participation au résultat à bien plaisir. Des moyens considérables sont aussi investis dans le développement de l'entreprise afin d'assurer sa pérennité.

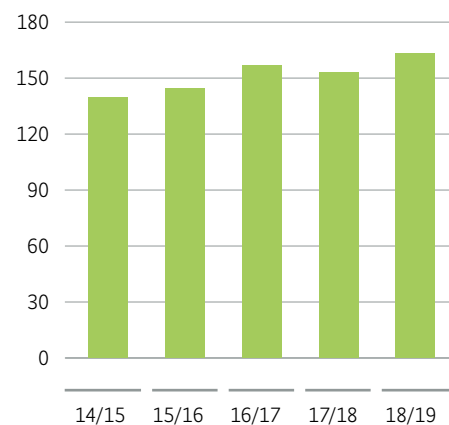
## Participation aux excédents dans les affaires non-vie également

L'octroi d'une participation aux excédents est connu et habituel dans le secteur vie. En revanche, faire aussi profiter largement les assurés du secteur non-vie de cet avantage est inhabituel dans la branche.

Opérant sur une base coopérative, la Mobilière privilégie l'intérêt de ses clients. En 1939 déjà, alors qu'elle était exclusivement un assureur choses, elle inscrit dans ses statuts une règle encore en vigueur aujourd'hui: faire participer les assurés à la bonne marche des affaires, à travers des versements de son Fonds d'excédents. Ces dix dernières années, nous leur avons reversé, en tout, plus de 1,3 milliard de CHF. Les décisions concernant l'utilisation des excédents et l'octroi d'une ristourne aux clients sont prises par le Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Holding SA.

## Ristournes aux clients en affaires non-vie

y compris les mesures d'accompagnement, en millions de CHF



Entre juillet 2017 et juin 2018, tous les clients qui ont souscrit une assurance ménage et bâtiment auprès de la Mobilière bénéficient d'une réduction de primes de 20 %. En tout, près de 155 millions de CHF seront ainsi redistribués aux assurés. À partir du milieu de l'année 2018, les clients des assurances véhicules et entreprises pour PME bénéficieront de réductions de primes de 10 % pendant un an, pour un montant total, d'environ 160 millions de CHF.

La Mobilière ne verse pas uniquement des participations aux excédents dans les affaires grand public. Pour les grandes et moyennes entreprises, il existe des plans individuels de participation aux excédents, basés sur les dispositions contractuelles et la sinistralité.

## Participation aux excédents dans les affaires vie

Les primes d'assurances vie comprennent différents suppléments afin de prendre en considération la durée du contrat, les fluctuations des charges de sinistres, les garanties accordées et, notamment dans l'assurance vie individuelle, le caractère immuable de la prime.

Si l'évolution effective du produit financier, de la sinistralité ou des coûts s'avère plus favorable que ce qui a été prévu dans la prime, il en résulte des revenus autorisant le versement d'une participation aux excédents.

#### Assurances vie individuelles

En vie individuelle, nous proposons des contrats assortis de primes nettes sans participation aux excédents et des polices assorties de primes brutes avec participation aux excédents. Les excédents sont répartis entre excédents d'intérêts et excédents de risque. En général, les excédents d'intérêts, crédités et porteur d'intérêts de façon individuelle pour chaque contrat, sont versés en sus à l'échéance, en cas de décès ou de rachat. Les excédents de risque sont, quant à eux, déduits le plus souvent comme excédent anticipé des primes échues. Dans le cas des produits d'épargne de dernière génération, les excédents d'intérêts sont fixés selon un mécanisme transparent basé sur les rendements annuels des placements de capitaux des affaires vie individuelles de la Mobilière.

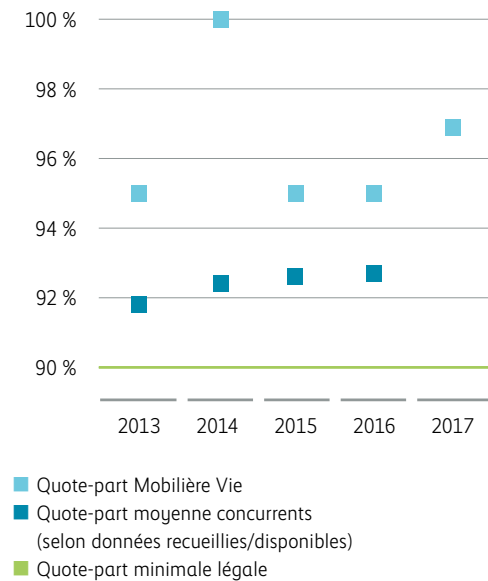
#### Assurances vie collectives

En vie collective, on distingue les contrats avec un décompte individuel du bénéfice de ceux avec une participation collective au bénéfice. Les décomptes individuels de bénéfices sont réglés par un contrat individuel et la participation aux bénéfices dépend de l'évolution effective du risque individuel.

**La Mobilière fait directement participer ses assurés à ses bons résultats. Depuis des années, nos clients bénéficient, sous la forme de réductions de primes, de ristournes à bien plaisir financées par le Fonds d'excédents.**

Les autres contrats sont soumis à une quote-part minimale fixée par la loi, qui oblige la Mobilière à verser au moins 90 % des revenus déterminants à ses assurés. Les risques et les excédents sont compensés entre eux au sein de la communauté de solidarité. En 2017, 97 % des revenus ont été reversés aux institutions de prévoyance sous forme de rentes, prestations en capital, attributions d'excédents et provisions. Nos clients ont ainsi reçu plus que la part de revenus prévue par la loi.

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



#### Participation des collaborateurs au résultat

Notre Charte prévoit que non seulement les clients, mais aussi les collaborateurs soient associés à la réussite de l'entreprise. Dans la mesure où l'entreprise crée de la valeur, et selon son résultat opérationnel global, la Mobilière décide chaque année d'une éventuelle participation au résultat qu'elle accorde en plus de leur salaire à ses collaborateurs ne bénéficiant pas d'un bonus. En 2017, la Mobilière a enregistré à nouveau une croissance nettement supérieure à la moyenne du marché. En récompense, le Comité de direction et le Conseil d'administration ont décidé d'octroyer aux collaborateurs au printemps 2018 une participation au résultat équivalant à 60 % d'un salaire mensuel, au minimum CHF 3000. Les apprentis, quelle que soit leur année d'apprentissage, reçoivent CHF 720. Au total, près de 17,7 millions de CHF ont été consacrés aux participations au résultat 2017. Le Comité de direction et le Conseil d'administration remercient ainsi les collaborateurs de leur important engagement ces dernières années en faveur du succès constant et de l'évolution remarquable et durable du Groupe Mobilière.

# Évolution stratégique des affaires

**Notre stratégie et nos facteurs de succès distinctifs continuent de faire leurs preuves, assurant le développement durable de notre entreprise. Avec la numérisation de nos processus clés, nous modernisons notre modèle d'affaires.**

Opérant sur une base coopérative et assumant les responsabilités qui en découlent, la Mobilière cherche non pas à maximiser son profit, comme l'exigeraient des actionnaires, mais à réaliser un profit optimal à répartir entre toutes les parties prenantes. Ses bénéfices doivent permettre au Groupe de s'autofinancer et d'assurer son développement, ainsi que de verser des dividendes à la Coopérative et des participations aux excédents aux assurés. 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 400 %, le Groupe Mobilière est l'assureur suisse le mieux doté en fonds propres.

## **La Charte, fondement de notre culture d'entreprise**

La charte de la Mobilière est à la fois but et chemin. Servant de fil rouge aux collaborateurs, elle montre la voie à suivre pour assurer notre succès. Les valeurs qui y sont inscrites nous demandent d'être humains, responsables et décidés. Vécues au quotidien, elles transparaissent dans notre attitude à l'égard de tous nos interlocuteurs. Notre vision est celle d'une Mobilière réalisant une croissance durable et profitable supérieure à celle du marché.

 **Plus d'informations sur:**  
[mobilier.ch/charte](https://mobilier.ch/charte)

## **Facteurs stratégiques de succès**

La Mobilière se distingue par la fourniture de services personnalisés de première qualité sur tous les canaux. La majorité des contacts clients continuent d'être 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. Le portail en ligne et l'application mobile Mobilière offrent à tout moment aux assurés un accès sécurisé à la Mobilière, y compris à leurs données contractuelles et dossiers de sinistres. Nos clients ont également la possibilité de téléverser des contrats d'autres assureurs ou caisses-maladie, ou encore de transmettre les données salariales par voie électronique dans les affaires d'assurance accidents ou maladie. Les assurances ménage, voyages et véhicules à moteur peuvent être conclues en ligne. De plus, les déclarations de sinistre peuvent aussi être effectuées en ligne, en quelques clics, et complétées par des photos ou par un message vocal.

Toutefois, malgré cet environnement de plus en plus technologique, nous continuons à miser sur le facteur humain. Nous voulons être l'assureur suisse à visage humain dans le monde numérique autant que dans le monde réel. 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. S'ils ne parviennent pas à joindre un client par téléphone, nos collaborateurs peuvent par exemple lui envoyer un message vidéo personnel. Nous avons aussi testé la fourniture de conseils par visioconférence: l'entretien est mené en face à face virtuel, avec possibilité pour le conseiller de présenter l'écran de son ordinateur au client. Ainsi, nos accès numériques et nos fonctionnalités en ligne sont développés en permanence, ce qui n'empêche toutefois pas chaque client de continuer à bénéficier d'un suivi personnalisé de la part de son interlocuteur au sein de l'agence générale locale.

Un rôle de premier plan – unique dans la branche des assurances – est dévolu à nos agences générales. Nos agents généraux sont des entrepreneurs qui décident eux-mêmes de l'organisation de leur agence ainsi que du recrutement et de la rémunération de leurs collaborateurs. Chaque agence dispose de vastes compétences en matière de conclusion de contrats et surtout de règlement des sinistres. Nous misons sur l'excellence à tous les niveaux: produits, conseil, vente, traitement des sinistres et des cas de prestations, ainsi que services complémentaires.

*Notre modèle d'affaires décentralisé, avec ses 79 agences générales présentes sur environ 160 sites, ainsi que notre service de qualité sont les clés de notre succès et de notre croissance supérieure à celle du marché.*

Dans les affaires vie et non-vie, nous gérons le marché des courtiers selon une approche intégrée, avec un succès qui ne se dément pas depuis des années. Les courtiers opérant à l'échelle nationale ou supra-régionale sont suivis par la Direction des affaires de courtiers de Zurich et de Nyon, ceux ne travaillant que localement le sont par l'agence générale la plus proche, conformément à notre modèle d'affaires. Nous ne collaborons qu'avec des courtiers fournissant des prestations de première qualité.

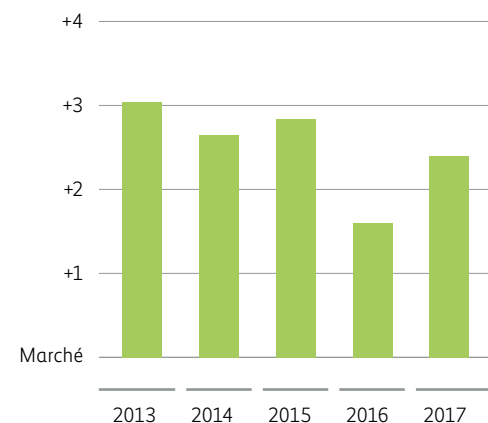
Nous couvrons tous les besoins d'assurances des particuliers, en nous appuyant sur des accès et des processus conviviaux et, de plus en plus souvent, numériques. Tous les produits et prestations que nous proposons, qu'ils soient maison ou triés sur le volet parmi ceux de tiers, se distinguent par leur excellente qualité. Nous assurons à nos clients un conseil global de haut niveau et complétons notre offre en collaborant avec des partenaires de distribution, notamment des assureurs maladie, des banques et des prestataires de solutions de prévoyance professionnelle. Aux petites entreprises (artisans et professions libérales), nous fournissons des produits standard adaptés à leurs besoins, aux moyennes et grandes entreprises, des solutions sur mesure. Privilégiant l'entretien de relations durables avec des clients soucieux de qualité, nous les assistons dans un esprit de partenariat, les

conseillons en matière d'identification, d'évaluation et de limitation des risques et couvrons leurs besoins individuels par des offres déclinées en plusieurs variantes. En cas de sinistre, nous en assumons les conséquences financières et assistons les lésés rapidement, simplement et avec compétence, sur les plans tant matériel qu'émotionnel.

Cela fait en outre des années que nous affichons le taux de satisfaction clientèle le plus élevé de la branche, comme le montrent plusieurs études, en particulier celle réalisée par DemoSCOPE (voir aussi le chapitre «Clients, produits d'assurance et prestations de service», page 95). 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 les mêmes offres aux mêmes prix sur tous les canaux. Nous allons poursuivre sur cette voie et améliorer encore la qualité de nos services, en nous appuyant sur les possibilités de numérique pour assurer la mise en œuvre durable de notre stratégie, de notre modèle de marque et de notre culture d'entreprise.

**Croissance par rapport au marché**

Affaires non-vie (différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

Afin d'accélérer l'innovation et la numérisation, nous avons défini les champs d'action stratégiques ci-après:

#### **Bateau-mère et vedettes rapides**


Notre portefeuille de projets est consacré à hauteur d'environ 90 % à notre cœur de métier, autrement dit à ce que nous appelons notre bateau-mère. Tenant bien son cap depuis des décennies, ce navire est performant, bien entretenu et régulièrement modernisé et numérisé. Nous armons en outre des vedettes rapides très maniables, qui croisent sur le marché pour y tester de nouveaux modèles d'affaires et y saisir de nouvelles chances. En cas de succès, les nouveautés testées sont adoptées et combinées avec les produits et les services existants, le but étant de répondre plus complètement aux besoins de chacun, de nous attacher plus étroitement les anciens clients et d'en séduire de nouveaux. Dans le cadre de notre stratégie de croissance, nous avons mis en place un système performant de gestion de l'innovation et créé un environnement propice à cette dernière. Nous appliquons des idées créatives et des solutions inédites en matière de produits, de processus, de contacts clients et de modèles d'affaires.

Nos vedettes rapides se consacrent principalement au développement de nouveaux produits et services dans les domaines de l'habitat et du vivre ensemble, de la mobilité, de la sécurité et de la prévoyance. Nous assistons par exemple les clients qui cherchent un logement en propriété, les accompagnant dans leurs visites et leur donnant un avis professionnel indépendant sur l'état du bien. Un autre projet portait sur la création d'une plateforme d'intermédiation et d'aide à la décision pour les propriétaires fonciers désireux de produire leur propre électricité solaire. Il a cependant été suspendu sine die en décembre 2017, en raison de la complexité du marché de l'électricité et de la priorité accordée à d'autres projets d'innovation. Dans le domaine de la mobilité, avec XpertCheck, nous offrons un bon niveau de sécurité lors de l'achat de véhicules d'occasion: accompagnés par un expert véhicules de notre filiale XpertCenter, nos clients peuvent procéder à leur achat en toute confiance. Grâce à l'œil exercé de nos mécaniciens indépendants, ils évitent les mauvaises surprises et les coûts qui en résultent.

Un autre exemple est celui de «tooyoo»: cette plateforme numérique permet de déposer ses dernières volontés et ses dispositions de fin de vie en ligne, ce qui facilite grandement les démarches administratives et organisationnelles incombant aux proches, le moment venu. Quant au projet «Track & Trace», il porte sur la recherche et le suivi d'objets. Des objets mobiles non branchés sur le réseau électrique, comme des sacs, des laptops ou des vélos, peuvent être connectés à l'application mobile «FindMe». En cas de perte ou de vol, «FindMe» aide l'utilisateur à retrouver l'objet facilement et rapidement.

Les activités commerciales de nos vedettes rapides sont gérées par la Mobilière Suisse Services SA, une nouvelle filiale créée à cet effet. Nous avons par exemple fait la une des médias lors du lancement de smide, le premier système au monde de partage de vélos électriques en libre-service. Grâce à smide, nous avons acquis de l'expérience en matière d'offres de partage, tout en prouvant qu'un tel système est viable en milieu urbain, aux niveaux tant technique qu'organisationnel. Comme toutes nos vedettes rapides, smide avait initialement un caractère expérimental. Les vedettes rapides nous permettent d'acquérir de l'expérience en testant des processus numériques au sein et en dehors de notre cœur de métier. Selon les résultats obtenus et les perspectives de développement, les innovations testées sont intégrées à notre cœur de métier, vendues ou abandonnées. En ce qui concerne smide, la Mobilière a opté pour un rachat par les cadres. La voie est ainsi ouverte au développement de l'entreprise. Nous sommes heureux que trois de nos collaborateurs aient ainsi osé franchir le pas de l'indépendance. Ils se sont passionnés pour ce projet et y ont investi énormément d'énergie au cours des derniers mois.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[tooyoo.ch](https://tooyoo.ch)  
[findme-tracker.ch](https://findme-tracker.ch)

### **Acquisitions et participations**

Nous achetons ou prenons des participations dans des entreprises qui opèrent déjà avec succès sur la base d'un modèle d'affaires numérique. Les entreprises acquises en 2016, à savoir Trianon SA, SC, SwissCaution SA et, à hauteur de 50 %, Scout24 Suisse SA, se sont développées de façon réjouissante pendant l'exercice sous revue. Quant à Treconta SA, une société de gestion de caisses de pension achetée début 2017, elle a été intégrée à Trianon SA en juillet. Celle-ci compte ainsi un nouveau site dans la région de Berne. À la faveur de l'intégration de Treconta, Trianon a repris la gestion technique et comptable de 70 institutions de prévoyance regroupant quelque 12 000 assurés au total. Les activités purement fiduciaires de Treconta, qui n'ont pas été reprises par la Mobilière, ont été externalisées dans une nouvelle société.

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 a été confiée à la Mobilière Vie, tandis que les avoirs sont investis en MobiFonds, gérés par la Mobilière Suisse Asset Management SA, la vente est assurée par les agences générales et l'administration par Trianon SA. Le succès dépasse nos attentes, avec un nombre d'assurés, un volume de primes de risque et des actifs sous gestion en constante augmentation. Fin 2017, pas moins de 537 entreprises s'étaient affiliées à la Caisse Commune LPP Mobilière. Il s'agit en grande partie d'entreprises nouvellement créées, en particulier de microentreprises comptant un à trois employés.

Depuis que nous avons pris une participation dans Scout24, en printemps 2016, nous collaborons au développement de divers effets de synergie. Notre but est de répondre encore mieux et de manière plus complète aux besoins en constante évolution des clients. Nous tirons en outre profit de cette collaboration dans la mise en œuvre de notre transformation numérique. Cela fait en effet plusieurs années que Scout24 opère avec succès sur la base d'un modèle

d'affaires numérique. Ce savoir-faire, nous nous en servons pour développer et consolider nos propres activités. Scout24 contrôle le principal réseau suisse de places de marché en ligne pour l'automobile, l'immobilier et les petites annonces. La société est détenue à parts égales par la Mobilière et par Ringier.

### **Coopérations**

Notre croissance supérieure à celle du marché, nous la devons aussi à nos partenaires de distribution. Bien rodées et fructueuses, nos collaborations avec Concordia, Sanitas et family-net (Banque Cantonale Bernoise) se poursuivent. En prévoyance professionnelle, nous sommes engagés dans des coopérations à long terme avec SwissLife et PAX (solutions d'assurance complète), ainsi qu'avec des fondations collectives dans le domaine de la réassurance des risques biométriques. De plus, grâce à l'intégration de SC, SwissCaution SA, la collaboration portant sur la distribution de produits de garantie locative par le service externe de la Mobilière a débuté avec succès. Il en va de même de notre coopération avec la Poste en matière d'intermédiation et de conclusion directe d'assurances non-vie aux guichets postaux. En 2017, la Mobilière a ainsi été présentée à plus de 15 000 nouveaux clients potentiels. Nous examinons actuellement avec la Poste la possibilité de développer cette coopération, par exemple en visant également les clients PME ou en proposant certains de nos produits sur le shop en ligne de la Poste. Enfin, notre partenariat avec XL Catlin nous permet, depuis le milieu de 2016, de proposer des solutions d'assurance internationales à nos clients entreprises ayant leur siège en Suisse et des succursales à l'étranger.

### **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 matière de gestion de sinistres, la Mobilière possède un savoir-faire unique, qui repose principalement sur les compétences de pointe de ses collaborateurs et sur la grande qualité de ses processus. En Suisse, nous donnons le ton dans le 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 assurer durablement notre position de leader des assurances ménage, entreprise et garantie locative, ainsi que de l'assurance vie risque pour particuliers et de la réassurance des institutions de prévoyance. Pour atteindre ces objectifs, nous avons poursuivi nos initiatives de croissance.

### **Notre assortiment de produits est constamment revu et actualisé et nous complétons régulièrement notre offre par des solutions d'assurance innovantes.**

Afin de maîtriser le surcroît de travail de suivi des clients et de gestion des sinistres dû à notre croissance, nous avons régulièrement étoffé l'effectif des agences générales ces quatre dernières années. Eu égard à notre nouvelle initiative de croissance, nous prévoyons de continuer à le faire.

Avec notre assurance entreprise pour PME, dont le succès ne se dément pas, nous sommes leader auprès des artisans et des professions libérales. Ce leadership, nous voulons continuer à le consolider. De plus, lancé en 2016, notre modèle unique en Suisse de couverture des dommages dus à des tremblements de terre est en train de faire ses preuves. La couverture de base des biens mobiliers et des bâtiments pour particuliers et PME est conçue comme une assurance au premier risque. En cas de sinistre, elle permet au client de procéder aux achats ou aux réparations de première urgence. Il est également possible d'étendre la couverture de base jusqu'à la valeur totale du sinistre. En 2017, compte tenu des besoins croissants de couverture des cyberrisques, nous avons par ailleurs lancé de nouvelles offres pour particuliers et entreprises: désormais, il est possible d'inclure dans l'assurance ménage la couverture complémentaire «Cyberprotection», en tant que paquet de prestations complet. Quant aux entreprises, nous leur proposons une cyberprotection sur mesure, basée sur un produit modulaire.

La collaboration établie en été 2016 avec XL Catlin, un prestataire spécialisé dans les affaires entreprises internationales, fonctionne bien. Dans le cadre de ce partenariat, nous proposons aux entreprises ayant leur siège principal en Suisse et opérant à l'étranger des programmes internationaux gérés en Suisse et comportant des polices locales à l'étranger.

Dans la branche véhicules à moteur, nous avons développé, à la faveur des progrès de la numérisation, de nouveaux produits visant à accroître l'efficacité et la convivialité du processus d'expertise. Le réparateur communique par exemple avec l'expert par smartphone et lui présente le dommage subi par le véhicule, en livestream. Tous deux peuvent ainsi convenir immédiatement de la méthode de réparation la plus appropriée, comme lors d'une visite sur place. En outre, les clients sont de plus en plus nombreux à annoncer des dommages véhicules à la Mobilière par smartphone, transmettant en même temps des photos du sinistre. Le client est alors informé dans les deux heures du montant des frais pris en charge et peut ainsi décider s'il veut faire réparer le véhicule par le garage de son choix ou percevoir l'indemnité en espèces.

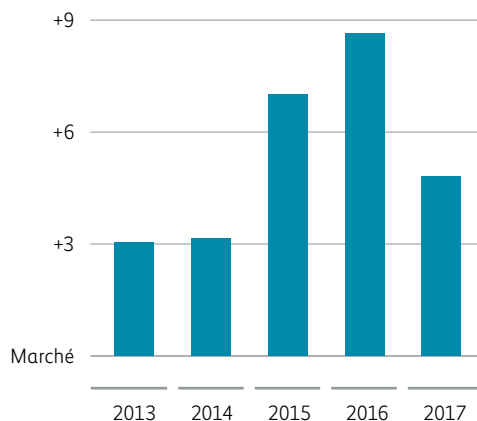
Dans les affaires vie, nous inspirons une grande confiance, grâce à notre forte capitalisation, mais aussi à notre base coopérative, qui nous permet de suivre une stratégie durable, sans conflits entre les intérêts du propriétaire et ceux des clients. Nous voulons en outre profiter de notre vaste portefeuille non-vie pour stimuler la vente croisée et croître dans le secteur de l'assurance vie individuelle grand public, ce qui nous a amenés à compléter notre assortiment de produits de manière ciblée. C'est ainsi qu'en novembre 2017, nous avons lancé deux produits innovants: l'assurance épargne évolutive et le plan de versement. Cette nouvelle 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. Elle tient également compte de l'évolution du profil de risque et des besoins de couverture de l'investisseur au fil de son existence. Avec le plan de versement, nous voulons nous positionner sur le marché de croissance des séniors. Nous offrons à nos clients la possibilité de bénéficier, contre un apport initial, de versements mensuels garantis pendant une période qu'ils définissent eux-mêmes. Ce nouveau produit leur garantit une flexibilité élevée ainsi que des perspectives de rendement intéressantes, le capital étant en partie investi dans des MobiFonds ou des certificats SMI. La garantie financière est

assumée, au choix du client, par la Mobilière ou par la Banque Cler SA. Le plan a été conçu en collaboration avec Leonteq AG, qui a son siège à Zurich. La gestion des fonds de placement de nos propres produits est assurée par la Mobilière Suisse Asset Management SA.

**Objectifs en matière de bénéfice et de rendement**

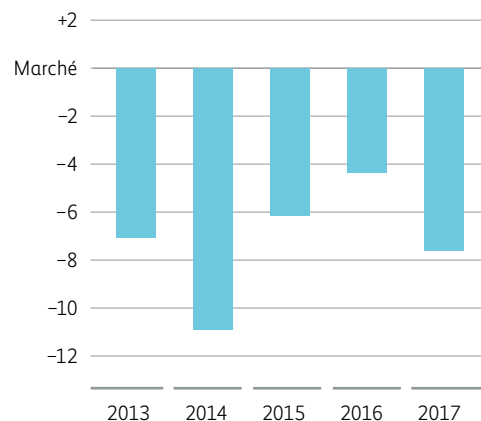
La Mobilière est une entreprise entièrement autofinancée, non tributaire du marché des capitaux, et dont les objectifs de rendement sont axés sur le long terme. Ces objectifs sont fixés et leur réalisation est mesurée, d'une part, selon des critères orientés profits et pertes et, d'autre part, selon les principes régissant la gestion de la valeur économique. Ces deux approches distinctes sont à la base du calcul des objectifs de rendement, qui sont fixés de façon à garantir le financement de la croissance du volume d'affaires, le respect des exigences en matière de capital-risque, le paiement du dividende à la Mobilière Suisse Société Coopérative et le versement de participations aux excédents aux assurés non-vie.

**Croissance par rapport au marché**  
Affaires vie, primes individuelles périodiques  
(différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

**Croissance par rapport au marché**  
Affaires vie, primes collectives périodiques  
(différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

### Principaux investissements

Depuis plusieurs années, nous investissons beaucoup dans les projets. En 2017, les investissements opérés dans tous les secteurs de l'entreprise se sont élevés à 123 millions de CHF au total. Les graphiques ci-après présentent l'évolution de nos investissements sur une période de cinq ans, ainsi que leur répartition par catégories de projets en 2017 et 2018.

*Avec la mise en service de sa nouvelle plateforme de sinistres Mobiliar Claims System au printemps 2017, la Mobilière a mené à bien un projet de portée générationnelle. Le traitement des sinistres choses, responsabilité civile et mobilité est entré dans une nouvelle ère.*

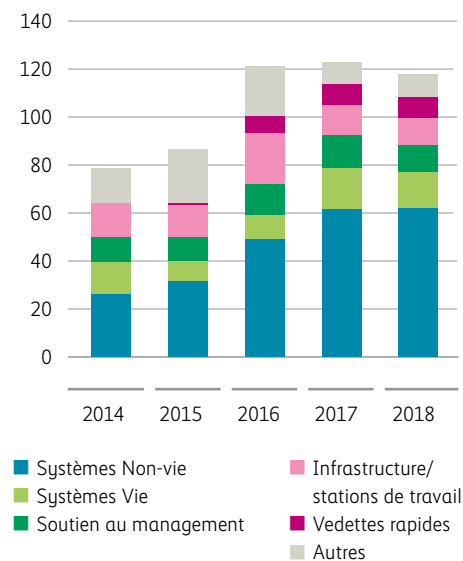
En 2017, la priorité a été mise sur la poursuite du renouvellement de notre parc informatique, qui devrait nous occuper pendant encore un certain temps, eu égard en particulier à la numérisation. Le montant de ces investissements a encore augmenté par rapport à l'exercice précédent.

La seconde phase du projet «Nouvelle plateforme de sinistres» portant sur le remplacement de nos divers systèmes de sinistres s'est achevée avec succès en 2017. Alors que seul l'enregistrement des sinistres choses, responsabilité civile et mobilité avait déjà migré sur le nouveau Mobiliar Claims System (MCS), depuis le printemps 2017 l'intégralité du processus de règlement des sinistres s'exécute sur le nouveau système. Un cap historique a ainsi été franchi en matière de traitement des sinistres à la Mobilière. Le week-end de Pâques, quelque 400 collaborateurs ont travaillé sans interruption à la migration de 8 millions de sinistres sur la nouvelle plateforme. Plus de 1000 collaborateurs ont été formés à l'utilisation de cette dernière et y gèrent désormais l'intégralité du processus de règlement des sinistres dans les branches susmentionnées. En ce qui concerne l'assurance protection juridique, une plateforme numérique provisoire permettant déjà de travailler pratiquement sans papier a été mise en place, en attendant un nouveau système définitif. Avec sa nouvelle plateforme de sinistres, la Mobilière s'est donné les moyens de

garantir à l'avenir également un traitement des sinistres de haute qualité et de grande proximité, nonobstant l'augmentation constante du nombre de ses clients. Un autre projet est étroitement associé à la nouvelle plateforme, à savoir l'abandon des dossiers sur papier au profit d'un traitement purement numérique. La pièce maîtresse de ce projet est le dossier de sinistre électronique, accessible en tout temps et en tout lieu et dont les pièces peuvent être consultées simultanément par plusieurs collaborateurs. Le versement de documents entrants au dossier concerné est assisté par un système de reconnaissance. Le projet pilote réalisé dans certaines agences générales a été couronné de succès. La mise en œuvre à l'échelle nationale doit avoir lieu en 2018.

Plusieurs autres projets ont été menés à bien en 2017, parmi lesquels le projet «MobiUCC»: après les sites de Direction, toutes les agences générales sont passées à la téléphonie numérique, dès l'automne, comme prévu. L'ère de la téléphonie analogique est donc définitivement close à la Mobilière.

**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 valeurs planifiées.

Sont également terminés, dans le domaine financier, les projets de modernisation du système opérationnel de gestion des actifs et de l'infrastructure SAP, avec notamment l'adoption d'un nouveau grand livre. Enfin, avec le projet «Harmonisation du trafic des paiements», nous nous sommes mis en conformité avec la nouvelle norme ISO 20022 régissant l'exécution des paiements sur la place financière suisse. Nous sommes parvenus à adapter nos processus dans les délais et gérons désormais les paiements conformément à cette norme.

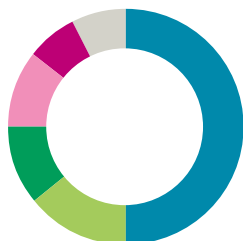
En 2017, en sus des priorités ci-dessus, nous avons également affecté des moyens considérables à la numérisation des processus clients. Nous avons notamment réalisé bon nombre des mesures prévues dans l'initiative «NumériquePersonnel», parmi lesquelles la conclusion d'assurances sur un canal numérique. Désormais, nos clients peuvent conclure des contrats en ligne d'un simple clic, à partir de n'importe quel terminal. Il en résulte un important

gain de temps, car les offres ne doivent plus être imprimées, envoyées, signées et retournées. Pour plus d'informations sur nos accès numériques, voir le chapitre «Gestion des marques, publicité et sponsoring», dès la page 58.

En 2017 également, nous avons entrepris de changer en profondeur notre manière de réaliser les projets: afin de pouvoir réagir encore plus rapidement à l'évolution des besoins des clients et à celle du marché, nous sommes en train de passer d'un processus traditionnel à un processus agile.

#### Répartition des investissements dans des projets en 2017

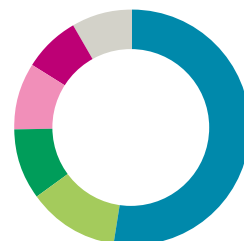
Répartition du volume d'investissements



■ Systèmes Non-vie: MCHF 61,5	■ Infrastructure/stations de travail: MCHF 12,7
■ Systèmes Vie: MCHF 17,3	■ Vedettes rapides: MCHF 8,7
■ Soutien au management: MCHF 13,6	■ Autres: MCHF 9,0

#### Répartition des investissements dans des projets en 2018

Répartition du volume d'investissements prévu



■ Systèmes Non-vie: MCHF 62,1	■ Infrastructure/stations de travail: MCHF 10,9
■ Systèmes Vie: MCHF 14,7	■ Vedettes rapides: MCHF 8,9
■ Soutien au management: MCHF 11,6	■ Autres: MCHF 9,8

### **Perspectives**

Début 2017, la reprise s'est amorcée simultanément dans toutes les grandes régions économiques du monde, la croissance continuant ensuite à reprendre des couleurs tout au long de l'année. Cette tendance devrait se poursuivre en 2018. Les États-Unis, qui ont joué le rôle de locomotive de la croissance ces dernières années, se rapprochent de la fin d'un cycle conjoncturel. Les programmes fiscaux et les éventuels programmes d'infrastructures annoncés par l'administration Trump pourraient cependant le prolonger. L'évolution réjouissante de la conjoncture mondiale laisse espérer que les entreprises continueront à réaliser de solides bénéfices. Outre qu'ils soutiennent le cours des actions, ces derniers créent un terrain favorable aux marchés financiers, qui affichent déjà en partie une bonne forme. De plus, nous ne sommes qu'au début d'un cycle d'investissements qui s'est fait longtemps désirer, mais semble enfin s'être établi. Le comportement des consommateurs témoigne en outre de leur confiance en l'avenir et devrait se répercuter positivement sur les investissements des entreprises. Quant à la hausse régulière, mais modérée, des taux d'intérêt aux États-Unis, elle n'est pas de nature à influencer négativement sur la croissance, ni sur les marchés, qui y sont préparés.

Le récent renforcement de l'euro par rapport aux autres grandes monnaies fait toutefois souffler un vent contraire sur les entreprises exportatrices européennes, menaçant ainsi la croissance dans la zone euro. Ce renforcement indique cependant aussi que la situation des pays européens s'est fondamentalement améliorée. Il en résulte une diminution de la pression pesant sur la Banque nationale suisse, qui semble se rapprocher du but qu'elle poursuit depuis des années en intervenant sur le marché des devises. Compte tenu de ces développements, nous estimons que nous allons traverser une nouvelle année positive pour les actions.

Notre environnement de marché ne cesse de gagner en complexité. La Mobilière s'y trouve néanmoins en excellente position, avec des produits non-vie très compétitifs. Nous misons par conséquent sur une nouvelle progression de nos parts de marché, notamment dans les branches choses, responsabilité civile, véhicules à moteur, protection juridique et caution, et visons cette année également une croissance globale supérieure à celle du marché.

Dans le secteur vie, le marché de l'assurance des risques reste très disputé, en prévoyance tant professionnelle que privée, et nous mettons tout en œuvre pour y conserver notre leadership. En prévoyance privée, nous visons de nouveau une croissance supérieure à celle du marché dans les affaires d'épargne à primes périodiques. En prévoyance professionnelle, nous entendons conserver notre position de numéro un des affaires de réassurance des risques biométriques, en nous appuyant sur notre image de partenaire compétent et à forte capitalisation. La Mobilière n'opère pas dans le segment des solutions d'assurance LPP complète. Grâce au rachat de Trianon SA, début 2016, nous pouvons développer notre offre de solutions globales en matière de prévoyance professionnelle et de services RH. Le lancement de notre solution de prévoyance Caisse Commune LPP Mobilière est un premier pas accompli dans cette direction. Enfin, la Mobilière a transféré la gestion technique, la comptabilité et la conduite des affaires de ses caisses de pension à Trianon SA.

## Compte de valeur ajoutée

en millions de CHF

	2017	2016
<b>Origine</b>		
Prestation globale résultant des affaires d'assurances	3 978,6	3 856,8
Prestation globale résultant des opérations financières	392,1	418,3
Prestation globale résultant des autres affaires	107,8	99,6
<b>Prestation globale</b>	<b>4 478,5</b>	4 374,7
Prestations préalables perçues	-397,5	-387,3
Amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles	-27,4	-22,9
<b>Valeur ajoutée</b>	<b>4 053,6</b>	3 964,5
<b>Utilisation</b>		
Participations contractuelles aux excédents	54,9	61,4
Frais de sinistres non-vie	1 654,5	1 527,9
Prestations d'assurance vie	799,4	797,0
Autres prestations aux clients	0,0	0,1
<b>Prestations aux clients</b>	<b>2 508,8</b>	2 386,4
<b>Prestations au personnel et aux agences générales</b>	<b>859,6</b>	888,8
Impôts sur le bénéfice et le capital	41,3	50,1
Autres impôts et taxes	201,1	197,5
<b>Prestations à l'État</b>	<b>242,4</b>	247,6
<b>Intérêts à la Coopérative</b>	<b>2,3</b>	2,2
Rétention du bénéfice	225,5	224,5
Dividendes à la Coopérative	25,0	25,0
Attribution au Fonds d'excédents des assurés	190,0	190,0
<b>Bénéfice du Groupe</b>	<b>440,5</b>	439,5
<b>Valeur ajoutée</b>	<b>4 053,6</b>	3 964,5

# Compte de valeur ajoutée

**Le compte de valeur ajoutée présente la valeur créée dans les affaires d'assurance et les opérations financières, ainsi que son utilisation en faveur des différentes parties prenantes.**

Se savoir bien assuré est rassurant! Désormais au nombre de plus de deux millions, nos clients comptent sur nous pour être non seulement conseillés judicieusement et avec compétence, mais encore indemnisés rapidement et simplement en cas de sinistre. Les assurances permettent notamment à chacun de se déplacer en toute quiétude, sans risque d'être obéré par des prétentions en responsabilité civile ou par les conséquences financières d'un accident. De même, certains engagements, tels que l'achat d'une maison, ne peuvent souvent être souscrits que parce que le risque décès est couvert par une assurance.

Près de 2,5 milliards de CHF, soit une part de 62 %, de notre valeur ajoutée bénéficient à nos clients, tandis que 21 % environ sont utilisés au profit des collaborateurs de nos agences générales et sites de Direction.

Enfin, l'activité économique des entreprises est tributaire de la certitude que les assurances les indemniseront en cas de besoin. Fidèle aux principes de la coopérative, la Mobilière prend en outre des engagements particuliers, qui vont au-delà des aspects évoqués ci-dessus. C'est ainsi que nos objectifs d'entreprise sont systématiquement axés sur une création de valeur durable. Pour nous, la réussite économique est le moyen qui nous permet d'être à la hauteur de nos responsabilités envers nos clients, nos collaborateurs et la collectivité.

## Origine de la valeur ajoutée

Notre compte de valeur ajoutée affiche une création de valeur de 4,054 milliards de CHF (2016: 3,965 milliards de CHF). Les prestations de la Mobilière Suisse Société Coopérative – unique propriétaire du Groupe Mobilière – ne figurent pas dans ce compte. Par rapport à l'exercice précédent, la contribution des affaires d'assurance à ce résultat a encore augmenté, en raison de la croissance continue des volumes de primes dans les secteurs non-vie et vie. La contribution globale des affaires financières a par contre légèrement reculé. Les «Autres affaires» englobent les services de conseil, d'expertise et de centre d'appel, ainsi que les prestations de service en gestion administrative d'institutions de prévoyance et des ressources humaines. La contribution globale de ce poste s'est accrue par rapport à l'exercice précédent. À cette augmentation ont contribué en particulier les prestations de Trianon SA, société acquise en 2016, mais aussi les prestations de service fournies à des clients tiers par nos filiales Mobi24 Call-Service-Center SA et XpertCenter SA. Les prestations préalables achetées à des tiers sont déduites de la prestation globale. Au final, nous avons généré une valeur ajoutée de CHF 880 000 par poste à plein temps, un montant dans la norme pour un prestataire de services financiers.

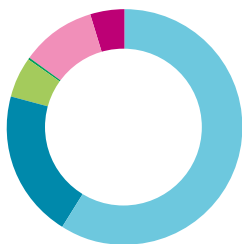
Son évolution stable sur le long terme met clairement en évidence l'importance du secteur des assurances pour l'économie suisse. Ainsi, la valeur ajoutée brute réelle créée par les assurances a plus que doublé au cours des deux dernières décennies. En comparaison sectorielle, le secteur des assurances fait partie du groupe de tête, avec une croissance annuelle moyenne de 4,2 %.

### Un actionnaire frugal

Unique propriétaire, la Coopérative a pour but statutaire de promouvoir l'assurance directe selon les principes de la coopérative, si bien qu'il n'y a pas de conflit entre ses intérêts et ceux des clients. Depuis des années, elle se contente d'un modeste dividende. Comme le montrent le compte et les graphiques ci-après, la plus grande partie de la valeur ajoutée – soit 2508,8 millions de CHF ou près de 62 % – est utilisée au profit des clients. En 2017, les frais de sinistres non-vie et les prestations d'assurance vie ont augmenté par rapport à l'exercice précédent, tandis que les participations contractuelles aux excédents ont au contraire légèrement reculé. Comme les années précédentes, les collaborateurs des agences générales et des Directions ont bénéficié de la deuxième part la plus importante de la valeur ajoutée, soit 859,6 millions de CHF. Les impôts sur le bénéfice et sur le capital ont baissé par rapport à l'exercice précédent. Nos prestations à l'État comportent également – regroupés sous Autres impôts et taxes – les droits de timbre et la taxe sur la valeur ajoutée, ainsi que les contributions au service du feu, à la prévention des accidents et à la sécurité routière.

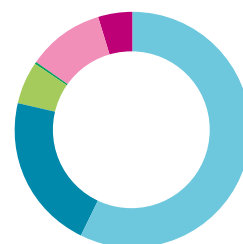
Nos prestations à la Coopérative comprennent les intérêts sur son prêt et sur le compte courant, ainsi qu'un dividende. La rétention de bénéfice sert à garantir le développement et la pérennité de l'entreprise. Le bénéfice du Groupe est net de l'attribution de 190 millions de CHF au Fonds d'excédents. Correspondant à environ la moitié du résultat des affaires non-vie, ce montant est destiné à de futurs versements, à bien plaisir, de participations aux excédents à nos clients.

Utilisation de la valeur ajoutée 2017



■ Clients: 61,9 %	■ Intérêts à la Coopérative: 0,1 %
■ Personnel et agences générales: 21,2 %	■ Bénéfice du Groupe: 10,8 %
■ État: 6,0 %	■ Attribution au Fonds d'excédents

Utilisation de la valeur ajoutée 2016



■ Clients: 60,2 %	■ Intérêts à la Coopérative: 0,1 %
■ Personnel et agences générales: 22,4 %	■ Bénéfice du Groupe: 11,1 %
■ État: 6,2 %	■ Attribution au Fonds d'excédents

# Coopérative

Rapport de la Coopérative	24
Délégués	26
Conseil d'administration	28
Comptes annuels	30
Annexe aux comptes annuels	33
Rapport de l'organe de révision	38
Rapport annuel de la Coopérative	40

# Rapport de la Coopérative

## Le Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Société Coopérative détermine la philosophie et la stratégie du Groupe Mobilière. Il définit également son positionnement auprès du grand public.

### Assemblée des délégués

Lors de l'assemblée du 19 mai 2017, les délégués ont approuvé le rapport de gestion de la Coopérative et les comptes annuels 2016 ainsi que le rapport de situation de la Coopérative et ont pris acte de la clôture des comptes, établie conformément aux directives de présentation des comptes Swiss GAAP RPC. Ils ont également décidé de la répartition du bénéfice résultant du bilan et donné décharge au Conseil d'administration.

L'assemblée a rendu hommage à la mémoire d'Ulrich Gadiant (Coire), ancien président du Conseil d'administration, et de Fritz Gerber (Berne), ancien membre du Conseil d'administration.

Ont été réélus au Conseil d'administration pour une durée de mandat de trois ans: Gina Domanig (Uetikon am See), Irene Kaufmann (Zurich), Christian Krüger (Staad), Stefan Mäder (Zurich), Tobias Pfeiffer (Reinach), Fritz Schiesser (Haslen) et Nicola Thibaudeau (Neuchâtel). Peter Kappeler (Walchwil), Franz Xaver Muheim (Altdorf), Christian Rey (Versoix) et Fulvio Pelli (Lugano) ont quitté le Conseil d'administration. Ont été nouvellement élus pour une durée de mandat de trois ans: Heinz Herren (Bolligen), Yvonne Lang Ketterer (Wädenswil) et Rolf G. Schmid (Lenzburg), lui-même ancien délégué. La société KPMG SA, Zurich, a été reconduite dans son mandat d'organe de révision pour l'exercice 2017.

Des séances d'information supplémentaires ont été organisées à l'automne dans quatre régions de Suisse à l'intention des délégués, afin de favoriser le dialogue en cercle plus restreint. La liste des délégués se trouve aux pages 26 et 27 du présent rapport.

### Conseil d'administration

La composition actuelle du Conseil d'administration est présentée aux pages 28 et 29. En 2017, le Conseil d'administration a tenu quatre séances ordinaires.

### Séance de printemps

Lors de sa séance de printemps, le Conseil d'administration a préparé l'Assemblée des délégués et pris acte du rapport d'activités du Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Holding SA ainsi que du rapport du Comité de direction pour l'exercice 2016. En outre, il a nouvellement élu Nicola Thibaudeau (Neuchâtel) au Comité de gouvernance et Thierry Carrel (Berne) au Comité de positionnement. Franz Xaver Muheim (Altdorf) s'est retiré du Comité de gouvernance, tandis que Christian Rey (Versoix) a quitté le Comité de positionnement. Les autres membres de ces deux organes ont été réélus pour un nouveau mandat d'une année. Le Conseil d'administration a réélu par ailleurs, pour un mandat de trois ans, Markus Hongler (Zurich) et Dorothea Strauss (Stallikon) au Conseil de fondation de la Fondation du Jubilé de la Coopérative.

De plus, le Conseil d'administration a approuvé le rapport semestriel sur les activités de positionnement.

Lors de l'assemblée générale de la Mobilière Suisse Holding SA qui a suivi sa séance, le Conseil d'administration a exercé les droits appartenant à la Mobilière Suisse Société Coopérative en tant qu'actionnaire unique. Ce faisant, il a réélu Edgar Fleisch (St-Gall) et Irene Kaufmann (Zurich) pour un mandat de trois ans au Conseil d'administration de la Holding. Peter Kappeler (Walchwil) et Fulvio Pelli (Lugano) se sont retirés du Conseil d'administration. Ont été nouvellement élus pour siéger au sein de cet organe, également pour un mandat de trois ans: Bruno Dallo (Riehen), Stefan Mäder (Zurich) et Tobias Pfeiffer (Reinach). La société KPMG SA, Zurich, a été reconduite dans son mandat d'organe de révision pour l'exercice 2017. En outre, le Conseil d'administration de la Holding a approuvé les comptes consolidés 2016 du Groupe, de même que les comptes 2016 de la Mobilière Suisse Holding SA et l'utilisation de son bénéfice. Enfin, conformément à l'annexe 1 du «Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise», l'Assemblée générale a pris acte du

rapport sur la rémunération ainsi que des montants perçus par les membres du Conseil d'administration de la Holding, le CEO et les membres du Comité de direction.

#### *Séance après l'Assemblée des délégués*

Lors d'une séance qui s'est tenue comme à l'accoutumée après l'Assemblée des délégués, le Conseil d'administration s'est constitué.

#### *Séance de septembre*

Lors de sa séance d'automne, le Comité de direction a informé de l'évolution des affaires au deuxième trimestre et sur le résultat semestriel. Par ailleurs, les rapports sur la situation financière 2016 du Groupe Mobilière et de ses sociétés d'assurance opérationnelles (Publication – assureurs; Public Disclosure) ont été portés à la connaissance du Conseil d'administration. De plus, ce dernier a approuvé le rapport semestriel relatif aux activités de positionnement ainsi que la planification pluriannuelle des activités de positionnement pour la période 2018 à 2020, budget 2018 compris.

### **Dans le cadre de ses activités, la Mobilière Coopérative s'est fixé notamment comme principal objectif de communiquer auprès d'un large public sur ses thèmes de positionnement et son approche.**

#### *Séance de novembre*

Une séance supplémentaire du Conseil d'administration s'est tenue en novembre. À cette occasion, deux nouveaux projets sur le positionnement de la Coopérative auprès du grand public et l'étude réalisée sur l'évaluation de l'impact de nos engagements ont été analysés dans le cadre d'ateliers.

#### **Comité de positionnement de la Coopérative**

En 2017, le Comité de positionnement de la Coopérative s'est réuni à trois reprises. Lors de sa séance de février, il s'est occupé du rapport semestriel sur les activités de positionnement, du rapport sur le développement durable 2016, du niveau d'avancement de l'étude d'impact ainsi que de la planification pluriannuelle des activités de positionnement. La séance d'août a, quant à elle, été consacrée à des thèmes

similaires à ceux de la séance de printemps. Le Comité de positionnement a mis à profit sa dernière séance de novembre pour préparer les ateliers du Conseil d'administration pour la séance de novembre de ce dernier. S'agissant du contenu et de l'état d'avancement des différentes activités de positionnement, voir la partie du présent rapport consacrée à notre responsabilité sociétale et entrepreneuriale, à partir de la page 89.

#### **Comptes annuels**

Les comptes annuels de la Mobilière Suisse Société Coopérative (pages 30 à 37) présentent un bénéfice de 22,8 millions de CHF (2016: 22,3 millions de CHF). Le compte de profits et pertes comprend en particulier les produits des participations provenant du dividende de 25,0 millions de CHF (comme l'exercice précédent), ainsi que les produits d'intérêts du prêt accordé à la Mobilière Suisse Holding SA, soit 1,1 million de CHF (comme l'exercice précédent), et ceux des créances en compte courant, soit 1,2 million de CHF (2016: 1,1 million de CHF).

La fortune investie se compose de la participation dans la Mobilière Suisse Holding SA et du prêt accordé à cette dernière.

Les actifs circulants se montent à 161,0 millions de CHF (2016: 155,9 millions de CHF). Le Fonds d'excédents, qui fait partie des fonds étrangers, s'élève à 101,8 millions de CHF (2016: 98,2 millions de CHF). De ce montant, 18,1 millions de CHF sont réservés au financement de projets de prévention des dangers naturels, 5,3 millions de CHF à la recherche fondamentale et 16,2 millions de CHF à d'autres thèmes.

Les fonds propres (avant utilisation du bénéfice) ont diminué, passant de 962,7 millions de CHF à 962,3 millions de CHF.

#### **Utilisation du bénéfice**

La proposition relative à l'utilisation du bénéfice résultant du bilan, qui se monte à 89,3 millions de CHF, est présentée à la page 37. Le Conseil d'administration propose à l'Assemblée des délégués, qui se tiendra le 25 mai 2018, de l'approuver. Cette proposition prévoit notamment d'attribuer 18,0 millions de CHF (comme l'exercice précédent) au Fonds d'excédents.

# Délégués

État au 1<sup>er</sup> janvier 2018

## Région Ouest

Canton de Berne	Walter Althaus, Aarwangen Thomas Baumann, Berne Bernhard Bischoff, Thoune Andreas Blank, Aarberg Beat Bräm, Ins Daniel Dünner, Moutier Robert Elsässer, Berthoud Barbara Hayoz, Berne Danielle Hess, Berne Hans Hildebrand, Herzogenbuchsee Pia Hirschi, Thoune Jörg Huggenberger, Rüti b. Riggisberg Thomas Hurni, Sutz Hans Jordi, Oberhofen	Tobias Leuenberger, Lüscherz René-François Maeder, Kandersteg Lienhard Marschall, Neuenegg Andreas Michel, Meiringen Hans Schär, Schönried Markus Scheidegger, Gümligen Pierre Schneider, St-Imier Jürg Schürch, Huttwil Rudolf Trachsel, Mühlethurnen Nicole von Graffenried, Berne Hans Rudolf von Känel, Oberwangen Bruno Wägli, Aarberg Andreas Wälti, Worb Heinz Witschi, Meiringen
Canton de Fribourg	Ulrike Aebersold, Morat Fernand Andrey, St-Sylvestre Michel Beaud, Pâquier-Montbarry Pierre-Yves Binz, Bulle	Patrick Perseghini, Estavayer-le-Lac Jacques Renevey, Bourguillon Jean-François Rime, Bulle
Canton de Genève	Bernard Jeanneret, Confignon Anne Reiser, Dardagny	Olivier Sandoz, Bellevue Lucien Zanella, Confignon
Canton du Jura	Gérard Donzé, Le Cerneux-Veusil	Nicole Mamie, Porrentruy
Canton de Neuchâtel	Pierre Feller, Le Locle Daniel Kuntzer, Fontainemelon	Henri Schaller, Colombier Marc von Bergen, La Chaux-de-Fonds
Canton de Vaud	Sandro de Pari, Pully Arnaldo Fedrigo, Jouxens-Mézery	Christian Rovero, Bettens Benjamin Zumstein, Nyon
Canton de Valais	Andreas Biner, Zermatt Renato Kronig, Glis Laurent Multone, Monthey	Jean-Daniel Papilloud, St-Séverin Pierre Schaer, Conthey

## Région Centre

Canton d'Argovie	Daniel Appert, Geltwil Marco Emmenegger, Hettenschwil Thomas Erb, Bözen Thomas Forrer, Birrwil Philip Funk, Wettingen Stephan Gurini, Lenzburg	Dieter Lämmli, Aarau René Leuenberger-Zöllner, Laufenburg Tobias Maurer, Aarau Matthias Mühlheim, Rheinfelden Birgitta Setz, Zofingen
Cantons de Bâle-Campagne et Bâle-Ville	Gabriel Barell, Binningen Katharina Barmettler-Sutter, Muttenz Christina Bertram, Oberwil Christoph Buser, Füllinsdorf	Thomas Friedlin, Therwil Tobias Lutz, Bottmingen Peter Müller, Reinach Rudolf Schaffner, Sissach
Canton de Glaris	Hans-Jörg Marti, Nidfurn	
Canton de Lucerne	Reto Bachmann, Hochdorf Daniel Gloor, Sursee Paul Philipp Hug, Lucerne Stefan Muff, Kastanienbaum	Peter Pfister, Lucerne Luitgardis Sonderegger-Müller, Sursee Matthias Tobler-Kaiser, Meggen Franz Wüest, Ettiswil

Cantons d'Obwald et Nidwald	Giusi Windlin, Sachseln	
Canton de Schwytz	Moritz Betschart, Brunnen Sibylle Ochsner, Galgenen	Bernadette Reichlin-Durrer, Küssnacht am Rigi
Canton de Soleure	Roger Borer, Erschwil Reinhold Gustav Dörfli, Egerkingen Markus Grütter, Biberist Felix Leuenberger, Bellach	Beat Loosli, Starrkirch-Wil Raoul Stampfli, Soleure Marc Thommen, Hägendorf
Canton du Tessin	Iris Fabbri, Lugano Carla Garzoni, Castagnola Daniele Lotti, Bellinzona	Elia Ponti, Morbio Inferiore Mattia Tonella, Manno
Canton d'Uri	Urs Janett, Altdorf	
Canton de Zoug	Peter Hegglin-Hürlimann, Edlibach	Christoph Müller, Baar
<b>Région Est</b>		
Cantons d'Appenzell Rhodes extérieures et Rhodes intérieures	Urs Koch, Appenzell	Katrin Nägeli, Appenzell
Canton de Grisons	Christian Cavegn jun., Jenins Marco Engel, Coire	Stefan Engler, Coire Marc E. Wieser, Zuoz
Canton de St-Gall	Dominique Bätcher, Zuzwil Peter Bruhin, Niederwil Paul Edelmann, Rorschacherberg Christoph Gautschi, St. Margrethen Otto Hofstetter, Uznach Jakob Rhyner, Buchs	Alfred Ritz, Altstätten Beat Tinner, Azmoos Steffen Tolle, St-Gall Martin Zuber, Lütisburg Station Josef Zweifel, Mörschwil
Canton de Schaffhouse	Barbara Buchser, Beringen	
Canton de Thurgovie	Cäcilia Bosshard-Galmarini, Bischofszell Max Gimmel, Arbon Raphael Herzog, Weinfelden	Peter Schütz, Wigoltingen Philipp Stähelin, Frauenfeld Suzanne Thür Brechbühl, Herdern
Canton de Zurich	Dorothee Auwärter, Rikon im Tösstal Daniel Broglie, Eglisau Peter Brunner, Hombrechtikon Werner Egli, Wermatswil Roland Erb, Kloten Märk Fankhauser, Thalwil Marcel Gisler, Flaach Eric Goessler, Uitikon Waldegg Martin Haab, Mettmenstetten Michael G. Imholz, Zurich Konrad Kaufmann, Dietikon Christian Kramer, Uitikon Waldegg	Stefan Krebs, Pfäffikon Konrad Kyburz, Dielsdorf Adrian Meister, Zollikon Peter Neufeld, Kilchberg Manuel Rickenbach, Zurich Rolf E. Schäuble, Hemishofen Kurt Schiesser, Zumikon René Schneider, Meilen Donato Trivisano, Winterthour Bruno Walliser, Volketswil Reto Weber, Opfikon
Principauté de Liechtenstein	Engelbert Schurte, Triesen	

# Conseil d'administration

État au 1<sup>er</sup> janvier 2018

		Membre depuis	Fin du mandat
<b>Président d'honneur</b>	Otto Saxer docteur en droit, avocat, Liebefeld		
<b>Président</b>	Urs Berger Therwil	2011	2019
<b>Vice-président</b>	Rudolf Stämpfli docteur ès sciences économiques, HES St-Gall, docteur honoris causa de l'Université de Berne, président du conseil d'administration du Groupe Stämpfli SA, Berne	2005	2019
<b>Membres</b>	Dora Andres anc. membre du Conseil-exécutif bernois, entrepreneure, Schüpfen	2008	2019
	Thierry Carrel professeur en médecine et docteur honoris causa, directeur de la clinique de chirurgie cardiovasculaire à l'Hôpital de l'Île, Berne	2014	2019
	Bruno Dallo docteur en droit, avocat, président du directoire de Scobag Privatbank AG, Riehen	2014	2019
	Gina Domanig Managing Partner d'Emerald Technology Ventures, Uetikon am See	2013	2020
	Elgar Fleisch docteur ès sciences économiques et sociales, professeur de gestion de l'information et de technologie à l'Université de St-Gall et à l'EPF de Zurich, St-Gall	2003	2019
	Heinz Herren CIO/CTO de Swisscom SA, Bolligen	2017	2020
	Carole Hubscher présidente du Conseil d'administration de Caran d'Ache SA, Thônex	2016	2019
	Irene Kaufmann docteur en économie publique, vice-présidente du conseil d'administra- tion de Coop Societé Coopérative, Zurich	2013	2020
	Christian Krüger propriétaire et président du conseil d'administration de Krüger & Co SA, Staad	2009	2020
	Yvonne Lang Ketterer licenciée en économie publique, Wädenswil	2017	2020
	Stefan Mäder doctorat en économie publique, Zurich	2013	2020
	Luc Meylan licencié en droit, avocat, Neuchâtel	1988	2018
	Martin Michel docteur en droit, avocat, Lachen	2007	2018
	Peter Müller docteur ès sciences naturelles (phil. II), président du conseil d'administration de Chlosterwies AG, Stein am Rhein	2008	2018

	Membre depuis	Fin du mandat
Tobias Pfeiffer économiste d'entreprise ESCEA, expert-comptable diplômé, Reinach	2015	2020
Barbara Rigassi docteur ès sciences économiques, HES St-Gall, managing partner de BHP-Brugger und Partner AG, Muri bei Bern	2008	2019
Laura Sadis licenciée ès économie publique, experte fiscale avec diplôme fédéral, Lugano	2016	2019
Fritz Schiesser docteur en droit, président du conseil des EPF, Haslen	2005	2020
Rolf G. Schmid licencié en économie de la Haute École de St-Gall et administrateur professionnel, Lenzburg	2017	2020
Serge Sierro licencié en droit, avocat et notaire à Sion, Sierre	2004	2019
Wilfred Pierre Stoecklin docteur ès sciences économiques, Bottmingen	2003	2018
Nicola Thibaudeau CEO et administratrice déléguée de MPS Micro Precision Systems SA, Neuchâtel	2014	2020
Andreas von Sprecher avocat Zurich et Maienfeld, Maienfeld	2003	2018
Benedikt Weibel docteur ès sciences économiques, Muri bei Bern	2007	2018

Tous les membres du Conseil d'administration sont citoyens suisses. Gina Domanig possède en sus la double nationalité américaine et française, Elgar Fleisch la nationalité autrichienne et Nicola Thibaudeau la nationalité canadienne.

	depuis	au
<b>Secrétaire du Conseil d'administration</b>	Beat Haudenschild, avocat, Boll	
<b>Organe de révision</b>	2010	2017
<b>Chef réviseur</b>	Oliver Windhör, Zurich	

# Comptes annuels

## Compte de profits et pertes

en milliers de CHF	Annexe	2017	2016
Produit des participations		25 000	25 000
Produit du prêt		1 125	1 125
Autres produits financiers	1	1 176	1 127
<b>Produits</b>		<b>27 301</b>	27 252
Frais d'administration	2	-4 319	-4 680
Autres charges financières	3	-81	-89
<b>Charges</b>		<b>-4 400</b>	-4 769
<b>Résultat avant impôts</b>		<b>22 901</b>	22 483
Impôts directs		-135	-135
<b>Bénéfice annuel</b>		<b>22 766</b>	22 348

## Bilan au 31 décembre

en milliers de CHF

	Annexe	2017	2016
<b>Actifs</b>			
Liquidités		11 072	10 515
Créances sur des participations	4	149 704	144 968
Autres créances à court terme		8	95
Comptes de régularisations actifs		183	300
<b>Actifs circulants</b>		<b>160 967</b>	155 878
Placements financiers	5	150 000	150 000
Participation	6	758 000	758 000
Immobilisations corporelles	7	1 457	1 461
<b>Actifs immobilisés</b>		<b>909 457</b>	909 461
<b>Total Actifs</b>		<b>1 070 424</b>	1 065 339
<b>Passifs</b>			
Engagements envers des participations	8	5 394	3 599
Fonds de donations		25	3
Autres engagements à court terme		499	318
Comptes de régularisation passifs		360	557
<b>Fonds étrangers à court terme</b>		<b>6 278</b>	4 477
Fonds d'excédents	9	101 810	98 192
<b>Fonds étrangers à long terme</b>		<b>101 810</b>	98 192
<b>Capitaux étrangers</b>		<b>108 088</b>	102 669
Réserves légales issues du bénéfice		400 000	400 000
Réserves facultatives issues du bénéfice		473 000	473 000
Bénéfice au bilan		89 336	89 670
– Report de bénéfice		66 570	67 322
– Bénéfice annuel		22 766	22 348
<b>Fonds propres</b>		<b>962 336</b>	962 670
<b>Total Passifs</b>		<b>1 070 424</b>	1 065 339

## Tableau de financement

en milliers de CHF

	2017	2016
Bénéfice	22 766	22 348
Revalorisations (-)/Amortissements (+) d'immobilisations corporelles	595	506
Augmentation/Diminution de créances sur des participations	-4 736	-7 446
Autres créances à court terme	87	-65
Comptes de régularisations actifs	117	225
Immobilisations corporelles	0	148
Fonds d'excédents	-14 382	-13 371
Engagements envers des participations	1 795	1 908
Fonds de donations	-1 478	-1 500
Autres engagements à court terme	181	59
Comptes de régularisation passifs	-197	199
Attribution aux caisses de pension	-3 000	-3 000
Attribution à la Fondation du Jubilé	-600	-600
<b>Flux financiers relatifs à l'exploitation</b>	<b>1 148</b>	-589
Achat (-)/Vente (+) d'immobilisations corporelles	-591	-1 161
<b>Flux financiers relatifs aux activités d'investissement</b>	<b>-591</b>	-1 161
<b>Flux financiers relatifs aux activités de financement</b>	<b>0</b>	0
<b>Variation des liquidités</b>	<b>557</b>	-1 750
Total des liquidités exercice précédent	10 515	12 265
Variation des liquidités	557	-1 750
<b>Total Liquidités exercice sous revue</b>	<b>11 072</b>	10 515

# Annexe aux comptes annuels

La présentation des comptes est adaptée aux particularités de l'entreprise, dans le respect du contenu minimal prévu par la loi (art. 958c, al. 3 CO).

## **Indications complémentaires conformément au droit des obligations**

La Mobilière Suisse Société Coopérative établit un tableau des flux de trésorerie (art. 961, al. 2 CO).

## **Principes d'évaluation**

### *Immobilisations corporelles*

Les immobilisations corporelles se composent de tableaux et autres objets d'art. Ceux-ci sont amortis linéairement sur cinq ans, sur la base de leur coût d'acquisition.

## **Transfert de l'obligation d'établir des comptes consolidés**

La Mobilière Suisse Société Coopérative, ainsi que l'y autorise l'art. 963, al. 4 CO, transfère l'établissement de ses comptes consolidés à la Mobilière Suisse Holding SA, laquelle réunit toutes les participations du Groupe sous une direction unique.

Participations	Quote-part de participation et pourcentage de vote en %		Capital-actions en milliers de CHF	
	2017	2016	2017	2016
<b>Participation directe</b>				
Mobilière Suisse Holding SA, Berne	100	100	200 000	200 000
<b>Participations significatives indirectes</b>				
Mobilière Suisse Société d'assurances SA, Berne	100	100	148 000	148 000
Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA, Nyon	100	100	25 000	25 000
Protekta Assurance de protection juridique SA, Berne	100	100	3 000	3 000
Mobilière Suisse Asset Management SA, Berne	100	100	1 000	1 000

### Engagements conditionnels

La société fait partie du groupe d'imposition TVA du Groupe Mobilière et répond solidairement de ses engagements en matière de TVA envers l'administration fiscale.

### Moyenne annuelle des emplois à plein temps

La Coopérative n'emploie pas de collaborateurs. La gestion de ses affaires ainsi que les tâches de conduite du Groupe sont déléguées à la Mobilière Suisse Holding SA.

## Explications relatives au compte de profits et pertes

### 1 Autres produits financiers

en milliers de CHF	2017	2016
Produit des intérêts provenant de la rémunération des comptes courants envers les participations	1 176	1 127
<b>Total Autres produits financiers</b>	<b>1 176</b>	<b>1 127</b>

### 2 Frais d'administration

en milliers de CHF	2017	2016
Frais d'administration	4 319	4 680
Dont amortissements d'équipements d'exploitation	595	506
Dont prestations de révision	17	24

La Coopérative n'emploie pas de collaborateurs. La gestion de ses affaires ainsi que les tâches de conduite du Groupe sont déléguées à la Mobilière Suisse Holding SA. Les frais d'administration n'incluent donc pas de charges de personnel.

### 3 Autres charges financières

Les autres charges financières de 81 kCHF (exercice précédent: 89 kCHF) comptabilisées en 2017 résultent des taux d'intérêt négatifs appliqués par les banques.

## Explications concernant le bilan

### 4 Créances sur des participations

en milliers de CHF	2017	2016
Mobilière Suisse Holding SA (participation directe)	149 595	144 864
XpertCenter SA (participation indirecte)	17	0
Protekta Assurance de protection juridique SA, Berne (participation indirecte)	1	0
Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA (participation indirecte)	91	104
<b>Total Créances sur les participations</b>	<b>149 704</b>	<b>144 968</b>

### 5 Placements financiers

Les placements financiers se composent du prêt à la Mobilière Suisse Holding SA.

## 6 Participation

en milliers de CHF

	2017	2016
Mobilière Suisse Holding SA (participation directe)	758 000	758 000

Concernant les participations indirectes, nous renvoyons au tableau des participations.

## 7 Immobilisations corporelles

en milliers de CHF

	2017	2016
Valeurs d'acquisition	4 822	4 231
Corrections de valeur cumulées	-3 365	-2 770
<b>Valeur comptable nette</b>	<b>1 457</b>	<b>1 461</b>

## 8 Engagements envers des participations

en milliers de CHF

	2017	2016
Mobilière Suisse Société d'assurances SA (participation indirecte)	5 297	3 599
Mobilière Suisse Services SA (participation indirecte)	96	0
Mobilière Suisse Asset Management SA, Berne (participation indirecte)	1	0
<b>Total Engagements envers des participations</b>	<b>5 394</b>	3 599

9 Fonds d'excédents	Recherche fon- damentale	Prévention des dangers naturels	Habiter et vivre ensemble	Culture/Communica- tion, transfert & mise en œuvre <sup>1</sup>	CI Coopérative	Non affectés à un thème particulier	Total
en milliers de CHF							
État au 01.01.2016	6 708	19 047	4 822	8 175	600	64 211	103 563
Constitution de réserves	880	3 000	-1 772	7 830	0	-9 938	0
Attribution	0	0	0	0	0	8 000	8 000
Utilisation	-2 236	-3 167	-850	-6 968	-150	0	-13 371
État au 31.12.2016/01.01.2017	5 352	18 880	2 200	9 037	450	62 273	98 192
Constitution de réserves	2 340	2 250	1 308	12 138	0	-18 036	0
Attribution	0	0	0	0	0	18 000	18 000
Utilisation	-2 388	-3 061	-808	-7 975	-150	0	-14 382
<b>État au 31.12.2017</b>	<b>5 304</b>	<b>18 069</b>	<b>2 700</b>	<b>13 200</b>	<b>300</b>	<b>62 237</b>	<b>101 810<sup>2</sup></b>

<sup>1</sup> La désignation «Culture/communication & mise en œuvre» remplace la désignation «Communication, transfert/mise en œuvre» utilisée dans le rapport de gestion 2016. Elle recouvre désormais aussi «Gottardo 2016» et «Histoire de l'entreprise» (également présentées dans le rapport 2016).

<sup>2</sup> Sur les 101 810 kCHF, il est prévu de verser environ 18 000 kCHF en 2018.

### Utilisation du bénéfice

en milliers de CHF	2017	2016
Bénéfice annuel	22 766	22 348
Report de bénéfice	66 570	67 322
<b>Bénéfice au bilan</b>	<b>89 336</b>	<b>89 670</b>

Le Conseil d'administration propose à l'Assemblée des délégués du 25 mai 2018 d'utiliser le bénéfice au bilan de la manière suivante:

Attributions:

Fonds d'excédents	18 000	18 000
Caisses de pension	3 000	3 000
Fonds de donations	1 500	1 500
Fondation du Jubilé	600	600
<b>Total Attributions</b>	<b>23 100</b>	23 100
<b>Report à compte nouveau</b>	<b>66 236</b>	66 570

# Rapport de l'organe de révision

Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée des délégués de la Mobilière Suisse Société Coopérative, Berne

## **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 de la Mobilière Suisse Société Coopérative comprenant le compte de profits et pertes, le bilan, le tableau de financement et l'annexe (pages 30 à 37) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2017.

### *Responsabilité du Conseil d'administration*

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux dispositions légales et aux statuts, incombe au Conseil d'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, le Conseil d'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. Lors de l'évaluation de 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 adaptées 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 2017 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 du Conseil d'administration.

En outre, nous attestons que la proposition relative à l'emploi du bénéfice au bilan est conforme à la loi suisse et aux statuts et recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

Zurich, le 4 avril 2018

KPMG SA

Oliver Windhör  
Expert-réviseur agréé  
Réviseur responsable

Philipp Rickert  
Expert-réviseur agréé

# Rapport annuel de la Coopérative

## But statutaire

Selon ses statuts, la Mobilière Suisse Société Coopérative a pour but de promouvoir l'assurance directe sur une base coopérative. Conformément à la stratégie du propriétaire adoptée par le Conseil d'administration, la Coopérative assure la mise en œuvre de son but statutaire principalement par une participation directe dans la Mobilière Suisse Holding SA et accessoirement par le renforcement du positionnement de la Mobilière comme coopérative auprès du public suisse.

## Contexte légal et réglementaire

Aucune activité légale ou réglementaire susceptible d'affecter spécialement la Mobilière Suisse Société Coopérative n'a été relevée pendant l'année sous revue.

## Notre engagement

Opérant sur une base coopérative depuis sa fondation en 1826, la Mobilière emprunte des chemins qui lui sont propres en matière de responsabilité sociétale et entrepreneuriale. Il nous tient ainsi particulièrement à cœur de soutenir et de promouvoir des projets durables dans toute la Suisse, tels que des projets de recherche dans des universités, des projets de prévention des crues, ainsi que des projets sociaux et culturels. De plus, nous créons de nouveaux formats de projets ainsi que de nouvelles plateformes de sensibilisation aux questions d'innovation, de durabilité et de construction de l'avenir. Nous souhaitons en effet savoir comment un individu ou une entreprise et, partant, la société dans son ensemble, parviennent à développer les facultés nécessaires pour aborder et comprendre des thèmes aussi complexes que la durabilité et la construction de l'avenir et prendre les bonnes décisions en la matière.

Afin de répondre à ces questions, nous collaborons étroitement avec des artistes, car nous sommes convaincus que s'engager dans les domaines de l'art et de la culture libère un pouvoir de transformation. Un tel engagement provoque en effet une prise de conscience, permet de réaliser de nouvelles expériences, de renforcer l'esprit d'équipe et la pensée créative, et d'acquérir les compétences essentielles à la construction d'un avenir durable. C'est la raison pour laquelle nous sommes le partenaire principal du Locarno Festival depuis 2017. Ce partenariat reflète notre volonté d'apporter non seulement une contribution visible à cette terre de culture qu'est la Suisse, mais aussi un soutien fort au Tessin. De cette étroite collaboration sont nés le «Locarno Garden la Mobilière» et les «Locarno Talks la Mobilière», deux plateformes de débat et de partage destinées à tous les publics, quels que soient l'âge et la profession.

La Mobilière Suisse Société Coopérative est suffisamment dotée en fonds propres pour ne pas avoir à lever de fonds étrangers sur le marché des capitaux ou auprès de tiers. Ses fonds étrangers sont constitués pour l'essentiel du Fonds d'excédents, qui est mis à contribution par exemple pour soutenir des projets de prévention, financer des chaires universitaires ou promouvoir l'innovation. Comme le montre le graphique, près de 40 % des ressources du Fonds d'excédents sont affectées à des thématiques concrètes.

## Fonds d'excédents

État au 31.12.2017



■ Recherche fondamentale: 5,2 %	■ Culture/communication & mise en œuvre: 13,0 %
■ Prévention des dangers naturels: 17,7 %	■ CI Coopérative: 0,3 %
■ Logement et habitat: 2,7 %	■ Non affectés à un thème particulier: 61,1 %

**Financement des investissements**

En 2017, la Mobilière Suisse Société Coopérative a perçu de sa filiale, la Mobilière Suisse Société Holding SA, un dividende de 25 millions de CHF, qui lui permet d'investir dans des tableaux et d'autres objets d'art. Durant l'année sous revue, elle a consacré à ces acquisitions un montant de CHF 591 000. Elle n'a pas fait d'autres investissements.

La Coopérative s'engage en outre en faveur de thématiques sociales et sociétales, comme la prévention. Elle contribue en particulier de façon substantielle au financement partiel ou initial de projets de construction visant à prévenir ou à réduire les dommages dus aux événements naturels. Elle soutient également d'autres thématiques culturelles, sociales ou d'utilité publique en versant une part de son bénéfice à la Fondation du Jubilé et au Fonds de donations. Enfin, elle a conclu des contrats de coopération avec l'Université de Berne, les EPF de Zurich et de Lausanne et la société Schlossberg Thun AG (Forum Mobilière Thoun).

**Évaluation des risques**

Sauf dispositions contraires inscrites dans la loi ou dans les statuts ou le règlement d'organisation de la Coopérative, la gestion de la Coopérative est déléguée à la Mobilière Suisse Holding SA. Ainsi, les décisions stratégiques sur les questions de positionnement appartiennent certes au Conseil d'administration de la Coopérative, mais la conduite et la mise en œuvre opérationnelle des activités qui en découlent sont déléguées à la Holding. Les tâches de conduite du Groupe, autrement dit des sociétés chapeautées par la Holding, y compris le positionnement de la Mobilière en tant que groupe d'assurance, sont aussi du ressort de la Holding. De plus, par la mise en œuvre de la gestion des risques à l'échelle de l'entreprise et du système de contrôle interne, le Conseil d'administration de la Holding assume la responsabilité suprême de la gestion des risques de l'ensemble du groupe d'assurance.

La Coopérative est exposée à un risque stratégique, dans la mesure où le Conseil d'administration de la Holding pourrait en assurer la gestion de façon non conforme au but statutaire. Pour parer à cette éventualité, le Conseil d'administration de la Coopérative – auquel il appartient d'exercer les droits d'actionnaire de la Coopérative lors de l'Assemblée générale de la Holding – doit choisir les membres du Conseil d'administration de la Holding avec toute la diligence requise, leur donner les instructions nécessaires et remplir ses obligations de contrôle et de surveillance. Il est assisté, pour préparer ses décisions d'élection, par le Comité de gouvernance, dont les membres sont choisis en son sein. La Coopérative est également exposée à des risques de marché, autrement dit de perte de valeur de sa participation dans la Holding et de son prêt à cette dernière. C'est pourquoi le Conseil d'administration de la Coopérative est régulièrement tenu informé de la marche des affaires du groupe d'assurance. Il vérifie en outre lors de l'approbation des comptes consolidés de la Holding que les coopérateurs – en leur qualité de preneurs d'assurance de la Mobilière Suisse Société d'assurances SA – bénéficient d'une participation appropriée aux excédents.

Enfin, la Coopérative est exposée à des risques stratégiques et de réputation découlant du positionnement de la Mobilière auprès du public suisse. Pour se prémunir contre ces risques, le Comité de positionnement, composé de membres du Conseil d'administration de la Coopérative, analyse en profondeur les thématiques de positionnement retenues, prépare les décisions stratégiques de fond du Conseil d'administration dans ce domaine et surveille la mise en œuvre des mesures de positionnement actuelles ou passées. Le Comité de positionnement informe le Conseil d'administration de ses activités dans des rapports semestriels.

### **Changements dans la conduite**

Étant donné qu'aussi bien la gestion de la Coopérative que les tâches de conduite du Groupe sont déléguées à la Mobilière Suisse Holding SA, il n'existe pas de comité de direction, ni par conséquent de cadres dirigeants à proprement parler, au niveau de la Coopérative. Au sein du Conseil d'administration, les changements suivants sont intervenus durant l'exercice sous revue: Peter Kappeler, Franz Xaver Muheim, Fulvio Pelli et Christian Rey ont quitté le Conseil d'administration lors de l'assemblée des délégués du 19 mai 2017. Ont été élus au Conseil d'administration, pour un mandat de trois ans: Heinz Herren (ing. él. diplômé de l'ETS, membre de la direction du groupe de Swisscom SA, Bolligen), Yvonne Lang Ketterer (lic. en sc. éco. de l'Université de Zurich, Wädenswil) et Rolf Georg Schmid (lic. en sc. éco. de la Haute École de St-Gall, Lenzburg).

### **Activités de recherche et développement**

La Mobilière soutient la recherche sur les risques climatiques et les dangers naturels à l'Université de Berne. Fondé en 2013, le laboratoire Mobilière axe ses recherches principalement sur les processus responsables de la formation de la grêle, des tempêtes, des hautes eaux et des mouvements de masse. La Mobilière a également conclu des partenariats avec l'EPFL et l'EPFZ. La Chaire Mobilière d'écologie urbaine de l'EPFL étudie en particulier l'impact des enjeux écologiques sur le développement futur des villes. Dans ses travaux, le laboratoire Mobilière d'analyse de données de l'EPFZ met, quant à lui, l'accent sur le big data et l'analyse avancée. Les résultats de ces recherches et analyses permettent de tirer de nouveaux enseignements sur des thèmes tels que le comportement des consommateurs à l'ère du numérique ou la prévention des cambriolages dans les villes. Des informations détaillées sur les différentes activités de recherche sont présentées dans la partie du présent rapport consacrée à notre responsabilité sociétale et entrepreneuriale, chapitres «Prévention des dangers naturels», dès la page 112, et «Habiter et vivre ensemble», dès la page 120.

### **Événements exceptionnels**

Il n'y a pas eu d'événements exceptionnels durant l'exercice sous revue.

### **Perspectives**

La Mobilière Suisse Société Coopérative est la propriétaire unique de la Mobilière Suisse Holding SA. Ses actifs sont constitués pour l'essentiel de sa participation dans la Holding et de son prêt de 150 millions de CHF à cette dernière. Aucun changement n'est envisagé. Comme indiqué dans le rapport de la Coopérative, page 25, le dividende annuel est de 25 millions de CHF depuis l'exercice 2016. Ce montant permet de maintenir le Fonds d'excédents à un niveau stable et de financer ainsi de nouvelles activités de positionnement. Le succès des activités de la Holding est une condition indispensable pour garantir la vitalité et l'évolution positive et durable de la Coopérative.

Pour de plus amples informations sur la Coopérative ainsi que sur le contenu et la réalisation des différentes activités de positionnement, voir la partie du présent rapport consacrée à notre responsabilité sociétale et entrepreneuriale, dès la page 89.

# Groupe Mobilière

Résultat global	44
Non-vie	46
Vie	52
Placement de la fortune	56
Gestion des marques, publicité et sponsoring	58
Gestion des risques	63

# Résultat global

**Le Groupe Mobilière présente de nouveau un excellent bénéfice. Par rapport à l'exercice précédent, le volume des primes affiche une nette progression. Le résultat technique est quant à lui en recul, sous l'effet de l'augmentation de la charge des sinistres.**

Comme pour les années précédentes, les comptes 2017 ont été établis au niveau de la Mobilière Suisse Holding SA, filiale à 100 % de la Mobilière Suisse Société Coopérative. Le commentaire ci-après porte sur les chiffres clés présentés à la page 2 et sur les comptes consolidés (pages 139 à 169).

## Résultat annuel

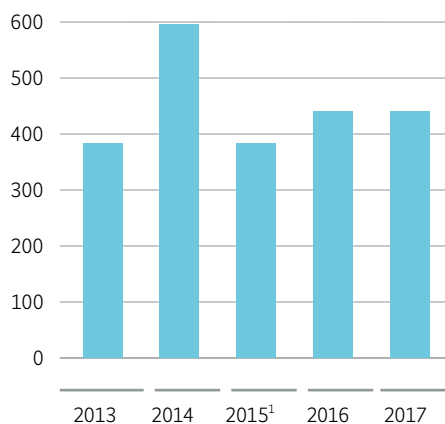
En 2017, la Mobilière a réalisé un bénéfice consolidé de 440,5 millions de CHF (2016: 439,5 millions). Les affaires non-vie y ont contribué à hauteur de 406,2 millions de CHF (2016: 411,9 millions) et les affaires vie à hauteur de 34,3 millions de CHF (2016: 27,6 millions).

## Fonds propres et bilan

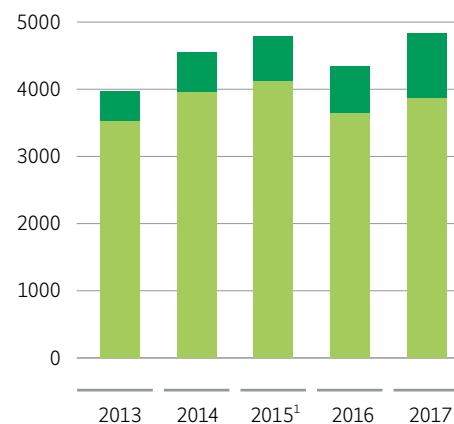
Les fonds propres consolidés ont augmenté de 11,5 %, passant de 4,338 à 4,835 milliards de CHF. Cette augmentation s'explique par la progression du bénéfice et en particulier par l'augmentation des réserves de réévaluation des placements en actions due à l'évolution favorable de la Bourse et qui, conformément aux recommandations Swiss GAAP RPC, sont à inscrire sans effet sur le résultat. Les fonds propres ont été grevés par l'utilisation du bénéfice et la compensation du goodwill opérée en relation avec les acquisitions effectuées.

Le rendement des fonds propres a atteint 9,6 % (2016: 9,6 %). Pour toutes les sociétés d'assurances du Groupe, les fonds propres éligibles sont de loin supérieurs à ceux exigés. Calculé selon un modèle interne fondé sur les principes du Test suisse de solvabilité, le quotient pour

**Résultat annuel consolidé**  
en millions de CHF



**Fonds propres consolidés**  
au 31.12., en millions de CHF



■ Réserves de réévaluation  
■ Fonds propres sans les réserves de réévaluation

<sup>1</sup> Pour l'exercice 2015, on avait comptabilisé un retraitement suite à l'utilisation de l'option permettant de compenser le goodwill avec les fonds propres, au lieu de procéder à une inscription à l'actif et à l'amortissement planifié, comme précédemment.

le Groupe est supérieur à 400 %. La somme du bilan s'est accrue à 18,896 milliards de CHF, contre 17,944 milliards de CHF au 31 décembre 2016.

Les placements de capitaux représentent 95,2 % des actifs du Groupe (2016: 95,0 %). La majeure partie des placements de capitaux (17,150 milliards de CHF) est constituée de titres à revenu fixe, à hauteur de 7,293 milliards de CHF (2016: 7,467 milliards de CHF). Ces titres sont portés au bilan selon la méthode de l'amortissement des coûts, sauf en cas d'intention de vente anticipée ou de doute quant à la capacité du débiteur de payer les intérêts ou de rembourser. Les provisions techniques ont, comme d'habitude, été évaluées avec prévoyance.

#### Affaires techniques non-vie

Dans les affaires non-vie, le volume des primes brutes a progressé à 2,961 milliards de CHF, contre 2,827 milliards de CHF l'exercice précédent. Cette croissance élevée, de 4,8 %, repose pour un tiers sur les primes consolidées pour la première fois pour une année entière de SC, SwissCaution SA. Et même sans tenir compte de ces derniers chiffres, la croissance organique, de 3,3 %, dans les segments d'affaires traditionnels est en hausse par rapport à 2016. Elle dépasse de nouveau largement la croissance moyenne du marché, qui est de 0,9 %. Le résultat technique est quant à lui en recul, passant de 295,0 à 257,9 millions de CHF.

La charge des sinistres a augmenté de 1,5 point de pourcentage pour atteindre 63,2 %, principalement en raison de quelques événements naturels majeurs. Le taux de frais a progressé, passant de 25,8 % à 26,3 %. Enfin, le ratio combiné pour compte propre est supérieur à celui de l'exercice précédent, avec 90,8 % contre 88,9 %.

#### Opérations financières non-vie

Le résultat financier non-vie s'élève à 186,6 millions de CHF (2016: 230,5 millions). Ce recul résulte de la baisse des produits des titres en cours et de la diminution des revalorisations au profit du compte de résultat, étant donné que les augmentations de valeurs, sans effet sur le résultat, sont inscrites en majeure partie en tant que réserves de réévaluation des fonds propres.

#### Affaires techniques vie

Dans les affaires vie, les primes brutes se montent à 813,3 millions de CHF (2016: 802,8 millions). Cette augmentation s'explique en particulier par l'évolution des primes annuelles en prévoyance privée. En prévoyance professionnelle également, le volume des primes est, dans l'ensemble, en légère hausse par rapport à l'exercice précédent. Le résultat technique a reculé, passant de -107,2 à -112,7 millions de CHF. Il inclut les parts aux excédents versées aux assurés à hauteur de 35,4 millions de CHF. Le taux de frais pour compte propre a augmenté à 15,7 % (2016: 15,5 %).

#### Opérations financières vie

Dans les affaires vie, le résultat financier atteint 150,1 millions de CHF (2016: 143,0 millions). Cette amélioration s'explique notamment par l'augmentation des bénéfices résultant de la réalisation de placements de capitaux.

**Primes brutes**  
en millions de CHF



### Chiffres clés non-vie

en millions de CHF

	2017	2016	Variation en %
Primes brutes	2 961,4	2 827,0	+4,8
Primes acquises pour compte propre	2 795,3	2 655,6	+5,3
Charges de sinistres pour compte propre	-1 766,9	-1 639,8	-7,8
Provisions techniques pour compte propre	5 512,9	5 367,5	+2,7
- Dont provisions pour sinistres	4 207,9	4 206,0	+0,0
Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	392,0	363,1	+8,0
Placements de capitaux	10 141,1	9 458,7	+7,2
Résultat technique	257,9	295,0	-12,6
Résultat financier	186,6	230,5	-19,1
Résultat après impôts	406,2	411,9	-1,4
Charge de sinistres pour compte propre	63,2%	61,7%	
Taux de frais pour compte propre	26,3%	25,8%	
Taux autres frais techniques (y c. parts excédents versées aux preneurs d'assurance) pour compte propre	1,3%	1,3%	
Ratio combiné pour compte propre	90,8%	88,9%	

Variation d'un chiffre du compte de profits et pertes en pour-cent (%), effet positif sur le résultat (+), effet négatif sur le résultat (-)

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.

# Non-vie

**En 2017, grâce à nos produits adaptés à la demande et à notre bonne organisation de distribution, nous avons encore consolidé notre position sur le marché et de nouveau enregistré une croissance nettement supérieure à celle de ce dernier. La sinistralité se situe dans la moyenne des dix dernières années.**

En 2017, la reprise de l'économie suisse n'a pas été aussi forte que prévu. Durant le premier semestre, le produit intérieur brut n'a que faiblement progressé et il a fallu attendre le second semestre pour observer une croissance un peu plus robuste. L'évolution favorable de l'économie mondiale a cependant soutenu les exportations, stimulant également la conjoncture nationale. Pour 2018, le groupe d'experts de la Confédération s'attend à une accélération de la croissance, assortie d'une augmentation sensible de l'emploi et, partant, d'un nouveau recul du chômage.

### Environnement, positionnement et parts de marché

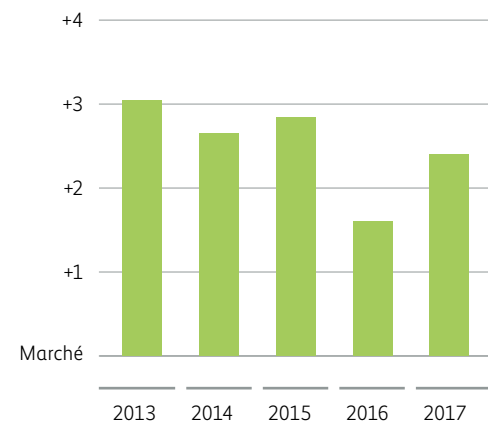
En 2017, grâce à ses produits bien adaptés à la demande, la Mobilière a encore amélioré sa position sur un marché pourtant toujours concurrentiel. Afin de maintenir, voire renforcer, notre compétitivité, nous améliorons sans cesse nos processus et nos produits. Nous avons par exemple lancé en 2017 une assurance cyberprotection pour les particuliers et une autre pour les entreprises, qui ont suscité un grand intérêt sur le marché. Quant au nouveau produit d'assurance couvrant les dommages dus aux tremblements de terre, que nous proposons aux particuliers et aux PME depuis l'automne 2016, il se vend également très bien. Nous avons enregistré en 2017 une croissance de 4,8 %, nettement supérieure à celle de 2016 (3,1 %). L'essentiel de cette progression s'explique par l'acquisition de SC, SwissCaution SA, en octobre 2016, et par le fait que les comptes 2017 incluent pour la première fois les recettes de primes de cette nouvelle filiale pour un exercice complet. Si l'on fait abstraction de cette acquisition, notre croissance s'élève à 3,3 %. Elle est donc en hausse par rapport à 2016 et se révèle aussi de nouveau nettement supérieure à la croissance moyenne du marché (0,9 %). Ce sont principalement les nouvelles affaires, encore en nette augmentation par rapport à l'exercice précédent, qui sont une fois

de plus à l'origine de cette évolution positive. Les recettes des affaires de remplacement s'inscrivent aussi en légère hausse. Les sorties ont augmenté à peu près parallèlement à l'évolution du volume des primes.

Le reporting des primes 2017 de l'Association Suisse d'Assurances (ASA) montre que nos parts de marché ont encore progressé dans toutes les branches d'assurance. Notre part de marché globale s'est ainsi accrue à 19,1 %. Dans la branche choses, nous avons consolidé notre première place en nous assurant une part de marché de 29,6 %. Dans les assurances crédit et cautionnement, nous occupons désormais aussi la plus haute marche du podium, suite au rachat de SC, SwissCaution SA. Nous faisons également partie du peloton de tête – avec des parts de marché nettement supérieures à 10 % – dans tous les autres secteurs,

### Croissance par rapport au marché

Affaires non-vie (différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

hormis les branches accessoires (bateaux, aéronefs et transport).

### 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 plus de 160 sites. Depuis des années, nous affichons le taux de satisfaction clientèle le plus élevé du marché en matière de règlement des sinistres. Nos produits présentent un bon rapport prix/prestations, évoluent en permanence et répondent aux attentes des clients, grâce notamment à nos systèmes modernes de développement de produits, de tarification et de gestion des contrats. Ceux-ci nous permettent d'adapter nos prestations et nos tarifs à l'évolution du marché rapidement et de manière différenciée. Enfin, le nouveau système de gestion des sinistres Mobiliar Claims System (MCS), inauguré en 2017, simplifie les processus à l'interface client.

### Ristournes du Fonds d'excédents de la Coopérative

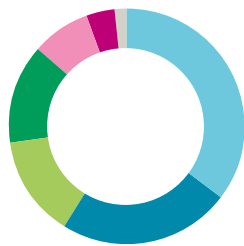
Fidèle aux principes de la coopérative, la Mobilière fait régulièrement participer ses assurés à ses bons résultats. Jusqu'à fin juin 2017, tous les clients des assurances véhicules à moteur et entreprise ont bénéficié d'une réduction de prime de 10 %. Nous avons ainsi redistribué environ 155 millions de CHF à nos assurés. Depuis juillet 2017, c'est au tour des clients des assurances ménage et bâtiment de profiter d'une réduction de 20 % pendant un an, ce qui représente également une ristourne de 155 millions de CHF. Au cours des dix dernières années, nous avons reversé à nos assurés non-vie plus de 1,3 milliard de CHF provenant du Fonds d'excédents.

### Secteurs d'affaires et produits

Le segment des particuliers a enregistré une croissance supérieure à celle de l'exercice précédent. Relevons en particulier la progression des taux de croissance des assurances ménage et véhicules à moteur, qui tendaient pourtant encore à reculer en 2016. Les assurances protection juridique et garantie de loyer ont quant à elles poursuivi leur croissance sans discontinuer. Comme lors des exercices précédents, la croissance repose principalement sur la production de nouvelles affaires, qui a encore augmenté, surtout dans les branches ménage et protection juridique.

Dans le segment des entreprises, ce sont les assurances de personnes qui ont le plus contribué à la progression du volume des primes. En particulier, les nouvelles affaires conclues avec des moyennes et grandes entreprises ont nettement augmenté par rapport à 2016. Les recettes des affaires de remplacement se sont aussi inscrites à la hausse, sur fond de diminution des pertes de primes dues aux sorties. En ce qui concerne les assurances pour PME, les affaires s'affichent en légère progression par rapport à 2016. Enfin, dans les affaires directes avec les moyennes et grandes entreprises, les chiffres de production ont reculé, comme on s'y attendait.

Portefeuille par secteur d'affaires



Assurances mobilité: 35,5 %	Assurances entreprises: 8,1 %
Assurances ménage: 23,5 %	Assurances de protection juridique: 3,7 %
Assurances de personnes: 14,0 %	Assurances de garantie de loyer: 1,6 %
Assurances pour PME: 13,7 %	

### **Innovations et optimisation des processus**

Nous voulons proposer à nos clients des produits et des services de premier ordre, offrant un bon rapport prix/prestations. Les assurances ne sont pas des produits physiques, mais consistent en une promesse de prestations. Il s'ensuit que s'ils sont relativement contenus en phase de développement, les coûts augmentent surtout après la vente, autrement dit en cas de sinistre.

*Le bon positionnement de nos produits et l'efficacité de notre organisation de vente sont à l'origine de la croissance supérieure à celle du marché que nous affichons depuis des années. Nos 79 agences générales présentes sur quelque 160 sites dans toute la Suisse garantissent notre proximité à la clientèle.*

Nos produits ne sont pas renouvelés ou remplacés à intervalles prédéfinis, mais sont remaniés et développés en permanence. Sur la base de données statistiques et de comparatifs de marché et compte tenu de l'évolution des besoins des clients, nous vérifions régulièrement le positionnement de nos produits et en adaptons au besoin la conception et le tarif.

Nous travaillons en outre continuellement au développement des prochaines générations de produits, en y intégrant des technologies numériques tournées vers l'avenir. Celles-ci sont axées, d'une part, sur les nouveaux comportements des clients et, d'autre part, sur la demande croissante de couvertures et de tarifs basés sur les risques individuels. Nous étudions et développons par exemple de nouvelles solutions relevant des InsurTech. Le terme InsurTech a été forgé par contraction des mots anglais insurance et technology. Il désigne des solutions numériques innovantes qui simplifient l'exécution de processus couvrant un besoin spécifique des clients. Dans ce contexte, nous avons lancé durant l'été 2017, à des fins de test, l'«Aarebootversicherung». Le but de cet assurance pour bateaux était principalement d'expérimenter de nouveaux moyens de paiement ainsi qu'une solution de conclusion en ligne inédite et offrant une grande flexibilité. Nous explorons également le monde numérique en relation avec le processus de souscription. Nous

étudions par exemple comment faire interagir l'intelligence artificielle et l'être humain, afin d'être à même, à l'aide d'un système appelé cognitive expert advisor, de concevoir des processus plus efficaces, d'améliorer la qualité des décisions et de pratiquer une gestion active des compétences techniques. Nous nous servons en outre des technologies de communication mobile pour optimiser nos processus dans divers domaines: conseil risques, enregistrement des sinistres et expertises. Par ailleurs, il ne se passe plus un seul jour sans que l'on n'entende parler des dangers du cyberspace, d'où un sentiment d'insécurité croissant au sein de la population. Outre les particuliers, les entreprises sont de plus en plus exposées à des actes de piratage informatique, notamment à l'installation de logiciels malveillants qui suppriment des données, dérobent des informations confidentielles ou bloquent l'accès à des boutiques en ligne. Afin de répondre aux besoins croissants de protection dans ce domaine, nous avons lancé en 2017 une assurance cyberprotection.

Au printemps 2017, Protekta a actualisé ses produits de protection juridique pour particuliers et entreprises, remaniant et améliorant les couvertures dans les deux segments. De plus, tant les particuliers que les entreprises disposant d'une assurance protection juridique peuvent désormais accéder gratuitement aux guides, modèles de documents et listes de contrôle disponibles sur le portail clients «Ma Mobilière». Aisément accessible 24 heures sur 24, cette documentation répond aux questions juridiques qui se posent au quotidien.

En 2017, nous avons également développé notre plateforme de gestion des produits de l'assurance construction, qui offre désormais un processus de vente simplifié et entièrement numérisé. Parallèlement, nous avons entamé les travaux d'étude et de préparation de la modernisation des processus et des outils de travail de l'assurance garantie de construction.

Notre nouveau système de gestion des sinistres MCS intègre un logiciel de reconnaissance des fraudes à l'assurance. Ce logiciel permet de repérer des cas suspects qui ne l'auraient pas été sans lui, ou ne l'auraient été qu'en y consacrant beaucoup de temps. Fidèles à notre devise «La machine propose et l'homme dispose», nos spécialistes antifraude contrôlent ensuite minutieusement les cas signalés par le logiciel. Si les soupçons se vérifient, les mesures qui s'imposent sont prises. Complétant ainsi la reconnaissance

«manuelle» des cas suspects par les collaborateurs des sinistres, cette nouvelle assistance numérique permet de mieux défendre les intérêts des preneurs d'assurance honnêtes.

Depuis l'automne 2017, grâce au système d'information géographique MobiSIG, il est possible de rapidement disposer – par exemple suite à de graves intempéries – d'une vue d'ensemble indiquant quels dommages sont survenus à quel endroit et à quel moment, ce qui permet de réagir plus rapidement et plus efficacement. Désormais, MobiSIG présente en effet non seulement les zones exposées à un risque de dommages naturels, les lieux d'assurance et les opportunités de marché, mais également les endroits précis où les sinistres déclarés se sont produits. De plus, afin de prévenir autant que possible la survenance de dommages, la Mobilière participe depuis plus de dix ans à de nombreux projets de protection contre les inondations, les avalanches, les chutes de pierre et les glissements de terrain. Au printemps 2017, nous avons ainsi soutenu notre centième projet de prévention des dangers naturels. Il s'agissait en l'occurrence d'un projet de prévention des crues sur la rivière Gürbe (BE). Enfin, à plus long terme, nous voulons recenser, en collaboration avec le Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels de l'Université de Berne, les endroits où le potentiel de dommages dus à des inondations est le plus élevé, afin de réduire ce potentiel par des mesures préventives appropriées.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/prevention](http://mobiliere.ch/prevention)

Pour de plus amples informations sur le développement de nos produits et systèmes et sur notre nouvelle plateforme de sinistres, voir le chapitre «Évolution stratégique des affaires», dès la page 11.

### Évolution des sinistres

En 2017, bien que se situant dans la moyenne des dix dernières années, la sinistralité a augmenté, par rapport à l'exercice précédent, avec un ratio sinistres à primes de 63,2 % (2016: 61,7 %). Suite à divers événements majeurs, nous avons enregistré au troisième trimestre une charge de sinistres pour dommages naturels supérieure à la moyenne. Les dommages causés par les inondations et la grêle dans la région de Zofingue, les 8 et 9 juillet 2017, se sont élevés à eux seuls à quelque 27 millions de CHF. Plusieurs autres événements majeurs – surtout des incendies – ont également pesé sur la sinistralité.

### Filiales

*Mobi24 Call-Service-Center SA* fournit des prestations d'assistance et de centre de contact et se tient à la disposition des clients de la Mobilière et de clients tiers jour et nuit. La société a fêté ses 20 ans en octobre 2017. Depuis sa création en 1997, Mobi24 vient rapidement à l'aide des clients de la Mobilière, par exemple en cas de panne de voiture en Suisse ou de besoins médicaux lors d'un voyage, mais aussi en cas d'urgence à domicile. Actuellement, 123 collaborateurs assurent le bon fonctionnement de Mobi24 jour et nuit, répondant à plus de 300 000 appels par année. En 2017, nous avons en outre continué à étoffer les services proposés en dehors des heures d'ouverture des agences générales sur différents canaux de communication.

*Protekta Assurance de protection juridique SA* affiche une progression réjouissante de 6,5 % de son volume de primes (2016: 6,0 %). Reposant sur une offre de produits adaptée à la demande, avec notamment la prestation complémentaire JurLine, cette croissance est légèrement supérieure à celle du marché. La contribution de la société au résultat global du Groupe est surproportionnée par rapport à sa taille.

*XpertCenter SA* fournit à la Mobilière, mais aussi à des clients tiers, des prestations dans les domaines suivants: expertises automobiles, commerce d'épaves, recours (actifs et passifs), lutte contre la fraude à l'assurance, règlement de sinistres avec lien d'extranéité, ainsi que services de case management, autrement dit de réintégration de collaborateurs malades ou accidentés. De plus, *XpertCenter SA* gère un centre de compétences qui coordonne les activités du Groupe Mobilière dans le domaine de la gestion de la santé en entreprise, assiste les clients de la Mobilière dans ce même domaine et assure le suivi des mesures concernées. Enfin, la société fournit des prestations traditionnelles de règlement de sinistres à des clients tiers.

*Protekta Conseils-Risques-SA* propose des prestations de conseil et d'assistance en gestion des risques, sécurité et prévention. Outre la Mobilière, ses clients sont des sociétés industrielles, commerciales et de services dans toute la Suisse. Il lui incombe en outre de gérer la continuité des activités (Business Continuity Management) du Groupe Mobilière en cas d'événement grave interne ou externe, ainsi que les situations d'urgence ou de crise mettant le Groupe en péril.

Fondée en 1991 et rachetée par la Mobilière en 2016, *SC, SwissCaution SA* est la première société d'assurances à s'être spécialisée dans la garantie de loyer sans dépôt bancaire pour particuliers et entreprises. Comptant plus de 190 000 clients, elle est leader de ce marché en Suisse.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/groupemobiliere](http://mobiliere.ch/groupemobiliere)

### Chiffres clés vie

en millions de CHF

	2017	2016	Variation en %
Primes brutes	813,3	802,8	+1,3
– Dont primes périodiques (annuelles)	639,6	645,4	–0,9
– Dont primes uniques	173,7	157,4	+10,4
Primes acquises pour compte propre	808,5	797,3	+1,4
Prestations d'assurance payées pour compte propre	–615,7	–563,3	–9,3
Charges de participation des assurés aux excédents	–35,4	–43,7	+19,1
Provisions techniques pour compte propre	5 482,7	5 292,0	+3,6
– Dont provisions pour sinistres	1 730,6	1 671,1	+3,6
– Dont réserve mathématique	3 697,0	3 565,7	+3,7
Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	265,7	232,1	+14,5
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	822,5	828,4	–0,7
Provisions techniques pour opérations de capitalisation	0,1	0,0	n. a.
Placements de capitaux	7 009,1	6 753,7	+3,8
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	822,5	828,4	–0,7
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	17,0	0,0	n. a.
Résultat technique	–112,7	–107,2	–5,2
Résultat financier	150,1	143,0	+4,9
Résultat après impôts	34,3	27,6	+24,3
Taux de frais pour compte propre	15,7 %	15,5 %	

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.

# Vie

**Le volume des primes a globalement progressé par rapport à l'exercice précédent. En prévoyance privée, les affaires d'épargne à primes périodiques ont confirmé leur croissance. Nous avons en outre enrichi nos offres pour les particuliers et les clients entreprises avec divers produits innovants.**

Pendant l'exercice sous revue, les taux d'intérêt en Suisse sont restés à leur plus bas historique et la Banque nationale suisse (BNS) a reconduit sa politique monétaire expansionniste sans la modifier. Le contexte actuel des taux d'intérêt place les assureurs vie devant des défis de taille.

#### **Positionnement et parts de marché**

En prévoyance privée, nous sommes parvenus à développer les affaires à primes périodiques conformément à notre stratégie. De plus, nous sommes toujours leader de l'assurance risque décès, avec une part de marché dépassant 24 %. En prévoyance professionnelle, nous avons réussi, sur un marché toujours aussi disputé, à préserver notre position de numéro un de la réassurance des risques d'institutions de prévoyance.

**En prévoyance privée, nous avons conçu pour nos clients deux nouveaux produits novateurs: l'assurance épargne évolutive et le plan de versement.**

Grâce à l'acquisition de Trianon SA, au début de 2016, nous avons élargi notre offre avec des services aux entreprises en gestion administrative d'institutions de prévoyance, gestion des ressources humaines et administration des salaires, et gestion des absences. Par l'extension de notre portefeuille de produits, nous ambitionnons de nous positionner comme fournisseur de solutions globales dans le domaine de la prévoyance professionnelle et des services RH. De plus, depuis début 2017, nous mettons à la disposition de nos agences générales une nouvelle solution de prévoyance, baptisée «Caisse Commune LPP Mobilière», destinée à leurs clients du segment des petites et moyennes entreprises. Tous les services proposés – gestion de fortune, réassurance des risques décès et invalidité, administration et communication –

sont fournis, sous un même toit, par différentes entreprises du Groupe Mobilière.

Afin de soutenir nos activités de vente et d'accroître notre taux de notoriété en tant qu'assureur vie, nous avons mené en 2017 une nouvelle campagne publicitaire nationale comportant des spots, des annonces et des affiches, et accompagnée de diverses mesures en ligne. À ce sujet, voir également le chapitre «Gestion des marques, publicité et sponsoring», dès la page 58.

#### **Les raisons de notre succès**

Nos produits pour particuliers séduisent par leur simplicité. Jouissant d'une très bonne réputation, la Mobilière est bien implantée sur le marché grâce à son organisation décentralisée. Elle possède en outre un vaste portefeuille de clients non-vie offrant un important potentiel de vente croisée. Dans la réassurance d'institutions de prévoyance, nous affichons depuis des années, dans les affaires collectives, une quote-part supérieure non seulement au minimum prescrit par la loi, mais aussi à la moyenne du marché.

#### **Des excédents pour nos clients**

Le résultat technique est net des participations aux excédents destinés aux assurés pour un montant de 35,4 millions de CHF. Dans les affaires collectives soumises à la quote-part légale, 97 % des revenus ont été reversés aux institutions de prévoyance sous forme de rentes, de prestations en capital, d'attributions d'excédents et de provisions.

#### **Prévoyance privée**

Durant l'exercice sous revue, conformément à notre stratégie, nous avons de nouveau enregistré une croissance dépassant celle du marché. Dans les affaires d'épargne à primes périodiques, nous avons enregistré une remarquable hausse de 8,3 %, ce qui nous a permis d'accroître encore notre part de marché des assurances épargne. Alors que le volume

de vente des produits d'épargne avec garantie a reculé par rapport à l'exercice précédent, nous avons multiplié par six celui des assurances vie liées à des fonds. Notre part de marché dans les nouvelles affaires d'assurances individuelles de capital se monte à plus de 10 %. Les affaires à prime unique ont stagné à leur bas niveau, étant donné que nous avons arrêté la vente d'assurances mixtes à prime unique fin 2016, en raison de la faiblesse des taux d'intérêt. Dans le domaine des assurances vie risques, nous avons développé une offre attrayante de couvertures décès, qui nous a permis de renforcer notre position de leader du marché.

Ainsi, le 1<sup>er</sup> novembre, nous avons lancé deux nouveaux produits d'épargne innovants: l'assurance épargne évolutive et le plan de versement. L'assurance épargne évolutive a d'emblée connu des débuts prometteurs, suscitant un fort intérêt sur le marché. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, elle remplace toutes les anciennes offres d'assurances épargne à primes périodiques. Alors que l'assurance épargne évolutive sert à garantir les situations de vie futures, avec le plan de versement, nous offrons à nos clients la possibilité de profiter d'un revenu supplémentaire régulier, sur une période de temps déterminée.

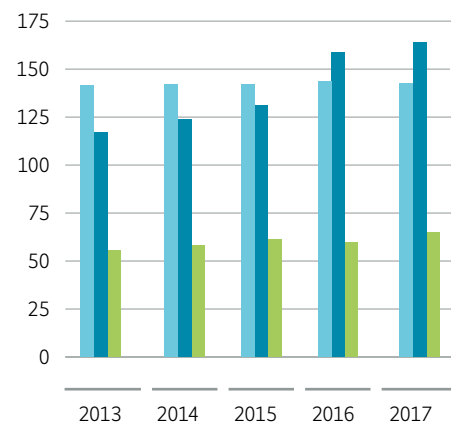
### Prévoyance professionnelle

En 2017, comme on pouvait s'y attendre, le volume des primes annuelles a reculé par rapport à l'exercice précédent. Ce recul est dû en particulier à une baisse de la prime moyenne par assuré. Actuellement, les clients demandent de plus en plus des solutions à prix net, meilleur marché, étant donné que les participations aux excédents escomptées sont déjà prises en compte dans l'offre. Les affaires à prime unique ont en revanche progressé, en raison, principalement, de la forte augmentation du nombre de portefeuilles de rentes d'invalidité repris. Au final, le volume des primes s'est inscrit en légère hausse. Le renouvellement des contrats s'est déroulé dans un contexte de marché saturé et âprement disputé.

### Canaux de distribution

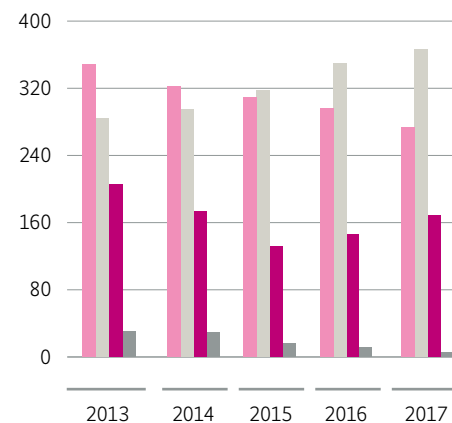
En prévoyance privée, nos agences générales ont conclu un nombre réjouissant de nouvelles affaires et sont, comme lors de l'exercice précédent, à l'origine de l'essentiel de la progression du volume des contrats à primes périodiques. Pendant l'exercice sous revue, nous avons entamé avec cinq banques cantonales une coopération comportant une offre commune de couvertures des risques biométriques en lien avec des prêts hypothécaires.

**Primes brutes en prévoyance privée**  
en millions de CHF



■ Assurances risque pur  
■ Assurances mixtes  
■ Assurances liées à des fonds

**Primes brutes en prévoyance privée et en prévoyance professionnelle**  
en millions de CHF



■ Primes annuelles prévoyance professionnelle  
■ Primes annuelles prévoyance privée  
■ Primes uniques prévoyance professionnelle  
■ Primes uniques prévoyance privée

### **Produits et innovations**

En prévoyance privée, nous avons lancé deux nouveaux produits innovants durant l'exercice sous revue: l'assurance épargne évolutive et le plan de versement. Dans le cas de l'assurance épargne évolutive, nous réalisons avec le client une analyse de risques individuelle lors de l'entretien de conseil, afin de lui offrir une solution de placement adaptée à ses besoins. Le client peut alors choisir d'investir une partie de la prime d'épargne dans une solution de placement avec capital garanti, l'autre partie étant investie dans des MobiFonds. Comme son nom l'indique, l'assurance épargne évolutive est une solution extrêmement flexible, capable de s'adapter aux besoins du client à chaque étape de sa vie, tant en ce qui concerne la couverture des risques que la pondération des parts de garantie et de fonds. Pour la Mobilière, ce nouveau produit nécessite moins de ressources en capital que les produits d'épargne proposés jusqu'ici, en raison du fait, d'une part, qu'une partie de l'épargne est investie dans des fonds, de l'autre, que la garantie est limitée à dix ans.

Le plan de versement, quant à lui, enrichit notre gamme de produits de prévoyance et permet à la Mobilière de se positionner dans le segment des seniors, en pleine croissance. Moyennant un apport initial, le client perçoit des versements mensuels garantis sur une période de temps définie. Il bénéficie en outre d'une grande flexibilité et de perspectives de rendement attrayantes, étant donné qu'une partie du capital est investie dans des MobiFonds 90 ou des certificats SMI. La garantie financière est assumée, selon le choix du client, directement par la Mobilière ou la Banque Cler SA. Ce produit a été réalisé en collaboration avec Leonteq AG, un prestataire zürichois spécialisé dans la configuration et la commercialisation de produits d'investissement par le biais d'une plateforme technologique intégrée.

En prévoyance professionnelle également, nous proposons de nouvelles solutions d'assurance. Ainsi, dans la réassurance de caisses de pension, nous avons lancé un nouveau produit à prime nette stable, assorti d'un bonus anticipé (*praenumerando*) dont le montant dépend du délai moyen d'annonce de cas d'incapacité de travail que le preneur d'assurance s'engage à respecter. Par ailleurs, pour nos clients PME, nous avons conçu une nouvelle solution de prévoyance. Dénommée «Caisse Commune LPP Mobilière», elle offre aux patrons de PME une grande flexibilité grâce à

différentes variantes au choix – Minima, Classic, Comfort ou Premium –, en fonction de leur marge de manœuvre financière et de la structure de prévoyance voulue. Différents objectifs d'épargne et couvertures décès et invalidité sont possibles, selon le plan de prévoyance choisi. Qui dit marque Mobilière, dit contenu Mobilière: les risques biométriques sont réassurés par la Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA, tandis que les avoirs sont investis en MobiFonds, gérés par Mobilière Suisse Asset Management SA. L'administration et la communication sont assurées par Trianon SA, sur son nouveau portail en ligne.

### **Prestations**

Les charges de sinistres décès ont augmenté, tant dans le segment des particuliers que dans celui des affaires collectives. Si en prévoyance privée, les prestations pour invalidité ont nettement diminué, principalement en raison d'une augmentation du nombre de réactivations de personnes invalides, en prévoyance professionnelle, les dépenses se sont maintenues au niveau de l'exercice précédent. Globalement, les charges de sinistres ont de ce fait reculé par rapport à l'exercice précédent.

### **Trianon**

Au cours de sa deuxième année dans le giron du Groupe Mobilière, Trianon SA a également enregistré une évolution positive des affaires. Le lancement de la «Caisse Commune LPP Mobilière», en particulier, a été un succès indéniable. La nouvelle offre inclut une solution de prévoyance semi-autonome pour les clients PME. À fin 2017, la Caisse Commune LPP Mobilière comptait déjà 537 entreprises affiliées.

Au cours de l'exercice sous revue, Trianon a enregistré une croissance organique d'environ 10 %. Cette progression du revenu est d'autant plus réjouissante qu'elle a pu être réalisée pendant une phase de transformation de l'entreprise. Parallèlement à son intégration dans le Groupe Mobilière, Trianon a lancé, au cours de l'exercice sous revue, la migration de ses systèmes informatiques et le renouvellement de ses logiciels. De plus, à l'été 2017, Trianon SA a fusionné avec Treconta AG, une société spécialisée dans l'administration d'institutions de prévoyance, domiciliée dans le canton de Berne. Cette fusion permet à Trianon SA de renforcer sa présence sur le marché en Suisse alémanique.

# Placement de la fortune

**La volatilité des marchés financiers a été historiquement faible en 2017. Et la relance conjoncturelle mondiale a continué à s'accélérer. Dans ce contexte, nous avons réalisé un très bon résultat des placements.**

## Environnement

Ces huit dernières années, des mesures monétaires généralement extrêmes ont influencé et soutenu les marchés financiers. En 2017, les perspectives de l'économie mondiale n'ont cessé de s'améliorer, le chômage a été proche de zéro et les entreprises ont réalisé des bénéfices considérables. Il en résulte que, malgré une politique monétaire toujours expansive à l'échelon régional, la conjoncture a poursuivi inexorablement sa course. Les taux sont toujours au plus bas et l'inflation est restée en-deçà des objectifs visés. Une fois de plus, les États-Unis ont été le premier moteur de la croissance, même si l'Europe y a également contribué avec une ampleur inattendue.

Début 2017, les marchés financiers ont été mus par des espoirs, mais aussi par des préoccupations politiques. L'élection de Donald Trump a créé l'espoir d'un programme fiscal et d'infrastructures sur les marchés d'actions. L'Europe en revanche craignait de voir des courants populistes prendre le pouvoir lors des élections françaises, au risque de déstabiliser une fois encore la zone euro. Les bouleversements politiques redoutés ayant finalement fait long feu en Europe, les actions européennes sont parties à la hausse, surperformant même les valeurs américaines. À l'été, un basculement s'est opéré sur les marchés d'actions, l'euro gagnant rapidement du terrain par rapport aux autres grandes monnaies. Mises sous pression, les actions européennes ont alors sous-performé par rapport aux valeurs américaines. Dans le sillage de la Bourse américaine, les pays émergents ont réalisé une croissance supérieure à la moyenne. En 2017, l'économie mondiale a évolué dans un environnement dit «Goldilocks» (Boucle d'or), avec une croissance modérée, des bénéfices d'entreprise élevés et une faible inflation. Cela a permis aux banques centrales de pratiquer une politique monétaire favorable aux marchés et, dans le cas de la plus restrictive d'entre elles, la Réserve fédérale américaine, de ne procéder

qu'à trois petites adaptations des taux. Tous ces facteurs ont conduit à une volatilité historiquement faible sur les marchés d'actions.

En 2017, les immobilisations corporelles ont eu la faveur des investisseurs. L'immobilier et l'or ont offert un rendement très positif, malgré un environnement défavorable à l'or, le métal jaune n'étant que temporairement ou peu demandé comme valeur refuge. En fin d'année, toutes régions confondues, les placements en actions affichaient la meilleure performance de toutes les catégories de placement. Le marché suisse des actions, réputé défensif, a lui aussi pu profiter de la faiblesse du franc, pour faire jeu égal avec l'indice mondial des actions, même s'il faut reconnaître qu'il doit cette performance uniquement à la hausse particulièrement importante des actions des petites et moyennes entreprises.

## Stratégie de placement et résultat des placements

Le rendement des titres à revenu fixe est tombé à zéro. Contrairement au reste du marché, les taux longs n'ont augmenté que de façon marginale au fil de l'année 2017. Nous avons mis les petites hausses à profit pour effectuer des achats à longue échéance. Les spreads de crédit ont continué à se rétrécir, ce dont les emprunts d'entreprise ainsi que les obligations BBB (donc de moindre qualité) ont particulièrement profité. La Banque centrale européenne envisage de réduire ses achats d'emprunts d'entreprise, diminuant ainsi le soutien apporté à cette catégorie. Dans la catégorie de placements obligataires auprès de débiteurs financiers, nous n'investissons que dans des banques universelles.

En 2017, les marchés d'actions ont connu une hausse presque linéaire, sans grandes corrections. Cette tendance a été favorisée par les rotations sectorielles. Les actions plus cycliques ont bénéficié d'une plus forte demande en raison de la conjoncture favorable. Il n'y a pas eu de troubles majeurs, ce qui a compliqué le timing des achats. Le renforcement de l'euro à par-

tir du milieu de l'année a mis les actions européennes davantage sous pression. Nous avons couvert les euros de nos investissements en actions avant les élections présidentielles françaises, ce qui a nuit à notre performance par la suite. La faiblesse persistante des taux et l'inflation des cours des valeurs réelles provoquée par les banques centrales ont rendu difficile la recherche de placements rentables à des prix raisonnables. Les taux d'intérêt négatifs continuent à générer des coûts importants, qui grèvent le résultat des placements.

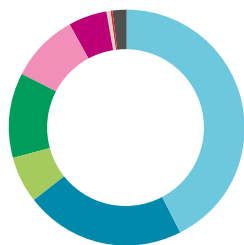
En 2017, nous avons continué à étoffer nos investissements immobiliers. Dans la zone en développement bernoise de Wankdorf, nous avons signé l'acte d'acquisition d'un droit de superficie en vue de la construction d'un complexe résidentiel et d'affaires en copropriété. Le projet de construction «Trio» offre une mixité d'affectations qui répond aux attentes du marché avec habitat urbain, logements pour étudiants, un hôtel et des surfaces de vente et de services. Nos autres projets de construction ont bien avancé et les travaux de rénovation des immeubles en portefeuille ont aussi visiblement progressé. À Altstätten (SG), nous avons pu mettre en service le complexe résidentiel «Oktopus», avec ses 83 logements. À l'avenir, la part des placements immobiliers va aussi augmenter indirectement

par le biais du «MobiFonds Swiss Property», dans lequel le Groupe Mobilière a investi des sommes importantes. De plus, quelque 420 appartements ainsi que 12 000 m<sup>2</sup> de surfaces administratives et commerciales sont en cours de construction ou de planification, pour un total d'environ 120 millions de CHF. La valeur de marché du portefeuille immobilier s'est accrue à 1,993 milliard de CHF (2016: 1,950 milliard). Le cash-flow a atteint 64,4 millions de CHF (2016: 66,4 millions). Compte tenu également de la variation de valeur légèrement positive de 0,3 % (2016: 2,5 %), nous avons réalisé une performance de 3,6 % (2016: 6,0 %).

Au final, le résultat financier s'établit à 336,6 millions de CHF (2016: 373,5 millions). Malgré un marché favorable et des cours de Bourse élevés, le résultat des placements est en recul par rapport à 2016. Cela s'explique par le fait que les cours élevés des actions ont principalement impacté les réserves de réévaluation, sans effet sur le résultat. Les produits des placements ont atteint 479,4 millions de CHF (2016: 503,4 millions), pour des charges de placements de 103,6 millions (2016: 106,2 millions) et des charges relevant des autres résultats pour un montant de 39,1 millions (2016: 23,8 millions). Ce bon résultat des placements s'explique principalement par les produits des titres, à 149,0 millions de CHF (2016: 192,8 millions), et les produits des immeubles de 83,4 millions de CHF (2016: 82,6 millions). Par ailleurs, nous avons réalisé des plus-values sur les ventes – d'actions et de fonds d'actions mais aussi d'obligations (particulièrement en prévoyance privée où nous avons mis l'accent sur l'augmentation de la durée) – de 164,6 millions de CHF (2016: 133,2 millions). Nous avons aussi procédé à des revalorisations (sur organisations associées notamment) à hauteur de 49,6 millions de CHF (2016: 65,5 millions). Pour ce qui est des charges des placements, si les amortissements ont légèrement diminué à 25,0 millions de francs (2016: 30,2 millions), les pertes sur ventes sont quant à elles en net recul à 22,9 millions (2016: 36,5 millions). En revanche, les charges pour la gestion du capital ont augmenté – notamment en raison du développement de notre portefeuille hypothécaire – pour s'établir à 26,0 millions de CHF (2016: 19,9 millions). Basé sur une valeur comptable moyenne de 16,681 milliards de CHF, le rendement des placements a atteint 2,0 % (2016: 2,3 %). La performance des placements au valeurs de marchés est élevée à 3,6 % (2016: 2,2 %).

#### Répartition du portefeuille au 31.12.2017

Entre parenthèses, pourcentage de l'exercice précédent



■ Obligations: 42,5 % (46,1 %)	■ Prêts hypothécaires: 9,3 % (6,8 %)
■ Actions et parts de fonds, y c. fonds immobiliers: 22,0 % (20,9 %)	■ Prêts: 5,4 % (6,0 %)
■ Placements alternatifs y c. or: 6,6 % (5,6 %)	■ Organisations associées: 0,5 % (0,5 %)
■ Placements immobiliers: 11,6 % (12,0 %)	■ Participations non consolidées: 0,4 % (0,3 %)
	■ Autres placements de capitaux: 1,7 % (1,8 %)

# Gestion des marques, publicité et sponsoring

La Mobilière est l'assureur suisse à visage humain. Nous tenons fidèlement et systématiquement notre promesse de marque, à tous nos points de contact. Sur le marché, la marque Mobilière inspire la confiance et la sympathie.

En 2016, nous avons remanié et redéfini notre modèle de marque, sans le bouleverser. Ce faisant, nous nous sommes fondés sur la Charte du Groupe Mobilière et sur les dix caractéristiques qui y sont définies selon trois dimensions, à savoir les valeurs, les aptitudes et la démarche de la Mobilière. Nous avons ensuite affûté la marque à la faveur d'un processus à plusieurs niveaux. Nous appuyant sur des enquêtes auprès des clients et sur des études de marché, nous avons élaboré notre promesse de marque, qui repose sur les valeurs «humains», «proches» et «responsables». Cette promesse est notre principal instrument de gestion stratégique de la marque, de conception de nos points de contact et de pilotage de notre communication.

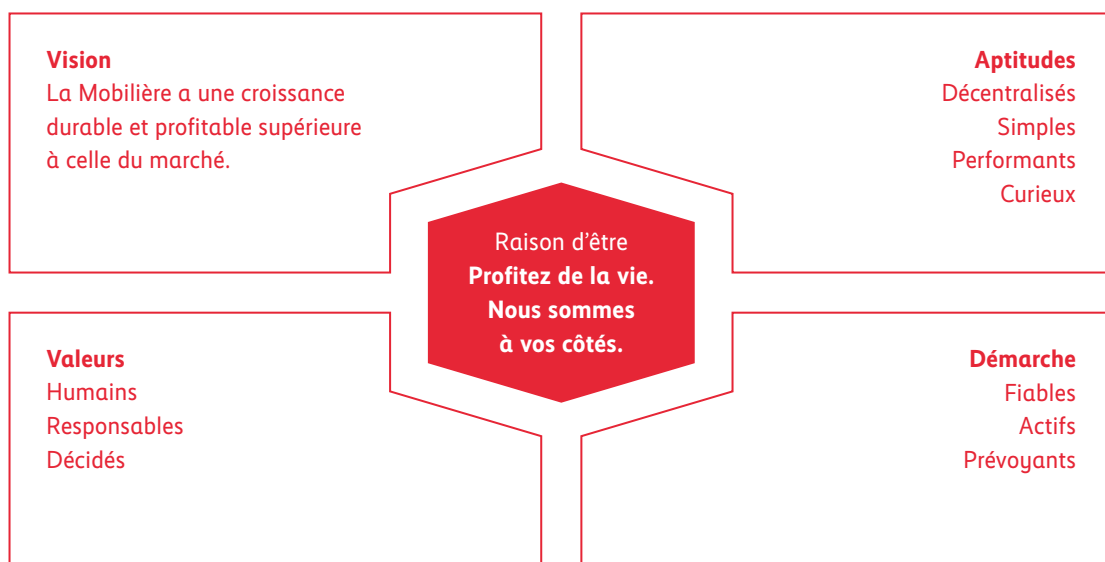
La Mobilière est la marque faïtière sous laquelle nous nous présentons dans les quatre langues nationales, soulignant ainsi notre implantation locale et notre proximité avec les clients. La marque faïtière englobe

la Mobilière Suisse Société Coopérative, la Mobilière Suisse Holding SA, la Mobilière Suisse Société d'assurances SA, la Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA et la Mobilière Suisse Asset Management SA. Les autres filiales de la Mobilière opèrent sous leur propre nom de marque.

## Filiales relookées

Après l'adoption réussie du nouveau visuel de la marque faïtière, ce fut au tour des marques des filiales d'être revisitées: Protekta Assurance de protection juridique SA a présenté son nouveau visuel de marque, revu et modernisé, en avril 2017; Mobi24 Call-Service-Center SA lui emboîtait le pas en octobre, renouvelant ainsi son identité visuelle l'année même de son vingtième anniversaire. Le logo et les polices d'écriture des deux filiales sont conformes au corporate design de la marque faïtière et satisfont ainsi aux exigences d'une gestion moderne des marques.

## La Charte du Groupe Mobilière



Quant à XpertCenter SA, son nouveau visuel de marque, entièrement remanié, a été dévoilé en mai. Les contenus de la marque ont en outre été précisés, de même que sa personnalité et ses valeurs. Toutefois, étant donné que cette filiale fournit ses services non seulement à la Mobilière, mais également à de nombreux clients tiers sur le marché, son visuel de marque déroge sciemment au corporate design de la Mobilière. XpertCenter SA a ainsi jeté les bases d'une présence sur le marché qui se veut indépendante, moderne et déterminée, répond aux exigences actuelles sur tous les canaux et donne une image forte de la marque, tant à l'interne que vis-à-vis de l'extérieur. Le logo et la raison sociale sont restés inchangés.

Enfin, Trianon SA a aussi réorienté sa marque. Après en avoir redéfini l'identité et le positionnement, elle a élaboré une nouvelle identité visuelle cohérente et convenant à tous les canaux, compte tenu en particulier de la rapide progression de la numérisation.

### Réputation de l'entreprise

La réputation d'une entreprise est un facteur clé de son succès. En 2017, l'institut d'études de marché GfK a de nouveau réalisé une enquête sur la réputation de 90 entreprises suisses opérant dans 13 branches. Occupant le 20<sup>e</sup> rang du classement général, la Mobilière a progressé d'un rang par rapport à 2016 et caracole toujours en tête de la catégorie des assureurs choses et vie. Elle a aussi de nouveau obtenu les meilleures notes en matière d'appréciation rationnelle et émotionnelle, ainsi que de durabilité. La branche des assurances charge en outre régulièrement l'institut DemoSCOPE de mener des enquêtes de notoriété des marques. Comme précédemment, l'étude Swiss Cockpit Insurance (SIC) 2017 place la Mobilière dans le peloton de tête des assureurs suisses: plus de 98 % des sondés en connaissent au moins le nom.

### L'assureur choses inspirant le plus confiance

Grâce à la mise en œuvre cohérente de notre promesse de marque et à notre communication efficace, nous avons encore consolidé notre position de marque inspirant le plus confiance en Suisse. La proximité avec la clientèle, l'organisation décentralisée, la simplicité du règlement des sinistres et la base coopérative sont des valeurs essentielles aux yeux de la Mobilière, et qui séduisent toujours autant les clients. En 2017, la Mobilière a de nouveau décroché le Most Trusted Brand Award, restant ainsi l'assureur choses qui

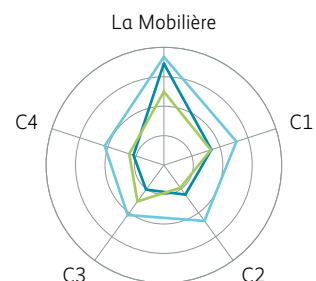
inspire la plus grande confiance. Enfin, Reader's Digest réalise annuellement, depuis 2001, une étude indépendante sur la confiance des consommateurs vis-à-vis des marques. Cette étude repose sur le principe de la notoriété spontanée, ce qui signifie qu'aucun nom de marque n'est préalablement présenté aux sondés. En 2017, quelque 2300 personnes ont été questionnées en Suisse. Il est notamment apparu que c'est auprès des femmes de Suisse alémanique que la marque Mobilière jouit du capital confiance le plus important.

### Satisfaction des clients

Plusieurs études montrent que les clients sont très satisfaits des prestations de la Mobilière (pour plus d'informations à ce sujet, voir le chapitre «Clients, produits d'assurance et prestations de service», dès la page 95). La combinaison harmonieuse des accès hors ligne et en ligne ainsi que la constance de l'expérience client sont des facteurs essentiels de satisfaction des clients.

### Réputation par rapport à la concurrence

GfK Business Reflector 2017 (C1 – C4: concurrents)



- Appréciation rationnelle
- Durabilité
- Appréciation émotionnelle

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

### **L'assureur suisse à visage humain**

Le contact personnel et direct avec les clients est primordial à nos yeux, que ce soit hors ligne ou en ligne. C'est pourquoi nous combinons les canaux d'accès traditionnels avec des services numériques, que nous développons en permanence. Notre recette pour garantir la meilleure expérience client possible est de toujours considérer les processus et les interactions qui concernent directement les clients du point de vue de ces derniers. En 2017, nous avons mis en œuvre diverses mesures qui se sont traduites par une nette augmentation des accès numériques.

La Mobilière a également lancé plusieurs services électroniques. Nous avons par exemple entièrement revu le visuel de notre portail clients et l'avons complété par de nouveaux services et divers guides. Nous avons également développé l'application mobile Mobilière: désormais, les clients suivis par des courtiers peuvent aussi y accéder directement. Une solution en ligne d'envoi des offres a en outre été mise à la disposition des conseillers en assurances. Les clients peuvent consulter les offres qui leur sont envoyées sur n'importe quel terminal et conclure directement le contrat. Pour l'assurance protection juridique, nous avons revu la conception du calculateur de primes, qui a beaucoup gagné en convivialité. Nous avons également optimisé la déclaration de sinistre en ligne: désormais, les sinistres déclarés électroniquement sont directement transférés vers le système de gestion des sinistres de l'agence générale compétente. Cela présente le gros avantage que le client est automatiquement dirigé vers son conseiller personnel et qu'il sait d'emblée qui est son interlocuteur direct pour le sinistre concerné.

Dans son étude Insurance Benchmark 2017, l'entreprise informatique Unic a examiné la proximité clients des assureurs sous l'effet de nouveaux modèles d'affaires disruptifs. Les résultats de l'étude montrent que même dans le monde numérique, la Mobilière parvient très bien à entretenir des contacts personnels avec ses clients. De toutes les sociétés examinées en Allemagne et en Suisse, c'est elle qui propose les services en ligne les plus interactifs. L'étude relève en particulier que le site Internet de la Mobilière est systématiquement orienté vers les clients et que ceux-ci peuvent facilement y communiquer leurs besoins.

### **Campagnes publicitaires**

Nous développons nos campagnes publicitaires en permanence et avec succès. En 2017, la série de spots «Chère Mobilière...» s'est enrichie de deux nouveaux épisodes. Dans celui intitulé «Chasse à l'insecte», un nettoyeur consciencieux traque le moindre grain de poussière dans un laboratoire de haute technologie. Soudain son œil est attiré par un curieux insecte. L'homme le pourchasse et finit par l'écraser, «nettoyant» du même coup toute une année de recherches. Lors du 18<sup>e</sup> concours Edi., ce spot s'est vu décerner l'Edi. d'argent dans la catégorie «Commerciaux – Spots classiques». Placé sous l'égide du Département fédéral de l'intérieur, le prix Edi. récompense les films publicitaires, industriels et d'entreprise.

Sous le titre «Bricoleur», le second spot met en scène un jeune homme qui emménage et vit un bien mauvais départ dans ses relations avec ses voisins: sans le vouloir, il gâche leur repas de famille et abîme au passage un précieux portrait. Les deux spots ont atteint un taux élevé de mémorisation publicitaire. Selon les études de marché, ils ont été perçus comme drôles et amusants, en particulier par le groupe cible des jeunes, et surclassent nettement les spots de la concurrence, pour tous les critères d'évaluation. La campagne a été diffusée à la télévision, au cinéma, sur des supports numériques (eBoards) et en ligne et s'accompagnait d'un concours.

Lancés en 1998, les croquis de sinistre continuent de jouir d'une grande popularité. Leur succès repose entre autres sur le fait qu'ils permettent de réagir rapidement et en souplesse aux nouvelles tendances ou à des événements précis, comme ce fut le cas au lendemain du séisme qui a fait trembler Schwytz, en mars 2017. Ce croquis a suscité de nombreuses réactions positives des personnes directement concernées, en particulier sur les réseaux sociaux. À l'avenir, nous allons encore renforcer l'ancrage local ou régional de nos divers croquis de sinistre. Depuis désormais huit ans, le paquet-cadeau blanc orné d'un ruban rouge illustre le fait que la Mobilière, grâce à sa base coopérative, fait participer ses clients à ses bons résultats.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/publicite](http://mobiliere.ch/publicite)

En 2017 – comme l’année précédente –, le message a été rehaussé d’un trait d’humour soulignant le côté inhabituel de ces ristournes du Fonds d’excédents, privilège exclusif des clients de la Mobilière. Menée sur différents canaux de communication, la campagne a été renforcée par plusieurs mesures de soutien, telles qu’un concours en ligne et l’installation de paquets-cadeaux géants à proximité des agences générales.

### **Nouveau concept publicitaire pour la prévoyance privée**

Notre nouvelle campagne publicitaire nationale sur la prévoyance privée s’appuie sur trois spots montrant des séniors encore actifs qui peuvent se permettre de penser à toutes sortes de choses futiles, car, grâce à leur solution de prévoyance Mobilière, ils jouissent d’une retraite bien méritée d’où les questions d’argent sont bannies. On voit ainsi deux amis pêcheurs philosopher sur la question: «Les poissons ont-ils aussi soif?» La campagne comporte en outre des annonces et des affiches ainsi que différentes mesures en ligne. Un microsite dédié met à la disposition des personnes intéressées un calculateur de prévoyance qui leur

permet de connaître le montant de leur future rente mensuelle en cas de retraite anticipée ou de savoir ce qu’elles doivent épargner mensuellement pour s’offrir la retraite de leurs rêves. Cette campagne a également atteint un taux élevé de mémorisation publicitaire. Le spot sur la soif des poissons a même été nommé au festival Cannes Lions, la manifestation de la branche publicitaire la plus prisée au monde.

### **Campagne Jeunes**

Pour le groupe cible des jeunes, nous avons lancé en octobre 2017, sur YouTube, la série de clips «Dis-moi...», dans lesquels les deux protagonistes répondent sur un mode à la fois comique et didactique à autant de questions insolites sur les assurances, par exemple: «Est-ce qu’il y a une assurance pour les cuisiniers imprudents?» Ces clips ne sont diffusés qu’en ligne, sur YouTube, Facebook, Instagram et Snapchat. Cette campagne a également connu un vif succès. Deux des six clips ont été distingués lors du Best of Swiss Web Award 2017, l’un décrochant l’argent dans la catégorie Vidéo et l’autre le bronze dans la catégorie Innovation.



### **Stratégie de sponsoring**

Grâce à nos engagements nationaux et suprarégionaux, nous faisons de la Mobilière une marque vivante, en nous concentrant sur les partenariats qui renforcent la bonne image de l'entreprise. En 2017, nous avons jeté les bases de notre stratégie pour les prochaines années. Notre engagement en faveur des sports de salle se poursuivra. Nous avons également créé la plateforme de fidélisation des clients «Hospitality Circle». L'étroite collaboration avec les agences générales nous permet en outre de sensiblement accroître l'impact de nos nombreux engagements locaux et régionaux.

### **Quatre sports de salle – un concept**


Depuis 2013, la Mobilière est sponsor principal de quatre sports de salle: le basketball, le handball, l'uni-hockey et le volleyball. Avec cet engagement, nous nous positionnons auprès de la communauté de plus en plus importante que forment les adeptes de ces sports – plus de 110 000 joueurs licenciés – et leur entourage. Cette approche innovante du sponsoring convient bien à l'organisation décentralisée de la Mobilière, d'autant que les 79 clubs de ligue nationale A (LNA) sont répartis dans tout le pays. Désormais, plus de 90 % des agences générales investissent aussi dans les sports de salle, au niveau local.

*Nous sommes aux côtés de nos clients non seulement en cas de sinistre. Nous entretenons également des relations personnelles avec eux à la faveur de nombreuses manifestations sportives, culturelles ou sociétales.*

Le point fort de notre engagement est notre programme Topscorer LNA: à chaque point marqué par le meilleur buteur de chaque club de LNA, la Mobilière alimente une «cagnotte» qu'elle verse au club en fin de saison, comme contribution à la formation de la relève. La promotion de la relève nous tient en effet particulièrement à cœur, comme en témoigne le fait que nous formons nous-mêmes de nombreux apprentis dans toute la Suisse. Avec les quatre Supercups, les Kids Days Mobilière et les mesures de communication correspondantes sur les réseaux sociaux, nous voulons encore accélérer l'essor des sports de salle et grossir les rangs de la relève. En 2017, nous avons également organisé

le premier #teamfotochallenge Mobilière, auquel 307 équipes des quatre sports ont participé. Vu le succès de notre concept de sponsoring, nous avons reconduit les contrats avec les quatre fédérations jusqu'en été 2021.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/indoorsports](https://mobiliere.ch/indoorsports)  
[mobiliere.ch/teamfotochallenge](https://mobiliere.ch/teamfotochallenge)

### **Hospitality Circle**

Avec la plateforme électronique Hospitality Circle, nous avons mis à la disposition des agences générales et des secteurs en contact direct avec les clients un nouvel instrument de suivi clientèle. La plateforme offre un vaste choix de manifestations et d'événements sportifs ou culturels ainsi que de spectacles, classés par segments de clientèle et par régions linguistiques.

### **Lutte suisse – tradition oblige**

Tradition, loyauté, authenticité et respect: autant de valeurs typiques de la lutte suisse que la Mobilière partage. En 2017, en prélude à notre engagement de «partenaire roi» de la Fête fédérale de lutte suisse et des jeux alpestres de 2019, à Zoug, 21 de nos agences générales ont soutenu 14 fêtes de lutte régionales ou locales. L'événement phare de la saison a été la lutte d'Unspunnen, à Interlaken.

### **Paléo Festival – prolongation du partenariat**

Le Paléo Festival de Nyon, un événement musical de notoriété européenne qui attire plus de 230 000 spectateurs, est très important, en particulier pour la Suisse romande. Toujours très apprécié de nos clients et invités, il offre à la Mobilière une plateforme de fidélisation idéale. Grâce au Paléo, nous avons nettement gagné en notoriété dans toute la Suisse romande. En 2017, nous avons prolongé notre partenariat jusqu'en 2021.

### **Zoo de Zurich – un partenariat à succès**

La Mobilière est sponsor principal du Zoo de Zurich depuis 2012. Ce partenariat est emblématique de la diversité de nos engagements en faveur de l'être humain, des animaux et de la nature. Nos clients bénéficient d'un rabais de 20 % sur les billets journaliers et les abonnements annuels commandés en ligne. En 2017, quelque 21 000 clients de la Mobilière ont profité de cette offre.

# Gestion des risques

La centralisation des processus de gestion des risques permet d'identifier, d'évaluer, de surveiller, de piloter et de rapporter systématiquement tous les risques essentiels à l'échelle du Groupe Mobilière. Nous ne prenons que des risques calculés, de manière à saisir les opportunités qu'ils nous offrent.

## Politique et stratégie de risque

Dans la politique de risque, le Conseil d'administration définit le rôle, les objectifs et les principes de la gestion des risques à l'échelle de l'entreprise (Enterprise Risk Management, ERM), ainsi que les compétences en la matière. Les objectifs supérieurs de la Mobilière sont la protection de la base de fonds propres nécessaires pour satisfaire les prétentions de nos clients, l'identification des profils de risque et de rendement et la préservation de la réputation du Groupe.

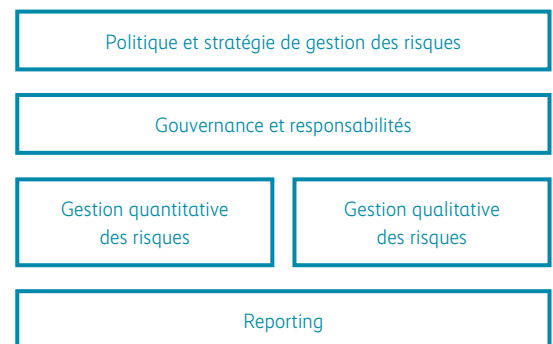
La stratégie de risque soutient la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise et la concrétisation de la politique de risque. Celle-ci définit la propension au risque de la société – dont dépendent ses besoins en capital-risque – ainsi que d'autres directives qualitatives et quantitatives de pilotage des risques essentiels. Les risques auxquels la Mobilière est exposée se répartissent en plusieurs catégories: risques d'assurance, de marché, de crédit, de liquidité, de réputation, risques stratégiques et risques opérationnels.

## Gouvernance et responsabilités

Par la mise en place, à l'échelle de l'entreprise, d'une gestion des risques, d'un système de contrôle interne et de fonctions de compliance, le Conseil d'administration assume sa responsabilité suprême. Il arrête les lignes directrices tant quantitatives que qualitatives de la politique de risque, pour toutes les catégories de risque, ainsi que ses concepts de mise en œuvre. En cela, il est conseillé et assisté par le Comité placements/risques, en particulier, dans le domaine des risques d'assurance, de marché et de crédit, et par le Comité d'audit dans celui des risques opérationnels et de réputation. Leur application incombe ensuite au Comité de direction.

Deux commissions de gestion siégeant trimestriellement sous la conduite du responsable des finances (CFO) préparent les bases décisionnelles à l'intention du Comité de direction. La commission Stratégie ALM pilote les risques d'assurance, de marché et de crédit à l'aide du processus Asset Liability Management. Pour sa part, la commission ORM (gestion des risques opérationnels) s'occupe des risques opérationnels et de réputation. Les risques de liquidité sont pilotés directement par le Risk Committee du Comité de direction. Les risques stratégiques sont traités par le Conseil d'administration, dans le cadre des processus de révision et de contrôle de la stratégie.

## Cadre de gestion des risques



En tant que fonctions centrales de contrôle de risques (2<sup>e</sup> ligne de défense), l'unité Gestion des risques et le Compliance Office Groupe Mobilière soutiennent le Conseil d'administration et le Comité de direction dans les questions de gestion des risques. Ils mettent à leur disposition les méthodes et instruments de gestion des risques concernés.

Les secteurs du Comité de direction et les fonctions de support sont responsables de la mise en œuvre des processus de gestion des risques et, partant, de la gestion des risques dans leurs domaines de compétence respectifs (1<sup>re</sup> ligne de défense). La révision interne et l'organe de révision externe, qui font partie intégrante du système de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise, font office de troisième ligne de défense et soutiennent le Conseil d'administration et son Comité d'audit dans l'exercice de leurs responsabilités en réalisant des contrôles indépendants.

### Les trois lignes de défense de l'Enterprise Risk Management

**1<sup>re</sup> ligne de défense: preneur de risques** Identifier et gérer les risques de son propre secteur d'attribution et mettre en œuvre les contrôles s'y rapportant

**2<sup>e</sup> ligne de défense: contrôle des risques** Mettre en œuvre un référentiel transversal de gestion des risques et mettre en œuvre un système de garde-fous (checks and balances) par rapport à la première ligne de défense

**3<sup>e</sup> ligne de défense: assurance indépendante** Fournir une assurance objective par le contrôle du référentiel de gestion des risques et la réalisation de contrôles et de rapports

#### Gestion quantitative et qualitative des risques

La gestion des risques consiste à identifier, à évaluer et à surveiller les risques, puis sur cette base, à piloter les risques et à établir un reporting correspondant. L'identification des risques fait appel à des méthodes appropriées et à des estimations d'experts. Les risques des différentes catégories sont évalués à l'aide de modèles quantitatifs et de méthodes qualitatives.

Les risques d'assurance, de marché et de crédit sont quantifiés à l'aide d'un modèle de risques interne reposant sur les modèles du Test suisse de solvabilité (SST) développé par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA). Nous déterminons ainsi les besoins en capital-risque, compte tenu de

la propension au risque définie par le Conseil d'administration, en utilisant également, outre nos modèles internes, les logiciels Igloo Extreme et Prophet ALS. Les modèles quantitatifs sont complétés par des stress tests et des analyses de scénarios.

En matière de gestion des risques qualitatifs, nous veillons à ce que toutes les catégories de risques soient couvertes par des processus appropriés, pilotés de manière centralisée, garants d'une gestion systématique des risques.

En complément à ces modèles et processus, nous analysons, au moyen de stress tests, les conséquences d'événements extrêmes afin de mieux connaître la vulnérabilité du bilan et l'exposition aux risques du Groupe Mobilière. À l'aide de différents scénarios, nous analysons l'adéquation du capital du Groupe Mobilière pour la période de planification.

#### Reporting

La surveillance et le reporting quantitatif et qualitatif sont définis dans le cadre des processus de gestion des risques. L'unité Gestion des risques et le Compliance Office du Groupe Mobilière surveillent le respect des prescriptions légales, stratégiques et de politique commerciale et créent la transparence requise en donnant au management toutes les informations pertinentes sur l'état des risques et du capital de la Mobilière. Ils fournissent en temps utile des rapports intégrés, favorisent des débats réguliers au sein des commissions de gestion, du Comité de direction, du Conseil d'administration ou de ses comités et permettent une meilleure compréhension de la situation en matière de risques, des besoins en capital et des mesures de réduction des risques.

#### Risques d'assurance

Par risques d'assurance, nous entendons les risques de subir des pertes économiques lorsque les sinistres et les prestations assurés ne correspondent pas à nos attentes en matière de survenance, de montant ou de calendrier. Nous distinguons les risques d'assurance non-vie et vie. Le tableau à la page suivante présente le volume de primes par branche d'assurance.

### Risques de marché et de crédit

Les risques de marché correspondent aux risques de pertes économiques résultant de variations des prix du marché (p.ex. actions, devises, spreads de crédit, matières premières ou biens immobiliers) ou des taux d'intérêt. Quant aux risques de crédit, ils désignent les risques de pertes économiques liés à la défaillance de contreparties, par exemple lorsqu'un débiteur de l'entreprise n'est plus à même de tenir ses engagements. Dans le bilan de la Mobilière, les risques de marché et de crédit résultent en particulier de l'allocation d'actifs.

### Risques opérationnels et compliance

On entend par risques opérationnels les risques de pertes résultant d'une inadéquation ou d'une défaillance attribuable à des procédures, des personnes ou des systèmes internes ou encore à des événements extérieurs. Cette définition inclut les risques juridiques et de compliance. La gestion systématique de cette catégorie de risques par l'unité Gestion des risques Groupe Mobilière garantit que des mesures et des contrôles sont disponibles pour limiter les risques dans les processus métier et empêcher la survenance d'événements susceptibles d'avoir de graves conséquences financières. Les risques liés au reporting financier, à la compliance ainsi qu'à l'exploitation sont gérés dans un système intégré orienté risques et aligné sur les

processus métier. Les risques opérationnels essentiels du Groupe Mobilière sont surveillés par l'unité Gestion des risques et par le Compliance Office du Groupe Mobilière.

### Risque de liquidité

Le risque de liquidité désigne l'éventualité qu'en raison des risques liés à ses activités commerciales, d'investissement ou de (re)financement, le Groupe Mobilière ne puisse pas honorer entièrement et dans les délais des engagements de paiement échus. Pour être à même de fournir à tout moment les prestations promises, nous gérons nos liquidités de façon active et ciblée et évaluons l'état du risque de liquidité.

### Risque stratégique

Le risque stratégique fait référence au risque découlant de la prise de décisions stratégiques opérationnelles erronées ou de l'incapacité à s'adapter aux changements touchant l'environnement de l'entreprise. Le Groupe Mobilière s'est doté d'un processus annuel de contrôle systématique de sa stratégie. La stratégie ainsi que les tendances et les événements sont analysés et évalués afin de garantir durablement la pérennité du Groupe Mobilière par des mesures appropriées.

### Risque de réputation

Le risque de réputation désigne le risque d'une perte d'image et, partant, d'une diminution de la valeur de l'entreprise pouvant résulter de décisions opérationnelles erronées, de comportements non professionnels, de conflits d'intérêts, de l'inobservation de lois et de règlements ou encore d'une culture de conduite et d'entreprise déficiente. Pour préserver l'excellente réputation de la Mobilière, nous agissons avec professionnalisme et en toute intégrité à tous les niveaux hiérarchiques. L'analyse des risques de réputation s'effectue essentiellement dans le cadre de processus de gestion des risques existants et à l'aide de Key Performance Indicators et de Key Risk Indicators (indicateurs précoces).

### Continuité des activités et gestion des crises

En cas d'événement exceptionnel, la gestion de l'événement et la continuité des activités sont assurées par un dispositif central coordonné de continuité des activités s'appuyant sur la cellule de crise ainsi que sur les organisations de secours locales. Les structures concernées procèdent régulièrement à des exercices d'intervention (cellule de crise, exercices d'urgence) ou d'évacuation d'immeubles.

## Risques d'assurance

### Volume de primes par branche

<b>Non-vie</b>	en millions de CHF
Assurances mobilité	1 042
Assurances ménage	690
Assurances de personnes	410
Assurances pour PME	403
Assurances entreprises	237
Assurances de protection juridique	108
Assurances de garantie de loyer	48
<b>Vie</b>	en millions de CHF
Primes annuelles prévoyance professionnelle	273
Primes annuelles prévoyance privée	366
Primes uniques prévoyance professionnelle	169
Primes uniques prévoyance privée	5

### Capital de solvabilité plusieurs fois supérieur aux exigences légales

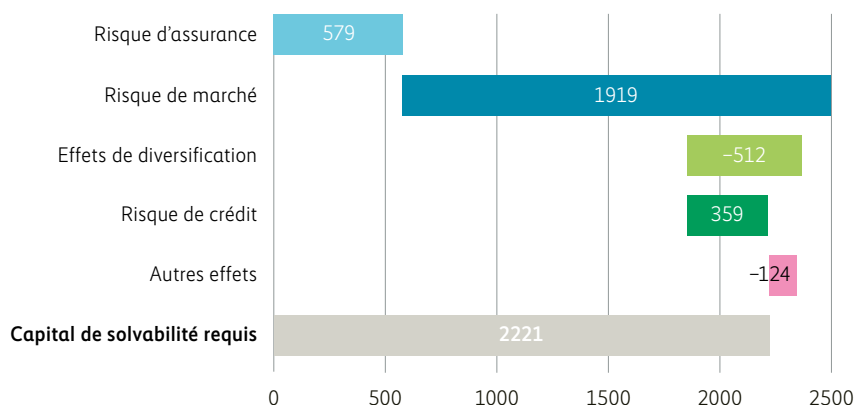
La Mobilière utilise à des fins de solvabilité un modèle de groupe consolidé et approuvé par la FINMA, qui prend en compte la Mobilière Suisse Holding SA et toutes les participations qu'elle détient directement ou indirectement. En outre, il existe des participations minoritaires et des organisations associées qui sont également prises en considération dans le SST de groupe consolidé en tant que risques de participation.

Le quotient SST, qui correspond au ratio entre la valeur d'actif net et le capital de solvabilité requis (Solvency Capital Requirement, SCR), est de 400 %. La valeur d'actif net s'élève à 8891 millions de CHF. Comme le montre le graphique, le risque de marché constitue avec 1919 millions de CHF le principal générateur de risque du SCR. Un système prévoyant des seuils d'intervention pour le Groupe et les différentes sociétés d'assurance nous permet de suivre en permanence l'évolution des besoins en capital par rapport à la dotation en fonds propres et d'intervenir précocement pour prévenir tout découvert éventuel. Déterminée selon les principes du SST, la répartition actuelle des risques déterminants pour le calcul du capital de solvabilité requis pour le Groupe Mobilière, telle qu'elle a été soumise à la FINMA, est présentée dans le graphique.

### Instruments de couverture

En raison de notre exceptionnelle dotation en fonds propres, nous ne recourons pas prioritairement à des instruments destinés à se substituer de manière générale au capital-risque. Nos mesures de couverture visent à contenir les effets d'événements extrêmes et, partant, à réduire en particulier la volatilité des rendements. Sur le plan des risques d'assurance, nous nous couvrons en particulier, par la réassurance, contre les pertes pouvant résulter de graves événements naturels ou de tremblements de terre. Enfin, nous nous protégeons contre les pertes sur placements par la couverture stratégique du risque de change lié aux placements en valeurs nominales. De plus, pour la couverture tactique, nous pouvons recourir à des instruments financiers dérivés.

**Capital de solvabilité requis**  
au 1.1.2018, en millions de CHF




# Nous façonnons l'avenir.

La transformation numérique fait s'interpénétrer le réel et le virtuel. Consciente de ses responsabilités, tant envers ses collaborateurs que la société, la Mobilière relève ce défi, en se préparant pour l'avenir par des investissements ciblés et la mise en place de modèles d'affaires numériques. Pour perpétuer notre succès, nous devons en effet jouer un rôle actif dans cette évolution et poursuivre ensemble notre développement.

La Mobilière veut être pour ses clients l'assureur suisse à visage humain capable de les convaincre et de les étonner. Cet engagement, nous l'avons pris également envers nos collaborateurs; ils constituent notre capital le plus précieux. Nous sommes exigeants et les soutenons selon une approche durable non seulement dans leur développement professionnel à long terme, mais aussi, voire davantage, dans la concrétisation de leurs atouts et de leurs projets. Car nous savons qu'une vision d'avenir est à la fois un repère et une motivation, quel que soit l'âge de celui qui la nourrit. En vivant pleinement notre culture d'entreprise, nous sommes une source d'inspiration pour nos collaborateurs et leur offrons des missions variées, qui font la part belle à l'engagement personnel de chacun.

Pour réaliser la partie image de notre rapport de gestion 2017, nous avons fait appel à des collaborateurs qui ont partagé avec nous leurs visions, leurs désirs et leurs rêves, et nous ont ainsi permis d'écrire ensemble leur histoire.

---

 Les portraits de nos collaborateurs au début de leur carrière à la Mobilière se trouvent au verso du rabat.

«La Mobilière est toujours restée fidèle à ses principes, tout comme moi.»

## **1** Daniele Bernardazzi

La famille a toujours été très importante pour moi. Mon épouse et moi-même avons transmis nos valeurs à nos enfants. J'ai opté pour la Mobilière, car elle a su rester attachée à ses principes dans une période de profondes mutations. Fidèle à sa tradition coopérative, elle a toujours fait preuve d'un grand engagement en faveur de la société. À l'époque déjà où je travaillais comme conseiller en assurances et en prévoyance auprès de la Mobilière à Bellinzone, il était important pour moi de nouer des relations honnêtes et sincères avec mes clients. Je voulais être une personne de confiance pour eux, ce qu'ils ont beaucoup apprécié. Je suis resté fidèle à la Mobilière jusqu'à ma retraite en tant qu'agent général de Bellinzone. C'est mon fils aîné qui a pris la relève et qui s'occupe désormais des clients. Avec mon épouse, nous allons maintenant enfin pouvoir faire ce tour du monde dont nous avons tant rêvé!



# «Je m’y connaissais en voitures et j’aimais le contact avec la clientèle.»

## 2 Nathalie Werthmüller

Je voulais être biologiste marin. Je suis devenue mécanicienne auto. Mais lorsque mon garage a fermé, je me suis dit qu’il était temps de faire autre chose. J’ai suivi une formation de confiseuse, afin de faire de mon hobby, la pâtisserie, mon métier. Cela m’a beaucoup plu, mais les places de confiseuse sont rares. J’ai travaillé dans un restaurant jusqu’à ce qu’une ancienne camarade d’école me débauche. Le travail à Mobi24 était fait pour moi: je m’y connaissais en voitures et j’avais l’habitude du contact avec la clientèle. En cas de panne, j’établissais un premier diagnostic, j’organisais et négociais le dépannage et j’expliquais aux clients les factures du garagiste. J’ai suivi diverses formations continues qui m’ont ouvert de nouvelles portes et j’ai dirigé plusieurs équipes. J’avais un sentiment d’accomplissement et j’appréciais la variété de mes tâches quotidiennes et la proximité avec les personnes. Je n’ai toutefois jamais perdu ma fascination pour le monde sous-marin. Depuis que je suis à la retraite, je voyage beaucoup pour pratiquer ma passion: la plongée.



## «Un concours interne a été un tremplin.»

### 3 Varshan Balasunderam

Tout a commencé avec un poste d'informaticien que j'ai décroché à la Mobilière. Les «Challenge Days», un concours interne de développement de produits informatiques innovants, ont été un tremplin pour moi. J'ai optimisé un programme qui calculait la valeur de l'inventaire du ménage et les sommes de sinistres au moyen de lunettes de réalité virtuelle. En récompense, on m'a envoyé pour une mission de plusieurs mois dans la Silicon Valley. Là, j'ai été débauché par une grande entreprise informatique. Je me suis alors installé à Palo Alto et je me suis fait un nom dans le milieu des start-up technologiques, fondant ma propre entreprise avec des collègues. Notre but était de promouvoir la réalité virtuelle dans le secteur de l'assurance. Il y a quelques années, la Mobilière m'a fait une offre que je ne pouvais décliner. J'ai vendu ma société et je suis parti à la découverte du monde. Actuellement, je me consacre à ma troisième passion: l'écriture. Mon premier ouvrage, un roman de science-fiction, paraîtra sous peu.



«You can't stop the waves,  
but you can learn to surf.»

#### 4 Dan Otz

Je suis conseiller indépendant pour les cas de responsabilité civile et les litiges complexes. Je travaille partout dans le monde, de préférence à Hawaï. Dès que l'envie m'en prend, je sors ma planche de surf pour me mettre en quête de la vague parfaite. Aujourd'hui, voyager est plus simple que jamais. Grâce à l'Intelligent Traffic Net, j'ai toujours l'itinéraire optimal. J'ai beaucoup apprécié la diversité de mon travail de spécialiste. Lorsqu'il s'agissait de trouver une solution adéquate pour mes clients, notamment en cas de sinistre, rien ne m'effrayait, je suis ce qu'on appelle un battant. Avoir des valeurs, c'est bien, mais les vivre, c'est encore mieux. C'est pour cela que je me suis senti si bien à la Mobilière. L'entreprise n'a cessé d'évoluer. C'est la clé de son succès. Néanmoins, elle est restée fidèle à ses valeurs. Comme moi. On ne peut pas arrêter une vague, mais on peut en retirer le meilleur. Le vent se lève, il faut que j'y aille!



# «La diversité des collaborateurs de la Mobilière m'a inspirée.»

## 5 Michèle Fasnacht

Travailler dans les assurances? Je me suis toujours dit que c'était ringard et trop conservateur. Je m'étais trompée! Quand j'ai commencé au service du recrutement de la Mobilière, j'ai tout de suite été emballée. J'ai rencontré des gens que je n'aurais jamais pensé rencontrer dans une assurance. Des personnes créatives provenant des horizons professionnels les plus variés. Cette diversité m'a plu et m'a motivée à trouver les personnes adéquates pour toutes sortes d'emplois. Mes études en psychologie appliquée m'ont été très utiles. Après 15 ans passés au service de la Mobilière, j'ai quitté la Suisse pour réaliser un rêve personnel. J'ai toujours eu un intérêt marqué pour les autres cultures et une alimentation saine. C'est pourquoi j'ai entamé un voyage de découverte. J'écris ces lignes depuis la terrasse du restaurant vegan que j'ai ouvert à Madère. Ma clientèle est aussi variée que les personnes que j'ai côtoyées à la Mobilière!



## «Aujourd’hui, un ménage sur deux a son RiBot.»

### **6** Ralph Rimet

J’ai toujours été entrepreneur, mon propre patron. Après une carrière de hockeyeur professionnel, j’ai créé trois start-up. Je voyageais dans le monde entier pour mon travail. J’avais 38 ans lorsque j’ai accepté le poste fixe que me proposait la Mobilière, pas tout à fait par hasard d’ailleurs. En tant que Senior Management Consultant, je travaillais sur un projet expérimental de nouveaux modèles d’affaires dans le domaine de la prévoyance, en collaboration avec l’EPFL. Cette collaboration de la Mobilière avec des hautes écoles était passionnante et correspond à mes propres valeurs. À l’EPFL, j’ai rencontré des gens qui développaient des robots humanoïdes. Cinq ans plus tard, j’ai quitté la Mobilière et fondé ma propre société. On connaît la suite! Aujourd’hui, un ménage sur deux a son RiBot. Mes fils ont repris les rênes de l’entreprise. Dans deux ans, le premier RiBot sera envoyé sur Mars.



# «À l'époque, l'assurance en était encore à ses balbutiements numériques.»

## **7** Gudrun Ziermann

J'avais un poste de cadre dans le secteur de l'e-commerce et du marketing en ligne depuis le milieu des années 1990 déjà. À l'époque, Internet n'était pour beaucoup qu'un fléau passager. Lorsque j'ai rejoint la Mobilière – un saut dans l'eau froide! –, le secteur de l'assurance en était encore à ses balbutiements numériques, mais la motivation pour la transition numérique était grande, portée par un fort esprit de collaboration constructive. Je consacrais mes loisirs à ma passion pour les langues et les cultures étrangères, sillonnant l'Asie et l'Afrique sac au dos, puis l'Amérique, en 4X4. Dans mon métier, cet intérêt pour l'inconnu m'a amenée à fréquenter des gens provenant d'autres secteurs d'activité et horizons culturels. De précieux échanges et de nombreux projets ont ainsi vu le jour. Ils nous ont permis d'étendre les points de contact numériques et d'optimiser l'expérience client. Deux ans avant mon départ à la retraite, j'ai partagé mon poste avec mon successeur, afin d'avoir plus de temps pour moi. Aujourd'hui, que ce soit en pratiquant l'escalade en été ou le ski dans les montagnes suisses, je profite d'être hors ligne, dans la nature.



# «Mon flair pour les trésors est légendaire.»

## **8** Michael Hämmerli

Je voulais être conseiller fédéral, me voici chasseur de trésors! Tout a commencé à la Mobilière, où mon travail d'expert fiscal m'a fait découvrir des domaines et rencontrer des gens passionnants. Au cours de la décennie 2010-2020, la Mobilière a connu une forte croissance. À l'époque, je faisais du géocaching pendant mes loisirs, une activité qui consiste à chercher des objets cachés dans la nature à l'aide d'un GPS. Cette passion m'a amené dans les endroits les plus insolites, y compris dans l'espace! Elle m'a aussi amené à faire une autre découverte: l'omniprésence des déchets, même dans les régions les plus belles et les plus reculées. Ce triste constat m'a donné l'idée de devenir chasseur de trésors professionnel! Mon entreprise localise les déchets dans le monde entier. Car une fois recyclés, les matériaux mis au rebut sont aujourd'hui un véritable trésor et permettent de créer de nouvelles choses. Prendre ma retraite? Pas le temps!



# «La numérisation a éveillé ma soif d'expérimentation.»

## 9 Aleksandar Atanasovski

La Mobilière m'a d'emblée convaincu par sa dimension sociale. La numérisation m'a offert de nouvelles possibilités dans le segment des produits. Passionné de numérique, je pouvais appliquer mes connaissances aux points de contact entre l'homme et la machine, entre le client et les processus numérisés. Pour moi, c'était un job de rêve! En collaboration avec des spécialistes internes et externes du monde entier, nous avons développé des solutions intégrées facilitant le quotidien de nos clients. Nos lunettes intelligentes, par exemple, ont constitué une avancée majeure dans la prévention des accidents. En sport notamment, elles pouvaient calculer les risques potentiels en temps réel et les rendre visibles grâce à la réalité augmentée. Cette invention a eu un retentissement mondial. Aujourd'hui, je profite de ma retraite, mais le numérique me fascine toujours autant, en particulier lorsque je joue à la PlayStation 10 avec mes petits-enfants.



## «C'est par l'art et l'huile d'olive que je suis arrivée en Sicile.»

### **10** Rachel Schilirò

Le hasard fait bien les choses! Par une belle journée de mai, je mangeais une salade dans un café à Zurich et il n'y avait pas d'huile d'olive sur ma table, mais par chance, la dame de la table d'à côté en avait. C'était Dorothea Strauss, la directrice du musée Haus Konstruktiv. «Vous dirigez toujours le musée?», lui ai-je demandé. «Encore mieux!», me répondit-elle. «Je dirige maintenant le département Corporate Social Responsibility de la Mobilière». Nous avons discuté et elle m'a même proposé un poste. Pendant les dix années qui suivirent, je me suis occupée de projets passionnants ayant trait à l'art et au développement durable, j'ai rencontré des gens inspirants et contribué à rendre le monde un peu meilleur. Grâce à un projet que nous avons lancé, chacune de nos agences générales en Suisse a désormais au moins une colonie d'abeilles. L'engagement des collaborateurs de la Mobilière m'a beaucoup impressionnée. Je vis aujourd'hui en Sicile et je produis de l'huile d'olive bio. Et j'ai aussi ma propre colonie d'abeilles!





# Responsabilité sociétale et entrepreneuriale

La Mobilière – engagée, aujourd’hui comme demain	90
Clients, produits d’assurance et prestations de service	95
Collaborateurs et univers de travail	100
Asset Management	106
Gestion environnementale	109
Prévention des dangers naturels	112
Art et culture	115
Économie et emploi	118
Habiter et vivre ensemble	120

# La Mobilière – engagée, aujourd’hui comme demain

Fondée en 1826, la Mobilière opère encore à ce jour sur une base coopérative. La responsabilité sociétale à l’égard de nos clients et collaborateurs ainsi que de la collectivité a toujours été une composante essentielle de notre culture d’entreprise.

Les grands thèmes de notre époque – les ressources énergétiques, les effets de la numérisation, l’évolution de nos environnements de travail et de nos modes de vie ou encore les changements démographiques – constituent pour nous autant de défis. Les entreprises sont par ailleurs soumises à des exigences accrues en termes de responsabilité économique, sociale, culturelle et écologique. Pour assurer sa pérennité, une entreprise doit se développer en permanence et se transformer régulièrement. La Mobilière est convaincue qu’il est nécessaire et judicieux d’investir dans la recherche, la capacité d’innovation, la formation et la créativité individuelle.

## Pour contribuer activement au développement futur de notre société, nous encourageons la pensée créative.

Les défis du futur requièrent un regard curieux sur le potentiel d’évolution et la capacité à changer de perspective. Cela suppose qu’au lieu de subir les choses, chacun adopte résolument une logique volontariste. Et cela requiert aussi du courage, du savoir, de la conviction, de l’ouverture d’esprit et de la créativité. L’engagement entrepreneurial et sociétal de la Mobilière s’inscrit dans un tel processus.

### **L’indépendance et la solidité financière, fondements d’un engagement fort**

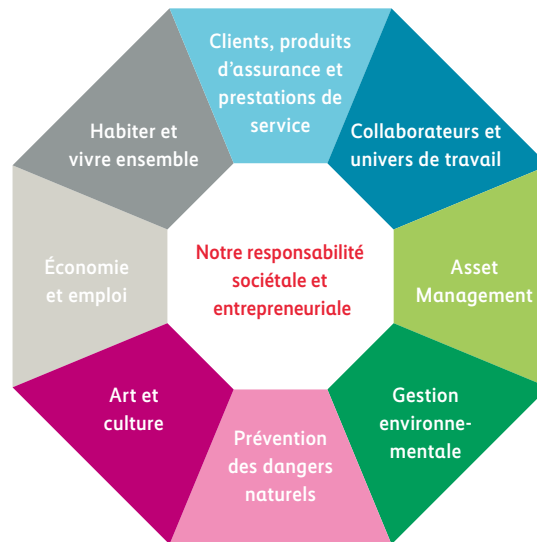
En raison de son modèle d’affaires mutualiste, la Mobilière n’a pas la possibilité de se refinancer avec des fonds propres sur le marché des capitaux. Il est dès lors primordial pour elle de disposer d’une très importante dotation en fonds propres. Grâce à son taux de solvabilité supérieur à la moyenne, la

Mobilière dispose d’une excellente assise financière, sur laquelle elle s’appuie pour ses actions durables. Nous pouvons ainsi emprunter des chemins qui nous sont propres en matière de responsabilité sociétale et entrepreneuriale et nous engager de différentes manières dans divers projets conformes à nos convictions mutualistes.

### **Principaux axes de notre engagement**

Dans le cadre de notre engagement sociétal, qui ne doit pas seulement bénéficier à nos clients mais à la collectivité toute entière, nous avons défini quatre domaines d’action. Dans le domaine de la prévention des dangers naturels, nous apportons notre soutien à 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 très concrètement à préserver des biens et à sauver des vies. Dans les domaines artistique et culturel, nous favorisons de nouvelles formes de dialogue entre l’art et la société. La Mobilière soutient notamment des projets culturels et sociaux dans toute la Suisse et crée des espaces de découverte et d’apprentissage favorisant une créativité transversale, en étroite collaboration avec les milieux artistiques. Dans les domaines 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, et lançons, en coopération avec nos agences générales, des projets culturels, sociaux et écologiques durables. En outre, dans les domaines de l’habitat et du vivre ensemble, la Mobilière soutient des instituts de recherche à l’EPFL et à l’EPFZ ayant pour objet de mieux comprendre les enjeux futurs posés par la vie en société dans les centres urbains.

La Mobilière déploie son engagement dans les domaines suivants:



■ **Clients, produits d'assurance et prestations de service**

- Charte et Code de conduite
- Solutions d'assurance génératrices de valeur ajoutée
- Mesures d'incitation à une utilisation rationnelle des ressources et à la prévention des sinistres
- Satisfaction clientèle
- L'offre pour les jeunes jusqu'à 26 ans

■ **Collaborateurs et univers de travail**

- Satisfaction des collaborateurs
- L'art dans l'entreprise
- Formation de base et formation continue
- Diversité
- Employeur moderne et social
- Prévoyance professionnelle

■ **Asset Management**

- Philosophie de placement
- Placements immobiliers et constructions écorespectueuses

■ **Gestion environnementale**

- Gestion des achats
- Affirmation de la conscience écologique

■ **Prévention des dangers naturels**

- Projets de prévention
- Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels de l'Université de Berne

■ **Art et culture**

- Nos expositions
- Notre prix artistique – «Prix Mobilière»
- Fondation du Jubilé
- Donations

■ **Économie et emploi**

- Campus innovation Forum Mobilière Thoune
- Soutien des agences générales à des projets durables au niveau régional

■ **Habiter et vivre ensemble**

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

### **Conditions de l'engagement de la Mobilière**

#### *Notre tradition coopérative*

La Mobilière opère sous la forme d'une coopérative depuis 1826. Cette tradition a toujours été l'un des grands fondements de notre culture d'entreprise.

#### *Notre compétence décentralisée et notre proximité avec la clientèle*

Nos 79 agences générales, présentes sur quelque 160 sites partout en Suisse, nous permettent de créer la proximité nécessaire avec la population et les entreprises dans les quatre régions linguistiques et d'adapter nos projets aux particularités locales.

#### *Notre sens des responsabilités*

La responsabilité à l'égard de nos clients et collaborateurs ainsi que de la collectivité fait partie intégrante de notre culture d'entreprise.

#### *Notre liberté économique*

Notre indépendance et notre solidité financière nous permettent d'honorer notre responsabilité sociétale et entrepreneuriale en traçant notre propre voie mais aussi d'investir dans un futur positif pour la Suisse. Comme nous sommes persuadés que le développement durable et la construction de notre avenir nécessitent des approches innovantes, nous misons sur la dynamique de la créativité, de l'art et de la recherche.

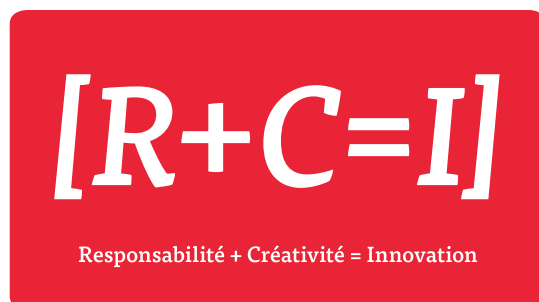
### **Sens du partenariat et prise en compte du contexte**

Notre responsabilité entrepreneuriale et sociétale cible des thèmes qui présentent un intérêt majeur pour nous-mêmes comme pour nos parties prenantes et où nous pouvons avoir le plus d'influence positive. La Mobilière implique ainsi toutes ses parties prenantes dans un esprit de partenariat et de responsabilité. Nous collaborons avec de nombreux acteurs de la recherche ainsi que du monde culturel, politique et économique au travers d'échanges et d'un transfert ciblé de connaissances. Avec le concours de nos partenaires, nous développons des concepts de cocréation et de cobranding innovants intégrant réseaux, visions et dynamique, comme pour le Locarno Festival. Nous avons la conviction que seule une vision commune forte peut être le gage d'un avenir positif.

### **Soutien et sens de l'initiative**

Notre stratégie de développement durable est basée sur deux principes. D'une part, la Mobilière soutient des instituts de recherche, des acteurs culturels et des projets écologiques, culturels et sociaux dans toute la Suisse. D'autre part, elle lance aussi de nouveaux projets et plateformes visant à favoriser de manière ciblée la pensée créative dans différents domaines, notamment au Forum Mobilière Thoune.

## **La méthode Mobilière**



### **Orientation vers l’avenir**

Notre engagement sociétal peut se définir à travers cette question: «Et si nous aidions à construire l’avenir?» La Mobilière est convaincue que l’avenir ne peut se construire qu’en conjuguant esprit d’innovation, engagement et potentiel créatif. De l’idée à la réalisation, les projets que nous lançons connaissent dès lors quatre phases qui sont illustrées en bas de page.

### **Démarche participative**

Nous favorisons l’engagement en suscitant la curiosité et l’intérêt, en donnant confiance dans le potentiel créatif de tout un chacun, en échangeant des expériences et en développant des connaissances.

### **Engagement dans un esprit de partenariat**

«Et si un partenariat créait de nouvelles impulsions pour demain?» Depuis 2017, la Mobilière est le partenaire principal du Locarno Festival. Ce partenariat souligne notre volonté d’apporter une contribution tangible à la vision culturelle de la Suisse. Avec le Locarno Festival, nous entendons promouvoir le dialogue social et nous engager activement pour le développement positif de notre avenir. Une culture de la discussion est en effet essentielle pour un développement positif de la société. Elle doit notamment permettre d’élaborer des solutions nouvelles par un éclairage tout à la fois critique et constructif des défis sociétaux et écologiques. En coopération avec le Locarno Festival, nous avons ainsi créé le «Locarno Garden la Mobilière» et les «Locarno Talks la Mobilière» sur la base d’un processus de cocréation, dans le but de rassembler des gens de tous métiers et générations et de susciter le débat et l’échange.

Avec la série de discussions «Locarno Talks la Mobilière», nous voulons mettre en valeur la force de la parole et du dialogue dans un monde dominé par l’image animée. Chaque année, nous choisissons un thème. En 2017, c’était celui de la patrie. La patrie, c’est l’endroit d’où nous provenons, où nous vivons et qui détermine notre façon de parler. Mais la notion de patrie est aussi liée à des thèmes plus personnels, comme le mal du pays. À l’occasion de trois talks qui se sont tenus devant un public nombreux, nous avons invité la juriste Carla Del Ponte, l’architecte Francis Kéré, l’astrophysicien Ben Moore et la chanteuse Peaches à donner leur éclairage sur différentes façons de repenser la réalité actuelle et future, mais aussi individuelle et collective en rapport avec le thème de la patrie. Tous les talks ont été retransmis en direct sur Internet.

La seconde plateforme de rencontre, le «Locarno Garden la Mobilière», a proposé un nouveau et splendide lieu de rencontre et d’échange dans la vieille ville de Locarno. La pièce maîtresse de l’événement a été notre pavillon «ET SI», créé par Kerim Seiler, artiste suisse de renommée internationale. La Mobilière et le Locarno Festival ont convié leurs invités non pas dans une salle traditionnelle mais dans une installation artistique accessible aux visiteurs, un pavillon coloré haut de neuf mètres offrant une plateforme idéale aux jeunes musiciens.

 **Plus d’informations sur:**  
[mobiliere.ch/locarnofestival70](http://mobiliere.ch/locarnofestival70)



**«Workshop»**  
Donner libre cours à l’imagination et à la créativité et essayer de nouvelles choses.



**«Labo»**  
Chercher, observer, étudier, apprendre de nouvelles choses.



**«Atelier»**  
Mettre les idées en pratique.



**«Place de marché»**  
Echanger, communiquer, collecter les points de vue des acheteurs.

### **À propos de ce rapport**

Nos responsabilités mutualiste et entrepreneuriale étant intimement liées, le présent rapport sur le développement durable porte aussi bien sur la coopérative que sur le groupe d'assurance. Il est consacré non seulement aux quatre domaines de notre engagement sociétal (prévention des dangers naturels, art et culture, économie et emploi, habiter et vivre ensemble), mais aussi aux différents domaines liés à nos activités (clients, produits d'assurance et prestations de service, collaborateurs et univers de travail, gestion des actifs et gestion environnementale).

Lors de l'élaboration du rapport sur le développement durable, nous mettons un point d'honneur à collaborer étroitement avec nos parties prenantes. Pour garantir un reporting optimal, nous sondons leurs préoccupations et recueillons leurs suggestions de manière toujours plus approfondie, au travers d'ateliers et d'entretiens individuels. Notre rapport sur le développement durable fait partie intégrante du rapport de gestion annuel. Le rapport sur le développement durable est conforme aux lignes directrices de la Global Reporting Initiative GRI G4 (critères essentiels G4) et décrit la manière dont nous concevons nos responsabilités et dont nous les assumons au quotidien.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/download](https://mobiliere.ch/download)  
[Index GRI](#)

# Clients, produits d'assurance et prestations de service

La Mobilière propose des solutions d'assurance durables, flexibles et adaptées aux besoins durant toutes les phases de la vie. Notre proximité et l'excellente qualité de notre service en cas de sinistre sont le fondement de la haute satisfaction de nos clients.

Les valeurs inscrites dans notre Charte guident notre action au quotidien. Complément à notre Charte, le Code de conduite sert de référence commune en matière de compliance du Groupe Mobilière.

## Charte et Code de conduite

Notre perception de l'entreprise est liée aux valeurs «humains», «responsables» et «décidés» ancrées dans notre Charte. Ces valeurs jouent un rôle majeur dans les relations avec nos clients, partenaires, collaborateurs et autres parties prenantes. Élaborée en 2005 et remaniée en profondeur en 2015, notre Charte est le texte fédérateur qui fonde notre action et nos succès futurs.

Nous nous voyons comme des prestataires de service pour nos clients. Le Code de conduite définit nos règles de conduite et vise à sensibiliser les collaborateurs aux dispositions légales en vigueur ainsi qu'à recueillir leur adhésion aux principes fondamentaux d'éthique professionnelle, l'intégrité étant la condition sine qua non pour créer confiance, sécurité et transparence. Entré en vigueur en 2008, il fait l'objet de formations dispensées à intervalles réguliers à tous les collaborateurs. Nous nous associons par ailleurs au programme Cicero, le système de certification mis en œuvre par le secteur suisse de l'assurance dans le but de renforcer les compétences des conseillers en matière de conseil par la formation continue.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/charte](https://mobiliere.ch/charte)

## Des solutions d'assurance génératrices de valeur ajoutée

Depuis la fondation de l'entreprise en 1826, l'ancrage coopératif est la pierre angulaire de la Mobilière. L'idée fondamentale qui sous-tend notre modèle d'affaires est d'atténuer les conséquences économiques, sociales et écologiques de sinistres, dans le but de protéger nos assurés et pour le bien de la collectivité. Ce sens des responsabilités – et dans une certaine mesure du développement durable dans sa forme originelle –, la Mobilière le vit concrètement depuis plus de 190 ans, plaçant ses clients, la société et l'environnement au cœur de son action. Par notre organisation décentralisée et le recours à des prestataires locaux dans le règlement des sinistres, nous soutenons le développement économique partout en Suisse, y compris dans les régions périphériques. En 2017, nous avons servi des prestations de sinistres pour environ 1,6 milliard de CHF dans l'assurance dommages et 615 millions de CHF en assurance vie. Par la prise en charge de ces risques, nous avons soutenu l'économie et le développement social de notre pays. En outre, des prestations de service à valeur ajoutée, notamment dans les domaines de l'assistance aux personnes ou de l'assistance juridique, font partie intégrante de nos solutions d'assurance.

## Encourager l'utilisation responsable des ressources

Par la conception de nos produits et services, nous encourageons une utilisation consciente et responsable des ressources. Ainsi, nous proposons des rabais de primes aux propriétaires de véhicules écologiques et, dans l'assurance des dommages aux pare-brise, des variantes de franchise, afin de privilégier la réparation plutôt que le remplacement. Un principe que nous appliquons également, dans la mesure du possible, lors de dommages au bâtiment consécutifs à une effraction. De plus, nous récompenserons à l'avenir la conduite économique par des primes d'assurance attrayantes. La Mobilière s'engage également en faveur des énergies renouvelables, en qualité d'investisseur et de partenaire d'assurance, notam-

ment dans le cadre de son partenariat avec Fontavis et sa participation – encore accrue durant l'exercice sous revue – au fonds UBS Clean Energy Infrastructure Switzerland. Avec nos solutions d'assurance pour installations photovoltaïques, nous couvrons les dommages de la livraison à l'exploitation, en passant par le montage et les pertes de revenus éventuelles, et soutenons ainsi les initiatives écologiques de nos clients.

En coopération avec ses prestataires, la Mobilière emprunte des voies nouvelles dans le souci de préserver les ressources. C'est ainsi que nous avons contribué financièrement à la création et au développement de la plateforme d'autopartage sharoo et d'Amphiro SA, une spin-off de l'EPFZ active dans le développement de systèmes d'économie d'eau. Nous participons par ailleurs au projet «Cargo Sous Terrain», un système logistique global automatisé qui permettra un transport souterrain flexible de marchandises en Suisse et contribuera à délester les réseaux routiers et ferroviaires.

#### Encourager la prévention des sinistres

Dans l'intérêt de nos clients, nous cherchons à réduire les dommages, voire à les éviter. Via notre filiale Protekta Conseils-Risques-SA, nous conseillons dès lors nos clients en matière de prévention anti-incendie et anti-inondations, mais aussi concernant d'autres risques. En outre, dans le cadre d'analyses de risques, nous attirons l'attention des clients sur les risques liés aux matières et produits nocifs pour l'environnement et les informons sur les possibilités de stockage écologique dans ce domaine. Dans l'assurance de personnes, nos spécialistes aident les clients dans les formalités d'indemnisation et leur prodiguent des conseils pour prévenir les dommages consécutifs. Ils leur fournissent rapidement des solutions de remplacement et offrent leur aide pour le case management ou la gestion des absences. Nous améliorons ainsi la gestion de la santé de nos clients sur le plan professionnel.

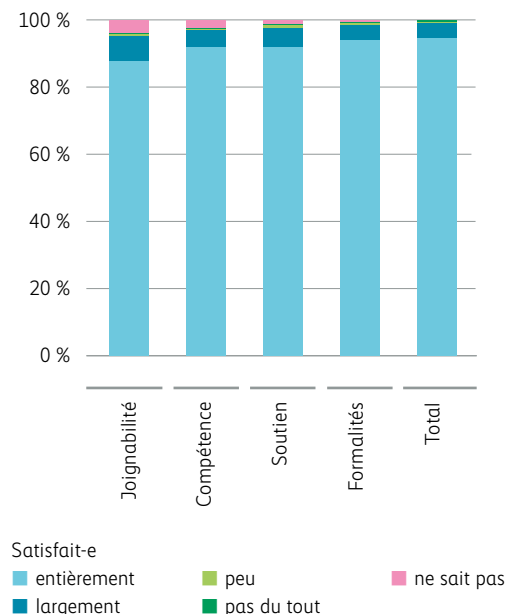
Notre engagement coopératif dans des projets de prévention a pour but de protéger durablement la collectivité en général, mais aussi nos propres clients, contre les dommages dus aux événements naturels. Grâce à notre système d'information géographique, les conseillers en assurances disposent d'informations détaillées sur les risques, qu'ils relaient à leurs clients lors des entretiens de conseil.

#### Satisfaction de la clientèle

La satisfaction et la confiance de nos clients sont essentielles à nos yeux. La qualité du service est le premier facteur de satisfaction clientèle. Et les clients satisfaits font appel à nous pour d'autres assurances et nous recommandent à des tiers. La satisfaction de nos clients renforce ainsi notre image. Autrement dit, nos taux de croissance, de loin supérieurs à ceux du marché, sont tributaires de la qualité du service. Cette interaction prend toute sa mesure dans les cas de sinistres. Depuis 20 ans, nous contrôlons régulièrement la qualité du service en cas de sinistre (QSS) au moyen d'un questionnaire de satisfaction remis systématiquement aux clients touchés par un sinistre. D'après les résultats les plus récents, 94,6 % de nos clients particuliers se disent satisfaits, voire très satisfaits de la qualité du service. De plus, en juin 2017, nous avons lancé à l'échelon national une enquête sur la qualité du service dans la distribution (QSD) pour vérifier la qualité du service fourni lors des entretiens de conseil. Comme lors d'un sinistre, en matière de conseil en solutions d'assurance, il est important que les clients se sentent pleinement en confiance à la Mobilière. Un conseil de qualité est déterminant si nous voulons que le client puisse s'assurer au mieux

#### Qualité du service de la Mobilière en cas de sinistre

Étude réalisée par la Mobilière, 150 000 particuliers



en fonction de ses besoins. Il est apparu que 96,7% des clients qui ont conclu une assurance sont satisfaits, voire très satisfaits du conseil à la Mobilière. Pour mesurer la satisfaction de la clientèle et se situer par rapport à ses concurrents, la Mobilière a aussi recours à des études de benchmark. C'est le cas par exemple du Swiss Insurance Cockpit, une enquête trimestrielle en ligne.

*Nos agences générales offrent un conseil personnalisé et un suivi local, tant lors de la conclusion d'une assurance qu'en cas de sinistre.*

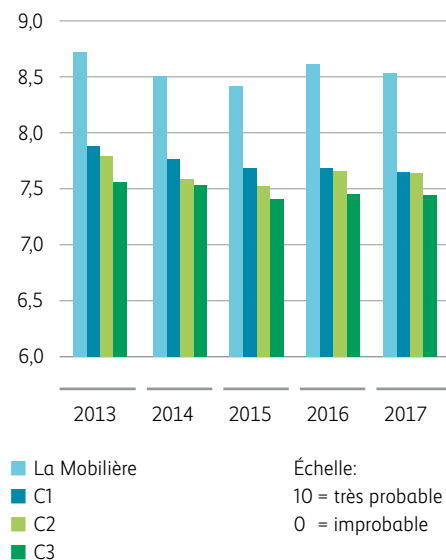
Les résultats montrent que, parmi toutes les compagnies d'assurance suisses, la Mobilière est celle dont les clients sont les plus satisfaits. Depuis plusieurs années, nous obtenons les meilleures notes dans le secteur de l'assurance. Par leurs recommandations, nos clients constituent pour nous la plus belle des cartes de visite (source: SIC 2017, DemoSCOPE). La Mobilière jouit de la réputation la plus enviable dans le secteur de l'assurance et se range par ailleurs à la 21<sup>e</sup> place du classement des entreprises participantes (GfK Business Reflector 2017). GfK Business

Reflector est une étude toutes branches sur la réputation parfaitement représentative de la population. La réputation des marques est évaluée à la lumière de critères tant émotionnels que rationnels mais aussi en termes de moralité sociale. Plus d'informations sur cette étude au chapitre «Gestion des marques, publicité et sponsoring», à partir de la page 58.

**Nous habitons la même région que nos clients**

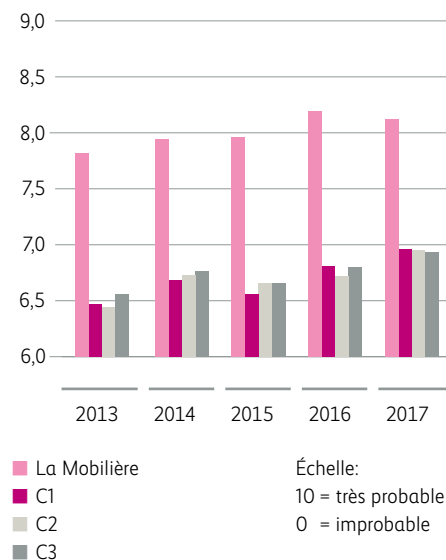
La proximité avec nos clients nous tient particulièrement à cœur. Ce choix de la proximité n'est pas un simple slogan dans notre Charte, c'est un principe que nous appliquons au quotidien. La Mobilière investit massivement dans son réseau d'agences générales réparties dans toute la Suisse. Notre organisation décentralisée nous permet d'offrir à nos clients un service compétent et personnalisé lors de la conclusion d'une assurance mais aussi en cas de sinistre. Nous honorons ainsi notre promesse: être présents là où nos clients ont besoin de nous, tant par un suivi personnel, sur place, que sur les canaux numériques. Sur plus de 160 sites répartis dans tout le pays, 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. Nos compétences entrepreneuriales à l'échelon local sont garantes de

**Satisfaction clientèle par rapport à la concurrence**  
 SIC Swiss Insurance Cockpit DemoSCOPE  
 (C1-C3: concurrents)



**Propension des clients à recommander la Mobilière par rapport à la concurrence**

SIC Swiss Insurance Cockpit DemoSCOPE (C1-C3: concurrents)



voies décisionnelles et de solutions rapides, y compris au niveau des engagements sociaux, culturels et sportifs. Les agences générales choisissent elles-mêmes les projets locaux qu'elles désirent soutenir. Plus d'informations à ce propos au chapitre «Économie et emploi», à partir de la page 118.

Tout comme nos clients, nous avons un fort ancrage régional. Nous achetons là où nos clients achètent, nous nous engageons dans les mêmes associations et nous nous mettons au service de la région. C'est le cas également en cas de sinistre. En effet, nos agences générales règlent sur place neuf sinistres sur dix, rapidement et simplement, sans devoir passer par le siège principal à Berne. Pour les travaux de réparation à la suite d'un sinistre, il est fait appel autant que possible à des artisans locaux. La création de valeur profite donc principalement aux acteurs régionaux. Grâce à notre organisation décentralisée, nous pouvons offrir des places d'apprentissage et des emplois qualifiés dans toute la Suisse. Nos agences générales emploient, en tout, quelque 2450 personnes et forment 264 apprentis, là encore un nombre record qui confirme que nous assumons pleinement nos responsabilités envers les générations futures.

Comme à l'époque de la fondation de l'entreprise il y a plus de 190 ans, l'assurance reste, aujourd'hui encore, une question de confiance. Le contact personnel est dès lors très important pour nous. Nos clients peuvent contacter leur conseiller par le canal de leur choix, par téléphone, e-mail, WhatsApp ou message vidéo. Même à l'heure du numérique, nous restons l'assureur suisse à visage humain. L'étude «Insurance Benchmark 2017» montre à quel point nous sommes proches de nos clients, y compris dans le monde numérique. Parmi toutes les sociétés d'assurance de Suisse et d'Allemagne passées en revue, la Mobilière est celle qui propose les services en ligne les plus interactifs. La parfaite adaptation de notre site Internet aux besoins de la clientèle et le fait que le monde réel ne soit jamais qu'à un clic de souris sont particulièrement appréciés. Et en effet, un clic suffit pour entrer en contact avec un interlocuteur local. Les mondes en ligne et hors ligne se complètent donc en offrant un contact à la fois personnel et numérique.

#### **Les jeunes sont notre avenir**

Tant dans la vie professionnelle que durant les études ou pendant les loisirs, les «natifs numériques», comme

on appelle la jeune génération, ont des exigences très différentes de celles de leurs aînés sur de nombreux points. Ils recherchent avant tout la simplicité, des offres adaptées à chaque situation, des possibilités de carrière conciliant des modèles de travail flexibles et à temps partiel ainsi que des solutions rapides et durables. La contradiction n'est toutefois qu'apparente, car les jeunes ont une vision claire de leur vie, de leurs rêves, de leurs buts. Mais, chemin faisant, ils souhaitent avoir un maximum d'options et bénéficier d'une grande flexibilité. Leurs attentes envers les entreprises, leurs produits et leurs services sont à la hauteur de cette ambition. Ces nouveaux défis, nous devons les relever, car notre avenir est entre les mains de cette génération.

La Mobilière s'intéresse dès lors de près à cette thématique. Conformément à nos valeurs, nous prenons résolument au sérieux les besoins des jeunes, nous sommes à leur écoute, imaginons des solutions qui leur conviennent et sommes là pour eux en cas de problème. Nous avons constitué une équipe qui s'occupe de ces thèmes et élabore des offres spécialement destinées aux jeunes jusqu'à 26 ans. Pour l'essentiel, notre approche repose sur trois piliers, les produits d'assurance sont assortis de couvertures supplémentaires et de primes réduites, secundo, l'offre est complétée par des chèques de partenaires et de services à valeur ajoutée, et tertio, la communication est adaptée au langage des jeunes.

#### **L'offre pour les jeunes jusqu'à 26 ans – plus qu'une simple assurance**

Que ce soit pour une première colocation ou location, l'assurance ménage de la Mobilière est idéalement adaptée aux petits budgets, avec des franchises et des primes minimales. Les jeunes assurés peuvent se procurer des cartons de déménagement gratuits auprès de leur agence générale locale. Pour meubler leur logement, ils reçoivent en prime un chèque aménagement d'IKEA.

La mobilité est un autre thème important dans la vie des jeunes. Qu'ils possèdent leur propre véhicule ou en partagent un, notre assurance véhicules à moteur est proposée à des conditions spéciales aux jeunes conducteurs. Ainsi, la franchise peut être réduite dans l'assurance responsabilité civile véhicules à moteur obligatoire. L'offre inclut en outre le service de dépannage. De plus, nous prenons en charge une partie des frais des cours CFC obligatoires. Avec la plateforme

d'autopartage suisse sharoo, nous avons lancé, au printemps 2017, une action promotionnelle comportant une première location de véhicule gratuite pour nos clients. Les clients de la Mobilière utilisant les transports publics peuvent bénéficier d'un abonnement Voie 7 des CFF à prix réduit. Sachant que les voyages forment la jeunesse, nous avons intégré à notre assurance ménage une assistance aux personnes 24 heures sur 24 qui garantit une aide en cas d'urgence, dans le monde entier, simplement, et en tout temps. L'assurance voyages distincte n'est pas seulement très avantageuse, elle inclut aussi une couverture pour les billets de manifestations, par exemple si un client ne peut assister à un festival pour cause de maladie ou d'accident. L'assurance accidents et maladie couvre la pratique de sports-aventure, comme le canyoning et le saut à l'élastique, et offre une protection optimale contre les conséquences financières d'un accident. Enfin, nos jeunes clients qui se préoccupent déjà de leur prévoyance peuvent constituer une épargne avec le plan d'épargne flexible (pilier 3a) tout en réduisant leurs impôts.

#### **Développement et innovation**

Pour répondre aux exigences et aux attentes croissantes des clients, il est important que nous nous adaptions à l'évolution des choses et que nous développiions sans cesse nos offres. Pour ce faire, nous impliquons davantage – et de manière très active –

nos jeunes collaborateurs dans le développement de l'entreprise et la gestion de l'innovation. Nous avons ainsi créé un pool constitué d'apprentis de commerce et d'apprentis informaticiens, d'assistants d'assurance et stagiaires en bachelor et master. Dans le cadre d'ateliers, nous mettons à profit le potentiel de nos jeunes employés et les impliquons de façon ciblée dans les processus de décision. Avec l'aide de nos jeunes collaborateurs et avec beaucoup de motivation et de passion, nous élaborons des offres qui doivent nous permettre de pérenniser le succès de la Mobilière.

#### **Communication**

En matière de communication et d'utilisation des médias, les natifs numériques ont un comportement radicalement différent de celui de leurs aînés. Ils ne se séparent jamais de leur smartphone, qui sert en premier lieu non pas à téléphoner, mais à envoyer des messages, à surfer sur Internet ou à écouter de la musique. Avec notre campagne Jeunes sur YouTube, nous nous sommes complètement inscrits dans l'air du temps. Dans différentes vidéos, nous présentons le monde des assurances en termes simples et ciblés les canaux utilisés par les jeunes. Cette campagne a décroché l'argent et le bronze dans les catégories Vidéo et Innovation au Best of Swiss Web Award. Plus d'informations au chapitre «Gestion des marques, publicité et sponsoring», à partir de la page 58.

## **Marché Jeunes**

En tant qu'entreprise opérant sur une base coopérative, la Mobilière met l'accent sur l'être humain et ses besoins. Comme le montrent les deux exemples suivants issus du sport et de l'écologie, nous proposons aux jeunes bien plus que des assurances et des avantages supplémentaires exclusifs.

#### **Notre engagement en faveur des sports de salle**

Fitness, club de sport ou jogging en pleine nature: les jeunes sont nombreux à entretenir leur condition physique et à adopter un mode de vie sain. La Mobilière s'engage en faveur du basketball, du handball, de l'unihockey et du volleyball. À travers le sponsoring national des topscorers,

les Supercups, les Kids Days et le gala Topscorer Mobilière, nous apportons une importante contribution à la promotion de ces quatre sports de salle pratiqués aussi bien par des amateurs que par des sportifs de haut niveau. Le joueur ayant marqué le plus de points dans chaque équipe de ligue nationale A (masculine et féminine) porte le maillot de «Topscorer Mobilière». La Mobilière verse chaque année via ce concept plus de CHF 400 000 en faveur de la relève aux quelque 80 équipes de LNA. Vous trouverez de plus amples informations sur notre engagement en faveur des sports de salle au chapitre «Gestion des marques, publicité et sponsoring», à partir de la page 58.

#### **Fini le plastique, voici la carte numérique**

En 2017, dans le cadre de notre processus de numérisation, nous avons remplacé la carte client au format carte de crédit remise chaque année à nos jeunes clients par une carte numérique, que nous avons intégrée dans l'application Mobilière. Ce nouveau document est disponible en tout temps sur le smartphone et contient, outre les informations habituelles et les rabais, des fonctions spéciales et des éléments interactifs. En proposant une carte client numérique, nous faisons un geste en faveur de l'environnement, car nous économisons la production d'environ 200 000 cartes en plastique par an.

# Collaborateurs et univers de travail

**L'évolution démographique, la numérisation ainsi que l'accélération de l'innovation et du progrès technologique requièrent des entreprises, même les plus solides et florissantes, qu'elles repensent entièrement leur environnement de travail et le développement de leurs collaborateurs.**

Avec son programme work@mobiliar, la Mobilière s'adapte à la mutation en cours de l'univers de travail et fait évoluer sa culture d'entreprise, se préparant ainsi à affronter les défis du futur. Elle se concentre sur le développement – tant physique que numérique – d'un univers de travail de qualité, qui permette à ses collaborateurs de travailler de manière flexible, sans contrainte de lieu et sous leur propre responsabilité. Les espaces de travail sont divisés en plusieurs secteurs, adaptés à différents types d'activités.

**Nos collaborateurs motivés et compétents sont les garants de notre succès et de notre image d'assureur suisse à visage humain.**

On y trouve des zones de tranquillité permettant de se concentrer sur son travail, des zones de créativité propices aux contacts, à la communication et aux échanges d'idées, ainsi que des zones de confidentialité.

## **Des collaborateurs très satisfaits**

L'engagement de nos collaborateurs est la clé de notre succès. Ils ont à cœur de répondre aux attentes des clients avec compétence et dévouement. La Mobilière réalise tous les deux ans, sur les sites de Direction, une enquête sur la satisfaction des collaborateurs. Remontant à 2016, la dernière édition a enregistré un taux de réponse de 73 % et présente des résultats tout aussi réjouissants que les précédentes. Les éléments les mieux notés sont l'identification à l'entreprise, l'engagement pour la Mobilière en tant qu'employeur, les

qualités de conduite des supérieurs directs et la disposition à la performance et au changement. Quant aux moins bien notés, il s'agit des flux d'information et de la collaboration. Les résultats de chaque enquête sont analysés en détail et les mesures éventuellement nécessaires mises en œuvre. La prochaine enquête sera réalisée en 2018.

## **L'art dans l'entreprise**

Afin de renforcer la créativité de nos collaborateurs, dans la réflexion comme dans l'action, nous encourageons les contacts avec l'art et la culture. Nous estimons en effet que l'art invite à réfléchir à de nouvelles approches. Il permet d'aborder des sujets de société en se fondant sur les émotions ressenties lors des visites guidées de nos expositions, des discussions avec des artistes, des ateliers d'art ou des conférences que nous organisons régulièrement. Le but est de sensibiliser nos collaborateurs, clients et visiteurs à des thématiques d'actualité ou émergentes et de leur ouvrir un terrain propice à la créativité. Nous travaillons en outre avec l'artiste suisse Kerim Seiler à l'élaboration du concept chromatique de notre nouvel environnement de travail sur les sites de Direction de Berne, Nyon et Zurich. Nos collaborateurs profitent ainsi de la source d'inspiration que sont les couleurs.

### **Développement, formation de base et formation continue**

Il est essentiel pour la Mobilière de toujours disposer de collaborateurs bien formés. Nous les encourageons donc à suivre des formations continues et les soutenons dans cet effort. Soucieux d'accroître nos compétences, nous considérons que la promotion des collaborateurs est une tâche de conduite des plus importantes. Grâce à des offres ciblées de développement de leurs compétences techniques, méthodologiques, sociales et personnelles, nous leur permettons de se perfectionner selon leurs besoins. En 2017, ils ont suivi en moyenne 2,9 jours de formation interne. Nos investissements dans la formation continue sont appelés à rester importants à l'avenir également.

### **Cicero – label de qualité en matière de conseil en assurances**

Seul un conseil en assurances professionnel et de qualité permet de répondre aux exigences croissantes des clients. La formation continue est donc la clé de notre compétitivité. «Cicero. Certified Insurance Competence®» désigne à la fois le registre sectoriel des intermédiaires d'assurance et le nouveau label de qualité pour un conseil à la clientèle professionnel. La Mobilière a soutenu ce système de certification du secteur suisse des assurances dès son adoption et y adhère pleinement. Ses conseillers sont tous inscrits à ce nouveau système d'attestation de formation. Avec Cicero, nous affichons clairement notre engagement en faveur de la formation continue et du professionnalisme de nos conseillers en assurances.

### **Gestion des talents et mentorat**

Nous mettons en valeur le potentiel de nos collaborateurs par des mesures de promotion. Le processus de gestion des talents permet d'encourager ces derniers, de développer leurs aptitudes, d'en tirer le meilleur parti et d'assurer la relève dans les positions clés. Notre programme de mentorat est l'une des mesures mises en place pour soutenir les collaborateurs performants et à fort potentiel. Il nous permet de planifier les carrières de manière structurée et de favoriser la relève interne.

### **Encourager les carrières de dirigeant et de spécialiste**

Désireux de développer le potentiel de nos collaborateurs, nous les motivons et les accompagnons dans la réalisation de leurs ambitions professionnelles.

Nous leur proposons de nombreuses formations continues techniques ou de conduite, qui favorisent un apprentissage basé sur les compétences aux niveaux tant individuel qu'organisationnel. Des offres de développement comme la rotation de postes, l'affectation à des projets ou les séjours à l'étranger améliorent la collaboration et le réseautage intersectoriels. Nous encourageons en outre nos collaborateurs à mettre leurs habitudes en question, afin de stimuler leur créativité et leur capacité d'innovation. Nous proposons aussi des formations continues individuelles, qui assurent le développement ciblé des collaborateurs – spécialistes ou cadres dirigeants – et font avancer leur carrière. Enfin, nous soutenons les cadres en matière de relève, de manière à ce que celle-ci soit assurée lors de départs planifiés, tels que les départs à la retraite.

### **Programmes d'entrée de carrière attrayants pour jeunes en fin de scolarité, titulaires d'une maturité ou diplômés d'une haute école**

Acquérir une bonne formation de base est indispensable pour faire carrière dans le secteur des assurances et, plus généralement, dans celui des services. Nous proposons donc des places de formation dans toute la Suisse. En 2017, nos agences générales et les sites de Direction ont formé 342 apprentis en tant qu'employés de commerce, informaticiens, médiamaticiens, éducateurs de l'enfance ou assistants en assurance AFA. Si l'on fait le rapport entre le nombre d'apprentis et l'effectif total, on constate que la Mobilière est l'une des principales entreprises formatrices de la branche.

### **Formation: chiffres clés concernant les apprentis et assistants d'assurance AFA**

	2017		2016	
	Nombre	en %	Nombre	en %
<b>Total</b>	<b>342</b>		<b>322</b>	
Femmes	184	53,8	180	55,9
Hommes	158	46,2	142	44,1
Réussite à l'examen final	112	98,2	91	96,8
Engagement	85	74,6	64	70,3

En 2017, le taux d'engagement des apprentis et de la relève a atteint 74,6 %, couvrant ainsi 15,9 % de nos besoins. Chaque année, en février, nous organisons des semaines de préparation aux examens pour offrir les meilleures chances de succès aux apprentis de commerce de troisième année. Les formations intensives organisées par nos experts en assurances contribuent en outre largement à la réussite de nos apprentis. En 2017, le taux de réussite aux examens a atteint 98,2 %.

Aux diplômés des hautes écoles, nous proposons deux programmes d'entrée dans la vie active: le stage de bachelor et le programme de développement de master. Il est également possible de travailler à la Mobilière comme étudiant salarié ou d'y effectuer son travail de bachelor ou de master. En 2017, vingt titulaires d'un bachelor et neuf d'un master ont entamé leur carrière à la Mobilière.

#### **Idées des collaborateurs: innovantes et efficaces**

La Mobilière dispose, avec «InnoBox», d'un système moderne de gestion des idées. Les collaborateurs peuvent contribuer à la capacité d'innovation de la Mobilière en soumettant leurs précieuses idées à «InnoBox». Chaque année, les meilleures idées dans les catégories processus et amélioration des produits et services sont distinguées lors du Mobiliar Leaders Meeting.

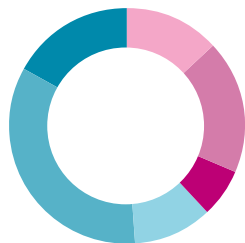
#### **La diversité comme facteur de succès**

La diversité des visions et des modes de pensée – influencés par l'origine, le sexe, l'âge et les expériences des collaborateurs – ouvre de nombreuses possibilités, dont la Mobilière tire profit. Depuis 2015, nous proposons à certains collaborateurs des séjours d'étude de trois mois au plus dans la Silicon Valley, en Californie, où ils peuvent développer les idées d'innovations qu'ils ont présentées à la Mobilière. Tout collaborateur peut proposer ses idées et se porter candidat. À ce jour, seize collaborateurs ont profité de cette offre.

Nos collaborateurs proviennent de 34 nations différentes. Pour qu'ils puissent acquérir de l'expérience à l'étranger et découvrir d'autres marchés et cultures, mais aussi pour favoriser les échanges, la Mobilière leur offre la possibilité de travailler dans des entreprises partenaires d'Eurapco. En 2017, quatorze collaborateurs de la Mobilière et dix-neuf autres d'entreprises partenaires ont effectué des stages d'une durée d'une semaine à quatre mois en Finlande, en France, aux Pays-Bas, en Italie, au Royaume-Uni, en Suède et en Allemagne. Toujours dans le cadre de notre collaboration avec Eurapco, nous proposons aussi des programmes internationaux de formation continue en conduite et en management.

#### **Répartition de l'effectif selon l'âge et le sexe en 2017<sup>1</sup>**

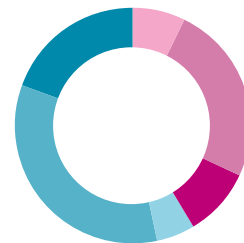
Total collaborateurs agences générales: 2377



■ Femmes <30: 34,6 %	■ Hommes <30: 17,7 %
■ Femmes 30-50: 48,2 %	■ Hommes 30-50: 55,2 %
■ Femmes >50: 17,2 %	■ Hommes >50: 27,1 %

#### **Répartition de l'effectif selon l'âge et le sexe en 2017<sup>1</sup>**

Total collaborateurs Direction: 2615



■ Femmes <30: 17,5 %	■ Hommes <30: 9,3 %
■ Femmes 30-50: 60,1 %	■ Hommes 30-50: 57,8 %
■ Femmes >50: 22,4 %	■ Hommes >50: 32,9 %

<sup>1</sup> Compte non tenu des postes de relève et de développement

**Employeur moderne offrant un environnement de travail socialement attrayant**

La Mobilière veut être un employeur qui inspire, à même de fidéliser des collaborateurs dynamiques, performants et tournés vers l'avenir. Nous offrons à ces derniers la possibilité de se développer en permanence, à la faveur de formes de travail modernes et flexibles, de travaux interdisciplinaires ou de formations continues. Des emplois adaptés à leurs besoins sont garants d'un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

*La Mobilière crée un environnement de travail qui inspire et favorise la créativité et la socialisation. Les collaborateurs s'y sentent bien et peuvent s'y développer de manière ciblée.*

De plus, nous appuyant sur notre base coopérative et sur l'engagement sociétal qu'elle implique, nous tenons notre promesse de proposer des activités porteuses de sens. Nous favorisons en outre des modèles de temps de travail flexibles et compatibles avec la vie de famille, comme le télétravail, le temps partiel et l'horaire mobile, et accordons, sur demande, des congés non payés. L'emploi partagé (job sharing) et la direction partagée (top sharing) sont également possibles et utilisés à la Mobilière. Une grande partie des postes à pourvoir sont proposés avec un taux d'occupation de 80 à 100 %.

Avec notre «marque employeur» lancée en 2016, nous donnons un aperçu des activités de nos salariés et présentons les avantages d'un emploi à la Mobilière. Durant l'exercice sous revue, les agences générales ont aussi bénéficié pour la première fois de ces mesures de marque employeur.

Pour la garde des enfants, nous disposons, à Berne, de notre propre crèche et, à Nyon, d'une crèche en partenariat, qui offrent 52 places au total. Ces structures connaissent un grand succès, facilitant ainsi l'activité professionnelle des parents. Selon l'ancienneté de service, la Mobilière accorde un congé de maternité de seize à vingt semaines. Les pères bénéficient quant à eux de dix à quinze jours de congé, à prendre en bloc ou séparément. Le taux de retour des mères après un tel congé est de 95,1% et celui des pères de 98,5%.

S'ils sont dans une situation difficile ou ont des problèmes personnels, les collaborateurs peuvent s'adresser à des interlocuteurs internes, ainsi que, gratuitement, à un service social externe. Par ailleurs, nous voyons d'un bon œil que nos collaborateurs exercent des charges publiques ou politiques ou s'engagent socialement. Enfin, tous les membres du personnel bénéficient d'un rabais collaborateur sur nos produits d'assurance et nos hypothèques, ainsi que d'autres avantages.

**Congés de maternité et de paternité: chiffres clés<sup>1</sup>**

	2017	2016
Total des collaborateurs ayant bénéficié d'un congé de maternité	41	31
congé de paternité	68	62
Taux de retour des femmes revenues dans l'entreprise au terme de leur congé de maternité	95,1%	93,5%
Taux de rétention des femmes revenues dans l'entreprise au terme de leur congé de maternité et qui étaient encore employées 12 mois après leur retour	94,4%	94,1%
Taux de rétention des hommes revenus dans l'entreprise au terme de leur congé de paternité	98,5%	100,0%

<sup>1</sup> uniquement pour les sites de Direction

### **Prix du meilleur employeur**

En 2017, le magazine «Bilan» a de nouveau désigné la Mobilière meilleur employeur de Suisse romande dans la catégorie Banques et assurances. De plus, dans le cadre de l'enquête «Universum Swiss Student Survey 2017», des étudiants de différentes filières ont classé la Mobilière parmi les 100 employeurs les plus attrayants du pays dans la catégorie Sciences économiques. Dans l'évaluation par des professionnels, autrement dit par des personnes entrées dans la vie active après avoir terminé leurs études, la Mobilière fait partie des trois entreprises ayant réalisé la meilleure progression dans le classement pour la même catégorie.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/carriere](http://mobiliere.ch/carriere)

### **Promotion de la santé en entreprise**

Des collaborateurs en bonne santé et motivés sont l'une des clés de notre succès et de la satisfaction de nos clients. Par notre gestion de la santé, nous cherchons à influencer positivement sur les facteurs qui impactent la santé, contribuant ainsi largement au bien-être dans l'entreprise. Pour que la satisfaction, les performances et la réussite de nos collaborateurs perdurent, nous encourageons l'adoption d'un comportement sain et créons des environnements de travail adéquats. Se chiffrant à 5,0 jours par poste à plein temps, les absences pour cause de maladie sont peu nombreuses à la Mobilière. En cas d'absence de longue durée, nous nous tenons aux côtés de nos collaborateurs et recourons au case management pour leur permettre de reprendre plus rapidement leur travail.

### **Participation des collaborateurs au succès de l'entreprise**

Grâce à des objectifs clairs, à un environnement de travail opportunément conçu et à une conduite judicieuse, nous favorisons en permanence la performance d'entreprise de la Mobilière, ainsi que la performance et le développement individuels des collaborateurs. De plus, fidèles aux principes de la coopérative, nous pratiquons une politique du personnel et une politique de rémunération durables et tournées vers l'avenir, faisant en outre participer

les collaborateurs à notre succès: au printemps 2018, les salariés ne percevant pas de bonus ont bénéficié d'une participation au résultat équivalant à 60 % de leur salaire mensuel. Le Conseil d'administration et le Comité de direction ont ainsi honoré leur engagement individuel et leur contribution à la réalisation des objectifs communs (voir aussi le chapitre «Partager les fruits de notre succès», page 9).

Nous misons sur un juste équilibre entre l'orientation résultats et l'orientation collaborateurs. Les prestations des cadres sont évaluées selon un système orienté valeur, assorti d'un bonus approprié versé à titre de participation au résultat. Les composantes du bonus correspondent aux degrés de réalisation des objectifs quantitatifs de l'entreprise, des objectifs de création de valeur et d'objectifs individuels. Les projets réalisés avec succès et les prestations particulières – individuelles ou d'équipe – des collaborateurs sont récompensés par des primes de projet ou des primes spontanées, ou encore par des congés supplémentaires.

Nous offrons des rémunérations adéquates et compétitives. Lors de la revue annuelle des salaires, nous accordons des augmentations individuelles compte tenu des critères suivants: conformité de l'exécution des tâches avec la description de la fonction, comportement, développement personnel et fourchettes salariales internes. Nous évaluons les fonctions selon une approche systématique et indépendante du sexe et les classons dans un système de fonctions. Cela contribue de manière décisive à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Les écarts de salaires constatés entre hommes et femmes à des postes équivalents sont nettement inférieurs au seuil de tolérance recommandé par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG).

### **Prestations de prévoyance attrayantes**

Nos caisses de pension sont financièrement saines. Le Groupe Mobilière a confié la prévoyance professionnelle vieillesse (LPP) du personnel des sites de Direction et des agences générales à trois caisses de pension propres à l'entreprise. Les risques décès et invalidité sont réassurés auprès de la Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA.

Dans l'institution de prévoyance pour les employés de la Direction et des agences générales, l'employeur prend en charge les cotisations d'épargne et de risque à hauteur de 60 %. Il existe en outre une caisse de pension des agents généraux, dont le financement est paritaire, et une institution pour les membres du Comité de direction et de la Direction, dans laquelle l'employeur prend en charge les cotisations d'épargne et de risque à hauteur de 75 %. Ces deux institutions opèrent uniquement dans le domaine subobligatoire facultatif.

*Financièrement saines, nos institutions de prévoyance offrent aux collaborateurs des prestations attrayantes ainsi que des modèles de retraite flexibles.*

En cas de retraite anticipée, l'employeur couvre les frais liés aux rentes AVS transitoires. En outre, la Mobilière prend en charge les frais de gestion, hormis les honoraires (organe de révision, expert de la caisse de pension) ou les redevances externes. Nous avons à cœur de garantir durablement les excellentes prestations de prévoyance de nos caisses de pension. Avec un taux d'intérêt technique de 1,75 %, les caisses de pension du Groupe Mobilière peuvent envisager l'avenir avec sérénité, malgré l'augmentation de l'espérance de vie et le très bas niveau persistant des taux d'intérêt. Toutes les institutions de prévoyance de la Mobilière portent leurs engagements en matière de rentes au bilan en appliquant des tables de génération et affichent un taux de couverture situé entre 114,2 et 116,2 %.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2017, la gestion technique de la comptabilité et la conduite des affaires des caisses de pension ont été transférées à Trianon SA, une filiale de la Mobilière. Depuis vingt ans, Trianon figure parmi les prestataires leaders en matière de solutions de prévoyance et de systèmes salariaux pour entreprises. La société non seulement fournit des services de qualité professionnelle à tous les assurés des caisses de pension de la Mobilière, mais leur permet aussi d'accéder à tout moment, en ligne, à leurs données de prévoyance. Le portail en ligne permet en outre


de faire des simulations de calcul relatives à la retraite, à des rachats de prestations ou à des versements anticipés pour encouragement à la propriété du logement.

Les caisses de pension de la Mobilière servent de généreuses prestations de risque et proposent des modèles de retraite flexibles. À partir de 58 ans révolus et jusqu'à 65 ans révolus, les assurés peuvent demander de partir à la retraite pour la fin d'un mois. La date de la retraite anticipée doit être annoncée à l'employeur et à la caisse de pension par écrit au moins un an à l'avance. Avec l'accord de l'employeur, il est également possible de prolonger les rapports de travail jusqu'à l'âge de 70 ans révolus. Le règlement des caisses de pension permet en outre de prendre une retraite partielle progressive en un maximum de cinq paliers de 20 % chacun. La forme des prestations de vieillesse est également flexible, puisque le bénéficiaire peut choisir entre une rente viagère et un versement unique en capital ou opter pour une combinaison des deux.

Nous soutenons également nos collaborateurs avec la manifestation «Next! – Ma préparation à la retraite». Divers ateliers permettent de les informer sur toute une série de questions: budget et finances, droit successoral, impôts, pilier 3a, AVS, propriété du logement et modèles de retraite. C'est aussi pour eux l'occasion de discuter directement avec des spécialistes. Enfin, si nécessaire, les collaborateurs ont la possibilité de s'adresser à nos spécialistes en prévoyance pour établir une planification financière individuelle complète.

La couverture de prévoyance professionnelle des employés de nos filiales SC, SwissCaution SA et Trianon SA, est assurée auprès de fondations collectives.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/download](https://mobiliere.ch/download)  
«Collaborateurs et univers de travail» et  
«Les collaborateurs de la Mobilière en chiffres»

# Asset Management

**En tant qu'assurance fidèle aux principes de la coopérative, la Mobilière a toujours inscrit sa stratégie de placement dans une vision à long terme privilégiant la durabilité.**

Membre fondateur de Swiss Sustainable Finance (SSF), la Mobilière soutient l'intégration active d'exigences de durabilité dans les critères de placement en Suisse. Elle participe à plusieurs groupes de travail, car elle estime qu'il est essentiel d'investir de manière responsable et qu'il est aujourd'hui d'autant plus facile de le faire que la disponibilité des données nécessaires à cet effet ne cesse de s'améliorer.

## **Philosophie de placement**

Le choix du style de placement dépend directement des objectifs visés. Les actifs gérés par la Mobilière sont des avoirs d'assurances, de caisses de pension et de fonds de placement, donc surtout des avoirs de prévoyance. Ceux-ci doivent faire l'objet d'une gestion prudente, soumise à des dispositions légales, notamment en matière de surveillance prudentielle. C'est pourquoi nous avons opté pour un style de placement axé sur la qualité et la durabilité et dont le succès se mesure à long terme. Cette approche est celle suivie par Mobilière Suisse Asset Management SA, la société de direction de fonds de la Mobilière. Soumise à la surveillance de la FINMA, elle est chargée d'investir les avoirs des assurances, des caisses de pension et des fonds de placement de la Mobilière.

**Notre philosophie de placement est axée sur la réalisation de revenus à long terme. C'est pourquoi nos décisions de placement tiennent compte de critères de durabilité.**

Le fait que nous gérons nous-mêmes, au sein d'une petite équipe, à Berne, environ 80 % de nos placements nous donne la possibilité de tester les critères de durabilité quant à leurs avantages, en vue de leur éventuelle adoption. Notre approche en matière d'investissements exige que nous soyons attentifs à la qualité des entreprises que nous retenons et que nous privilégions les modèles d'affaires solides même

en période de basse conjoncture. Nous n'investissons donc que très peu dans des secteurs comme l'automobile ou l'énergie, d'autant moins qu'ils sont sujets à certaines critiques du point de vue écologique.

En tant qu'assurance suisse n'opérant pas à l'étranger, nous concentrons nos placements sur l'économie du pays. Environ 50 % de nos placements en actions, représentant quelque 895 millions de CHF, sont des titres d'entreprises ayant leur siège en Suisse. Nous exerçons nos droits de vote lors des assemblées générales, afin de contribuer activement au développement positif des entreprises. Ce faisant, nous suivons une approche critique qui s'appuie notamment sur les recommandations de vote – basées sur des critères de durabilité – de zRating, une société suisse de recherche en matière de gouvernance d'entreprise. Outre la sécurité et le rendement à long terme, l'intégration de critères de durabilité dans ses décisions de placement est essentielle pour la Mobilière.

Nous avons défini les bases de l'application ciblée de critères de durabilité en 2015. Après que ces bases ont été approuvées par le Comité de direction et le Conseil d'administration en septembre 2016, nous nous sommes concentrés, en 2017, sur l'intégration des données nécessaires dans le processus de placement. La collecte et l'évaluation des données de durabilité requérant toutefois du temps et des connaissances spécifiques, la Mobilière s'appuie sur des données publiées par des agences de notation spécialisées. La notation de la durabilité des entreprises repose sur des critères environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance. Dans le domaine de l'environnement, on tient compte par exemple de la consommation d'eau ou des émissions polluantes de l'entreprise notée. Pour les aspects sociaux, on examine notamment les garanties d'équité et de sécurité dont bénéficient les collaborateurs. Enfin, en matière de gouvernance, l'accent est mis sur l'indépendance des membres du Conseil d'administration et sur la rémunération du management.

Le système de notation de la durabilité retenu par la Mobilière tient compte de l'approche «Best in class». Cela signifie que les entreprises d'un même secteur sont comparées entre elles, afin de déterminer lesquelles sont les plus performantes en matière de durabilité. Aucune comparaison n'est par contre opérée entre des branches présentant des différences structurelles. En 2017, Mobilière Asset Management SA s'est beaucoup occupée d'évaluation de la durabilité des entreprises, acquérant un important savoir-faire en la matière. Désormais, le processus d'investissement en actions ou en obligations tient compte non seulement des données financières des entreprises et de leur valeur sur le marché relative, mais également de l'évaluation de leur durabilité.

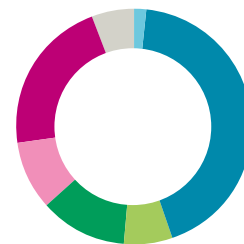
L'adhésion de la Mobilière à l'Association suisse pour des investissements responsables (ASIR), en décembre 2017, témoigne du sérieux de son engagement en faveur de placements durables. L'ASIR a été créée en 2015 par sept institutions proches de l'État, à savoir les caisses de pension de la Confédération, du canton de Zurich, de la Poste, de Swisscom et des CFF, ainsi que la Suva et Compenswiss, le Fonds de compensation AVS/AI/APG. Son but est de soutenir ses membres pour qu'ils prennent leurs décisions de placement sur la base de critères et de règles objectifs, en assumant pleinement leurs responsabilités vis-à-vis de l'environnement, de la société et de l'économie. En s'engageant ainsi aux côtés d'investisseurs institutionnels suisses de première importance, la Mobilière continue à œuvrer en première ligne en faveur de la durabilité dans la gestion de fortune.

#### **Placements immobiliers et constructions écorespectueuses**

Avec environ 190 immeubles et plus de 4000 locataires, le Groupe Mobilière figure parmi les principaux propriétaires privés d'immeubles et de biens-fonds de Suisse. Mobilière Suisse Asset Management SA gère un portefeuille immobilier dont la valeur de marché avoisine 3,0 milliards de CHF. Cela permet à la Mobilière d'avoir une influence sur des enjeux importants, comme l'utilisation des ressources naturelles, la densification du milieu bâti ou la disponibilité de logements abordables. Le portefeuille se compose d'immeubles de rapport ainsi que de bâtiments affectés au propre usage du Groupe. Les biens immobiliers sont des valeurs réelles dont les prix évoluent de manière relativement indépendante des autres

catégories d'actifs. Ils offrent en outre une bonne protection contre l'inflation, tout en générant des revenus constants et des rendements attrayants. Les placements immobiliers directs sont un important pilier de la gestion des placements de la Mobilière. De plus, avec le fonds de placement immobilier «MobiFonds Swiss Property», les investisseurs institutionnels ont la possibilité d'investir, avec la Mobilière, dans un portefeuille immobilier suisse de premier ordre privilégiant les constructions récentes.

#### **Répartition des investissements en Suisse par classe d'actifs 2017**



■ Liquidités: 1,8 %	■ Actions: 9,2 %
■ Obligations: 43,0 %	■ Immobilier: 21,6 %
■ Prêts: 6,8 %	■ Placements alternatifs: 5,6 %
■ Prêts hypothécaires: 12,0 %	

Comme pour les papiers-valeurs, tout le cycle de vie des investissements immobiliers est géré en interne, de la gestion du portefeuille dans son ensemble à la gestion de chaque bien, en passant par l'acquisition ou la construction. Lors de l'acquisition ou de la construction d'un immeuble, ainsi que durant toute sa période d'exploitation, nous tenons systématiquement compte des questions sociétales, écologiques et économiques. Ce faisant, nous cherchons non pas à maximiser nos bénéfices, mais plutôt à obtenir des rendements durables et à répondre aux attentes des utilisateurs des immeubles. Durant la phase d'acquisition, nous évaluons l'investissement dans le cadre d'un processus de diligence raisonnable en tenant compte non seulement de facteurs de coût et de rendement, mais aussi de critères de site, comme la démographie, l'accès au réseau de transport ou les émissions polluantes. Nous voulons créer des espaces d'habitat aux prix abordables, en utilisant des méthodes de construction écorespectueuses.

Les moyens d'y parvenir pouvant toutefois varier d'un projet à l'autre, chaque immeuble fait l'objet d'une évaluation individuelle, pour son achat comme pour son entretien.

De plus, nous collaborons activement avec des associations professionnelles, assurons une veille technologique et mettons en pratique le savoir acquis dans la gestion des immeubles. Pour chaque bien exploité, un Certificat énergétique cantonal des bâtiments (CECB) officiel est délivré. Nous utilisons ces informations pour améliorer de manière ciblée l'efficacité énergétique de nos bâtiments, dans le cadre de notre gestion du portefeuille et de chaque bien. Lors de la rénovation d'installations de chauffage, nous optons si possible pour des systèmes émettant moins de CO<sub>2</sub>.

Les questions de durabilité écologique, économique et sociétale sont également des priorités explicites du MobiFonds Swiss Property. Dans les grands projets, en sus de l'interprétation urbanistique, la conception architecturale et la mixité des groupes d'utilisateurs doivent aussi créer une plus-value sociétale. Outre six projets de logements pour personnes âgées, le portefeuille du fonds inclut un projet de construction de

logements pour étudiants et un campus scolaire. Il tient ainsi compte de l'évolution démographique, tout en contribuant à l'offre de formation.

Nous contribuons en outre à la durabilité par notre participation à divers projets de développement de quartiers. En densifiant l'habitat, nous pouvons lutter contre le mitage du territoire et économiser le sol, une ressource limitée, sans pour autant perdre en qualité de vie. Il faut tenir compte en l'occurrence non seulement des exigences énergétiques, mais également des aspects sociétaux, et encourager la mixité sociale, la mobilité et les espaces extérieurs interactifs, comme les lieux de rencontre et les potagers urbains. Afin de garantir la durabilité du développement des quartiers, nos projets reposent sur des éléments d'assurance qualité fondamentaux qui s'inscrivent dans des objectifs d'investissement d'ordre supérieur. En font partie un processus de développement échelonné impliquant tous les groupes d'utilisateurs du site et la réalisation d'un concours d'architecture, portant à la fois sur les questions d'urbanisme et de mobilité. Enfin, il est essentiel d'engager précocement le dialogue avec toutes les parties prenantes: riverains, groupements politiques et représentants des entreprises locales.

## Contribution au développement d'un quartier durable à Bulle

Au cœur de la ville fribourgeoise de Bulle, un nouveau quartier est en train de sortir de terre. Développé par Mobilière Suisse Asset Management SA en étroite collaboration avec la ville de Bulle, le projet de lotissement résidentiel commercial de la Toula, construit sur une ancienne parcelle agricole, satisfait aux exigences en matière de densification urbaine. Les travaux sont en cours, et les premiers locataires partiront emménager à l'été 2018.

Composé de cinq immeubles et d'un parking souterrain à usage commun, ce lotissement offrira 109 appartements de 1,5 à 5,5 pièces ainsi que des surfaces commerciales et différents services pour dynamiser le quartier. Les types de logements conviennent pour une grande diversité de catégories d'âge, ce qui favorise la mixité intergénéra-

tionnelle. En outre, le parc et la place de jeux aménagés dans la cour intérieure inviteront à la détente et feront de ce quartier un lieu de rencontre attrayant.

Les bâtiments labellisés Minergie se distinguent par une exploitation optimale, une construction compacte et une consommation d'énergie aussi faible que possible. L'accent a aussi été mis sur les matériaux durables, comme le parquet et les luminaires à diodes, et sur la durabilité économique. Le budget pour ce projet de construction a été clairement défini dès le début. Un entrepreneur général veille aux coûts d'exécution.

Le nouveau quartier de la Toula doit servir de trait d'union entre la vieille ville de Bulle, la nouvelle gare ainsi que la zone industrielle

et artisanale, qui compte de nombreux commerces. Grâce à la situation centrale du lotissement, ses habitants pourront se rendre presque partout à pied ou à vélo, ce qui permettra de limiter les émissions polluantes. Quelque 400 places de stationnement pour vélos seront mises à la disposition des habitants et des visiteurs.



# Gestion environnementale

La Mobilière applique des principes de durabilité et d'éthique pour la gestion de ses achats. Dans nos activités, nous tenons compte des aspects écologiques et étudions sans cesse de nouvelles solutions visant à réduire la consommation d'énergie et de ressources.

Les premières étapes du processus de création de valeur concentrent la majeure partie de l'impact social et écologique des offres de produits et de services. La Mobilière attache dès lors une grande importance aux respect des critères sociaux et écologiques dans le cadre de ses achats.

### Gestion des achats

En 2017, les sites de Direction de la Mobilière à Berne, Nyon et Zurich ont effectué des achats pour un montant total de 212,0 millions de CHF, réparti entre les trois unités responsables des achats (Acquisition TI, Asset Management et Management du marché).

L'unité Acquisition TI représente la plus grande part du volume d'achat global, avec un montant de 128,9 millions de CHF. À la deuxième place, avec un volume de 42,8 millions de CHF, on trouve l'unité Asset Management, responsable de l'entretien, l'explo-

tation et la modernisation de nos propres immeubles et des infrastructures de bâtiments. Vient ensuite, avec un volume de 40,3 millions de CHF, l'unité Management du marché, chargée principalement de l'achat des articles publicitaires, du matériel de bureau et des imprimés.

Les achats de nos 79 agences générales sont décentralisés. Comme les agences générales sont gérées par des entrepreneurs indépendants, chaque organisation est responsable de ses volumes d'achat. La Mobilière octroie également des mandats de conception et de réalisation de constructions neuves et des projets de transformation. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons au chapitre «Asset management», dès la page 106.

Répartition du volume d'achat des sites de Direction en 2017



■ Acquisitions TI: 60,8 %      ■ Asset Management: 20,2 %  
 ■ Management du marché: 19,0 %

Répartition des achats des sites de Direction en 2017 par catégorie de biens ou de services



■ Maintenance du matériel et des logiciels, frais d'externalisation: 20,0 %  
 ■ Achat de matériels et de logiciels: 6,6 %  
 ■ Prestations de conseil: 34,1 %  
 ■ Imprimés: 1,8 %  
 ■ Matériel de bureau et consommables: 0,3 %  
 ■ Articles publicitaires: 0,6 %  
 ■ Publicité et sponsoring: 16,4 %  
 ■ Exploitation et maintenance des sites de Direction: 6,7 %  
 ■ Investissements de l'Asset Management: 13,5 %

Les critères d'écologie durable et de comportement éthique occupent une place essentielle dans notre politique d'achat. Jusqu'à présent, la Mobilière veillait à l'observation des normes sociales et écologiques uniquement au travers de contrats individuels signés avec chacun de ses fournisseurs. En 2017, nous avons rédigé un Code social et éthique. Ce Code doit garantir le respect des lois en vigueur mais aussi la protection de la santé des collaborateurs et l'interdiction de recourir au travail forcé ou au travail des enfants notamment. Introduit progressivement par la Mobilière, il doit être obligatoirement accepté par les fournisseurs.

*Le passage de postes de travail fixes à un système de partage de bureau nous a permis de réduire le besoin total d'énergie par collaborateur.*

Le recours aux entreprises locales, tant dans la région de Berne que partout ailleurs en Suisse et au Liechtenstein, est déjà profondément ancré dans la politique d'achat de la Mobilière. Ainsi, en 2017, 88 % des mandats de prestations de services et 100 % des mandats d'impression ont été attribués à des entreprises opérant sur le marché suisse. De plus, pour l'achat et la maintenance de nos matériels et logiciels informatiques, nous faisons principalement appel à des entreprises possédant une filiale en Suisse.

Nous veillons en outre à éviter autant que possible les déchets d'emballage. En 2018, l'unité Acquisition TI interagira davantage avec les fournisseurs pour réduire encore l'usage de matériaux d'emballage.

**Affirmation de la conscience écologique**

Pour réduire notre empreinte écologique, il est essentiel que nous gérons activement notre consommation d'électricité, de chaleur et de papier ainsi que les déchets produits; cela contribue aussi dans une large mesure à sensibiliser les collaborateurs et les partenaires au thème de la protection de l'environnement.

L'impact environnemental lié à l'exploitation de nos sites de Direction résulte principalement de la consommation électrique et du chauffage. Dans les bâtiments des sites de Direction de Berne, nous sommes parvenus à réduire continuellement la consommation énergétique totale par collaborateur, bien que les locaux soient modérément ventilés en été et que les effectifs aient sensiblement augmenté. Ce recul s'explique surtout par une concentration des postes de travail dans des bureaux collectifs et une gestion optimisée des surfaces sur les sites bernois. D'ici à début 2020, nous nous lancerons dans la réalisation par étapes d'un nouvel environnement de travail favorisant inspiration et agilité, où le partage des postes de travail supplantera l'ancien système de postes attitrés. Ce nouveau concept devrait nous permettre, à l'avenir, d'améliorer encore davantage l'efficacité énergétique des bâtiments.

Sur les sites de Direction de Berne et de Zurich, le chauffage est intégralement assuré par une centrale à distance, une solution durable, notamment eu égard à l'optimisation énergétique et à la diminution des rejets de CO<sub>2</sub> par le fournisseur d'énergie concerné. Le site temporaire d'Eysins utilisé durant la rénovation du bâtiment de la Direction de Nyon est chauffé au gaz naturel. Le gaz ne contient ni suie ni particules fines et émet beaucoup moins de CO<sub>2</sub> que le chauffage au mazout. La remise en service du site de Direction de Nyon, considérablement modernisé du point de vue énergétique, est prévue au printemps 2018. Le bâtiment est nouvellement équipé d'une installation photovoltaïque en toiture pour couvrir sa propre consommation ainsi que de panneaux solaires pour la production d'eau chaude et d'un système de chauffage par pompe à chaleur avec sondes géothermiques. Depuis 2016, tous les bâtiments d'exploitation de Berne utilisent exclusivement de l'électricité certifiée d'origine hydraulique produite en Suisse; il en ira de même pour celui de Nyon à partir de 2018.

À l'achat, mais aussi lors de leur transformation, les produits alimentaires recèlent un gros potentiel de réduction de l'empreinte écologique. Au restaurant du personnel à Berne, la Mobilière s'engage dès lors en faveur de la défense de l'environnement en participant au programme de protection du climat «One Two We» lancé par SV Suisse en collaboration avec le WWF Suisse. Ainsi, le restaurant propose davantage de produits régionaux et de saison. L'offre de plats végétariens

a également été étendue, tout comme celle de mets à base de viande issue d'élevages particulièrement respectueux des animaux. Depuis leur lancement en mai 2016, les mesures prises concernant les repas principaux ont permis de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 24 175 kg, ce qui représente une baisse de 6,43 %. Ce programme fait partie intégrante de l'offre du restaurant du personnel et constitue un engagement à long terme.

Nous évaluons annuellement les flux de matières et d'énergie et documentons en permanence l'utilisation des ressources et l'évolution des émissions, afin de nous assurer de l'efficacité des mesures d'optimisation décidées. En outre, des mesures organisationnelles tels que le tri du papier, du carton et des déchets,

le recyclage du PET, la collecte des piles, batteries et appareils électriques ainsi que l'utilisation de véhicules de société à faible consommation incitent nos collaborateurs à adopter un comportement respectueux des ressources. De par leur situation centrale, nos sites de Direction sont en outre aisément accessibles avec les transports publics et nous encourageons nos collaborateurs à privilégier ces derniers pour leurs déplacements professionnels et pour se rendre au travail.

#### Indicateurs de gestion environnementale sur la base des trois sites de Direction

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de collaborateurs <sup>1</sup>	2 031	2 073	2 186	2 244	2 298
Consommation d'électricité en kWh <sup>2</sup>	6 413 885	6 218 380	5 905 738	5 720 867	5 841 228
Chauffage à distance en kWh	3 496 119	2 637 015	2 959 846	2 777 573	2 805 269
Gaz naturel en kWh	1 265 482	1 368 698	1 076 235	393 960	324 145
Pétrole en kWh <sup>3</sup>	0	0	0	0	0
Consommation totale d'énergie en kWh	11 175 486	10 224 093	9 941 819	8 892 400	8 970 642
Consommation totale d'énergie en kWh par collaborateur	5 502	4 932	4 548	3 963	3 904
Consommation de papier en t <sup>4</sup>	273	208	280	175	118
Volume de déchets, en t, dont <sup>5</sup>	385 <sup>5</sup>	421 <sup>5</sup>	367 <sup>5</sup>	387	414
– déchets recyclés (papier, carton, documents détruits, PET, verre, batteries et piles, déchets électroniques, etc.)			230	266	283
– déchets résiduels (incinération kVA)			137	121	131
Émissions de gaz à effet de serre, en t eq CO <sub>2</sub>				401	390
– Électricité				119	120
– Chauffage				282	270

<sup>1</sup> y compris auxiliaires, stagiaires et apprentis

<sup>2</sup> y compris centre de calcul, centre d'impression, garage, service de catering à Berne et à Nyon (jusqu'à fin 2015)

<sup>3</sup> hormis les véhicules d'exploitation

<sup>4</sup> y compris traitement des documents sortants; à partir de 2014 externalisation de l'envoi des documents

<sup>5</sup> y compris les déchets spéciaux issus des travaux de modernisation des bâtiments de la Direction de Berne et de Nyon, mise en service du nouvel environnement de travail)

# Prévention des dangers naturels

**Anticiper les risques naturels et prévenir les dommages qui peuvent en résulter, tel est, en résumé, l'engagement de la Mobilière Suisse Société Coopérative en matière de prévention des dangers naturels. Le 100<sup>e</sup> projet de prévention et le lancement du «simulateur de sinistres» ont été les deux temps forts de l'année 2017.**

En Suisse, les événements naturels causent très souvent des dommages se chiffrant en millions de francs, et 2017 n'a pas échappé à la règle. Fin mai, dans la région de Thoune, lors d'un violent orage, des grêlons de la taille d'une balle de golf ont provoqué d'énormes dégâts. Le 8 juillet, un orage tout aussi violent s'abat-tait sur la ville de Zofingue (AG). En peu de temps, 90 litres de pluie sont tombés par mètre carré – beaucoup trop pour les ruisseaux et canalisations. Ce seul événement a causé des dommages matériels pour plus de 100 millions de CHF. Mi-août, plusieurs laves torrentielles ont dévasté le village de Bondo, dans le val Bregaglia (GR).

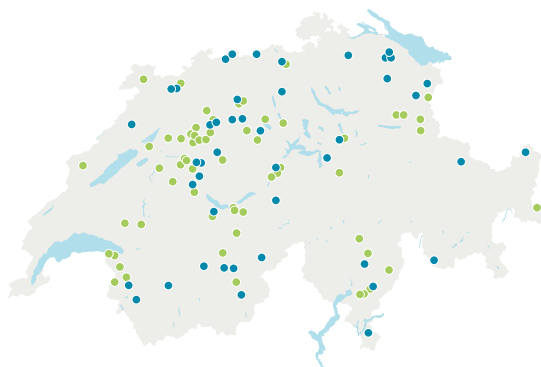
L'engagement de la Mobilière Coopérative dans la prévention des dangers naturels a pour but d'éviter les dommages, donc d'anticiper aussi les risques potentiels. Un objectif toujours plus difficile à atteindre en ces temps de changement climatique. L'élévation des températures et l'évolution de la répartition des précipitations accroissent le risque de dommages

naturels tels que les crues. Face à ces défis, nous misons à la fois sur des mesures de prévention éprouvées et sur des projets de recherche innovants. C'est le cas du «simulateur de sinistres», un nouveau projet du Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels rattaché à l'Université de Berne.

## Projets de prévention

Depuis 2006, la Mobilière a cofinancé 116 projets de prévention pour un budget de plus de 30 millions de CHF. La construction d'ouvrages de protection permet de limiter les dommages potentiels résultant d'événements naturels. Les projets soutenus par la Mobilière remplissent d'ailleurs parfaitement leur rôle. On a pu s'en rendre compte par exemple dans la commune de Vordemwald, près de Zofingue, où un dispositif de captage des eaux de surface a été mis en place après les intempéries dévastatrices de mai 2013. Grâce à ce dispositif, les violents orages de l'été 2017 n'ont causé que de moindres dommages. À Bondo, le dépotoir à alluvions réalisé en 2015 et le système d'alarme ont permis d'éviter des dommages encore plus importants.

## Engagement en faveur de projets de prévention



- Projets terminés (76)
- Projets approuvés (41)

Pendant l'exercice sous revue, dix-sept nouveaux projets de protection contre les crues et les éboulements ont pu être soutenus. En avril, nous avons fêté dans la commune bernoise de Toffen l'achèvement du 100<sup>e</sup> projet de prévention, auquel la Mobilière a affecté un million de francs. Le projet prévoit, d'une part, l'élargissement du lit de la Gürbe à ses endroits les plus étroits, afin d'augmenter la capacité d'écoulement de la rivière. D'autre part, les ouvrages de régulation permettent de détourner les crues vers des zones agricoles, afin d'éviter de coûteux dommages dans les zones d'habitation et industrielles. Par ailleurs, un million de francs a été consacré à la troisième correction du Rhône, en Valais, et un autre million au projet de protection contre les crues de la Sarneraa (OW).

Mentionnons également le projet réalisé à Magden (AG), où diverses mesures de construction protègent la commune contre le ruissellement de surface. Ce ruissellement est provoqué non pas par la crue d'un cours d'eau, mais par de fortes pluies que les sols ne parviennent plus à absorber.

*Depuis plus de dix ans, la Mobilière Coopérative soutient des projets de recherche et des mesures de prévention des dangers naturels dans tout le pays.*

Bien que le ruissellement de surface soit responsable de la moitié des sinistres d'inondations, les projets de prévention en la matière demeurent rares.

**Recherche sur les risques climatiques et les dangers naturels**

Prévenir autant que possible les dommages lorsqu'un événement se produit est une chose. Comprendre quand, où et comment les dommages dus aux événements naturels se produisent en est une autre. Ces questions sont au cœur de l'engagement de la Mobilière en faveur de la recherche à l'Université de Berne. Notre but est de mieux comprendre la relation entre la survenance d'événements extrêmes en lien avec le changement climatique et de créer une passerelle entre la recherche et la pratique.

À l'été 2017, le Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels et MétéoSuisse, avec l'aide de quelque 700 participants, ont testé un nouveau système d'avis de grêle destiné à mieux protéger la population suisse contre ce phénomène météorologique. Depuis trois ans, les épisodes de grêle peuvent être signalés au moyen d'une application mobile. Depuis, près de 50 000 observations ont été ainsi communiquées. Ces observations sont particulièrement précieuses, la Suisse ne disposant que de rares stations de mesure au sol pour la grêle.

**Art et prévention: une chronique pour Freienwil**

Comme nous l'avons déjà mentionné, la Mobilière soutient des projets de protection contre les crues dans toute la Suisse depuis plus de dix ans. À Freienwil, dans le canton d'Argovie, nous avons associé pour la première fois un engagement de ce genre à un projet culturel. La commune s'est proposée pour ce projet pilote, parce que le plan de prévention prévoyait non seulement une modification du parcours du Maasbach, mais aussi un réaménagement du centre de la localité. La principale préoccupation de la population était de savoir comment seraient reliées les deux parties du village, l'ancienne et la nouvelle.

En 2017, un hasard heureux a conduit à la première étape du processus artistique, des collaborateurs de la Mobilière ayant remarqué, à la maison communale, un plan de la ville dessiné à la main. Ce plan avait été réalisé par Franz

Suter, un citoyen de Freienwil qui avait émigré au Canada au début du XX<sup>e</sup> siècle. De mémoire, Franz Suter avait également établi un répertoire de la plupart des habitants entre 1900 et 1980, un document historique fascinant à l'ère de la transformation numérique. Durant cette période, la population passa de 370 à près de 500 personnes. Aujourd'hui, Freienwil compte un peu plus de 1000 habitants.

À partir de là, la photographe Ruth Erdt, qui vit entre Zurich et Berlin, s'est attelée à la réalisation d'une «chronique pour Freienwil», un projet participatif et vecteur d'identité. Pour les besoins du projet, l'artiste a élu temporairement domicile dans le centre de Freienwil de mars à octobre 2017, réalisant le portrait de tous les habitants qui s'étaient proposés de poser devant l'objectif.

Ruth Erdt a ainsi été invitée par 130 des quelque 460 ménages de Freienwil.

Le matériel photo obtenu sert à présent de base à la réalisation d'un livre qui sera remis à l'été 2018, à l'occasion d'une grande fête villageoise, à tous les habitants ayant participé au projet. Une chose est sûre: ce projet a nourri la réflexion dans la petite commune argovienne, amenant les gens à s'interroger notamment sur le rapport entre la ville et la campagne, le passé et le futur, le sens de l'art et de la culture, mais aussi sur la difficulté qu'il y a à ne pas perdre le contact direct avec ses voisins à une époque où tout va si vite. «Eine Chronik für Freienwil» sera un témoin unique des nombreux visages et modes de vie d'une petite commune et montrera combien l'art peut renforcer le sentiment d'appartenance à une communauté.

Les informations recueillies sont directement prises en compte dans le travail de recherche du Laboratoire Mobilière et contribuent ainsi à plausibiliser les données radar et les modèles. Au mois d'avril 2017, afin de promouvoir les échanges entre les scientifiques, les experts de terrain et les représentants des assurances, le Laboratoire Mobilière a organisé, en collaboration avec des partenaires, le deuxième atelier européen sur la grêle, auquel ont participé 140 personnes provenant de 27 pays.

Fin 2016, le Laboratoire Mobilière a en outre mis en service le site Internet [risquedecrues.ch](http://risquedecrues.ch). Ce site contribue à sensibiliser la population aux dommages potentiels des crues, indique le nombre de bâtiments et de personnes exposés dans les zones inondables et montre clairement que les dommages les plus importants ne surviennent pas forcément là où les précipitations sont les plus fortes. En 2017, ce site a fait beaucoup parler de lui dans le secteur et dans la presse.

Il sert actuellement de base au «simulateur de sinistres» déjà évoqué. Ce projet consiste en un site Internet interactif fournissant une aide à la décision dans la gestion des crues. En l'occurrence, le «simulateur de sinistres» aide les communes, les cantons et la population à identifier les risques de crues et à fixer des priorités sur la base des risques pour les mesures de protection. Ainsi, des cartes et des animations permettent de voir aisément où les personnes et les bâtiments – privés et publics – sont exposés à un risque d'inondations. En 2018, il est prévu de développer le site Internet, mais aussi de constituer une banque d'images des inondations sur tout le territoire suisse.

# Art et culture

**La capacité d'innovation de l'art est un élément essentiel de tout processus d'avenir. Nous collaborons donc de façon ciblée avec des acteurs du monde de l'art et de la culture, dans le but de favoriser des développements durables et responsables.**

Dans la mesure du possible, la Mobilière implique étroitement les créateurs et les artistes dans ses différents processus de travail et projets. Leur expertise et leur apport nous ouvrent de nouvelles voies et perspectives et nous aident à nous préparer à affronter l'avenir de manière durable et responsable. Par son pouvoir d'innovation, l'art peut donner de précieuses impulsions aux processus d'avenir les plus divers. Comme nous sommes convaincus que la pensée transversale et la créativité sont les ingrédients indispensables d'un débat innovant sur le développement durable, nous invitons des artistes à s'interroger avec nous sur la protection contre les crues, la capacité d'innovation ou la durabilité, en empruntant de nouvelles voies dans les échanges d'idées.

## Nos expositions

Les expositions constituent un élément central de notre engagement sociétal. C'est la raison pour laquelle, depuis 2013, nous n'avons cessé d'offrir nos expositions, qui sont une tradition à la Mobilière depuis les années 1990. Au rez-de-chaussée du bâtiment de la Direction à Berne, espace vaste et ouvert au public, nous réalisons deux fois par an des projets d'exposition de haute tenue où nous nous penchons sur le rapport entre l'art et la durabilité et entre l'art et la société. La Mobilière est aujourd'hui devenue un lieu de référence de la scène artistique, autorisant des échanges intenses entre les acteurs du monde artistique et scientifique, les collaborateurs de la Mobilière et des personnes intéressées et concernées actives dans les professions les plus diverses. L'accent est toujours mis sur des questions essentielles, notamment sur la manière dont nous pouvons construire un avenir positif et durable et sur les moyens, stratégies et approches à mettre en œuvre à cette fin.

Ces expositions s'inscrivent dans une offre culturelle très large. Régulièrement, des visites guidées sont organisées durant la pause de midi pour les collaborateurs et le soir pour les visiteurs externes. La Mobilière propose aussi un atelier artistique, où les parents sont

conviés avec leurs enfants pour venir découvrir une exposition de façon ludique. De plus, la Mobilière participe à la Nuit des musées de Berne et ouvre alors ses portes au public jusqu'à des heures tardives.

De mars à août 2017, l'exposition «Art et développement durable, vol. 7» a présenté des œuvres de l'artiste bernois George Steinmann (\*1950), qui aborde toutes sortes de problématiques écologiques, sociales et économiques. Sa stratégie artistique est basée sur un réseautage professionnel dont il se sert – avec conviction et de manière convaincante – pour réunir l'art, la science et la pratique et ouvrir de nouveaux dialogues.

## Notre engagement artistique

### Intérêt pour l'art

	2017	2016
<b>Nombre de manifestations</b>		
Expositions	2	2
Visites guidées	22	14
Conférences	0	2
Workshops artistiques	1	1
Workshops artistiques pour enfants	1	1
Concerts	1	0
Vernissages	2	2
<b>Nombre de visiteurs</b>		
Visites guidées	410	190
Conférences	0	41
Nuit des musées	1 200	750
Concerts	170	0
Vernissages	500	400
<b>Nombre de participants</b>		
Workshops artistiques	15	15
Workshops artistiques pour enfants	22	22

Cette exposition a donné un aperçu fascinant des divers groupes d'œuvres de George Steinmann au cours des dernières années et proposé un large tour d'horizon de ses créations ainsi que de son mode de pensée et d'action.

Dans le cadre de l'exposition «Art et développement durable, vol. 8: Monde numérique, monde réel – comment l'art surfe entre les deux» inaugurée en septembre 2017, la Mobilière expose des œuvres de quatorze artistes qui se penchent chacun à leur façon – parfois de façon surprenante – sur les réalités numériques et virtuelles et lancent des pistes de réflexion sur la quatrième révolution industrielle.

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliar.ch/kunst-vol8-en](http://mobiliar.ch/kunst-vol8-en)

#### Notre prix d'encouragement: le Prix Mobilière

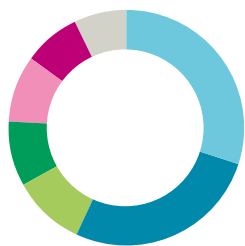
Notre prix pour les jeunes artistes est le plus ancien prix d'encouragement décerné par une assurance suisse et jouit d'une haute estime dans les milieux artistiques. Créé à Nyon en 1996 et doté de CHF 15 000, le Prix Mobilière est généralement assorti d'un achat pour la collection de la Mobilière. Le Prix Mobilière récompense en priorité des artistes dont les travaux abordent des thèmes sociétaux et contribuent ainsi à une meilleure compréhension de notre époque. Chaque année, sept ou huit experts en art issus des milieux de l'enseignement, de la recherche ou des expositions sont invités à sélection-

ner chacun un jeune artiste. Un jury professionnel composé de sept experts choisit la lauréate ou le lauréat parmi les nominés. Le 12 décembre 2016, ce jury a décerné le Prix Mobilière 2017 à l'artiste Bertold Stallmach, qui partage sa vie entre Zurich et Berlin. À la fois cocasses et profonds, les films d'animation de l'artiste, où des figurines en pâte à modeler surmontent les difficultés de la vie, ont convaincu les membres du jury. Tous les artistes nominés bénéficient, pour leurs œuvres, d'une plateforme de présentation majeure à «artgenève». La Mobilière accroît ainsi la notoriété des jeunes artistes, tant auprès du grand public qu'auprès d'un public de spécialistes jouant un rôle important pour la suite de leur carrière.

#### Fondation du Jubilé

La Fondation du Jubilé de la Mobilière Suisse Société Coopérative a été créée en 1976, à l'occasion de notre 150<sup>e</sup> anniversaire. Son but est de promouvoir les sciences, les arts et autres activités culturelles en Suisse. La fondation soutient des projets dans le domaine de la recherche et dans celui des arts (expositions, théâtre, films, musique, concerts, etc.) et d'autres activités culturelles, telles que la rénovation de bâtiments de grande valeur historique. La fondation apporte plus particulièrement son soutien à des projets à caractère durable ayant une dimension sociale et un impact sociétal et présentant un haut degré d'initiative individuelle, de capacité d'innovation et d'ancrage régional ou national. Au travers de ses efforts de promotion culturelle dans toutes les régions de Suisse, la Fondation du Jubilé contribue largement à faire connaître l'engagement sociétal de la Mobilière.

#### Promotion des sciences, de la recherche et des arts Dons de la Fondation du Jubilé en 2017



■ Préservation de biens culturels: 30 %	■ Recherche: 9 %
■ Musées/expositions: 27 %	■ Publications: 9 %
■ Musique: 10 %	■ Théâtre: 8 %
	■ Cinéma: 7 %

Le budget de la fondation provient, d'une part, du revenu des titres détenus par le Fonds de la Fondation, et d'autre part, d'un versement à bien plaisir issu du résultat d'exploitation de la Mobilière Suisse Société Coopérative. Chaque année, la Fondation soutient de 30 à 50 projets, auxquels elle octroie entre CHF 600 000 à CHF 750 000 au total. Les contributions varient entre CHF 5000 et CHF 40 000 par projet. La contribution de la Mobilière Suisse Société Coopérative s'est élevée à CHF 600 000 durant l'exercice sous revue. En 2017, sur environ 550 demandes, le Conseil de fondation a retenu 48 projets auxquels il a octroyé CHF 707 740 au total. D'autres projets ont également pu être soutenus par le biais du «Film Booster Mobilière» grâce aux fonds octroyés en 2016. Cette plateforme de financement participatif soutient

des films et des documentaires à petit budget de producteurs suisses et leur octroie un montant maximum de CHF 9000 par projet. Quand le projet a atteint le premier tiers de son montant cible, la Fondation du Jubilé apporte le deuxième tiers.

En 2017, grâce au canal de financement participatif «Film Booster Mobilière» l'engagement sociétal de la Fondation du Jubilé a pu être présenté publiquement pour la première fois. En collaboration avec «wemakeit», un atelier public sur le thème «Perspectives nouvelles dans le financement participatif du cinéma» a été organisé dans le cadre du Locarno Festival. Avec ce canal, la Fondation du Jubilé teste une stratégie de promotion numérique supplémentaire tout en exploitant des synergies potentielles au service de l'engagement sociétal. À travers le soutien accordé aux projets de films et de documentaires, la Mobilière contribue au développement positif de la société: les films peuvent en effet sensibiliser le public à certains thèmes sociétaux, favoriser l'accès à la culture et promouvoir la participation sociale.

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/fondation-jubile](http://mobiliere.ch/fondation-jubile)

### Fonds de donations

Constitué au début des années 1970, le Fonds de donations est alimenté chaque année par le bénéfice d'entreprise de la Mobilière. À travers son Fonds de donations, la Coopérative soutient des projets sociétaux, culturels, économiques, d'utilité publique et en matière de formation dans toute la Suisse, pour un montant annuel total de 1,5 million de CHF. La Mobilière apporte ainsi une importante contribution à la diversité culturelle du pays. Le nombre de projets soutenus en 2017 s'est élevé à 61.

Chaque année, la Mobilière octroie en outre un don annuel de CHF 100 000. En 2017, ce montant a été octroyé à la Fondation Gosteli. L'historienne Marthe Gosteli (22.12.1917 à 7.4.2017) est une pionnière de l'égalité entre hommes et femmes, au niveau étatique et au sein de la société. Pendant 35 ans, elle a autofinancé en grande partie ses archives retraçant l'histoire du mouvement féministe suisse. La charge financière annuelle s'élève à quelque CHF 250 000. Comme les avoirs de la Fondation Gosteli sont presque entièrement épuisés aujourd'hui, le financement doit être désormais assuré par une autre voie. Jusqu'à l'obtention d'un cofinancement public, la Mobilière contribue de manière notable, à travers son Fonds de donations, au financement et à la préservation de l'œuvre de Marthe Gosteli.

## Collection d'art en ligne

Depuis mars 2017, le grand public peut accéder partout et en tout temps à la collection d'art de la Mobilière. Après un inventaire approfondi, ce sont en premier lieu les artistes dont les œuvres ont été acquises depuis la création du service Corporate Social Responsibility en 2013 qui ont été présentés. Le site Internet est mis à jour en permanence et propose régulièrement de nouvelles incursions dans la collection d'art de la Mobilière. Il offre en outre un aperçu de tous les artistes représentés dans la collection et retrace l'historique de toutes les expositions

organisées dans le bâtiment de la Direction de la Mobilière à Berne. Grâce à différents filtres et options de recherche, il est possible de trouver rapidement des informations sur les artistes et les œuvres. Des textes courts et d'un abord facile guident les internautes à travers les différentes approches créatives et montrent comment les artistes jettent un regard curieux et critique sur les questions sociales, écologiques et politiques qui font l'actualité. Les réponses des artistes à la question «Et si l'art nous faisait avancer?» offrent un accès tout particulier à cet univers de création.

Certains réagissent avec une ligne ou un texte tandis que d'autres publient une petite vidéo ou un dessin. À travers des interrogations basées sur le mode «Et si...», nous souhaitons inciter le grand public, sur un ton ludique, à participer à une construction responsable et durable de l'avenir, en faisant preuve de curiosité et de créativité.

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/art](http://mobiliere.ch/art)

# Économie et emploi

**La Mobilière poursuit son engagement dans le cadre du Forum Mobilière Thoue dans le but de promouvoir l'innovation au sein des PME suisses. Pour agir et penser dans l'esprit du développement durable dans les régions, nous avons mis un fonds à la disposition de nos agences il y a trois ans déjà.**

La numérisation, l'environnement de marché et la multitude de besoins individuels à prendre en compte représentent un défi permanent pour les PME suisses. La Mobilière Suisse Société Coopérative organise des ateliers d'innovation uniques en leur genre pour les PME dans le cadre de son engagement sociétal.

### Campus innovation Forum Mobilière Thoue

Plus que jamais, les PME ont besoin d'impulsions et d'une culture d'innovation transversale pour garantir leur avenir. Pourtant, si les processus de changement comportent des risques, rien ne permet de les assurer. C'est là qu'intervient le Forum Mobilière Thoue avec son atelier d'innovation, qui a pour objet, avec l'aide d'animateurs professionnels, de développer des compétences méthodologiques dans le sens de l'innovation et du développement durable.

*Depuis quatre ans, la Mobilière soutient l'innovation dans les PME suisses au travers d'ateliers créatifs proposés dans le cadre du Forum Mobilière Thoue.*

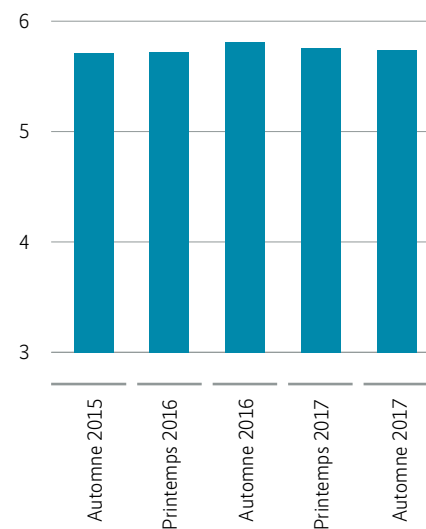
Le Forum Mobilière Thoue offre la possibilité aux entreprises participantes de développer et de tester de nouveaux produits, services et modèles d'affaires dans un environnement stimulant et avec leur propre équipe multidisciplinaire. Durant deux jours et demi, les participants apprennent à voir dans le changement structurel une vraie opportunité: celle d'identifier des idées d'avenir qu'ils pourront concrétiser.

Notre approche repose sur la méthode dite du «design thinking», un processus d'innovation mettant l'accent sur la valeur ajoutée et conçu en partie à l'Université de Stanford, dans la Silicon Valley, en Californie. En partenariat avec l'EPFZ et l'Université de sciences et

de technologies de Trondheim (Norvège), nos animateurs spécialisés ont mis au point une approche intégrative, fondée sur une méthode de travail dynamique et ciblée, qui permet d'atteindre des résultats tangibles.

### Forum Mobilière Thoue

Taux de satisfaction



Echelle:

6 = Tout à fait satisfait-e

0 = Pas du tout satisfait-e

Depuis septembre 2014, nous avons organisé plus de 87 ateliers avec des entreprises et des organisations d'utilité publique actives notamment dans le tourisme, la formation, l'industrie des machines, le secteur de l'énergie, de la mobilité et le secteur tertiaire. Il est apparu qu'un tel atelier d'innovation ne produit pas seulement de nouvelles idées, des modèles de service ou d'affaires innovants et des prototypes de produits,

il peut devenir aussi la pierre angulaire d'une nouvelle culture de coopération et d'innovation extrêmement fructueuse. En outre, de multiples entreprises ont pris des décisions d'investissement parfois déterminantes pour leur avenir à la lumière d'une vision développée en commun. Même s'il est impossible de chiffrer avec exactitude la valeur ajoutée de notre engagement en faveur des PME suisses, les taux de satisfaction et de recommandation toujours aussi élevés de la Mobilière montrent qu'avec nos ateliers, nous pouvons avoir un impact réel sur les collaborateurs des entreprises participant au Forum Mobilière Thoune. Nous avons donc décidé de prolonger le contrat en cours pour une nouvelle période de trois ans, soit jusqu'en 2022.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/fmt](http://mobiliere.ch/fmt)

### **Les agences générales soutiennent des projets durables dans leur région**

Comme nos 79 agences générales sont présentes sur quelque 160 sites partout en Suisse, nous sommes très proches des gens et des entreprises dans chaque région linguistique du pays et pouvons ainsi parfaitement identifier leurs besoins particuliers et adapter nos produits aux spécificités locales. Chaque agence générale connaît sa région et, partant, les attentes de ses clients et de la collectivité.

Chaque année, la Mobilière Suisse Société Coopérative dégage un montant de CHF 500 000 pour soutenir des projets culturels, sociaux et écologiques durables à l'échelon régional. Ce fonds a déjà été doté à trois reprises. Parmi les 29 projets soumis en 2017, 18 ont été approuvés par le jury. La prise en compte de toutes les régions, la dimension multigénérationnelle et la garantie d'une valeur ajoutée pour une large frange de la population constituent des critères d'évaluation importants.

Un festival culturel a été ainsi soutenu à Vals. Dans l'Emmental, enfants et parents peuvent profiter d'une aire de jeu à l'abri du soleil grâce à la mise en place d'une toiture. Dans le cadre du projet «Luzern tanzt», grâce à notre soutien, la population a pu participer gratuitement à une trentaine de cours d'initiation à différents styles de danse. Enfin, dans le Val-de-Travers, nous avons apporté une contribution substantielle à la construction d'un pumptrack pour VTTistes.

## Parcours découverte Mobilière à Oberwil

Le futur parcours découverte qui sera créé à Zoug/Oberwil illustre bien la façon dont les agences générales de la Mobilière soutiennent des projets durables dans leur zone de marché. Grâce au soutien financier de la Mobilière, un parcours santé verra enfin le jour dans cette région. Fruit d'une étroite collaboration entre l'agence générale de Zoug, l'organisation ZugSPORTS Festival et la Mobilière, un concept d'entraînement physique, intellectuel et créatif a été développé. Il s'agit d'un sentier où se succèdent installations artistiques, engins sportifs

et activités d'adresse qui, tour à tour, stimulent les sens, incitent à se surpasser ou à lever le pied, invitent à la réflexion, suscitent des émotions et fournissent d'intéressantes informations. Le parcours doit donner envie aux jeunes et aux moins jeunes de redécouvrir la forêt. Les sites soigneusement choisis créeront un cadre unique où la forêt et sa beauté instaureront un véritable dialogue avec les différents lieux d'entraînement et les œuvres d'art. Les installations artistiques sont conçues exclusivement pour la forêt de Zoug par des artistes suisses, qui intègrent la nature

dans leur travail et ont déjà eu l'occasion de créer des projets pour les espaces publics. Dès le départ, nous avons eu à cœur d'impliquer étroitement dans notre démarche les principales communautés d'intérêt. Le défi a été relevé avec succès, comme en atteste le niveau élevé d'acceptation aussi bien au sein du voisinage d'Oberwil-Gimenen, de la coopérative «Korporation Zug», du canton que de la ville de Zoug. Il est prévu d'inaugurer officiellement le parcours en 2018 avec la population locale.

# Habiter et vivre ensemble

**En collaboration avec les EPF de Lausanne et Zurich, nous menons des projets de recherche pour faire avancer la connaissance dans des domaines tels que l'action écologique, les comportements de consommation à l'ère numérique ou la sécurité en milieu urbain.**

La Mobilière a la conviction que seule la mise en réseau de diverses compétences peut faire émerger de nouvelles solutions porteuses d'avenir, y compris dans le domaine de l'habitat et du vivre ensemble. Dans le cadre de notre engagement mutualiste, nous encourageons dès lors les échanges entre la science, l'économie, l'art et la société.

## **Chaire Mobilière à l'EPFL**

Le partenariat conclu avec l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) et le soutien financier apporté à sa Chaire d'écologie urbaine HERUS (Human-Environment Relations in Urban Systems) sont nés de la volonté d'encourager la recherche sur le développement durable dans les zones urbaines. S'appuyant sur des méthodes interdisciplinaires et transdisciplinaires ainsi que sur des connaissances tirées de la recherche et de la pratique, la Chaire Mobilière cherche à inscrire la transformation des systèmes urbains dans une logique de durabilité et à identifier des opportunités d'action aux niveaux politique et économique.

La Mobilière participe en tant que partenaire de terrain à deux projets de recherche financés par le Fonds national suisse. Le projet «Tipping points towards healthy diets», mené en partenariat avec les universités de Lausanne et de Genève, cherche à cerner la manière dont la population suisse perçoit l'alimentation saine et durable. La Mobilière fournit des ressources humaines pour ce projet et participe à des enquêtes de grande envergure.

L'objet des recherches du second projet intitulé «Shrinking household's environmental footprint» est la réduction de l'empreinte écologique des ménages et en matière de gestion immobilière. En qualité de partenaire de terrain, nous mettons à disposition nos données immobilières à des fins scientifiques. Les bâtiments sont considérés sur toute la durée de leur cycle de vie. Ce dernier englobe toutes les phases, de la construction à la remise en service en passant par l'utilisation, la réfection et la rénovation. L'évolution des formes d'habitat urbain est également étudiée. Les résultats des recherches peuvent être directement utilisés dans les divers secteurs de l'entreprise.

Pour 2018, la Mobilière et la Chaire d'écologie urbaine prévoient de réaliser un projet de coopération interdisciplinaire et transdisciplinaire poursuivant des objectifs de recherche communs. Dans le cadre de notre engagement sociétal, les résultats de ce projet doivent pouvoir profiter à la collectivité.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[partenariats.epfl.ch](http://partenariats.epfl.ch)

### **Laboratoire Mobilière d'analyse de données à l'EPFZ**

Des sujets tels que le big data et l'analyse avancée gagnent sans cesse en importance. Dans ses analyses, le laboratoire Mobilière d'analyse de données à l'EPFZ combine des sources de données conventionnelles et nouvelles, comme les réseaux sociaux. Parallèlement à la tendance de l'open data, cela crée aussi de toutes nouvelles possibilités, y compris pour la branche de l'assurance avec par exemple les modèles prédictifs pour le succès des PME.

Créé en 2013, le laboratoire Mobilière d'analyse de données a participé, en 2017, à 23 publications académiques, 17 travaux de master et trois projets de recherche.

L'un des trois projets de recherche, intitulé «SME Opportunity» (prévision pour PME), porte sur les prévisions de croissance à l'échelon national pour les petites et moyennes entreprises. Ce projet a pour objet d'étudier les facteurs déterminants pour le succès des entreprises aujourd'hui. L'objectif est d'identifier le plus rapidement possible les modèles d'affaires qui pourraient connaître une évolution positive dans le futur. Que ce soit dans le cadre de fondations

d'entreprise ou d'extensions des activités, il est important de pouvoir recueillir des opinions réalistes sur les opportunités offertes dans différentes branches et de contribuer ainsi au succès de la génération actuelle et future d'entrepreneurs. Comme de premiers modèles l'ont montré, en intégrant des sources de données externes telles que des sites Internet d'entreprise, des banques de données de brevet ou des archives numériques, certaines caractéristiques ayant contribué par le passé à une évolution positive du chiffre d'affaires des PME ont déjà pu être identifiées. Les résultats ont révélé par ailleurs que les petites entreprises dotées d'équipes mixtes d'inventeurs ont connu une croissance supérieure à celle des PME dont les équipes d'inventeurs sont exclusivement masculines ou encore des PME n'ayant enregistré aucun brevet. Il est apparu aussi que le départ de membres du conseil d'administration sans successeur a souvent un impact négatif sur une PME.

## MoBees – les abeilles Mobilière pour préserver le futur

Par son engagement en faveur des abeilles mellifères, la Mobilière contribue à la préservation de la biodiversité tout en luttant contre la disparition des abeilles. À l'initiative d'un collaborateur, les deux premières colonies d'abeilles ont été installées en 2016 sur le site de la Direction à Berne.

Depuis, 20 agences générales ont rejoint le projet «MoBees». En 2017, on dénombrait ainsi 27 colonies dans toute la Suisse.

Aujourd'hui, les différents sites de la Mobilière abritent environ un million d'abeilles gérées par des apiculteurs professionnels expérimentés. Les abeilles pollinisent les plantes dans la région et, partant, contribuent à préserver la diversité végétale en Suisse. De plus, elles jouent un rôle primordial dans notre alimentation, puisqu'elles assurent la pollinisation d'environ 60 % de nos plantes cultivées et sauvages. Eu égard au grand intérêt suscité par le projet, de nouvelles colonies seront implantées sur différents sites de nos agences générales en 2018.



Le projet «Smart Consumer» cherche à en savoir davantage sur les comportements de consommation à l'ère numérique. Les canaux de distribution numériques en particulier – Internet notamment – permettent de disposer aujourd'hui de données clients plus nombreuses. À la lumière de différentes sources de données, des études de cas ont déterminé les nouveaux besoins en matière de solutions d'assurances. Les résultats obtenus offrent une valeur ajoutée à la branche de l'assurance, mieux à même de moduler l'offre de produits et de services en fonction des groupes cibles.

Le projet «Home Safety» s'est intéressé principalement à la prévention des cambriolages. Le but est à présent d'explorer également les possibilités des prévisions en matière de délits. Les vols et les cambriolages en milieu urbain sont modélisés en particulier. Diverses formes d'utilisation de l'intelligence artificielle entrent en considération ici, comme l'apprentissage machine, les méthodes économétriques et l'Agent-Based Modelling (ABM). Des sources de données telles que les réseaux sociaux et les transports publics sont utilisées de façon intégrée. Elles fournissent des indicateurs sur les comportements spatiotemporels de la population. Cela permet de mieux schématiser

la dynamique des villes tout en complétant les statistiques existantes. Les différentes méthodes fournissent de précieuses données urbanistiques pour rendre les villes plus sûres. Vu la baisse du nombre d'effractions qui en résultera, nous nous attendons, sur le long terme, à une diminution du nombre de sinistres.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliarlab.ethz.ch](http://mobiliarlab.ethz.ch)

### **Les collaborateurs contribuent à l'utilisation durable des ressources**

Durant l'hiver 2016, nous avons invité nos collaborateurs à nous soumettre leurs idées et suggestions pour des mesures concrètes visant à réduire l'empreinte écologique de la Mobilière au moyen de l'«InnoBox». Au total, nous avons reçu 77 idées. Parmi les huit suggestions nominées, un jury a sélectionné cinq idées qui ont été primées au mois d'avril 2017. Elles permettent de sensibiliser les collaborateurs de diverses manières au thème du développement durable, à travers des trucs et astuces ou des expositions consacrées à ce sujet. Pour plus d'informations sur l'«InnoBox», nous vous renvoyons à la page 102.

## Et si un projet intergénérationnel prenait racine?

Le projet «Urban Gardening» est né en 2016 sur le site de la Direction de la Mobilière à Berne, également à l'initiative d'un collaborateur. Une quarantaine de membres du personnel ont participé au projet pilote, assurant l'entretien d'un potager et jardin de plantes aromatiques dans la cour intérieure du bâtiment. En 2017, la superficie du jardin, désormais totalement dédié aux plantes aromatiques, a été doublée et portée à douze plates-bandes. Les herbes récoltées sont utilisées au quotidien au restaurant du personnel pour la préparation des plats.

Ce jardin est aussi – et même avant tout – un projet intergénérationnel. Neuf collaborateurs de la relève et cinq retraités de la Mobilière ont formé quatre équipes pour assurer l'entretien. Cette répartition permet un échange et un partage de savoirs entre générations sur les plantes aromatiques et leur utilisation.

Une autre tâche essentielle de ces quatre équipes réside dans l'élaboration et la présentation d'une proposition visant à mieux faire connaître le thème du jardin urbain au sein de l'entreprise.

L'objectif est de sensibiliser nos collaborateurs aux aspects régionaux et saisonniers, à la biodiversité, à l'alimentation saine et à un mode de vie globalement plus durable.

Notre projet «Urban Gardening» souligne aussi l'importance accordée à la diversité au sein de l'entreprise en conférant une réalité concrète à la collaboration, au transfert de connaissances et à l'échange d'expériences entre générations.

# Gouvernance d'entreprise

Conseil d'administration de la Holding SA	124
Comité de direction	126
Direction	128
Structure de direction	129
Gestion et contrôle de l'entreprise	130
Rémunérations	136

# Conseil d'administration de la Mobilière Holding SA<sup>1</sup>

État au 1<sup>er</sup> janvier 2018

		Année de naissance	Début du mandat	Fin du mandat
<b>Président</b>	Urs Berger, Therwil	1951	2011	2019
<b>Vice-président</b>	Rudolf Stämpfli, Berne	1955	2008	2019
<b>Membres</b>	Bruno Dallo, Riehen	1957	2017	2020
	Elgar Fleisch, St-Gall	1968	2013	2020
	Irene Kaufmann, Zurich	1955	2014	2020
	Stefan Mäder, Zurich	1963	2017	2020
	Luc Meylan, Neuchâtel	1947	2001	2018
	Tobias Pfeiffer, Reinach	1958	2017	2020

## Comité placements/risques

■ Président ■ Membre

## Comité d'audit

■ Président ■ Membre

<sup>1</sup> La composition des Conseils d'administration de la Mobilière Suisse Société d'assurances SA et de la Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA est identique. Tous les membres du Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Holding SA sont citoyens suisses. Elgar Fleisch possède en outre la citoyenneté autrichienne.

**Urs Berger** a étudié les sciences économiques à la Haute école de St-Gall pendant huit semestres, notamment dans les domaines de spécialisation «assurances» et «gestion des risques». À partir de 1978, il a travaillé dans une entreprise de courtage en assurances; de 1981 à 1993, il a occupé divers postes importants, notamment celui de responsable du conseil aux entreprises industrielles, auprès de Zurich Assurances. En 1993, il est entré à la Bâloise Assurances, et a été nommé, en 1999, président de la direction de la Bâloise Suisse et membre de la direction du groupe. Urs Berger a rejoint la Mobilière début 2003 et a été nommé CEO à partir de mai de la même année. Le 26 mai 2011, il a quitté sa fonction de responsable opérationnel du Groupe et a été élu président du Conseil d'administration.

Urs Berger siège également au conseil d'administration de van Baerle AG, depuis 2007, et de BERNEXPO Holding AG, depuis 2009. En juin 2013, il a été nommé membre du conseil de surveillance et président du comité d'audit de Gothaer Versicherungsbank VVaG et membre du conseil de surveillance de Gothaer Finanzholding AG Cologne. Depuis janvier 2014, il est membre du conseil de banque de la Banque Cantonale de Bâle, où il préside la Commission des rémunérations et des nominations et collabore au Comité du groupe et de la stratégie. En avril 2014, il a été élu au conseil d'administration de Swiss Tertianum International AG et, en avril 2015, président du conseil d'administration de Loeb

Holding AG. Depuis mars 2017, Urs Berger est président de la Fondation Fonds d'indemnisation des victimes de l'amiante, et depuis décembre de la même année, de la Swiss Entrepreneurs Foundation. Depuis 2017, il est aussi président du conseil d'administration de Jarowa AG et membre du conseil d'administration de SensoPro AG.

**Rudolf Stämpfli**, docteur en économie HSG et docteur honoris causa de l'Université de Berne, est président du conseil d'administration et copropriétaire du Groupe Stämpfli SA à Berne depuis 1988. De 2003 jusqu'au milieu de l'année 2011, il a été président de l'Union patronale suisse. Par ailleurs, il est membre de divers conseils d'administration, notamment ceux de BLS SA depuis 2006 (président depuis 2009), et de la Banque Cantonale Bernoise depuis 2008 (vice-président depuis 2015). Jusqu'au milieu de l'année 2016, il a été membre du Petit Conseil de la commune bourgeoise de Berne, dont il était vice-président depuis 2011.

**Bruno Dallo**, docteur en droit et avocat, a travaillé de 1985 à 1986 au service juridique de la Société de banque suisse, après ses études à l'Université de Bâle. Il a ensuite rejoint le Groupe Bâloise, où il a exercé diverses fonctions jusqu'en 2005. En 2001, il a été nommé membre de la direction du Groupe Bâloise et responsable Corporate Center, un secteur regroupant les services RH, développement de l'entreprise, service juridique, fiscalité, compliance et run-off. Il a également

été président des caisses de pension de la Bâloise. Depuis 2006, Bruno Dallo est président du directoire de Scobag Privatbank AG Basel. Depuis 2004, il est membre du conseil de fondation et, depuis 2016, vice-président de la Fondation place financière Bâle. De 2009 à 2014, Bruno Dallo a siégé au conseil de fondation de Sympany, dont il était, en dernier, vice-président.

**Elgar Fleisch**, docteur ès sciences économiques et sociales, a étudié l'informatique de gestion à l'Université de Vienne et a achevé en 1993 une thèse sur l'intelligence artificielle. Il a ensuite obtenu une habilitation à l'Institut d'informatique de gestion de l'Université de St-Gall (HSG). De retour en Suisse après un séjour à l'étranger, il a été nommé professeur assistant à la Haute école de St-Gall en 2000. Depuis 2002, il est professeur titulaire en gestion de l'information et de la technologie au sein de cette même institution. Il y dirige également l'Institut de gestion de la technologie. Depuis 2004, il est aussi professeur en gestion de l'information à l'EPFZ. Elgar Fleisch est cofondateur et membre du conseil d'administration de plusieurs entreprises spin-off de la HSG et de l'EPFZ. Il exerce en outre différents mandats d'administrateur dans des entreprises informatiques. Depuis avril 2016, il siège au conseil de surveillance de l'entreprise Robert Bosch GmbH, à Stuttgart.

**Irene Kaufmann**, docteur en économie de l'Université de Zurich, a présenté sa thèse en 1986. Elle a travaillé pendant plus de vingt ans (jusqu'en 2008) au sein du cabinet Nabholz Beratung et a été responsable de projets et de mandats dans des administrations publiques et des entreprises, notamment dans le secteur des finances et de l'organisation. Entre 1980 et 2002, Irene Kaufmann a fourni en outre des prestations de révision et de conseil à des entreprises privées pour le compte de Dr. Nabholz Treuhand AG. Depuis 2000, elle est vice-présidente de Coop Société Coopérative (Groupe Coop Société Coopérative depuis mai 2013), dont elle a été la présidente de 2009 à 2011. Elle est également

administratrice de différentes sociétés du Groupe Coop Société Coopérative, notamment Transgourmet Holding AG et de Dipl. Ing. Fust SA. Irene Kaufmann exerce en outre des mandats dans divers instituts de formation.

**Stefan Mäder**, docteur en économie publique de l'Université de Zurich, a travaillé, après ses études, comme économiste, notamment à la Banque nationale suisse, et comme collaborateur scientifique et chargé de cours à l'Université de Zurich. En 1996, il entre au service de Zurich Financial Services ZFS, où, pendant quatorze ans, il exerce diverses fonctions. À partir de 2007, Stefan Mäder occupe les fonctions de CFO Europe et de membre du comité directeur de Zurich Europe General Insurance. En 2010, il rejoint SIX Group, dont il sera le CFO et membre de la direction jusqu'en mars 2017. Depuis 2016, Stefan Mäder est vice-président du conseil d'administration de Schroder & Co Banque SA.

**Luc Meylan**, licencié en droit, avocat et notaire, médiateur FSA, a fondé sa propre étude en 1974 à Neuchâtel. Avec huit associés, il a fondé Athemis, une entreprise de quelque 45 collaborateurs. Athemis joue un rôle important dans la vie économique de l'Arc jurassien, en particulier dans les cantons de Neuchâtel et du Jura, ainsi que dans le Jura bernois. Depuis fin 2017, Luc Meylan n'est plus associé d'Athemis. Il exerce encore toutefois les fonctions de président ou de membre de plusieurs conseils d'administration ou de fondation.

**Tobias Pfeiffer**, économiste d'entreprise (Haute école d'économie et de gestion) et expert-comptable diplômé, a travaillé de 1983 à fin 2016 dans le domaine de la révision d'entreprises suisses et internationales pour le compte de Deloitte, dont il a été l'un des associés entre 1999 et 2015 et spécialiste des audits de sociétés d'assurances. De 2006 à 2010, Tobias Pfeiffer a dirigé le bureau Deloitte de Bâle et, de 2010 à 2015, le secteur audit d'assurances. Depuis 1988, il est membre de EXPERTsuisse, où il enseigne depuis 1989.

depuis pour

<b>Secrétaire du Conseil d'administration</b>	Beat Haudenschild, avocat, Boll		
<b>Révision interne</b>	Stephan Eggenberg, Gentilino		
<b>Organe de révision</b>	KPMG SA, Zurich	2010	2017
<b>Chef réviseur</b>	Oliver Windhör, Zurich	2017	

# Comité de direction

État au 1<sup>er</sup> janvier 2018

		Année de naissance	Membre depuis
<b>CEO</b>	Markus Hongler, Zurich	1957	2011
<b>Responsable Finances</b>	Peter Brawand, Therwil	1965	2004
<b>COO</b>	Thomas Trachsler, Ersigen	1965	2010
<b>Responsable Assurances</b>	Patric Deflorin, Kilchberg	1971	2015
<b>Responsable Prévoyance</b>	Thomas Boyer, Genève	1971	2017
<b>Responsable Asset Management</b>	Sven Rump, Uetikon am See	1958	2014
<b>Responsable Management du marché</b>	Michèle Rodoni, Signy-Avenex	1969	2012
<b>Responsable Human Development</b>	Nathalie Bourquenoud, Fribourg	1970	2014
<b>Responsable TI</b>	Rolf Trüeb, Rizenbach	1955	2011

Tous les membres du Comité de direction sont citoyens suisses. Thomas Boyer possède en outre la citoyenneté française.

**Markus Hongler** a accompli sa formation de base en assurances à l'agence générale de la Mobilière à Lucerne. Après un passage de quatre ans à la Genevoise, à Genève, il entre à Zurich Insurance Group en 1983, pour une carrière qui l'amènera à diverses fonctions dirigeantes en Suisse et à l'étranger. De 1997 à 2001, il est membre du directoire de Zurich Suisse. Il occupe ensuite, jusqu'en 2005, la fonction de CEO de Zurich Global Corporate Europe. De 2006 à 2008, Markus Hongler dirige la division Affaires suisses de la Zurich en tant que CEO, avant d'être nommé CEO Western Europe et membre de la direction élargie de Zurich Insurance Group. Markus Hongler est le CEO de la Mobilière depuis le 26 mai 2011. En outre, il est membre du comité de l'Association Suisse d'Assurances depuis 2011 et président du conseil d'administration d'Eurapco SA à Zurich depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Il siège également au conseil de fondation du Lucerne Festival, du Konzert Theater Bern et du Zoo de Zurich. Markus Hongler est aussi vice-président de l'association «YES – Young Enterprise Switzerland», membre du comité directeur de la Société suisse pour le marketing (GfM) et membre du Conseil de l'Aide Suisse aux Montagnards.

**Peter Brawand** est licencié en sciences économiques de la Haute école de St-Gall et expert-comptable diplômé. À partir de 1989, il exerce diverses fonctions chez Revisuisse Price Waterhouse SA, dont, en dernier lieu, celle de chef mandataire en conseil et contrôle de gestion. De 1994 à 1996, il est responsable Finances et Administration de Coop Compagnie d'Assurances. En 1997, il rejoint la Bâloise Assurances. Membre du comité de direction Suisse à partir de 1998, il a occupé en dernier lieu le poste de responsable comptabilité et controlling. Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2004, Peter Brawand est responsable Finances du Groupe Mobilière.

**Thomas Trachsler**, diplômé en économie d'entreprise HES et EMBA-HSG, est entré à la Mobilière en 1986. Après avoir occupé divers postes au siège principal, il est nommé agent général, fonction qu'il exercera de 1998 à 2009. Au 1<sup>er</sup> janvier 2010, il revient à la Direction, en tant que responsable Management du marché du Groupe Mobilière. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017, il est COO du tout nouveau secteur du Comité de direction Operations. En outre, Thomas Trachsler est président de l'Association pour la formation professionnelle en assurance (AFA) et membre du conseil de surveillance et d'administration de la Wirtschafts- und Kaderschule KV Bern (WKS KV Bildung).

**Patric Deflorin**, licencié en sciences économiques HSG et titulaire d'un executive MBA-FSI (Vlerick, HEC, HSG), est un spécialiste de l'assurance expérimenté. De 1998 à 1999, il est consultant pour le management auprès de PwC. Ensuite, il entre comme trainee au Zurich Insurance Group, qu'il quittera en 2005 au poste de responsable du Développement de l'organisation. De 2005 à 2006, il est Financial Controller auprès de Novelis Aluminium, puis, de 2006 à 2012, CFO et membre du comité directeur de Zurich Suisse (au sein du Zurich Insurance Group). Patric Deflorin rejoint la Mobilière en 2012, à la tête du secteur Particuliers. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, il est responsable du secteur Assurances du Groupe Mobilière.

**Thomas Boyer** est titulaire d'un master en gestion d'entreprise de l'école des HEC de l'Université de Lausanne. De 1994 à 1997, il est consultant senior auprès de McKinsey. Il occupe ensuite, de 1998 à 2009, différentes fonctions auprès de La Suisse Assurances, du Groupe Mutuel Assurances et de la chaîne de kiosques Naville. En 2009, Thomas Boyer s'installe à son compte comme conseiller indépendant, travaillant principalement pour des compagnies d'assurances. Il rejoint la Mobilière en 2013, où il dirige le département Prévoyance privée, Business Development & Controlling, jusqu'à fin juin 2017. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017, Thomas Boyer est responsable Prévoyance du Groupe Mobilière.

**Sven Rump**, ingénieur en génie mécanique EPF, a d'abord travaillé chez BBC Brown Boveri, puis il a décroché un diplôme postgrade aux États-Unis. Ensuite, il se spécialise dans la gestion d'actifs pendant plus de 30 ans, en particulier auprès de Bank Vontobel Asset Management Ltd. de 1990 à 1999, dont il était en dernier First Vice President/Head of Fixed Income. De 1999 à 2002, il travaille à Zurich Assurance, puis, de 2002 à 2014, à la Deutsche Bank. Il a été, en outre, CEO de Deutsche Asset Management Schweiz AG et responsable du portefeuille global de gestion des risques auprès de Deutsche Asset & Wealth Management. Sven Rump est également titulaire du diplôme de Chartered Financial Analyst du CFA Institute et d'un MBA en finances de l'UCLA Graduate School of Management à Los Angeles. Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2014, il est responsable Asset Management du Groupe Mobilière.

**Michèle Rodoni** est actuaire ASA. Après une formation postgrade aux États-Unis, elle travaille comme actuaire à La Suisse de 1991 à 2005, et siège à la direction de 2003 à 2005. En 2006, elle entre à Swiss Life, au département Finances et Business Development de sa division internationale. En 2009, elle rejoint le groupe international Aviva, à Paris, comme directrice des programmes Solvency II pour l'Europe. À partir de 2012, elle dirige le secteur du Comité de direction Prévoyance du Groupe Mobilière. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017, Michèle Rodoni est responsable Management du marché du Groupe Mobilière.

**Nathalie Bourquenoud** est titulaire d'un diplôme fédéral de comptable, d'un diplôme postgrade Integrated Management Executive MBA de la Haute école de gestion Fribourg et Berne et de l'Advanced Executive Program du Swiss Finance Institute. De 1991 à 1994, elle a travaillé comme comptable dans diverses fiduciaires. Elle a ensuite été au service de Raiffeisen Suisse pendant une dizaine d'années, notamment comme directrice d'une Banque Raiffeisen jusqu'en 2002, puis comme responsable des projets stratégiques au siège principal, à St-Gall. En 2005, elle rejoint La Poste Suisse, au poste de responsable Finances et Controlling et membre de la direction de PosteColis. En 2006, elle est nommée responsable Monde du travail et membre de la direction de PostFinance SA, en charge des domaines Human Resources, Facility Management, Immobilier et Achats. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2014, Nathalie Bourquenoud est responsable du secteur du Comité de direction Human Development du Groupe Mobilière. De plus, depuis 2016, elle est membre du Comité suisse de l'UNICEF (en tant que déléguée de la circonscription de Suisse romande) et de sa commission Collecte de fonds.

**Rolf Trüeb**, ingénieur en électricité EPF et titulaire d'un master en management international de la London Business School, a exercé diverses fonctions dans le secteur des technologies de l'information auprès de différentes entreprises de télécommunications à partir de 1982. En 1989, il entre chez Swisscom, dont il prendra la direction du Développement des applications informatiques en 1991. De 1998 à 2003, il dirige le centre de profit Informatique d'Ascóm. En 2003, il entre à la Mobilière, au poste de responsable du Développement des applications. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2011, il dirige le secteur du Comité de direction Informatique.

# Direction

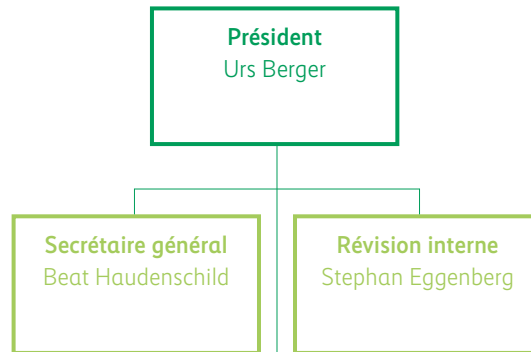
État au 1<sup>er</sup> janvier 2018

<u>Barbara Agoba</u>	<u>Samuel Grossenbacher</u>	<u>Antoine Lavanchy</u>	<u>Laszlo Scheda</u>
<u>Isabelle Amschwand</u>	<u>Andreas Grütter</u>	<u>Jean-Marc Leutenegger</u>	<u>Bernhard Schmid</u>
<u>Marco Bähler</u>	<u>Benno Halter</u>	<u>Marco Liechti</u>	<u>Stephan Schmucki</u>
<u>Karin Baltisberger</u>	<u>Roger Hämmerli</u>	<u>Patrik Linder</u>	<u>Jean-Michel Sciboz</u>
<u>Christian Bazzigher</u>	<u>Anne Hari</u>	<u>Daniel Luder</u>	<u>Arpad Soos</u>
<u>Alex Bender</u>	<u>Beat Haudenschild</u>	<u>Werner Luginbühl</u>	<u>Christian Spicher</u>
<u>Michel Berthold</u>	<u>Gundula Heinatz Bürki</u>	<u>Silvia Lunzer</u>	<u>Barbara Stamm</u>
<u>Stéphane Bise</u>	<u>Claude Helfer</u>	<u>Hans-Jörg Lustenberger</u>	<u>Roger Stämpfli</u>
<u>Philippe Bonvin</u>	<u>Andreas Hölzli</u>	<u>Bernhard Maeder</u>	<u>Dorothea Strauss</u>
<u>Esther Brändli</u>	<u>Urs Hübscher</u>	<u>Silvan Meier</u>	<u>Beat Tröhler</u>
<u>Enrico Briccola</u>	<u>Gisela Jaeggi</u>	<u>Walter Minder</u>	<u>Christoph Tschumi</u>
<u>Peter Bruder</u>	<u>Nicolas Jeanneret</u>	<u>Ulrich Moser</u>	<u>Thomas van Ditzhuyzen</u>
<u>Andreas Brülhart</u>	<u>Martin Jutzi</u>	<u>Hans Nydegger</u>	<u>Roland Verdon</u>
<u>Odilo Bürgy</u>	<u>Michael Kämpf</u>	<u>Beat Odermatt</u>	<u>Klaus Volken</u>
<u>Andreas Dolf</u>	<u>Andreas Keller</u>	<u>Patrick Oltramare</u>	<u>Martin Wechsler</u>
<u>Stephan Eggenberg</u>	<u>Thomas Keller</u>	<u>Christoph Ott</u>	<u>Rolf Wendelspiess</u>
<u>Roger Etter</u>	<u>Andrea Kleiner</u>	<u>Thomas Peyer</u>	<u>Esther Wyss</u>
<u>Jean-Marc Gander</u>	<u>Stefan Koch</u>	<u>Sebastian Preil</u>	<u>Markus Wyss</u>
<u>Philippe Genoud</u>	<u>Christoph Kopp</u>	<u>Nadine Probst</u>	<u>Gudrun Ziermann</u>
<u>Michel Gicot</u>	<u>Diether Kuhn</u>	<u>Pascal Ruppen</u>	<u>Dirk Zitzmann</u>
<u>Claudia Giorgetti</u>	<u>Christian Lambelet</u>	<u>Marc Sarbach</u>	<u>Rico Zwahlen</u>
<u>Olivier Gisler</u>	<u>Bruno Länzlinger</u>	<u>Christophe Schaufelberger</u>	

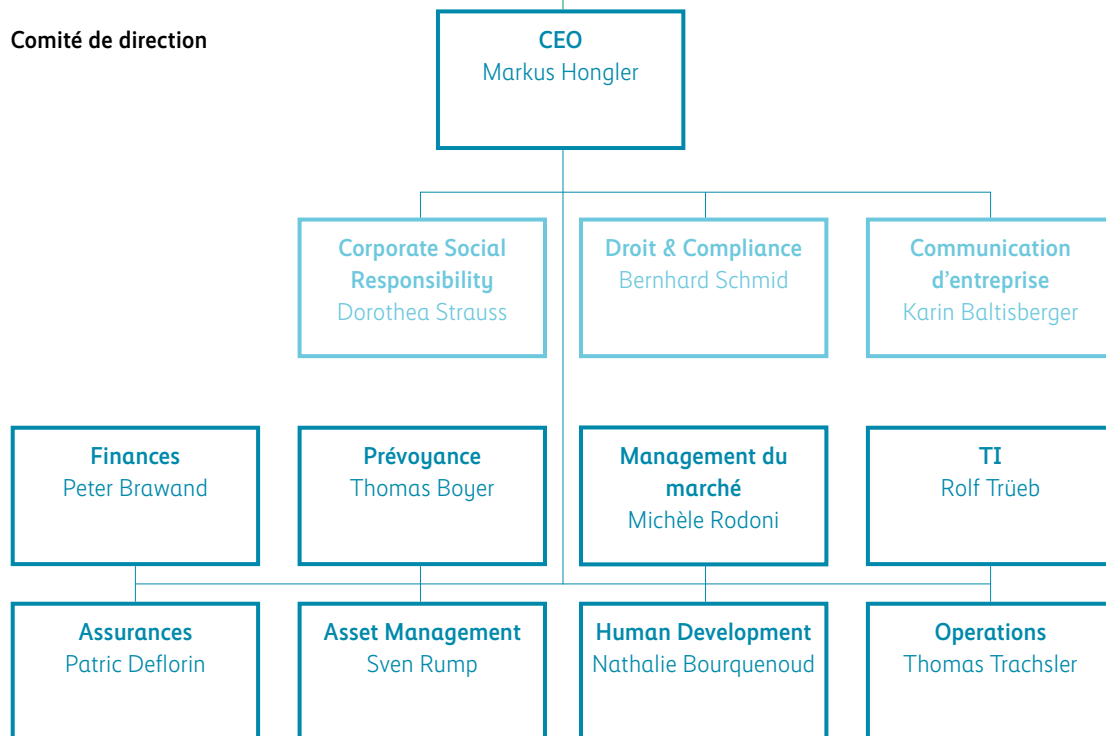
# Structure de direction Mobilière Suisse Holding SA

État au 1<sup>er</sup> janvier 2018

Conseil d'administration



Comité de direction



- Président du Conseil d'administration
- Font rapport au président du Conseil d'administration
- Membres du Comité de direction
- Fonctions de support

# Gestion et contrôle de l'entreprise

**La Mobilière pratique un reporting clair et compréhensible et présente de manière transparente les principes régissant la gouvernance d'entreprise au sein du Groupe, conformément aux attentes de toutes les parties prenantes.**

Non cotée en Bourse, la Mobilière n'est pas soumise aux prescriptions de la directive SIX sur les informations relatives à la gouvernance d'entreprise. Elle adhère néanmoins à ces principes de transparence, ainsi qu'au Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise, tout en prenant la liberté de s'en écarter dans certains cas dûment motivés. La gestion et le contrôle de l'entreprise sont présentés ci-après en suivant pour l'essentiel la directive SIX. Les dispositions visant spécifiquement les sociétés ouvertes au public ne sont traitées que succinctement. Les rémunérations de l'exercice 2017 sont présentées dès la page 136. Lorsque les informations requises sont fournies ailleurs dans le présent rapport de gestion, il en est fait expressément mention.

*Les intérêts des sociétaires sont défendus par 150 délégués représentant les assurés de la Mobilière, tels que les particuliers, les agriculteurs, les artisans, l'industrie, le commerce, les entreprises de service et les pouvoirs publics.*

## **Structure du Groupe et actionnariat**

Tant la Coopérative que la Holding sont des sociétés de droit suisse ayant leur siège à Berne, la première détenant la totalité du capital-actions de la seconde. Il n'y a pas de participations croisées au sens de la directive SIX. Les pages 8 et 152 (périmètre de consolidation) renseignent sur la structure du Groupe. La structure de direction opérationnelle est illustrée à la page 129.

## **Structure du capital**

La structure du capital ressort du bilan de la Coopérative (page 31) et du bilan consolidé (page 143). Les statuts de la Holding ne prévoient pas d'augmentation

de capital, ni autorisée ni conditionnelle. Au cours des trois derniers exercices, le capital n'a subi aucune modification. La Coopérative dispose d'un droit de souscription. Le capital-actions est entièrement libéré. Les statuts ne prévoient pas l'émission de bons de jouissance, de bons de participation, l'inscription de nommées, ni l'émission d'emprunts convertibles ou d'options.

## **Assemblée des délégués de la Mobilière Suisse Société Coopérative**

La Coopérative compte actuellement plus de 1,7 million de sociétaires – personnes physiques ou morales et collectivités publiques –, qui ont acquis cette qualité en concluant un contrat d'assurance avec la Mobilière Suisse Société d'assurances SA. Les sociétaires n'ont pas l'obligation de faire des versements supplémentaires, ni d'autres obligations financières. Leurs intérêts sont défendus par 150 délégués (effectif réglementaire) provenant de tous les cantons suisses et de la Principauté de Liechtenstein. Les délégués représentent les différents cercles d'assurés, tels que les particuliers, les agriculteurs, les artisans, l'industrie, le commerce, les entreprises de service et les pouvoirs publics. Ils sont élus pour une durée de six ans. Un tiers des mandats environ est renouvelé tous les deux ans. Il n'y a pas de durée de fonction maximale, mais une limite d'âge de 72 ans s'applique. Les délégués approuvent chaque année le rapport de la Coopérative, les comptes annuels et le rapport annuel. De plus, ils prennent acte des états financiers établis selon une norme comptable reconnue conformément aux recommandations Swiss GAAP RPC. Ils décident également de la répartition du bénéfice résultant du bilan et d'une éventuelle révision des statuts. En outre, ils élisent les membres du Conseil d'administration de la Coopérative. La composition actuelle de l'Assemblée des délégués est présentée aux pages 26 et 27.

**Conseil d'administration  
de la Mobilière Suisse Société Coopérative**

Le Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Société Coopérative est formé d'au moins quinze personnes, et sa composition souligne la volonté d'un ancrage aussi large que possible dans les régions et les divers cercles d'assurés. La durée ordinaire du mandat des membres est de trois ans. La limite d'âge est de 72 ans et la durée de fonction maximale est de quinze ans.

*Le Conseil d'administration de la Coopérative est formé d'au moins quinze personnes. Sa composition souligne la volonté d'un ancrage aussi large que possible dans les régions et cercles d'assurés.*

Si un membre du Conseil d'administration de la Coopérative est également élu à celui de la Holding, la durée de son mandat d'administrateur de la Coopérative recommence à courir. Les statuts ne prévoient pas l'échelonnement des renouvellements de mandats.

Aucun membre du Conseil d'administration n'exerce de fonctions exécutives. Tous les membres du Conseil d'administration sont réputés indépendants au sens du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise.

Le Conseil d'administration a pour mission d'assurer la conformité de l'orientation de l'entreprise avec les principes de la coopérative. Il est responsable du rapport de gestion, des comptes annuels, du rapport annuel et de l'établissement des états financiers selon une norme comptable reconnue conformément aux recommandations Swiss GAAP RPC. En outre, il prend des décisions fondamentales relatives à l'organisation des élections de délégués et exerce les droits d'actionnaire de la Coopérative à l'Assemblée générale de la Holding. En vertu de ces droits, il approuve les comptes annuels et les comptes consolidés, décide de l'utilisation du bénéfice, prend acte du rapport sur les rémunérations, élit le Conseil d'administration de la Holding et lui donne décharge.

Le Conseil d'administration exerce la haute direction ainsi que la surveillance et le contrôle des affaires de la Coopérative, dont la gestion est déléguée à la Holding. Il lui appartient également de prendre les décisions stratégiques de principe relatives au positionnement de la Coopérative auprès du public, notamment de choisir les thèmes de ce positionnement et de définir les conditions-cadres des engagements en faveur de la collectivité qui en découlent.

Pour préparer ses décisions stratégiques de principe et surveiller la mise en œuvre des mesures de positionnement adoptées, le Conseil d'administration a créé en son sein un comité permanent de positionnement de la Coopérative. Comptant cinq membres élus pour un an, ce comité est actuellement placé sous la direction de Dora Andres, ses autres membres étant Urs Berger, président du Conseil d'administration, Thierry Carrel, Martin Michel et Peter Müller. Durant l'exercice sous revue, il s'est réuni à trois reprises. Le Conseil d'administration délègue la mise en œuvre de ses décisions stratégiques de principe au Comité de direction de la Mobilière Suisse Holding SA. Il incombe donc à ce dernier de choisir les mesures de positionnement et les engagements concrets de l'entreprise et de décider de l'affectation des moyens à disposition, compte tenu des thèmes de positionnement et des conditions-cadres définis par le Conseil d'administration. En règle générale, le CEO ainsi que les responsables Public Affairs et Corporate Social Responsibility prennent part aux séances du Comité de positionnement. Le Comité de positionnement de la Coopérative ne dispose d'aucun pouvoir décisionnel, mais il peut formuler des prises de position et des recommandations à l'intention du Conseil d'administration in corpore. Les tâches relevant de la conduite du Groupe, y compris le positionnement de la Mobilière en tant que groupe d'assurance, sont déléguées à la Holding.

Régulièrement informé de la marche des affaires, le Conseil d'administration tient actuellement quatre séances par année. La composition actuelle du Conseil d'administration est présentée aux pages 28 et 29. Aucun membre du Conseil d'administration n'exerce de fonction dirigeante dans une autre compagnie d'assurances suisse.

Il existe en outre un Comité de gouvernance, composé du président, du vice-président et de trois autres membres du Conseil d'administration, soit actuellement Barbara Rigassi, Fritz Schiesser et Nicola Thibaudeau. La durée du mandat est d'un an. Le Comité de gouvernance a en particulier pour tâche de préparer les décisions de l'Assemblée des délégués et du Conseil d'administration de la Coopérative en matière de nominations, autrement dit de préparer l'élection des délégués et celle des membres du Conseil d'administration de la Coopérative. Il lui incombe aussi d'examiner les décisions de l'Assemblée générale et du Conseil d'administration de la Holding en matière de nominations, en particulier l'élection des membres du Conseil d'administration et la nomination du CEO. Enfin, il est chargé de contrôler les propositions relatives à la rémunération des délégués et des membres du Conseil d'administration de la Coopérative, ainsi que d'examiner les propositions relatives au système de rémunération et au cadre salarial des membres du Conseil d'administration de la Holding et des échelons de fonction du Groupe Mobilière.

Le Comité de gouvernance n'a pas de pouvoir décisionnel. La responsabilité générale des tâches qui lui sont confiées reste du ressort du Conseil d'administration de la Coopérative ou de celui de la Holding. Selon les thèmes à l'ordre du jour, le CEO et la responsable Human Development participent aux séances du comité. Durant l'exercice sous revue, ce dernier s'est réuni à trois reprises.

### **Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Holding SA**

Le Conseil d'administration de la Holding doit compter cinq membres au moins. La durée du mandat est de trois ans et la durée de fonction est limitée à douze ans. Il n'est pas prévu d'échelonner le renouvellement des mandats. La limite d'âge est de 72 ans. La majorité des membres du Conseil d'administration de la Holding doit également faire partie du Conseil d'administration de la Coopérative, ce qui est le cas de tous les membres depuis la restructuration du Groupe Mobilière en 2000. Ces dispositions s'appliquent aussi aux administrateurs des sociétés opérationnelles du Groupe, soit la Mobilière Suisse Société d'assurances SA et la Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA.

Depuis 2000 également, le Conseil d'administration de la Holding présente la même composition que ceux des deux sociétés opérationnelles précitées. De plus, la pratique qui veut que les fonctions de président et de vice-président des conseils d'administration de la Coopérative, de la Holding et des sociétés du Groupe soient respectivement exercées par une seule et même personne est constamment respectée depuis 2000. Enfin, depuis 2006, les mandats des membres du Conseil d'administration de la Holding coïncident en règle générale avec ceux qu'ils exercent au sein des conseils d'administration de la Coopérative et des sociétés du Groupe. La gestion et le contrôle de l'entreprise se fondent sur la législation en vigueur et sur les instructions et règlements internes, ainsi que sur la Charte, le Code de conduite et la politique adoptés par le Conseil d'administration de la Holding. La Charte et le Code de conduite sont publiés sur notre site Internet.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch/charte](http://mobiliere.ch/charte)

La conduite opérationnelle du Groupe ainsi que l'organisation, les tâches et les compétences des organes de la Holding et des deux sociétés du Groupe sont régies par un règlement d'organisation et par un règlement des compétences édictés par le Conseil d'administration de la Holding, qui sont revus au moins une fois par an et, si nécessaire, adaptés.

*Le Conseil d'administration de la Holding doit compter cinq membres au moins. Tous siègent également au Conseil d'administration de la Coopérative. Le Conseil d'administration de la Holding définit la stratégie et la structure organisationnelle du Groupe.*

Le Conseil d'administration délègue au Comité de direction les tâches relevant de la gestion de la Holding, sauf dispositions contraires de la loi, des statuts ou du règlement d'organisation. Il définit la stratégie d'entreprise, la structure organisationnelle du Groupe, arrête en outre la planification annuelle et pluriannuelle du Groupe et décide des politiques de risques et de placement, ainsi que de la stratégie de gestion. Il définit également la conception de la gestion des risques et du système de contrôle interne. Font également partie de ses attributions la nomination et la révocation du CEO – chargé de la conduite opérationnelle et de la direction globale du Groupe –, des membres du Comité de direction, du responsable de la Révision interne et du secrétaire général.

Le Conseil d'administration in corpore se réunit pour délibérer et prendre ses décisions aussi souvent que les affaires l'exigent. Durant l'exercice sous revue, il a tenu sept séances ordinaires, pour un total de neuf jours de séance. Le Conseil d'administration participe en outre chaque année à divers séminaires de formation. Tous les membres du Comité de direction prennent part à ses séances lorsque l'examen de la

planification annuelle, le reporting ou la clôture des comptes semestriels ou annuels sont à l'ordre du jour. S'agissant d'autres sujets, le Conseil d'administration peut inviter, au besoin, tout ou partie du Comité de direction, ainsi que des experts internes ou externes. Le CEO assiste en principe toujours aux séances du Conseil d'administration, à moins qu'une clause de récusation s'y oppose ou que certains thèmes doivent être traités à huis clos.

Le Comité de direction informe le Conseil d'administration de la marche des affaires dans le cadre du reporting trimestriel. Chaque trimestre également, l'unité Révision interne lui présente un rapport sur l'état d'avancement des contrôles et sur leurs résultats, ainsi que sur l'état d'avancement de l'application des recommandations. En ce qui concerne les autres instruments d'information internes et de contrôle en relation avec le Comité de direction, nous renvoyons, entre autres, aux indications relatives à la révision interne et externe (page 135) et à la gestion des risques (pages 63 à 66).

Enfin, le Conseil d'administration vérifie chaque année l'adéquation de la stratégie mise en œuvre. Il traite des questions d'importance stratégique dans le panel Innovation, où l'on discute d'idées stratégiques visant à instaurer une véritable dynamique de l'innovation.

Les membres du Conseil d'administration sont présentés aux pages 124 et 125.

#### **Comités du Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Holding SA**

Pour se faire assister dans ses activités de gestion et de contrôle, le Conseil d'administration de la Holding a constitué en son sein deux comités permanents de trois membres chacun. Actuellement, hormis le président et le vice-président, tous les membres du Conseil d'administration siègent dans l'un de ces comités. Durant l'exercice sous revue, chaque comité a tenu quatre séances.

*Organe suprême, le Comité de direction est chargé des affaires opérationnelles du Groupe Mobilière. Il met en œuvre la stratégie arrêtée par le Conseil d'administration de la Holding et informe régulièrement ce dernier de la marche des affaires.*

Le but, la constitution et les tâches des comités sont arrêtés, dans leurs grandes lignes, dans le règlement d'organisation. Le Conseil d'administration a en outre édicté un règlement détaillé pour chacun d'entre eux. Les comités ont pour mission, avec l'aide de spécialistes internes et, au besoin, externes, d'approfondir certains thèmes et questions sur mandat du Conseil d'administration et d'élaborer des bases de décision à son intention. En règle générale, le président du Conseil d'administration et le CEO participent aux séances des comités en qualité de conseiller. Le Conseil d'administration in corpore reste seul responsable des tâches confiées aux comités.

Les comités n'ont pas de pouvoir décisionnel. Ils ont cependant le droit de soumettre des avis et des recommandations au Conseil d'administration et le devoir de l'informer de tout manquement grave et/ou événement particulier qu'ils constateraient. Le Comité placements/risques assiste et conseille le Conseil d'administration dans les domaines de la gestion de la congruence entre actifs et passifs (Asset Liability-Management), de la gestion des placements, de la gestion financière et de la gestion des risques (risques d'assurance, de marché et de crédit). Le Comité d'audit fait de même dans les domaines de la surveillance des comptes, du reporting financier et de la conformité aux lois, statuts, règlements, instructions et autres normes internes.

En 2017, le Conseil d'administration n'a pas constitué de comité ad hoc. Aucun des membres du Conseil d'administration, ni par conséquent de ses comités, ne remplit de fonctions exécutives. De plus, ses membres sont tous réputés indépendants au sens du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise. La composition actuelle du Conseil d'administration et de ses comités ainsi que des informations sur chaque membre sont présentées aux pages 124 et 125.

#### **CEO et Comité de direction**

Dirigé par le CEO, qui est chargé de la conduite opérationnelle et de la direction globale du Groupe, le Comité de direction met en œuvre les stratégies arrêtées par le Conseil d'administration de la Holding et informe régulièrement ce dernier sur la marche des affaires et les projets importants du Groupe, des secteurs du Comité de direction et des sociétés du Groupe. Le Comité de direction s'efforce de prendre des décisions par consensus. En cas d'égalité des voix, il appartient au CEO de trancher.

Les membres du Comité de direction sont présentés aux pages 126 et 127 et la structure de direction est illustrée à la page 129. Aucun contrat dit de management n'est en cours à la Mobilière. Les contrats de travail du CEO et des membres du Comité de direction prévoient, sans exception, un délai de congé de six mois.

#### **Droits de participation des actionnaires**

Les dispositions statutaires relatives à la participation à l'Assemblée des délégués (Coopérative) et à l'Assemblée générale (Holding), les quorums, les modalités de convocation de ces deux assemblées ainsi que les règles régissant l'ordre du jour sont conformes aux dispositions du droit des obligations. Aucune limitation des droits de vote n'est prévue.

### **Prises de contrôle et mesures de défense**

Les statuts de la Holding ne comportent ni règles concernant l'obligation de présenter une offre, ni clauses relatives aux prises de contrôle.

### **Révision**

La révision fait partie intégrante de la gouvernance d'entreprise. Les activités des organes de révision externe et interne sont surveillées par le Comité d'audit et, en dernière instance, par le Conseil d'administration.

Pour l'exercice 2017, les organes compétents ont de nouveau désigné la société KPMG SA comme organe de révision externe des comptes de la Coopérative, de la Holding, des filiales consolidées et, nouvellement, de SC, SwissCaution SA. L'organe de révision externe est mandaté pour un an; ses prestations sont évaluées annuellement. Le réviseur responsable participe aux séances du Comité d'audit en particulier lorsque ce dernier discute des plans de révision interne et externe et à celles du Conseil d'administration lorsque celui-ci examine les rapports des organes de révision sur la clôture des comptes annuels. La somme des honoraires de révision facturés durant l'exercice sous revue monte à CHF 1 061 158. En 2017, KPMG SA n'a exécuté aucun mandat de soutien de la révision interne.

Afin de garantir son indépendance vis-à-vis du Comité de direction, le responsable de la Révision interne rend compte de ses activités directement au président du Conseil d'administration de la Holding. La Révision interne effectue des contrôles dans l'ensemble du Groupe. Elle soutient le Conseil d'administration dans l'exercice de ses responsabilités de gouvernance par l'évaluation indépendante de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et du respect des prescriptions statutaires, légales et réglementaires. Tous les rapports sont mis à la disposition du CEO, des membres du Comité de direction, des responsables de fonctions

de contrôle des risques ainsi que du ou de la responsable de l'unité contrôlée. De plus, les résultats importants de la révision sont communiqués régulièrement au président du Conseil d'administration et au Comité d'audit. Relevons enfin que l'efficacité du travail de la Révision interne est accrue grâce à la coordination de ses activités avec celles de l'organe de révision externe.

### **Politique d'information**

Le Groupe Mobilière informe chaque année les délégués, les administrateurs, les collaborateurs, les médias et le public sur ses résultats annuels et sur la marche de ses affaires dans son rapport de gestion, lors de la conférence de presse du bilan, par des communiqués de presse et sur Internet. Les résultats semestriels sont communiqués aux médias dans le courant du troisième trimestre. En outre, des rapports sur les résultats du premier trimestre, du semestre et des trois premiers trimestres sont remis aux membres du Conseil d'administration de la Coopérative et aux délégués. Enfin, outre l'assemblée annuelle des délégués, des réunions régionales d'information sont organisées chaque automne, afin de favoriser les contacts. Les délégués y sont informés oralement sur le résultat semestriel ainsi que sur différents thèmes d'actualité ayant trait à la branche des assurances et au Groupe Mobilière. Nos clients peuvent s'informer sur la marche de nos affaires et les thèmes d'actualité qui intéressent le Groupe Mobilière sur notre site Internet ainsi que divers autres canaux de communication.

---

 **Plus d'informations sur:**  
[mobiliere.ch](http://mobiliere.ch)

# Rémunérations

**La Mobilière applique une politique de rémunération orientée vers le long terme et la durabilité, tenant compte des valeurs inhérentes à l'esprit mutualiste de l'entreprise, et fait participer ses collaborateurs à son succès.**

Non cotée en Bourse, la Mobilière n'est pas soumise aux prescriptions légales en matière de transparence applicables aux sociétés cotées en Bourse. En outre, ses fonds propres n'atteignant pas le seuil prescrit, la Mobilière est dispensée de l'application de la circulaire FINMA révisée «Normes minimales des systèmes de rémunération dans les établissements financiers».

Les principes de rémunération appliqués par le Groupe Mobilière à tous les échelons de fonction sont inscrits dans la politique de rémunération approuvée par le Conseil d'administration. Celle-ci prescrit des rémunérations appropriées, comparables à celles d'autres entreprises de la branche et concurrentielles. Le système de rémunération est simple, transparent, clair et uniforme. Les collaborateurs sans fonction de cadre perçoivent un salaire de base et, en fonction de la marche des affaires de la Mobilière, une participation au résultat fixée par le Conseil d'administration. La rémunération globale annuelle directe du CEO, des membres du Comité de direction et des membres de la Direction, ainsi que celle des cadres, se compose du salaire de base et d'une part variable définie annuellement. Cette rémunération variable à court terme encourage une culture de la performance et récompense chaque année la réalisation des objectifs. Elle est cependant nettement inférieure à la rémunération de base, afin d'éviter, autant que possible, tout comportement qui serait dicté par l'attrait des bonus.

La «participation au résultat à long terme» prévue en outre pour le CEO, les membres du Comité de direction et ceux de la Direction tient compte du succès durable, de l'évolution et du positionnement du Groupe Mobilière. Elle doit encourager le management à inscrire son mode de pensée, son action et son comportement dans le long terme. Au terme d'une période d'observation réglementaire de quatre ans, le Conseil d'administration procède à une évaluation différenciée de critères définis dans les domaines «Mise en œuvre de la

stratégie», «Finances», «Collaborateurs» et «Marché/clients» et décide, sur cette base, de verser ou non cette prestation supplémentaire. En 2015, après une première période d'observation de quatre ans (fin 2014), cette participation au succès durable a été versée pour la première fois. Le Conseil d'administration a en outre décidé d'en reconduire l'application, dans sa conception actuelle, pour une nouvelle période de quatre ans (de 2015 à 2018). En outre, aucune prime d'embauche au sens de rémunération anticipée de prestations de travail restant à fournir, indemnité de départ ou «parachute doré» ne sont versés.

L'Assemblée des délégués, le Conseil d'administration de la Coopérative et le Conseil d'administration de la Holding fixent eux-mêmes les rémunérations versées à leurs membres. Par ailleurs, les membres de conseils d'administration d'entreprises affiliées à une institution de prévoyance de la Mobilière qui, immédiatement avant leur nomination au conseil d'administration, exerçaient une fonction opérationnelle dans l'une de ces entreprises restent en principe assurés pendant toute la durée de leur mandat d'administrateur, mais en fonction de leur nouvelle rémunération.

Les indications ci-après sur les composantes de la rémunération et sur les rémunérations versées durant l'année sous revue seront commentées et complétées lors de l'Assemblée générale de la Holding, dans le contexte de l'examen des comptes annuels et des comptes consolidés. À cette occasion, un décompte exhaustif des indemnités établi selon les dispositions de la circulaire précitée de la FINMA est présenté au Conseil d'administration de la Coopérative, en sa qualité de détenteur des droits d'actionnaire de cette dernière.

**Rémunération des membres de l'Assemblée des délégués de la Coopérative**

La rémunération des délégués se compose d'une indemnité fixe et d'une indemnité forfaitaire pour frais. Les frais de déplacement ne sont pas remboursés et l'indemnité fixe s'élève à CHF 2000 par année. Durant l'exercice sous revue, le total des indemnités fixes et des indemnités forfaitaires pour frais payées aux délégués en fonction a atteint CHF 425 000. Les cotisations AVS/AI/APG/AC afférentes à ces indemnités se montent, au total, à CHF 36 200.

**Rémunération du Conseil d'administration de la Coopérative**

Les membres du Conseil d'administration de la Coopérative, qui siègent également au Conseil d'administration de la Holding, sont rémunérés séparément pour chaque mandat. Leur rémunération d'administrateurs de la Coopérative se compose d'une indemnité fixe. Les membres qui sont élus ou se retirent en cours d'exercice perçoivent leur rémunération au prorata temporis. À cette rémunération fixe s'ajoute un jeton de présence de CHF 2000 par séance ou par participation à un atelier du Conseil d'administration.

**En tant qu'entreprise opérant sur une base coopérative, le Groupe Mobilière pratique une politique de rémunération durable et à long terme.**

Les membres qui siègent dans un comité permanent, une commission ad hoc ou un comité de pilotage créé par le Conseil d'administration perçoivent un jeton de présence de CHF 2000 par jour de séance. Ce jeton – qui inclut un montant forfaitaire couvrant la préparation personnelle de la séance – n'est versé qu'en cas de participation effective. Les frais de déplacement ne sont pas remboursés.

Les rémunérations fixes versées en 2017 sont les suivantes:

- Conseil d'administration, président inclus: CHF 682 500
- Indemnité totale la plus élevée: Urs Berger, président, CHF 40 000

Durant l'exercice sous revue, ont en outre été versés des jetons de présence pour un montant total de CHF 268 000. Les cotisations AVS/AI/APG/AC afférentes à ces indemnités se montent, au total, à CHF 68 100.

**Rémunération du Conseil d'administration de la Holding**

Les principes de la rémunération du Conseil d'administration de la Holding, les différentes composantes de cette rémunération et les règles de remboursement des frais sont arrêtés dans un règlement sur la rémunération édicté par le Conseil d'administration lui-même. La rémunération des administrateurs de la Holding inclut celle à laquelle ils ont droit en tant qu'administrateurs des sociétés du Groupe. La rémunération du vice-président et des membres du Conseil d'administration se compose d'un montant de base fixe, auquel s'ajoute un complément pour le vice-président ainsi que pour les membres et les présidents des comités permanents du Conseil d'administration. Ce dernier décide de la rémunération des mandats particuliers qu'il confie à ses membres dans chaque cas particulier. Aucun jeton de présence n'est versé pour la participation aux séances des comités permanents. Comme dans la Coopérative, les membres d'une commission ad hoc ou d'un comité de pilotage perçoivent à titre forfaitaire un jeton de présence de CHF 2000 par jour de séance qui n'est versé qu'en cas de participation effective à la séance. La participation aux séances du Conseil d'administration in corpore donne également droit à un jeton de présence de CHF 2000 par jour. Les frais de déplacement, d'hébergement et de repas au lieu des séances, à Berne, ne sont pas indemnifiés. Le président, le vice-président et les membres du Conseil d'administration ont droit à une indemnité de débours annuelle. Le président perçoit une rémunération annuelle fixe (forfait annuel) qui couvre notamment sa participation aux comités permanents et temporaires du Conseil d'administration et aux comités de pilotage et ses jetons de présence. De ce versement sont déduites les cotisations AVS/AI/APG/AC. Aucune bonification n'est versée. Les membres qui sont élus ou se retirent en cours d'exercice perçoivent leur rémunération au prorata temporis.

Les rémunérations fixes (rémunérations de base et compléments, sans les jetons de présence) versées en 2017 sont les suivantes:

- Conseil d'administration, président inclus: CHF 1303 000
- Indemnité la plus élevée (rémunération forfaitaire brute): Urs Berger, président: CHF 628 000

Durant l'exercice sous revue, le vice-président et les membres du Conseil d'administration ont en outre perçu des jetons de présence pour un montant total de CHF 122 000. Les cotisations AVS/AI/APG/AC des membres soumis à cotisations se sont élevées à CHF 61 000. Les contributions afférentes à la rémunération du président, versées par l'employeur à l'AVS/AI/APG/AC se montent à CHF 81 500.

#### **Rémunération du CEO et des membres du Comité de direction**

La rémunération du CEO et des membres du Comité de direction du Groupe Mobilière est arrêtée dans un règlement édicté par le Conseil d'administration de la Holding. Elle se compose d'un salaire fixe basé sur la classification individuelle et d'une indemnité variable dépendant des résultats (bonus). Le montant maximal de la rémunération variable est fixé individuellement chaque année. Il s'élève au plus, pour le CEO et les membres du Comité de direction, à 50 % du salaire fixe convenu. Le bonus versé dépend du degré de réalisation des objectifs relevant des catégories d'objectifs et des critères de mesure suivants:

- a) résultat opérationnel global après coût du capital (concept de la création de valeur) et objectifs quantitatifs de l'entreprise (p.ex. évolution des affaires par rapport au marché);
- b) objectifs quantitatifs et qualitatifs du secteur du Comité de direction ainsi qu'objectifs quantitatifs et qualitatifs individuels.

La catégorie d'objectifs a) est plus fortement pondérée pour le CEO que pour les membres du Comité de direction. Le contraire prévaut pour la catégorie b), qui est davantage pondérée pour les seconds que pour le premier. Étant admis que les résultats sont influençables, cette pondération différenciée vise à fixer clairement les priorités de chaque groupe cible. Le CEO et les membres du Comité de direction sont assurés auprès de la Caisse de pension des collaborateurs et auprès de la caisse complémentaire du Groupe Mobilière. Aucun apport allant au-delà des cotisations réglementaires de l'employeur n'est prévu. Le cas échéant, ces apports sont considérés comme des indemnités devant expressément faire l'objet d'une proposition au Conseil d'administration. Le remboursement des frais et les indemnités forfaitaires pour frais sont régis par le règlement sur le remboursement des frais du Groupe Mobilière et par le règlement complémentaire sur le remboursement des frais des cadres des échelons CEO et membre de la direction, agréés par l'Administration des contributions du canton de Berne et du canton de Vaud.

Le total des rémunérations fixes (salaires fixes) et des rémunérations variables (bonus) versées en 2017 aux membres du Comité de direction, CEO inclus, s'élève à CHF 6 584 000. Les contributions afférentes aux rémunérations des membres du Comité de direction et du CEO, versées par l'employeur à l'AVS/AI/APG/AC et aux caisses de pension, se montent en tout à CHF 467 400 et CHF 1 256 400 respectivement.

#### **Autres indications**

Sont également considérés comme prestations de l'employeur les rabais collaborateur sur les assurances et les hypothèques ainsi que les gratifications d'ancienneté. Ces prestations sont destinées à l'ensemble des collaborateurs du Groupe Mobilière.

Aucune indemnité n'a été versée à d'anciens membres des organes dirigeants ni à des personnes liées à des membres d'organes dirigeants. En revanche, des prêts hypothécaires ont été accordés à des membres des organes dirigeants aux conditions usuelles, avec, dans certains cas, le même rabais que celui accordé aux collaborateurs du Groupe Mobilière.

# Rapport financier

<u>Comptes annuels consolidés</u>	140
<u>Annexe aux comptes annuels consolidés</u>	147
<u>Rapport de l'organe de révision</u>	168

# Comptes annuels consolidés

## Compte de profits et pertes non-vie

en milliers de CHF	Annexe	2017	2016
Primes brutes	1	2 961 400	2 827 013
Parts des réassureurs		-151 815	-164 635
Primes pour compte propre		2 809 585	2 662 378
Variation du report de primes pour compte propre	2	-14 335	-6 771
Primes acquises pour compte propre		2 795 250	2 655 607
Sinistres payés pour compte propre	2	-1 637 109	-1 509 722
Variation de la provision pour sinistres et des autres provisions techniques pour compte propre	2	-129 821	-130 063
Charges de sinistres pour compte propre		-1 766 930	-1 639 785
Part d'excédents versées aux preneurs d'assurance		-19 489	-17 665
Frais techniques pour compte propre	3	-733 890	-686 165
Autres charges techniques d'assurance		-17 036	-16 966
<b>Résultat technique non-vie</b>		<b>257 905</b>	295 026
Produits des placements	6	286 241	321 198
Charges des placements	6	-73 128	-74 205
Autres produits financiers	7	72 735	72 075
Autres charges financières	7	-99 275	-88 575
<b>Résultat financier non-vie</b>		<b>186 573</b>	230 493
<b>Résultat ordinaire non-vie avant impôts</b>		<b>444 478</b>	525 519
Résultat extraordinaire	8	0	-66 394
<b>Résultat non-vie avant impôts</b>		<b>444 478</b>	459 125
Impôts	9	-38 288	-47 236
<b>Résultat non-vie après impôts</b>		<b>406 190</b>	411 889

## Compte de profits et pertes vie

en milliers de CHF	Annexe	2017	2016
Primes brutes	1	813 294	802 800
Parts des réassureurs		-5 848	-5 790
Primes pour compte propre		807 446	797 010
Variation du report de primes pour compte propre	2	1 036	258
Primes acquises pour compte propre		808 482	797 268
Résultats des placements pour le compte et au risque de tiers	4	41 741	12 636
Résultat des placements de capitaux provenant d'opérations de capitalisation	5	-25	0
Prestations d'assurance payées pour compte propre	2	-615 749	-563 280
Variation de la provision pour sinistres pour compte propre	2	-59 448	-19 573
Variation de la réserve mathématique	2	-131 270	-221 519
Variation des provisions pour le compte et au risque de tiers	2	6 021	54 334
Variation des provisions pour opérations de capitalisation	2	-143	0
Charges de participation des assurés aux excédents		-35 372	-43 700
Frais techniques pour compte propre	3	-126 969	-123 397
<b>Résultat technique vie</b>		<b>-112 732</b>	-107 231
Produits des placements	6	193 117	182 216
Charges des placements	6	-30 475	-31 945
Autres produits financiers	7	42 429	45 149
Autres charges financières	7	-55 004	-52 448
<b>Résultat financier vie</b>		<b>150 067</b>	142 972
<b>Résultat ordinaire vie avant impôts</b>		<b>37 335</b>	35 741
Résultat extraordinaire	8	0	-5 306
<b>Résultat vie avant impôts</b>		<b>37 335</b>	30 435
Impôts	9	-3 017	-2 835
<b>Résultat vie après impôts</b>		<b>34 318</b>	27 600

---

## Compte de profits et pertes

en milliers de CHF

**2017**

2016

---

### Récapitulation

Résultat non-vie après impôts	406 190	411 889
Résultat vie après impôts	34 318	27 600
<b>Bénéfice annuel consolidé</b>	<b>440 508</b>	439 489

## Bilan au 31 décembre

en milliers de CHF

	Annexe	2017	2016
<b>Actifs</b>			
Placements de capitaux	10, 13	17 150 150	16 212 411
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	11	822 452	828 403
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	12	16 951	0
Immobilisations incorporelles	13, 14	31 755	34 007
Immobilisations corporelles	13	243 643	225 542
<b>Actifs immobilisés</b>		<b>18 264 951</b>	17 300 363
Liquidités		276 872	314 994
Créances	15	136 651	108 897
Autres actifs	16	68 355	61 630
Comptes de régularisation		149 091	157 657
<b>Actifs circulants</b>		<b>630 969</b>	643 178
<b>Total des actifs</b>		<b>18 895 920</b>	17 943 541
<b>Passifs</b>			
Provisions techniques non-vie	17	5 512 935	5 367 544
Provisions techniques vie	17	5 482 711	5 291 995
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers		822 452	828 403
Provisions techniques pour opérations de capitalisation		143	0
Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	18	657 695	595 209
Provisions non techniques (financières)	19	464 371	473 339
Prêts à long terme à des parties liées		150 000	150 000
Autres engagements à court terme	20	760 873	701 077
Autres passifs à court terme		82 483	96 111
Comptes de régularisation		127 360	102 185
<b>Capitaux étrangers</b>		<b>14 061 023</b>	13 605 863
Capital-actions	21	200 000	200 000
Réserves de capital	21	575 000	575 000
Réserves de bénéfice		3 089 846	2 868 552
Réserves de réévaluation		970 051	694 126
<b>Fonds propres consolidés</b>		<b>4 834 897</b>	4 337 678
<b>Total des passifs</b>		<b>18 895 920</b>	17 943 541

## Tableau de financement

en milliers de CHF

	2017	2016
Bénéfice annuel consolidé	440 508	439 489
Gains (-)/Pertes (+) réalisés/non réalisés sur autres placements de capitaux	-145 033	-104 922
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	-32 649	-2 052
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	28	0
Créances	-225	36
Autres actifs	-10 846	-77 358
Dettes	-19	-190
Autres passifs	74 833	104 477
Revalorisations (-)/Amortissements (+) de participations/organisations associées	-13 695	-8 629
Placements immobiliers	10 165	-6 279
Autres placements de capitaux	11 717	9 832
Immobilisations incorporelles	9 745	7 245
Immobilisations corporelles	17 442	15 750
Créances	-2	-49
Augmentation/Diminution de provisions techniques	334 969	376 332
Part d'excédents créditées en assurance vie	1 137	760
Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	-169 895	-150 339
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	-5 952	-54 110
Provisions techniques pour opérations de capitalisation	143	0
Créances	-27 528	-8 279
Autres actifs	4 906	73 178
Comptes de régularisations actifs	8 700	-1 917
Dettes	59 815	2 015
Provisions non techniques (financières)	-71 131	126 696
Autres passifs	-89 143	-99 096
Comptes de régularisation passifs	25 018	5 562
<b>Flux financiers relatifs à l'exploitation</b>	<b>433 008</b>	<b>648 152</b>

### Tableau de financement (suite)

en milliers de CHF

	2017	2016
<b>Flux financiers relatifs à l'exploitation</b>	<b>433 008</b>	648 152
Achat (-)/Vente (+) de participations/organisations associées (sous déduction des liquidités reprises)	-9 421	-787 762
Placements immobiliers	-37 376	-44 267
Autres placements de capitaux	-377 946	246 038
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	38 601	56 162
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	-16 979	0
Immobilisations incorporelles	-7 493	-24 600
Immobilisations corporelles	-35 516	-41 325
<b>Flux financiers relatifs aux activités d'investissement</b>	<b>-446 130</b>	-595 754
Dividendes	-25 000	-25 000
<b>Flux financiers relatifs aux activités de financement</b>	<b>-25 000</b>	-25 000
<b>Variation des liquidités</b>	<b>-38 122</b>	27 398
Total des liquidités exercice précédent	314 994	287 596
Variation des liquidités	-38 122	27 398
<b>Total des liquidités exercice sous revue</b>	<b>276 872</b>	314 994

<b>Tableau de variation des fonds propres</b>	<b>Capital- actions</b>	<b>Réserves de capital</b>	<b>Réserves de bénéfice</b>	<b>Réserves de réévaluation</b>	<b>Fonds propres</b>
en milliers de CHF					
État au 31.12.2015	200 000	575 000	3 347 526	666 315	4 788 841
Attribution à la provision pour participations futures des assurés aux excédents			-175 000		-175 000
Compensation du goodwill avec les fonds propres			-718 463		-718 463
Dividendes versés à la Mobilière Suisse Société Coopérative			-25 000		-25 000
Variation des réserves de réévaluation				27 811	27 811
Bénéfice annuel consolidé			439 489		439 489
État au 31.12.2016	200 000	575 000	2 868 552	694 126	4 337 678
Attribution à la provision pour participations futures des assurés aux excédents			-190 000		-190 000
Compensation du goodwill avec les fonds propres			-4 214		-4 214
Dividendes versés à la Mobilière Suisse Société Coopérative			-25 000		-25 000
Variation des réserves de réévaluation				275 925	275 925
Bénéfice annuel consolidé			440 508		440 508
<b>État au 31.12.2017</b>	<b>200 000</b>	<b>575 000</b>	<b>3 089 846</b>	<b>970 051</b>	<b>4 834 897</b>

# Annexe aux comptes annuels consolidés

## Principes de présentation des comptes

Les comptes consolidés ont été établis conformément aux recommandations Swiss GAAP RPC et répondent aux exigences de la législation suisse.

## Principes de consolidation

Les sociétés opérationnelles dont la Mobilière Suisse Holding SA détient directement ou indirectement plus de 50 % du capital ou des droits de vote sont incluses intégralement dans le périmètre de consolidation. Font exception les sociétés immobilières non consolidées, qui sont présentées dans les placements immobiliers et sont portées au bilan à la valeur vénale.

Les organisations dans lesquelles le Groupe Mobilière détient une participation de 20 à 50 % sont inscrites au bilan selon la méthode de la mise en équivalence. Les participations majoritaires non opérationnelles sont également comptabilisées par mise en équivalence. Les pertes dépassant la valeur d'acquisition ne sont inscrites au bilan que si le Groupe Mobilière s'engage en droit ou en fait à en assumer une partie ou à participer à un plan d'assainissement en cours d'exécution ou de lancement.

Si le Groupe Mobilière détient moins de 20 % du capital d'une société et a l'intention de conserver durablement cette participation, celle-ci est présentée dans les placements au coût d'acquisition, déduction faite des dépréciations de valeur nécessaires.

Le périmètre de consolidation est présenté dans le tableau de la page 152.

## Méthode de consolidation

Les actifs et les passifs ainsi que les produits et les charges des sociétés du Groupe sont pris en compte selon la méthode de la consolidation intégrale; les relations intragroupe sont éliminées. Les éventuelles parts du résultat et des capitaux propres revenant aux actionnaires minoritaires sont présentées séparément dans les comptes annuels consolidés. Les bénéfices intermédiaires résultant de transactions intragroupe sont éliminés.

## Date du bilan

Le bilan consolidé est établi au 31 décembre sur la base des comptes de l'exercice des sociétés du Groupe, clôturés à la même date et contrôlés.

## Consolidation du capital

La consolidation du capital est effectuée selon la méthode anglo-saxonne de l'acquisition. La valeur comptable de la participation est compensée avec la part concernée de ses capitaux propres, évaluée selon des règles uniformes, à la date de l'acquisition. Le goodwill ou le badwill est imputé sur les capitaux propres à la date de l'acquisition. En cas de vente d'activités, le goodwill imputé à une date antérieure est porté au compte de résultat. Les effets d'une activation et d'un amortissement théoriques du goodwill sont présentés dans l'annexe. Lors de la première utilisation des Swiss GAAP RPC (1<sup>er</sup> janvier 1998), une procédure simplifiée a été appliquée. L'écart qui existait à ce moment-là entre la valeur comptable de la participation et la part concernée de ses capitaux propres a été compensé avec les réserves issues du bénéfice.

## Conversion des monnaies étrangères

Les sociétés entièrement consolidées établissent leurs comptes annuels en francs suisses. Les charges et les produits en monnaie étrangère sont évalués au cours de la date de transaction ou au cours moyen. Les postes du bilan libellés en monnaie étrangère sont convertis au cours de la date du bilan. Les cours principaux sont les suivants:

### Monnaies étrangères

en CHF	2017	2016
EUR	1.1704	1.0720
USD	0.9748	1.0163

### Principes d'évaluation

L'évaluation est effectuée selon des critères uniformes. Chaque poste d'actif et de passif est évalué individuellement. Si l'évaluation ultérieure des actifs ou des passifs est effectuée non pas à la valeur historique (ou au coût d'acquisition amorti), mais à la valeur actuelle, on se sert, dans des conditions normales d'exploitation, du cours du jour ou de la valeur d'usage.

*Titres à revenu fixe:* les titres à revenu fixe sont, en règle générale, détenus jusqu'à l'échéance et portés au bilan selon la méthode linéaire d'amortissement des coûts si le débiteur a la capacité de payer les intérêts et de rembourser. La variation périodique de la valeur d'amortissement des coûts est présentée au compte de résultat. En cas de doutes fondés quant à la capacité du débiteur de payer les intérêts ou de rembourser, les titres à revenu fixe sont présentés à la valeur actuelle. Si aucune valeur observable ou actuelle n'est disponible, nous déterminons une valeur proche du marché au moyen de notre propre modèle d'évaluation.

*Actions et parts de fonds:* les actions et les parts de fonds en CHF sont portées au bilan à la valeur actuelle (cours du jour), la différence positive entre la valeur actuelle et la valeur d'acquisition étant inscrite aux réserves de réévaluation, sans effet sur le résultat. Si la valeur actuelle est inférieure à la valeur d'acquisition, la différence est inscrite au compte de résultat en tant qu'amortissement des placements. Les augmentations ultérieures de valeur sont également présentées dans le compte de résultat, jusqu'à concurrence de la valeur d'acquisition, en tant que revalorisation des placements. Pour les actions et les parts de fonds en monnaie étrangère, la différence entre les taux de change actuel et historique est comptabilisée dans le compte de résultats, tandis que la différence entre les cours actuel et historique des titres est inscrite aux réserves de réévaluation, sans effet sur le résultat.

*Placements alternatifs (tels que capital-risque, fonds spéculatifs, capital-investissement, dette privée, matières premières):* les instruments de capitaux étrangers non cotés sont portés au bilan à la valeur d'acquisition, déduction faite des corrections de valeur nécessaires. Les autres placements sont traités comme des actions et des parts de fonds, les instruments de capitaux propres non cotés étant évalués à la valeur actuelle, déterminée par des prestataires tiers indépendants. Si aucune valeur actuelle n'est disponible, l'évaluation a lieu au coût d'acquisition, sous déduction des corrections de valeur nécessaires.

*Placements immobiliers:* les placements immobiliers (immeubles de rapport) sont portés au bilan à la valeur actuelle, déterminée sur la base d'estimations périodiques de la valeur vénale par des experts. La valeur actuelle est calculée selon la méthode de l'actualisation des flux de trésorerie («discounted cash-flow», DCF); elle correspond à la somme des recettes nettes (Net Cash Flows) attendues de l'exploitation des immeubles, actualisées à la date du bilan. La différence positive entre la valeur actuelle et la valeur d'acquisition est inscrite aux réserves de réévaluation, sans effet sur le résultat. Si la valeur actuelle est inférieure à la valeur d'acquisition, la différence est inscrite au compte de résultat en tant qu'amortissement des placements. Les reprises de dépréciation jusqu'à la valeur d'acquisition sont également portées au compte de résultat.

*Prêts/Hypothèques:* les prêts et les hypothèques sont portés au bilan à la valeur d'acquisition historique, sous déduction des corrections de valeur nécessaires (pertes prévisibles sur débiteurs).

*Autres placements de capitaux:* sont comptabilisés sous ce poste les fonds gérés conformément à la stratégie de placement, mais qui ne sont temporairement pas investis. Il s'agit de dépôts et de dépôts à vue d'une durée résiduelle de 90 jours au plus, d'overnight, de placements au jour le jour, de dépôts à terme et d'avois à vue exigibles en tout temps. Font en outre partie des autres placements de capitaux les moyens affectés à l'achat de placements et qui seront investis prochainement dans des placements financiers. Ces placements sont évalués à la valeur actuelle (cours du jour).

*Placements et provisions techniques pour le compte et au risque de tiers:* sont inscrits au bilan sous ces postes les assurances vie liées à des participations et les produits d'assurance vie constitutifs de capital pour lesquels la Mobilière ne supporte aucun risque de placement. En ce qui concerne les assurances liées à des participations, les preneurs d'assurance participent pour leur compte et à leur risque au résultat ou à la variation de valeur des placements. Les contrats d'assurance constitutifs de capital sont vendus par l'intermédiaire de banques qui garantissent une rémunération (minimale) du compte d'épargne lié au contrat. Les placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers sont portés au bilan à la valeur actuelle (cours du jour), ce qui détermine dans le même temps le montant des provisions techniques correspondantes.

*Placements provenant d'opérations de capitalisation et provisions techniques pour opérations de capitalisation:* les placements provenant d'opérations de capitalisation comprennent aussi bien les positions pour lesquelles la Mobilière assume elle-même le risque de placement que celles pour lesquelles ce risque est supporté par des tiers, que ce soit par le client pour les parts participatives ou par la banque partenaire pour les parts garanties vis-à-vis du client. Les placements provenant d'opérations de capitalisation sont portés au bilan à la valeur actuelle (cours du jour) pour toutes les catégories de placements. Les titres détenus dans le dépôt nostro sont aussi comptabilisés à la valeur actuelle, car destinés à la vente. Les fluctuations de valeur de marché sont présentées dans le compte de résultat en tant que revalorisation ou amortissement des placements provenant d'opérations de capitalisation. Les provisions techniques pour opérations de capitalisation sont actualisées, pour les parts garanties, sur la base de la courbe swap actuelle. Pour les parts participatives, il est tenu compte de la valeur actuelle des placements concernés, afin de garantir l'égalité de traitement des actifs et des passifs.

*Instruments financiers dérivés:* les instruments financiers dérivés comprennent des contrats à terme sur devises et options, des certificats sur indices d'actions ainsi que des futures.

*Dérivés utilisés à des fins de couverture:* les contrats à terme sur devises ainsi que les options put (stratégiques) servent à couvrir respectivement les risques de change et les fluctuations de prix du marché. S'agissant des options put stratégiques, la valeur temporelle n'est pas prise en compte. Cette valeur est entièrement amortie ou revalorisée au moment de la prise de couverture ou de la fermeture de la position, avec incidence sur le résultat.

*Dérivés non utilisés à des fins de couverture:* les contrats à options tactiques et les certificats sur indices d'actions ainsi que les futures sont utilisés pour améliorer l'efficacité de la gestion (préparation des acquisitions et augmentation des rendements).

Les dérivés sont évalués aux cours du jour. Les valeurs actuelles sont inscrites à l'actif ou au passif du bilan. Les fluctuations de valeur sont comptabilisées avec effet sur le résultat; pour les instruments financiers dérivés utilisés à des fins de couverture, il n'y a pas de compensation avec incidence sur le résultat de l'effet produit sur l'opération sous-jacente.

*Immobilisations incorporelles:* les immobilisations incorporelles acquises, telles que logiciels et droits d'utilisation, sont portées à l'actif lorsqu'elles apportent un avantage mesurable pendant plusieurs années. Elles sont amorties linéairement, en règle générale sur trois à cinq ans; dans des cas justifiés, la période d'amortissement peut toutefois être prolongée jusqu'à 20 ans au plus. La valeur des immobilisations incorporelles est contrôlée chaque année; si des amortissements supplémentaires non planifiés s'avèrent nécessaires, ils sont effectués à charge du résultat de la période correspondante.

Les frais d'acquisition des polices d'assurance ne sont pas portés à l'actif.

*Immobilisations corporelles:* les immobilisations corporelles sont amorties linéairement sur leur durée d'utilisation et sur la base du coût d'acquisition. La durée d'utilisation des différentes catégories d'immobilisations corporelles a été fixée comme suit:

Mobilier/machines/véhicules	2 à 10 ans
Matériel informatique/réseaux	3 à 10 ans
Installations	10 à 20 ans
Immeubles d'exploitation	40 à 50 ans

La valeur des immobilisations corporelles est contrôlée chaque année. Si nécessaire, des amortissements supplémentaires sont effectués à charge du résultat de la période correspondante.

*Liquidités:* les liquidités comprennent les avoirs en caisse, les avoirs bancaires et postaux, ainsi que les dépôts et dépôts à vue d'une durée résiduelle de 90 jours au plus, gérés dans le cadre des opérations techniques. Ces postes sont comptabilisés à la valeur actuelle (cours du jour).

*Créances et autres actifs / engagements et autres passifs à court terme:* ces postes sont évalués à la valeur historique. Le du croire est calculé en fonction des échéances et des risques d'insolvabilité identifiables. Outre les corrections de valeur individuelles sur des créances présentant des risques spécifiques connus, des corrections de valeur sont constituées sur la base d'études statistiques sur le risque de défaillance.

*Provisions techniques:* les provisions techniques sont calculées de manière prudente, pour chaque contrat d'assurance ou sinistre, en tenant compte des engagements présumés vis-à-vis des assurés et des lésés et/ou selon des méthodes de calcul mathématique/statistique approuvées par les autorités de surveillance; elles comprennent des provisions pour fluctuations suffisantes pour garantir à long terme la capacité d'honorer les engagements souscrits.

- Les provisions pour sinistres à la date du bilan correspondent à une estimation des futures indemnités de sinistres non actualisées. Les provisions

pour rentes sont actualisées. Les provisions pour sinistres incluent les provisions pour dommages déclarés, les provisions pour dommages survenus, mais non encore déclarés et les frais de traitement de sinistres correspondants.

- Les réserves mathématiques correspondent à des valeurs estimées (valeurs actuelles) des prestations et des charges d'assurance, compte tenu des paiements des preneurs d'assurance, des produits d'intérêts et d'autres paramètres économiques et démographiques.
- Le report des primes est déterminé selon la méthode pro rata temporis.

*Provisions pour participations futures des assurés aux excédents:*

- Non-vie: selon ses résultats, la Mobilière – fidèle aux valeurs de la coopérative – rétrocède une part de ses excédents aux assurés non-vie. La dotation des provisions pour participations futures des assurés aux excédents est décidée par l'Assemblée générale; il appartient ensuite au Conseil d'administration de décider chaque année de leur utilisation.
- Vie: en assurance vie, les excédents résultent de différences positives entre le rendement effectivement obtenu et l'intérêt garanti ainsi qu'entre les résultats prévisionnel et effectif des processus de risque et de frais. Les montants correspondants sont affectés les années suivantes aux provisions destinées à financer les futures attributions d'excédents aux assurés, dont le montant est fixé compte tenu des dispositions légales et contractuelles applicables ainsi que de la politique d'excédents propre à l'entreprise. Ces provisions incluent la part des plus-values et des moins-values avec ou sans effet sur le résultat revenant aux assurés, conformément aux dispositions relatives à la quote-part légale applicables dans les affaires de prévoyance professionnelle. La part revenant aux preneurs d'assurance sur les différences d'évaluation entre les comptes consolidés et les comptes individuels établis selon les principes du droit commercial (provenant des réserves issues du bénéfice, des réserves de réévaluation et d'opérations antérieures avec effet sur le résultat) est comprise dans les provisions pour participations futures des assurés aux excédents. Ces différences d'évaluation ont un caractère latent et ne sont pas distribuables.

Les *provisions (financières) non techniques* sont des engagements présumés découlant d'événements passés. Le montant et l'échéance de ces engagements sont incertains, mais peuvent être estimés. Le montant des provisions correspond à la valeur estimée des sorties futures de fonds. Le tableau des provisions renseigne sur leur utilisation, leur dissolution et leur constitution. Les provisions pour impôts comprennent uniquement des impôts différés. Les engagements fiscaux à court terme résultant des impôts courants sont présentés dans les autres passifs à court terme ou dans les comptes de régularisation passifs.

Les *engagements conditionnels et autres engagements ne devant pas être portés au bilan* sont évalués en fonction de leur probabilité de réalisation et de l'importance des prestations et des coûts unilatéraux. Les éventuelles contre-prestations garanties sont prises en considération.

*Impôts*: les impôts courants sur le revenu ainsi que les impôts sur le capital sont comptabilisés avec effet sur le résultat. Les engagements fiscaux à court terme résultant des impôts courants sont présentés dans les autres passifs à court terme ou dans les comptes de régularisation passifs. Si des principes d'évaluation autres que ceux relevant du droit fiscal sont appliqués, des impôts différés sont calculés sur les différences d'évaluation qui en résultent. Les impôts différés actifs et passifs se compensent, dans la mesure où ils concernent le même sujet fiscal. Les impôts différés actifs ne sont comptabilisés et présentés dans les autres actifs que s'ils pourront vraisemblablement être compensés avec les futurs engagements fiscaux. Les réductions d'impôts potentielles non prises en compte en raison de reports de pertes sont présentées dans l'annexe. Les impôts différés passifs sont présentés dans les provisions pour impôts. Le taux d'imposition appliqué correspond au taux attendu.

*Répercussions économiques des obligations de prévoyance*: les collaborateurs des sociétés du Groupe sont affiliés à des plans de prévoyance conforme au droit suisse. En règle générale, ces plans sont financés par des cotisations annuelles de l'employeur et des employés. Les cotisations de l'employeur sont présentées par période sous les charges de personnel. Les plans de prévoyance sont gérés par des personnes morales juridiquement autonomes et indépendantes de l'employeur. Ces plans à cotisations définies assurent des prestations vieillesse, invalidité et décès, versées conformément au règlement de l'institution de prévoyance. Le Groupe Mobilière calcule les excédents de couverture et les découverts selon la recommandation Swiss GAAP RPC 26, «Présentation des comptes des institutions de prévoyance». Les excédents de couverture et les découverts sont portés, les premiers, au passif et, les seconds, à l'actif en fonction de l'importance respectivement de l'avantage économique effectif ou des engagements qu'ils représentent pour l'employeur; les variations par rapport à l'exercice précédent sont portées au compte de résultat en tant que charges de personnel. L'avantage économique ne peut naître que du cumul des quatre conditions suivantes: des réductions ou des exonérations des cotisations sont prévues par les statuts ou par un règlement; l'organe suprême de l'institution de prévoyance a décidé d'une réduction ou d'une exonération des cotisations; les buts de la prévoyance sont garantis et atteints; la mise à jour comptable des prestations de libre passage doit être effectuée comme s'il n'était procédé à aucune réduction ou exonération temporaire des cotisations. Les engagements économiques résultent de l'obligation ou de la volonté de financement (assainissement). En cas de nécessité d'assainissement suite à un découvert, les dispositions de la LPP et de l'OPP 2 prévoient notamment que l'institution de prévoyance puisse percevoir auprès de l'employeur et du salarié des cotisations (à fonds perdus) destinée à combler le découvert pendant toute la durée de ce dernier, ce qui se traduit par un engagement direct de l'employeur. Les réserves de cotisation de l'employeur sont comptabilisées à l'actif (actifs des institutions de prévoyance); les variations par rapport à la période précédente sont présentées sous les charges de personnel, compte tenu des renoncements à l'utilisation, des corrections de valeur et des opérations d'actualisation.

## Périmètre de consolidation

Participations		Quote-part en %		Capital-actions en milliers de CHF		
		2017	2016	2017	2016	
Mobilière Suisse Holding SA, Berne	H	-	-	200 000	200 000	Consolidation complète
Mobilière Suisse Société d'assurances SA, Berne	N	100	100	148 000	148 000	Consolidation complète
Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA, Nyon	V	100	100	25 000	25 000	Consolidation complète
Limmat Compagnie d'Assurances SA, Berne	N	100	100	10 000	10 000	Consolidation complète
Protakta Assurance de protection juridique SA, Berne	N	100	100	3 000	3 000	Consolidation complète
Mobilière Suisse Asset Management SA, Berne	A	100	100	1 000	1 000	Consolidation complète
Mobi24 Call-Service-Center SA, Berne	C	100	100	200	200	Consolidation complète
Protakta Conseils-Risques-SA, Berne	C	100	100	100	100	Consolidation complète
XpertCenter SA, Berne	C	100	100	100	100	Consolidation complète
Trianon SA, Renens	C	100	100	685	685	Consolidation complète
SC, SwissCaution SA, Bussigny	N	100	100	3 000	3 000	Consolidation complète
Mobilière Suisse Services SA (à partir du 7 mars 2017)	C	100		100		Consolidation complète
Scout24 Suisse SA Flamatt (Scout24 Holding AG jusqu'au 31.12.2016)	C	50	50	225	100	Mise en équivalence
Seniorenresidenz Talgut Ittigen AG, Ittigen	C	33,3	33,3	10 800	10 800	Mise en équivalence
Parkhaus Kesselturm AG, Lucerne	C	23	23	2 825	2 825	Mise en équivalence
Sharoo SA, Zurich	C	16,9	22,6	2 189	1 633	Non consolidé

La Mobilière détient au Luxembourg, conjointement avec les caisses de pension du Groupe Mobilière, deux sociétés d'investissement SICAV-FIS selon le droit luxembourgeois. La part correspondante de la valeur nette d'inventaire est incluse dans les placements du Groupe.

Activité principale

A Asset Management

C Conseil/service

H Holding

N Non-vie

V Vie

## Explications relatives au compte de profits et pertes

### 1 Total primes brutes

en milliers de CHF

	2017	2016
<b>Par branche (affaires directes)</b>		
Assurance incendie et autres assurances de choses	1 038 972	1 024 936
Assurance responsabilité civile	289 668	281 342
Assurance véhicules à moteur	988 319	968 360
Assurance marine, aviation et transport	9 800	9 376
Assurance caution	53 336	8 996
Assurance accidents et maladie	426 789	391 805
Assurance de protection juridique	108 287	101 633
Autres assurances	22 011	16 850
<b>Total affaires directes</b>	<b>2 937 182</b>	<b>2 803 298</b>
Total affaires indirectes (réassurances acceptées)	24 218	23 715
<b>Total primes brutes non-vie</b>	<b>2 961 400</b>	<b>2 827 013</b>
Assurances vie	747 446	742 182
Assurances vie pour le compte et au risque de tiers	65 698	60 618
Assurances vie: opérations de capitalisation	150	0
<b>Total affaires directes</b>	<b>813 294</b>	<b>802 800</b>
<b>Total primes brutes vie</b>	<b>813 294</b>	<b>802 800</b>

Le Groupe Mobilière opère en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein.

### 2 Parts des réassureurs

en milliers de CHF

	Non-vie		Vie	
	2017	2016	2017	2016
Brut	-14 032	-8 503	1 036	258
Parts des réassureurs	-303	1 732	0	0
<b>Variation du report de primes pour compte propre</b>	<b>-14 335</b>	<b>-6 771</b>	<b>1 036</b>	<b>258</b>
Brut	-1 700 599	-1 563 016	-616 806	-564 398
Parts des réassureurs	63 490	53 294	1 057	1 118
<b>Paiements pour sinistres/prestations d'assurances payées pour compte propre</b>	<b>-1 637 109</b>	<b>-1 509 722</b>	<b>-615 749</b>	<b>-563 280</b>
Brut	-173 022	-150 415	-63 850	-19 410
Parts des réassureurs	43 201	20 352	4 402	-163
<b>Variation de la provision pour sinistres et des autres provisions techniques pour compte propre</b>	<b>-129 821</b>	<b>-130 063</b>	<b>-59 448</b>	<b>-19 573</b>

Dans les assurances vie, il n'y a pas de parts de réassurance dans la variation de la réserve mathématique, ni dans celle des provisions pour le compte et au risque de tiers, ni dans celle des provisions pour opérations de capitalisation.

3 <b>Frais techniques</b> en milliers de CHF	Non-vie		Vie	
	2017	2016	2017	2016
Frais d'agences et autres frais de distribution	-429 054	-409 187	-43 962	-44 878
Frais d'administration	-342 349	-315 952	-83 007	-78 519
<b>Frais techniques bruts</b>	<b>-771 403</b>	-725 139	<b>-126 969</b>	-123 397
Parts des réassureurs	37 513	38 974	0	0
<b>Frais techniques pour compte propre</b>	<b>-733 890</b>	-686 165	<b>-126 969</b>	-123 397

Les charges de personnel s'élèvent à 393,0 millions de CHF (exercice précédent: CHF 368,0 millions).

#### 4 Résultats des placements pour le compte et au risque de tiers

en milliers de CHF	2017	2016
Produits/bénéfices et pertes réalisées	11 195	11 445
Bénéfices non réalisés	30 559	5 067
Pertes non réalisées	-13	-3 876
<b>Résultats des placements pour le compte et au risque de tiers</b>	<b>41 741</b>	12 636

#### 5 Résultat des placements de capitaux provenant d'opérations de capitalisation

en milliers de CHF	2017	2016
Produits/bénéfices et pertes réalisées	4	0
Bénéfices non réalisés	27	0
Pertes non réalisées	-56	0
<b>Résultat des placements de capitaux provenant d'opérations de capitalisation</b>	<b>-25</b>	0

6 Produits/Charges des placements en milliers de CHF	Non-vie		Vie	
	2017	2016	2017	2016
Produit des titres	80 246	108 358	68 759	84 406
Produit des placements immobiliers	55 664	55 489	27 690	27 136
Produit de prêts à des organisations associées	825	3	0	0
Produit des participations non consolidées	30	1 140	0	0
Produit provenant d'organisations associées	653	0	0	0
Intérêts sur dépôts	36	97	0	0
Produit de revalorisations	23 501	48 351	6 867	6 511
Produit de revalorisations sur organisations associées	19 251	10 594	0	0
Produit de la réalisation de placements	88 076	79 298	76 542	53 887
Autres produits de placement	17 959	17 868	13 259	10 276
<b>Produits des placements</b>	<b>286 241</b>	<b>321 198</b>	<b>193 117</b>	<b>182 216</b>
Charge des placements immobiliers	-14 356	-12 706	-4 767	-3 658
Amortissements sur placements	-16 528	-24 144	-8 464	-6 060
Amortissements sur organisations associées	-8 071	-1 371	0	0
Pertes provenant de la réalisation de placements	-16 186	-22 034	-6 682	-14 424
Charges de gestion	-15 879	-11 918	-10 110	-7 998
Autres charges de placement	-2 108	-2 032	-452	195
<b>Charges des placements</b>	<b>-73 128</b>	<b>-74 205</b>	<b>-30 475</b>	<b>-31 945</b>

## 7 Autres produits financiers / charges financières

Les autres produits financiers comprennent des gains de change réalisés/non réalisés sur des postes en monnaies étrangères et d'autres produits d'intérêt. Les autres charges financières comprennent des pertes de change réalisées/non réalisées sur des postes en monnaies étrangères, ainsi que d'autres intérêts passifs.

## 8 Résultat extraordinaire

Un apport total de 71,7 millions de CHF est fourni par les employeurs pour soutenir les mesures structurelles des caisses de pension. Ces charges de personnel extraordinaires sont supportées par le secteur non-vie à hauteur de 66,4 millions de CHF et par le secteur vie à hauteur de 5,3 millions de CHF.

9 Impôts en milliers de CHF	Non-vie		Vie	
	2017	2016	2017	2016
Impôts courants sur les bénéfices et sur le capital	-35 398	-27 566	-2 086	-500
Impôts différés	-2 890	-19 670	-931	-2 335
<b>Total impôts</b>	<b>-38 288</b>	<b>-47 236</b>	<b>-3 017</b>	<b>-2 835</b>

Le taux d'impôt différé de 21 % correspond au taux prévu par rapport au résultat avant impôts (exercice précédent: 22 %). Par prudence, il n'est pas tenu compte de réductions d'impôts susceptibles de résulter de reports de pertes fiscales, à savoir des impôts différés actifs de 0,4 million de CHF (31.12.2016: 0,3 million de CHF).

## Explications concernant le bilan

### 10 Placements de capitaux

en milliers de CHF

	2017	2016
Titres à revenu fixe (valeur actuelle 31.12.2017: 7 595 553; 2016: 7 881 476)	7 292 863	7 466 699
Actions et parts de fonds <sup>1</sup> (valeur d'acquisition 31.12.2017: 2 940 995; 2016: 2 918 076)	3 768 267	3 385 496
Placements alternatifs (valeur d'acquisition 31.12.2017: 1 021 139; 2016: 846 010)	1 127 490	914 400
Placements immobiliers (valeur d'acquisition 31.12.2017: 1 621 814; 2016: 1 583 437)	1 992 948	1 950 011
Hypothèques	1 594 105	1 106 482
Prêts	929 564	968 571
Participations non consolidées	60 085	51 886
Organisations associées	87 151	76 519
Dépôts auprès des entreprises d'assurance cédantes	2 183	2 372
Autres placements de capitaux	295 494	289 975
<b>Total Placements de capitaux<sup>2</sup></b>	<b>17 150 150</b>	<b>16 212 411</b>
<sup>1</sup> fonds immobiliers et participations dans des sociétés immobilières inclus	1 161 124	1 114 505
<sup>2</sup> sans liquidités (actifs circulants)	276 872	314 994

### Corrections de valeur

en milliers de CHF

	2017	2016
Actions et parts de fonds	-5 272	-45 672
Placement alternatifs	-4 361	-125
Participations non consolidées	-34 770	-33 869
Organisations associées	0	-2 216
Titres à revenu fixe	0	-291

### Instruments financiers dérivés

en milliers de CHF

	Valeur actuelle active Autres actifs		Valeur actuelle passive Autres passifs à court terme	
	2017	2016	2017	2016
<b>Devises</b>				
à des fins de couverture	6 949	5 974	7 477	29 574
<b>Total Instruments financiers dérivés</b>	<b>6 949</b>	<b>5 974</b>	<b>7 477</b>	<b>29 574</b>

### 11 Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers

en milliers de CHF	2017	2016
Parts de fonds	634 689	601 938
Autres placements de capitaux	187 763	226 465
<b>Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers</b>	<b>822 452</b>	828 403

### 12 Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation

en milliers de CHF	2017	2016
Obligations	1 949	0
Obligations zéro	12 235	0
<b>Titres à revenu fixe</b>	<b>14 184</b>	0
Parts de fonds	3	0
Autres placements de capitaux	2 764	0
<b>Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation</b>	<b>16 951</b>	0

La valeur des titres en portefeuille dans le dépôt nostro s'élève à 12,1 millions de CHF; le risque est supporté par la Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA.

13 Tableau des actifs immobilisés en milliers de CHF	Placements immobiliers (placements de capitaux)	
	2017	2016
<b>Valeur comptable nette au 01.01.</b>	<b>1 950 011</b>	1 857 745
<b>Valeurs d'acquisition</b>		
État au 01.01.	1 583 437	1 539 170
Entrées	38 997	44 419
Sorties	-620	-152
<b>État au 31.12.</b>	<b>1 621 814</b>	1 583 437
<b>Corrections de valeur cumulées</b>		
État au 01.01.	-63 607	-69 886
Amortissements	-12 628	-2 155
Revalorisations	1 463	8 434
<b>État au 31.12.</b>	<b>-74 772</b>	-63 607
<b>Réserves de réévaluation (avant déduction d'impôts différée) 31.12.</b>	<b>445 906</b>	430 181
<b>Valeur comptable nette au 31.12.</b>	<b>1 992 948</b>	1 950 011
- Dont immeubles en construction	33 654	32 647
- Dont terrains non bâtis	25 880	27 470
Différence entre valeurs actuelles et valeurs d'acquisition au 31.12.	371 134	366 574

**13 Tableau des actifs immobilisés (suite)**

en milliers de CHF	Participations non consolidées (placements de capitaux)		Immobilisations incorporelles	
	2017	2016	2017	2016
<b>Valeur comptable nette au 01.01.</b>	<b>51 886</b>	52 006	<b>34 007</b>	15 947
<b>Valeurs d'acquisition</b>				
État au 01.01.	85 755	86 242	93 891	72 595
Entrées	5 200	0	7 484	24 892
Sorties	0	-487	-3 784	-4 301
Reclassification	3 900	0	0	0
Modification du périmètre de consolidation	0	0	0	705
<b>État au 31.12.</b>	<b>94 855</b>	85 755	<b>97 591</b>	93 891
<b>Corrections de valeur cumulées</b>				
État au 01.01.	-33 869	-34 236	-59 884	-56 648
Amortissements ordinaires	0	0	-8 803	-7 245
Amortissement extraordinaire	0	0	-942	0
Revalorisations	2 515	0	0	0
Sorties	0	367	3 793	4 009
Reclassification	-3 416	0	0	0
<b>État au 31.12.</b>	<b>-34 770</b>	-33 869	<b>-65 836</b>	-59 884
<b>Valeur comptable nette au 31.12.</b>	<b>60 085</b>	51 886	<b>31 755</b>	34 007

**13 Tableau des actifs immobilisés (suite)**

en milliers de CHF	Organisations associées (placements)	
	2017	2016
<b>Valeur de bilan au 01.01</b>	<b>76 519</b>	13 158
Entrées provenant des investissements	1 138	54 791
Part au résultat des organisations associées	10 631	9 223
Dividendes perçus	-653	-653
Reclassification	-484	0
<b>Valeur de bilan au 31.12</b>	<b>87 151</b>	76 519

13 Tableau des actifs immobilisés	Immeubles d'exploitation		Installations et équipements		Total immobilisations corporelles	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
en milliers de CHF						
<b>Valeur comptable nette au 01.01.</b>	<b>191 056</b>	173 199	<b>34 486</b>	25 650	<b>225 542</b>	198 849
<b>Valeurs d'acquisition</b>						
État au 01.01.	406 904	382 896	84 514	89 063	491 418	471 959
Entrées	20 840	24 008	14 988	17 852	35 828	41 860
Sorties	0	0	-6 661	-23 519	-6 661	-23 519
Reclassification	-4 059	0	4 059	0	0	0
Modification du périmètre de consolidation	0	0	29	1 118	29	1 118
<b>État au 31.12.</b>	<b>423 685</b>	406 904	<b>96 929</b>	84 514	<b>520 614</b>	491 418
<b>Corrections de valeur cumulées</b>						
État au 01.01.	-215 848	-209 697	-50 028	-63 413	-265 876	-273 110
Amortissements ordinaires	-6 151	-6 151	-10 930	-9 605	-17 081	-15 756
Amortissement extraordinaire	0	0	-362	-37	-362	-37
Sorties	0	0	6 348	23 027	6 348	23 027
<b>État au 31.12.</b>	<b>-221 999</b>	-215 848	<b>-54 972</b>	-50 028	<b>-276 971</b>	-265 876
<b>Valeur comptable nette au 31.12.</b>	<b>201 686</b>	191 056	<b>41 957</b>	34 486	<b>243 643</b>	225 542

14 Goodwill théorique des actifs immobilisés en milliers de CHF	Goodwill théorique	
	2017	2016
<b>Valeur comptable nette au 01.01.</b>	<b>688 942</b>	480
<b>Valeurs d'acquisition</b>		
État au 01.01.	719 663	1 200
Entrées	4 214	718 463
Sorties	-1 200	0
<b>État au 31.12.</b>	<b>722 677</b>	719 663
<b>Corrections de valeur cumulées</b>		
État au 01.01.	-30 721	-720
Amortissements	-58 880	-30 001
Sorties	1 080	0
<b>État au 31.12.</b>	<b>-88 521</b>	-30 721
<b>Valeur comptable nette au 31.12.</b>	<b>634 156</b>	688 942

Le goodwill issu d'acquisitions est directement compensé avec les fonds propres du Groupe au moment de l'acquisition.

L'activation théorique du goodwill aurait les effets suivants sur les comptes consolidés:

#### Effet sur le compte de profits et pertes

en milliers de CHF	2017	2016
Bénéfice annuel consolidé	440 508	439 489
Amortissement du goodwill	-58 880	-30 001
<b>Bénéfice annuel consolidé théorique, y compris l'amortissement du goodwill</b>	<b>381 628</b>	409 488

#### Effet sur le bilan

en milliers de CHF	2017	2016
Fonds propres consolidés selon bilan	4 834 897	4 337 678
Activation théorique de la valeur comptable nette du goodwill	634 156	688 942
<b>Fonds propres consolidés théoriques, y compris la valeur comptable nette du goodwill</b>	<b>5 469 053</b>	5 026 620

## 15 Créances

en milliers de CHF

	2017	2016
Créances sur des preneurs d'assurance	164 493	134 182
./ corrections de valeur	-66 535	-55 041
Créances sur des compagnies d'assurances	25 863	20 454
Créances sur des agents et des intermédiaires d'assurance	7 530	5 931
./ corrections de valeur	-268	-311
Créances sur des participations non consolidées et d'autres entreprises et personnes liées	5 568	3 682
<b>Total Créances</b>	<b>136 651</b>	<b>108 897</b>

## 16 Autres actifs

en milliers de CHF

	2017	2016
Autres actifs	68 503	61 681
./ corrections de valeur	-148	-51
<b>Autres actifs</b>	<b>68 355</b>	<b>61 630</b>

## 17 Provisions techniques

en milliers de CHF

	Non-vie		Vie	
	2017	2016	2017	2016
Reports de primes	559 972	545 637	50 557	51 594
Provisions pour sinistres	4 207 899	4 206 020	1 730 563	1 671 115
Réserve mathématique	0	0	3 697 007	3 565 737
Part d'excédents créditées aux assurés	0	0	4 584	3 549
Autres provisions techniques	539 434	409 990	0	0
Provision pour catastrophes	200 000	200 000	0	0
Provision pour vieillissement, maladie	5 630	5 897	0	0
<b>Provisions techniques pour compte propre</b>	<b>5 512 935</b>	<b>5 367 544</b>	<b>5 482 711</b>	<b>5 291 995</b>
Parts des réassureurs	153 146	110 260	9 625	5 223
<b>Provisions techniques brutes</b>	<b>5 666 081</b>	<b>5 477 804</b>	<b>5 492 336</b>	<b>5 297 218</b>

18 Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	Non-vie		Vie	
	2017	2016	2017	2016
en milliers de CHF				
<b>Provisions pour participations futures des assurés aux excédents</b>	<b>391 972</b>	363 075	<b>265 723</b>	232 134

19 Provisions non techniques (financières)	Provisions pour impôts	Autres	Total provisions non techniques (financières)
en milliers de CHF			
État au 31.12.2015	317 128	21 084	338 212
Utilisation	0	-1 520	-1 520
Dissolution	-5 454	-637	-6 091
Modification du périmètre de consolidation	281	306	587
Constitution	35 022	107 129	142 151
État au 31.12.2016	346 977	126 362	473 339
Utilisation	-50	-80 234	-80 284
Dissolution	-17 129	-466	-17 595
Modification du périmètre de consolidation	97	0	97
Constitution	83 015	5 799	88 814
<b>État au 31.12.2017</b>	<b>412 910</b>	<b>51 461</b>	<b>464 371</b>

Les provisions pour impôts concernent des impôts différés sur le revenu. Des impôts différés actifs naissent lorsque des principes d'évaluation autres que ceux fiscalement déterminants sont appliqués pour l'établissement des comptes consolidés. Les engagements fiscaux à court terme figurent dans les autres passifs à court terme ou dans les comptes de régularisation passifs.

Les autres provisions au 31.12.2017 concernent les achats de participations et les prestations à des collaborateurs ou à des ex-collaborateurs. Les provisions concernant les mesures structurelles ont été utilisées durant le premier semestre 2017. Les futures prestations à des collaborateurs ou à des ex-collaborateurs sont escomptées au taux de 1,75 % (31.12.2016: 1,75 %).

20 Autres engagements à court terme	2017	2016
en milliers de CHF		
Engagements en rapport avec des opérations d'assurance	610 447	555 590
Engagements envers des participations non consolidées et d'autres entreprises et personnes liées	150 426	145 487
<b>Autres engagements à court terme</b>	<b>760 873</b>	701 077

Les engagements en rapport avec des opérations d'assurance incluent les primes payées d'avance pour un montant de 565,5 millions de CHF (31.12.2016: 526,4 millions de CHF).

## 21 Capital-actions/réserves de capital

Le capital-actions de la Mobilière Suisse Holding SA est constitué comme jusqu'ici de 2 millions d'actions nominatives de 100 CHF nominal, entièrement libérées. Il est détenu à 100 % par la Mobilière Suisse Société Coopérative. Les statuts contiennent des dispositions limitant la transmissibilité des actions nominatives.

Les réserves de capitaux correspondent à l'apport de capitaux provenant de la restructuration du Groupe Mobilière au 1<sup>er</sup> janvier 2000.

## 22 Postes du bilan acquis

Treconta SA

en milliers de CHF

4.1.2017

<b>Actifs</b>		
<b>Actifs immobilisés</b>		<b>90</b>
Liquidités	920	
Autres actifs	572	
Comptes de régularisation	135	
<b>Actifs circulants</b>		<b>1 627</b>
<b>Total des actifs</b>		<b>1 717</b>
<b>Passifs</b>		
Autres passifs		472
Comptes de régularisation		157
Provisions non techniques (financières)		97
<b>Capitaux étrangers</b>		<b>726</b>
Capital-actions	100	
Réserves de capital	165	
Réserves de bénéfice	726	
<b>Fonds propres</b>		<b>991</b>
<b>Total des passifs</b>		<b>1 717</b>

Les actifs et les passifs acquis de Treconta SA passent à Trianon SA du fait de la fusion avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

### Autres éléments comptables

en milliers de CHF

2017

2016

#### Remarques concernant le bilan

	2017	2016
Engagements conditionnels	841	844
Autres engagements non portés au bilan	411 821	247 549

Les engagements conditionnels concernent des obligations de garantie en faveur de tiers.

Les autres engagements hors bilan comprennent les engagements irrévocables qui découlent de contrats ne figurant pas au passif, d'une durée contractuelle (résiduelle) de plus d'une année, ainsi que d'autres obligations fermes de livraison et d'achat.

Il existe des sûretés (liquidités) constituées en faveur de tiers pour un montant de 37,5 millions de CHF en garantie de transactions de couvertures et d'obligations financières.

Les sociétés consolidées du Groupe font partie du groupe d'imposition TVA de la Mobilière et répondent solidairement de leurs engagements en matière de TVA envers l'administration fiscale.

### Transactions avec des parties liées

en milliers de CHF

2017

2016

	2017	2016
Prêts à long terme (engagements)	150 000	150 000
Prêt à long terme (avoirs)	35 180	70 000
Hypothèques octroyées à des membres du Conseil d'administration et à des membres du Comité de direction <sup>1</sup>	3 846	3 195
Charge d'intérêts sur prêts à long terme (engagements)	1 125	1 125
Charge d'intérêts sur compte courant	1 176	1 127
Avoirs en compte courant	5 394	3 599
Dettes en compte courant	149 704	144 968
Autres produits (frais d'administration imputés)	4 365	4 025

<sup>1</sup> Ces hypothèques sont soumises aux mêmes conditions que celles octroyées aux collaborateurs.

### Indications concernant les engagements de prévoyance

Avantages /engagement économique et charges de prévoyance	Exc. couverture/ découvert selon Swiss GAAP RPC 26	Part économique de l'entité	Variation avec effet sur résultat durant l'exercice	Cotisations ajustées à la période	Charges de Prévoyance dans frais de personnel		
en milliers de CHF	31.12.2017	31.12.2017	31.12.2016	2017	2017	2017	2016
Institution(s) de prévoyance sans surcouverture/ sous-couverture	0	0	0	0	43 549	43 549	39 093
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	0	<b>0</b>	<b>43 549</b>	<b>43 549</b>	39 093

Réserve de cotisations d'employeur	Valeur nominale	Renonciation à l'utilisation	Bilan	Constitution	Bilan	Résultat de la réserve de cotisations de l'employeur dans les frais de personnel	
en milliers de CHF	31.12.2017	2017	31.12.2017	2017	31.12.2016	2017	2016
Institutions de prévoyance	207	0	207	207	0	0	1 238
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>0</b>	<b>207</b>	<b>207</b>	0	<b>0</b>	1 238

La réserve de cotisations de l'employeur a été acquise avec des achats de participations.

### Événements postérieurs à la date du bilan

Les comptes annuels consolidés ont été approuvés le 27 février 2018 par le Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Holding SA. Ils tiennent compte de tous les événements qui étaient connus à la date du bilan et dont l'origine est antérieure à celle-ci.

# Rapport de l'organe de révision

Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée générale de la Mobilière Suisse Holding SA, Berne

## **Rapport de l'organe de révision sur les comptes consolidés**

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de la Mobilière Suisse Holding SA, comprenant le compte de profits et pertes, le bilan, le tableau de financement, le tableau de variation des fonds propres et l'annexe (pages 140 à 167) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2017.

### *Responsabilité du Conseil d'administration*

La responsabilité de l'établissement des comptes consolidés, conformément aux Swiss GAAP RPC et aux dispositions légales, incombe au Conseil d'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 consolidés afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de 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 exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Nous avons effectué 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 consolidés ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes consolidés. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes consolidés puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes consolidés, pour définir les procédures d'audit adaptées 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 estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes consolidés dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour fonder notre opinion d'audit.

*Opinion d'audit*

Selon notre appréciation, les comptes consolidés pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2017 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les Swiss GAAP RPC et sont conformes à la loi suisse.

**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 consolidés, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

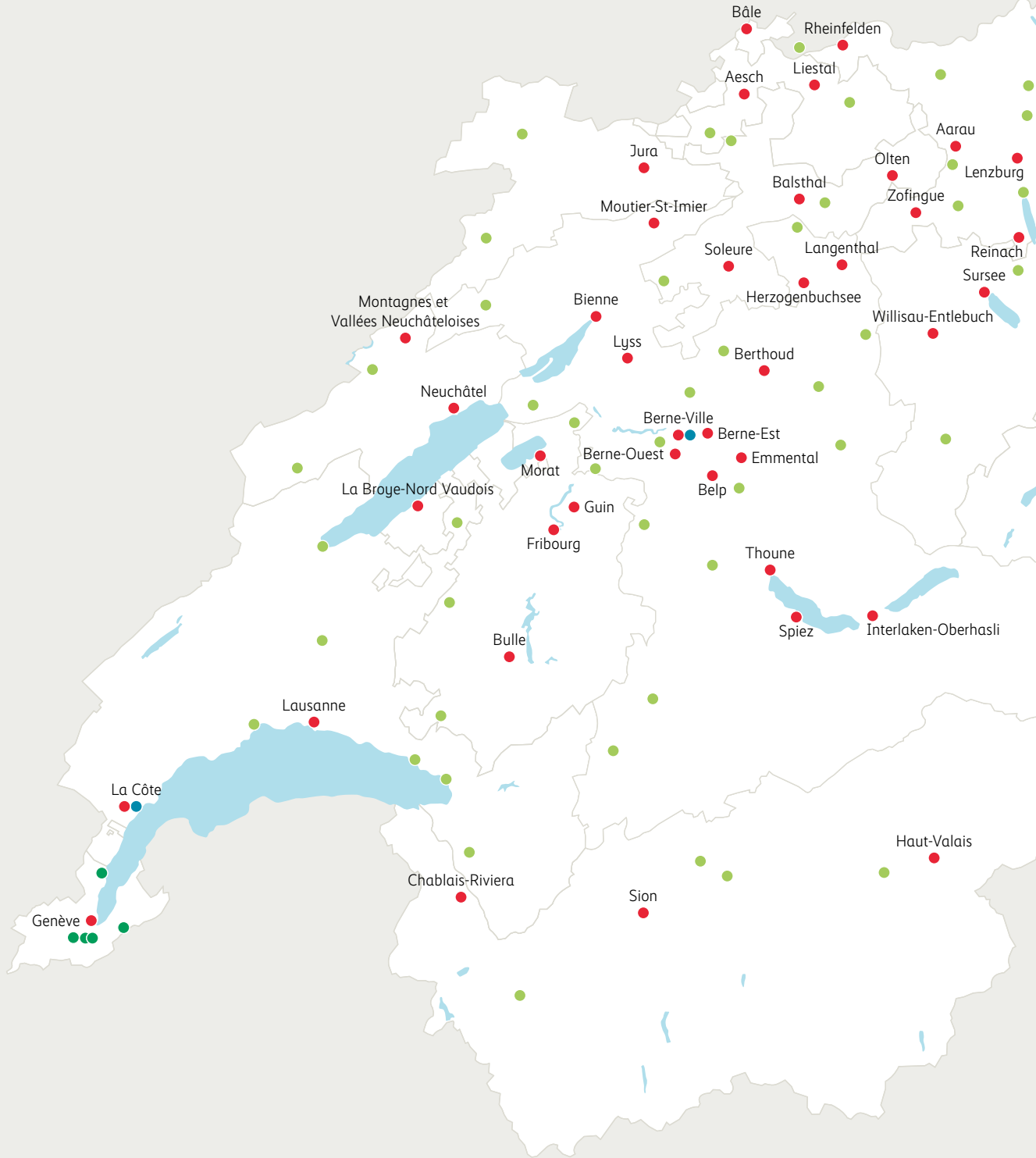
Nous recommandons d'approuver les comptes consolidés qui vous sont soumis.

Zurich, le 27 février 2018

KPMG SA

Oliver Windhör  
Expert-réviseur agréé  
Réviseur responsable

Philipp Rickert  
Expert-réviseur agréé





# Agences générales et agents généraux

État au 1<sup>er</sup> janvier 2018

<b>Argovie</b>	Aarau	Daniel Probst
	Baden	Marc Périllard
	Lenzburg	Markus Fisler
	Muri (Freiamt)	Rolf Thumm
	Reinach	Andreas Huber
	Rheinfelden	Roger Schneider
	Zofingue	Raphael Arn
<b>Appenzell Rh.-Ext.</b>	Herisau (Rhodes-Extérieures)	Adrian Künzli
<b>Appenzell Rh.-Int.</b>	Appenzell	Thomas Rechsteiner
<b>Bâle-Campagne</b>	Aesch	Stephan Hohl
	Liestal	Alfred Guggenbühl
<b>Bâle-Ville</b>	Bâle	Beat Herzog
<b>Berne</b>	Belp	Daniel Baumann
	Berne (Berne-Ville)	Ulrich Hadorn
	Berne (Berne-Ouest)	Steven Geissbühler
	Berthoud	Christian Jordi
	Bienne	Daniel Tschannen
	Herzogenbuchsee	Christian Unger
	Interlaken (Interlaken-Oberhasli)	Philipp Mischler
	Langenthal	Bernhard Meyer
	Lyss	Patrick Zahnd
	Moutier (Moutier-St-Imier)	Eric Vega
	Ostermundigen (Berne-Est)	Beat Klossner
	Spiez	Bernhard Bigler
	Thoune	Julian von Känel
Worb (Emmental)	Christoph Zbinden	
<b>Fribourg</b>	Bulle	Jacques Yerly
	Estavayer-le-Lac (La Broye-Nord Vaudois)	Dominique Torche
	Fribourg	Daniel Charrière
	Guin	Harry Grütter
	Morat	Bernhard Hubacher
<b>Genève</b>	Genève	Denis Hostettler
<b>Grisons</b>	Coire	Valentin C. Spescha
	St-Moritz	Dumeng Clavuot
<b>Jura</b>	Delémont (Jura)	Marianne Chapuis
<b>Lucerne</b>	Hochdorf (Seetal-Rontal)	Christoph Blum
	Lucerne	Toni Lötscher
	Sursee	Herbert Heini
	Willisau (Willisau-Entlebuch)	Stefan Schärli
<b>Neuchâtel</b>	La Chaux-de-Fonds (Montagnes et Vallées Neuchâteloises)	Daniel Hugli
	Neuchâtel	Pierre-André Praz
<b>Obwald et Nidwald</b>	Sarnen (Obwald et Nidwald)	Roland Arnold
<b>Schaffhouse</b>	Schaffhouse	Philipp Früh
<b>Schwytz</b>	Lachen	Roland Egli
	Schwytz	Stephan Annen

<b>Soleure</b>	Balsthal Olten Soleure	Marc Bloch Fabian Aebi-Marbach Hans Jürg Haueter
<b>St-Gall</b>	Buchs (Buchs-Sargans) Flawil Heerbrugg (Rheintal) Rapperswil (Rapperswil-Glaris) Rorschach (Arbon-Rorschach) St-Gall Wil	Rainer Kostezer Ruedi Germann Norbert Büchel Rolf Landis Roman Frei Gian Bazzi Thomas Broger
<b>Tessin</b>	Bellinzone Lugano	Michele Masdonati Marco Ferrari
<b>Thurgovie</b>	Frauenfeld Kreuzlingen Weinfelden (Moyenne Thurgovie)	Ernst Nüesch Daniel Bodenmann Franz Koller
<b>Uri</b>	Altdorf (Uri)	Marco Zanolari
<b>Valais</b>	Brigue (Haut-Valais) Monthey (Chablais-Riviera) Sion	Roland Lüthi Yves Rupp Yanis Aymon
<b>Vaud</b>	Lausanne Nyon (de La Côte)	Philippe Paillard Carlo Fracheboud
<b>Zoug</b>	Zoug	Patrick Göcking
<b>Zurich</b>	Affoltern a. A. Bülach Dielsdorf Dietikon (Limmattal) Horgen Meilen Opfikon (Glattal) Uster Wetzikon (Wetzikon-Pfäffikon) Winterthour Zurich	Thomas Naef Max Suter Stefan Bucher Stephan Egli Thomas Schinzel Ronald Bachmann Eric Dobernig Gabriela Battaglia Ramon Strittmatter Erwin Kurmann Christian Schindler
<b>Principauté de Liechtenstein</b>	Vaduz	Kilian Pfister

# Représentations

État au 1<sup>er</sup> janvier 2018

<b>Siège principal non-vie</b>	Mobilière Suisse Société d'assurances SA Direction	Bundesgasse 35 3001 Berne téléphone +41 31 389 61 11 mobiliere.ch
<b>Siège principal vie</b>	Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA	Chemin de la Redoute 54 Case postale 1333 1260 Nyon téléphone +41 22 363 94 94 mobiliere.ch
<b>Direction Affaires Courtiers</b>	Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft SA Direktion Maklergeschäft	Lamprechtweg 2-4 8050 Zurich téléphone +41 44 286 11 11 mobiliar.ch/makler
	Mobilière Suisse Société d'assurances SA Direction Affaires Courtiers	Chemin de la Redoute 54 Case postale 1333 1260 Nyon téléphone +41 22 816 17 60 mobiliere.ch/courtier
<b>Protection juridique</b>	Protekta Assurance de protection juridique SA	Monbijoustrasse 68 3001 Berne téléphone +41 31 389 85 00 protekta.ch
<b>Contact Center</b>	Mobi24 Call-Service-Center SA	Bundesgasse 35 3001 Berne téléphone +41 31 389 81 81 mobi24.ch
<b>Conseil risques</b>	Protekta Conseils-Risques-SA	Monbijoustrasse 5 3011 Berne téléphone +41 31 389 64 02 protekta-risikoberatung.ch
<b>Gestion de sinistres</b>	XpertCenter SA	Monbijoustrasse 5 3011 Berne téléphone +41 31 389 89 50 xpertcenter.ch
<b>Garantie de loyer</b>	SC, SwissCaution SA	Route de Renens 1 1030 Bussigny téléphone +41 848 001 848 swisscaution.ch
<b>Gestion de caisses de pension et gestion administrative du personnel</b>	Trianon SA	Chemin de la Rueyre 118 1020 Renens téléphone +41 800 33 12 34 trianon.ch
	Trianon SA	Nüscherstrasse 45 8001 Zurich téléphone +41 44 355 60 00 trianon.ch

# Dates importantes

---

<b>Communication du résultat semestriel</b>	Jeudi 13 septembre 2018
<b>Conférence de presse du bilan</b>	Mardi 9 avril 2019

---

## **Impressum**

Mobilière Suisse Holding SA  
Bundesgasse 35  
CH-3001 Berne  
Téléphone +41 31 389 61 11  
mobiliere.ch

### **Responsabilité générale**

Communication financière  
Direction Mobilière, secteur Finances  
finanzkommunikation@mobiliere.ch

### **Concept, composition et rédaction**

Communication financière  
Direction Mobilière, secteur Finances

### **Concept visuel et photos**

skop Gestaltung und Konzept GmbH, 3012 Berne

### **Photographie**

Janosch Abel Photography, 3014 Berne

### **Maquillage**

Diva Obscura, 3013 Berne

### **Traitement de l'image et impression**

Stämpfli SA, 3001 Berne

### **Reliure**

Schumacher AG, 3185 Schmiten

Le présent rapport de gestion paraît en français et en allemand. En cas de divergences, la version allemande fait foi.

La version électronique de ce rapport est disponible sur le site [mobiliere.ch/rapportannuel](http://mobiliere.ch/rapportannuel)



printed in  
switzerland

Imprimé sur papier PlanoJet offset mat

## 1 Daniele Bernardazzi

En tant que conseiller à l'agence générale de Bellinzone, il entend se démarquer de ses concurrents par son savoir-faire et son engagement. Nouer des relations honnêtes et sincères avec ses clients est pour lui essentiel.

---

La Mobilière, Agence générale de Bellinzone  
Conseiller en assurances et en prévoyance

## 2 Nathalie Werthmüller

Pour elle, il est primordial de comprendre les besoins et les demandes des clients, afin de pouvoir réagir vite et de façon compétente. La diversité de son parcours professionnel lui permet d'avoir une meilleure compréhension des différentes parties prenantes.

---

Mobi24 Call-Service-Center SA  
Spécialiste Réseau de garages CH

## 3 Varshan Balasunderam

Son apprentissage à la Mobilière marque son entrée dans la vie active. Cette période intense lui permettra d'accumuler de l'expérience et un grand nombre de connaissances. Il espère pouvoir achever bientôt avec succès sa formation en informatique.

---

La Mobilière, TI/SAP  
Apprenti en informatique

## 4 Dan Otz

Chaque jour, il traite pour ses clients les demandes les plus diverses et déploie des trésors d'engagement pour leur donner satisfaction. Son but? Être perçu comme un interlocuteur compétent, qui offre des solutions adaptées, aussi bien à l'interne qu'à l'externe.

---

La Mobilière, Assurances  
Conseiller juridique, Construction et responsabilité générale

## 5 Michèle Fasnacht

Trouver, en collaboration avec les cadres dirigeants, la personne qui complétera bien une équipe: tel est le défi qu'elle relève volontiers au quotidien. Elle entend encourager la mobilité et voit dans la diversité de ses rencontres une source d'enrichissement.

---

La Mobilière, Human Development  
Spécialiste Recruiting & Sourcing

## 6 Ralph Rimet

Dans le sillage de la numérisation, il développe de nouveaux modèles d'affaires et solutions. Il met à profit toute son expérience et ses connaissances pour aider le groupe Mobilière à relever les défis de demain et à saisir les opportunités qui s'offrent à lui.

---

La Mobilière, Prévoyance privée  
Senior Management Consultant

## 7 Gudrun Ziermann

La numérisation change nos vies. Et ce n'est que le début! Gudrun Ziermann envisage l'avenir avec joie et curiosité, et contribue à le façonner, en plaçant le client au cœur de ses préoccupations. Car même dans un monde numérique, l'être humain fait la différence.

---

La Mobilière, Operations  
Responsable Client et accès numériques

## 8 Michael Hämmerli

Ses activités à la Mobilière lui tiennent à cœur. Outre ses nombreuses et intéressantes tâches liées aux questions fiscales en Suisse, Michael Hämmerli utilise ses compétences clés dans beaucoup d'autres domaines passionnants.

---

La Mobilière, Finances  
Responsable Impôts

## 9 Aleksandar Atanasovski

Il souhaite contribuer activement à façonner l'avenir de la Mobilière et de ses partenaires. Il est en relation avec des collaborateurs d'autres domaines afin de profiter de leurs expériences, de se perfectionner et de bénéficier des avantages d'un employeur innovant.

---

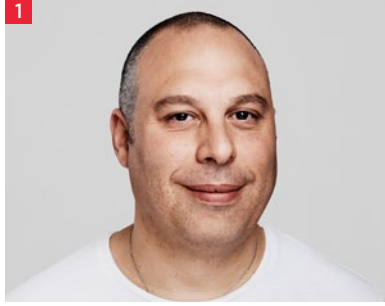
La Mobilière, Assurances  
Gestionnaire du produit Assurances ménage

## 10 Rachel Schilirò

Elle souhaite être un modèle de compétence et de crédibilité dans son domaine. Elle veut façonner un avenir durable en partageant ses connaissances, en jetant des ponts, en identifiant de nouvelles opportunités et en garantissant la pertinence de notre démarche.

---

La Mobilière, Corporate Social Responsibility  
Responsable Stakeholder Relations & Reporting



Daniele Bernardazzi



Nathalie Werthmüller



Varshan Balasunderam



Dan Otz



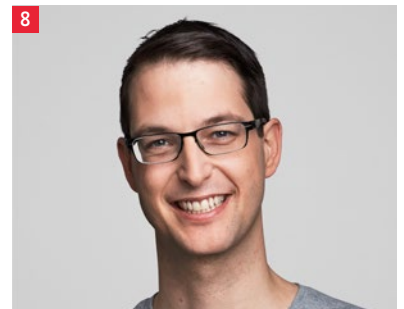
Michèle Fasnacht



Ralph Rimet



Gudrun Ziermann



Michael Hämmerli



Aleksandar Atanasovski



Rachel Schilirò

## ← Nos visionnaires aujourd'hui

Pour la partie image du présent rapport, nous avons réalisé le portrait de collaborateurs de la Mobilière. Mais ces photos ont quelque chose d'étrange. En effet, les visages ont été vieillis par une maquilleuse professionnelle, à l'aide, notamment, de latex et de postiches. Le résultat de ces métamorphoses? Un surprenant dialogue à travers le temps, où des collaborateurs débordant de projets se voient projetés à l'âge de leur retraite et se remémorent leur vie. Chacun raconte son histoire, dans laquelle la Mobilière a joué un rôle inspirant. Car tel est notre objectif: en tant qu'employeur, nous voulons promouvoir le développement de nos collaborateurs et marquer leur parcours professionnel de notre empreinte.

Ces 20 à 50 prochaines années nous diront si nos collaborateurs auront réussi à concrétiser leurs rêves d'aujourd'hui.

