la Mobilière

Résumé de l'exercice 2017

Nous façonnons l'avenir.



Chiffres clés des comptes annuels consolidés

en millions de CHF	2017	2016	Variation en %
Non-vie et vie			
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
Non-vie			
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 %	
Vie			
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.

Nous façonnons l'avenir.

La numérisation ne change pas seulement la société et la vie quotidienne; elle requiert aussi en particulier une évolution de l'environnement de 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 pourrons atteindre nos objectifs et créer de la valeur ajoutée pour nos clients.

Tous nos collaborateurs sont uniques et se distinguent par une histoire qui leur est propre. Ils ont néanmoins tous un point en commun: un employeur inspirant.

Résumé de l'exercice

La Mobilière a poursuivi imperturbablement sa croissance. Une fois encore, le Groupe a enregistré un excellent résultat au terme de l'exercice 2017.

Chère cliente, cher client,

En 2017, la Mobilière a réalisé un bénéfice de 440,5 millions de CHF, ce qui représente de nouveau un excellent résultat. En non-vie, nous avons cette fois encore dépassé de loin la croissance du marché (0,9 %) avec une hausse de 4,8 % des recettes de primes. SC, SwissCaution SA, consolidée pour la première fois, a contribué pour environ un tiers à la croissance. Mais même si l'on fait abstraction de cette acquisition, la croissance dans les segments d'affaires traditionnels, particuliers et entreprises confondus, a pu être poursuivie. 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 avons de nouveau enregistré une croissance supérieure à celle du marché dans les affaires à primes périodiques, tout en développant notre part de marché dans les assurances épargne. En prévoyance professionnelle, le volume total des primes a légèrement augmenté. Du côté des charges, les prestations pour décès sont en hausse, tant dans le segment vie individuelle 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 relance conjoncturelle a encore gagné en vigueur dans la zone euro. Après un début d'année tout en retenue, l'économie suisse a renoué, au deuxième semestre, avec une croissance en légère hausse. Dans cet environnement de marché favorable, nous avons tiré profit de la remontée des cours des actions, qui a profité principalement aux réserves de réévaluation des fonds propres mais aussi, de façon minime cependant,



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

aux revalorisations avec effet sur le résultat. De ce fait, la contribution des opérations financières au résultat est légèrement inférieure au chiffre 2016.

Le Groupe Mobilière est fidèle à sa vision d'une croissance rentable à long terme, supérieure à celle du marché. Nous avons donc de nouveau investi plus de cent millions de francs dans des projets, dont 90 % ont été cette fois encore consacrés à la maintenance, la modernisation et la numérisation de notre cœur de métier. L'un des temps forts a été la mise en service du nouveau Mobiliar Claims System (MCS), en remplacement des systèmes de traitement des sinistres précédemment utilisés dans les branches choses, responsabilité civile et mobilité. Nous investissons environ 10 % de notre budget «projets» dans de nouveaux modèles d'affaires innovants, qui nous servent de champs d'expérimentation, riches en enseignements. Dans le but d'accroître notre savoir-faire, nous investissons dans des entreprises qui ont numérisé leurs modèles d'affaires. Depuis le 1er juillet 2017, pour renforcer encore l'orientation numérique de notre organisation, notre Comité de direction compte un nouveau secteur, baptisé «Operations», regroupant les différentes activités stratégiques.

Au 1er janvier 2018, grâce à la croissance continue du Groupe Mobilière, nous avons pu franchir 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.

Urs Berger
Président du Conseil d'administration

Markus Hongler
CEO

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.

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, avec un quotient SST de 400 %.

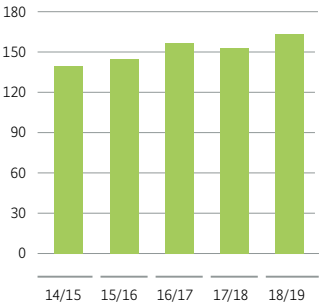
Partager les fruits de notre succès

La Mobilière partage les fruits de son succès avec ses clients et assure par ses propres moyens la pérennité et le développement de l'entreprise.

Unique propriétaire du Groupe, la Coopérative ne perçoit qu'un dividende modeste depuis des années. Le succès de la Mobilière profite avant tout à ses clients, mais ses collaborateurs y prennent part eux aussi, sous forme de participation au résultat. 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
Si l'octroi d'une participation aux excédents est connu et habituel dans le secteur vie, faire aussi profiter largement les clients du secteur non-vie de cet avantage est inhabituel dans la branche.

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



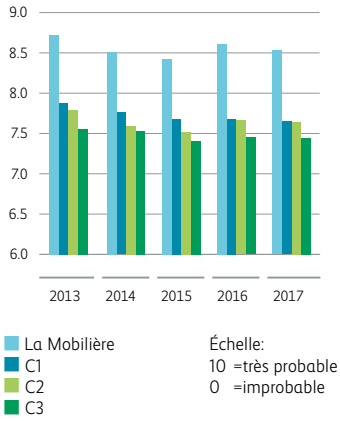
Entre juillet 2017 et juin 2018, tous les clients qui ont souscrit une assurance ménage et bâtiment auprès de la Mobilière bénéficient d'une réduction de primes de 20 %. En tout, ce sont environ 155 millions de CHF qui seront ainsi redistribués aux assurés. À partir du milieu de l'année 2018, les clients des assurances véhicules et entreprises bénéficieront de réductions de primes de 10 % pendant un an, pour un montant total d'environ 160 millions de CHF. Ces dix dernières années, nous avons fait participer nos assurés à la bonne marche des affaires, à travers les versements d'excédents, pour un montant de plus de 1,3 milliard de CHF.

Évolution stratégique des affaires

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

La Mobilière se distingue par la fourniture de services personnalisés de première qualité sur tous les canaux. Malgré un 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. Ainsi, nos accès numériques et nos fonctionnalités en ligne sont développés en permanence, ce qui n'empêche pas chaque client de continuer à bénéficier d'un suivi personnalisé de la part de son interlocuteur au sein de l'agence générale locale.

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



Cela fait en outre des années que nous affichons le taux de satisfaction clientèle le plus élevé de la branche. 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.

Notre portefeuille de projets est consacré pour 90 % environ 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 chargées de tester de nouveaux modèles d'affaires et de saisir de nouvelles opportunités sur le marché. En cas de succès, les nouveautés testées sont adoptées et combinées avec les produits et les services existants.

En outre, 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. 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, 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.

Notre croissance supérieure à celle du marché, nous la devons aussi à nos partenaires de distribution, comme Concordia, Sanitas et family-net (Banque Cantonale Bernoise). En prévoyance professionnelle, nous sommes engagés dans des partenariats 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 SwissCaution, 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. 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.

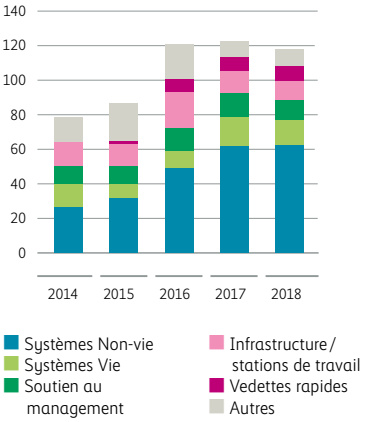
Objectifs et mesures
Déterminés à maintenir notre croissance supérieure à celle du marché, nous entendons assurer durablement notre position de leader des assurances ménage, entreprises et garantie locative, ainsi que de l'assurance vie risque pour particuliers et de la réassurance des institutions de prévoyance. Pour atteindre ces objectifs, nous avons poursuivi nos initiatives de croissance. 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.

Depuis 2017, pour répondre aux besoins croissants de couverture des cyber-risques, avec la nouvelle couverture complémentaire «Cyberprotection», nous proposons aux particuliers et aux entreprises un paquet de prestations complet.

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. 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. Cela nous a amenés à compléter notre éventail de produits de manière ciblée et, en novembre, à lancer deux nouveaux produits innovants avec l'assurance épargne évolutive et le plan de versement.

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; la priorité a été accordée à la poursuite du renouvellement de notre parc informatique. Ainsi, avec la mise en service du Mobiliar Claims System (MCS), nous avons pu mener à bien un projet de portée générationnelle et faire entrer le traitement des sinistres choses, responsabilité civile et mobilité dans une nouvelle ère. En 2017, nous avons aussi affecté des moyens considérables à la numérisation des processus clients.

Répartition et évolution des investissements
en millions de CHF



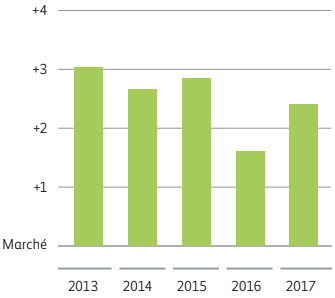
y c. frais de personnel interne, frais de prestataires externes ainsi que les frais des immobilisations corporelles et incorporelles. Chiffres 2018 basés sur des valeurs planifiées.

Non-vie

La Mobilière a réussi à consolider sa position sur le marché, enregistrant de nouveau une croissance nettement supérieure à celle de ce dernier.

Grâce à nos produits adaptés à la demande et à notre bonne organisation de distribution, nous avons encore consolidé notre position sur le marché. Afin de préserver notre compétitivité, nous améliorons sans cesse nos processus et nos produits. En 2017, nous avons enregistré une croissance de 4,8 %, nettement supérieure à celle de 2016 (3,1 %). Cette croissance repose pour un tiers sur les primes, consolidées pour la première fois pour une année entière, de SC, SwissCaution SA, rachetée à l'automne 2016. Si l'on fait abstraction de cette acquisition, nous avons réalisé une croissance de 3,3 %, une performance en hausse par rapport à 2016 et aussi de nouveau nettement supérieure à la croissance moyenne du marché (0,9 %).

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



Marché (base: reporting des primes ASA)

Le segment des particuliers a réalisé une croissance supérieure à celle de l'exercice précédent. Nous avons enregistré des taux de croissance remarquables dans les assurances ménage et véhicules à moteur. Les assurances protection juridique et garantie de loyer ont quant à elles poursuivi leur croissance sans discontinuer. Dans le segment des entreprises, ce sont les assurances de personnes qui ont le plus contribué à la progression du volume des primes. Quant aux assurances pour PME, elles s'affichent en légère progression. Comme prévu, le volume des primes a diminué dans les affaires avec les moyennes et grandes entreprises.

Innovations et optimisation des processus
Nous développons sans cesse nos produits sur la base de données statistiques et de comparatifs de marché et compte tenu de l'évolution des besoins des clients. Nous travaillons en outre continuellement au développement des prochaines générations de produits, en y intégrant des technologies numériques tournées vers l'avenir. Ainsi, nous étudions et développons de nouvelles solutions relevant des InsurTech. Nous explorons aussi le monde numérique en relation avec le processus de souscription. Actuellement, nous étudions 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.

Les raisons de notre succès
Opérant sur une base coopérative, la Mobilière est depuis toujours synonyme de confiance, constance, fiabilité 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. Nos produits présentent un bon rapport prix/prestations et répondent aux attentes des clients.

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 % (exercice précédent: 61,7 %). Par suite de divers événements majeurs, nous avons enregistré, notamment au troisième trimestre, une charge de sinistres pour dommages naturels supérieure à la moyenne. Plusieurs autres événements majeurs – surtout des incendies – ont également pesé sur la sinistralité.

Vie

Par rapport à 2016, le volume total des primes affiche une légère progression. En prévoyance privée, les affaires d'épargne à primes périodiques ont confirmé leur croissance.

Pendant l'exercice sous revue, les taux d'intérêt en Suisse sont restés à leur plus bas historique. Dans ce contexte, les assureurs vie continuent à faire face à des défis de taille.

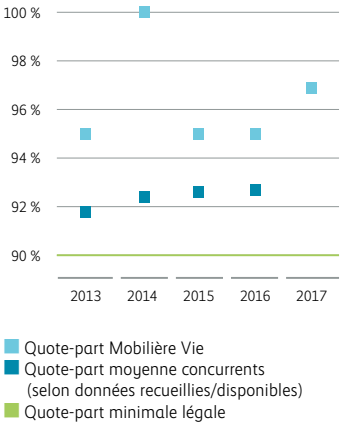
Prévoyance privée
Conformément à notre stratégie, nous avons de nouveau enregistré une croissance supérieure à celle du marché dans les affaires à primes périodiques. Ainsi, nous avons encore accru notre part de marché dans les assurances épargne, avec une hausse de 8,3 % des affaires à primes périodiques. 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, avec une part de marché de plus de 24 %.

Prévoyance professionnelle
En prévoyance professionnelle, nous avons réussi, sur un marché âprement disputé, à préserver notre position de numéro un de la réassurance des risques d'institutions de prévoyance. Au final, le volume des primes s'est inscrit en légère hausse. Si, conformément aux prévisions, le volume des primes annuelles a baissé, les affaires à prime unique ont progressé, principalement grâce à la reprise de portefeuilles de rentes d'invalidité.

Innovations
Depuis début 2017, nous proposons à nos clients PME une nouvelle solution de prévoyance transparente baptisée «Caisse Commune LPP Mobilière». En prévoyance privée, nous avons lancé deux nouveaux produits d'épargne le 1er novembre: l'assurance épargne évolutive et le plan de versement. L'assurance épargne évolutive a d'emblée connu

des débuts prometteurs; depuis le 1er janvier 2018, elle remplace tous les anciens produits d'assurance 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.

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



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. 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 destinées 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.

Prestations

Les charges de sinistres décès ont augmenté, tant au niveau des particuliers que dans 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 reculé par rapport à 2016.

«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!

Agent général retraité
Son portrait au début de sa carrière à la Mobilière se trouve au verso du rabat.



«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.

Plongeuse
Son portrait au début de sa carrière à la Mobilière se trouve au verso du rabat.



«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.

Écrivain
Son portrait au début de sa carrière à la Mobilière se trouve au verso du rabat.



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

4 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.

Globe-trotteuse
Son portrait au début de sa carrière à la Mobilière se trouve au verso du rabat.



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

5 Dan Otz

Je suis conseiller indépendant pour les cas de responsabilité civile et les sinistres 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!

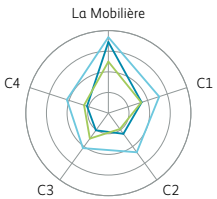
Surfeur
Son portrait au début de sa carrière à la Mobilière se trouve au verso du rabat.



Gestion de la marque

La Mobilière est l'assureur suisse à visage humain. Sur le marché, la marque Mobilière inspire confiance et sympathie.

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.

Après la refonte de 2016, nous avons continué à affiner la marque Mobilière par étapes. 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.

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 20e rang du classement général, la Mobilière 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. Grâce à la mise en œuvre résolue de notre promesse de marque et à notre communication efficace, nous avons encore consolidé notre position d'assureur 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.

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. 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. Une solution en ligne permet aux conseillers en assurances d'envoyer leurs offres aux clients; ces derniers peuvent alors les consulter 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. Le client est ainsi automatiquement dirigé vers son conseiller personnel et sait d'emblée qui est son interlocuteur direct pour le sinistre concerné.

Campagnes publicitaires

En 2017, notre célèbre série de spots «Chère Mobilière…» s'est enrichie de deux nouveaux épisodes intitulés «Chasse à l'insecte» et «Bricoleur». Lancés en 1998, les croquis de sinistre continuent à jouir d'une grande popularité. En prévoyance privée, notre nouvelle campagne publicitaire nationale nous a aussi permis d'atteindre un taux élevé de mémorisation publicitaire. Enfin, à l'automne, nous avons lancé des clips humoristiques sur YouTube pour toucher le groupe cible des jeunes.

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 notre bonne image. En 2017, nous avons jeté les bases de notre stratégie pour les prochaines années. Nous comptons en outre poursuivre notre engagement en faveur des sports de salle. À cela s'ajoute la création de la plateforme de fidélisation clients «Hospitality Circle». L'étroite collaboration avec les agences générales nous permet d'accroître sensiblement l'impact de nos nombreux engagements locaux et régionaux.

La Mobilière – engagée, aujourd'hui comme demain

La responsabilité sociétale à l'égard des clients, des collaborateurs et de la collectivité a toujours été une composante essentielle de notre culture d'entreprise.



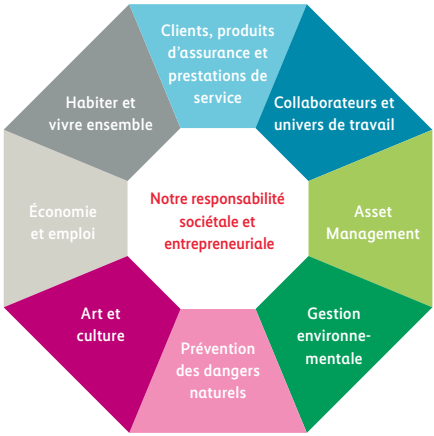
mobiliere.ch/download

Index GRI

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 matière de responsabilité économique, sociale, culturelle et écologique. Pour assurer sa pérennité, une entreprise doit se développer en permanence et se transformer régulièrement. Nous sommes convaincus qu'il est nécessaire et judicieux d'investir dans la recherche, la capacité d'innovation, la formation et la créativité individuelle.

Grâce à sa solide assise financière, la Mobilière peut emprunter des chemins qui lui sont propres en matière de responsabilité sociétale et entrepreneuriale et s'engager dans toutes sortes de projets. À cette fin, nous avons défini quatre domaines d'action. Dans celui de la prévention des dangers naturels, nous soutenons la recherche en climatologie de l'Université de Berne et participons au financement de projets de protection contre les crues dans toute la Suisse. La Mobilière aide ainsi à préserver des biens et à sauver des vies. Dans les domaines artistique et culturel, nous favorisons de nouvelles formes de dialogue entre l'art et la société, notamment à travers des projets culturels et sociaux ainsi que la création d'espaces de découverte et d'apprentissage favorisant une créativité transversale. 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 étroite 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.

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
- 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

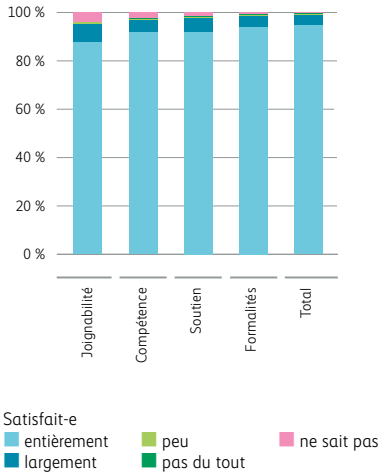
Économie et emploi
- Campus d'innovation Forum Mobilière Thoune
- Soutien des agences générales à des projets durables au niveau régional

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

Clients, produits d'assurance et prestations de service

Notre proximité et l'excellente qualité de notre service en cas de sinistre sont le fondement de la haute satisfaction de nos clients.

Qualité du service de la Mobilière en cas de sinistre
Étude réalisée par la Mobilière, 150 000 particuliers



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.

Des solutions d'assurance génératrices de valeur ajoutée

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. Par la conception de nos produits, nous encourageons une utilisation consciente et responsable des ressources. Nous proposons ainsi des rabais aux propriétaires de véhicules écologiques. La satisfaction et la confiance de nos clients sont essentielles à nos yeux. Nous sommes là pour eux quand ils 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.

Collaborateurs et univers de travail

Numérique, mobile et flexible, le monde du travail réclame de nouvelles approches dans l'aménagement de l'environnement de travail et le développement des collaborateurs.

mobiliere.ch/carriere

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. 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. 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 en toute autonomie.

La Mobilière en tant qu'employeur
Nous pratiquons une politique du personnel tournée vers l'avenir et durable et faisons participer nos collaborateurs à notre succès. La Mobilière emploie des collaborateurs provenant de 34 nations différentes et promeut la diversité au sein de l'entreprise. Nous soutenons autant que possible des modèles de temps de travail flexibles et compatibles avec la vie de famille. Pour la garde des enfants, nous disposons, à Berne, de notre propre crèche et, à Nyon, d'une crèche en partenariat, pour un total de 52 places. Avec notre campagne «marque employeur» lancée en 2016, nous donnons un aperçu des activités de nos salariés et présentons les avantages d'un emploi à la Mobilière.

Pour perpétuer notre succès, nous favorisons le développement de nos collaborateurs tout au long de leur carrière. 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, nos agences générales et les sites de Direction ont aussi formé 342 apprentis en tant qu'employés de commerce, informaticiens, médiamaticiens, éducateurs de l'enfance ou assistants en assurance AFA.

Art et culture

L'art et la culture jouent un rôle moteur très précieux. La capacité d'innovation de l'art est un élément essentiel de tout processus d'avenir.

mobiliere.ch/art

mobiliere.ch/fondation-jubile

Dans la mesure du possible, la Mobilière implique étroitement des acteurs des milieux artistique et culturel dans les différents processus de travail et projets. Leur expertise et leur apport nous aident à nous préparer à affronter l'avenir de manière durable et responsable. Nos expositions constituent un élément central de notre engagement sociétal. La Mobilière est ainsi devenue un lieu de référence de la scène artistique.

Notre prix d'encouragement: le «Prix Mobilière»
Notre prix pour jeunes artistes est le plus ancien prix d'encouragement d'une assurance suisse. Créé à Nyon en 1996 et doté de 15 000 francs, le «Prix Mobilière» jouit d'une grande notoriété dans les milieux artistiques. Ce prix récompense en priorité des artistes dont le travail, à travers les thèmes choisis, s'inscrit dans une démarche sociétale et contribue ainsi à une meilleure compréhension de notre époque.

Fondation du Jubilé
Créée en 1976, la Fondation du Jubilé 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. En 2017, sur environ 550 demandes, le Conseil de fondation a retenu 48 projets auxquels il a octroyé un montant total de CHF 707 740.

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 de 1,5 million de CHF.

Économie et emploi

Depuis quatre ans, la Mobilière promeut la capacité d'innovation dans les PME suisse au travers d'ateliers créatifs.

mobiliere.ch/fmt

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 pour PME uniques en leur genre dans le cadre du Forum Mobilière Thoune; ces ateliers doivent permettre, sous la conduite d'animateurs professionnels, de développer des compétences méthodologiques dans le sens de l'innovation et du développement durable. Les 87 ateliers déjà organisés n'ont pas seulement produit de nouvelles idées, des modèles de service ou d'affaires innovants et des prototypes de produits; ils peuvent aussi devenir la pierre angulaire d'une nouvelle culture de coopération et d'innovation fructueuse.

Les agences générales soutiennent des projets durables dans leur région
Avec nos 79 agences générales présentes sur quelque 160 sites en Suisse, nous sommes très proches des gens et des entreprises dans chaque région linguistique du pays et pouvons ainsi parfaitement identifier leurs besoins et adapter nos produits aux spécificités locales. Chaque agence générale connaît sa région et, partant, les attentes de ses clients et de la collectivité. Annuellement, la Mobilière Coopérative dégage un montant de CHF 500 000 pour soutenir des projets culturels, sociaux et écologiques durables à l'échelon régional. 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.

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.

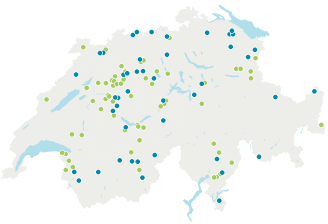
mobiliere.ch/prevention

risquedecrues.ch

Ces nombreux projets de prévention des dangers naturels couvrent différentes régions de Suisse. En 2017, nous avons soutenu dix-sept nouveaux projets de protection contre les crues et les éboulements. En avril, nous avons fêté notre 100e projet de prévention dans la commune bernoise de Toffen. À ce jour, la Mobilière a investi plus de 34 millions de CHF dans la prévention des 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. C'est le cas du «simulateur de sinistres», un nouveau projet du Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels attaché à l'Université de Berne.

Engagement en faveur de projets de prévention



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

Habiter et vivre ensemble

Avec le concours des EPF, nous menons à bien des projets de recherche dans des domaines tels que le comportement de consommation à l'ère numérique ou la sécurité en milieu urbain.

partenariats.epfl.ch

mobiliarlab.ethz.ch

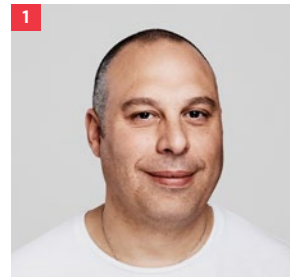
Près de 85 % des Suisses vivent dans les villes et agglomérations. L'organisation des centres urbains dans l'optique de modes de vie et de consommation durables joue un rôle important pour notre pays.

Chaire Mobilière EPFL
Les recherches sur la durabilité dans les centres urbains sont au cœur des travaux de la Chaire Mobilière d'écologie urbaine de l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL). Les analyses réalisées portent essentiellement sur des questions liées à l'habitat, à la mobilité, à l'alimentation ou à l'énergie, des domaines dans lesquels les processus sociétaux et le comportement humain interagissent étroitement avec l'environnement physique. La Mobilière participe actuellement, en tant que partenaire de terrain, à deux projets de recherche financés par le Fonds national suisse et intitulés respectivement «Tipping points towards healthy diets» et «Shrinking household's environmental footprint».

Laboratoire Mobilière d'analyse de données de 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. L'un des trois projets de recherche, intitulé «SME Opportunity», porte sur les prévisions de croissance pour les PME à l'échelon national en recourant à des sources de données ouvertes (open data). Le projet «Smart Consumer» cherche à en savoir davantage sur le comportement de consommation à l'ère numérique, afin de cerner les changements qui doivent être apportés aux solutions d'assurance sur la base des données collectées. Le projet «Home Safety» est quant à lui axé sur la prévention et l'anticipation des délits.

Daniele Bernardazzi
La Mobilière, Agence générale de Bellinzone, Conseiller en assurances et en prévoyance

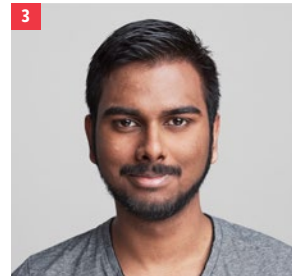
Nathalie Werthmüller
Mobi24 Call-Service-Center SA
Spécialiste Réseau de garages CH





Varshan Balasunderam
La Mobilière, TI/SAP, Apprenti en informatique

Gudrun Ziermann
La Mobilière, Operations, Responsable Client et accès numériques





Dan Otz
La Mobilière, Assurances, Conseiller juridique, Construction et responsabilité générale

Michèle Fasnacht (page de titre)
La Mobilière, Human Development, Spécialiste Recruiting & Sourcing





Ralph Rimet (page de titre)
La Mobilière, Prévoyance privée, Senior Management Consultant

Rachel Schilirò (page de titre)
La Mobilière, Corporate Social Responsibility, Responsable Stakeholder Relations & Reporting





← 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.

