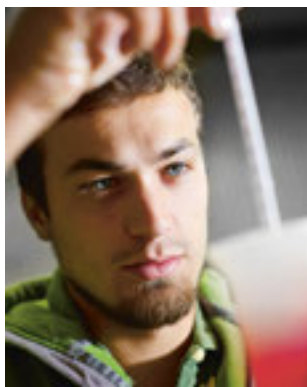
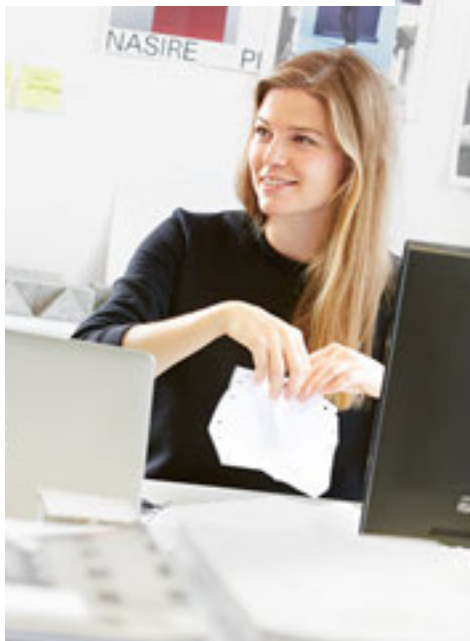


## Résumé de l'exercice 2015

Un lien  
unique et  
personnel





# Chiffres clés des comptes annuels consolidés

en millions de CHF	2015	2014	Variation en %
<b>Non-vie et vie</b>			
Primes brutes	3 517,5	3 473,6	+1,3
Primes acquises pour compte propre	3 344,7	3 305,0	+1,2
Provisions techniques pour compte propre	10 265,2	9 923,9	+3,4
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	882,5	956,7	-7,8
Placements de capitaux	16 188,2	15 538,0	+4,2
Placements pour le compte et au risque de tiers	882,5	956,7	-7,8
Résultat technique	201,5	57,7	+249,2
Résultat financier sans l'effet spécial provenant de la réalisation de la participation dans Nationale Suisse	234,9	433,2	-45,8
Effet spécial provenant de la réalisation de la participation dans Nationale Suisse	0,0	161,4	n. a.
Résultat financier, y c. effet spécial provenant de la réalisation de la participation dans Nationale Suisse	234,9	594,6	-60,5
Bénéfice annuel consolidé	383,4	596,4	-35,7
Fonds propres consolidés	4 789,3	4 554,8	+5,1
Rendement des fonds propres (2014: sans l'effet spécial provenant de la réalisation de la participation dans Nationale Suisse)	8,2%	10,5%	
<b>Non-vie</b>			
Primes brutes	2 742,7	2 655,2	+3,3
Primes acquises pour compte propre	2 575,6	2 492,4	+3,3
Provisions techniques pour compte propre	5 214,8	5 088,0	+2,5
Résultat technique	290,9	202,0	+44,0
Résultat financier sans l'effet spécial provenant de la réalisation de la participation dans Nationale Suisse	111,3	241,7	-54,0
Effet spécial provenant de la réalisation de la participation dans Nationale Suisse	0,0	161,4	n. a.
Résultat financier, y c. effet spécial provenant de la réalisation de la participation dans Nationale Suisse	111,3	403,1	-72,4
Résultat après impôts	353,5	555,0	-36,3
Charge de sinistres pour compte propre	61,6%	63,3%	
Taux de frais pour compte propre	25,8%	27,2%	
Taux autres frais techniques (y c. parts d'excédents versées aux preneurs d'assurance) pour compte propre	1,3%	1,4%	
Ratio combiné pour compte propre	88,7%	91,9%	
<b>Vie</b>			
Primes brutes	774,8	818,4	-5,3
Primes acquises pour compte propre	769,1	812,6	-5,4
Provisions techniques pour compte propre	5 050,4	4 835,9	+4,4
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	882,5	956,7	-7,8
Résultat technique	-89,4	-144,3	+38,0
Résultat financier	123,6	191,5	-35,5
Résultat après impôts	29,9	41,4	-27,8
Taux de frais pour compte propre	16,1%	15,8%	

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

# Un lien unique et personnel

La Suisse est une mosaïque de personnalités qui cohabitent, travaillent, vaquent à leurs occupations quotidiennes et réalisent parfois aussi leurs rêves.

En notre qualité d'assureur à visage humain, il nous tient particulièrement à cœur de répondre aux besoins et aux attentes les plus variés et de prendre en considération tout ce qui fait la diversité de la société.

# Résumé de l'exercice

**En 2015 également, la Mobilière a réalisé un excellent résultat et a poursuivi sur la voie du succès.**

Chère cliente, cher client,

Bouclant l'exercice 2015 sur un bénéfice de 383,4 millions de CHF, le Groupe Mobilière affiche de nouveau un résultat remarquable.

Dans le secteur non-vie, nos produits et prestations sont toujours solidement établis sur le marché. Avec une progression de 3,3% du volume des primes, nous avons de nouveau largement dépassé la croissance globale du marché, qui n'a atteint que 0,5%. La sinistralité est inférieure à la moyenne des dix dernières années.

Sur le marché vie, nous avons maintenu notre position de leader de la réassurance d'institutions de prévoyance et de l'assurance risque décès pour particuliers. En prévoyance privée, nous avons enregistré une forte croissance des affaires à primes périodiques, grâce notamment à notre assurance d'épargne avec participation au rendement transparente, lancée en mai 2015. En prévoyance professionnelle, le volume des primes s'est inscrit à la baisse. Quant aux versements de prestations, ils ont globalement diminué.

Sur le plan financier, l'exercice 2015 s'est révélé très difficile, marqué, dans notre pays, par l'abandon du cours plancher du franc face à l'euro et par l'application de taux d'intérêt négatifs. Au printemps, la politique monétaire souple des banques centrales a fait souffler un vent d'euphorie sur les marchés des actions. Mais, dès la mi-août, les craintes quant aux perspectives de l'économie chinoise ainsi que les incertitudes sur la politique monétaire de la Réserve fédérale américaine ont entraîné de fortes corrections sur les marchés financiers. Dans ce contexte, la contribution des opérations financières au résultat a reculé par rapport à l'exercice précédent.



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

Pour maîtriser les nombreux défis de la transformation numérique, nous automatisons nos processus opérationnels et proposons nos services désormais aussi en ligne. Nous restons cependant l'assureur suisse à visage humain, continuant à garantir à nos clients un suivi individuel de proximité, en toute simplicité.

Quelque 1,7 million de particuliers et d'entreprises nous font confiance. Nous vous remercions très sincèrement de votre fidélité à la Mobilière. Enfin, nos remerciements vont à tous les collaborateurs du Groupe Mobilière pour leur remarquable engagement, qui nous a de nouveau permis de réaliser un excellent exercice.

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 ne verse pas de dividendes à un actionariat, mais fait profiter ses clients de ses bons résultats sous la forme d'une participation facultative aux excédents. Cette orientation et cette proximité clientèle s'expriment pleinement à travers un réseau de 79 agences générales et quelque 80 agences partout en Suisse. 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 les évolutions défavorables des marchés financiers, la Mobilière doit disposer d'importants fonds propres, en tant qu'entreprise non cotée en bourse. Les risques pris dans les affaires d'assurances et dans les placements de capitaux sont proportionnés à nos fonds propres. À noter que le Groupe Mobilière est l'assureur direct suisse le mieux doté en fonds propres.

# 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.

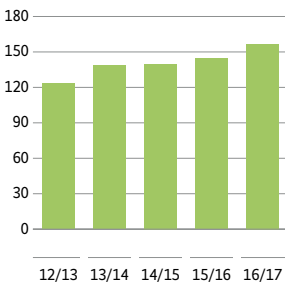
Unique propriétaire du Groupe, la Coopérative perçoit depuis des années un dividende modeste. Le succès profite avant tout à nos clients, mais nos collaborateurs y prennent part eux aussi, sous forme de participation au résultat. Des moyens considérables sont aussi investis dans le développement de l'entreprise afin d'assurer sa pérennité.

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

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

Entre juillet 2015 et juin 2016, tous les clients qui ont souscrit une assurance ménage et bâtiment auprès de la Mobilière bénéficient d'une réduction de primes de 20 %. À partir du milieu de l'année 2016, les clients des assurances véhicules et entreprises bénéficieront de réductions de primes de 10 % pendant un an. Au total, ce sont environ 155 millions de CHF qui seront ainsi redistribués aux assurés. Ces cinq dernières années, nous avons fait participer nos clients à la bonne marche des affaires, à travers les versements d'excédents, pour un montant de plus de 700 millions de CHF.

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



# Evolution stratégique des affaires

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

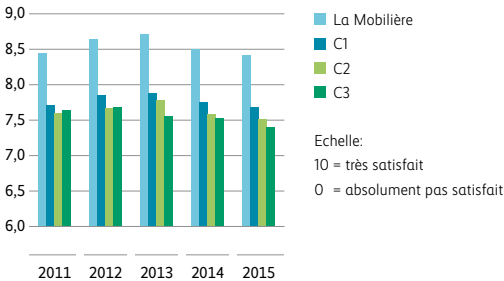
La Mobilière propose des services personnalisés de première qualité. Par l'utilisation des possibilités de communication les plus modernes, nous cultivons la proximité clients sur tous nos canaux de contact et de distribution. Les clients peuvent par exemple conclure une assurance ménage, voyages ou véhicules à moteur sur Internet. Depuis octobre 2015, nous leur offrons en outre la possibilité de déclarer leurs sinistres au moyen d'une application mobile sous la forme d'un message vocal, d'une photo ou même d'un message manuscrit. Le suivi personnalisé de chaque client reste cependant assuré localement, par l'agence générale compétente.

Cela fait en outre des années que la Mobilière affiche le taux de satisfaction clientèle le plus élevé de la branche. Notre croissance

## Satisfaction clientèle par rapport à la concurrence

SIC Swiss Insurance Cockpit DemoSCOPE

(C1 – C3: concurrents)



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 du numérique pour assurer la mise en œuvre durable de notre stratégie, de notre nouveau modèle de marque, de nos valeurs et de notre culture d'entreprise.

Quant à notre stratégie d'investissement, elle repose sur deux axes. D'une part, 90 % de nos investissements sont consacrés à notre cœur de métier, autrement dit au bateau-mère Mobilière, que nous entretenons et modernisons en permanence. Tenant bien son cap depuis des décennies, ce bateau est très stable, bien entretenu et régulièrement modernisé. D'autre part, nous investissons dans des projets particuliers hors de nos activités quotidiennes et structures habituelles, autrement dit dans des vedettes rapides qui explorent le marché en prenant parfois un peu plus de risques.

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. En outre, nous investissons dans des entreprises innovantes, qui développent des produits et des services d'avenir. Ainsi, la Mobilière a pris une participation dans sharoo. Cette plateforme de partage permet aux propriétaires de véhicules de louer leur voiture à des tiers lorsqu'eux-mêmes ne s'en servent pas. La réservation, la localisation et l'ouverture du véhicule sont assurées à l'aide d'une application mobile spéciale, sans remise de clé, et une assurance casco complète protège le propriétaire en cas de sinistre. Depuis 2015, nous détenons en outre une participation dans Amphiro SA. Cette société spin-off de l'EPFZ a développé un système de mesure de la consommation d'eau et d'énergie, notamment sous la douche. Les informations affichées aident à prendre conscience de sa consommation d'énergie thermique, favorisant ainsi la gestion durable de précieuses ressources. Grâce à ce partenariat, la Mobilière a accès à une technologie de capteurs applicable par exemple dans la prévention des dégâts d'eau.

En outre, nous favorisons la capacité d'innovation des PME dans toute la Suisse à travers des ateliers créatifs organisés au Forum Mobilière Thoune.

### **Service de qualité personnalisé**

Nos 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 sinistres complexes de grande ampleur sont traités par les experts de la Direction. En Suisse, nous donnons le ton dans le traitement des sinistres, que ce soit pour notre propre compte ou pour celui de certains tiers.

### **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 pertes et profits et, d'autre part, selon des principes économiques. 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.

### **Objectifs et mesures**

La Mobilière est extrêmement bien positionnée sur le marché, 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 et protection juridique, et visons en 2016 également une croissance globale supérieure à celle du marché.

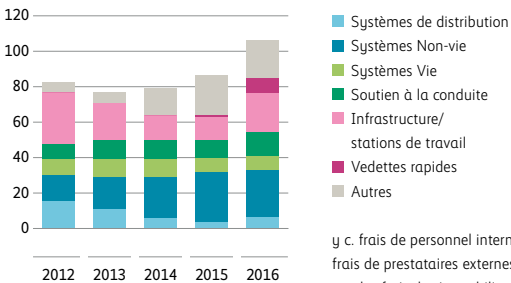
Dans le secteur vie, le marché de la réassurance des risques est très disputé, en prévoyance tant professionnelle que privée, et nous mettons tout en œuvre pour y conserver notre leadership. En prévoyance privée, nous poursuivons nos initiatives de croissance en complétant notre gamme de produits d'assurances d'épargne. En prévoyance professionnelle, nous entendons conforter 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.

En raison de son modèle d'affaires mutualiste, la Mobilière n'a pas la possibilité de se refinancer sur le marché des capitaux avec des fonds propres supplémentaires. La solvabilité du Groupe Mobilière doit être garantie par sa capacité d'autofinancement. Par conséquent, pour nos investissements en capitaux également, nous nous fixons un horizon de placement à long terme et mettons l'accent sur la sécurité davantage que sur la rentabilité.

### Principaux investissements

En 2015, comme lors des exercices précédents, nous avons beaucoup investi dans les projets. Totalisant 86,5 millions de CHF, les investissements étaient répartis sur tous les secteurs de l'entreprise.

### 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 2016 basés sur valeurs planifiées.

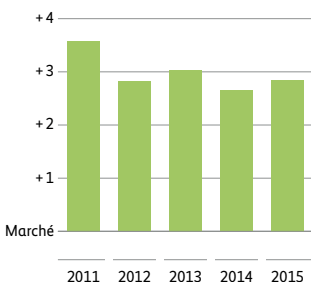
# Non-vie

En 2015 également, la Mobilière a enregistré une croissance élevée. Les recettes de primes se sont accrues aussi bien dans le segment des particuliers que dans celui des entreprises.

La Mobilière reste solidement implantée sur le marché. Avec une croissance du volume des primes de 3,3%, nous avons de nouveau nettement dépassé la croissance moyenne du marché non-vie (0,5%). Comme lors des exercices précédents, ce résultat s'explique surtout par le volume des nouvelles affaires et par un taux de sortie stable. Nos parts de marché ont augmenté dans toutes les branches d'assurance. Nous sommes ainsi parvenus à conforter notre position de numéro deux du marché non-vie suisse, dont nous détenons 18,2%.

## Croissance par rapport au marché

Affaires non-vie (différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

## Les raisons de notre succès

Adossée à une coopérative, la Mobilière est depuis toujours synonyme de confiance, fiabilité, constance et proximité. C'est sur ces valeurs que reposent la progression continue du volume des primes et notre excellente position sur le marché. Proches des clients, nos 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. Nos produits présentent un bon rapport prix/prestations et répondent aux attentes des clients.

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

Afin de proposer à nos clients des produits de premier ordre, nous procédons à des adaptations et à des redéveloppements permanents, sur la base de comparatifs de marché et en fonction de l'évolution des besoins des clients. Parallèlement, nous travaillons déjà à la future génération de produits, en y intégrant des technologies numériques à même de répondre, d'une part, aux nouveaux besoins et comportements des utilisateurs et, d'autre part, à la demande croissante de couvertures et de tarifs basés sur les risques individuels.

Dans le domaine de l'assurance de protection juridique, nous avons lancé en avril 2015 une solution globale pour entreprises. Ce nouveau produit couvre des domaines du droit qu'il n'était jusque-là pas possible d'assurer, comme la protection juridique Internet ou le droit public de la construction. De plus, depuis l'été 2015, la Mobilière propose sa propre solution d'assurance des œuvres d'art, continuant ainsi à élargir son assortiment de produits.

### **Sinistralité**

La sinistralité enregistrée en 2015 est inférieure à la moyenne des dix dernières années, avec un ratio sinistres à primes de 61,6 % (exercice précédent: 63,3 %). En comparaison pluriannuelle, nous avons bénéficié d'une évolution favorable des grands sinistres. Les intempéries de mai et de juin ont causé des dommages naturels relativement importants, se chiffrant à quelque 30 millions de CHF. En raison de l'absence d'autres événements majeurs et, en particulier, du recul des dégâts de grêle, la charge de sinistres pour dommages naturels est globalement inférieure à la moyenne.

# Vie

En prévoyance privée, nous avons enregistré une nette croissance des affaires à primes périodiques. En prévoyance professionnelle, le volume des primes a diminué, conformément aux prévisions.

Le bas niveau persistant des taux d'intérêt reste un défi majeur pour les assureurs vie. En juillet 2015, l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) annonçait que le taux d'intérêt garanti maximal de la prévoyance privée devait être abaissé de 1,25 % à 0,75 % pour les primes périodiques et à 0,5 % pour les primes uniques, avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2016 au plus tard.

## **Prévoyance privée**

Nous avons renforcé notre position de leader de l'assurance risque décès et de nouveau augmenté notre part de marché dans l'assurance incapacité de gain. La croissance du volume des primes est à mettre au crédit des affaires à primes périodiques, et notamment de notre nouvelle assurance épargne avec participation au rendement transparente. La demande d'assurances vie liées à des fonds de placement et d'assurances épargne traditionnelles s'est inscrite à la baisse. Quant aux affaires à prime unique réalisées en 2015, elles sont pour ainsi dire insignifiantes, en raison de la situation très difficile en matière de taux d'intérêt.

## **Prévoyance professionnelle**

Le volume des primes annuelles accuse un recul. La progression des masses salariales et du nombre d'assurés ainsi que la conclusion de nouvelles affaires n'ont pas suffi à compenser la baisse des primes qui a accompagné les renouvellements de contrats. En outre, le total des primes uniques d'achat de rentes de vieillesse a sensiblement reculé.

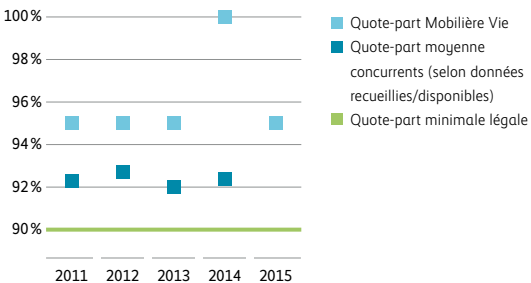
### Les raisons de notre succès

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. Enfin, en prévoyance professionnelle, nous affichons depuis des années également une quote-part légale supérieure à la moyenne dans les affaires collectives.

### Des excédents pour nos clients

Le résultat technique est net des participations aux excédents destinées aux assurés pour un montant de 59,5 millions de CHF. Dans les affaires collectives soumises à la quote-part légale, 95% des revenus ont été reversés aux institutions de prévoyance sous forme de rentes, de prestations en capital, d'attributions d'excédents et de provisions.

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



### Prestations

En prévoyance privée, les prestations pour décès ont diminué par rapport à l'exercice précédent, tandis qu'en prévoyance professionnelle, elles ont nettement augmenté. Pour ce qui est des prestations pour invalidité, elles ont reculé à nouveau à un niveau peu élevé en prévoyance privée. En prévoyance professionnelle, les charges résultant de cas d'invalidité ont sensiblement diminué, un grand nombre de ces cas ayant pu être liquidés sans coûts importants.

# Lisa Ochsenbein

C'est au pied de la fameuse Prime Tower à Zurich que Lisa Ochsenbein a pris ses quartiers. Dans son atelier collaboratif, elle développe des concepts durables dans le secteur du design industriel et de produits. Elle a notamment mis sur pied un projet intitulé «Pumpipumpe», encourageant la mise en commun d'objets rarement utilisés et favorisant l'interaction sociale entre voisins. De petits autocollants apposés sur les boîtes aux lettres signalent les objets qui peuvent être prêtés.

[lisaochsenbein.ch](http://lisaochsenbein.ch)  
[pumpipumpe.ch](http://pumpipumpe.ch)



*«En moyenne, une perceuse n'est utilisée que treize minutes sur toute sa durée de vie.»*





*«Depuis l'âge de pierre,  
l'innovation fait partie  
de la vie des hommes.»*



# Max Zurbuchen

Dans son atelier de l'âge de pierre à Boniswil (AG), Max Zurbuchen fait découvrir la préhistoire aux visiteurs comme s'ils y étaient. Chacun peut voir de près la vie de nos ancêtres, dont celle des constructeurs de maisons sur pilotis. À l'aide de reproductions fidèles d'objets trouvés lors de fouilles, l'archéologue explique et présente le processus de fabrication de ces outils, du matériau de base au produit fini, ainsi que la méthode utilisée à l'âge de pierre pour allumer un feu.

[steinzeit-live.ch](http://steinzeit-live.ch)



## Famille Bianchi

Marcy et Alberto Bianchi sont propriétaires de l'Azienda Agricola Bianchi à Arogno, au Tessin, depuis plus de vingt ans. Récemment, ils ont transmis l'exploitation viticole à leurs fils, Gabriele et Martino. Ils restent toutefois à leurs côtés pour les conseiller. La famille se concentre sur l'agriculture biologique et propose à la vente, en plus du vin, de la grappa, du vinaigre aux herbes, du miel et des olives. Tous leurs produits sont certifiés Bio Suisse.

[aziendagricolabianchi.wordpress.com](http://aziendagricolabianchi.wordpress.com)



*«L'agriculture biologique  
a toujours été une évidence  
pour nous.»*





## Yuri Maurer

Yuri Maurer est un fan de vélo. Au gymnase, en lieu et place du traditionnel travail de maturité, il a construit en autodidacte son propre vélo baptisé «Hayakawa One». Son temps libre, il le passe dans son atelier à fabriquer des vélos haut de gamme à cadre en acier léger. Yuri parcourt plus de 120 km par jour pour le compte de l'entreprise de coursiers Velokurier Bern. Rapide comme l'éclair, aimable et fiable, il effectue ses livraisons auprès d'une clientèle très diversifiée.

[hayakawacycles.wordpress.com](http://hayakawacycles.wordpress.com)

[velokurierbern.ch](http://velokurierbern.ch)





*«Pour fabriquer un cadre en titane, on consomme autant d'énergie qu'un ménage de quatre personnes pendant deux ans. C'est pourquoi je préfère travailler avec l'acier.»*





«Un sourire est  
une langue univer-  
selle que chacun  
comprend au-delà  
des frontières.»



## Anderson Scantlebury

Voici plus de vingt ans que Cupidon a poussé cet ancien moniteur de sports nautiques originaire de la Barbade à poser ses valises en Engadine. Employé auprès de la société «Engadin St. Moritz Mountains», Anderson Scantlebury veille au bon fonctionnement des remontées mécaniques de Marguns – Plateau Nair, sans jamais se départir de son charme naturel ni de son humour. Sa gentillesse et sa bonne humeur sont contagieuses. Les clients – locaux ou étrangers – apprécient sa compagnie.

[mountains.ch](http://mountains.ch)

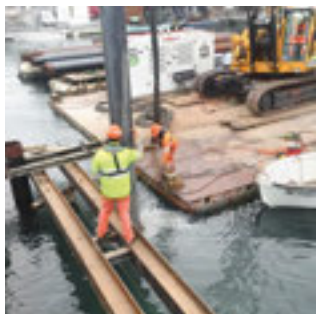




# Mical Mercier Oulevey Muriel Zimmermann

Depuis plus de 15 ans, les architectes Mical Mercier Oulevey et Muriel Zimmermann réalisent ensemble des projets d'aménagement de l'espace public en plaçant l'intérêt de la collectivité au cœur de leur démarche. Actuellement, elles travaillent sur un projet de jetée moderne en bois qui mènera les visiteurs à proximité du Jet d'eau, l'emblème de Genève. Cette esplanade s'intégrera harmonieusement dans l'environnement et contribuera à renforcer l'attrait de la rive gauche du lac.

[midarchitecture.ch](http://midarchitecture.ch)



*«Nous nous engageons en  
faveur d'une architecture  
au service de la collectivité  
qui apporte une plus-value  
au quotidien de chacun.»*

# La Mobilière – engagée, aujourd’hui comme demain

De par notre esprit mutualiste, nous sommes tenus d’agir de manière responsable et durable.

## La Mobilière déploie son engagement dans les domaines suivants



- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ethique et intégrité</li> <li>■ Code de conduite</li> <li>■ Incitatifs pour une utilisation responsable des ressources et prévention des sinistres</li> <li>■ Satisfaction clientèle</li> <li>■ Présence et engagement sur place</li> <li>■ Chances et risques des tendances futures</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestion des placements</li> <li>■ Placements financiers</li> <li>■ Placements immobiliers et constructions écorespectueuses</li> <li>■ Dangers naturels – financement initial de projets de prévention</li> <li>■ Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels et chaire de climatologie de l'Université de Berne</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forum Mobilière Thoune</li> <li>■ Encouragement des actions durables dans les régions</li> <li>■ Gestion des achats</li> <li>■ Affirmation de la conscience écologique</li> <li>■ Laboratoire Mobilière d'analyse de données à l'EPFZ</li> <li>■ Chaire Mobilière EPFL en écologie urbaine</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Culture du travail</li> <li>■ Satisfaction des collaborateurs</li> <li>■ L'art dans l'entreprise</li> <li>■ Formation de base et formation continue</li> <li>■ Employeur social</li> <li>■ Diversité</li> </ul>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Notre collection d'art et nos expositions</li> <li>■ Notre prix artistique</li> <li>■ Fondation du Jubilé</li> <li>■ Donations</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

La confiance de nos clients, capitale à nos yeux, est l'un des principaux facteurs de notre succès. Sur quelque 160 sites en Suisse et au Liechtenstein, nos 79 agences générales offrent non seulement un suivi personnalisé lors de la conclusion d'une assurance mais aussi une gestion remarquable des sinistres. Plus de 90 % des sinistres sont réglés sur place, rapidement et simplement. Notre proximité clients est un avantage de taille qui nous permet de proposer rapidement des solutions et de contribuer à la création de valeur à l'échelle régionale. En outre, grâce à notre organisation décentralisée, nous pouvons offrir des places d'apprentissage et des emplois qualifiés dans toute la Suisse.

Conformément à nos convictions et à notre structure coopérative, nous partageons les fruits de notre succès non seulement avec nos collaborateurs, nos agences générales et nos clients mais aussi avec toute la collectivité. En plus de faire participer nos clients à notre succès, nous nous engageons aussi activement depuis des décennies en faveur de projets culturels, écologiques et sociaux en Suisse.

Seules l'interconnexion et la mise en commun de différentes compétences peuvent, selon nous, générer des solutions judicieuses et durables. Nous encourageons dès lors les échanges actifs entre notre entreprise et les sciences, l'économie, les arts et la société, de façon à créer un environnement propice aux visions et aux idées nouvelles.

Avec notre approche responsable, nous voulons créer un environnement stimulant et durable, terrain fertile sur lequel pourront naître des impulsions nouvelles et des idées constructives qui deviendront des solutions prêtes à l'emploi. Il en résultera une plus-value qui profitera à la population, aux institutions et à la Suisse dans son ensemble.

---

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

# Clients et produits

**Nous privilégions les intérêts de nos clients. Nous concevons nos produits en tenant compte d'aspects écologiques, économiques et sociaux.**

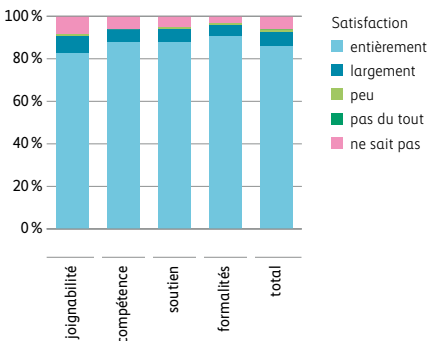
Fiabilité, compétence, performance, prévoyance et communication: ces valeurs jouent un grand rôle dans notre perception de l'entreprise et, partant, dans nos relations avec toutes les parties prenantes. Par la conception de nos produits et services, nous encourageons une utilisation consciente et responsable des ressources. Nous proposons ainsi des rabais aux propriétaires de véhicules écologiques. Avec «Urgences Mobilière», un service accessible via Mobi24 Call-Service-Center ou l'appli du même nom, nos clients peuvent nous demander de l'aide, facilement, rapidement, à tout moment et partout dans le monde en cas de sinistre.

## Satisfaction des clients

La confiance de nos clients, capitale à nos yeux, est l'un des principaux facteurs de notre succès. Notre réseau d'agences générales réparties dans toute la Suisse nous permet d'offrir un service compétent et personnalisé lors de la conclusion d'une assurance mais aussi en cas de sinistre. La qualité de notre service est un facteur essentiel du haut taux de satisfaction clientèle et de la recommandation de la Mobilière auprès de tiers.

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

Etude réalisée par la Mobilière, 70 000 particuliers



# 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.

C'est la raison pour laquelle nous cherchons à collaborer avec des artistes, dans le but d'influencer les processus sociétaux, d'affiner notre perception des choses et de susciter une prise de conscience en matière de durabilité. La gestion de la collection de la Mobilière, qui compte aujourd'hui plus d'un millier d'œuvres, est au cœur de notre engagement artistique depuis la fin des années 1930. Nos expositions constituent un élément central de notre engagement dans le domaine de l'art et de la culture.

## **Notre prix artistique**

Décerné chaque année à des artistes suisses depuis 1996, le «Prix Mobilière» est la plus ancienne récompense artistique remise par une compagnie d'assurance. Il est doté d'une somme de CHF 15 000 et comporte, en outre, l'achat d'une œuvre de chacun des lauréats. Ce prix récompense en priorité de jeunes artistes dont le travail s'inscrit dans une démarche sociétale et contribue à une meilleure compréhension de notre époque.

## **Fondation du Jubilé**

Créée en 1976, La Fondation du Jubilé a pour but de promouvoir les sciences et la recherche, ainsi que les arts (expositions, théâtre, films, concerts, etc.) et d'autres activités dans le domaine culturel. En 2015, 32 projets ont été soutenus financièrement pour un montant total de CHF 654 000.

## **Fonds de donations**

Le Fonds de donations existe depuis le début des années 1970 et il est alimenté chaque année par le bénéfice annuel de la Mobilière. Actuellement, la Coopérative soutient, dans toute la Suisse, des projets sociétaux, culturels, économiques, politiques, d'utilité publique et dans le domaine de la formation, pour un montant total de CHF 1,5 million.

---

### **Plus d'informations:**

[mobiliere.ch/art](http://mobiliere.ch/art)

[mobiliere.ch/fondation-jubile](http://mobiliere.ch/fondation-jubile)

# Collaborateurs et univers de travail

La Mobilière cherche à identifier les défis de demain. Nous évoluons ainsi en permanence tout en nous employant à rester l'assureur suisse à visage humain.

L'engagement de nos collaborateurs est la clé de notre succès. Avec leur concours, nous nous efforçons de répondre avec compétence aux attentes de nos clients. Nous nous consacrons activement au thème de la numérisation, qui a une influence considérable sur le développement de notre modèle d'affaires et de notre culture du travail. Pour rester innovants et performants tout en créant un univers de travail ouvert et flexible, nous exploitons les opportunités offertes par les progrès technologiques.

## **La Mobilière en tant qu'employeur**

Notre ancrage coopératif nous permet de pratiquer une politique du personnel durable et tournée vers l'avenir, tout en faisant participer les collaborateurs au succès de l'entreprise. La Mobilière emploie des collaborateurs provenant de 33 nations différentes et observe strictement le principe de l'égalité des sexes. Nous soutenons autant que possible des modèles de temps de travail flexibles et compatibles avec la vie de famille, tels que le télétravail, le temps partiel et l'horaire mobile, ou encore le congé non payé. Nous disposons de nos propres crèches et encourageons l'activité professionnelle des parents.

## **Formation de base et formation continue**

Nous encourageons nos collaborateurs à développer leurs compétences tout au long de leur carrière afin de rester performants. La Mobilière propose de nombreuses formations continues pour dirigeants ou spécialistes. En 2015, 3,2% des charges de personnel ont été investies dans la formation des collaborateurs, qui ont participé en moyenne à 3,4 jours de formation de base ou de formation continue en interne.

### Cicero Certified Insurance Competence®

En introduisant pour la branche un système d'attestation des formations suivies, les assureurs privés se prononcent clairement en faveur de la formation permanente et s'engagent pour une qualité optimale du conseil grâce à une formation continue régulière. Tous les collaborateurs du service externe de la Mobilière sont tenus de s'inscrire à Cicero.

### Promotion des apprentis et de la relève

L'engagement de la Mobilière pour une formation axée sur la pratique, tant des apprentis que de la relève, est supérieur à la moyenne. Nous proposons des places de formation dans toute la Suisse. En 2015, nos agences générales et les sites de Direction ont formé 308 apprentis en tant qu'employés de commerce, informaticiens, agents d'exploitation, éducateurs de l'enfance ou assistants en assurance AFA.

### La formation en 2015: chiffres clés concernant les apprentis et assistants d'assurance AFA

	2015		2014	
	Nombre	en %	Nombre	en %
<b>Total</b>	<b>308</b>		<b>325</b>	
Femmes	191	62,0	200	61,5
Hommes	117	38,0	125	38,5
Réussite à l'examen final	101	96,2	102	98,1
Engagement	73	72,3	64	62,7

### Prestations de prévoyance attrayantes

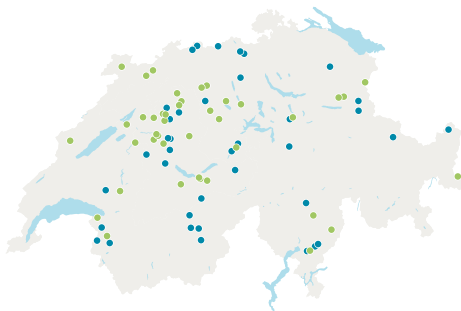
Nos caisses de pension sont bien financées. Le Groupe Mobilière a confié la prévoyance professionnelle vieillesse (LPP) du personnel à trois caisses de pension. Une institution de prévoyance couvre les employés de la Direction et des agences générales, l'employeur prenant en charge les cotisations d'épargne et de risque à hauteur de 60 %. Il existe en outre une caisse de pension des agents généraux et une institution pour les membres du Comité de direction et de la Direction.

# La prévention des dangers naturels

La Mobilière Société Suisse Coopérative soutient des projets de recherche et des mesures de prévention des dangers naturels.

En 2015, nous avons ainsi cofinancé sept nouveaux projets de protection contre les crues. À ce jour, 86 projets de prévention ont été soutenus pour un montant total de plus de 24 millions de CHF. Après dix ans d'engagement dans ce domaine, nous avons analysé, avec le concours du Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels, à l'Université de Berne, plus d'une septantaine de projets de protection contre les crues que nous avons cofinancés. Le but était d'évaluer leur efficacité, et nous avons pu publier à cet égard des résultats très positifs.

## Engagement en faveur de projets de prévention



- Projets terminés (47)
- Projets approuvés (39)

L'appli «Urgences Mobilière» a été lancée au printemps dernier. C'est la première application mobile capable de relayer non seulement les alertes météo (intempéries et verglas) en Suisse mais aussi les alertes de crues de l'Office fédéral de l'environnement. Elle offre en plus de précieux conseils de prévention des sinistres.

---

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

# Habiter et vivre ensemble

En collaboration avec l'EPFZ et l'EPFL, nous menons à bien des projets de recherche dans différents domaines.

Les projets en cours doivent permettre d'affiner nos connaissances dans les secteurs de la sécurité, des comportements de consommation et des nouvelles formes de cohabitation.

## **Laboratoire Mobilière d'analyse de données de l'EPF Zurich**

Depuis plusieurs années, le trafic mondial de données augmente de façon exponentielle. Les travaux du Laboratoire Mobilière d'analyse des données de l'EPFZ ont pour but d'exploiter le potentiel du big data et de l'analyse avancée dans le domaine des assurances et d'en retirer des enseignements utiles à la collectivité.

La Suisse est, en comparaison internationale, une cible privilégiée pour les cambrioleurs. Le projet «Home Safety» a pour objet d'aider les particuliers à mieux évaluer les risques d'effraction dans leur logement. Dans une autre étude sur la prévention, le Laboratoire Mobilière d'analyse de données s'est penché sur l'impact sur la sécurité des mesures d'entraide entre voisins. Quant au projet «Smart Consumer», il étudie les comportements de consommation dans le monde numérique.

## **Chaire Mobilière EPFL**

En Suisse, près de 85 % de la population mondiale vit en ville. La chaire en écologie urbaine et espaces de vie durables créée à Ecole polytechnique fédérale de Lausanne a pour but de rassembler les expertises pluridisciplinaires de l'EPFL et de développer de nouvelles pistes de recherche à la croisée de l'architecture, du design, de la construction et du génie civil ainsi que des sciences sociales et environnementales.

---

### **Plus d'informations:**

[mobiliarlab.ethz.ch](http://mobiliarlab.ethz.ch)

[partenariats.epfl.ch](http://partenariats.epfl.ch)

