

Rapport de gestion 2018

die Mobiliar

la Mobilière

21:37
À l'écoute
24 h sur 24

[← Résumé des cas de sinistre](#)



la Mol
L'assureur s
à visage hu



24/7

Assistance Mobilière
24 h sur 24



5374 collaborateurs et
345 apprentis



Plus de **160** sites



Plus de **2 millions**
de clientes et de clients



Quotient SST
594 %

La Mobilière, à l'écoute 24 heures sur 24.

Il est rassurant d'être bien assuré et de savoir que ses demandes seront traitées rapidement et simplement, surtout lors d'un sinistre. Mais en va-t-il de même en cas d'urgence? En pleine nuit ou un jour férié?

Dans ces situations exceptionnelles, la Mobilière garantit aussi à ses clients un service optimal: créée il y a plus de vingt ans, sa propre centrale d'assistance en cas d'urgence est à leur service 365 jours par an, 24 heures sur 24. Les collaboratrices et les collaborateurs de Mobi24 Call-Service-Center SA travaillent main dans la main avec nos 79 agences générales et nos trois sites de Direction pour offrir à nos clients des prestations de conseil et d'assistance à toute heure du jour ou de la nuit. Convaincus du bien-fondé de leur mission, ils sont toujours prêts à se surpasser.

Chiffres clés des comptes annuels consolidés

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

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

n. a.: non applicable

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

Table des matières

Chiffres clés du Groupe	2
Éditorial	4
Stratégie et objectifs	7
Coopérative	25
Groupe Mobilière	45
La Mobilière: à l'écoute 24 heures sur 24	69
Responsabilité sociétale et entrepreneuriale	91
Gouvernance d'entreprise	129
Rapport financier	145
Autres informations	177

Résumé de l'exercice

Bouclant l'exercice 2018 sur un bénéfice de 443,5 MCHF (2017: 440,5 MCHF), la Mobilière affiche une fois de plus un excellent résultat et une croissance supérieure à celle du marché. Afin de pouvoir exploiter les possibilités qu'offre la numérisation, nous investissons dans l'innovation et les nouvelles technologies.

Au cours de l'exercice sous revue, le Groupe Mobilière a poursuivi sa solide croissance. Grâce à nos produits d'assurance traditionnels, mais aussi à notre offre de nouvelles solutions innovantes, nous avons pu une fois de plus nous affirmer sur le marché. Dans le secteur non-vie, nous avons renforcé notre compétitivité dans un environnement pourtant très disputé et, avec le concours de notre organisation de distribution, proche des clients, augmenté nos parts de marché. Avec une progression de 3,7 % du volume des primes, nous avons de nouveau largement dépassé la croissance globale du marché, qui n'atteint que 1,8 %. Les recettes de primes se sont accrues aussi bien dans le segment des particuliers que dans celui des entreprises. La sinistralité est inférieure à la moyenne des dix dernières années.

Sur le marché vie, nous avons conservé notre rôle d'acteur majeur de la réassurance des institutions de prévoyance et nous sommes parvenus à consolider notre leadership de l'assurance risque décès pour particuliers. En prévoyance privée, dans les affaires d'assurance d'épargne à primes périodiques, nous avons encore progressé et enregistrons, comme lors de l'exercice précédent, une croissance supérieure à celle du marché. En prévoyance professionnelle, le volume des primes a globalement reculé. Dans le secteur vie en général, les prestations ont légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent.

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

dans de violentes turbulences, les marchés d'actions, en particulier, subissant de fortes pertes de valeur. Dans ce contexte d'insécurité, la contribution des opérations financières au résultat a nettement reculé par rapport à l'exercice précédent.

En 2018, comme en 2017, nous avons investi dans des projets environ 126 MCHF, dont près de 95 % sont consacrés à la maintenance, à la modernisation et à la numérisation de notre cœur de métier. Après la réalisation, l'année précédente, du système de gestion des sinistres Mobiliar Claims System (MCS) pour les branches choses, responsabilité civile et mobilité, nous avons franchi une nouvelle étape importante du projet de nouvelle plateforme de sinistres avec la mise en service du dossier de sinistre électronique auprès des agences générales et des services des sinistres de la Direction. Le renouvellement des systèmes dans l'assurance de protection juridique a lui aussi été un jalon important de l'exercice sous revue. Nous avons en outre mené à bien divers projets dans les secteurs de la prévoyance, des finances et de la sécurité informatique.

Par ailleurs, nous consacrons environ 5 % de notre budget ordinaire à des «vedettes rapides», projets de développement de nouveaux produits ou services destinés aux écosystèmes «Location, achat, logement» et «Prestations de service pour PME», ainsi qu'aux domaines des assurances et de la prévoyance. Près de deux tiers de nos projets sont désormais réalisés selon la méthode dite «agile». Toutefois, nous n'investissons pas uniquement dans les nouvelles technologies, nous consacrons aussi d'importants moyens à nos collaborateurs, qui constituent la plus grande richesse de notre entreprise. Les nombreuses possibilités de formation de base et de formation continue que nous leur offrons, ainsi que les prestations supplémentaires que leur accorde la Mobilière en tant qu'employeur, sont présentées en détail au chapitre Collaborateurs et univers de travail, à partir de la page 102. La promotion de



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

la relève aussi nous tient à cœur, raison pour laquelle nous formons plus de 300 apprentis. La Mobilière était présente aux championnats suisses des métiers Swiss Skills, fin septembre à Berne, la plus grande manifestation de ce genre au monde, avec son propre pavillon destiné aux jeunes visiteurs.

Nous restons cependant fidèles à notre vision de croissance rentable supérieure à celle du marché. Pour atteindre cet objectif, nous allons accélérer notre transition numérique en investissant sur les cinq prochaines années un montant de quelque 250 MCHF dans les nouvelles technologies, en plus du budget ordinaire alloué aux projets en portefeuille. Ces investissements doivent nous permettre de développer de nouveaux produits et services compétitifs et de remplacer des systèmes obsolètes plus rapidement. De plus, nous voulons pouvoir communiquer avec nos clients de manière cohérente sur tous les canaux, en tout temps et en tout lieu. Afin de répondre à leurs futures attentes, nous avons lancé un programme destiné à accélérer la mise en œuvre de services et de techno-

logies basés sur la donnée, comme l'intelligence artificielle et l'application de la stratégie de nuage hybride. Ainsi, la Mobilière créera 150 nouveaux postes pour des développeurs de logiciels et des analystes d'affaires et de données.

En juillet 2018, la Mobilière a racheté la société bexio SA, qui propose aux petites entreprises, aux indépendants et aux start-up suisses des logiciels de gestion basés sur le cloud dans les domaines de la comptabilité et de la facturation. Cette acquisition nous permettra d'asseoir notre position de leader du marché des PME sur le plan numérique également. Notre ancien partenaire ayant été racheté par l'un de nos concurrents durant l'exercice sous revue, depuis le mois de novembre 2018, nous collaborons avec Chubb pour proposer des solutions d'assurance internationales aux moyennes et grandes entreprises ayant leur siège en Suisse et disposant de succursales à l'étranger. Notre nouveau partenaire est l'un des leaders mondiaux cotés en Bourse dans le domaine de l'assurance industrielle choses et respon-

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

Pendant l'année sous revue, nous avons poursuivi la réalisation de projets dans les quatre domaines de notre engagement sociétal, à savoir Prévention des dangers naturels, Art et culture, Économie et emploi et Habiter et vivre ensemble. De plus, nous avons mené à bien deux nouveaux projets pilotes: «Atelier du futur», un camp d'été pour les jeunes âgés de 13 à 15 ans, et un concept mobile d'ateliers d'innovation du Forum Mobilière Thoune. Au vu de leur succès, le Conseil d'administration de la Coopérative a décidé de reconduire ces deux projets en 2019 et de leur donner plus d'ampleur.

Au printemps 2018, les collaborateurs du site de Direction de Nyon ont regagné leurs quartiers au chemin de la Redoute, après plus de deux ans de travaux. À l'instar du siège principal à Berne, dont la transformation en bureaux multispace est en majeure partie achevée, le site de Nyon est à présent entièrement aménagé selon le concept work@mobiliar, dont les espaces de travail modernes favorisent la mobilité, l'ouverture d'esprit et une attitude agile des collaborateurs, ainsi que la collaboration et la communication entre les secteurs. À Nyon, nous avons ainsi créé un lieu de travail dont le rayonnement est perçu bien au-delà de la Mobilière et qui consolide notre ancrage en Suisse romande. Les collaborateurs de notre filiale SC, SwissCaution SA, actuellement à Bussigny, y emménageront en février 2019.

Un autre fait marquant de l'année 2018 a été la tournée des agences générales, que le CEO effectue tous les deux ans. Au cours du premier semestre, Markus Hongler et la responsable Management du marché ont participé à 35 manifestations partout en Suisse. Lors de ces visites, ils ont informé les collaborateurs des agences générales sur des thèmes d'actualité concernant l'entreprise et amplement répondu à leurs questions.

Le Conseil d'administration a nommé Thomas Kühne pour succéder à Rolf Trüb à la tête du secteur TI et au Comité de direction. Nous lui souhaitons plein succès dans ses nouvelles fonctions. Nous adressons à Rolf Trüb, qui part à la retraite, nos sincères remerciements pour son engagement infatigable en faveur de la Mobilière seize années durant.

Désormais, plus de deux millions de clients – particuliers et entreprises – nous accordent leur confiance. Nous tenons, ici, à les en remercier chaleureusement. Nous sommes heureux de pouvoir rester pour eux un interlocuteur personnel, à leur écoute 24 heures sur 24, 365 jours par an. Nos remerciements vont aussi, en particulier, à l'ensemble de nos collaboratrices et de nos collaborateurs, qui par leur engagement et leur motivation ont permis au Groupe Mobilière de réaliser une fois de plus un excellent exercice.



Urs Berger
Président du Conseil
d'administration



Markus Hongler
CEO

Stratégie et objectifs

Sens du partenariat et des responsabilités	8
Partager les fruits de notre succès	9
Évolution stratégique des affaires	11
Compte de valeur ajoutée	22

Sens du partenariat et des responsabilités

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

Un acteur majeur du marché

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

Des intérêts convergents

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

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

Répondre à cet impératif d'autofinancement durable exige des stratégies visionnaires. Les risques pris dans les affaires d'assurance et dans les placements de capitaux sont proportionnés aux fonds propres. À noter que le Groupe Mobilière est l'un des assureurs directs suisses les mieux dotés en fonds propres.

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

Définit la philosophie et
l'orientation de l'entreprise

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

Centre de direction stratégique et opérationnelle

Les délégués représentent les intérêts des sociétaires et, partant, ceux des clients. Ils transmettent leurs desiderata à l'entreprise lors des séances régionales d'information et par le contact direct avec les agents généraux. Le Conseil d'administration veille au respect de l'ancrage coopératif de la Mobilière et à la mise en œuvre de ses buts statutaires, notamment la promotion de l'assurance directe sur une base mutualiste. Les organes de la Mobilière Suisse Holding SA sont chargés de la conduite stratégique et opérationnelle du Groupe. Lorsque la situation du marché et les bénéfices le permettent, une participation aux excédents est versée aux clients. Les interactions entre ces organes sont décrites au chapitre «Gouvernance d'entreprise», à partir de la page 129.

Partager les fruits de notre succès

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

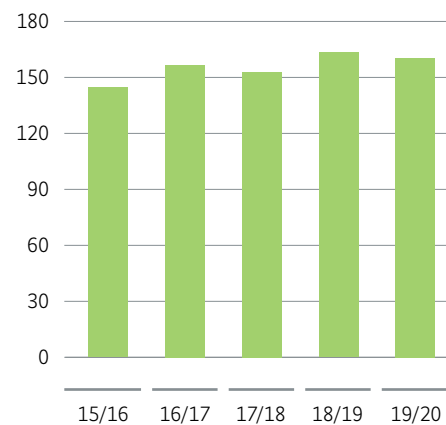
La Mobilière concentre ses activités sur ses marchés domestiques que sont la Suisse et la Principauté de Liechtenstein. Nous entendons maintenir une croissance rentable et supérieure à celle du marché tout en partageant les fruits de notre succès avec nos assurés. La forme juridique de la coopérative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

Opérant sur une base coopérative, la Mobilière privilégie l'intérêt de ses clients. En 1939 déjà, alors qu'elle était exclusivement un assureur choses, elle inscrivit dans ses statuts une règle encore en vigueur aujourd'hui: faire participer les assurés à la bonne marche des affaires, à travers des versements de son Fonds d'excédents. Ces dix dernières années, nous leur avons reversé, en tout, plus de 1,4 milliard de CHF. Les décisions concernant l'utilisation des excédents et l'octroi d'une ristourne aux clients sont prises par le Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Société d'assurances SA.

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



Entre juillet 2018 et juin 2019, tout détenteur de véhicule à moteur ainsi que les PME ayant souscrit une assurance véhicules ou une assurance entreprise pour PME bénéficieront d'une réduction de primes de 10 %. En tout, près de 160 MCHF seront ainsi redistribués aux assurés. À partir du milieu de l'année 2019, les clients des assurances ménage et bâtiment bénéficieront de réductions de primes de 20 % pendant un an, pour un montant total d'environ 160 MCHF.

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

Participation aux excédents dans les affaires vie

Les primes d'assurances vie comprennent différents suppléments afin de prendre en considération la durée du contrat, les fluctuations des charges de sinistres, les garanties accordées et, notamment dans l'assurance vie individuelle, le caractère immuable de la prime. Si l'évolution effective du produit financier, de la sinistralité ou des coûts s'avère plus favorable que ce qui a été prévu dans la prime, il en résulte des revenus autorisant le versement d'une participation aux excédents.

Assurances vie individuelles

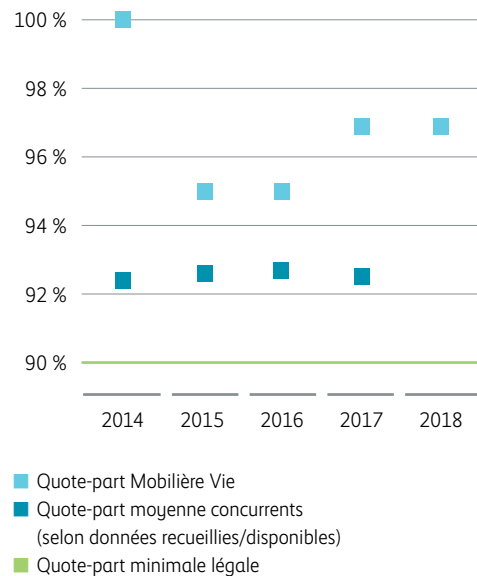
En vie individuelle, nous proposons des contrats assortis de primes nettes sans participation aux excédents et des polices assorties de primes brutes avec participation aux excédents. Les excédents sont répartis entre excédents d'épargne, de risque et de frais. En général, les excédents d'épargne, crédités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

Depuis des années, la Mobilière fait participer ses assurés à ses bons résultats sous la forme de ristournes à bien plaisir financées par le Fonds d'excédents.

Assurances vie collectives

En vie collective, on distingue les contrats avec un décompte individuel du bénéfice de ceux avec une participation collective au bénéfice. Les décomptes individuels de bénéfices sont réglementés par un contrat individuel, et la participation aux excédents dépend de l'évolution effective du risque individuel. Les contrats avec participation collective au bénéfice sont soumis à une quote-part minimale fixée par la loi, qui oblige la Mobilière à verser au moins 90 % des revenus déterminants aux assurés. Les risques et les excédents sont compensés entre eux au sein de la

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



communauté de solidarité. En 2018, 96,6 % des revenus ont été reversés aux institutions de prévoyance sous forme de rentes, prestations en capital, attributions d'excédents et provisions. Nos clients ont ainsi reçu plus que la part de revenus prévue par la loi.

Participation des collaborateurs au résultat

Notre Charte prévoit que non seulement les clients, mais aussi les collaborateurs soient associés à la réussite de l'entreprise. Dans la mesure où l'entreprise crée de la valeur, et selon son résultat opérationnel global, la Mobilière décide chaque année d'une éventuelle participation au résultat qu'elle accorde en plus de leur salaire à ses collaborateurs ne bénéficiant pas d'un bonus. En 2018, la Mobilière a enregistré à nouveau une croissance nettement supérieure à la moyenne du marché. En récompense, le Comité de direction et le Conseil d'administration ont décidé d'octroyer aux collaborateurs, au printemps 2019, une participation au résultat équivalant à 50 % d'un salaire mensuel, au minimum CHF 2500 (pour un taux d'occupation de 100 %). Les apprentis, quelle que soit leur année d'apprentissage, reçoivent CHF 600. Au total, près de 16 MCHF ont été consacrés aux participations au résultat 2018. Le Comité de direction et le Conseil d'administration remercient ainsi les collaborateurs de leur important engagement ces dernières années en faveur du succès constant et de l'évolution remarquable et durable du Groupe Mobilière.

Évolution stratégique des affaires

Notre stratégie et nos facteurs de succès distinctifs continuent de faire leurs preuves, assurant le développement durable de notre entreprise. Des investissements supplémentaires sur cinq ans vont en outre accélérer notre transformation numérique.

Opérant sur une base coopérative et assumant les responsabilités qui en découlent, la Mobilière cherche non pas à maximiser son profit, comme l'exigeraient des actionnaires, mais à réaliser un profit optimal à répartir entre toutes les parties prenantes. Ses bénéfices doivent permettre au Groupe de s'autofinancer et d'assurer son développement, ainsi que de verser des dividendes à la Coopérative et des participations aux excédents aux assurés. Les risques pris dans les affaires d'assurance et dans les placements de capitaux sont proportionnés aux fonds propres. À noter qu'avec un quotient SST de 594 %, le Groupe Mobilière est l'assureur suisse le mieux doté en fonds propres.

La Charte, fondement de notre culture d'entreprise

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

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/charte

Facteurs stratégiques de succès

La Mobilière se distingue par la fourniture de services personnalisés de première qualité sur tous les canaux. La plupart des contacts clients continuent d'être établis personnellement et directement dans les agences générales ou par l'intermédiaire des collaborateurs de Mobi24 Call-Service-Center SA, qui répondent à toute demande 24 heures sur 24. Les activités de Mobi24 sont présentées en détail dans la partie image du présent rapport. Le portail en ligne et l'application mobile Mobilière offrent à tout moment aux assurés un accès aisé à la Mobilière, y compris à leurs données contractuelles et dossiers de sinistres. De plus, les quittances et les certificats de garantie peuvent désormais être gérés numériquement, directement dans l'application mobile. En cas de sinistre, il suffit de quelques clics aux clients pour les annexer à leur déclaration de sinistre en ligne. Grâce à l'offre CleverDrive, l'appli donne en outre à nos assurés un feed-back direct sur leur comportement au volant. Les jeunes clients jusqu'à 26 ans sont récompensés de leur conduite prudente par un rabais sur leur prime d'assurance.

Malgré cet environnement de plus en plus technologique, la Mobilière continue cependant à miser sur le facteur humain. À l'ère numérique également, nous voulons préserver notre réputation d'assureur suisse à visage humain. En associant intelligemment l'être humain et la machine, le physique et le numérique, nous offrons à nos clients une valeur ajoutée qui nous distingue de nos concurrents. Nos accès numériques et nos fonctionnalités en ligne sont développés en permanence. Nous travaillons par exemple à ce que nos clients puissent bientôt renoncer au papier et soient avertis dès que nous mettons de nouvelles informations à disposition sur le portail clients. Nos assurances ménage, voyages et véhicules à moteur sont de plus en plus souvent conclues en ligne, mais cela n'empêche pas que le conseil aux clients et le traitement des sinistres continuent d'être assurés par des interlocuteurs attachés aux agences générales locales.

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

Notre modèle d'affaires décentralisé, avec ses 79 agences générales présentes sur environ 160 sites, ainsi que notre service de qualité sont les clés de notre succès.

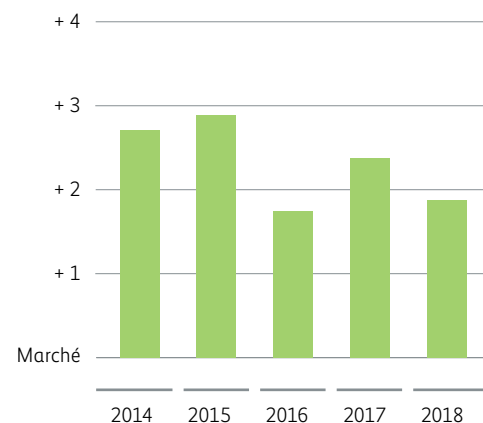
Dans les affaires vie et non-vie, nous gérons le marché des courtiers selon une approche intégrée, avec un succès qui ne se dément pas depuis des années. Les courtiers opérant à l'échelle nationale ou suprarégionale sont suivis par la Direction des affaires de courtiers de Zurich et de Nyon, ceux ne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

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

Privilégiant l'entretien de relations durables avec nos clients, nous les assistons dans un esprit de partenariat, les conseillons en matière d'identification, d'évaluation et de limitation des risques et couvrons leurs besoins individuels par des offres déclinées en plusieurs variantes. En cas de sinistre, nous en assumons les conséquences financières et assistons les lésés rapidement, simplement et avec compétence, sur les plans tant matériel qu'émotionnel.

Cela fait en outre des années que nous affichons le taux de satisfaction clientèle le plus élevé de la branche (voir à ce sujet le chapitre «Clients, produits d'assurance et prestations de service», page 97). Notre croissance supérieure à celle du marché résulte de l'application systématique non seulement de notre modèle d'affaires intégré, avec ses agences générales entrepreneuriales, mais aussi du principe consistant à proposer à nos clients les mêmes offres aux mêmes prix sur tous les accès et canaux à leur disposition. Nous 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 modèle de marque et de notre culture d'entreprise.

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



Marché (base: reporting des primes ASA)

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

Bateau-mère, écosystèmes et vedettes rapides

Environ 95 % des sommes investies dans notre portefeuille de projets profitent à notre cœur de métier, autrement dit à ce que nous appelons notre bateau-mère. Tenant bien son cap depuis des décennies, ce dernier est performant, bien entretenu, régulièrement modernisé et de plus en plus numérisé. Nous armons en outre des vedettes rapides très maniables, qui croisent sur le marché pour y tester de nouveaux modèles d'affaires et y saisir de nouvelles chances. En cas de succès, les nouveautés testées sont adoptées et combinées avec les produits et les services existants. Le but est de répondre toujours plus complètement aux besoins des clients, de nous attacher plus étroitement ceux que nous avons déjà et d'en séduire de nouveaux. Les vedettes rapides sont lancées compte tenu des objectifs de nos écosystèmes «Location, achat, logement» et «Prestations de services pour PME» ou des orientations stratégiques des différents secteurs du Comité de direction (SCD).

La Mobilière offre un environnement propice à l'innovation, qui permet d'assurer un suivi optimal des propositions d'amélioration et des projets d'innovation issus de l'outil de gestion des idées adopté durant l'exercice sous revue.

Les progrès technologiques transforment le marché toujours plus rapidement. Ils influencent le comportement des clients et, partant, leurs attentes. Or la Mobilière entend fournir des services d'excellente qualité à l'avenir également. Elle investit donc dans les nouvelles technologies, afin d'accélérer la transformation numérique de son bateau-mère et le développement de produits, services et processus plus compétitifs, ainsi que le remplacement de ses anciens systèmes.

Ainsi, non seulement la Mobilière entend investir ces prochaines années 250 MCHF supplémentaires par rapport au budget ordinaire de son portefeuille de projets, mais elle cherche aussi à recruter quelque 150 spécialistes du développement de logiciels et de l'analyse de données. Elle veut pouvoir identifier ses clients à tout moment, en tout lieu et sur tous les canaux et communiquer avec eux de manière cohérente. Ces investissements seront donc en partie consacrés à l'accélération de la mise en œuvre de services et de technologies basés sur les données.

Les compétences en matière d'analyse de données seront décisives à l'avenir pour exploiter pleinement le potentiel de la numérisation et créer de la valeur ajoutée à la fois pour les clients, les collaborateurs et l'entreprise. D'énormes quantités de données sont produites quotidiennement: rien que sur notre site Internet, notre portail clients et notre application mobile, nous enregistrons entre deux et trois millions d'interactions par année. Pour mieux exploiter ce gisement, la Mobilière a regroupé les compétences et les capacités en matière de collecte et d'analyse de données au sein du SCD Operations. Il s'agit, grâce à une stratégie appliquée à l'échelle du Groupe, d'utiliser plus efficacement les données disponibles. Nous voulons notamment tirer profit de manière ciblée du potentiel de l'intelligence artificielle et mieux comprendre le comportement en ligne et les besoins des clients.

Les prestations sont de plus en plus souvent proposées à une échelle transsectorielle. Différents produits et services sont regroupés selon une approche thématique pour former des écosystèmes d'une grande simplicité et commodité pour les clients. Ceux-ci y trouvent tous les services liés à un thème donné, selon le principe du guichet unique, et ne doivent plus péniblement rassembler des offres dispersées. Durant l'exercice sous revue, nous avons analysé plusieurs écosystèmes, en nous demandant en particulier quel rôle nous voulons et pouvons jouer dans quels écosystèmes. Au final, deux écosystèmes se sont imposés, axés sur les thèmes «Location, achat, logement» et «Prestations de services pour PME».

Nous voulons consolider nos points forts, autrement dit jouer un rôle encore plus important là où nous occupons déjà une position de force. Sont prioritaires en l'occurrence les thématiques pouvant bénéficier de notre intelligence décentralisée et de notre vaste réseau d'agences générales.

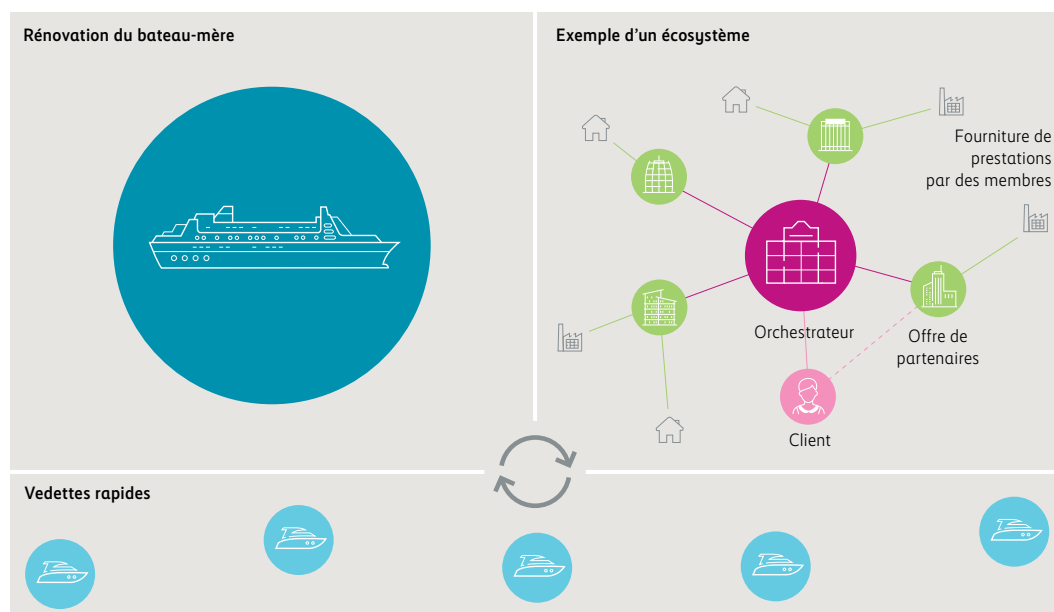
Nos vedettes rapides développent de nouveaux produits ou services et se concentrent sur les thèmes relevant des écosystèmes «Location, achat, logement» et «Prestations de services pour PME», ainsi que sur l'assurance et la prévoyance. L'appli Lizzy, par exemple, permet de saisir sur smartphone la liste des défauts relevés lors de la reprise d'un appartement et de téléverser des photos en complément de cette liste numérique. Un bouton permet de générer automatiquement un PDF, qui peut être envoyé en version imprimée ou par e-mail à la gérance. De cette façon, l'utilisateur se met à l'abri de discussions et de frais injustifiés pour les dommages causés par les locataires précédents.

En cas de succès, les vedettes rapides sont intégrées au bateau-mère. Si au contraire les attentes ne sont pas remplies ou si le produit ne répond plus à nos exigences, nous mettons fin à l'initiative ou cherchons une solution relais.

C'est ainsi que l'initiative d'innovation «Mesurer et gérer l'eau» a été stoppée en 2017 ou que la société tracker.com a racheté notre appli FindMe. En été 2018, nous avons également vendu nos parts dans la start-up Amphiro au fabricant finlandais d'installations sanitaires et de robinetterie Oras. Les initiatives Lizzy – brièvement décrite plus haut – et tooyoo nous ont en revanche permis de lancer des produits innovants. Tooyoo est une plateforme numérique dédiée à la thématique de la fin de vie. Elle permet de consigner ses dernières volontés et de faciliter les démarches organisationnelles et administratives incombant aux survivants après un décès. Nous travaillons actuellement à intégrer les services de tooyoo dans nos assurances vie et, partant, dans notre bateau-mère. tooyoo a valu à la Mobilière de remporter le Prix de l'innovation de l'assurance suisse en 2018.

💡 **Plus d'informations sur:**
tooyoo.ch

Transformation numérique – notre voie vers le futur



Acquisitions et participations

Nos acquisitions et participations visent à renforcer notre bateau-mère ou nos écosystèmes. Durant l'exercice sous revue, nous avons développé en particulier l'écosystème «Prestations de service pour PME», avec l'acquisition de bexio SA et l'augmentation à 19,9 % de notre participation dans KLARA Business SA. Bexio est une entreprise suisse de logiciels de gestion comptant plus de 20 000 clients et quelque 80 collaborateurs. Elle nous aide à asseoir notre position de leader du marché des PME sur le plan numérique également. Bexio propose aux petites entreprises, aux indépendants et aux start-up des logiciels de gestion basés sur le cloud dans les domaines de la comptabilité et de la facturation. La Mobilière et bexio entendent instaurer une étroite collaboration dans le but de se transmettre mutuellement des clients PME et exploiter systématiquement les synergies existant entre les deux entreprises. La Mobilière tient cependant à ce que sa nouvelle filiale conserve son caractère de start-up et puisse se concentrer pleinement sur sa propre croissance.

 **Plus d'informations sur:**
bexio.com

Avec notre produit Caisse Commune LPP Mobilière, nous proposons aux PME une solution de prévoyance semi-autonome, distribuée sous la marque Mobilière. Or qui dit marque Mobilière dit contenu Mobilière: la réassurance est confiée à la Mobilière Société d'assurances sur la vie SA, les avoirs – investis en MobiFonds – sont gérés par la Mobilière Suisse Asset Management SA, la vente est assurée par les agences générales, et l'administration est du ressort de notre filiale Trianon SA. Le nombre d'assurés, le volume des primes de risque et les actifs sous gestion ont connu une évolution positive durant l'exercice sous revue.

Fin 2018, quelque 1200 entreprises étaient affiliées à la Caisse Commune LPP Mobilière. Il s'agit en grande partie d'entreprises nouvellement créées, en particulier de microentreprises comptant jusqu'à trois employés.

Durant l'exercice sous revue, nous avons identifié de nouvelles synergies très prometteuses avec Scout24 Suisse SA, dont nous détenons 50 % des parts depuis 2016. Nos échanges avec Scout24 sont également une précieuse source d'inspiration pour la conception de la transformation numérique de notre cœur de métier.

Par ailleurs, la Mobilière teste la distribution d'hypothèques sous son propre nom sur la plateforme Credit Exchange. Avec Swisscom, le groupe Vaudoise Assurances et Clientis Zürcher Regionalbank, la Mobilière compte au nombre à la fois des propriétaires et des clients de cette nouvelle plateforme. Chaque partenaire détient une participation de 25 %. Credit Exchange est une Bourse B2B pour crédits hypothécaires, où les demandes d'hypothèques des clients sont comparées en quelques secondes avec les offres des établissements de crédit suisses. La Mobilière peut ainsi immédiatement soumettre une offre avantageuse au client et soigner dans le même temps son bien le plus précieux: le contact direct avec les clients. Les trois premières agences générales ont inauguré la distribution d'hypothèques sur la nouvelle plateforme début octobre 2018. Le déploiement dans toute la Suisse a lieu progressivement. À la suite du lancement de Credit Exchange, la coopération family-net avec la Banque Cantonale Bernoise (BCBE) s'est achevée fin 2018.

Partenariats et plateformes comparatives

Notre croissance supérieure à celle du marché, nous la devons aussi à nos partenaires de distribution. Bien rodées et fructueuses, nos collaborations avec Concordia, Sanitas et le comparateur en ligne Comparis se poursuivent. En prévoyance professionnelle, nous sommes engagés depuis des années dans des coopérations avec Swiss Life et PAX (solutions d'assurance complète), ainsi qu'avec des fondations collectives dans le domaine de la réassurance des risques biométriques. De plus, notre coopération avec la Poste en matière d'intermédiation et de conclusion directe d'assurances non-vie pour particuliers fonctionne très bien. Nous l'avons donc étendue et visons désormais aussi les PME. Nous examinons en outre les possibilités offertes par la plateforme de commerce électronique de la Poste, sur laquelle des produits de la Mobilière pourraient bientôt être proposés.

Nous offrons à nos clients un conseil global de haut niveau et complétons notre offre en collaborant avec des partenaires de distribution.

Dans les affaires entreprises, du fait que notre champ d'activité territorial est limité à la Suisse, nous ne pouvons assurer l'accompagnement de nos clients à l'étranger qu'au travers de partenariats internationaux. Notre ancien partenaire ayant été racheté par l'un de nos concurrents durant l'exercice sous revue, nous avons conclu en novembre 2018 une nouvelle coopération stratégique avec le groupe d'assurances Chubb. Garant de stabilité internationale et de flexibilité locale, le groupe Chubb nous permet de continuer à accompagner nos clients à l'étranger. Il s'agit du plus grand assureur industriel coté en bourse du monde. Comptant environ 31 000 collaborateurs, le groupe dispose de ses propres établissements dans 54 pays, ainsi que d'un vaste réseau de partenaires.

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 en particulier sur les compétences de pointe de ses collaborateurs et sur la qualité de ses processus. En Suisse, nous occupons la plus haute marche du podium en matière de traitement des sinistres, que ce soit pour notre propre compte ou pour celui de tiers.

Objectifs et mesures

Déterminés à maintenir notre croissance supérieure à celle du marché, nous entendons conserver durablement notre position de leader des assurances ménage, entreprise, protection juridique et garantie locative, ainsi que de l'assurance vie risque pour particuliers. Pour atteindre cet objectif, nous avons systématiquement poursuivi nos initiatives de croissance.

Dans ce contexte, nous avons régulièrement étoffé l'effectif des agences générales ces dernières années, afin de maîtriser le surcroît de travail pour le conseil et le suivi des clients dû à notre croissance, et prévoyons de continuer à le faire.

Avec notre assurance entreprise pour PME, dont le succès ne se dément pas, nous sommes leader auprès des artisans et des professions libérales. Durant l'exercice sous revue, soucieux de consolider ce leadership, nous avons adapté nos offres et étendu notre assortiment. Depuis avril 2018, nous proposons aux clients PME une assurance transport entièrement remaniée, dotée d'une meilleure couverture. En octobre, nous avons lancé une nouvelle assurance responsabilité civile des dommages économiques, destinée aux fiduciaires et aux experts-comptables. Nous avons en outre poursuivi le développement des assurances cyberprotection pour entreprises et pour particuliers lancées avec succès en 2017, en les adaptant à la demande croissante de sécurité sur Internet. Nous les avons par exemple complétées par une couverture contre l'utilisation frauduleuse de systèmes de paiement numériques.

Les jeunes jusqu'à 26 ans sont un segment cible important pour la Mobilière. En octobre 2018, afin d'améliorer encore notre position sur ce marché, nous avons revu notre offre d'assurance ménage pour les jeunes en lui ajoutant des extensions attrayantes. Il est désormais possible, par exemple, d'assurer les colocations dans un seul contrat et d'y intégrer une clause de renonciation générale à la sous-assurance. De plus, avec l'outil de conseil pour les jeunes 2.0, nos conseillers en assurances disposent d'un instrument leur permettant de présenter les contenus et les avantages de nos offres d'assurances de façon simple et ludique.

Fin juillet 2018, nous avons lancé notre nouveau produit d'assurance véhicules à moteur CleverDrive. Cette offre télématique destinée aux jeunes conducteurs jusqu'à 26 ans inclut un dispositif d'enregistrement des données de conduite ainsi que d'assistance en cas de panne, qu'il suffit de brancher sur la prise 12 V du véhicule. Chaque trajet est analysé selon différents critères, et le style de conduite ainsi déterminé influe directement sur la prime d'assurance. Ce nouveau produit a été très bien accueilli par le marché.

L'Association Marché d'Art Suisse (AMAS) a été fondée en 2015 et regroupe quatre organisations du segment des galeries et du marché de l'art. Le partenariat que nous avons conclu avec l'AMAS nous offre une excellente plateforme de réseautage et accroît la notoriété de la Mobilière en tant qu'assureur d'art.

Abstraction faite des inondations, la grêle provoque essentiellement des dommages naturels. Or le système de prévisions et d'alerte en matière de grêle en est encore à ses premiers balbutiements. Il est certes possible de détecter la formation de grêle dans les nuages à l'aide d'un radar météo, mais non de prévoir avec fiabilité le type de grêle qui atteindra le sol. Constatant qu'il n'existait pas de réseau de mesure approprié, la Mobilière, en collaboration avec l'Office fédéral de météorologie et de climatologie (MétéoSuisse) et le Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels de l'Université de Berne, a décidé de mettre en place un réseau temporaire de 80 capteurs de grêle, répartis dans les régions les plus exposées du pays. Les premiers capteurs ont été installés durant l'exercice sous revue et les autres suivront d'ici à 2020. Cette expérience unique au monde a pour objectifs d'optimiser les prévisions et les alertes en matière de grêle et, partant, de mieux prévenir les dommages causés par cette dernière.

Dans les affaires vie, nous inspirons une grande confiance, grâce à notre forte capitalisation, mais aussi à notre base coopérative, qui nous permet de suivre une stratégie durable, sans conflits entre les intérêts du propriétaire et ceux des clients. Nous voulons en outre profiter de notre vaste portefeuille non-vie pour stimuler la vente croisée et croître dans le secteur de l'assurance vie individuelle grand public.

Le développement ciblé de notre offre entrepris fin 2017 a porté ses premiers fruits durant l'exercice sous revue. Les produits innovants que nous avons alors lancés s'inscrivent parfaitement dans l'air du temps, en particulier l'assurance épargne évolutive, qui connaît un succès réjouissant. Cette assurance permet au client d'investir la prime d'épargne en partie dans une solution de placement avec garantie et en partie dans des MobiFonds. Quant au plan de versement, qui est entre-temps devenu une solution destinée non plus aux seuls seniors, mais à toutes les classes d'âge, il nous a permis de pénétrer le marché des opérations de capitalisation. Désormais, tous nos assurés peuvent bénéficier, contre un apport unique, de versements mensuels garantis pendant une période qu'ils définissent eux-mêmes. Durant l'exercice sous revue, nous avons également révisé les tarifs de l'assurance incapacité de gain, de manière à ce que notre offre soit encore mieux positionnée sur le marché. De plus, en automne 2018, nous avons lancé deux nouvelles

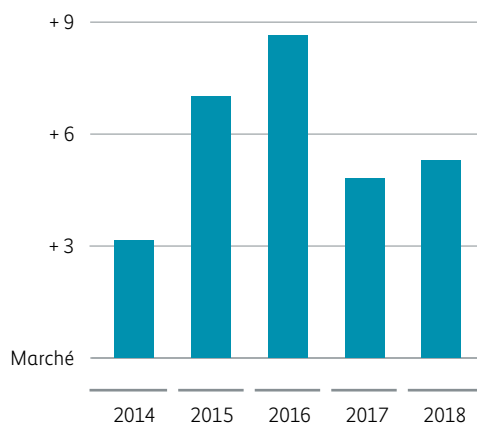
variantes de l'assurance épargne évolutive. La première est une solution spécifique visant les clients qui mettent leur police en gage pour garantir une hypothèque (durée jusqu'à 15 ans). Ce produit offre un gros potentiel de vente croisée en relation avec la plateforme hypothécaire Credit Exchange, mentionnée plus haut. La seconde est une assurance épargne pour enfant qui peut être conclue en combinaison avec une assurance rente d'invalidité.

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. Ils sont fixés, et leur réalisation est mesurée selon des critères orientés profits et pertes ainsi que selon les principes régissant la gestion de la valeur économique. Ces deux approches distinctes sont à la base du calcul des objectifs de rendement, qui sont définis de manière à garantir le financement de la croissance du volume d'affaires, le respect des exigences en matière de capital-risque, le paiement du dividende à la Mobilière Suisse Société Coopérative et le versement de participations aux excédents aux assurés non-vie.

Croissance par rapport au marché

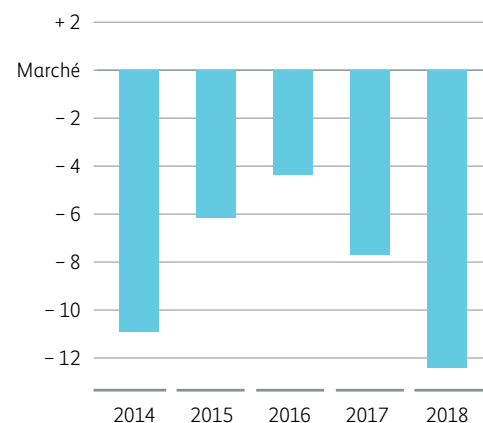
Affaires vie, primes individuelles périodiques
(différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

Croissance par rapport au marché

Affaires vie, primes collectives périodiques
(différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

Principaux investissements

Nous continuons à beaucoup investir dans les projets. En 2018, les investissements opérés dans tous les secteurs de l'entreprise se sont élevés à environ 126 MCHF au total. Les graphiques ci-après présentent l'évolution de nos investissements sur les cinq dernières années, ainsi que leur répartition par catégories de projets en 2018 et 2019. Comme nous l'avons déjà indiqué, la Mobilière investira 250 MCHF supplémentaires sur les cinq prochaines années pour accélérer sa transformation numérique.

La Mobilière opère d'importants investissements supplémentaires dans son développement technologique, afin d'accélérer ses projets de numérisation.

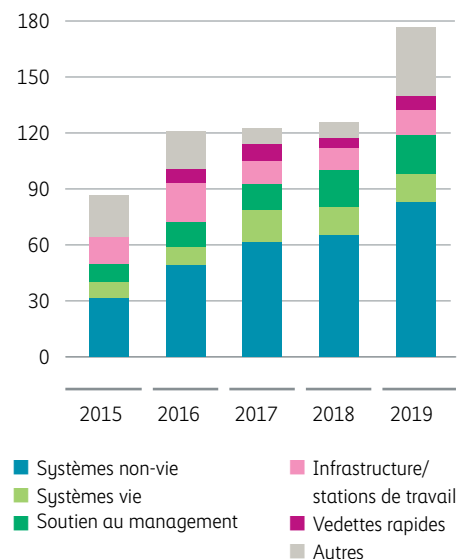
En 2018, la priorité a été mise sur la poursuite du renouvellement complet de nos systèmes informatiques. L'utilisation généralisée de technologies modernes nous permettra de garantir une satisfaction élevée des clients dans le monde numérique également. Ce renouvellement de nos systèmes ainsi que la numérisation vont largement nous occuper pendant encore plusieurs années.

Nous procédons par étapes, en nous concentrant sur la numérisation des secteurs aussi bien vie que non-vie. Nous modernisons nos produits, processus métier et points de contact numériques et mettons nos bases technologiques à niveau. Après avoir achevé avec succès la mise en place du nouveau système de traitement des sinistres de l'assurance dommages en 2017, nous sommes passés à l'étape suivante dès 2018, avec le renouvellement des systèmes de l'assurance protection juridique.

Le projet de numérisation du traitement des sinistres non-vie (diDoc) nous a en outre permis de passer au dossier de sinistre électronique. Désormais, toutes les agences générales, ainsi que les équipes de sinistres des branches choses, responsabilité civile et mobilité de la Direction, travaillent avec le nouveau système. Ses éléments constitutifs sont le Mobiliar Claims System (MCS) et le dossier électronique. Le système prend en charge la reconnaissance automatique des informations dans les documents et l'attribution automatique des cas. Il permet en outre d'accéder aux dossiers de sinistres en tout temps et en tout lieu. Ce projet contribue de manière décisive à l'automatisation de nos processus et à la mise en œuvre de notre stratégie de numérisation.

Début 2018, nous avons entamé les travaux d'actualisation du système central de la prévoyance privée, jetant ainsi les bases de nos projets de numérisation dans le domaine de la prévoyance également. Le nouveau logiciel nous permettra de gérer des produits d'assurance épargne de conception entièrement nouvelle.

Répartition et évolution des investissements
en MCHF



Y compris frais de personnel interne, frais de prestataires externes ainsi que frais des immobilisations, corporelles et incorporelles. Chiffres 2019 basés sur valeurs planifiées.

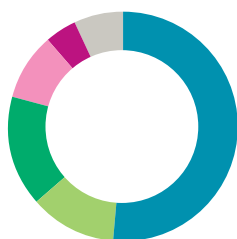
Durant l'exercice sous revue, nous avons en outre commencé à déployer la quatrième génération du logiciel SAP. Ce projet implique de profondes modifications des processus dans plusieurs domaines: finances, controlling, encaissement/décaissement et logistique. Nous avons aussi entrepris de développer l'infrastructure de Mobi24, car nous voulons être à même de maîtriser à l'avenir également le nombre sans cesse croissant de contacts client établis auprès de Mobi24, quel que soit l'accès choisi par le client.

En 2018, la Mobilière s'est dotée d'un centre de compétences Cyberrisques. L'idée est de saisir les chances qu'offre la numérisation de l'économie et de la société, compte tenu du fait que le passage au numérique s'accompagne d'un risque accru de cyberattaques. Cette réalité concerne non seulement la Mobilière en tant qu'utilisatrice de systèmes informatiques, mais également chaque assuré. Le centre de compétences a pour mission de s'occuper – toujours en étroite coordination avec nos spécialistes en informatique – des développements actuels et futurs en relation avec la question des cyberrisques. Il se concentre en particulier sur la protection contre les dommages potentiels. La Mobilière entend partager les connaissances et les expériences du centre de compétences Cyberrisques avec ses clients et leur offrir ainsi une véritable valeur ajoutée.

Durant l'exercice sous revue, la Mobilière a mis en place un cloud brokerage (CB) centralisé pour toutes les demandes d'informatique en nuage, mettant ainsi un terme à l'acquisition décentralisée de services dans ce domaine. Le CB a un rôle d'interface entre les secteurs d'affaires et les services informatiques, ainsi que d'interlocuteur pour toutes les questions concernant l'informatique en nuage. Il gère l'utilisation ciblée de cette technologie à la Mobilière et soutient les secteurs spécialisés. Le Cloud Service Manager accompagne et conseille les collaborateurs tout au long du cycle de vie des services d'informatique en nuage: initialisation, mise en œuvre, production et mise hors service.

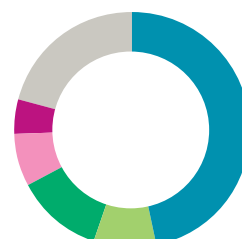
Nous avons également créé un Chief Information Security Office (CISO) dans le secteur des TI, réagissant ainsi à l'importance croissante que revêtent les questions de cybersécurité et leurs conséquences sur les plans juridique et réglementaire. La commission Sécurité de l'information a par ailleurs été remplacée par le comité technique Cybersécurité, qui est chargé de veiller, conjointement avec le Cyber Defence Center (ex-Security Operation Center), à ce que la Mobilière soit toujours mieux protégée contre les cyberattaques. Durant l'exercice sous revue, nous en avons déjoué plus de 316 millions.

Répartition des investissements dans des projets en 2018
Répartition du volume d'investissements



■ Systèmes non-vie:	■ Infrastructure/stations de travail:
64,9 MCHF	11,7 MCHF
■ Systèmes vie:	■ Vedettes rapides:
15,2 MCHF	5,5 MCHF
■ Soutien au management:	■ Autres:
19,9 MCHF	8,7 MCHF

Répartition des investissements dans des projets en 2019
Répartition du volume d'investissements prévu



■ Systèmes non-vie:	■ Infrastructure/stations de travail:
82,6 MCHF	12,9 MCHF
■ Systèmes vie:	■ Vedettes rapides:
15,3 MCHF	8,0 MCHF
■ Soutien au management:	■ Autres:
21,0 MCHF	36,7 MCHF

La méthodologie des projets est également en pleine mutation et le passage des processus traditionnels à des processus agiles est déjà bien avancé. Sont désormais privilégiés le travail en équipes interdisciplinaires, les processus itératifs et les voies décisionnelles courtes. Nous pourrions ainsi réagir plus rapidement et de manière plus ciblée à l'évolution des besoins des clients et des conditions du marché. Plusieurs centaines de collaborateurs travaillent déjà selon la nouvelle méthode, ce qui représente environ les deux tiers de tous les projets de la Mobilière.

Nos collaborateurs sont la plus grande richesse de notre entreprise. Nous investissons donc des sommes considérables non seulement dans des technologies et des projets, mais également dans leur carrière, leur santé et leur satisfaction. Pour plus d'informations à ce sujet, voir le chapitre «Collaborateurs et univers de travail», page 102.

Perspectives

La croissance économique mondiale reste certes solide, mais les perspectives pour 2019 se sont assombries. Compte tenu des risques politiques actuels, il n'est pas exclu que le moteur conjoncturel présente quelques ratés. La consommation des ménages, qui devrait se maintenir au vu de la bonne situation des marchés de l'emploi, restera un des piliers de la croissance. La croissance économique mondiale continue cependant à largement dépendre des États-Unis. La possible escalade des conflits commerciaux en cours est un risque conjoncturel global qu'il convient de ne pas sous-estimer. La fragilité des marchés du crédit et des actions pourrait s'accroître en cas de nouvelle hausse des taux d'intérêt. De plus, les préoccupations quant à la croissance dans la zone euro, de même que les problèmes politiques liés au Brexit et à l'arrivée au pouvoir d'un gouvernement populiste en Italie, persistent. Ce qui sera décisif toutefois pour les marchés des actions, c'est l'évolution des bénéfices des entreprises. Même après la récente correction des marchés, les estimations ne sont pas encore favorables, car les prévisions de bénéfices restent, à notre avis, trop élevées. La hausse des prix des matières premières ainsi que celle des salaires observée aux États-Unis vont attiser l'inflation avec un certain décalage.

Nous prévoyons que l'évolution latérale du cours de l'euro par rapport au franc va se poursuivre, si bien que la Banque nationale suisse continuera à acheter des euros et maintiendra ses taux d'intérêt négatifs. Le Groupe d'experts de la Confédération ne prévoit plus pour 2019 qu'une croissance modérée du PIB, de 1,5 %.

Dans notre environnement de marché, la pression de la concurrence ne cesse d'augmenter. La Mobilière y occupe néanmoins une excellente position, avec des produits non-vie très compétitifs. Nous misons par conséquent sur une nouvelle progression de nos parts de marché, notamment dans les branches choses, responsabilité civile, véhicules à moteur, protection juridique et caution.

Dans le secteur vie, nous voulons poursuivre notre croissance, en particulier en prévoyance privée. Nous mettons donc tout en œuvre pour maintenir notre position de leader du marché de l'assurance risque, pour étendre notre offre de produits d'assurance épargne et pour accroître le volume des primes dans les affaires de capitalisation.

Le marché de la prévoyance professionnelle reste très disputé, en particulier dans le domaine de l'assurance risque. En tant que prestataire complet et partenaire compétent en matière de solutions pour institutions de prévoyance autonomes et semi-autonomes, nous voulons occuper une position de premier plan sur le marché. La Mobilière n'opère pas elle-même dans le segment de l'assurance LPP complète, mais propose des solutions de Swiss Life et de Pax. Conjointement avec notre filiale Trianon SA, nous développons en permanence notre offre de solutions globales en matière de prévoyance professionnelle et de services RH.

Compte de valeur ajoutée

en millions de CHF

	2018	2017
Origine		
Prestation globale résultant des affaires d'assurances	3 983,8	3 978,6
Prestation globale résultant des opérations financières	299,8	392,1
Prestation globale résultant des autres affaires	116,7	107,8
Prestation globale	4 400,4	4 478,5
Prestations préalables perçues	-416,0	-397,5
Amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles	-29,7	-27,4
Valeur ajoutée	3 954,6	4 053,6
Utilisation		
Participations contractuelles aux excédents	54,3	54,9
Frais de sinistres non-vie	1 647,7	1 654,5
Prestations d'assurance vie	644,4	799,4
Prestations aux clients	2 346,5	2 508,8
Prestations au personnel et aux agences générales	901,3	859,6
Impôts sur le bénéfice et le capital	52,6	41,3
Autres impôts et taxes	208,4	201,1
Prestations à l'État	261,0	242,4
Intérêts à la Coopérative	2,3	2,3
Rétention du bénéfice	238,5	225,5
Dividendes à la Coopérative	25,0	25,0
Attribution au fonds d'excédents des assurés	180,0	190,0
Bénéfice du Groupe	443,5	440,5
Valeur ajoutée	3 954,6	4 053,6

Compte de valeur ajoutée

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

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

Plus de 2,3 milliards de CHF, soit une part de 60 %, de notre valeur ajoutée bénéficient à nos clients.

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

Origine de la valeur ajoutée

Notre compte de valeur ajoutée affiche une création de valeur de 3,955 milliards de CHF (2017: 4,054 milliards de CHF). Les prestations de la Mobilière Suisse Société Coopérative – unique propriétaire du Groupe Mobilière – ne figurent pas dans ce compte. Par rapport à l'exercice précédent, la contribution des affaires d'assurance à ce résultat a encore augmenté, en raison de la croissance continue du volume des primes dans le secteur non-vie. La prestation globale résultant des opérations financières a par contre subi un net recul, imputable à la volatilité des marchés durant l'exercice sous revue, en particulier à la chute massive des cours boursiers au quatrième trimestre. Les «autres affaires» englobent les services de conseil, d'expertise et de centre d'appels ainsi que ceux de gestion administrative d'institutions de prévoyance et de ressources humaines, auxquels s'ajoutent des services de comptabilité et de facturation pour PME. La croissance de ce poste résulte pour l'essentiel des activités de bexio SA, acquise en 2018. La prestation globale est présentée déduction faite des prestations préalables relevant des affaires d'assurances et de placement de capitaux, ainsi que d'autres prestations préalables. Par rapport à l'exercice précédent, le total des prestations préalables s'est accru principalement en raison de l'augmentation des primes payées aux sociétés de réassurance. Au final, la Mobilière a généré une valeur ajoutée de CHF 835 000 par poste à temps plein, un montant dans la norme pour un prestataire de services financiers.

Le secteur des assurances est très important pour l'économie suisse, en raison notamment de son évolution stable sur le long terme. Ces vingt dernières années, la valeur ajoutée brute réelle qu'il génère a plus que doublé. En comparaison sectorielle, il fait partie du peloton de tête, affichant, depuis 1996, une croissance annuelle moyenne de 4,2 %.

Un actionnaire frugal

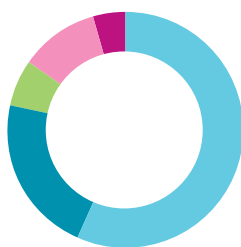
Unique propriétaire, la Coopérative a pour but statuaire de promouvoir l'assurance directe selon les principes de la coopérative, si bien qu'il n'y a pas de conflit entre ses intérêts et ceux des clients. Depuis des années, elle se contente d'un modeste dividende. Comme le montrent le compte et les graphiques ci-après, la plus grande partie de la valeur ajoutée – soit 2346,5 MCHF ou quelque 60 % – est utilisée au profit des clients.

Environ 23 % de notre valeur ajoutée sont utilisés au profit des collaborateurs de nos agences générales et des sites de Direction.

Par rapport à l'exercice précédent, tant les frais de sinistres non-vie que les prestations d'assurance vie ont reculé, les premiers légèrement, les secondes plus nettement. Quant aux participations contractuelles aux excédents, elles ont à peine diminué. Comme les années précédentes, les collaborateurs des agences générales et des sites de Direction ont bénéficié de la deuxième part la plus importante de la valeur ajoutée, soit 901,3 MCHF.

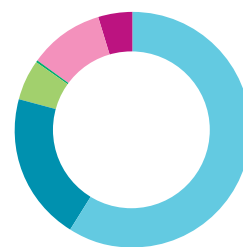
Les impôts sur le bénéfice et sur le capital ont augmenté par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique pour l'essentiel par la diminution du taux d'imposition des impôts différés intervenue en 2017. Nos prestations à l'État comportent également – regroupés sous «Autres impôts et taxes» – les droits de timbre et la taxe sur la valeur ajoutée, ainsi que les contributions au service du feu, à la prévention des accidents et à la sécurité routière. La forte croissance persistante des affaires non-vie s'est traduite par une augmentation en particulier des montants payés au titre des droits de timbre. Nos prestations à la Coopérative comprennent les intérêts sur son prêt et sur le compte courant, ainsi qu'un dividende. La rétention de bénéfice sert à garantir le développement et la pérennité de l'entreprise. Le bénéfice du Groupe est net de l'attribution de 180 MCHF au Fonds d'excédents. Correspondant à près de la moitié du résultat des affaires non-vie, ce montant est destiné à de futurs versements, à bien plaisir, de participations aux excédents à nos clients.

Utilisation de la valeur ajoutée 2018



■ Clients: 59,3 %	■ Intérêts à la Coopérative: 0,1 %
■ Personnel et agences générales: 22,8 %	■ Bénéfice du Groupe: 11,2 %
■ État: 6,6 %	■ Attribution au Fonds d'excédents

Utilisation de la valeur ajoutée 2017



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

Coopérative

Rapport de la Coopérative	26
Délégués	28
Conseil d'administration	30
Comptes annuels	32
Annexe aux comptes annuels	35
Rapport de l'organe de révision	40
Rapport annuel de la Coopérative	42

Rapport de la Coopérative

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

Assemblée des délégués

Lors de l'assemblée du 25 mai 2018, les délégués ont approuvé le rapport de gestion de la Coopérative et les comptes annuels 2017 ainsi que le rapport de situation de la Coopérative et ont pris acte de la clôture des comptes, établie conformément aux directives de présentation des comptes Swiss GAAP RPC. Ils ont également décidé de la répartition du bénéfice résultant du bilan et donné décharge au Conseil d'administration.

L'assemblée a salué la mémoire de Rolf E. Schäuble (Andelfingen, en dernier lieu Hemishofen), membre de l'Assemblée des délégués, de Mario Gianoli (St-Imier), ancien membre de l'Assemblée des délégués, ainsi que de Hans-Rudolf Zosso (Aarberg), Hans Gerber (Fehraltorf) et Carl Bertschinger (Pfäffikon). Un hommage a aussi été rendu à Gustav E. Grisard (Riehen), ancien membre du Conseil d'administration, et à Jacques Saucy (Delémont), ancien vice-président du Conseil d'administration.

Martin Michel (Lachen) a été réélu au Conseil d'administration pour un mandat de trois ans. Luc Meylan (Neuchâtel), Peter Müller (Stein am Rhein), Wilfred Pierre Stoecklin (Bottmingen), Andreas von Sprecher (Maienfeld) et Benedikt Weibel (Muri b. Bern) ont quitté le Conseil d'administration. Ont été nouvellement élus pour un mandat de trois ans: Beat Brechbühl (Wabern), Pascale Bruderer Wyss (Nussbaumen), Gabriele Eick (Francfort-sur-le-Main) et Jürg Stöckli (Lanzenhäusern). La société KPMG SA, Zurich, a été reconduite dans son mandat d'organe de révision pour l'exercice 2018.

Des séances d'information supplémentaires ont été organisées à l'automne dans quatre régions de Suisse à l'intention des délégués, afin de favoriser le dialogue en cercle plus restreint. La liste des délégués se trouve aux pages 28 et 29 du présent rapport.

Conseil d'administration

La composition actuelle du Conseil d'administration est présentée aux pages 30 et 31. En 2018, le Conseil d'administration a tenu quatre séances ordinaires.

Séance de printemps

Lors de sa séance de printemps, le Conseil d'administration a préparé l'Assemblée des délégués et pris acte du rapport d'activités du Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Holding SA ainsi que du rapport du Comité de direction pour l'exercice 2017. En outre, il a nouvellement élu Christian Krüger (Staad) et Laura Sadis (Lugano) au Comité de gouvernance. Les tâches et activités de ce comité sont décrites au chapitre Gestion et contrôle de l'entreprise, à la page 138. Rolf G. Schmid (Lenzburg) a été nouvellement nommé au Comité de positionnement de la Coopérative. Barbara Rigassi (Muri b. Bern) et Nicola Thibaudeau (Neuchâtel) se sont retirées du Comité de gouvernance, tandis que Peter Müller (Stein am Rhein) a quitté le Comité de positionnement. Les autres membres de ces deux organes ont été réélus pour un nouveau mandat d'une année. Le Conseil d'administration a en outre nommé Mathias Morgenthaler (Berne) pour un mandat de trois ans au Conseil de fondation de la Fondation du Jubilé de la Coopérative, où il succédera à Chris Bösch (Thoune), professeur en médecine et docteur ès sciences naturelles EPF, qui a remis son mandat.

Le Conseil d'administration a par ailleurs procédé à la révision du règlement complémentaire au règlement électoral de la Coopérative. Lors de cette révision, qui a lieu tous les six ans, le Conseil d'administration réexamine le nombre de délégués de chaque circonscription électorale et l'adapte si nécessaire. De plus, le Conseil d'administration a approuvé le rapport semestriel sur les activités de positionnement.

Lors de l'assemblée générale de la Mobilière Suisse Holding SA qui a suivi sa séance, le Conseil d'administration a exercé les droits appartenant à la Mobilière Suisse Société Coopérative en tant qu'actionnaire unique. Luc Meylan (Neuchâtel) s'est retiré du Conseil

d'administration. Barbara Rigassi (Muri b. Bern) et Nicola Thibaudeau (Neuchâtel) ont été nouvellement élues pour siéger au sein de cet organe, également pour un mandat de trois ans, de sorte que le Conseil d'administration de la Holding se compose désormais de neuf membres. La société KPMG SA, Zurich, a été reconduite dans son mandat d'organe de révision pour l'exercice 2018. L'assemblée générale a approuvé les comptes consolidés 2017 du Groupe, de même que les comptes 2017 de la Mobilière Suisse Holding SA et l'utilisation de son bénéfice. Enfin, conformément à l'annexe 1 du «Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise», l'Assemblée générale a pris acte du rapport sur la rémunération ainsi que des montants perçus par les membres du Conseil d'administration de la Holding, le CEO et les membres du Comité de direction.

Séance après l'Assemblée des délégués

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

Séance de septembre

Lors de sa séance d'automne, le Comité de direction a informé le Conseil d'administration de l'évolution des affaires au deuxième trimestre ainsi que du résultat semestriel. Le Conseil d'administration a approuvé, à l'intention de l'ensemble des membres de la Coopérative des circonscriptions électorales concernées, les propositions de vote en vue du renouvellement partiel de l'Assemblée des délégués en 2019. Il a en outre approuvé le rapport semestriel relatif aux activités de positionnement et le budget 2019 correspondant ainsi que la deuxième partie de la phase pilote du projet «Atelier du Futur» et sa future extension progressive. Ce camp d'été entend donner aux jeunes gens qui y participent des pistes de réflexion pour prendre leur avenir en main et le construire. Le Conseil d'administration a également décidé de soutenir le projet de quartier culturel lausannois «Plateforme 10».

Séance de novembre

Une séance supplémentaire du Conseil d'administration s'est tenue en novembre. À cette occasion, le Conseil d'administration a soigneusement étudié deux activités de positionnement: la chaire en écologie urbaine à l'EPFL et le projet «DigitalDialog» de la Fondation Dialogue Risque à St-Gall.

Comité de positionnement de la Coopérative

En 2018, le comité de positionnement de la Coopérative s'est réuni à deux reprises. Lors de sa séance de février, il s'est penché sur le rapport du second semestre 2017 relatif aux activités de positionnement et sur le rapport sur le développement durable 2017. La séance d'août a, quant à elle, été consacrée au rapport sur les activités de positionnement au premier semestre 2018 ainsi qu'à la préparation des autres thèmes de positionnement à traiter lors de la séance consécutive du Conseil d'administration. S'agissant du contenu et de l'état d'avancement des différentes activités de positionnement, voir la partie du présent rapport consacrée à notre responsabilité sociétale et entrepreneuriale, dès la page 91.

Comptes annuels

Les comptes annuels de la Mobilière Suisse Société Coopérative (pages 32 à 39) présentent un bénéfice de 22,5 MCHF (2017: 22,8 MCHF). Le compte de profits et pertes comprend les produits des participations provenant du dividende de 25,0 MCHF (comme l'exercice précédent), les produits d'intérêts du prêt accordé à la Mobilière Suisse Holding SA, soit 1,1 MCHF (comme l'exercice précédent), et ceux des créances en compte courant, soit 1,2 MCHF (comme l'exercice précédent), ainsi que les charges et les impôts, soit 4,8 MCHF (2017: 4,5 MCHF).

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

Les actifs circulants se montent à 159,7 MCHF (2017: 161,0 MCHF). Le Fonds d'excédents, qui fait partie des fonds étrangers, s'élève à 104,7 MCHF (2017: 101,8 MCHF). De ce montant, 20,2 MCHF sont réservés au financement de projets de prévention des dangers naturels, 5,7 MCHF à la recherche fondamentale et 19,9 MCHF à d'autres thèmes. Les fonds propres (avant utilisation du bénéfice) ont légèrement diminué, passant de 962,3 MCHF à 961,8 MCHF.

Utilisation du bénéfice

La proposition relative à l'utilisation du bénéfice résultant du bilan, qui se monte à 88,8 MCHF, est présentée à la page 39. Le Conseil d'administration propose à l'Assemblée des délégués, qui se tiendra le 24 mai 2019, de l'approuver. Cette proposition prévoit notamment d'attribuer 18,0 MCHF (comme l'exercice précédent) au Fonds d'excédents.

Délégués

État au 1^{er} janvier 2019

Région Ouest

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

Région Centre

Canton d'Argovie	Daniel Appert, Geltwil Marco Emmenegger, Hettenschwil Thomas Erb, Bözen Thomas Forrer, Birrwil Philip Funk, Wettingen Stephan Gurini, Lenzburg	Dieter Lämmli, Aarau René Leuenberger-Zöllner, Laufenburg Tobias Maurer, Aarau Matthias Mühlheim, Rheinfelden Birgitta Setz, Zofingen
Cantons de Bâle-Campagne et Bâle-Ville	Gabriel Barell, Binningen Katharina Barmettler-Sutter, Muttentz Christina Bertram, Oberwil Christoph Buser, Füllinsdorf	Thomas Friedlin, Therwil Tobias Lutz, Bottmingen Peter Müller, Reinach Rudolf Schaffner, Sissach
Canton de Glaris	Hans-Jörg Marti, Nidfurn	

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

Conseil d'administration

État au 1^{er} janvier 2019

		Membre depuis	Fin du mandat
Président d'honneur	Otto Saxer docteur en droit, avocat, Liebefeld		
Président	Urs Berger Therwil	2011	2019
Vice-président	Rudolf Stämpfli docteur ès sciences économiques, HES St-Gall, docteur honoris causa de l'Université de Berne, président du conseil d'administration du Groupe Stämpfli SA, Berne	2005	2019
Membres	Dora Andres anc. membre du Conseil-exécutif bernois, entrepreneure, Schüpfen	2008	2019
	Beat Brechbühl docteur en droit, LL. M., copropriétaire et Managing Partner de Kellerhals Carrard, Wabern	2018	2021
	Pascale Bruderer Wyss licenciée ès lettres, conseillère aux États, conseillère d'entreprise, Nussbaumen	2018	2021
	Thierry Carrel professeur en médecine et docteur honoris causa, directeur de la clinique de chirurgie cardiovasculaire à l'Hôpital de l'Île, Berne	2014	2019
	Bruno Dallo docteur en droit, avocat, Riehen	2014	2019
	Gina Domanig Managing Partner d'Emerald Technology Ventures, Uetikon am See	2013	2020
	Gabriele Eick propriétaire de Executive Communications, société spécialisée dans la communication d'entreprise synchronisée et le marketing, Francfort-sur-le-Main	2018	2021
	Elgar Fleisch docteur ès sciences économiques et sociales, professeur de gestion de l'information et de technologie à l'Université de St-Gall et à l'EPF de Zurich, St-Gall	2003	2019
	Heinz Herren CIO/CTO de Swisscom SA, Bolligen	2017	2020
	Carole Hubscher présidente du Conseil d'administration de Caran d'Ache SA, Thônex	2016	2019
	Irene Kaufmann docteur en économie publique, vice-présidente du conseil d'administra- tion de Coop Société Coopérative, Zurich	2013	2020
	Christian Krüger propriétaire et président du conseil d'administration de Krüger & Co SA, Staad	2009	2020
	Yvonne Lang Ketterer licenciée en économie publique, Wädenswil	2017	2020
	Stefan Mäder doctorat en économie publique, Zurich	2013	2020

	Membre depuis	Fin du mandat
Martin Michel docteur en droit, avocat, Lachen	2007	2021
Tobias Pfeiffer économiste d'entreprise ESCEA, expert-comptable diplômé, Reinach	2015	2020
Barbara Rigassi docteur ès sciences économiques, HES St-Gall, managing partner de BHP-Brugger und Partner AG, Muri b. Bern	2008	2019
Laura Sadis licenciée ès sciences économiques, experte fiscale avec diplôme fédéral, Lugano	2016	2019
Fritz Schiesser docteur en droit, président du Conseil des EPF, Haslen	2005	2020
Rolf G. Schmid licencié ès sciences économiques, HES St-Gall, et administrateur professionnel, Lenzburg	2017	2020
Serge Sierro licencié en droit, avocat et notaire à Sion, Sierre	2004	2019
Jürg Stöckli entrepreneur et administrateur indépendant, Lanzenhäusern	2018	2021
Nicola Thibaudeau CEO et administratrice déléguée de MPS Micro Precision Systems SA, Neuchâtel	2014	2020

Tous les membres du Conseil d'administration sont citoyens suisses, à l'exception de Gabriele Eick, qui est de nationalité allemande. Gina Domanig possède en sus la double nationalité américaine et française, Elgar Fleisch, la nationalité autrichienne, et Nicola Thibaudeau, la nationalité canadienne.

	depuis	au
Secrétaire du Conseil d'administration	Beat Haudenschild, avocat, Boll	
Organe de révision	KPMG AG, Zurich	2010 2018
Chef réviseur	Oliver Windhör, Zurich	2017

Comptes annuels

Compte de profits et pertes

en milliers de CHF	Annexe	2018	2017
Produit des participations		25 000	25 000
Produit du prêt		1 125	1 125
Autres produits financiers	1	1 171	1 176
Produits		27 296	27 301
Frais d'administration	2	-4 528	-4 319
Autres charges financières	3	-99	-81
Charges		-4 627	-4 400
Résultat avant impôts		22 669	22 901
Impôts directs		-135	-135
Bénéfice annuel		22 534	22 766

Bilan au 31 décembre

en milliers de CHF

	Annexe	2018	2017
Actifs			
Liquidités		10 322	11 072
Créances sur des participations	4	148 508	149 704
Autres créances à court terme		168	8
Comptes de régularisation actifs		751	183
Actifs circulants		159 749	160 967
Placements financiers	5	150 000	150 000
Participation	6	758 000	758 000
Immobilisations corporelles	7	1 383	1 457
Actifs immobilisés		909 383	909 457
Total des actifs		1 069 132	1 070 424
Passifs			
Engagements envers des participations	8	884	5 394
Fonds de donations		25	25
Autres engagements à court terme		1 424	499
Comptes de régularisation passifs		311	360
Fonds étrangers à court terme		2 644	6 278
Fonds d'excédents	9	104 718	101 810
Fonds étrangers à long terme		104 718	101 810
Capitaux étrangers		107 362	108 088
Réserves légales issues du bénéfice		400 000	400 000
Réserves facultatives issues du bénéfice		473 000	473 000
Bénéfice au bilan		88 770	89 336
– Report de bénéfice		66 236	66 570
– Bénéfice annuel		22 534	22 766
Fonds propres		961 770	962 336
Total des passifs		1 069 132	1 070 424

Tableau de financement

en milliers de CHF

	2018	2017
Bénéfice	22 534	22 766
Revalorisations (-)/amortissements (+) de Immobilisations corporelles	687	595
Augmentation/diminution de Créances sur des participations	1 195	-4 736
Autres créances à court terme	-159	87
Comptes de régularisation actifs	-568	117
Fonds d'excédents	-15 092	-14 382
Engagements envers des participations	-4 510	1 795
Fonds de donations	-1 500	-1 478
Autres engagements à court terme	924	181
Comptes de régularisation passifs	-48	-197
Attribution aux Caisses de pension	-3 000	-3 000
Attribution à la Fondation du Jubilé	-600	-600
Flux financiers relatifs à l'exploitation	-137	1 148
Achat (-)/vente (+) de Immobilisations corporelles	-613	-591
Flux financiers relatifs aux activités d'investissement	-613	-591
Flux financiers relatifs aux activités de financement	0	0
Variation des liquidités	-750	557
Total des liquidités exercice précédent	11 072	10 515
Variation des liquidités	-750	557
Total des liquidités exercice sous revue	10 322	11 072

Annexe aux comptes annuels

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

Indications complémentaires conformément au droit des obligations

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

Principes d'évaluation

Immobilisations corporelles

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

Transfert de l'obligation d'établir des comptes consolidés

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

Participations	Quote-part de participation et pourcentage de vote en %		Capital-actions en milliers de CHF	
	2018	2017	2018	2017
Participation directe				
Mobilière Suisse Holding SA, Berne	100	100	200 000	200 000
Participations significatives indirectes				
Mobilière Suisse Société d'assurances SA, Berne	100	100	148 000	148 000
Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA, Nyon	100	100	25 000	25 000
Protekta Assurance de protection juridique SA, Berne	100	100	3 000	3 000
Mobilière Suisse Asset Management SA, Berne	100	100	1 000	1 000
SC, SwissCaution SA, Bussigny	100	100	3 000	3 000

Engagements conditionnels

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

Moyenne annuelle des emplois à plein temps

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

Explications relatives au compte de profits et pertes

1 Autres produits financiers

en milliers de CHF	2018	2017
Produit des intérêts provenant de la rémunération des comptes courants envers les participations	1 171	1 176
Total Autres produits financiers	1 171	1 176

2 Frais d'administration

en milliers de CHF	2018	2017
Frais d'administration	4 528	4 319
Dont amortissements d'équipements d'exploitation	687	595
Dont prestations de révision	17	17

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

3 Autres charges financières

Les autres charges financières de 99 kCHF (exercice précédent: 81 kCHF) comptabilisées en 2018 résultent des taux d'intérêt négatifs appliqués par les banques.

Explications concernant le bilan

4 Créances sur des participations

en milliers de CHF	2018	2017
Mobilière Suisse Holding SA (participation directe)	148 400	149 595
XpertCenter SA (participation indirecte)	0	17
Protekta Assurance de protection juridique SA, Berne (participation indirecte)	1	1
Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA (participation indirecte)	107	91
Total des créances sur les participations	148 508	149 704

5 Placements financiers

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

6 Participation

en milliers de CHF

	2018	2017
Mobilière Suisse Holding SA (participation directe)	758 000	758 000

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

7 Immobilisations corporelles

en milliers de CHF

	2018	2017
Valeurs d'acquisition	5 430	4 822
Corrections de valeur cumulées	-4 047	-3 365
Valeur comptable nette	1 383	1457

8 Engagements envers des participations

en milliers de CHF

	2018	2017
Mobilière Suisse Société d'assurances SA (participation indirecte)	884	5 297
Mobilière Suisse Services SA (participation indirecte)	0	96
Mobilière Suisse Asset Management SA, Berne (participation indirecte)	0	1
Total des engagements envers des participations	884	5 394

9 Fonds d'excédents	Recherche fondamentale	Prévention des dangers naturels	Habiter et vivre ensemble	Culture/com- munication, transfert et mise en œuvre	CI Coopérative	Digital- Dialogue	Non affectés à un thème particulier	Total
en milliers de CHF								
État au 01.01.2017	5 352	18 880	2 200	9 037	450	0	62 273	98 192
Constitution de réserves	2 340	2 250	1 308	12 138	0	0	-18 036	0
Attribution	0	0	0	0	0	0	18 000	18 000
Utilisation	-2 388	-3 061	-808	-7 975	-150	0	0	-14 382
État au 31.12.2017	5 304	18 069	2 700	13 200	300	0	62 237	101 810
Constitution de réserves	2 689	4 119	1 785	11 753	0	1000	-21 346	0
Attribution	0	0	0	0	0	0	18 000	18 000
Utilisation	-2 263	-1 987	-1 685	-8 734	-100	-323	0	-15 092
État au 31.12.2018	5 730	20 201	2 800	16 219	200	677	58 891	104 718¹

¹ Sur les 104 718 kCHF, il est prévu de verser environ 18 000 kCHF en 2019.

Utilisation du bénéfice

en milliers de CHF	2018	2017
Bénéfice annuel	22 534	22 766
Report de bénéfice	66 236	66 570
Bénéfice au bilan	88 770	89 336

Le Conseil d'administration propose à l'Assemblée des délégués du 24 mai 2019 d'utiliser le bénéfice au bilan de la manière suivante:

Attributions:

Fonds d'excédents	18 000	18 000
Caisses de pension	3 000	3 000
Fonds de donations	2 000	1 500
Fondation du Jubilé	600	600
Total Attributions	23 600	23 100
Report à compte nouveau	65 170	66 236

Rapport de l'organe de révision

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

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la Mobilière Suisse Société Coopérative comprenant le compte de profits et pertes, le bilan, le tableau de financement et l'annexe (pages 32 à 39) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2018.

Responsabilité du Conseil d'administration

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

Responsabilité de l'organe de révision

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

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

Opinion d'audit

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

Rapport sur d'autres dispositions légales

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

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

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

Zurich, le 3 avril 2019

KPMG SA

Oliver Windhör
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Philipp Rickert
Expert-réviseur agréé

Rapport annuel de la Coopérative

But statutaire

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

Contexte légal et réglementaire

Aucun changement légal ou réglementaire de nature à affecter spécialement la Mobilière Suisse Société Coopérative n'a été relevé pendant l'année sous revue.

Notre engagement

De par son ancrage coopératif et la constance de ses bons résultats, la Mobilière est en mesure de faire participer l'ensemble de la société à son succès. C'est pourquoi nous nous engageons depuis des décennies en faveur de projets culturels, écologiques et sociaux dans toute la Suisse.

Nous sommes convaincus que notre action dans le domaine de la recherche, du développement durable et de la créativité contribue au développement d'une culture de l'innovation à la fois responsable et inspirée. La Mobilière Suisse Société Coopérative soutient des projets de recherche à l'Université de Berne et aux EPF de Zurich et de Lausanne. Nous ouvrons en Suisse de nouveaux espaces de dialogue entre art et société, encourageons les projets de prévention des dangers naturels dans différentes régions du pays et aidons les PME suisses à accroître leur capacité d'innovation. Entre autres activités, nous avons également mis sur pied un projet axé sur la promotion de la jeunesse. La Coopérative soutient en outre d'autres thématiques culturelles, sociales ou d'utilité publique en versant une part de son bénéfice à la Fondation du Jubilé et au Fonds de donations.

Conviction, indépendance et solidité financière, telles sont les bases de notre fort engagement. La Mobilière Suisse Société Coopérative est largement dotée en fonds propres. Ses fonds étrangers sont constitués pour l'essentiel du Fonds d'excédents, qui est mis à contribution par exemple pour soutenir des projets de prévention, financer des chaires universitaires ou promouvoir l'innovation. Comme le montre le graphique, près de 45 % des ressources du Fonds d'excédents sont affectés à des thématiques concrètes.

Fonds d'excédents
État au 31.12.2018



Recherche fondamentale: 5,5 %	Culture/communication et mise en œuvre: 15,5 %
Prévention des dangers naturels: 19,3 %	CI Coopérative: 0,2 %
Logement et habitat: 2,7 %	DigitalDialogue: 0,6 %
	Non affectés à un thème particulier: 56,2 %

Financement des investissements

En 2018, la Mobilière Suisse Société Coopérative a perçu de sa filiale, la Mobilière Suisse Société Holding SA, un dividende de 25,0 millions de CHF, qui lui permet d'investir dans des tableaux et d'autres objets d'art. Durant l'année sous revue, elle a consacré à ces acquisitions un montant de CHF 613 421. Elle n'a pas fait d'autres investissements. La Coopérative s'engage en outre en faveur de thématiques sociales et sociétales, comme mentionné ci-avant.

Évaluation des risques

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

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

Enfin, la Coopérative est exposée à des risques stratégiques et de réputation découlant de son positionnement auprès du public suisse. Pour se prémunir contre ces risques, le Comité de positionnement analyse en profondeur les thématiques de positionnement retenues, prépare en conséquence les décisions stratégiques de fond du Conseil d'administration et surveille la mise en œuvre des mesures de positionnement adoptées. Le Comité de positionnement et le Conseil d'administration de la Coopérative sont informés des activités de positionnement par la voie de rapports semestriels.

Changements dans la conduite

Étant donné que la gestion de la Coopérative tout comme les tâches de conduite du Groupe sont déléguées à la Mobilière Suisse Holding SA, il n'existe, au niveau de la Coopérative, ni comité de direction ni cadres dirigeants ou collaborateurs. Au sein du Conseil d'administration, les changements suivants sont intervenus durant l'exercice sous revue: Luc Meylan, Peter Müller, Wilfred Pierre Stoecklin, Andreas von Sprecher et Benedikt Weibel ont quitté le Conseil d'administration lors de l'Assemblée des délégués du 25 mai 2018. Ont été élus au Conseil d'administration pour un mandat de trois ans: Beat Brechbühl (docteur en droit, LL. M., associé de Kellerhals Carrard, Wabern), Pascale Bruderer Wyss (ès lettres, conseillère aux États, conseillère d'entreprises, Nussbaumen), Gabriele Eick (propriétaire de Executive Communications, conseil aux entreprises en communication et marketing synchronisés, Francfort-sur-le-Main) et Jürg Stöckli (responsable de CFF Immobilier jusqu'à fin 2018, Lanzenhäusern).

Activités de recherche et développement

Notre volonté est de comprendre les interactions entre les choses et d'appréhender les défis futurs de notre société. C'est pourquoi la Mobilière s'engage auprès de l'Université de Berne, de l'EPFL et de l'EPFZ en finançant des chaires et des laboratoires dont les recherches sont axées sur la climatologie, la vie dans les villes et l'analyse de données. Des informations détaillées sur les différentes activités de recherche sont présentées dans la partie du présent rapport consacrée à notre responsabilité sociétale et entrepreneuriale, chapitres «Prévention des dangers naturels», dès la page 116, et «Habiter et vivre ensemble», dès la page 125.

Événements exceptionnels

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

Perspectives

La Mobilière Suisse Société Coopérative est la propriétaire unique de la Mobilière Suisse Holding SA. Ses actifs sont constitués pour l'essentiel de sa participation dans la Holding et de son prêt de 150 MCHF à cette dernière. Aucun changement n'est envisagé. Comme indiqué dans le rapport de la Coopérative, page 27, le dividende annuel est de 25,0 MCHF. Ce montant permet de maintenir le Fonds d'excédents à un niveau stable et de financer ainsi de nouvelles activités de positionnement. Le succès des activités de la Holding est une condition indispensable pour garantir la vitalité et l'évolution positive et durable de la Coopérative.

Pour de plus amples informations sur la Coopérative ainsi que sur le contenu et la réalisation des différentes activités de positionnement, voir la partie du présent rapport consacrée à notre responsabilité sociétale et entrepreneuriale, dès la page 91.

Groupe Mobilière

Résultat global	46
Non-vie	48
Vie	54
Placement de la fortune	58
Marque, publicité et sponsoring	60
Gestion des risques	65

Résultat global

En 2018, le Groupe Mobilière a poursuivi sa croissance et réalisé une fois encore un excellent bénéfice. Dans les affaires non-vie, le volume des primes a fortement augmenté. Le résultat technique est lui aussi en nette hausse, sous l'effet de la baisse de la charge globale des sinistres.

Comme pour les années précédentes, les comptes 2018 ont été établis au niveau de la Mobilière Suisse Holding SA, filiale à 100 % de la Mobilière Suisse Société Coopérative. Le commentaire ci-après porte sur les chiffres clés présentés à la page 2 et sur les comptes consolidés (pages 145 à 175).

Résultat annuel

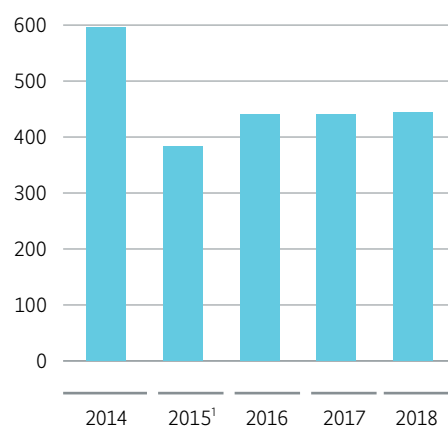
Pour l'exercice 2018, la Mobilière dégage un bénéfice consolidé de 443,5 MCHF (2017: 440,5 MCHF). Les affaires non-vie y ont contribué à hauteur de 406,9 MCHF (2017: 406,2 MCHF) et les affaires vie à hauteur de 36,6 MCHF (2017: 34,3 MCHF).

Fonds propres et bilan

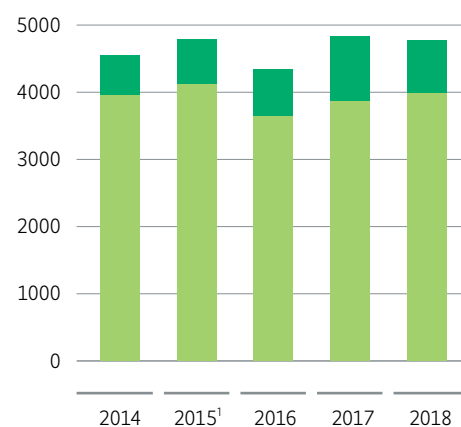
Les fonds propres consolidés ont baissé de 1,1 %, passant de 4,835 à 4,780 milliards de CHF. Ce léger recul s'explique par l'utilisation du bénéfice mais aussi par la baisse des réserves de réévaluation consécutive à l'évolution des marchés d'actions par rapport à l'exercice précédent et la compensation du goodwill opérée en relation avec les acquisitions effectuées. Le bénéfice réalisé pendant l'exercice sous revue n'a pas permis de compenser intégralement ces positions.

Le rendement des fonds propres a atteint 9,2 % (2017: 9,6 %). Pour toutes les sociétés d'assurances du Groupe,

Résultat annuel consolidé
en MCHF



Fonds propres consolidés
au 31.12. en MCHF



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

¹ Pour l'exercice 2015, on avait comptabilisé un retraitement à la suite de l'utilisation de l'option permettant de compenser le goodwill avec des fonds propres au lieu de procéder à une inscription à l'actif et à l'amortissement planifié.

les fonds propres éligibles sont de loin supérieurs à ceux exigés. Calculé selon un modèle interne fondé sur les principes du Test suisse de solvabilité, le quotient pour le Groupe s'élève à 594 %. La somme du bilan s'est accrue à 18,935 milliards de CHF, contre 18,896 milliards de CHF au 31 décembre 2017.

Les placements de capitaux représentent 95,0 % des actifs (2017: 95,2 %) du Groupe. La majeure partie des placements de capitaux (17,178 milliards) est constituée de titres à revenu fixe, à hauteur de 7,168 milliards de CHF (2017: 7,293 milliards). Ces titres sont évalués au coût amorti. En cas de doutes fondés quant à la capacité du débiteur de payer les intérêts ou de rembourser, les titres à revenu fixe sont présentés à la valeur actuelle. Les 5 % d'actifs restants se composent des immobilisations incorporelles et corporelles ainsi que des actifs circulants. Les provisions techniques ont, comme d'habitude, été évaluées avec prudence.

Affaires techniques non-vie

Dans les affaires non-vie, le volume des primes brutes a progressé à 3,070 milliards de CHF, contre 2,961 milliards de CHF l'exercice précédent. En hausse de 3,7 %, la croissance est supérieure, sur une base comparable, à celle de l'exercice précédent (3,3 %). Elle dépasse de nouveau largement la croissance moyenne du marché, qui est de 1,8 %. Le résultat technique a progressé de 22,1 %, passant de 257,9 MCHF en 2017 à 314,8 MCHF. La charge des sinistres par rapport à l'exercice précédent

a reculé de 2,5 points de pourcentage, pour atteindre 60,7 %. Le taux de frais a progressé, passant de 26,3 % à 27,0 %. Enfin, à 89,1 %, le ratio combiné pour compte propre est nettement inférieur à celui de l'exercice précédent (90,8 %).

Opérations financières non-vie

L'effondrement des cours sur les marchés d'actions a plombé le résultat financier non-vie, qui chute à 140,8 MCHF (2017: 186,6 MCHF). Ce net recul résulte principalement de la hausse des amortissements sur placements de capitaux et de pertes plus élevées provenant de la réalisation de placements.

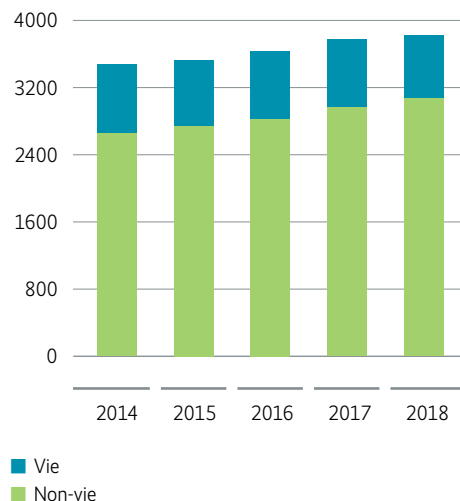
Affaires techniques vie

Dans les affaires vie, les primes brutes se montent à 760,8 MCHF (2017: 813,3 MCHF). Alors qu'en prévoyance privée, nous sommes parvenus à réaliser une forte croissance, dans les affaires collectives, le volume des primes subit un net recul, imputable pour deux tiers à la baisse voulue des affaires à prime unique. Le résultat technique a augmenté, passant de -112,7 à -59,5 MCHF. Il inclut les parts aux excédents versées aux assurés à hauteur de 30,4 MCHF. Le taux de frais pour compte propre a augmenté de 15,7 % à 16,8 %.

Opérations financières vie

Dans les affaires vie, le résultat financier atteint 100,0 MCHF (2017: 150,1 MCHF). Cette baisse par rapport à l'exercice précédent s'explique en particulier par la hausse des amortissements induite par la chute des cours des actions et des pertes plus élevées provenant de la réalisation de placements.

Primes brutes
en MCHF



Chiffres clés non-vie

en millions de CHF

	2018	2017	Variation en %
Primes brutes	3 070,3	2 961,4	+3,7
Primes acquises pour compte propre	2 891,2	2 795,3	+3,4
Charges de sinistres pour compte propre	-1 756,1	-1 766,9	+0,6
Provisions techniques pour compte propre	5 595,0	5 512,9	+1,5
– Dont provisions pour sinistres	4 280,3	4 207,9	+1,7
Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	462,1	392,0	+17,9
Placements de capitaux	10 194,0	10 141,1	+0,5
Résultat technique	314,8	257,9	+22,1
Résultat financier	140,8	186,6	-24,5
Résultat après impôts	406,9	406,2	+0,2
Charge de sinistres pour compte propre	60,7%	63,2%	
Taux de frais pour compte propre	27,0%	26,3%	
Taux autres frais techniques (y c. parts excédents versées aux preneurs d'assurance) pour compte propre	1,4%	1,3%	
Ratio combiné pour compte propre	89,1%	90,8%	

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

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

Non-vie

En 2018, la Mobilière a de nouveau enregistré une croissance nettement supérieure à celle du marché. La sinistralité est inférieure à la moyenne des dix dernières années.

En Suisse, la robuste reprise conjoncturelle a brusquement ralenti au troisième trimestre 2018 et l'économie s'est contractée à hauteur de 0,2 %. Le commerce extérieur a en outre accusé un net recul en raison de l'essoufflement de la croissance mondiale. Dans le même temps, les dépenses des ménages ont stagné. La situation conjoncturelle n'en demeure pas moins bonne dans notre pays: en 2018, l'emploi a augmenté, faisant encore diminuer le nombre de chômeurs. Pour 2019, les prévisions restent à une solide croissance du PIB, même si elles ont été revues à la baisse. Les estimations tiennent compte en particulier des risques qui pèsent sur l'économie mondiale, notamment de ceux découlant du différend commercial qui oppose les États-Unis à d'autres économies majeures.

Positionnement et parts de marché

En 2018 également, la Mobilière a su saisir les chances que lui offrait le marché suisse de l'assurance, toujours aussi compétitif. Grâce à ses produits adaptés à la demande et à sa solide organisation de distribution, elle est même parvenue à y consolider sa position. Pour assurer notre compétitivité et notre croissance à long terme, nous travaillons sans relâche à l'amélioration de nos processus et de nos produits, ainsi qu'au développement de nouveaux services. En juillet 2018, nous avons par exemple lancé CleverDrive, une nouvelle assurance automobile incluant un dispositif télématique grâce auquel le style de conduite influe sur le montant de la prime. Nous avons en outre développé et étendu notre offre d'assurances complémentaires de protection contre les cyberrisques, lancée avec succès en 2017.

Durant l'exercice sous revue, le volume des primes s'est accru de 3,7 %, un taux extrêmement réjouissant de nouveau nettement supérieur à la moyenne du marché (1,8 %). La croissance sensiblement plus élevée de 4,8 % affichée en 2017 était due essentiellement au fait que les recettes de primes de SC, SwissCaution SA, acquise en octobre 2016, étaient

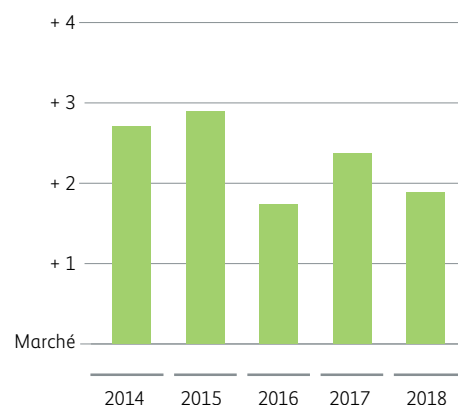
comptabilisées pour la première fois sur un exercice complet. Abstraction faite de cet effet, la croissance de 2017 était de 3,3 %, donc inférieure à celle de l'exercice sous revue.

Comme en 2017, la croissance s'explique principalement par les nouvelles affaires, qui ont encore nettement augmenté. Les recettes des affaires de remplacement accusent par contre un léger recul, imputable à une diminution de la prime moyenne. Le taux de sortie est resté stable.

Le reporting des primes 2018 de l'Association Suisse d'Assurances (ASA) montre que la Mobilière a conservé ou augmenté ses parts de marché dans toutes les branches d'assurance, à l'exception des assurances crédit et cautionnement. Notre part de marché dans le secteur non-vie s'est ainsi accrue à 19,5 %. Nous avons consolidé notre leadership dans les assurances choses (29,6 %) et conquis de nouvelles parts de marché dans les assurances responsabilité civile (19,7 %) et véhicules à moteur (16,7 %).

Croissance par rapport au marché

Affaires non-vie (différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

Nous faisons également partie du peloton de tête – avec des parts de marché nettement supérieures à 10 % – dans tous les autres secteurs, hormis les branches accessoires (bateaux, aéronefs et transport).

Les raisons de notre succès

Opérant sur une base coopérative, la Mobilière est depuis toujours synonyme de confiance, fiabilité, constance et proximité. C'est sur ces qualités que reposent la progression continue du volume des primes et notre excellente position sur le marché. Proches des clients, nos 79 agences générales se distinguent par leurs vastes compétences en matière de conclusion de contrats et de règlement des sinistres. Elles disposent de collaborateurs bien formés et motivés, qui assurent un suivi complet et personnalisé des clients sur près de 160 sites. Depuis des années, nous affichons le taux de satisfaction clientèle le plus élevé du marché en matière de règlement des sinistres. En 2017, nous avons mis en service notre nouvelle plateforme de sinistres, qui a simplifié les processus à l'interface client. Avec ce nouveau système, la Mobilière s'est donné les moyens de garantir à l'avenir également un traitement des sinistres de haute qualité et de grande proximité, malgré l'augmentation constante du nombre de ses clients. Nos produits et services présentent un bon rapport prix/prestations, évoluent en permanence et ré-

pondent aux attentes des clients, grâce notamment à nos systèmes performants de développement de produits, de tarification et de gestion des contrats. Ces systèmes nous permettent d'adapter nos prestations et nos tarifs à l'évolution du marché rapidement et de manière différenciée.

Ristournes du Fonds d'excédents

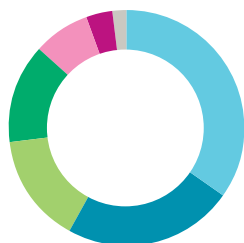
Durant l'exercice sous revue, fidèles à notre esprit de coopérative, nous avons de nouveau partagé les fruits de notre succès avec nos clients: jusqu'à fin juin 2018, tous les clients des assurances ménage et bâtiment ont bénéficié d'une réduction de prime de 20 % pendant un an. Nous avons ainsi redistribué environ 155 MCHF à nos assurés. De juillet 2018 à juin 2019, c'est au tour des clients des assurances véhicules à moteur et entreprise de profiter d'une réduction de prime de 10 %, ce qui représente une ristourne de quelque 160 MCHF. Au cours des dix dernières années, nous avons reversé à nos assurés non-vie plus de 1,4 milliard de CHF provenant du Fonds d'excédents.

Secteurs d'affaires et produits

En 2018, le volume des primes a de nouveau augmenté dans tous les secteurs d'affaires stratégiques. Dans le segment des particuliers, les assurances ménage et protection juridique présentent même une progression supérieure à celle de 2017. Dans le secteur de la mobilité, la croissance n'a par contre pas atteint celle de l'exercice précédent, mais est néanmoins nettement supérieure à la moyenne du marché. Cette évolution s'explique par le recul des primes moyennes sur un marché très concurrentiel. Dans les affaires de garantie locative, la croissance du volume des primes s'est également inscrite à la baisse par rapport à l'exercice précédent. Ce secteur reste attrayant, même si la concurrence s'y est également intensifiée. De plus, l'excédent de logements a augmenté, ce qui se traduit par une baisse des dépôts de garantie exigés lors de la conclusion des contrats de bail, voire par l'absence de tels dépôts.

Dans le segment des entreprises, ce sont de nouveau les assurances de personnes qui ont le plus contribué à la progression du volume des primes, résultant principalement de la production accrue des nouvelles affaires, avec des primes mieux adaptées aux risques. Les pertes de primes dues à des départs ont en outre nettement diminué. Dans les affaires directes avec les moyennes et grandes entreprises, la production a aussi notablement augmenté, malgré la forte pression persistante de la

Portefeuille par secteur d'affaires



Assurances mobilité: 34,8 %	Assurances entreprise: 7,8 %
Assurances ménage: 23,3 %	Assurance protection juridique: 3,8 %
Assurances de personnes: 15,0 %	Assurances garantie de loyer: 1,7 %
Assurances pour PME: 13,6 %	

concurrence. Enfin, les assurances pour PME présentent également une évolution favorable, à peine inférieure à celle de l'exercice précédent. Comme les assurances ménage, elles ont bénéficié du succès dépassant les prévisions des assurances complémentaires de protection contre les cyberrisques lancées en automne 2017.

Innovations et optimisation des processus

La Mobilière entend proposer à ses clients des produits de premier ordre, offrant un bon rapport prix/prestations. Les assurances ne sont pas des produits physiques, mais consistent en une promesse de prestations. Il s'ensuit que les coûts sont relativement contenus en phase de développement et beaucoup plus élevés après la vente, autrement dit en cas de sinistres.

La Mobilière se sert des possibilités qu'offre la numérisation pour apporter une valeur ajoutée à ses clients.

Nous remanions et développons nos produits et services en permanence. Sur la base de comparatifs de marché et compte tenu de l'évolution des besoins des clients, nous vérifions régulièrement le positionnement de nos produits et en adaptons au besoin la conception et le tarif. Ces prochaines années, à la faveur d'une vaste initiative stratégique visant à accélérer notre transformation numérique, nous allons moderniser nos systèmes et processus et renouveler du même coup tout notre assortiment de produits. Comme indiqué au chapitre «Évolution stratégique des affaires», page 19, la première étape a débuté avec le renouvellement des systèmes de l'assurance protection juridique.

En 2018 également, nous nous sommes beaucoup occupés de numérisation, car celle-ci va durablement influencer le comportement des clients et, partant, le secteur de l'assurance. Nous avons par exemple continué à travailler intensément au développement de la prochaine génération de produits, qui devra encore mieux couvrir la demande croissante de couvertures et

de tarifs basés sur les risques individuels. Le premier produit issu de ces travaux, à savoir la nouvelle assurance automobile CleverDrive, a été lancé en juillet 2018. Cette offre télématique inclut un dispositif d'enregistrement des données de conduite ainsi que d'assistance en cas de panne, qu'il suffit de brancher sur la prise 12 V du véhicule. Chaque trajet est analysé selon différents critères, et les assurés peuvent consulter à tout moment, dans l'appli Mobilière, le score que leur vaut leur style de conduite, et découvrir dans quels domaines ils peuvent s'améliorer. Rouler intelligemment permet aux jeunes conducteurs jusqu'à 26 ans de faire des économies, car selon leur style de conduite, nous leur accordons un rabais de prime pouvant atteindre 25 %. Ce nouveau produit a fait l'objet d'une campagne de lancement en ligne spécifique, et les chiffres de vente attestent que le marché l'a bien accueilli.

Nous sommes aussi entrés dans le monde numérique en relation avec le processus de souscription, avec l'adoption, en juin 2018, d'un assistant de vente cognitif dans le segment des PME. Ce nouvel outil permet aux agences générales d'établir des offres mieux adaptées aux risques et d'améliorer encore la qualité du conseil dans le domaine de l'assurance pour PME. Grâce au recours à l'intelligence artificielle, les utilisateurs peuvent déterminer en toute simplicité et fiabilité le genre d'entreprise à laquelle ils ont affaire et proposer la couverture nécessaire à un prix adapté aux risques. Outre de nombreuses fonctionnalités, l'assistant met à la disposition des conseillers des arguments de vente fondés sur des cas de sinistres réels, mais anonymisés.

En 2017, après plusieurs années de développement, nous avons inauguré une nouvelle plateforme de sinistres destinée à remplacer les anciens systèmes. Aujourd'hui, la plupart des sinistres des branches choses, responsabilité civile et mobilité sont traités sur cette plateforme. Ses utilisateurs apprécient en particulier la simplification des processus et la rapidité du traitement. Le dossier de sinistre électronique – en cours de déploiement – permettra de profiter pleinement des avantages de ce nouveau système. Actuellement, la moitié environ des agences générales travaillent déjà avec le dossier

électronique. Son déploiement devrait s'achever au printemps 2019. Le dossier de sinistre électronique est accessible en tout temps et en tout lieu, et ses documents peuvent être consultés simultanément par plusieurs collaborateurs. Le versement de pièces entrantes au dossier est assisté par un système de reconnaissance automatique.

Commercialisées depuis 2017, nos assurances cyber-protection pour particuliers et entreprises ont suscité un grand intérêt sur le marché. Le nombre réjouissant de conclusions témoigne de l'importance des besoins de nos clients dans ce domaine. Nous travaillons en permanence au développement de ces assurances, afin qu'elles restent à la hauteur des exigences en constante évolution du cyberspace et offrent à nos clients une couverture optimale. C'est ainsi que nous avons lancé, à la fin de l'exercice sous revue, une couverture contre l'utilisation frauduleuse de systèmes de paiement numériques.

Depuis octobre 2018, les clients de Protekta Assurance de protection juridique SA et ceux de la Mobilière peuvent accéder gratuitement à notre guide juridique numérique. Ce dernier met à leur disposition, 24 heures sur 24 et en exclusivité, plus de 4000 articles de fond, mémentos, modèles de contrats, modèles de lettres et listes de contrôle dans les domaines juridiques les plus divers. Proposé en collaboration avec le «Beobachter», ce service est intégré au monde numérique du Groupe Mobilière sur le portail clients ainsi que dans l'appli Mobilière. Pour l'instant, les contenus ne sont disponibles qu'en allemand. Le conseil personnalisé est assuré quant à lui par les collaborateurs de notre filiale Protekta Assurance de protection juridique SA.

À la demande des agences générales, nous avons intégré dans notre système d'information géographique MobiSIG deux nouvelles fonctionnalités visant à optimiser la vente. MobiSIG permettait déjà de localiser précisément tous les ménages et toutes les entreprises, qu'ils soient ou non clients de la Mobilière. Désormais, le système fournit également des informations supplémentaires sur les entreprises considérées comme des clients potentiels, telles que la raison sociale, la branche, le nombre de collaborateurs, le chiffre d'affaires ou l'année de fondation, et permet de visualiser sur la carte tous les contrats arrivant à échéance dans une région donnée. Les agences générales peuvent ainsi planifier encore plus efficacement leurs tournées de visites clients. MobiSIG et les données géolocalisées sont de plus en plus utilisés dans le développement de nouveaux produits et services, ainsi que dans la conception de nouveaux modèles tarifaires.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/prevention

Pour de plus amples informations sur nos produits, processus et systèmes, voir le chapitre «Évolution stratégique des affaires», page 11.

Évolution des sinistres

En 2018, la sinistralité est restée inférieure à celle de l'exercice précédent ainsi qu'à la moyenne des dix dernières années, le ratio sinistres à primes s'élevant à 60,7 % (2017: 63,2 %). Malgré quelques événements majeurs, comme la tempête Éléonor au début du mois de janvier et les inondations de la fin du mois de mai, les dommages naturels se situent globalement sous la moyenne. Par rapport à l'exercice précédent, la sinistralité a reculé en particulier dans les secteurs de la mobilité et des entreprises. Dans l'assurance véhicules à moteur, le nombre de sinistres grêle a nettement diminué et celui des gros sinistres s'est également inscrit à la baisse dans le segment des moyennes et grandes entreprises.

Filiales

Mobi24 Call-Service-Center SA fournit des prestations d'assistance et de centre de contact et se tient à la disposition des clients de la Mobilière et de clients tiers jour et nuit. Que ce soit en cas de panne de voiture, de besoins médicaux lors d'un voyage ou d'urgence à domicile, elle intervient rapidement, simplement et avec compétence, apportant une aide personnalisée. *Mobi24* assure en outre la joignabilité des agences générales en dehors de leurs heures d'ouverture et assiste les clients par des prestations adaptées à leurs besoins. Durant l'exercice sous revue, une nouvelle équipe nommée «Support clients numérique» a été créée. Elle a pour mission d'assister les clients tout au long de leur parcours en ligne et de contribuer à rendre l'expérience client hybride aussi agréable que possible. Actuellement, quelque 125 collaborateurs assurent le bon fonctionnement de *Mobi24* jour et nuit, répondant à plus de 300 000 appels par année.

En 2018, *Protekta Assurance de protection juridique SA* a enregistré une progression réjouissante de 6,4 % de son volume de primes (2017: 6,5 %). Grâce à une offre de produits adaptée à la demande, avec notamment la prestation complémentaire *JurLine* et le conseil personnel reposant sur le guide juridique numérique, cette croissance est supérieure à celle du marché. La contribution de la société au résultat global du Groupe est de nouveau surproportionnée par rapport à sa taille.

XpertCenter SA fournit à la Mobilière, mais aussi à des clients tiers, des prestations dans les domaines suivants: expertises automobiles, commerce d'épaves, recours (actifs et passifs), lutte contre la fraude à l'assurance et règlement des sinistres avec lien d'extranéité. S'y ajoutent des services de case management, autrement dit de réintégration de collaborateurs malades ou accidentés, ainsi que de gestion de la santé en entreprise. Enfin, *XpertCenter SA* fournit des prestations traditionnelles de règlement des sinistres à des clients tiers.

Protekta Conseils-Risques-SA propose des prestations de conseil et d'assistance en matière de gestion des risques, de sécurité et de prévention. Outre la Mobilière, ses clients sont des sociétés industrielles, commerciales et de services de toute la Suisse. Il lui incombe en outre

de gérer la continuité des activités (Business Continuity Management) du Groupe Mobilière en cas d'événement grave interne ou externe, ainsi que les situations d'urgence ou de crise mettant le Groupe en péril.

SC, SwissCaution SA fait partie du Groupe Mobilière depuis l'automne 2016. Fondée en 1991, elle est la première société d'assurances à s'être spécialisée dans la garantie de loyer sans dépôt bancaire pour particuliers et entreprises. *SC, SwissCaution SA* est leader du marché suisse de la garantie locative.

La Mobilière a en outre acquis, en 2018, la société de logiciels de gestion *bexio SA*, afin de renforcer sur le plan numérique la bonne position qu'elle occupe sur le marché des PME et de créer un écosystème dédié aux prestations de services pour PME. *Bexio SA* propose aux petites entreprises, aux indépendants et aux start-up des logiciels de gestion basés sur le cloud dans les domaines de la comptabilité et de la facturation. Grâce à des solutions tout en un, elle couvre tous les besoins administratifs d'une PME: établissement d'offres, processus automatisés de facturation et de rappel, e-banking intégré, services de gestion des produits et du stock, comptabilité en ligne avec accès direct par la société fiduciaire, etc. En plein essor, *bexio SA* compte actuellement plus de 20 000 clients et quelque 80 collaborateurs. En 2016 et 2017, elle a été désignée meilleure start-up de logiciels de Suisse.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/groupemobiliere

Chiffres clés vie

en millions de CHF

	2018	2017	Variation en %
Primes brutes	760,8	813,3	-6,5
– Dont primes périodiques (annuelles)	624,5	639,6	-2,4
– Dont primes uniques	136,3	173,7	-21,5
Primes acquises pour compte propre	756,8	808,5	-6,4
Prestations d'assurance payées pour compte propre	-596,2	-615,7	+3,2
Charges de participation des assurés aux excédents	-30,4	-35,4	+14,1
Provisions techniques pour compte propre	5 539,2	5 482,7	+1,0
– Dont provisions pour sinistres	1 722,5	1 730,6	-0,5
– Dont réserve mathématique	3 760,9	3 697,0	+1,7
Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	223,0	265,7	-16,1
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	784,2	822,5	-4,6
Provisions techniques pour opérations de capitalisation	17,4	0,1	n. a.
Placements de capitaux	6 983,6	7 009,1	-0,4
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	784,2	822,5	-4,6
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	32,1	17,0	+89,6
Résultat technique	-59,5	-112,7	+47,2
Résultat financier	100,0	150,1	-33,4
Résultat après impôts	36,6	34,3	+6,7
Taux de frais pour compte propre	16,8 %	15,7 %	

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

n. a.: non applicable

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

Vie

En prévoyance privée, la Mobilière a de nouveau réalisé une croissance nettement supérieure à celle du marché dans les affaires à primes annuelles. Le volume global des primes des affaires vie a reculé par rapport à l'exercice précédent. Les charges de sinistres ont légèrement augmenté.

Les taux d'intérêt à long terme sont restés proches de zéro en Suisse. Durant l'exercice sous revue, la Banque nationale suisse (BNS) a poursuivi sa politique monétaire expansionniste. Dans ce contexte de bas taux, la situation sur le marché reste tendue pour les assureurs vie.

Positionnement et parts de marché

En prévoyance privée, nous continuons à nous focaliser sur les affaires à primes périodiques. De plus, nous renforçons notre position de leader sur le marché des assurances vie risque et étoffons notre assortiment avec des assurances épargne innovantes. En 2018, nous avons procédé à une révision tarifaire des assurances en cas d'incapacité de gain. Nous avons également lancé deux variantes supplémentaires de l'assurance épargne évolutive, afin d'atteindre un plus large marché à l'avenir. Nous sommes en outre toujours leader de l'assurance risque décès, avec une part de marché d'environ 25 %.

La Mobilière offre à ses clients la solution d'assurance et de prévoyance adaptée à chaque étape de la vie.

En prévoyance professionnelle, nous avons réussi, sur un marché toujours aussi disputé, à rester un acteur majeur de la réassurance des risques d'institutions de prévoyance. Nous planifions d'élargir notre gamme de produits en ajoutant une couverture partielle à notre assurance invalidité, afin de continuer à convaincre nos clients par des services innovants.

Les raisons de notre succès

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

Des excédents pour nos clients

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

Prévoyance privée

Dans les affaires à primes périodiques, durant l'exercice sous revue, conformément à notre stratégie, nous avons enregistré une croissance de 5.1 %, de nouveau supérieure à celle du marché global (-0,2 %). Ce succès est dû principalement à nos assurances épargne modernes. Notre part de marché dans les nouvelles affaires d'assurances individuelles de capital se monte à 12,8 %.

Le volume de vente des assurances risque décès a augmenté de plus de 12 %, et celui des assurances incapacité de gain de 8 %. Lancée en automne 2017, l'assurance épargne évolutive réunit les besoins des clients en matière de sécurité et des rendements attendus attrayants et transparents en un seul produit. Avant la conclusion d'un contrat, la Mobilière dresse avec chaque client son profil d'investisseur. En fonction

de ce profil, on détermine dans quelles proportions la prime d'épargne sera répartie entre un placement à capital garanti et un fonds de placement. Sur le volume global d'investissement des primes d'épargne, ces deux options – placement à capital garanti et fonds de placement – sont plus ou moins à l'équilibre. Cette offre continue de susciter un vif intérêt de la part des clients: en 2018, près de 10 000 nouveaux contrats d'assurance épargne évolutive ont été conclus. Nous sommes convaincus que le volume de vente des produits d'épargne est appelé à augmenter au cours des prochaines années, car les rendements attendus des premier et deuxième piliers à l'avenir entraîneront un besoin croissant de revenus issus du troisième pilier.

Le plan de versement, autre produit de prévoyance lancé en automne 2017, nous a permis de mettre un pied dans le segment des opérations de capitalisation. Avec ce produit, nous offrons à nos clients la possibilité attrayante de percevoir, moyennant un apport initial, des versements mensuels garantis pendant la période de leur choix. Le volume d'apports initiaux a atteint 18,3 MCHF, ce qui est réjouissant.

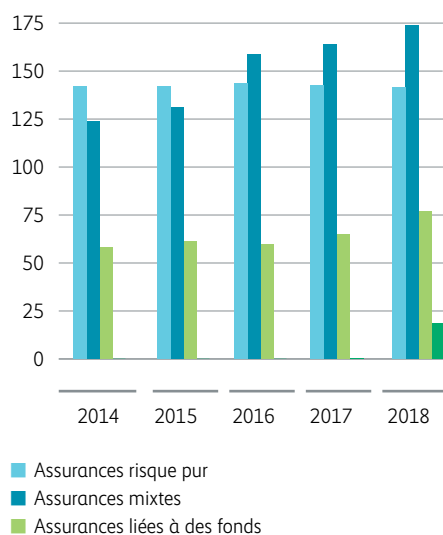
Prévoyance professionnelle

Comme on pouvait s'y attendre, le volume des primes annuelles a diminué par rapport à l'exercice précédent, tout comme celui des primes uniques. Ce recul est dû à la forte baisse, conformément à notre stratégie, du nombre de rentes d'invalidité reprises et de rachats de rentes de vieillesse. Nous l'avons dit plus haut, le marché de la prévoyance professionnelle est pratiquement saturé et donc très disputé. Dans ce contexte, le renouvellement des contrats, qui a lieu chaque année au quatrième trimestre et a des effets sur l'année suivante, s'est déroulé de façon très réjouissante en 2018. En comparaison avec 2017, nous enregistrons une augmentation du volume d'affaires dans l'acquisition de nouveaux clients. D'autre part, le nombre de résiliations a nettement baissé.

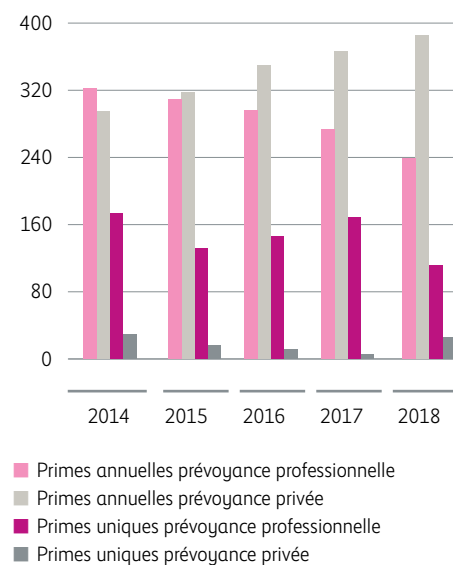
Canaux de distribution

En prévoyance privée, nos agences générales ont conclu un nombre réjouissant de nouvelles affaires et sont, comme lors des exercices précédents, à l'origine de l'essentiel de la progression du volume des contrats à primes périodiques. La coopération entamée l'année précédente avec cinq banques cantonales a été étendue à sept. Cette offre regroupe des couvertures des risques biométriques en lien avec des prêts hypothécaires.

Primes brutes en prévoyance privée
en MCHF



Primes brutes en prévoyance privée et en prévoyance professionnelle
en MCHF



Produits et innovations

En 2018, nous avons lancé deux nouvelles variantes de notre assurance épargne évolutive, dans le but d'augmenter encore l'attractivité de notre gamme de produits. La première variante complète l'actuelle assurance épargne, qui permet à nos clients d'investir la prime d'épargne en partie dans une solution de placement et en partie dans des MobiFonds. Elle prévoit une durée de garantie de quinze ans au lieu de dix. Cette solution s'adresse aux clients qui nantissent leur police pour garantir une hypothèque (durée jusqu'à quinze ans). Avec ce produit, nous entendons exploiter les opportunités de vente croisée qu'offre la nouvelle plateforme de bourse hypothécaire Credit Exchange. Pour davantage d'informations sur notre participation à Credit Exchange, veuillez vous référer au chapitre «Évolution stratégique des affaires», page 11.

Quant à la seconde variante, il s'agit d'une assurance épargne pour enfants pouvant être souscrite en combinaison avec une rente d'invalidité pour enfant. Comme son nom l'indique, l'assurance évolutive représente une solution flexible et innovante pour les besoins de nos clients, qui évoluent au rythme de leur vie.

Prestations

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

Trianon

Durant l'exercice sous revue, Trianon SA a connu une évolution positive des affaires. Grâce à l'évolution réjouissante des revenus, une croissance de 7,0 % des produits de prestations de service a pu être atteinte. En 2018, Trianon SA a poursuivi sa transformation, par d'importants investissements dans les technologies de l'information et en renforçant ses effectifs dans les secteurs Services RH et Gestion de caisses de pension. La migration des infrastructures informatiques vers la Mobilière s'est terminée avec succès. Lancée sur le marché en 2017, la «Caisse Commune LPP Mobilière» a poursuivi sa croissance en 2018 et compte à présent près de 1200 entreprises affiliées, pour un montant d'actifs sous gestion de 59 MCHF.

Placement de la fortune

En 2018, la volatilité a fait son retour sur les marchés financiers. Jusque-là synchrone, la reprise économique mondiale n'a pas tardé à ralentir. Fortement marqué par des influences politiques, l'environnement de placement a été extrêmement exigeant.

Environnement

Au début de l'année 2018, la conjoncture mondiale se trouvait encore à un niveau solide, mais ensuite, contrairement à l'année précédente, des disparités sont apparues entre les différentes régions économiques. Tandis que les économies européenne et japonaise s'essouffaient de plus en plus, la croissance chinoise retombait sensiblement, sous l'effet des tensions commerciales avec les États-Unis. Dix ans après la crise financière, ces derniers faisaient encore figure de locomotive de l'économie mondiale, notamment grâce à leur consommation privée, qui reste un moteur important.

On pensait que la période des «goldilocks» (boucles d'or), avec une croissance modérée, des bénéfices d'entreprise élevés et une faible inflation, allait perdurer, or, dès le mois de février, ce contexte favorable aux actions subissait le contrecoup d'un relèvement des taux américains, et le rendement des emprunts d'État US à dix ans grimait à près de 3 %. Les marchés craignant un retour à une phase de taux bas et une hausse de l'inflation, partout dans le monde, les Bourses perdaient près de 10 % de leur valeur. Vint ensuite l'instauration de mesures protectionnistes, notamment de droits de douane punitifs, décidée par le président américain, Donald Trump, afin de combler le déficit de la balance commerciale des États-Unis vis-à-vis de l'Europe, et surtout de la Chine. Les représailles des pays concernés ne se firent pas attendre, ajoutant encore à la morosité des marchés. L'imprévisibilité de l'administration Trump a engendré des incertitudes persistantes, avec les risques que cela implique pour la conjoncture mondiale. À cela se sont ajoutées les craintes d'une nouvelle déstabilisation de la zone euro alimentées par l'âpreté des négociations sur le Brexit et le bras de fer entre l'Italie et l'Union européenne. En conséquence, les marchés d'actions européens, dont la Suisse, ont réalisé une fois de plus une performance moins bonne que les titres américains, qui atteignaient même, pendant un temps, un nouveau pic historique. Confortée par cette croissance persistante, la Réserve fédérale américaine a procédé à de nouveaux relèvements de son taux directeur par petites hausses

successives, se départant ainsi davantage de sa politique monétaire expansionniste. Dans son sillage, la Banque centrale européenne annonçait une première hausse des taux pour la fin de l'été 2019. La Suisse, fortement tributaire des décisions de la BCE, reste fidèle à sa politique de taux négatifs.

Plus l'année avançait, plus les actions perdaient les faveurs des investisseurs. Au quatrième trimestre en particulier, elles subissaient de lourdes pertes et signaient leur pire performance depuis 2011. Cette évolution a permis à l'or de rattraper les pertes enregistrées en cours d'année pour revenir pratiquement à son niveau de l'année précédente. En raison des incertitudes croissantes, la demande pour le franc suisse a de nouveau fortement augmenté, et notre devise s'est appréciée par rapport à la plupart des monnaies principales, à l'exception du dollar US et du yen.

Stratégie de placement et résultat des placements

Le rendement des titres à revenu fixe a été légèrement négatif. En Suisse, les taux longs ont chuté, une évolution qui s'est produite au quatrième trimestre uniquement, après qu'auparavant les taux avaient tendance à remonter. Nous avons mis les petites hausses à profit pour effectuer des achats à longue échéance. Les spreads de crédit se sont écartés, en raison de craintes liées à la conjoncture, ce qui a nuit en particulier aux emprunts d'entreprise et aux obligations BBB (donc de moindre qualité). Cette catégorie a perdu encore un peu plus du soutien dont elle bénéficiait après que la BCE eut annoncé son intention de mettre fin à son programme d'achat d'emprunts d'entreprise pour fin décembre. Vers le milieu de l'année, nous avons réduit notre engagement en obligations BBB d'environ un tiers.

En 2018, contrairement à 2017, les marchés d'actions ont connu une volatilité très marquée, avec, au quatrième trimestre, des ventes massives, partout dans le monde, y compris d'actions de qualité. Ayant trop fortement augmenté les années précédentes, la valorisation des actions ne reflétait plus correctement les

risques pour l'économie mondiale. Sur fond de conflits commerciaux grandissants, les valeurs cycliques, qui avaient longtemps profité de la bonne évolution conjoncturelle, entamèrent leur descente. Même si la capacité de rendement des entreprises continue d'évoluer à un haut niveau, les marges sont de plus en plus sous pression. Dans toutes les régions, les bourses ont ainsi terminé l'année dans le rouge. La Mobilière, quant à elle, a sous-pondéré sa part en actions depuis novembre. De plus, nous avons mis sous couverture tactique près de la moitié de nos investissements en actions en dollar US. Bien que, du point de vue de la valorisation, les actions aient entre-temps retrouvé leur attrait, nous avons augmenté notre part de liquidités, pour des raisons de risques. Les taux d'intérêt négatifs sur ces portefeuilles génèrent encore et toujours des coûts élevés, qui grèvent le résultat des placements.

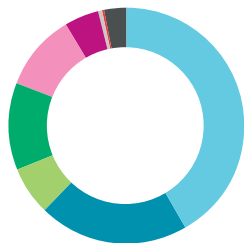
En 2018, nous avons continué à étoffer nos investissements immobiliers. Notre part de placements immobiliers directs a augmenté principalement en raison de projets de construction. «Trio», le projet de complexe résidentiel et d'affaires que nous détenons en copropriété dans la zone de développement de Berne-Wankdorf, avance bien. Les travaux de rénovation des immeubles en portefeuille ont aussi visiblement progressé. À Nyon, au milieu de l'année 2018, nous avons mis en exploitation un lotissement de 82 logements. Actuellement,

quelque 360 appartements ainsi que 12 000 m² de surfaces administratives et commerciales sont en cours de construction ou de planification, pour un volume total d'investissement d'environ 105 MCHF. La valeur de marché du portefeuille s'est ainsi accrue à 2,037 milliards de CHF (2017: 1,993 milliard). Le cash-flow a atteint 65,6 MCHF (2017: 64,4 MCHF). Compte tenu également de la variation de valeur positive de 1,4 % (2017: 0,3 %), nous avons réalisé une performance de 4,6 % (2017: 3,6 %). Une part importante des placements immobiliers du Groupe Mobilière constitue la part substantielle du «MobiFonds Swiss Property», un engagement que nous avons accru début 2018 en participant à une augmentation de capital du fonds.

Au final, le résultat financier s'établit à 240,8 MCHF (2017: 336,6 MCHF). Malgré les opportunités saisies dans un environnement de placement volatil et des plus-values élevées sur les ventes, surtout d'actions, le recul des marchés en décembre nous a contraints à des amortissements sur valeurs réelles non négligeables. Les produits des placements ont atteint 495,0 MCHF (2017: 479,4 MCHF), pour des charges de placements de 215,7 MCHF (2017: 103,7 MCHF) et des charges relevant des autres résultats de 38,5 MCHF (2017: 39,1 MCHF). Ce bon résultat des placements s'explique principalement par les produits des titres, à 162,6 MCHF (2017: 149,0 MCHF), et les produits des immeubles de 82,7 MCHF (2017: 83,4 MCHF). Par ailleurs, nous avons réalisé des plus-values sur les ventes pour 193 MCHF (2017: 164,6 MCHF), en particulier d'actions et de fonds d'actions, mais aussi, dans une moindre mesure, d'obligations (provenant notamment de transferts afin de réduire la part d'obligations en monnaie étrangère, en raison de l'augmentation des coûts de couverture, et d'augmenter la durée en prévoyance privée). Pour ce qui est des charges des placements, les amortissements induits par la chute des cours boursiers en décembre et l'augmentation des corrections de valeur des placements alternatifs se montent à 113,3 MCHF, en nette hausse par rapport à l'exercice précédent (25,0 MCHF). En outre, nous avons dû comptabiliser des pertes sur ventes pour un montant de 46,1 MCHF (2017: 22,9 MCHF) étant donné qu'après le premier recul boursier fin novembre nous avons vendu plusieurs titres afin d'éviter des pertes supplémentaires lors de nouvelles chutes des cours. Basé sur une valeur comptable moyenne de 17,164 milliards de CHF, le rendement des placements a atteint 1,4 % (2017: 2,0 %). La performance des placements s'est élevée à -0,5 % (2017: 3,6 %).

Répartition du portefeuille au 31.12.2018

Entre parenthèses, pourcentage de l'exercice précédent



■ Obligations: 41,7 % (42,5 %)	■ Prêts hypothécaires: 10,6 % (9,3 %)
■ Actions et parts de fonds, y c. fonds immobiliers: 20,6 % (22,0 %)	■ Prêts: 4,6 % (5,4 %)
■ Placements alternatifs, y c. or: 6,8 % (6,6 %)	■ Organisations associées: 0,5 % (0,5 %)
■ Placements immobiliers: 11,9 % (11,6 %)	■ Participations non consolidées: 0,4 % (0,4 %)
	■ Autres placements de capitaux: 2,9 % (1,7 %)

Marque, publicité et sponsoring

Humains, proches et responsables. Voici comment nos clients nous perçoivent. Une perception attestée par différentes études sur les marques. La Mobilière est la marque jouissant de la meilleure réputation sur le marché suisse de l'assurance.

Nos clients ont une très bonne image de la marque Mobilière. En tant qu'assureur suisse à visage humain, nous nous engageons pleinement en faveur de nos assurés. Nous sommes là où ils se trouvent et à leur service quand ils ont besoin de nous. Notre approche est résolument fidèle à notre promesse de marque: «humains», «proches» et «responsables».

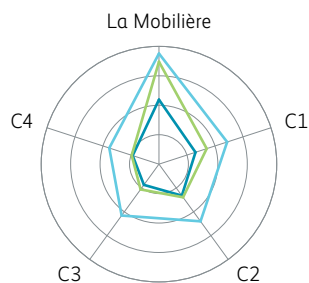
La Mobilière est la marque faitière sous laquelle nous nous présentons dans les quatre langues nationales. Elle englobe la Mobilière Suisse Holding SA ainsi que la Mobilière Suisse Société d'assurances SA, la Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA et la Mobilière Suisse Asset Management SA. Les autres filiales de la Mobilière opèrent sous leur propre nom de marque.

La Mobilière – bien placée parmi les marques suisses

La réputation d'une entreprise est un facteur clé de son succès. Selon l'étude «Business Reflector 2018» de l'institut d'études de marché GfK, nous avons amélioré notre position de cinq rangs par rapport à 2017, pour nous classer à la onzième place. Dans le secteur de l'assurance, la Mobilière jouit de la meilleure réputation. Après le niveau stable de ces dernières années, la tendance est aujourd'hui à la hausse. La Mobilière a surtout amélioré son rang en matière d'appréciation rationnelle. Elle a aussi légèrement progressé sur le plan de l'appréciation émotionnelle.

Réputation par rapport à la concurrence

GfK Business Reflector 2018 (C1-C4: concurrents)

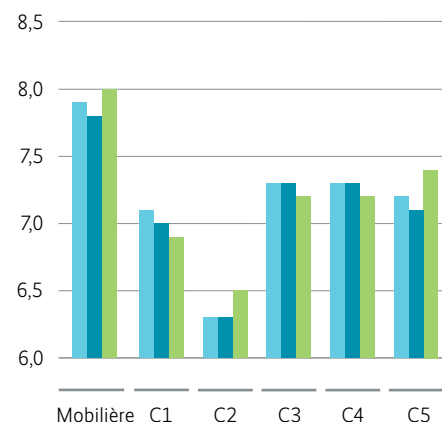


- Appréciation rationnelle
- Développement durable
- Appréciation émotionnelle

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

Image tracking de la Mobilière

interviewa (C1-C5: concurrents)



- Humains
- Proches
- Responsables

La valeur de l'image, mesurée chaque année à notre demande par l'institut d'études de marché intervista, confirme que la Mobilière est leader de la branche dans les trois dimensions «humains», «proches» et «responsables». Ces valeurs de marque correspondent au positionnement clé de la Mobilière et incarnent les trois principes essentiels, selon elle, dans son contact avec les clients et les autres parties prenantes.

Publié tous les deux ans, le BrandAsset® Valuator (BAV) de l'agence publicitaire Y&R Group Switzerland est l'étude sur les marques la plus complète de Suisse. La dernière édition remonte à 2017. Les résultats de cette étude indiquent que la Mobilière est, de loin, la marque d'assurance la plus fortement ancrée en Suisse. Nous affichons d'excellentes valeurs tant pour la vitalité que pour la stature de la marque et sommes le seul assureur à dépasser dans ces deux domaines la valeur médiane de toutes les entreprises suisses considérées. Les études menées avant et après le nouveau visuel de marque (2015 et 2017) font également ressortir la consolidation du positionnement de la marque Mobilière. Nous avons amélioré la solidité tout comme l'image de notre marque. Les valeurs «modernes» et «novateurs» sont celles où notre progression est particulièrement forte. Elles nous permettent même d'asseoir un peu plus notre position à la tête des marques suisses.

Nous apportons une contribution décisive au succès de notre marque en parvenant à incarner en toute circonstance, de manière crédible, les valeurs «humains», «proches» et «responsables» qui sont les nôtres. Cette approche se traduit par des clients satisfaits et fidèles. En retour, les clients satisfaits font appel à nous pour d'autres assurances et nous recommandent à des tiers, renforçant encore notre excellente image.

Satisfaction des clients élevée et disposition à nous recommander

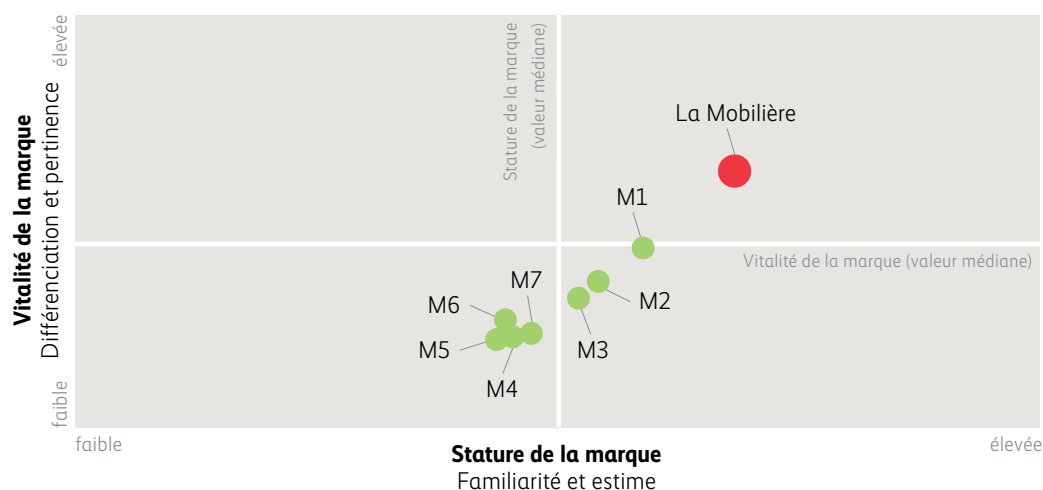
Plusieurs études montrent que les clients sont très satisfaits des prestations de la Mobilière. Les indicateurs relatifs à la satisfaction client et à l'intention de recommandation dressent un tableau similaire à celui portant sur la réputation de la marque. Pour plus d'informations sur ces études, voir le chapitre «Clients, produits d'assurance et prestations de service», dès la page 97.

La Mobilière fidèle à sa promesse de marque

Comme il ressort d'une étude réalisée pour la première fois en 2018 par GfK à notre demande, le contact direct avec la Mobilière constitue l'expérience la plus forte aux yeux des clients. La Mobilière est leader de la branche dans les dimensions «humains», «proches» et «responsables». Cette promesse de marque unique symbolise nos valeurs d'entreprise et imprègne les échanges quotidiens avec les clients. L'étude démontre aussi que

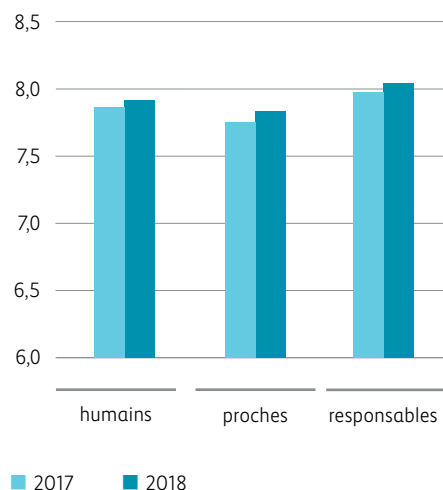
BrandAsset® Valuator 2017

Y&R Group Switzerland (M1-M7: marques des concurrents)



la Mobilière fait preuve d'une grande cohérence pour véhiculer l'expérience de marque à travers tous les canaux avec la clientèle. Afin de poursuivre sur cette voie, nous dispensons depuis peu une formation spécifique à nos collaborateurs, qui sont invités à développer des expériences client typiques de notre marque. Les résultats sur l'analyse de notre image prouvent que ce projet porte déjà ses fruits. Durant l'exercice sous revue, nous avons enregistré une progression dans les trois valeurs de marque précitées.

Évolution de l'image de marque de la Mobilière depuis 2017
intervista, image tracking de la Mobilière



Deux écosystèmes en ligne de mire

Le regroupement d'offres couvrant plusieurs branches est aujourd'hui une tendance forte. Soucieuse de prendre une part active à cette évolution, la Mobilière mise clairement sur la création et le développement des écosystèmes «Location, achat, logement» et «Prestations de service pour PME». Pour réaliser les objectifs fixés et, vis-à-vis de l'extérieur, positionner la Mobilière comme un prestataire compétent dans ces deux domaines, des mesures marketing efficaces s'imposent en complément de produits et de services performants.

C'est pour faire face à ces nouveaux défis que nous avons revu notre stratégie de marketing et de communication. Pour autant, nous restons fidèles au concept éprouvé de notre célèbre campagne faitière, avec les spots «Chère Mobilière...» et les croquis de sinistre.

Développement de la gestion des campagnes

En août 2018, nous avons constitué une première équipe Scrum; agile et transsectorielle, cette équipe assure le traitement omnicanal du marché, l'objectif étant de lancer automatiquement et de mesurer les campagnes de marketing direct basées sur des données. Nous entendons développer notre technologie et notre savoir-faire afin de répondre au comportement hybride des clients et de tester de nouvelles opportunités nées des écosystèmes. Dans le cadre de la numérisation, nous envisageons en outre de développer l'automatisation du marketing.

Nouvelles offres pour les jeunes jusqu'à 26 ans

Deux nouvelles offres destinées aux jeunes ont été lancées à l'été 2018, accompagnées de campagnes publicitaires en ligne ciblées. Sous la devise «Roulez futé et économisez», nous proposons désormais au segment stratégique des «jeunes jusqu'à 26 ans» une nouvelle assurance véhicules à moteur basée sur la solution télématique «CleverDrive», un dispositif qui enregistre les données de conduite. Chaque trajet est analysé selon différents critères. Les bons conducteurs peuvent recevoir jusqu'à 25 % de rabais sur leur prime d'assurance. En outre, les jeunes détenteurs d'une assurance véhicules bénéficient d'un rabais sur les carburants pendant un an auprès de notre nouveau partenaire de coopération Agrola. Ce rabais, de 3 centimes par litre, peut être obtenu par le biais de l'application Mobilière dans n'importe quelle station-service Agrola de Suisse. Nous avons aussi instauré à l'été 2018 une solution tout-en-un pour les colocations dans l'assurance ménage, qui gagne de la sorte en attrait et en flexibilité.

Les jeunes clients bénéficient également de bons de réduction de nos partenaires IKEA et les CFF. Très appréciés, ces bons sont aussi pour nous un moyen d'avoir un contact régulier avec ce groupe cible. L'accord de coopération avec Sunrise a été dénoncé fin 2018 faute de demande suffisante et remplacé par une coopération avec Digitec Galaxus SA.

Excellence de la Mobilière dans le conseil aux jeunes adultes

En raison de leur relative inexpérience en matière d'assurances, les jeunes sont demandeurs de conseils honnêtes et professionnels. À la fin de l'été 2018, la fondation alémanique pour la protection des consommateurs a réalisé un test aléatoire auprès des neuf plus grands assureurs de Suisse. Deux jeunes testeurs se sont rendus à tour de rôle chez les différents assureurs pour un entretien de conseil sur les assurances ménage et responsabilité civile. Étaient notamment évaluées la qualité de l'entretien et l'offre soumise. La Mobilière a décroché la première place, aux côtés d'AXA.

💡 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/jeunes

De l'or pour notre campagne publicitaire

Décerné depuis plus de 17 ans aux entreprises proposant les meilleures campagnes marketing, le prix Swiss Effie est la plus connue des récompenses dans les secteurs de la publicité et de la communication. En 2018, nous avons fêté les 20 ans de notre campagne publicitaire, centrée autour des croquis de sinistre humoristiques et des spots «Chère Mobilière...». Comme pour célébrer cet anniversaire, la Mobilière s'est vu remettre l'or du prix Effie dans la catégorie «Evergreen», qui récompense le développement et la gestion durable d'une marque sur une longue période. La Mobilière est jusqu'à présent parvenue à aborder les thèmes de l'assurance avec humour et décontraction avec sa campagne publicitaire. Une approche sympathique par laquelle nous véhiculons les valeurs de notre marque et notre promesse de prestations.

💡 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/publicite

Nouveau concept de vitrines pour les agences générales

Depuis fin juin 2018, la plupart des sites possèdent un nouveau visuel uniforme. Des écrans et des modules d'affichage analogique équipent les vitrines de nos



agences générales, agences et bureaux. Ils nous permettent d'attirer l'attention des clients existants et potentiels sur des sujets divers à l'échelle locale ou nationale. Grâce à la communication sur support numérique, nous pouvons aussi réagir en temps réel à des événements particuliers au moyen de messages pertinents. Ce nouveau concept de vitrines nous permet de créer une expérience de marque sympathique et moderne tout en renforçant la valeur de reconnaissance de la marque Mobilière.

Nombre croissant des adeptes de sports de salle

Depuis cinq ans, la Mobilière est le sponsor principal des quatre sports de salle que sont le basketball, le handball, l'unihockey et le volley-ball. Le nombre de sportifs licenciés dans ces quatre disciplines a progressé de 13 % durant cette période. En août 2018 a été ouverte en grande pompe la Mobiliar Arena à Gümliigen, un édifice qui s'inscrit parfaitement dans notre engagement pour le sport de salle. Début octobre, la Mobilière a organisé pour la cinquième fois le gala Topscorer Mobilière au Kursaal de Berne. Plus de 600 invités sont venus applaudir les performances des topscorers et des équipes championnes de la dernière saison. À côté de son fort engagement national auprès des associations et des clubs de LNA, la Mobilière est également très active dans le domaine du sport amateur. En 2018, nos 79 agences générales ont ainsi apporté un soutien financier à plus de 240 clubs sportifs.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/indoorsports

Hospitality Circle – notre plateforme de fidélisation clientèle

Lancée à l'automne 2018, la nouvelle plateforme électronique de fidélisation clientèle connaît déjà un grand succès auprès de nos agences générales et d'autres secteurs du Groupe Mobilière en contact avec

les clients. Fin 2018, environ 9000 packages Hospitality avaient été réservés à partir d'un vaste catalogue de manifestations et d'événements sportifs ou culturels ainsi que de spectacles. La «trilogie» Energy, qui regroupe des concerts d'artistes suisses et internationaux, témoigne notamment de cette réussite. Après avoir intégré Energy Bern à notre offre en 2017, nous avons poursuivi en proposant, en 2018, des billets pour One FM Star Night à Genève et Energy Star Night à Zurich. Aucun billet ne pouvant être acheté pour ces concerts (participation uniquement sur invitation), les quelque 850 packages des agences générales ont été pris d'assaut.

Durant l'année sous revue, nous nous sommes également consacrés au perfectionnement technique de la plateforme et avons par exemple amélioré la gestion des invités, la version mobile de l'application et la création de billets PDF. En avril 2018, à l'occasion du Festival du film documentaire Visions du Réel, nous avons pour la première fois assuré la gestion des invités et des entrées sur place à l'aide de la plateforme «Hospitality Circle».

Zoo de Zurich – un engagement pour l'homme, les animaux et la nature

Depuis toujours, le zoo de Zurich ravit petits et grands venus de toute la Suisse et ne cesse de surprendre par de nouvelles attractions. Après l'ouverture du Pavillon de l'Australie début 2018, le premier coup de pioche a été donné au projet «Lewa Savanne» en octobre. Ce nouvel espace aux dimensions généreuses pourra accueillir dès le printemps 2020 des girafes, rhinocéros, zèbres, antilopes et autruches dans un paysage de savane.

Dans le cadre de son partenariat avec le zoo de Zurich, la Mobilière propose aux clients 20 % de rabais sur les billets en ligne et, de façon limitée, un aller-retour gratuit en transports publics pour toute la famille. Cette offre est très demandée. Près de 30 000 clients en ont profité en 2018, soit une hausse de 30 % par rapport à l'année précédente.

Gestion des risques

Des processus centralisés de gestion des risques permettent d'identifier, d'évaluer, de surveiller et de piloter systématiquement tous les risques essentiels à l'échelle du Groupe Mobilière, ainsi que d'en assurer le reporting. Nous ne prenons que des risques calculés, afin de saisir les chances qui les accompagnent.

Politique de risque et stratégie de risque

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

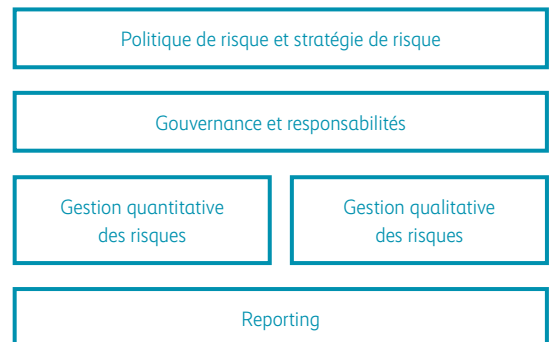
La stratégie de risque concrétise la politique de risque et soutient la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise. Elle définit la propension au risque de l'entreprise – dont dépendent ses besoins en capital-risque – ainsi que d'autres directives qualitatives et quantitatives de pilotage des risques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

Gouvernance et responsabilités

Par la mise en place, à l'échelle de l'entreprise, d'une gestion des risques, d'un système de contrôle interne et d'une fonction de compliance, le Conseil d'administration assume sa responsabilité d'organe suprême. Il adopte des directives d'ordre quantitatif et qualitatif ainsi que leurs concepts d'application pour chaque catégorie de risque. Il est assisté à ces fins par le Comité Placements/risques en ce qui concerne les risques d'assurance, de marché et de crédit et par le Comité d'audit pour ce qui est des risques opérationnel et de réputation. L'application des directives incombe ensuite au Comité de direction.

Deux commissions de gestion siégeant trimestriellement sous la conduite du responsable des finances (CFO) assistent le Comité de direction. La commission Stratégie ALM pilote les risques d'assurance, de marché et de crédit à l'aide du processus Asset Liability Management, tandis que la commission QLR (gestion qualitative des risques) s'occupe des risques opérationnel et de réputation. Le risque de liquidité est piloté directement par le comité Risques du Comité de direction. Le risque stratégique est traité par le Conseil d'administration, dans le cadre du processus de contrôle de la stratégie.

Cadre de gestion des risques



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

Les secteurs du Comité de direction et les fonctions de support sont responsables de la mise en œuvre des processus de gestion des risques (1^{re} ligne de défense). Enfin, la révision interne et la révision externe, qui font partie intégrante du système de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise, forment la 3^e ligne de défense et soutiennent le Conseil d'administration et son Comité d'audit dans l'exercice de leurs responsabilités en réalisant des contrôles indépendants.

Modèle des trois lignes de défense de la gestion des risques à l'échelle de l'entreprise

1^{re} ligne de défense:	Identifier et gérer les risques dans son propre domaine de compétence et mettre en œuvre les contrôles s'y rapportant.
---	--

2^e ligne de défense:	Mettre en œuvre un cadre de gestion des risques d'ordre supérieur, accompagné d'un système de garde-fous (checks and balances) par rapport à la première ligne de défense.
--	--

3^e ligne de défense:	Veiller à une assurance indépendante par le contrôle du cadre de gestion des risques, la réalisation de contrôles ciblés et l'établissement de rapports.
--	--

Gestion quantitative et qualitative des risques

La gestion des risques consiste à identifier, à évaluer et à surveiller les risques, puis, sur cette base, à les piloter et à en assurer le reporting. L'identification des risques fait appel à des méthodes appropriées et à des estimations d'experts. Les risques des différentes catégories sont évalués à l'aide de méthodes aussi bien quantitatives que qualitatives.

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

tration. Nous utilisons également à cet effet, outre nos modèles internes, les logiciels Igloo Extreme et Prophet ALS. En matière de gestion qualitative des risques, nous veillons à ce que toutes les catégories de risques soient couvertes par des processus appropriés et pilotés de manière centralisée, garants d'une gestion systématique des risques.

En complément à ces modèles et processus, nous analysons, au moyen de stress tests et d'analyses de scénarios, les conséquences d'événements extrêmes, afin d'en tirer des enseignements sur notre stabilité dans des conditions critiques et de mieux comprendre l'exposition aux risques du Groupe Mobilière. De plus, à l'aide de différents scénarios, nous analysons l'adéquation du capital du Groupe par période de planification triennale.

Reporting

La surveillance et le reporting quantitatif et qualitatif sont définis dans le cadre des processus de gestion des risques. L'unité Gestion des risques et le Compliance Office Groupe surveillent le respect des prescriptions légales, stratégiques et de politique commerciale. Ils créent la transparence nécessaire en donnant au management toutes les informations pertinentes sur l'état des risques et du capital de la Mobilière, lui proposant également des mesures de réduction des risques. De plus, ils produisent des rapports en temps utile et favorisent des débats réguliers au sein des commissions de gestion, du Comité de direction, du Conseil d'administration et de ses comités. Enfin, avec le rapport «Own Risk and Solvency Assessment» (ORSA), la Gestion des risques informe, sous une forme agrégée, le Comité de direction, le Conseil d'administration et la FINMA de l'état des risques et des besoins en capital du Groupe Mobilière.

Risque d'assurance

Par risque d'assurance, nous entendons le risque de subir des pertes économiques lorsque les sinistres et les prestations assurés ne correspondent pas à nos prévisions en matière de survenance, de montant ou de période. Nous distinguons les risques d'assurance non-vie et vie.

Risques de marché et de crédit

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

Risques opérationnel et de compliance

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

Risque d'assurance

Volume de primes par branche

Non-vie	en MCHF
Assurances mobilité	1 059
Assurances ménage	709
Assurances de personnes	459
Assurances pour PME	414
Assurances entreprises	237
Assurance de protection juridique	115
Vie	en MCHF
Primes annuelles prévoyance professionnelle	239
Primes annuelles prévoyance privée	385
Primes uniques prévoyance professionnelle	111
Primes uniques prévoyance privée	26

Risque de liquidité

Le risque de liquidité désigne l'éventualité qu'en raison des risques liés à ses activités commerciales, d'investissement ou de (re)financement, le Groupe Mobilière ne puisse pas honorer entièrement et dans les délais des engagements de paiement échus. Pour être à même de fournir à tout moment les prestations promises, nous gérons nos liquidités de façon active et ciblée. Nous évaluons le risque de liquidité sur la base d'une analyse de la situation intégrant nos processus stratégiques, de planification et de placement, ainsi qu'à l'aide de tests de résistance.

Risque stratégique

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

Risque de réputation

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

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/situation-financiere

Continuité des activités et gestion des crises

Avec son système de gestion de la continuité des activités (Business Continuity Management) et de gestion des crises, le Groupe Mobilière est préparé à poursuivre ses activités opérationnelles même dans des circonstances extraordinaires et à limiter les conséquences de perturbations graves. Des exercices avec cellule de crise,

interventions d'urgence et évacuations d'immeubles sont régulièrement organisés.

Regulatory Affairs

En 2018, la Mobilière a créé la fonction Regulatory Affairs. Celle-ci fait office d'interlocuteur central pour les autorités de surveillance (Groupe et sociétés individuelles), ainsi que de guichet interne pour les questions relevant de la surveillance prudentielle. Ses tâches principales consistent à assurer la coordination de ces questions au sein du Groupe ainsi que le suivi et l'analyse des nouveautés de la réglementation. Cette fonction témoigne de l'importance que la Mobilière accorde à sa réputation auprès des autorités de surveillance.

Capital de solvabilité requis

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

Le quotient SST, autrement dit le ratio entre la valeur d'actif net et le capital de solvabilité requis est de 594 %.

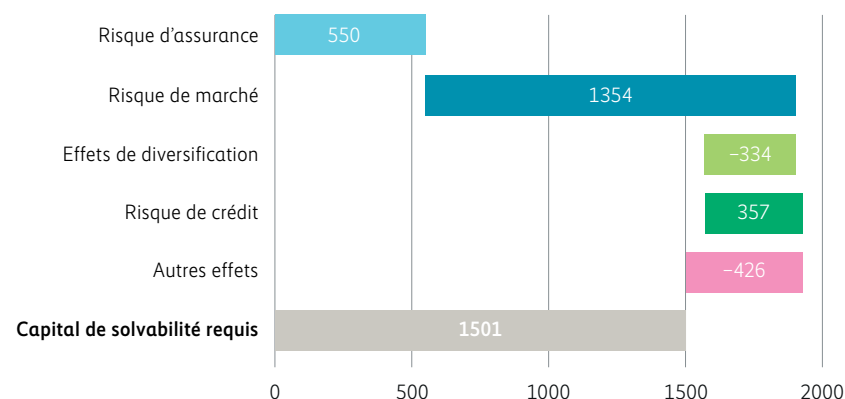
La valeur d'actif net s'élève à 8925 MCHF. Comme le montre le graphique, le risque de marché, qui se monte à 1354 MCHF, est le principal générateur de risque du capital de solvabilité requis.

Un système prévoyant des seuils d'intervention compare périodiquement les besoins en capital et la dotation en fonds propres, pour le Groupe et pour ses différentes sociétés. Il permet d'intervenir précocement pour prévenir tout découvert éventuel. Les composantes actuelles du capital de solvabilité requis du Groupe sont présentées dans le graphique ci-dessous.

Instruments de couverture

En raison de notre exceptionnelle dotation en fonds propres, nous ne recourons pas prioritairement à des instruments destinés à se substituer au capital-risque. Nos mesures de couverture visent à contenir les effets d'événements extrêmes et, partant, à réduire en particulier la volatilité des rendements. La réassurance nous couvre notamment contre les pertes pouvant résulter d'événements naturels graves ou de tremblements de terre. De plus, nous nous protégeons contre les pertes de change par la couverture stratégique du risque de change lié aux placements en valeurs nominales. Enfin, selon la situation, nous nous servons d'instruments financiers dérivés à des fins de couverture.

Capital de solvabilité requis
au 1.1.2019, en MCHF



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

Nous sommes l'assureur suisse à visage humain, et nous voulons susciter chez nos clients confiance et enthousiasme. Cette volonté est soutenue par nos collaborateurs, en particulier ceux de Mobi24 Call-Service-Center, qui répondent à toute demande 24 heures sur 24, qu'il s'agisse d'une panne, d'un problème médical ou d'une urgence en Suisse ou à l'étranger. Dans ces situations particulièrement difficiles, on apprécie d'avoir au bout du fil quelqu'un qui vous rassure.

Face à ces défis, nos collaborateurs font preuve d'une empathie non feinte, d'un vaste savoir-faire et d'une motivation à toute épreuve, vivant concrètement les valeurs typiques de la promesse de marque Mobilière «humains», «proches» et «responsables» 365 jours par an.

Dans notre centre de service, pas un jour ne se ressemble. L'infographie sur les pages suivantes retrace en détail quelques-unes des innombrables interactions qui se sont produites sur une période de 24 heures entre le 5 et le 6 août 2018. Elle est accompagnée d'un photoreportage illustrant le quotidien à Mobi24.

Toutes les interactions de Mobi24
Entrantes

● = Appels 📞

○ = E-mails ✉

▨ = SMS 📱

○ = Appels transférés
par les agences
générales

✕ = Appels
transmis
par erreur

Sortantes

| = Toutes les
activités
(📞, ✉, 📱, etc.)

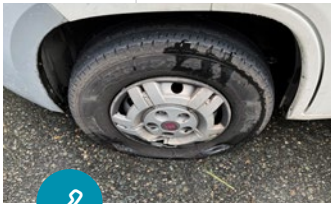
Dim 05.08.18 12:00 – 15:00

12:01

Preneur d'assurance ► Mobi24

Langue originale: allemand

- L'assuré appelle de Norvège pour un problème de crevaison.
- Il est en route depuis quelque temps et aimerait poursuivre son voyage avec sa voiture jusqu'à fin août.
- Je lui explique ce que nous allons faire.



12:07

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

Langue originale: anglais

Bonjour de Suisse!

Veuillez contacter notre preneur d'assurance (deux personnes et leur chien) et envoyer un dépanneur pour réparer le pneu ou le remplacer. Adresse: Munkegata, devant la grande église. Lieu: Trondheim, Norvège. Merci beaucoup!

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24

12:20

Preneuse d'assurance ► Mobi24

Langue originale: allemand

- La preneuse d'assurance nous annonce un accident sans implication de tiers. Elle est encore très choquée.
- Son véhicule est sorti de la route et a dévalé un talus sur env. 20 mètres puis a percuté un arbre.
- Le véhicule est bloqué par des rochers.
- Les dégâts ne sont pas connus.



12:30

Mobi24 ► Dépanneur

Langue originale: allemand

Bonjour!

Tous les détails se trouvent dans le rapport en annexe.

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24



12:31

Mobi24 ► Preneuse d'assurance

Langue originale: allemand

- Je vous ai envoyé un dépanneur.
- Il va vous contacter, mais ils sont surchargés actuellement.



12:37

Mobi24 ► Rega

Langue originale: allemand

Bonjour!

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

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24



12:31

Mobi24 ► Partenaire commercial en Norvège, membre de l'Astrum Assistance Alliance
Langue originale: anglais

- Le partenaire norvégien confirme que sa collègue s'occupe du cas.



12:10

Mobi24 ► Preneur d'assurance

Langue originale: allemand

Nous avons averti notre partenaire en Norvège, il va vous contacter. Nous reprendrons contact avec vous dans une heure environ.

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24

12:00

15'

30'

45'

13:00

15'



« C'est notre médecin-conseil sur place qui donne le feu vert au rapatriement du patient avec l'avion de la Rega. Dès qu'il a donné son accord, nous nous chargeons de toutes les formalités. »

Manuel Bauer, chef d'opération à la Rega

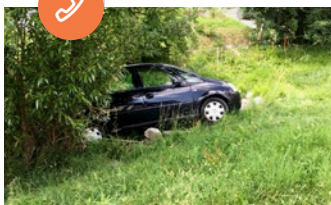


13:18

Mobi24 ► Preneur d'assurance

Langue originale: allemand

- Le preneur d'assurance a reçu un appel du dépanneur. Ce dernier parle très peu l'anglais. Au besoin, Mobi24 peut fournir son aide.
- La voiture ne peut pas stationner à cet endroit toute la nuit.
- L'idéal serait que le dépanneur trouve une solution provisoire ou dépose les voyageurs en lieu sûr.



14:22

Dépanneur ► Mobi24

Langue originale: allemand

- Le dépanneur nous informe que le sauvetage va être plus compliqué que prévu.
- Le véhicule a fini sa course dans un amas de pierres.
- Ils vont essayer de le dégager et nous diront s'ils ont réussi ou s'ils ont dû faire venir une grue.

30'

45'

14:00

15'

30'

45'

Dim 05.08.18 15:00 – 16:30

15:37

Mobi24 ► Preneur d'assurance
Langue originale: allemand

Bonjour!

Je voulais savoir si le dépanneur est arrivé
et s'il a pu réparer votre véhicule.

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24



16:20

Rega ► Mobi24
Langue originale: allemand

- La Rega nous informe que son avion va atterrir vers 17 h 30.



16:21

Mobi24 ► Ambulance
Langue originale: allemand

- J'informe l'ambulance que l'avion de la Rega devrait atterrir à Zurich vers 17 h 30.



15:59

Europ Assistance ► Mobi24
Langue originale: allemand

- Europ Assistance s'informe de l'état de la patiente.
- Nous répondons qu'elle est en route pour la Suisse.



15:53

Partenaire commercial en Norvège, membre de l'Astrum Assistance
Alliance ► Mobi24
Langue originale: anglais

Bonsoir!

Quel est le numéro d'immatriculation
du véhicule?



15:57

Mobi24 ► Partenaire commercial en Norvège, membre de l'Astrum Assistance
Alliance
Langue originale: anglais

Bonsoir!

Je vous ai envoyé les données du
détenteur du véhicule. Est-ce que le
dépanneur vous a contacté? Pourriez-vous
nous communiquer votre numéro de
dossier?

Merci beaucoup et meilleures salutations
Mobi24



16:07

Partenaire commercial en Norvège, membre de l'Astrum Assistance
Alliance ► Mobi24
Langue originale: anglais

Bonsoir!

Le véhicule a été remorqué jusqu'à
Trondheim.



16:10

Mobi24 ► Preneur d'assurance
Langue originale: allemand

- Le dépanneur a déposé les personnes dans un centre de pneus.
- Le pneu sera remplacé demain.

15:00

15'

30'

45'

16:00

15'



15:17 Les responsables d'équipe discutent des dossiers en cours.



15:21

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

16:32

Dépanneur ► Mobi24

Langue originale: allemand

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



17:33

Sœur de la preneuse d'assurance ►
Mobi24

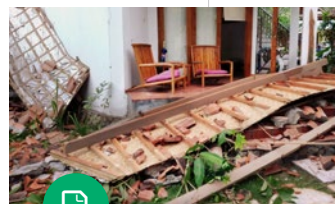
- La sœur de la preneuse d'assurance nous contacte.
- Sa sœur est à Lombok, son hôtel a été complètement détruit dans le tremblement de terre.
- Elle et son mari doivent attendre dehors les instructions des autorités.
- Il n'y a pratiquement plus d'électricité, et sur place, personne ne sait comment la situation va évoluer.
- Elle voudrait savoir si sa sœur et son mari vont pouvoir rentrer en Suisse.
- Elle m'envoie les données de l'arrangement de voyage par mail.
- Je lui dis que je me charge de changer les réservations de vol.
- Pour trouver un hôtel et un hébergement pour cette nuit, cela va probablement être difficile. Je lui conseille de contacter l'agence de voyages. Je vais transmettre toutes les informations utiles à notre partenaire.
- Je la rappelle ce soir vers 22 h.



17:54

Mobi24: sinistre en suspens

- Le voyageur prend à sa charge les frais de retour en avion.
- Contacter le partenaire.
- Le voyage est interrompu étant donné que l'hôtel a été totalement détruit dans le tremblement de terre.
- Pour info: la preneuse d'assurance enverra les justificatifs à l'agence générale pour les frais des excursions qu'ils ont déjà réservés. Ils ne devraient rentrer chez eux que le 11.8.



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

Laura Remund, collaboratrice à Assistance Mobilière 24 h

18:10

Mobi24 ► Sœur de la preneuse d'assurance

Bonjour Madame V.!

Pourriez-vous me communiquer les numéros de passeport et les dates de naissance de votre sœur et de M. A. ?

Quand part le vol de retour depuis Singapour? Pour Genève ou Zurich? Avec quelle compagnie?

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24



18:33

Sœur de la preneuse d'assurance ► Mobi24

Je vous envoie une copie du passeport de ma sœur en annexe. J'essaie à présent de trouver le passeport de M. A. Est-ce que je vous envoie une copie par mail?



18:37

Preneur d'assurance ► Mobi24

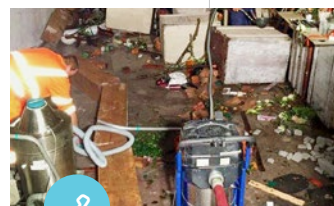
- Le preneur d'assurance déclare le dégât d'eau depuis son lieu de vacances en Grèce.



18:55

Mobi24 ► Entreprise de déshumidification
Langue originale: allemand

- Je contacte une entreprise de déshumidification.
- Au service de piquet, ils veulent tout savoir: nombre de pièces, superficie, qu'est-ce qui est inondé ou simplement humide, etc.
- Puisque des professionnels sont sur place, le mieux est qu'ils voient directement avec eux. Et qu'ils analysent la situation avec les pompiers pendant qu'ils pompent l'eau. Ils connaissent leur métier.
- Ils pourront déterminer ensemble le nombre de déshumidificateurs nécessaires.
- Le service de piquet va appeler les pompiers.



18:40

Sœur de la preneuse d'assurance ► Mobi24

- Mme V. appelle.
- S. est justement en pause.
- J'organise le rappel de Mme V.



18:43

Mobi24: sinistre en suspens

- Le tuyau d'arrosage a éclaté.
- La maison est construite contre un talus. L'eau est entrée par une bouche d'aération à l'étage et s'est répandue sur tout le rez-de-chaussée et dans la cave (15 cm d'eau).
- Il y a des dégâts à l'installation électrique, aux parquets, aux panneaux d'isolation.
- Je fais installer des déshumidificateurs afin de réduire le dommage.
- Les preneurs d'assurance sont en vacances en Grèce, mais ils ont été avertis et sont joignables.



18:44

Mobi24 ► Voisine des preneurs d'assurance
Langue originale: allemand

- Je contacte la voisine des preneurs d'assurance.
- Elle me passe le chef d'intervention des pompiers.
- Ce dernier m'explique l'étendue des dégâts.



19:21

Mobi24 ► Service des sinistres de l'agence générale de Bülach
Langue originale: allemand

- Je rappelle M. F.
- Je l'informe que les dégâts sont considérables.
- Il prend note et passera demain matin avant d'aller au bureau pour se faire une idée de la situation.

18:00

15'

30'

45'

19:00

15'

Dim 05.08.18 19:30 – 21:00

19:37

Mobi24 ► Sœur de la preneuse d'assurance

- Je rappelle Mme V.
- Je lui demande le numéro du passeport de A.
- Elle me le communique par téléphone.
- Le vol de retour Singapour-Zurich LX177 décolle le 11.08.2018 à 23 h 30.

20:10

Mobi24 ► Rega

Langue originale: allemand

- J'appelle la Rega pour savoir si le vol s'est bien passé et si la patiente a été transférée à l'hôpital.
- Oui, le médecin l'a accompagnée dans l'ambulance.

19:44

Mobi24 ► Voyageur

Langue originale: anglais

Bonjour!

En raison du tremblement de terre, un couple de personnes assurées auprès de notre compagnie est actuellement bloqué à Lombok. Ils aimeraient rentrer le plus rapidement possible à la maison. Ils avaient réservé leurs vols de retour en Suisse, mais je ne connais pas le numéro de réservation.

Pourriez-vous rechercher les prochains vols Lombok - Singapour - Zurich et me communiquer ces informations dès que vous les aurez? Merci beaucoup!

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24

20:31

Mobi24 ► Agence générale

Langue originale: allemand

Bonsoir Monsieur R.!

M. A., un preneur d'assurance, souhaite obtenir une attestation d'assurance et aimerait en discuter avec vous. Merci de le contacter à l'occasion.

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24



Dim 05.08.18 21:00 – 24:00

21:44

Mobi24 ► Ambulance

Langue originale: allemand

- J'appelle le service des ambulances pour savoir si le transfert de la patiente s'est bien passé.



21:28

Mobi24 ► Agence générale

Langue originale: allemand

Bonsoir Madame H.!

Excusez-moi de vous déranger à cette heure tardive. Monsieur B, avec qui vous avez rendez-vous demain à 10 h, m'a appelée pour annuler ce rendez-vous.

*Merci d'en prendre bonne note
Avec nos meilleures salutations,
Mobi24*



21:53

**Sœur de la preneuse d'assurance ►
Mobi24**

- La sœur de la preneuse d'assurance vient aux nouvelles.
- Nous attendons toujours la confirmation du voyageur.
- Elle demande que nous lui envoyions les billets d'avion à son adresse mail.

21:00

15'

30'

45'

22:00

15'



« Je peux compter sur la Mobilière en tout temps. Ils règlent les cas urgents rapidement, en faisant preuve d'un réel engagement et d'un intérêt sincère pour les problèmes du client. »

Mark von Weissenfluh, directeur du Grand Hôtel Giessbach

23:26

Mobi24 : en suspens

Langue originale: allemand

- Attendre la réponse de la sœur de la preneuse d'assurance.
- Quel vol a-t-elle choisi?
- Demander au voyageur de réserver le vol choisi.



22:54

Voyagiste ► Mobi24

Langue originale: anglais

Bonjour,

Excusez-moi de vous avoir fait attendre.

Malheureusement, je n'ai trouvé aucun vol pour demain.

Voici les options possibles:

- Garuda GA433 D, mardi 7 août 2018
Lombok - Jakarta, 14 h 50 - 15 h 45
Thai Airways International TG436 M, mardi 7 août 2018
Jakarta - Bangkok (Suvarnabhumi), 19 h - 22 h 30
Thai Airways International TG970 M, mercredi 8 août 2018
Bangkok (Suvarnabhumi) - Zurich, 01 h 05 - 07 h 50
Garuda Air: £238.50 par personne
Thai Airways: £541.71 par personne
- Singapore Airlines SQ5217 Y, mercredi 8 août 2018
Lombok - Singapore, 11 h 20 - 13 h 50 (vol opéré par Silkair S Pte. Limited)
Singapore Airlines SQ346 Y, jeudi 9 août 2018
Singapore - Zurich, 01 h 25 - 08 h 15
Economy: £1283.50 par personne

Merci de me faire savoir laquelle de ces options vous préférez.

Merci beaucoup!



23:23

Mobi24 ► Sœur de la preneuse d'assurance

Bonsoir Madame V.!

Nous vous transmettons les horaires des vols que nous a transmis notre partenaire voyageur. Merci de nous faire savoir laquelle de ces options votre sœur préfère.

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24

00:13

Partenaire commercial aux Pays-Bas,
membre de l'Astrum Assistance
Alliance ► Mobi24
Langue originale: anglais

Bonsoir !

L'un de nos clients est en panne à Camorino, dans la région de Bellinzone. La courroie de distribution a lâché. Nous vous envoyons les coordonnées de l'emplacement du véhicule sur Google Maps. Si vous avez besoin d'autres informations, veuillez contacter le client directement.

S'il n'est pas possible de le réparer sur place, veuillez remorquer le véhicule jusqu'au garage le plus proche. Dans ce cas, les personnes devront passer la nuit à l'hôtel. Le dépanneur pourrait peut-être les y emmener, sinon, appelez un taxi.

Merci beaucoup !

00:28

Partenaire commercial aux Pays-Bas,
membre de l'Astrum Assistance
Alliance ► Mobi24
Langue originale: anglais

- Le client d'Astrum et son épouse devront passer la nuit à l'hôtel.
- Les frais d'hôtel sont à leur charge. Ils sont informés.
- Je regarde avec le dépanneur s'il peut déposer les personnes à l'hôtel.

01:01

Partenaire commercial aux Pays-Bas,
membre de l'Astrum Assistance
Alliance ► Mobi24
Langue originale: anglais

- Le client a rappelé. Le dépanneur n'est toujours pas arrivé.
- J'établis une conférence téléphonique avec le client.
- Le client ne peut pas dire précisément où il se trouve.
- Je lui conseille de chercher une borne de secours et de là, d'appeler la police dans 10 minutes. La police pourra ainsi le localiser.
- Le dépanneur continue de le chercher pendant 10 minutes.
- Il appellera si nécessaire.

00:25

Mobi24 ► Dépanneur
Langue originale: italien

- J'appelle un service de dépannage.

00:42

Dépanneur ► Mobi24
Langue originale: italien

- Le dépanneur rappelle.
- Il demande où les personnes se trouvent exactement.
- Je le lui explique.

01:24

Dépanneur ► Mobi24
Langue originale: italien

- Le dépanneur rappelle.
- Il a parcouru 40 kilomètres, mais il n'a pas trouvé la voiture en panne ni ses passagers.
- Ça fera une course à vide !

00:17

Sœur de la preneuse d'assurance ►
Mobi24

Bonsoir !

Merci beaucoup ! Veuillez réserver la première option, à savoir le vol qui part de Lombok mardi à 14 h 50. Ma sœur et son mari se chargent de trouver eux-mêmes un hébergement pour la nuit de lundi à mardi. Avez-vous besoin d'autres informations de ma part ?

Meilleures salutations, V.

00:26

Mobi24 ► Partenaire commercial
aux Pays-Bas, membre de
l'Astrum Assistance
Langue originale: anglais

Bonjour,

Nous avons informé le client que le dépanneur serait sur place dans 30 minutes environ. Nous vous recontacterons dès que nous aurons plus d'informations.

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24

01:16

Partenaire commercial aux Pays-Bas,
membre de l'Astrum Assistance
Alliance ► Mobi24
Langue originale: anglais

Cher Team,

Notre client vient de nous appeler. Le dépanneur n'est toujours pas arrivé. Revoici les coordonnées GPS de l'endroit où se trouve le client. Elles ont une précision de 5 mètres.

Merci de les communiquer au dépanneur.

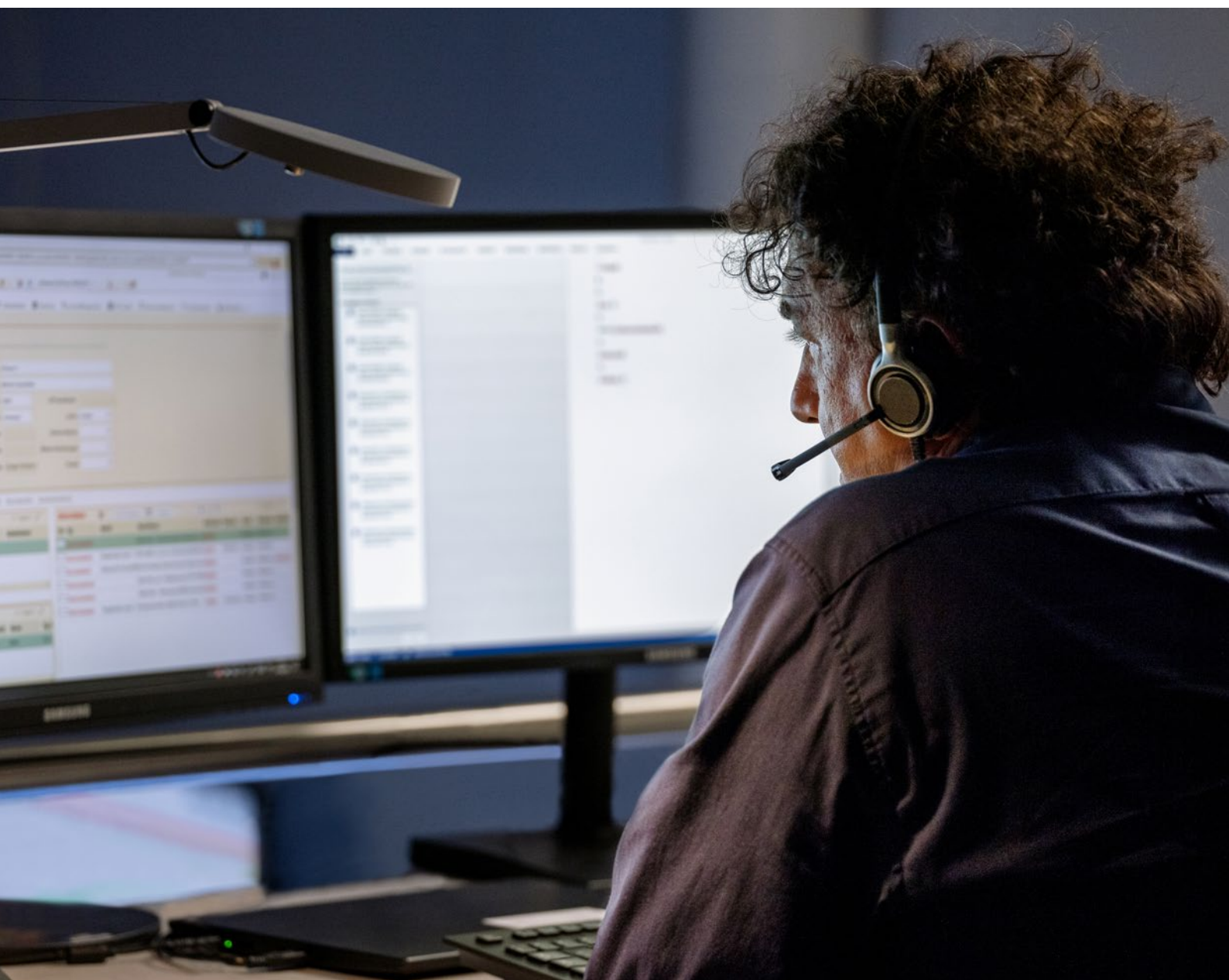
Avec nos meilleures salutations,
Astrum Assistance Alliance



01:12

Quand la ville dort,
Mobi24 veille encore.

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



01:46

Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance ► Mobi24
Langue originale: anglais

- Le partenaire hollandais voudrait savoir pourquoi le dépanneur n'a pas trouvé son client.
- Je lui explique que le client ne se trouvait pas à l'endroit indiqué.
- Il semblerait qu'il ait pris la sortie 47 vers une autre autoroute.
- Or, il n'y a pas d'autre autoroute à cet endroit.
- Il a peut-être pris la route cantonale, ce qui expliquerait que le dépanneur ne l'ait pas vu.
- De plus, il n'y a pas de borne de secours à proximité.
- Je relance le dépanneur.



01:58

Mobi24 ► Dépanneur
Langue originale: italien

- Je rappelle le dépanneur.
- Je lui indique l'endroit.
- Il va reprendre les recherches.



02:44

Mobi24 ► Dépanneur
Langue originale: italien

- J'appelle le dépanneur.
- Où a-t-il déposé les personnes et le véhicule?
- Garage à Cadenazzo.



02:54

Mobi24 ► Taxi
Langue originale: italien

- J'appelle un taxi.
- Il sera sur place dans 20 minutes.
- Les personnes payeront elles-mêmes la course.



02:40

Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance ► Mobi24
Langue originale: anglais

*Cher Team,
Le dépanneur a trouvé le client, qui était bien à l'endroit que nous avons indiqué. Il les amène à un garage. Pourriez-vous leur trouver un taxi et une chambre d'hôtel?
Merci de confirmer.
Merci beaucoup!*



02:52

Mobi24 ► Hôtel
Langue originale: italien

- J'appelle l'hôtel, pour savoir s'il leur reste une chambre libre.
- Il leur en reste tout juste une!



01:31

Mobi24 ► Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance
Langue originale: anglais

*Hello!
Le dépanneur a cherché votre client dans un rayon de plus de 40 km mais ne l'a pas trouvé. Il nous facturera 100 francs pour la course à vide! Votre client va appeler la police depuis une borne de secours puis il nous rappellera.
Merci beaucoup et meilleures salutations,
Mobi24*



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

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

02:57

Mobi24 ► Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance
Langue originale: anglais

Le taxi sera sur place dans 20 minutes.
Il conduira votre client et son épouse à un hôtel à Locarno. Nous les avons prévenus.
Merci beaucoup et meilleures salutations,
Mobi24



03:08

Mobi24: en suspens
Langue originale: allemand

- Attendre la réponse du partenaire hollandais.
- Que va-t-il advenir du véhicule?
- Est-ce qu'ils demandent un diagnostic de panne?
- Le client d'Astrum et sa femme sont à l'hôtel à Locarno.
- Nous avons fait venir un taxi et réservé l'hôtel, mais ces frais ne sont pas couverts par le partenaire aux Pays-Bas. Le client doit les prendre à sa charge.



04:25

Preneur d'assurance ► Mobi24
Langue originale: allemand

- Un preneur d'assurance nous appelle pour une panne de voiture.
- Son auto refuse de démarrer.



03:06

Mobi24 ► Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance
Langue originale: anglais

Voulez-vous que nous demandions au garage qu'il établisse un diagnostic de panne et un devis de réparation?
Merci beaucoup et meilleures salutations,
Mobi24



04:27

Mobi24 ► Dépanneur
Langue originale: allemand

Bonjour,
Tous les détails se trouvent dans le rapport en annexe.
Avec nos meilleures salutations,
Mobi24



02:57

Mobi24 ► Client d'Astrum
Langue originale: anglais

Le taxi sera là dans 20 minutes. Il vous conduira à un hôtel à Locarno.
Avec nos meilleures salutations,
Mobi24



04:28

Mobi24 ► Dépanneur
Langue originale: allemand

- J'appelle un service de dépannage.

03:00

15'

30'

45'

04:00

15'

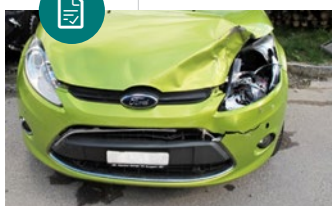
LUN 06.08.18 04:30 - 06:00

05:02

Preneur d'assurance ► Mobi24

Langue originale: allemand

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



05:03

Mobi24: sinistre en suspens

- Un preneur d'assurance appelle pour un dégât de gibier.
- Lieu: Rohrspitz, 6972 Fussach (Autriche)
- Objet: collision avec un animal
- Dommages: phare avant et aile gauche
- Police et garde-chasse sur place: oui
- Prière de rappeler le preneur d'assurance lundi après-midi.

30'

45'

05:00

15'

30'

45'





« De jour comme de nuit, nous ne savons jamais ce qui va arriver. C'est un défi que nos collaborateurs maîtrisent avec beaucoup de passion et de motivation. »

Barbara Agoba, responsable Mobi24 Call-Service-Center SA



06:17

Sœur de la preneuse d'assurance ►
Mobi24

- La sœur de la preneuse d'assurance appelle concernant le vols de retour.
- Nous ferons les réservations dès que l'agence de voyages aura ouvert, à 8 h.
- Dès que ce sera fait, nous la contacterons et lui enverrons les billets d'avion par mail.



07:11

Partenaire commercial aux Pays-Bas,
membre de l'Astrum Assistance
Alliance ► Mobi24
Langue originale: anglais

Bonjour,

Oui, merci de demander aujourd'hui au garage un diagnostic de panne et un devis de réparation, ainsi que la durée probable de la réparation, et de nous envoyer ces informations par mail.

Avec nos meilleures salutations



07:15

Mobi24: sinistre en suspens

- Appeler le garage et leur demander quand ils pourront faire le diagnostic de panne.
- Ensuite, transmettre l'information au partenaire aux Pays-Bas.

07:37

Mobi24 ► Agence générale
Langue originale: allemand

Bonjour,

Monsieur A. nous a demandé une offre pour une assurance véhicules. Nous la lui avons envoyée par mail.

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24



08:15

Dépanneur ► Mobi24
Langue originale: allemand

- Le dépanneur nous signale l'accident de moto de la veille, pour lequel la police a été appelée.
- Je prends note.
- Le preneur d'assurance a coupé une priorité, est tombé et a glissé.
- Personne d'autre n'a été blessé, et il n'y a pas d'autre véhicule endommagé.
- Mais sa moto a subi un dommage total.



08:30

Mobi24 ► Voyageur
Langue originale: allemand

Bonjour Madame L.!

S'il y a encore de la place sur les vols demandés, merci de réserver. Merci beaucoup!

Avec nos meilleures salutations,
Mobi24



08:35

Partenaire commercial aux Pays-Bas, membre de l'Astrum Assistance Alliance ► Mobi24
Langue originale: anglais

Chers collègues,

Nous vous informons que le client est à présent en route pour le garage. Il leur apporte les clés du véhicule, afin qu'ils puissent établir le diagnostic de panne.

Avec nos meilleures salutations



08:23

Mobi24 ► Voyageur
Langue originale: allemand

- Le voyageur ne trouve pas la réservation.
- O.K., je leur transmets le mail de l'agence de voyages pour qu'ils puissent faire les réservations.



08:24

Mobi24 ► Agence générale
Langue originale: allemand

- Je transmets le cas à l'agence générale compétente.



30'

45'

08:00

15'

30'

45'

LUN 06.08.18 09:00 - 10:30

09:12

Voyagiste ► Mobi24

Langue originale: allemand

Bonjour Monsieur S.!

Nous vous remercions de votre appel. Je vous envoie ci-joint les offres pour les vols de retour. J'ai besoin du numéro de sinistre. Pouvez-vous me le communiquer? Merci d'avance!

Avec mes meilleures salutations



09:50

Sœur de la preneuse d'assurance ► Mobi24

- La sœur de la preneuse d'assurance demande que S. la rappelle.
- Je transmets à S.



10:14

Voyagiste ► Mobi24

Bonjour,

Je vous envoie ci-joint les documents de voyage.

Avec mes meilleures salutations



09:32

Mobi24 ► Voyagiste

Langue originale: allemand

Bonjour Madame L.!

Veuillez faire les réservations comme indiqué dans l'offre.

Merci beaucoup et meilleures salutations, Mobi24



09:53

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

Langue originale: anglais

Bonjour!

Notre client vient de nous appeler du garage. Nous avons parlé au mécanicien et avons reçu le diagnostic de panne. Vous n'avez plus besoin de contacter le garage.

Nous allons faire rapatrier le véhicule aux Pays-Bas.

Merci!



09:59

Mobi24 ► Entreprise de désinfection

Bonjour,

Pourriez-vous aller enlever un nid de guêpes chez l'une de nos assurées? Elle est joignable jusqu'à 12 h. Après, elle doit aller travailler. Le nid de guêpes est sur le balcon. Vous trouverez plus de détails en annexe.

Avec nos meilleures salutations, Mobi24



09:00

15'

30'

45'

10:00

15'



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



10:15

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

LUN 06.08.18 10:30 – 12:00

10:38

Mobi24 ► Sœur de la preneuse d'assurance

- La sœur de la preneuse d'assurance appelle.
- Je lui envoie les billets d'avion par mail.
- Itinéraire comme demandé.

10:43

Hôpital de Majorque ►
Mobi24
Langue originale: allemand

Bonjour de Majorque!

Merci d'avoir accepté la prise en charge des frais. Pour pouvoir faire le décompte, nous avons besoin de votre numéro de TVA.

Avec mes meilleures salutations



10:44

Mobi24 ► Preneuse d'assurance

- J'appelle la preneuse d'assurance pour lui demander si elle s'est remise du tremblement de terre.
- Jusqu'à présent, nous n'étions en contact qu'avec sa sœur en Suisse.
- Happy End Call.



10:33

Mobi24 ► Sœur de la preneuse d'assurance

Bonjour Madame V.!

Je vous envoie ci-joint les détails sur les vols de demain après-midi.

Merci beaucoup et meilleures salutations,
Mobi24

11:00

Preneuse d'assurance ►
Mobi24

- Une preneuse d'assurance nous appelle.
- Elle et son mari sont actuellement dans un hôtel dans le sud de l'Italie.
- Ils ont des problèmes avec leur voiture.
- L'hôtel a appelé tous les garages Hyundai de la région.
- Malheureusement, aucun d'eux ne peut obtenir la pièce de rechange nécessaire dans un délai raisonnable.
- Le véhicule doit absolument rentrer en Suisse.
- Je constate qu'ils se trouvent à 1160 km d'ici. La preneuse d'assurance devrait prendre à sa charge environ CHF 1300 de frais de transport, étant donné que notre couverture est limitée à CHF 1000.
- L'autre option est qu'ils tentent de rentrer avec leur voiture. S'ils ont des problèmes en route, ils pourront toujours nous appeler. S'ils sont déjà plus au nord, le transport coûterait alors moins cher.
- Elle va en discuter avec son mari et nous rappellera.



11:03

Mobi24 ► Preneur d'assurance
Langue originale: allemand

- Je rappelle Monsieur F.
- Comment va votre compagne? Tout s'est bien passé?
- Oui, tout s'est bien passé. Sa compagne est à présent dans une clinique de Lucerne, où elle est enfin bien soignée.
- Bon rétablissement de notre part à sa compagne.
- Il nous remercie pour notre aide, aussi au nom de sa compagne.

11:08

Mobi24 ► Preneur d'assurance
Langue originale: allemand

- J'appelle le preneur d'assurance.
- Le garage est en train de monter le nouveau pneu.
- Bonne continuation et bon voyage!
- Merci pour votre aide!



11:17

Mobi24: en suspens

- Attendre le rappel de la preneuse d'assurance.
- Ont-ils décidé de tenter de rentrer avec leur voiture, malgré le risque de tomber en panne?
- Info: 2 personnes au fin fond de l'Italie (à 1150 km de leur domicile). Aucun garage de la région ne peut trouver les pièces de rechange (Hyundai).
- Ils auraient une participation aux frais de transport de CHF 1300 environ.
- Peut-être vont-ils tenter le coup?
- Si la preneuse d'assurance ne rappelle pas, fermer le suspens.



11:20

Preneuse d'assurance ► Mobi24

Merci beaucoup!

30'

45'

11:00

15'

30'

45'

Responsabilité sociétale et entrepreneuriale

La Mobilière, engagée pour la Suisse	92
Clients, produits d'assurance et prestations de service	97
Collaborateurs et univers de travail	102
Asset Management	109
Gestion environnementale	112
Prévention des dangers naturels	116
Art et culture	119
Économie et emploi	123
Habiter et vivre ensemble	125

La Mobilière, engagée pour la Suisse

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

Aujourd'hui, on attend généralement des entreprises qu'elles conduisent leurs affaires selon une approche écoresponsable et sociétale et qu'elles contribuent au bien commun au-delà de leur réussite économique. Pour ce faire, la responsabilité entrepreneuriale doit se traduire par une action responsable envers le marché et les parties prenantes, mais aussi la société et l'environnement. L'engagement à travers lequel la Mobilière assume cette responsabilité n'est pas qu'une simple réponse à l'importance toujours grandissante de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) en Suisse. Ce n'est pas parce que la RSE est devenue habituelle dans la branche que nous nous engageons. Si nous le faisons, c'est parce que le bien commun et le futur de la société nous tiennent à cœur.

Opérant sur une base mutualiste, la Mobilière s'engage depuis des décennies en faveur de projets culturels, écologiques et sociaux en Suisse.

Conviction, indépendance et solidité financière sont les fondements de notre fort engagement. En raison de son modèle d'affaires mutualiste, la Mobilière n'a pas la possibilité de se refinancer avec des fonds propres sur le marché des capitaux. Il est dès lors primordial pour elle de disposer d'une très importante dotation en fonds propres. Grâce à son taux de solvabilité supérieur à la moyenne, la Mobilière dispose d'une excellente assise financière, sur laquelle elle s'appuie pour ses actions

durables. Nous pouvons ainsi emprunter des chemins qui nous sont propres en matière de responsabilité sociétale et entrepreneuriale et nous engager de différentes manières dans divers projets conformes à nos convictions mutualistes.

Explorer de nouvelles voies

En 2013, la Mobilière a créé son secteur Corporate Social Responsibility afin, d'une part, de centraliser ses engagements existant depuis plusieurs décennies et, d'autre part, de développer sa propre stratégie de développement durable. Depuis, de nombreux projets innovants et passionnants ont vu le jour. Sur la base d'un examen approfondi de l'histoire de la Mobilière, de sa fondation en 1826 à nos jours, quatre thématiques centrales pour notre entreprise ont été retenues pour l'élaboration de notre approche RSE. Il s'agit de la tradition coopérative, de l'organisation décentralisée qui en découle, de la responsabilité envers les collaborateurs, les clients et la collectivité ainsi que de notre propre vision du marketing et de la communication, mûrie par une expérience de plusieurs décennies. Ces quatre thématiques constituent les fondements des engagements de la Mobilière.

De l'intérieur vers l'extérieur

Nous avons choisi de développer nos approches spécifiques de l'engagement sociétal et entrepreneurial en accordant une grande importance à l'échange avec tous nos collaborateurs afin de les inclure dans notre démarche. Nous souhaitons les emmener dans un voyage où la créativité, le développement personnel, l'identification et la participation à l'entreprise jouent un rôle central et entièrement nouveau. Pour accompagner ces processus aussi au travers de notre environnement de travail et concevoir un environnement créatif adapté aux formes

de travail agiles, la Mobilière a fait appel à l'artiste Kerim Seiler. Ce projet, baptisé work@mobiliar, a donné naissance à un concept global allant bien plus loin que les simples questions d'aménagement et mêlant intimement compétences artistiques et expériences des collaborateurs. Nous avons ainsi peu à peu créé un environnement de travail inspirant, qui nous ouvre de nouveaux horizons et favorise la prise de responsabilité des collaborateurs, et ce, à différents niveaux. Notre objectif est en effet d'encourager nos collaborateurs à gagner en autonomie, d'éveiller leur curiosité et de leur faire prendre conscience qu'ils peuvent façonner leur travail, leur vie et la société.

L'achèvement des travaux de transformation du site de Direction de Nyon a été une étape importante de ce processus. Là aussi, Kerim Seiler a donné vie au concept work@mobiliar. Il a imaginé pour l'ensemble du bâtiment un concept de couleurs attrayant et savamment orchestré, basé sur le cercle chromatique, attribuant une couleur spécifique à chaque zone de rencontre et de travail. La pièce maîtresse du concept est la cage d'escalier, qui s'étire fièrement d'étage en étage. L'environnement se reflète de façon spectaculaire dans des vitres colorées. Ainsi, la perspective change selon l'angle de vue ou l'endroit où l'on se tient.

Engagements variés

La Mobilière soutient et promeut des projets durables dans toute la Suisse, tels que des projets de recherche dans des universités, des projets de prévention des crues, ainsi que des projets sociaux et des manifestations culturelles, telles que «Dimension Mobilière». Ces événements de réseautage jouissent d'une grande popularité auprès de nos clients et partenaires. En 2018, à Berne, Zurich, St-Gall et Lausanne, ils ont permis à des personnalités intéressantes d'aborder le thème «Confiance, méfiance,

défiance!» sous des angles différents. En Suisse alémanique, la manifestation a réuni entre autres l'ancien champion de ski Daniel Albrecht, la psychologue Caroline Fux, la diplomate Gerlinde Manz-Christ et le hacker éthique Ivan Bütler. Ce dernier a montré à un public impressionné la facilité avec laquelle les cyber-criminels peuvent accéder aux données de nos cartes de crédit. En Suisse romande, nos orateurs étaient Micheline Calmy-Rey, ancienne conseillère fédérale, Andréa Maechler, membre de la Direction générale de la BNS, Michel Gascard, directeur de l'école de ballet Rudra Béjart, et German Herrero, éthologue équin. Leurs passionnants échanges ont montré de manière saisissante aux nombreuses personnes présentes les multiples facettes du thème de la confiance, aussi bien du point de vue d'une assurance que de celui des clients.

Par ailleurs, nous créons de nouveaux formats de projets et de nouvelles plateformes de sensibilisation aux questions d'innovation, de durabilité et de construction de l'avenir. Nous voulons savoir comment un individu ou une entreprise et, partant la société dans son ensemble parviennent à développer les facultés nécessaires pour engager une réflexion ouverte, créative et constructive sur des thèmes aussi complexes que la durabilité et la construction de l'avenir et faire les bons choix en la matière. Où peut-on acquérir et exercer ces facultés? C'est précisément afin de répondre à ce genre de questions que nous collaborons étroitement avec des artistes, car nous sommes convaincus que s'engager dans les domaines de l'art et de la culture libère en nous un pouvoir de transformation. Un tel engagement provoque en effet une prise de conscience, permet de réaliser de nouvelles expériences, de renforcer l'esprit d'équipe et la pensée créative, et d'acquérir les compétences essentielles à la construction d'un avenir durable.



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

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

■ **Collaborateurs et univers de travail**

- Employeur moderne
- Diversité
- Des collaborateurs très satisfaits
- Participation au résultat
- Développement personnel, formation de base et formation continue

- Promotion de la santé en entreprise
- Prestations de prévoyance attrayantes

■ **Asset Management**

- Politique de placement durable
- Placements immobiliers et constructions écorespectueuses

■ **Gestion environnementale**

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

■ **Prévention des dangers naturels**

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

■ **Art et culture**

- La collection d'art
- Série d'expositions
- Prix artistique – Prix Mobilière
- Fondation du Jubilé
- Fonds de donation

■ **Économie et emploi**

- Campus innovation
- Forum Mobilière Thoune
- S'engager localement

■ **Habiter et vivre ensemble**

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

Cocréation

Pour nous, la cocréation est au centre du développement de nouveaux projets. Il en résulte une confiance mutuelle, de l'engagement et une communauté productive, qui sont nos facteurs de succès les plus importants. La cocréation est aussi synonyme de nouvelles idées issues de confrontations. Au cours de la phase de développement, nos projets passent par quatre étapes modèles qui nous permettent de tester la mise en œuvre de nouvelles idées. Tout commence par le «Workshop», où l'on donne libre cours à l'imagination. Ici, tout est possible, rien n'est exclu a priori. Puis vient le «Labo», où de premiers prototypes sont testés en gardant à l'esprit le «pourquoi»: pourquoi ce projet précis est-il pertinent? Ensuite, on s'occupe du «comment» dans l'«Atelier»: comment planifier et réaliser ce projet? Enfin, sur la «Place de marché», on développe des stratégies de transmission. Nous voulons que nos projets aient un impact et soient remarqués, et ces quatre étapes (voir aussi graphique ci-dessous) nous y aident en nous permettant de rester ouverts à des solutions nouvelles et inattendues sans jamais perdre de vue notre objectif.

Une partenaire fiable

Notre responsabilité entrepreneuriale et sociétale cible des thèmes qui présentent un intérêt majeur pour nous-mêmes comme pour nos parties prenantes et où nous pouvons avoir le plus d'influence positive. La Mobilière implique toutes ses parties prenantes dans un esprit de

partenariat et de responsabilité. Nous collaborons avec de nombreux acteurs de la recherche ainsi que du monde culturel, politique et économique au travers d'échanges et d'un transfert ciblé de connaissances. Nous avons la conviction que seule une vision commune forte peut être le gage d'un avenir positif.

Atelier du Futur

Durant l'exercice sous revue, nous avons lancé un nouveau projet intitulé «Atelier du Futur». Le but est d'inspirer de jeunes gens à prendre le contrôle de leur avenir et à le construire de manière positive, dans le cadre d'un camp d'été compact et attrayant. Le premier camp s'est tenu en juillet 2018 à Fiesch (VS) et a réuni 76 jeunes de 13 à 15 ans (35 filles et 41 garçons). Ceux-ci ont principalement participé à des ateliers et des activités autour des thèmes de la consommation, de la numérisation, de la créativité et de la durabilité. Le projet pilote a été couronné de succès: tous les aspects du programme ont été jugés bien à très bien par les participants, et des effets très concrets ont été constatés dans les aspects réseautage, développement de capacités et mise en œuvre de changements (p. ex. conception d'une plateforme pour les projets innovants).

L'Atelier du Futur est unique en son genre. En effet, il n'existe aucun autre camp d'été pour jeunes qui aborde le thème de la responsabilité vis-à-vis de l'avenir de manière aussi intense, variée et créative.



«Workshop»

Donner libre cours à l'imagination et à la créativité et essayer de nouvelles choses.



«Labo»

Chercher, observer, étudier, apprendre de nouvelles choses.



«Atelier»

Mettre les idées en pratique.



«Place de marché»

Échanger, communiquer, collecter les points de vue des acheteurs.

À travers ce projet, la Mobilière prouve de manière crédible son attachement à un engagement sociétal actif: nous investissons dans la jeunesse pour lui permettre d'avoir un avenir positif. L'Atelier du Futur aura lieu tous les étés jusqu'en 2022 et sera continuellement agrandi pour accueillir jusqu'à 2000 participants en trois langues.

Reporting

Nos responsabilités mutualiste et entrepreneuriale étant intimement liées, le présent rapport sur le développement durable porte aussi bien sur la coopérative que sur le groupe d'assurance. Il est consacré non seulement aux quatre domaines de notre engagement sociétal (prévention des dangers naturels, art et culture, économie et emploi, habiter et vivre ensemble), mais aussi aux différents domaines liés à nos activités (clients, produits d'assurance et prestations de service, collaborateurs et univers de travail, gestion des actifs et gestion environnementale). De plus, nous présentons des projets concrets à travers huit études de cas, accompagnées d'interviews vidéo des responsables concernés. Nous pouvons ainsi transmettre nos engagements individuels de manière encore plus ciblée.

Lors de l'élaboration du rapport sur le développement durable, nous mettons un point d'honneur à collaborer étroitement avec nos parties prenantes. Pour garantir un reporting optimal, nous sondons leurs préoccupations et recueillons leurs suggestions de manière toujours plus approfondie, au travers d'ateliers et d'entretiens individuels. Notre rapport sur le développement durable fait partie intégrante du rapport de gestion annuel. Il est conforme aux normes GRI, option «Kern», et décrit la manière dont nous concevons nos responsabilités et dont nous les assumons au quotidien.



Plus d'informations sur:

mobiliere.ch/rapport-durabilite

mobiliere.ch/download

Index GRI

Clients, produits d'assurance et prestations de service

La thématique du développement durable ne cesse de prendre de l'ampleur, y compris dans le cœur de métier des entreprises. De plus en plus, tant dans leur action que dans leur offre clients, les assureurs sont jugés à l'aune de leur contribution à une utilisation respectueuse des ressources.

En 2017, nous avons lancé une initiative sur le développement durable dont nous avons tiré des mesures. Début 2018, nous avons validé cette initiative, soulignant ainsi, une fois de plus, l'attachement de la Mobilière à cette thématique.

Nos principes directeurs

Confiance «Notre interaction avec les principales parties prenantes et notre communication transparente renforcent notre crédibilité.»

Coûts «Au sein de notre chaîne de création de valeur, nous utilisons les ressources avec efficacité, efficacie et ménagement, dans le souci d'assumer nos responsabilités vis-à-vis des clients et de la société.»

Construction de notre avenir «Nous développons un capital culturel et social afin de pouvoir répondre, avec nos parties prenantes, aux besoins actuels et futurs.»

Différenciation «Nos produits génèrent une véritable valeur ajoutée, matérielle et immatérielle.»

Le remaniement des produits, des processus et des prestations de service sera désormais adossé à ces principes directeurs. Nous entendons ainsi non seulement garantir une utilisation responsable des

ressources en interne, mais aussi, dans la mesure du possible, sensibiliser et inciter nos clients à l'intégrer dans leur comportement. Par cette approche, nous créons un lien de confiance et aidons de manière décisive à construire l'avenir de notre société.

Nos produits et systèmes sont remaniés dans le respect de la feuille de route que nous nous sommes fixée. En témoigne la numérisation des dossiers de sinistre réalisée en 2018 dans la plupart des branches. En outre, nous réduisons continuellement la correspondance papier au profit d'une correspondance numérique, ce qui nous permet en même temps de réduire fortement la consommation de papier et d'offrir un service encore plus efficace à nos clients.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/charte

Des solutions d'assurance génératrices de valeur ajoutée

Le modèle d'affaires mutualiste appliqué depuis la fondation de la Mobilière en 1826 vise à diminuer les répercussions économiques, sociales et écologiques des sinistres, tant dans l'intérêt des preneurs d'assurance que de la collectivité. Ce sens des responsabilités nous pousse à définir nos objectifs sous l'angle d'une action durable pour nos clients, la société et l'environnement.

En 2018, nous avons servi des prestations de sinistres pour environ 1,7 milliard de CHF dans l'assurance dommages et 600 MCHF dans l'assurance vie. Par la prise en charge de ces risques, nous avons soutenu l'économie, la société et l'environnement. Nos solutions d'assurance sont judicieusement complétées par des prestations de service à valeur ajoutée, comme l'assistance en cas de panne de voiture ou de perte de clés, la prévention des dommages, par exemple en matière de cybersécurité, ou encore l'assistance juridique. Par notre organisation décentralisée et le recours à des prestataires locaux dans le règlement des sinistres, nous soutenons le développement économique sur l'ensemble de nos marchés domestiques, y compris dans les régions périphériques.

Encourager l'utilisation responsable des ressources

Nos produits et services sont conçus de manière à encourager une utilisation consciente et responsable des ressources. Ainsi, nous proposons des assurances à des prix attractifs pour les véhicules écologiques et, dans l'assurance des dommages aux pare-brise, des variantes

de franchise destinées à privilégier la réparation plutôt que le remplacement. Un principe que nous veillons aussi à appliquer lors de dommages au bâtiment consécutifs à une effraction. Avec nos solutions d'assurance pour installations photovoltaïques, nous soutenons les initiatives écologiques de nos clients, de la livraison à l'exploitation en passant par le montage et les éventuelles pertes de revenus.

Lancé en juillet 2018, notre produit «CleverDrive» récompense la conduite économique par des primes avantageuses. Le comportement au volant étant évalué à partir de critères définis, CleverDrive permet aux jeunes conducteurs jusqu'à 26 ans de prendre eux-mêmes des mesures pour optimiser la prime de leur assurance véhicules. Les particuliers ayant souscrit à la Mobilière une assurance véhicules à moteur pour les voitures de tourisme ou les motocycles bénéficient en outre d'une participation aux coûts pour un stage de sécurité routière reconnu par le Conseil de la sécurité routière (CSR). Nous contribuons également aux cours de formation complémentaire obligatoires pour les jeunes conducteurs (cours CFC) à hauteur

Une riposte efficace à une cyberattaque



Åke Nygren, Anagram Consultants AG

Lorsqu'elle a été victime d'une cyberattaque, l'entreprise de technique médicale Anagram Consultants AG a pu compter sur l'aide rapide et efficace de l'agence générale de Herzogenbuchsee. Celle-ci a dépêché un expert en cyber-risques auprès de son directeur, Åke Nygren, client de longue date de la Mobilière.

Monsieur Nygren, à quel moment avez-vous pris conscience que vous étiez victime d'une cyberattaque?

Lorsque j'ai découvert que les noms des fichiers contenaient un message m'invitant à contacter les pirates par e-mail. J'ai alors su avec certitude que des cybercriminels professionnels étaient à l'œuvre. Ils avaient crypté tous nos fichiers, paralysant notre exploitation. À cela s'est malheureusement ajouté le fait que nos fichiers de sauvegarde étaient inexploitablement en raison d'une erreur chez le prestataire informatique externe.

Quelle a été la durée d'interruption provoquée par la cyberattaque? Combien de temps vous a-t-il fallu pour reprendre un cours d'exploitation normal?

Cela m'a pris une semaine entière pour décrypter les fichiers et remettre le système informatique en état. Ensuite, nous avons dû saisir manuellement toutes les informations de la semaine précédente relatives aux affaires en cours.

Quels conseils donneriez-vous aux autres entrepreneurs?

La question n'est pas tant de savoir si une entreprise sera victime d'une cyberattaque, mais quand elle le sera. Il est relativement facile pour un bot de déceler des failles dans un système. C'est pourquoi je recommande d'investir dans la sécurité informatique et de la mettre à jour. Il faut en outre protéger les back-up de plusieurs façons et les contrôler régulièrement. Enfin, les collaborateurs doivent impérativement être sensibilisés aux risques de cyberattaques, comme ceux venant d'e-mails envoyés par des expéditeurs malveillants.

de CHF 100 par cours. Par ces deux initiatives, nous agissons aussi bien en faveur de la sécurité routière que de l'utilisation respectueuse des ressources.

Mesures pour la prévention des sinistres

Notre engagement coopératif dans des projets de prévention vise à protéger nos clients et la collectivité contre les dangers naturels. Grâce au système d'information géographique de la Mobilière MobiSIG, les conseillers en assurances peuvent indiquer aux clients durant l'entretien de conseil, carte à l'appui, les risques auxquels ils sont particulièrement exposés dans les domaines de la sécurité, de la prévention et des dangers naturels.

Simplicité, rapidité et proximité quotidienne avec les clients, telle est la clé de notre succès.

Afin d'améliorer les alertes et les prévisions en matière de grêle et d'aider ainsi à la prévention des sinistres, la Mobilière finance 80 capteurs de grêle entièrement automatisés. Pour plus d'informations sur le réseau de mesure de la grêle, voir le chapitre «Prévention des dangers naturels», dès la page 116.

Sur le plan de la prévention, les spécialistes chevronnés de notre filiale Protekta Conseils-Risques SA conseillent nos clients dans des domaines spécifiques, à savoir la protection contre les incendies et les inondations, la sécurité au travail, la protection des personnes, la sécurité informatique, la protection contre les effractions et la protection du patrimoine. En outre, dans le cadre d'analyses de risques, nous attirons l'attention des clients sur les risques liés aux matières et produits nocifs pour l'environnement et les informons sur les possibilités de stockage écologique dans ce domaine.

La question du développement durable numérique se pose avec de plus en plus d'acuité. Que ce soit dans le domaine privé ou professionnel, une part croissante de nos activités est marquée par la technologie de l'information et les flux de données. Pour encourager une utilisation responsable des données et renforcer la cybersécurité de chacun, la Mobilière a créé le centre de compétences «Cyber Risk» en 2018. Sa mission: proposer aux clients divers services dans ce domaine, en complément à la cyberassurance.

Satisfaction élevée et confiance solide chez nos assurés

La satisfaction et la confiance de nos clients sont essentielles à nos yeux. Notre qualité de service élevée, premier facteur de satisfaction chez les clients, renforce directement la confiance envers la Mobilière. Les clients nous recommandent ensuite volontiers, ce qui améliore encore notre excellente image. Soucieux de maintenir ce moteur de croissance, nous mettons tout en œuvre pour damer le pion à nos principaux concurrents en matière de notoriété, de satisfaction client et de recommandation.

Les enseignements que nous tirons pour le développement de nos produits et processus s'appuient, entre autres, sur les avis des clients. Pour recueillir ces avis, nous utilisons différents instruments. Par exemple, pour compléter les études externes qui nous permettent de nous situer par rapport à la concurrence, nous interrogeons les clients sur leur satisfaction directement après un sinistre ou un conseil. Nous réalisons en outre des enquêtes en ligne sur des thèmes d'actualité auprès de notre panel clients Mobilière, dans le but d'identifier les besoins des clients enregistrés. Le panel clients nous sert aussi à approcher les clients individuellement. Nous les invitons à une rencontre sur place afin de recueillir l'avis de groupes cibles sur un produit, un processus ou une prestation de service. Grâce à ces entretiens, nous pouvons intégrer le point de vue de nos clients directement dans le développement de nos services.

La qualité de notre service est ainsi un facteur déterminant de notre croissance nettement supérieure à celle du marché. Elle est aussi un critère de satisfaction essentiel dans le règlement des sinistres. Depuis plus de 20 ans, nous contrôlons et analysons la qualité du service en cas de sinistre (QSS) au moyen d'un questionnaire de satisfaction remis aux clients touchés par un sinistre. D'après les résultats les plus récents, 94,6 % de nos clients particuliers se disent satisfaits, voire très satisfaits de la qualité du service.

L'enquête sur la qualité du service dans la distribution (QSD), menée depuis 2017, confirme elle aussi que nos clients se sentent pleinement en confiance à la Mobilière. Un conseil de qualité est primordial si nous voulons que le client puisse s'assurer au mieux en fonction de ses besoins. Dans l'ensemble, 96,7 % des clients ayant conclu une assurance sont satisfaits, voire très satisfaits du conseil à la Mobilière. Nous affichons ainsi en matière de conseil des valeurs tout aussi élevées que dans le règlement des sinistres. Pour mesurer la satisfaction de la clientèle et se situer par rapport à ses concurrents, la Mobilière a aussi recours à des études de benchmark.

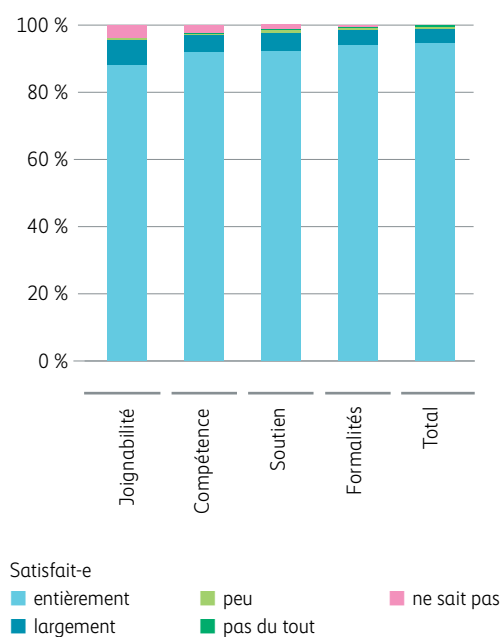
Il s'agit par exemple du «Mobiliar Insurance Cockpit» (MIC), une enquête trimestrielle en ligne. Les résultats montrent que, parmi toutes les compagnies d'assurance suisses, la Mobilière est celle dont les clients sont les plus satisfaits. Par leurs recommandations, nos clients constituent aussi pour nous la plus belle des cartes de visite (source: MIC 2018, amPuls). La forte propension à nous recommander atteste qu'en plus d'être satisfaits, nos clients sont ravis de nos services et désireux de recommander activement la Mobilière à leur entourage personnel. Le Net Promoter Score, basé sur la propension à recommander, aide à mesurer la fidélité et permet à la Mobilière de savoir à quel point ses clients lui sont attachés. Les résultats des études précitées nous confortent dans la volonté de poursuivre résolument sur notre voie. Pour plus d'informations sur la satisfaction des clients, voir le chapitre «Marque, publicité et sponsoring», dès la page 60.

Nous sommes là en cas de besoin

La transition numérique ne diminue en rien l'importance du contact personnel. C'est pourquoi, même après plus de 190 ans d'existence, nous continuons de miser sur

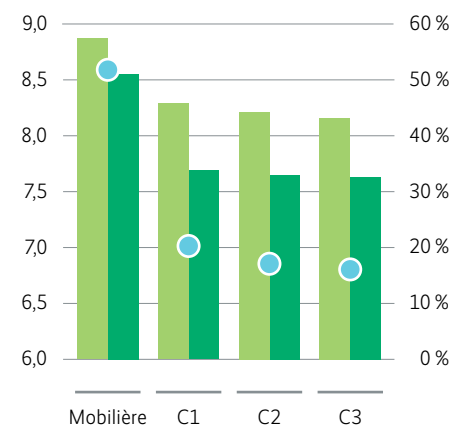
Qualité du service de la Mobilière en cas de sinistre

Étude réalisée par la Mobilière auprès de 90 000 particuliers



Satisfaction clientèle et propension des clients à recommander la Mobilière par rapport à la concurrence

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



■ Satisfaction clientèle
 ■ Propension des clients à recommander la Mobilière
 ● Net Promoter Score (en %)
 Échelle:
 10 = entièrement satisfait-e/
 très probable
 0 = pas du tout satisfait-e/
 improbable

l'ancrage régional. La proximité avec les clients nous tient à cœur, et nous veillons à la préserver. La Mobilière investit fortement dans son réseau d'agences générales réparties dans toute la Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein. Grâce à nos agences, nous sommes présents dans l'ensemble des régions. Jouissant d'une grande liberté entrepreneuriale, elles peuvent prendre des décisions au plus près des clients et élaborer des solutions simples, en cas de sinistre comme dans toutes les questions d'assurance.

Nous nous engageons corps et âme et offrons un service d'aide et de conseil. Sur plus de 160 sites, les collaborateurs de nos 79 agences générales entrepreneuriales sont toujours là pour nos assurés, que ce soit au sein du service des sinistres ou encore dans les domaines du conseil et du support vente. Nous traitons neuf sinistres sur dix directement sur place. Nous confions prioritairement les travaux de réparation aux artisans locaux, ce qui fait de nous un partenaire de choix pour différentes PME des régions. En outre, notre organisation décentralisée nous permet d'offrir des places d'apprentissage et des emplois qualifiés partout en Suisse. Nos agences générales emploient en tout quelque 2445 personnes et forment 279 apprentis. Ce nombre record d'apprentis confirme que dans toutes les régions de Suisse et du Liechtenstein, nous assumons pleinement nos responsabilités envers les générations futures.

La satisfaction des clients est un facteur essentiel. Aussi mettons-nous l'accent sur la qualité et l'excellence du service, en obligeant notamment nos conseillers en assurances à se former régulièrement. Leur haut niveau de qualité de conseil est attesté par la certification Cicero, un label de qualité indépendant pour le conseil en assurances. Sensibles à notre qualité et à notre proximité, les clients nous restent fidèles et nous recommandent, ce qui nous permet en retour d'améliorer toujours plus nos services. C'est ainsi que nous nous développons jour après jour, afin de pouvoir encore mieux répondre aux besoins de nos clients à l'avenir.

En 2018, les comparateurs en ligne comparis.ch et bonus.ch ont réalisé des études sur la satisfaction des clients envers les assureurs ménage et responsabilité civile privée de Suisse. Les résultats ont de quoi nous réjouir: dans les deux comparateurs, nous sommes l'assureur préféré de Suisse. Le taux de satisfaction est particulièrement élevé dans les catégories Règlement des sinistres et Compétence et disponibilité des collaborateurs.

Notre proximité avec les clients se vérifie aussi bien dans l'environnement analogique que numérique. Quels que soient le lieu, le moment et le canal, les clients décident eux-mêmes du mode de communication avec la Mobilière (site Internet, portail clients, application mobile, WhatsApp ou téléphone). Nous sommes joignables 24 heures sur 24 grâce, entre autres, à notre centrale d'assistance en cas d'urgence Mobi24. Les collaborateurs de nos agences générales nous permettent en outre d'intervenir rapidement et personnellement sur place. La quatrième édition du rapport d'assurance de l'Unic (leader européen des solutions e-business intégrées dans le marketing et le commerce numériques) parue en 2018 montre que, de toutes les sociétés d'assurances examinées en Suisse et en Allemagne, la Mobilière est celle qui propose les meilleurs services en ligne interactifs. Particulièrement appréciés, la parfaite adaptation du site Internet de la Mobilière aux besoins de la clientèle et le fait que le monde réel ne soit jamais loin: un clic suffit pour entrer en contact avec un interlocuteur local. Les mondes en ligne et hors ligne se complètent donc en offrant un contact à la fois personnel et numérique.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/exemples-pratiques

Collaborateurs et univers de travail

La numérisation modifie la culture du travail et exige de nouveaux modes de travail. Une évolution vue comme une chance par la Mobilière, qui offre à ses collaborateurs des possibilités de développement individuelles et de nombreuses responsabilités dans un environnement de travail inspirant.

Être joignable en permanence, travailler sans contrainte de lieu, s'attacher à la performance plutôt qu'à la présence: autant de défis pour les collaborateurs et les cadres dirigeants, qui nécessitent de repenser la culture du travail. Avec son programme work@mobiliar, la Mobilière a réinventé ses espaces de travail. Environ trois quarts des bureaux au siège principal de Berne ainsi que tout le site de Nyon ont été transformés en bureaux multispace. À Nyon, les collaborateurs ont pu regagner leurs quartiers, chemin de la Redoute, après plus de deux ans de travaux. Un lieu de travail y a été créé, dont le rayonnement va bien au-delà de la Mobilière et consolide notre ancrage en Suisse romande.

Sur le site de Zurich, les nouveaux locaux pourront être occupés au printemps 2019. La mise en œuvre du concept dans les bâtiments restants sera achevée à l'horizon 2020.

Outre qu'il influe sur la culture de travail, le réaménagement des espaces incarne visuellement les formes de travail d'aujourd'hui. Les bureaux multispace comprennent des zones qui permettent de se concentrer sur son travail, des zones de créativité propices aux contacts et aux échanges d'idées ainsi que des zones de confidentialité. De nombreux collaborateurs ne travaillent pas chaque jour au même endroit et n'ont de ce fait plus de place



attitrée. Bien sûr, la nature est ainsi faite qu'une réorganisation du cadre de travail ne va pas sans critiques. D'aucuns supposent par exemple que l'esprit d'équipe se perd si la proximité physique disparaît. Heureusement, les diverses possibilités offertes par les locaux et les outils techniques (Skype, Starmind, Wikis, etc.) permettent de maintenir tout autant les échanges, la collaboration et la vie en communauté.

La Mobilière permet à ses collaborateurs de travailler de manière flexible, sans contrainte de lieu et en toute autonomie.

Pour cela toutefois, les collaborateurs comme les supérieurs doivent faire preuve d'initiative. Repenser ses schémas est non seulement souhaité mais aussi indispensable, car la collaboration interdisciplinaire, y compris au-delà de l'équipe habituelle, est une composante de plus en plus importante du travail au quotidien. Des enquêtes menées avant et après le déménagement ont révélé que la plupart des collaborateurs étaient très satisfaits de leur nouvel environnement, auquel ils se sont vite habitués.

Employeur moderne offrant un environnement de travail socialement attrayant

Pour que nos collaborateurs soient à la fois performants, dynamiques et prêts à relever les défis de demain, nous leur offrons la possibilité de se développer en permanence, que ce soit «on the job» ou à la faveur de travaux

interdisciplinaires ou de diverses formations continues. Grâce à des formes de travail flexibles, comme le télétravail, le temps partiel, le travail durant les déplacements, l'emploi partagé ou l'achat de jours de congé, nos collaborateurs peuvent trouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Nous tenons notre promesse de proposer des activités porteuses de sens. En outre, nous favorisons des modèles de temps de travail flexibles et compatibles avec la vie de famille et accordons, sur demande, des congés non payés. L'emploi partagé (job sharing) et la direction partagée (top sharing) sont également possibles et utilisés à la Mobilière. La plupart des postes à pourvoir sont proposés avec un taux d'occupation de 80 à 100 %.

Pour la garde des enfants, nous disposons de notre propre crèche à Berne et d'une crèche en partenariat à Nyon, qui offrent au total 42 places. Ces structures connaissent un grand succès et permettent aux parents de poursuivre leur activité professionnelle. Selon l'ancienneté de service, la Mobilière accorde un congé de maternité de seize à vingt semaines. Les pères bénéficient quant à eux de dix à quinze jours de congé, à prendre en bloc ou séparément. Le taux de retour des mères est de 97,7 %, celui des pères de 96,9 %.

Congés de maternité et de paternité: chiffres clés¹

		2018	2017
Total des personnes	congé de maternité	44	41
ayant bénéficié d'un	congé de paternité	64	68
Taux de retour des femmes revenues dans l'entreprise au terme de leur congé de maternité		97,7 %	95,1 %
Taux de rétention des femmes revenues dans l'entreprise au terme de leur congé de maternité et qui étaient encore employées douze mois après leur retour		80,5 %	94,4 %
Taux de rétention des hommes revenus dans l'entreprise au terme de leur congé de paternité		96,9 %	98,5 %

¹uniquement pour les sites de Direction

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

La diversité comme facteur de succès

Nos collaborateurs proviennent de 37 nations différentes. Cette diversité de visions et de modes de pensée – influencés par l'origine, le sexe, l'âge et les expériences à l'étranger – ouvre un vaste champ de possibilités, dont la Mobilière tire profit.

Nos collaborateurs peuvent séjourner quelque temps dans des entreprises partenaires d'Eurapco, une manière pour eux d'acquérir de l'expérience à l'étranger et de découvrir d'autres marchés et cultures. En 2018, onze collaborateurs de la Mobilière ont ainsi effectué des stages d'une durée comprise entre quatre jours et dix semaines en Allemagne, Finlande, France, aux Pays-Bas

et en Espagne. De leur côté, trois collaborateurs d'entreprises partenaires ont pu avoir un aperçu du monde du travail à la Mobilière, en Suisse. Toujours dans le cadre de notre collaboration avec Eurapco, nous proposons des programmes internationaux de formation continue en conduite et en management.

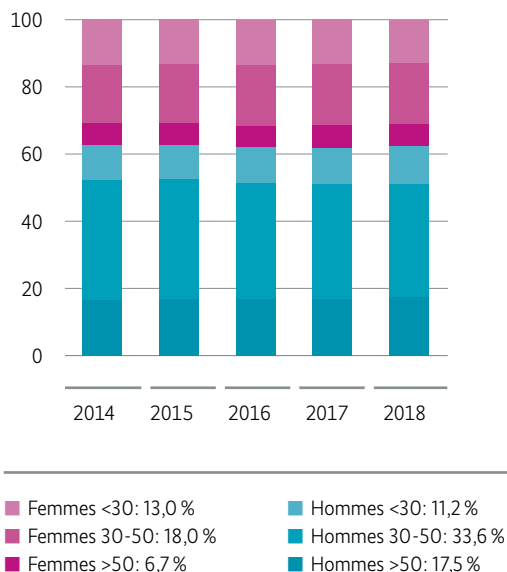
Certains collaborateurs peuvent en outre effectuer des séjours d'étude de trois mois au plus dans la Silicon Valley, en Californie. Cela leur donne l'occasion d'échanger avec les spécialistes les plus divers, de développer les idées d'innovation qu'ils ont présentées à la Mobilière et d'élargir leur réseau international. Tout collaborateur peut proposer ses idées et se porter candidat. En 2018, cinq collaborateurs ont profité de cette offre.

Des collaborateurs très satisfaits

La Mobilière réalise tous les deux ans, sur les sites de Direction, une enquête sur la satisfaction des collaborateurs. La dernière édition, qui remonte à 2018, a enregistré un taux de participation élevé, de 90 %, et présente des résultats tout aussi réjouissants que les précédentes. Dans tous les domaines, les valeurs dépassent celles du benchmark (benchmark pour la

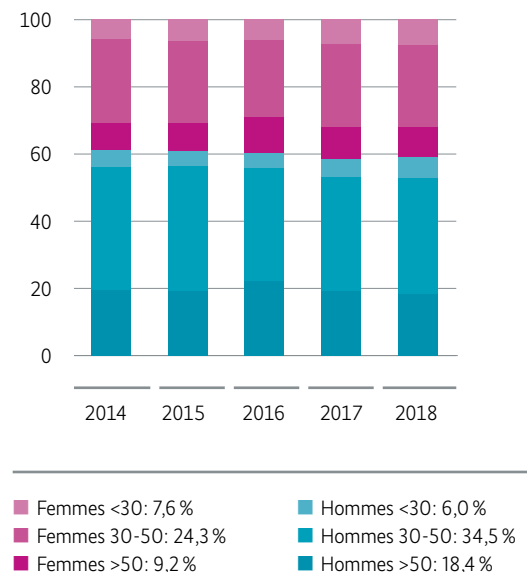
Répartition de l'effectif selon l'âge et le sexe en 2018¹

Total collaborateurs agences générales: 2445



Répartition de l'effectif selon l'âge et le sexe en 2018¹

Total collaborateurs Direction: 2811



¹ compte non tenu des postes de relève et de développement

Suisse, branche Activités financières et d'assurance). Les meilleures notes reviennent aux catégories Conduite directe, Collaboration et Performance et développement, les plus mauvaises étant attribuées aux processus de travail et à l'équilibre vie privée/vie professionnelle. Mesuré pour la première fois, l'Employee Net Promoter® Score s'établit à 42 %. Les résultats de ces enquêtes sont systématiquement analysés, afin que des mesures soient définies et mises en œuvre si nécessaire.

Nous soutenons nos collaborateurs en leur offrant de nombreuses possibilités de formation de base et de formation continue, gage de savoir et de compétences.

Participation des collaborateurs au succès de l'entreprise

Grâce à des objectifs clairs, à un environnement de travail opportunément conçu et à une conduite judicieuse, nous favorisons en permanence la performance d'entreprise de la Mobilière ainsi que la performance et le développement individuels des collaborateurs.

De plus, fidèles aux principes de la coopérative, nous pratiquons une politique du personnel et une politique de rémunération durables et tournées vers l'avenir. Les collaborateurs participent à notre succès: au printemps 2019, les salariés ne percevant pas de bonus bénéficieront d'une participation facultative au résultat équivalant à 50 % de leur salaire mensuel. Le Conseil d'administration et le Comité de direction honorent ainsi le fort engagement et la contribution de ces collaborateurs à la réalisation des objectifs communs (voir aussi le chapitre Partager les fruits de notre succès, page 9).

Nous misons sur un juste équilibre entre orientation résultats et orientation collaborateurs. Les prestations des cadres sont évaluées selon un système orienté valeur, assorti d'un bonus approprié versé à titre de participation au résultat. Les composantes du bonus correspondent

aux degrés de réalisation des objectifs quantitatifs de l'entreprise, des objectifs de création de valeur et des objectifs individuels. Les projets réalisés avec succès et les performances particulières – individuelles ou d'équipe – des collaborateurs sont récompensés par des primes de projet ou des primes spontanées, ou encore par des congés supplémentaires.

Des collaborateurs bien formés sont la clé de notre succès

Comme mentionné plus haut, nos collaborateurs peuvent suivre de nombreuses formations continues techniques ou en management, qui favorisent un apprentissage basé sur les compétences tant sur le plan individuel qu'organisationnel. Des offres de développement comme la rotation de postes, l'affectation à des projets ou des séjours à l'étranger améliorent la collaboration et le réseautage intersectoriels. Nos collaborateurs accomplissent en moyenne 2,5 jours de formation interne par an.

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

Acquérir une formation professionnelle de base est indispensable pour faire carrière dans le secteur des assurances et, plus généralement, dans celui des services. La Mobilière forme dans toute la Suisse 345 apprentis aux métiers d'employé de commerce, d'informaticien, de médiamaticien, d'éducateur de l'enfance et de Young Insurance Professional AFA (anciennement assistant en assurance AFA).

Formation: chiffres clés concernant les apprentis et Young Insurance Professionals AFA

	2018		2017	
	Nombre	en %	Nombre	en %
Total	345		342	
Femmes	186	53,9	184	53,8
Hommes	159	46,1	158	46,2
Réussite à l'examen final	88	96,7	112	98,2
Engagement	73	80,2	85	74,6

Le taux d'engagement des apprentis et de la relève est de 80,2 %, couvrant ainsi 11,9 % de nos besoins. En 2018, le taux de réussite aux examens de nos apprentis a atteint 96,7 %. Aux diplômés des hautes écoles, nous proposons des stages de bachelor et des programmes de développement de master. Durant l'année sous revue, vingt titulaires d'un bachelor et neuf titulaires d'un master ont entamé leur carrière à la Mobilière. En 2018, pour la première fois, quatre diplômés ont participé au programme de formation interentreprises Cross Company Program. Par ailleurs, il est également possible de travailler à la Mobilière comme étudiant salarié ou d'y effectuer son travail de bachelor ou de master.

Prix du meilleur employeur

En 2018, le magazine «Bilan» a désigné la Mobilière deuxième meilleur employeur de Suisse romande dans la catégorie Banques et assurances. En outre, dans le cadre de l'enquête «Universum Swiss Student Survey 2018», des étudiants de différentes filières ont classé la Mobilière parmi les 100 employeurs les plus attrayants du pays dans la catégorie Sciences économiques, et parmi

les 50 premiers dans la catégorie Droit et sciences humaines. Ces résultats confirment que nos mesures de marque employeur portent leurs fruits.

Campagne de marque employeur avec nouvelles vidéos

Soucieuse d'accélérer la transformation numérique, la Mobilière investit dans les nouvelles technologies. D'ici à fin 2019, quelque 150 postes à plein temps seront ainsi créés pour les développeurs de logiciels et les analystes d'affaires et de données. Pour soutenir activement ce recrutement de personnel, nous avons réalisé de nouvelles vidéos qui accompagnent la campagne de marque employeur lancée à l'automne 2018. Conçues autour de trois sujets, ces vidéos détaillent les profils professionnels recherchés et s'adressent directement au groupe cible des informaticiens. Trois de nos collaborateurs y soulignent les avantages à travailler comme scrum master, ingénieur système ou développeur de logiciels au sein de la Mobilière.

 Plus d'informations sur:
mobiliere.ch/carriere

Offre saisonnière 2018/2019 – Direction de Berne

	Printemps 28.5. - 20.6.2018	Été 21.6. - 23.9.2018	Automne 23.9. - 20.12.2018	Hiver 21.12.2018 - 30.3.2019
 Alimentation		Atelier <i>Manger sainement – fit@work</i>	Semaine superfood (restaurant SV)	
 Mouvement	Bike to Work	B2Run Course suisse des entreprises	Atelier <i>Rester actif toute la journée</i>	
	Stand up Paddling (MFC)	Action découverte RAUS MIT UNS!		
 Pour le corps	Séances de massage	Dons du sang (Peko)	Vaccination contre la grippe	Dons du sang (Peko)
		Check-up Days		
 Pour l'esprit		Introduction à la pleine conscience	Energy Day	Atelier <i>Management et santé</i>
		Soirée cinéma <i>Follow the River</i>		

MFC: Club de sports et de loisirs de la Mobilière

Peko: Commission du personnel

Idées des collaborateurs: innovantes et efficaces

Petites, grandes, ou même parfois hautes en couleur: chaque collaborateur a des idées qui font avancer la Mobilière. Avec SMARTis, notre outil de gestion des idées, les collaborateurs peuvent efficacement contribuer à la culture de l'amélioration et de l'innovation. Pour cela, il leur suffit de saisir leurs idées dans un masque clairement structuré. L'outil permet également de suivre à tout moment l'état actuel du traitement ou de la mise en œuvre d'une idée. En outre, il offre désormais la possibilité de recueillir des pistes de solution sur une problématique donnée. Chaque année, les meilleures idées ayant trait à l'amélioration des processus, des produits et des services ainsi qu'à la gestion du développement durable sont distinguées.

Promotion de la santé en entreprise

La santé de nos collaborateurs nous tient à cœur. C'est pourquoi nous proposons un système de gestion de la santé afin d'aider les collaborateurs à rester en forme et engagés, et à adopter une meilleure hygiène de vie. Pour renforcer la prise de conscience à ce sujet, nous élaborons des offres saisonnières censées inciter les collaborateurs à vivre et à travailler sainement.

Nos collaborateurs bénéficient de différentes mesures de prévention et de promotion de la santé axées autour de quatre thèmes: alimentation, exercice physique, corps et esprit. Nombre de ces offres font partie intégrante de notre culture d'entreprise et sont proposées aux collaborateurs tout au long de l'année. Les collaborateurs de la Direction de Berne bénéficient en complément de diverses offres saisonnières, dont ils peuvent faire usage suivant leurs besoins personnels. Exemple parmi d'autres, les potagers urbains: il s'agit pour les collaborateurs de cultiver des herbes aromatiques dans la cour intérieure du siège principal, ces herbes étant ensuite utilisées par nos cuisiniers. Lorsque des offres ont reçu un accueil favorable au site de Berne, nous étudions systématiquement la possibilité de les étendre aux autres sites de Direction. Citons encore le portail santé interactif «InBalance», sur lequel les collaborateurs ont librement accès à de nombreux outils et conseils destinés à favoriser l'équilibre énergétique et à améliorer la concentration et la créativité.

À raison de 5,4 jours par poste à plein temps, les absences pour cause de maladie sont peu nombreuses à la Mobilière. En cas d'absence de longue durée, nous assistons les collaborateurs et recourons au case management pour leur permettre de reprendre au plus vite le travail.

La Mobilière revendique l'égalité salariale

Afin d'éviter toute discrimination salariale entre les femmes et les hommes mais aussi, plus généralement, toute inégalité injustifiée, nous procédons, chaque année, à une analyse des salaires de nos collaborateurs. Cette analyse se fonde sur les définitions de fonctions, y compris les exigences et les compétences qui s'y rapportent. Avec ses fourchettes salariales fixées pour les différents échelons de fonction et fonctions, notre système de salaires contribue également à éviter les inégalités.

En 2018, nous avons utilisé pour la première fois un algorithme permettant de répartir les augmentations de salaire entre les collaborateurs. Même si

la décision finale incombe au supérieur, la proposition de salaire calculée par l'algorithme a été acceptée par celui-ci dans 75 % des cas. Le calcul informatique prend en compte l'évaluation des performances par le supérieur ainsi qu'une comparaison des salaires dans le secteur de l'assurance et au sein d'autres entreprises affichant des fonctions comparables. Nous avons en outre vérifié si le salaire du collaborateur était supérieur ou inférieur à la médiane de la fourchette salariale considérée. Kienbaum, société suisse de conseil en rémunération et en recherche et développement de personnel, a procédé à une analyse mettant en regard la rémunération et le genre. La société

a contrôlé et validé dans ce cadre les écarts de 2,4 à 2,9 % calculés par l'algorithme¹. Nous entendons désormais réaliser ce contrôle chaque année.

À la Mobilière, les différences de salaires entre femmes et hommes occupant les mêmes fonctions sont bien inférieures au seuil de tolérance de 5 % fixé par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG).

¹ Source: Kienbaum AG, Zurich

Prestations de prévoyance attrayantes

Nos caisses de pension sont financièrement saines. Le Groupe Mobilière a confié la prévoyance professionnelle vieillesse (LPP) du personnel des sites de Direction et des agences générales à trois caisses de pension propres à l'entreprise. Les risques décès et invalidité sont réassurés auprès de la Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA. Dans l'institution de prévoyance pour les employés de la Direction et des agences générales, l'employeur prend en charge les cotisations d'épargne et de risque à hauteur de 60 %.

En cas de retraite anticipée, il couvre les frais liés aux rentes AVS transitoires. En outre, la Mobilière prend en charge les frais de gestion, hormis les honoraires (organe de révision, expert de la caisse de pension) ou les redevances externes. Nous avons à cœur de garantir durablement les excellentes prestations de prévoyance de nos caisses de pension. Avec un taux d'intérêt technique de 1,75 %, les caisses de pension du Groupe Mobilière peuvent envisager l'avenir avec sérénité, malgré l'augmentation de l'espérance de vie et le bas niveau persistant des taux d'intérêt. Toutes les institutions de prévoyance de la Mobilière portent leurs engagements en matière de rentes au bilan en appliquant des tables de génération et affichent un taux de couverture situé entre 110,3 et 111,3 %.

La gestion technique de la comptabilité et la conduite des affaires des caisses de pension ont été transférées à Trianon SA, une filiale de la Mobilière. En plus de fournir des services de qualité professionnelle à tous les assurés des caisses de pension de la Mobilière, Trianon SA leur permet d'accéder à tout moment, en ligne, à leurs données de prévoyance. Il est également possible de réaliser sur le portail en ligne des simulations de calcul relatives à la retraite, à des rachats de prestations ou à des versements anticipés dans le cadre de l'encouragement à la propriété du logement.

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

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/conditions
mobiliere.ch/download
[Les collaborateurs de la Mobilière en chiffres](#)

Asset Management

En tant qu'entreprise d'assurance, la Mobilière accorde une importance fondamentale à la gestion des placements. Dans ce domaine également, elle agit en assumant pleinement ses responsabilités vis-à-vis des personnes et des ressources.

Ces dernières années, divers concepts et pratiques – placements durables, prise en compte des questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) ou investissement responsable – se sont imposés dans le domaine des placements financiers. Il s'agit pour l'essentiel d'approches globales optimisées du point de vue des risques, dans lesquelles les décisions de placement intègrent des facteurs non financiers, notamment des critères écologiques, sociaux ou organisationnels.

Politique de placement durable

En tant qu'entreprise opérant sur une base coopérative, la Mobilière privilégie la constance, tout en étant tournée vers l'avenir. Elle agit au mieux des intérêts de son propriétaire – la Mobilière Suisse Société Coopérative – et de ses clients et s'engage, dans sa gestion des actifs, à tenir compte de tous les risques matériels que comportent les placements. Relevons dans ce contexte que l'investissement responsable a gagné en importance aux yeux du public ces dernières années.

En adhérant à l'Association suisse pour des investissements responsables, la Mobilière a renforcé son engagement en faveur du développement durable.

Favorisée par les réseaux sociaux, cette évolution s'explique, entre autres, par les facteurs suivants: la transparence accrue, la signature de l'Accord de Paris sur le climat, les objectifs de développement durable de l'ONU et le débat politique sur les investissements de la Banque nationale suisse dans des titres de l'industrie de l'armement. Pour la Mobilière, il ne fait aucun doute que l'appréciation d'un placement doit inclure une analyse d'informations non financières. Une réputation ternie, une coûteuse affaire judiciaire ou l'intervention du régulateur dans un modèle d'affaires peuvent avoir une

forte influence sur la valeur des placements. Il importe donc de tenir également compte des aspects purement sociaux ou écologiques.

Depuis le début de 2018, la Mobilière est membre de l'Association suisse pour des investissements responsables (ASIR). Celle-ci s'emploie, avec d'autres gros investisseurs suisses, à élaborer des solutions garantissant que ses membres prennent leurs décisions de placement en assumant pleinement leurs responsabilités vis-à-vis de l'environnement, de la société et de l'économie. En tant qu'assureur d'un tiers des ménages du pays, la Mobilière considère qu'elle se doit de fonder la définition de ses critères ESG sur les lois et ordonnances issues de notre système démocratique ainsi que sur les conventions et accords internationaux signés par la Suisse, comme la Convention sur les armes à sous-munitions. Dans nos décisions d'investissement, nous ne distinguons pas entre placements plus ou moins durables, mais respectons systématiquement notre engagement en faveur du développement durable. L'investissement responsable fait désormais explicitement partie de notre analyse des investissements. Par notre adhésion à l'ASIR, nous avons formellement intégré cette approche à notre philosophie de placement, lui donnant force obligatoire. L'ASIR nous permet en outre d'échanger avec des investisseurs partageant nos idées.

Soucieuse de promouvoir le dialogue sur ces questions, la Mobilière est également active au sein de Swiss Sustainable Finance (SSF). Membre fondateur, elle a progressivement intensifié sa participation à cette plateforme au fil des ans. Elle est notamment membre permanent du groupe de travail Institutional Asset Owners, où elle est un partenaire de dialogue reconnu. Actuellement, en matière d'investissement responsable, nous mettons l'accent sur les entreprises cotées. Nos placements en obligations et en actions sont donc opérés compte tenu d'aspects non financiers également. La part de ces placements dans notre portefeuille est de 21,3 %.

Être membre de l'ASIR, c'est aussi s'assurer que lorsqu'une entreprise cotée manque à ses responsabilités, un dialogue constructif est engagé avec elle. La Mobilière joue activement son rôle de copropriétaire des entreprises et fait usage de ses droits de participation. Nous exerçons en particulier nos droits de vote lors des assemblées générales d'entreprises suisses, afin de contribuer au développement positif de ces dernières. Ce faisant, nous suivons une approche critique qui s'appuie notamment sur les recommandations de vote indépendantes et basées sur des critères de durabilité de zRating, une société suisse de recherche en matière de gouvernance d'entreprise.

Placements immobiliers et constructions écorespectueuses

Avec environ 130 immeubles et quelque 3300 locataires, le Groupe Mobilière figure parmi les principaux propriétaires privés de Suisse. La Mobilière Asset Management SA gère un portefeuille immobilier dont la valeur de marché avoisine 3,169 milliards de CHF. Cela permet à la Mobilière d'avoir une influence sur des enjeux importants, comme l'utilisation des ressources naturelles, la densification du milieu bâti ou la disponibilité de logements abordables.

Le portefeuille se compose d'immeubles de rapport ainsi que de bâtiments affectés au propre usage du Groupe. Les biens immobiliers sont des valeurs réelles dont les prix évoluent de manière relativement indépendante des autres catégories d'actifs. Ils offrent en outre une bonne

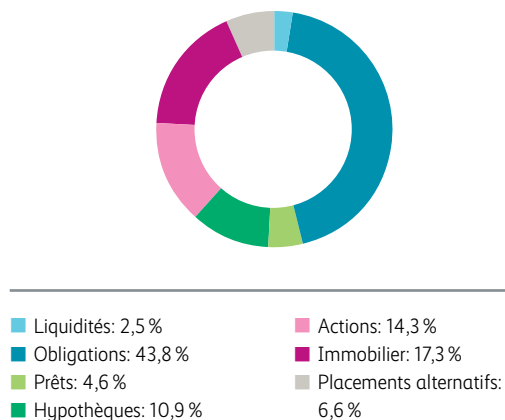
protection contre l'inflation, tout en générant des revenus constants et des rendements attrayants. Les placements immobiliers directs sont un important pilier de la gestion des placements de la Mobilière. De plus, avec le fonds de placement immobilier MobiFonds Swiss Property, les investisseurs institutionnels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

Pour les biens immobiliers comme pour les titres, le cycle de vie des investissements est entièrement géré en interne. Lors de l'acquisition ou de la construction d'un immeuble, ainsi que durant son exploitation, nous tenons compte des questions sociétales, écologiques et économiques. Le but visé est non pas de maximiser nos bénéfices, mais d'obtenir des rendements durables et de répondre aux attentes des utilisateurs des immeubles.

Durant la phase d'acquisition, pour garantir une évaluation aussi équilibrée que possible, nous appliquons un processus de diligence raisonnable qui intègre non seulement des facteurs de coût et de rendement, mais aussi des critères de site, comme la démographie ou l'accès au réseau de transport. Nous voulons créer des espaces d'habitat aux prix abordables, en utilisant des méthodes de construction écorespectueuses. Les moyens d'y parvenir pouvant toutefois varier d'un projet à l'autre, chaque immeuble fait l'objet d'une évaluation individuelle, pour son achat comme pour son entretien.

Nous collaborons activement avec des associations professionnelles, assurons une veille technologique et mettons en pratique le savoir acquis dans la gestion des immeubles. Pour chaque bien exploité, un Certificat énergétique cantonal des bâtiments (CECB) officiel est délivré. Nous utilisons ces informations pour améliorer de manière ciblée l'efficacité énergétique de nos bâtiments, dans le cadre de la gestion de notre parc immobilier.

Répartition des investissements en Suisse
par classe d'actifs au 31.12.2018



Les questions de durabilité écologique, économique et sociétale sont également des priorités explicites du MobiFonds Swiss Property. Dans les grands projets, en sus de l'interprétation urbanistique, la conception architecturale et la mixité des groupes d'utilisateurs doivent aussi créer une plus-value sociétale. Outre six investissements dans des logements pour séniors, le portefeuille du fonds inclut un campus scolaire et un immeuble de logements pour étudiants. Il tient ainsi compte de l'évolution démographique, tout en contribuant à l'offre de formation.

Soutien d'un projet de recherche sur l'empreinte écologique de l'habitat

La question de l'empreinte écologique est de plus en plus présente dans le domaine immobilier également, et c'est pourquoi nous soutiendrons ces prochaines années le projet de recherche Shrinking Housing's Environmental Footprint (SHEF) des écoles polytechniques fédérales de

Lausanne et de Zurich. Ce projet a pour objectif principal d'élaborer des mesures permettant de réduire l'empreinte écologique de l'habitat. Conjointement avec les différentes parties prenantes, comme les habitants, les propriétaires ou les autorités, l'équipe de projet évalue plusieurs approches, accordant le même poids à la réduction de la consommation de ressources qu'à l'impact des mesures étudiées sur le confort, les coûts et le rendement des immeubles. Sont ainsi pris en compte les aspects non seulement écologiques, mais également économiques et sociaux du développement durable.

💡 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/exemples-pratiques

L'ASIR: un modèle en matière de placements financiers responsables



Jacqueline Oh, directrice générale de l'Association suisse pour des investissements responsables (ASIR)

L'ASIR regroupe des investisseurs institutionnels qui veulent prendre leurs décisions de placement en assumant pleinement leurs responsabilités vis-à-vis de l'environnement, de la société et de l'économie.

Madame Oh, pourquoi la durabilité dans la gestion d'actifs institutionnels est-elle si importante pour l'ASIR?

Les membres de l'ASIR sont des investisseurs institutionnels. À ce titre, ils gèrent des fonds de tiers, une tâche qui implique une lourde responsabilité. Ce sont aussi des investisseurs qui visent le long terme. Ils se doivent donc d'investir dans des entreprises qui existeront encore dans un lointain avenir.

Quel est l'avantage de s'engager en tant qu'actionnaire actif?

De nombreux investisseurs institutionnels pratiquent l'actionariat actif, car c'est le meilleur moyen d'atteindre des objectifs à long terme. Les membres de

l'ASIR ne sont cependant pas des « activistes »: ils veulent simplement investir dans la durée, en visant un rendement stable. Les actionnaires actifs cherchent à collaborer avec les entreprises, afin de s'assurer qu'elles gèrent leurs risques de manière appropriée, autrement dit qu'elles ont des processus, prennent des mesures et appliquent des politiques propres à les prévenir.

La Mobilière est-elle à sa place à l'ASIR?

Absolument. Comme les autres membres de l'ASIR, la Mobilière est au service d'une partie représentative de la population suisse, dans tout le pays. La base normative qui nous sert d'instrument de référence repose sur la législation fédérale et sur les conventions internationales ratifiées par la Suisse. C'est la raison qui a poussé la Mobilière à adhérer à l'ASIR.

Gestion environnementale

Nous nous efforçons de toujours adopter un comportement durable et éthique, et notre politique d'achat ne fait pas exception. Nous contrôlons sans cesse nos processus et les adaptons si nécessaire, afin de limiter autant que possible notre empreinte écologique.

Les premières étapes du processus de création de valeur concentrent la majeure partie de l'impact social et écologique des offres de produits et de services. À travers nos règles en matière d'achat, nous essayons de maintenir cet impact à un niveau supportable pour l'environnement et la société.

Gestion des achats

En 2018, les sites de Direction de la Mobilière à Berne, Nyon et Zurich ont effectué des achats pour un montant total de 216,4 MCHF.

Comme l'année précédente, l'unité Acquisition TI représente la plus grande part du volume d'achat global, avec un montant de 148,1 MCHF, suivie par le Management du marché, avec un montant de 41,3 MCHF. Vient ensuite, avec un volume de 27,0 MCHF, l'unité Asset Management, responsable de l'entretien, l'exploitation

et la modernisation de nos propres immeubles et des infrastructures de bâtiments.

Si les achats des sites de Direction de la Mobilière sont gérés de manière centralisée, ceux des agences générales sont décentralisés. Nos 79 agences générales sont gérées par des entrepreneurs indépendants et décident elles-mêmes des achats qu'elles effectuent. La Mobilière octroie également des mandats de conception et de réalisation de constructions neuves et des projets de transformation. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons au chapitre «Asset management», dès la page 109.

Code social et éthique

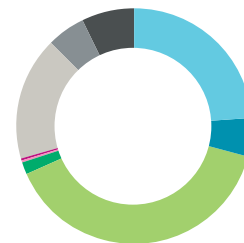
En 2017, nous avons édicté un Code social et éthique général qui règle la collaboration avec la Mobilière. Il doit garantir le respect des lois en vigueur, mais aussi la protection de la santé des collaborateurs et l'interdiction

Répartition du volume des achats des sites de Direction en 2018



■ Acquisitions TI: 68,4 %	■ Asset Management: 12,5 %
■ Management du marché: 19,1 %	

Répartition des achats des sites de Direction en 2018 par catégorie de biens ou de services



■ Maintenance du matériel et des logiciels, frais d'externalisation: 23,9 %	■ Matériel de bureau et consommables: 0,2 %
■ Achats de matériels et de logiciels: 5,4 %	■ Articles publicitaires: 0,5 %
■ Prestations de conseil: 39,1 %	■ Publicité et sponsoring: 16,7 %
■ Imprimés: 1,7 %	■ Exploitation et maintenance des sites de Direction: 5,5 %
	■ Investissements de l'Asset Management: 7,0 %

de recourir au travail forcé ou au travail des enfants notamment. En 2018, nous avons fait accepter ce Code par tous nos nouveaux fournisseurs et, progressivement, par nos fournisseurs existants. Les retours ont été tout à fait positifs. Nous poursuivrons sa mise en application au cours de l'année à venir.

Achats durables

Une autre de nos priorités durant l'exercice sous revue a été la réduction des emballages lors de nos achats, dans le but de contribuer à la protection des ressources. À cette fin, nous avons pris contact avec nos fournisseurs pour en discuter avec eux.

Dans le cadre de sa gestion environnementale, la Mobilière encourage la prise de conscience pour une utilisation responsable des ressources, à tous les niveaux.

Il s'agit d'un processus continu, et les négociations ne sont pas encore terminées. À l'avenir, nous chercherons également à échanger avec nos fournisseurs pour renoncer aux emballages inutiles ou du moins utiliser des matériaux biodégradables.

Effectuer des achats durables auprès d'entreprises locales, tant dans la région de Berne que partout ailleurs en Suisse et au Liechtenstein, est une pratique profondément ancrée dans la politique de la Mobilière. Ainsi, en 2018, nous avons attribué 89 % des mandats de prestations de services et 100 % des mandats d'impression à des entreprises opérant sur le marché suisse. De plus, pour l'achat et la maintenance de nos matériels et logiciels informatiques, nous faisons principalement appel à des entreprises possédant une filiale en Suisse.

Affirmation de la conscience écologique

L'impact environnemental lié à l'exploitation de nos sites de Direction résulte principalement de la consommation électrique et du chauffage ainsi que du volume de déchets produits. Dans les bâtiments des sites de Direction, nous sommes parvenus à réduire continuellement la consommation énergétique totale par collaborateur,

bien que les locaux soient modérément ventilés en été et que les effectifs aient sensiblement augmenté. Ce recul s'explique surtout par une gestion optimisée des surfaces et une concentration des postes de travail ainsi que par la modernisation continue des bâtiments d'exploitation. D'ici à 2020, nous passerons d'un système de postes attirés à un partage des postes de travail dans le cadre de la réalisation par étapes d'un nouvel environnement de travail agile. Ce nouveau concept nous permet d'optimiser l'efficacité énergétique des surfaces et des bâtiments, et ainsi d'œuvrer en faveur de notre objectif: être une compagnie d'assurances consciente de son impact écologique.

Sur les sites de Direction de Berne et de Zurich, le chauffage est intégralement fourni par une centrale à distance, une solution durable, notamment en raison de l'optimisation énergétique et de la diminution des rejets de CO₂ par le fournisseur d'énergie concerné. La remise en service du site de Direction de Nyon, considérablement modernisé du point de vue énergétique, a eu lieu en mars 2018. Le bâtiment est équipé d'une installation photovoltaïque en toiture pour couvrir sa propre consommation ainsi que de panneaux solaires pour la production d'eau chaude et d'un système de chauffage par pompe à chaleur avec sondes géothermiques. Pour la couverture de la charge de base et la redondance, le bâtiment est également chauffé au gaz naturel, qui ne dégage ni suie ni particules fines et émet beaucoup moins de CO₂ que le chauffage au mazout. Depuis 2018, tous les bâtiments des sites de Direction utilisent principalement de l'électricité d'origine hydraulique certifiée plusieurs fois et produite en Suisse.

La rénovation totale de nos bureaux sis Monbijoustrasse 68, à Berne, a été effectuée dans le respect des normes les plus sévères, selon une approche de développement durable. Dès le début, l'idée était que l'enveloppe du bâtiment protège du soleil tout en produisant de l'électricité. L'énergie produite via la façade est complétée par des modules photovoltaïques cristallins installés sur le toit plat. La production d'environ 100 000 kWh a été directement injectée dans le bâtiment.

À l'achat, mais aussi lors de leur transformation, les produits alimentaires recèlent un gros potentiel de réduction de l'empreinte écologique. Dans les restaurants du personnel à Berne et à Nyon, la Mobilière s'engage dès lors en faveur de la défense de l'environnement en participant au programme de protection du climat «One Two We» lancé par le groupe SV en collaboration avec le WWF Suisse. Ainsi, les restaurants proposent davantage de produits régionaux et de saison. L'offre de plats végétariens est peu à peu étendue, tout comme celle de mets à base de viande, poisson, fruits de mer, produits laitiers et œufs issus d'élevages particulièrement respectueux des animaux (BTS/RAUS, MSC/ASC, IP-Suisse, Bio/Fairtrade Max Havelaar). Selon la catégorie, ces aliments représentent 30 à 100 % du mets. De plus, nous remplaçons continuellement les produits en polyéthylène et en plastique dans nos restaurants: depuis 2018, notre restaurant du personnel n'utilise plus que du café bio et issu du commerce équitable, ainsi que des gobelets et couverts jetables fabriqués à partir de matières premières renouvelables.

Nous évaluons annuellement les flux de matières et d'énergie et documentons en permanence l'utilisation des ressources et l'évolution des émissions, afin de nous assurer de l'efficacité des mesures d'optimisation décidées. En outre, des mesures organisationnelles telles que le tri du papier, du carton et des déchets, le recyclage du PET, la collecte des piles, batteries, appareils électriques et dosettes de café (en partie) ainsi que l'utilisation de véhicules de société à faible consommation incitent nos collaborateurs à adopter un comportement respectueux des ressources. De par leur situation centrale, nos sites de Direction sont en outre aisément accessibles avec les transports publics, et nous encourageons nos collaborateurs à privilégier ces derniers pour leurs déplacements professionnels et pour se rendre au travail.

Une idée lumineuse pour le bâtiment à la Monbijoustrasse 68



Lors de la rénovation du bâtiment sis Monbijoustrasse 68, à Berne, la possibilité d'utiliser la façade à la fois comme protection solaire et pour produire de l'électricité était au cœur du projet. Cependant, aucune des offres disponibles sur le marché ne répondait complètement à ces exigences.

Les panneaux solaires conventionnels en silicium cristallin sont certes très efficaces, mais en raison de leur opacité, ils ne conviennent pas pour revêtir une façade. À l'inverse, les autres solutions testées ne protégeaient pas suffisamment du soleil.

En collaboration avec le bureau d'ingénieurs et la Mobilière, les architectes ont alors cherché à perfectionner une technologie existante afin de concevoir une solution réellement novatrice, en utilisant autrement des matériaux ayant fait leurs preuves par ailleurs. Au final, ce sont les cellules photovoltaïques ultraminces à base de silicium

qui se sont révélées être les mieux adaptées. Appliquées sur des lamelles de verre spécialement développées pour le bâtiment, elles produisent suffisamment d'électricité et protègent du soleil tout en étant translucides.

Aussi hautes qu'un étage, les lamelles font 45 centimètres de largeur et pivotent en fonction de la position du soleil. Le bâtiment change ainsi de visage au long de la journée, et la protection contre le soleil est en tout temps optimale, tout comme la production d'électricité. En hiver, pendant la période de chauffage, les lamelles restent complètement ouvertes.

En outre, une installation photovoltaïque conventionnelle a été placée sur le toit. Le bâtiment produit ainsi environ 100 000 kWh d'électricité par année, ce qui représente les besoins annuels de 25 maisons unifamiliales de taille moyenne.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de collaborateurs ¹	2 073	2 186	2 244	2 298	2 444
Consommation d'électricité en kWh ²	6 218 380	5 905 738	5 720 867	5 841 228	6 273 117
Chauffage à distance en kWh	2 637 015	2 959 846	2 777 573	2 805 269	2 664 623
Gaz naturel en kWh	1 368 698	1 076 235	393 960	324 145	613 060
Pétrole en kWh ³	0	0	0	0	0
Consommation totale d'énergie en kWh	10 224 093	9 941 819	8 892 400	8 970 642	9 550 800
Consommation totale d'énergie en kWh par collaborateur	4 932	4 548	3 963	3 904	3 908
Consommation de papier en t	208	280	175	118	130
Volume de déchets, en t, dont ⁴	421	367	387	414	404
– déchets recyclés (papier, carton, documents détruits, PET, verre, batteries et accus, déchets électroniques, métaux, capsules de café, etc.)		230	266	283	226
– déchets résiduels (incinération kVA)		137	121	131	178
Émissions de gaz à effet de serre, en t eq CO ₂			401	390	323
– Électricité			119	120	22
– Chauffage			282	270	301

¹ y compris auxiliaires, stagiaires et apprentis

² y compris centre de calcul, centre d'impression, garage, service de catering à Berne et à Nyon (jusqu'à fin 2015/dès mars 2018)

³ hormis les véhicules d'exploitation

⁴ y compris les déchets spéciaux (issus des travaux de modernisation des bâtiments de la Direction de Berne et de Nyon, mise en service du nouvel environnement de travail)

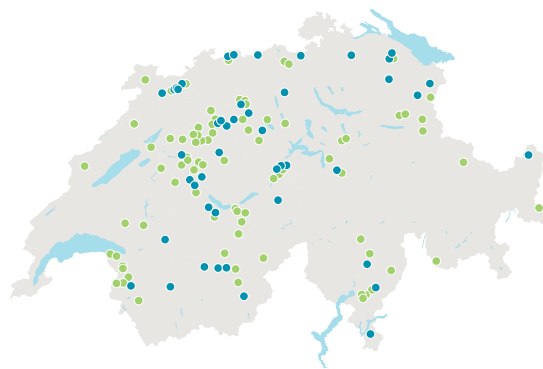
Prévention des dangers naturels

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

L'année 2018 a été marquée par des phénomènes météorologiques extrêmes. Début janvier, la tempête Éléonor et d'autres dépressions ont fait souffler sur la Suisse des vents violents accompagnés de fortes précipitations, qui ont laissé dans leur sillage des forêts et des bâtiments ravagés. Peu de temps après, des chutes de neige record frappaient les Alpes, isolant des régions entières, dont certaines n'étaient plus accessibles que par les airs. Les violents orages de mai ont fini par démontrer la fragilité de la Suisse face à des phénomènes météorologiques extrêmes. Dans diverses localités, comme à Dielsdorf (ZH), la grêle et les abondantes précipitations ont causé de sérieux dommages.

Une protection adéquate contre de tels événements suppose de savoir à quel endroit des dommages se produiront, et quelle en sera la nature. En outre, des mesures de protection fiables sont nécessaires. C'est précisément là qu'intervient l'engagement de la Mobilière pour la prévention des dangers naturels. Les projets de prévention que nous soutenons permettent de réduire les risques de manière fiable et directe. Avec le Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels et la chaire de recherche en climatologie, tous deux rattachés à l'Université de Berne, nous étudions en outre les risques futurs dans le cadre de projets de recherche utiles à la société.

Engagement en faveur de projets de prévention



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

Projets de prévention

Construire des ouvrages de protection est essentiel pour limiter ou empêcher les dommages dus aux événements naturels. Depuis 2006, la Mobilière a cofinancé 130 projets de prévention pour un budget de plus de 35 MCHF. En 2018, nous avons soutenu 13 nouveaux projets de prévention qui ont permis de protéger quelque 8000 personnes dans un peu moins de 4000 foyers, ainsi que 5000 bâtiments et 1300 entreprises.

Il est avéré que tous les projets auxquels nous participons aident à réduire massivement les risques d'inondations et, partant, la probabilité de sinistres. Certains de ces projets entraînent parfois une plus-value appréciable pour la société, même lorsqu'aucune crue ne menace. C'est le cas du vaste projet mené à Delémont. Au lendemain des inondations dévastatrices de 2007, la ville a fait le choix de ne pas seulement renforcer les mesures anti-crues, mais aussi d'améliorer le paysage urbain et les espaces de détente de proximité. De nouvelles zones de détente voient ainsi peu à peu le jour le long de la rivière, sur plusieurs kilomètres. Ces aménagements ont fait grimper la valeur du centre-ville près de la rivière Sorne. Impliqués dès le départ dans le projet,

nous accompagnons à présent sa troisième phase d'extension, après les deux premières. Notre action va bien au-delà d'une simple baisse de la probabilité de sinistres: nous œuvrons aussi pour une qualité de vie durable dans la capitale jurassienne.

Si des mesures de construction aident à éviter, ou du moins à limiter, les dommages dus aux inondations, la situation est beaucoup plus délicate lorsqu'il s'agit de grêle. Ainsi, un véhicule ne pourra être protégé des grêlons que s'il est mis à temps en lieu sûr. D'où l'importance des prévisions et des alertes dans la prévention des dommages.

Depuis des années, la Mobilière Coopérative soutient des projets de recherche, apportant ainsi une contribution majeure à la prévention des risques naturels en Suisse.

Mais pour cela, un élément essentiel manquait. Nous avons donc commencé à collecter les informations et paramètres nécessaires, forts du constat qu'une amélioration notable des prévisions de grêle exige de confronter les données des radars météorologiques avec les données au sol. Deux mesures ont été définies à cet effet: d'une part, l'utilisation des quelque 60 000 notifications saisies depuis 2015 par la population sur l'application de MétéoSuisse (en collaboration avec le Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels). D'autre part, le soutien apporté par la Mobilière à la mise en place du réseau suisse de mesure de la grêle.

Recherche sur les risques climatiques et les dangers naturels

L'un des piliers de notre engagement dans la prévention des dangers naturels demeure la collaboration étroite avec l'Université de Berne, qui abrite le Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels et une chaire sur la recherche en climatologie. À côté des projets de recherche en cours destinés à analyser les motifs, la survenance et le potentiel de dommages des futurs

événements naturels extrêmes, nous avons recueilli en 2018 les premiers résultats de l'«Initiative de recherche sur le risque de crues – de la compréhension à la gestion». Anciennement baptisée «simulateur de sinistres», cette initiative a été renommée afin de traduire un objectif essentiel du Laboratoire Mobilière: faire le lien entre la science et la pratique. En plus de soutenir la recherche reconnue sur le plan international, nous voulons que la population et les décideurs aient eux aussi accès aux enseignements tirés, qui doivent servir de base d'action. De cette façon, nous renforçons la sensibilisation aux risques, réduisons à plus long terme la charge des sinistres et contribuons à ce que les dommages dus aux dangers naturels restent assurables, même à l'heure du changement climatique. Pour nous permettre d'atteindre ces objectifs sociétaux, l'initiative de recherche est soutenue par un large groupe composé de représentants de communes, de cantons, de la Confédération, d'associations professionnelles et du secteur de l'assurance.

En 2018, diverses plateformes informatiques destinées à la population et aux décideurs ont été mises en service dans le cadre de l'initiative sur le risque de crues. Ainsi, le Laboratoire Mobilière a inauguré, en mai, le site Internet ueberschwemmungsgedaechtnis.ch (Mémoire collective des inondations), qui répertorie sur une carte de Suisse, photos à l'appui, les endroits précis où se sont produites des inondations par le passé. Les utilisateurs peuvent y déposer eux-mêmes des clichés. Le Laboratoire Mobilière a aussi créé le site Internet risikodynamik.ch (Dynamique de risques). S'appuyant sur l'exemple de l'Emme, il montre l'interaction, au fil du temps, entre l'augmentation du risque de crues, l'extension de la zone d'habitat et les mesures de protection. Ces deux sites visent à mieux sensibiliser aux risques et à souligner la nécessité de mesures de protection. Salués par les spécialistes, ils ont aussi trouvé un écho favorable auprès de la population.

Mentionnons également la plateforme risquedecrues.ch, mise en ligne à l'automne 2018, où sont rassemblés tous les outils et les sites Internet développés pour le public par le Laboratoire Mobilière. L'un des principaux éléments de cette plateforme est le site schadenpotenzial.ch (Potentiel de dommages de crues). Entièrement revu et corrigé, il met en évidence le nombre de personnes, de bâtiments, d'emplois, d'écoles, d'hôpitaux, etc. menacés par les risques de crues dans les quartiers, les communes et les cantons. Cette représentation globale, unique en son genre, du potentiel de dommages aide à identifier les zones les plus menacées et à prioriser les projets de prévention.

En outre, le Laboratoire Mobilière a publié – également à l'automne 2018 – une «Aide à la décision ruissellement de surface», avec le concours des principales parties prenantes en Suisse. Il s'agit du premier ouvrage à regrouper les méthodes et outils phares de lutte contre le ruissellement de surface – un phénomène responsable de la moitié environ des dommages dus aux inondations. Destinée aux spécialistes, tels que planificateurs, autorités, ingénieurs, architectes et autres, cette aide doit permettre d'améliorer sensiblement la protection contre le ruissellement de surface en Suisse.

💡 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/prevention
mobiliere.ch/exemples-pratiques

La Suisse crée un réseau de mesure de la grêle unique au monde



Prof. Olivia Romppainen-Martius, responsable du groupe Recherche sur les conséquences du changement climatique, Université de Berne

Pour vérifier la plausibilité des calculs dans la recherche sur la grêle et affiner les prévisions et les alertes, des données de mesure au sol sont indispensables. C'est dans ce but qu'a été lancé le projet de réseau grêle. Sur une période de huit années, des capteurs spéciaux mesureront la grêle dans les trois régions les plus exposées du pays, à savoir la région du Napf, le Jura et le sud du Tessin. Les données ainsi collectées seront analysées par le Laboratoire Mobilière à l'Université de Berne et MétéoSuisse.

Professeure Romppainen, pourquoi la Suisse est-elle particulièrement touchée par la grêle?

En moyenne, des orages de grêle se produisent un été sur deux dans la plupart des régions du Plateau, voire plusieurs fois par été dans les régions les plus exposées. On déplore chaque année des dommages sérieux dus à la grêle. Seuls les dommages causés par les inondations ont un coût moyen plus élevé que ceux dus à la grêle.

Pourquoi n'est-il toujours pas possible de prévoir les épisodes de grêle?

Il faut distinguer entre prévision à court terme, ou immédiate, et prévision météorologique. Les observations radar peuvent prédire l'évolution au kilomètre près dans la prochaine demi-heure. Par contre, les prévisions de grêle sur plusieurs jours ne sont possibles que pour des zones plus étendues. On ne peut pas prévoir la position exacte des cellules orageuses, en raison de la nature chaotique de l'atmosphère.

Qu'attendez-vous du nouveau réseau de mesure de la grêle?

Ce réseau fournira des informations sur la répartition de la grosseur des grêlons. Nous espérons en tirer de nouveaux enseignements sur la vulnérabilité de l'environnement, par exemple savoir si c'est la taille ou la densité des grêlons qui est déterminante dans les dommages causés par la grêle.

Art et culture

La confrontation avec l'art et la culture recèle un réel pouvoir de transformation. Elle aiguise les consciences, renforce l'esprit d'équipe et la pensée créative, et permet d'acquérir les compétences essentielles à la construction d'un avenir durable.

Comment un individu ou une entreprise et, partant, la société dans son ensemble parviennent-ils à développer les facultés nécessaires pour aborder et comprendre des thématiques aussi complexes que le développement durable et la construction de l'avenir? À adopter pour cela une démarche ouverte, créative et constructive et, sur cette base, à prendre les bonnes décisions, y compris les plus essentielles? Comment doivent-ils procéder? Notre collaboration étroite avec des artistes vise à répondre à ces questions.

Responsabilité + créativité = innovation

La méthode $R + C = I$ résume notre approche, à savoir utiliser l'art et la culture comme source d'inspiration, tout en travaillant concrètement avec des artistes sur les thèmes du développement durable et de l'innovation.

Un esprit ouvert et curieux est nécessaire à l'innovation et à la construction de l'avenir. Les échanges interdisciplinaires provoquent une prise de conscience et favorisent cette vivacité d'esprit.

La cocréation, la créativité et la participation sont les maîtres-mots qui sous-tendent ces projets. À travers eux, nous entendons créer des espaces dédiés à la pratique ciblée de l'innovation et où nous-mêmes, en tant qu'individus et société, voulons aborder la thématique du changement selon une approche volontaire, curieuse et engagée.

La collection d'art de la Mobilière

La collection de la Mobilière est au cœur de notre engagement artistique. Elle compte aujourd'hui plus de 1200 objets, accessibles en ligne au public. Une bonne moitié de ces œuvres est exposée dans les bureaux des sites de Direction. Nous accompagnons les collaborateurs dans le choix des œuvres d'art qui orneront leurs bureaux ou réfléchissons avec eux à l'esthétique de notre nouvel environnement de travail. Pour aménager les espaces repensés sur les sites de Direction de Berne, Nyon et Zurich, nous avons fait appel à l'artiste suisse Kerim Seiler, qui en a défini le concept chromatique. Par ces mesures, nous encourageons les contacts avec l'art et la culture dans un but précis: renforcer la créativité de nos collaborateurs, tant sur le plan de la réflexion que de l'action, et promouvoir ainsi activement la construction d'un avenir positif.

Série d'expositions «Art et développement durable»

Les expositions constituent un élément central de notre engagement sociétal. Nous réalisons deux fois par an des projets d'exposition de haute tenue, dans le cadre desquels nous nous penchons sur le rapport entre l'art et le développement durable d'une part, et l'art et la société d'autre part. À travers ces projets, nous cherchons essentiellement à savoir de quelle façon construire un avenir positif et durable, et par quels moyens, stratégies et approches y parvenir. L'inauguration, le 5 septembre 2018, de l'exposition «Monde numérique, monde réel – partie 2, peinture» a marqué la dixième édition de notre série.

Conçu en trois parties, le projet «Monde numérique, monde réel» met en lumière l'importance de l'art au quotidien ainsi que la transition numérique du point de vue de l'art. Alors que la première partie, organisée de septembre 2017 à mars 2018, avait pour thème principal le numérique dans l'art, l'exposition actuelle se concentre sur la peinture. Nous nous intéressons à la façon dont ce média traditionnel s'empare de sujets tels que le monde virtuel et l'intelligence artificielle. En effet, rares sont les formes d'art qui, comme la peinture, sont constamment mises à l'épreuve par les évolutions techniques et sociétales et savent en tirer une force pour se réinventer sans cesse.

À travers l'exposition «La vie avec l'art – Œuvres de la collection Carola et Günther Ketterer-Ertle», nous nous sommes interrogés sur la place que peut occuper l'art dans la sphère privée ou professionnelle ainsi que la force qu'il y développe. Ces expositions s'inscrivent dans une vaste offre destinée aux collaborateurs et aux visiteurs, composée entre autres de visites guidées, d'ateliers ou de débats avec des artistes. Un atelier d'art pour petits et grands y figure également. Les visites guidées gratuites suscitent un vif intérêt, preuve que notre offre est aujourd'hui bien établie, en interne comme en externe.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/art-vol8

Notre engagement artistique Intérêt pour l'art

	2018	2017
Nombre de manifestations		
Expositions	2	2
Visites guidées	44	22
Ateliers artistiques	3	1
Ateliers artistiques pour enfants	1	1
Concerts	0	1
Vernissages	2	2
Nombre de visiteurs		
Visites guidées	716	410
Nuit des musées	1 200	1 200
Concerts	0	170
Vernissages	750	500
Nombre de participants		
Ateliers artistiques	143	15
Ateliers artistiques pour enfants	50	22

Promotion de l'art – Prix Mobilière

Notre prix pour les jeunes artistes, le plus ancien prix d'encouragement décerné par une assurance suisse, jouit d'une haute estime dans les milieux artistiques. Créé à Nyon en 1996 et doté de CHF 15 000, le Prix Mobilière est généralement assorti d'un achat pour la collection de la Mobilière. Il récompense en priorité des artistes dont les travaux abordent des thèmes sociétaux, contribuant ainsi à une meilleure compréhension de notre époque. Chaque année, sept ou huit experts en art issus des milieux de l'enseignement, de la recherche ou des expositions sont invités à sélectionner chacun un jeune artiste. Un jury professionnel composé de sept experts choisit ensuite le lauréat parmi les nominés.

Tous les artistes nominés bénéficient pour leurs œuvres d'une plateforme de présentation majeure dans le cadre du salon «artgenève». La Mobilière accroît de la sorte la notoriété des jeunes artistes, tant auprès du grand public qu'auprès d'un public de spécialistes, essentiel pour la suite de leur carrière. Le Prix Mobilière 2018 a été décerné à Julian Charrière, un artiste polyvalent qui allie dans ses œuvres différents thèmes, par exemple sciences de l'environnement et histoire de la culture, ou politique et poésie. Ses photos, films et sculptures témoignent des fragilités et des fractures de notre civilisation.

Fondation du Jubilé

La Fondation du Jubilé de la Mobilière Suisse Société Coopérative a été créée en 1976, à l'occasion du 150^e anniversaire de l'entreprise. Son but est de promouvoir les sciences, les arts et autres activités culturelles en Suisse. Elle soutient des projets dans les domaines de la recherche et des arts (beaux-arts, arts visuels et arts du spectacle, musique, cinéma) ainsi que d'autres projets culturels, tels que la rénovation des bâtiments présentant une valeur historique.

La Fondation du Jubilé apporte plus particulièrement son soutien à des projets qui combinent caractère durable, dimension sociale et impact sociétal, tout en se distinguant par un haut degré d'initiative individuelle, de capacité d'innovation et d'ancrage régional ou national. De façon générale, l'accent est mis sur des projets qui débouchent sur un résultat concret, de préférence accessible au public. Seuls sont retenus les projets professionnels en Suisse pour lesquels la demande de soutien s'accompagne d'un dossier complet et d'un budget détaillé. Les conditions d'octroi de dons sont consultables sur le site Internet de la Fondation.

Par sa promotion de la culture dans toutes les régions du pays, la Fondation du Jubilé contribue largement à faire connaître l'engagement sociétal de la Mobilière. Son budget provient, d'une part, du revenu des titres détenus par le Fonds de la Fondation et, d'autre part, d'un versement à bien plaisir issu du résultat d'exploitation de la Mobilière Suisse Société Coopérative. Chaque année, la Fondation soutient 30 à 50 projets, auxquels elle octroie CHF 600 000 à CHF 750 000 au total. Les contributions varient entre CHF 5000 et CHF 40 000 par projet. La contribution de la Mobilière Suisse Société Coopérative s'est élevée à CHF 600 000 en 2018. Durant l'exercice sous revue, sur environ 400 demandes, le Conseil de fondation a retenu 42 projets auxquels il a alloué CHF 691 770 au total. En outre, grâce aux fonds de CHF 90 000 versés en 2017, 13 autres projets ont pu être soutenus par le biais du «Film Booster Mobilière», sur la plateforme de financement participatif «wemakeit». Cette plateforme a rencontré un vif succès, et les fonds alloués ont rapidement été mis à profit.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/fondation-jubile

Promotion des sciences, de la recherche et des arts

Dons de la Fondation du Jubilé en 2018



Musées/expositions: 28 %	Publications: 12 %
Cinéma: 15 %	Musique: 11 %
Préservation de biens culturels: 14 %	Recherche: 11 %
	Théâtre: 9 %

Fonds de donation

Constitué au début des années 1970, le Fonds de donation est alimenté chaque année par le bénéfice annuel de la Mobilière. À travers ce Fonds, la Coopérative soutient des projets sociétaux, culturels, économiques, d'utilité publique et en matière de formation dans toute la Suisse, pour un montant annuel total de 1,5 MCHF. La Mobilière apporte ainsi une aide précieuse à la diversité culturelle du pays. Le nombre de projets soutenus en 2018 s'est élevé à 189.

Chaque année, la Mobilière octroie en outre un don annuel de CHF 100 000. En 2018, cette somme a servi à financer l'extension du foyer de l'école pour aveugles de Zollikofen, une école qui œuvre avec succès à l'intégration des malvoyants dans la société. Les bâtiments inaugurés en 1961 étant devenus vétustes, un agrandissement des lieux s'imposait. En finançant l'équipement complet de deux locaux, nous contribuons à rendre le nouveau bâtiment conforme aux normes actuelles en matière d'habitat pour personnes handicapées.

Films «ET SI» de la Mobilière

Les cinq films de la série «ET SI» ont été conçus dans le cadre de notre partenariat avec «Gottardo 2016», à l'occasion de l'inauguration du tunnel de base du Gothard. La Mobilière a demandé à cinq jeunes réalisateurs suisses de tourner un film autour de thèmes spécifiques touchant à l'avenir. Dix personnalités issues de différents domaines ont pour cela été invitées à donner leur avis sur ces thèmes. Dans chaque film, une femme et un homme s'expriment sur l'un des sujets suivants: innovation, développement durable, art, intelligence artificielle et courage. Les cinéastes avaient tout liberté quant au choix des décors et à la mise en scène. Il en est résulté cinq films passionnants, qui invitent à la réflexion et donnent envie au public de s'intéresser de plus près aux thématiques soulevées.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/etsi

Partenariat avec le Locarno Festival

Fidèle à son engagement sociétal, la Mobilière a été en 2018, pour la deuxième fois, sponsor principal du Festival du film de Locarno – un festival de renommée mondiale. En notre qualité de cocréateurs, nous tirons un bilan positif de cette 71^e édition. Comme en 2017, le «Locarno Garden la Mobilière», dans le Parco Balli, et les «Locarno Talks la Mobilière», dans le Spazio Cinema, ont rencontré un grand succès, confirmant l'intérêt du public pour ces deux animations. La série de discussions «Locarno Talks la Mobilière», élaborée conjointement avec les responsables du festival, a été particulièrement prisée. Grâce à ces discussions, le public a pu côtoyer quelques célèbres influenceurs de notre temps. Les artistes Narcissister et Sarah Meyohas, l'expert en intelligence artificielle Jürgen Schmidhuber et le photographe de mode allemand Juergen Teller ont ainsi partagé leurs pensées, visions et idées avec un public venu nombreux. Baptisée cette année «NOW – the best place to change the future», la série de discussions visait à illustrer la façon dont la Mobilière conçoit son engagement culturel et sociétal dans une approche durable, tournée vers l'avenir.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/locarnofestival

Économie et emploi

La Mobilière étend à la Suisse romande le concept mis en place dans le cadre du Forum Mobilière Thoune dans le but de promouvoir l'innovation au sein des PME suisses.

En matière de produits, de services et de modèles d'affaires, l'évolution des besoins des clients contraint les entreprises à innover dans l'optique du développement durable. Plus que jamais, elles ont besoin d'impulsions et d'une culture d'innovation pour garantir leur avenir. Afin de les aider à répondre à ce besoin, la Mobilière Suisse Société Coopérative propose aux petites et moyennes entreprises suisses des ateliers d'innovation uniques en leur genre.

Campus innovation Forum Mobilière Thoune

Depuis son lancement en 2014, le Forum Mobilière Thoune est devenu une composante essentielle de l'engagement sociétal de la Mobilière. Au cours de l'année sous revue, le Forum Mobilière Thoune a de nouveau pleinement joué son rôle de générateur d'impulsions en matière de conception innovante, et fêté son 100^e atelier en mai 2018. À ce jour, quelque 125 PME suisses, actives notamment dans les secteurs du tourisme, de la formation, de l'industrie des machines, de l'énergie, de la mobilité et le tertiaire, mais aussi des institutions culturelles et sociales, des universités et des ONG, ont pu profiter de cette offre unique en son genre.

La Mobilière aide les PME suisses, au travers d'ateliers d'innovation uniques en leur genre, à répondre aux défis d'un marché en constante évolution.

Les ateliers d'innovation du Forum Mobilière Thoune s'adressent aux entreprises et institutions engagées ou qui vont s'engager dans un processus de changement. Basés sur la méthode du «design thinking» et animés par des professionnels, ils leur offrent un cadre temporel et spatial, dans un environnement inspirant, pour développer et tester, avec leur propre équipe multidisciplinaire, de nouveaux produits ou services. Durant deux jours et demi, les participants apprennent à voir dans le changement structurel une vraie opportunité et à identifier des idées d'avenir qu'ils pourront réaliser.

Il est apparu que ces ateliers d'innovation ne produisent pas seulement de nouvelles idées, des modèles de service ou d'affaires innovants et des prototypes de produits, ils peuvent aussi impulser une nouvelle culture de coopération et d'innovation fructueuse. En outre, de multiples entreprises ont pris des décisions d'investissement parfois déterminantes pour leur avenir à la lumière des objectifs développés lors d'un atelier. Même s'il est impossible de chiffrer avec exactitude la valeur ajoutée de notre engagement en faveur des PME suisses, les taux de satisfaction et de recommandation toujours élevés obtenus lors des enquêtes réalisées périodiquement depuis l'automne 2015 montrent qu'avec nos ateliers, nous pouvons avoir un impact positif sur les collaborateurs des entreprises participant au Forum Mobilière Thoune.

À l'été 2018, afin de renforcer leur ancrage régional, nous avons organisé plusieurs ateliers d'innovation du Forum Mobilière Thoune sous forme itinérante. Leurs composantes essentielles – animation professionnelle, méthode du «design thinking» et concept créatif – ont ainsi été transférées sur une plateforme mobile. Le concept créatif a été développé en collaboration avec l'artiste suisse Kerim Seiler. De cette collaboration est né un environnement d'innovation flexible tout à fait inédit. La phase de test ayant été en tous points concluante, nous avons décidé de mettre en œuvre des ateliers éphémères avec le projet de quartier culturel lausannois «Plateforme 10» dès l'automne 2019. La Mobilière se donne ainsi une excellente occasion de renforcer encore sa présence en Suisse romande.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/fmt

S'engager localement – des projets durables dans les régions

La Mobilière Coopérative attache une grande importance à son engagement régional. Pour la quatrième fois, elle a donc mis à la disposition des agences générales un montant fixe d'un demi-million de francs environ destiné à soutenir des projets culturels, sociaux et écologiques durables dans leurs régions respectives. L'engagement de la Mobilière n'est pas uniquement financier; il a aussi pour but de permettre la conclusion de partenariats entre initiants et agences générales pour la mise en œuvre d'idées novatrices. À travers ces partenariats, nous permettons aux agences générales de s'investir activement et de manière visible dans les projets qu'elles soutiennent. Parmi les 28 projets soumis en 2018, 25 ont été approuvés par le jury. Lors de l'examen des projets, toutes les régions et la dimension multigénérationnelle sont prises en compte, et la priorité est donnée aux projets de grande portée sociétale.

Pendant l'année sous revue, à l'initiative de la Mobilière, un programme pour enfants et adolescents a été mis sur pied lors du nouveau concours Emmental March Contest, en collaboration avec les responsables. À Lenzburg, nous avons financé l'installation d'éclairage du skatepark. Le parc peut ainsi être utilisé également en soirée et pendant les mois d'hiver. À Vals, nous avons apporté notre soutien à un festival culturel. Dans le cadre du projet «Luzern tanzt», grâce à notre soutien, la population a pu participer gratuitement à une trentaine de cours d'initiation à différents styles de danse. La grande diversité des projets soutenus reflète la vaste étendue de l'engagement de la Mobilière dans les régions.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/exemples-pratiques

S'engager localement – Festival de la Terre, Lausanne



Philippe Paillard, agent général
de Lausanne-Nord vaudois

En juin 2018 a eu lieu à Lausanne la 14^e édition du Festival de la Terre. La manifestation a attiré environ 30 000 visiteurs. Elle a pour but d'encourager le public à adopter un mode de vie plus durable. L'agence générale de Lausanne lui apportait son soutien pour la deuxième fois déjà.

Monsieur Paillard, de quelle manière l'engagement de la Mobilière en faveur du Festival de la Terre reflète-t-il son esprit mutualiste?

Le Festival de la Terre et la Mobilière ont de nombreuses valeurs en commun. Cette manifestation nous permet de faire connaître l'approche mutualiste qui sous-tend nos divers engagements sociétaux, par exemple dans le domaine de la prévention des dangers naturels ou encore à travers les projets régionaux de développement durable, la promotion des arts et de la culture, les MoBees et surtout la Chaire d'écologie urbaine à l'EPFL.

Quel est l'impact de cet engagement dans la région?

Le Festival de la Terre présente différents modes de vie et de consommation sous l'angle du développement durable et ouvre de nouveaux horizons en la matière. Pour les visiteurs, c'est l'occasion de découvrir de nouvelles façons de voir et de réfléchir aux contributions que chacun de nous peut apporter à la protection de l'environnement et au bien-être de tous.

Pourquoi est-il temps d'agir et d'assumer nos responsabilités?

Notre comportement consommériste, notre modèle économique et notre empreinte carbone pèseront lourd dans l'héritage que nous laisserons aux prochaines générations. Nous devons donc modifier nos habitudes et mener une action responsable. Chaque geste compte. C'est précisément une telle approche que promet le Festival de la Terre. L'édition 2018 était d'ailleurs intitulée «L'éclosion des possibles».

Habiter et vivre ensemble

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

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

Nous pensons qu'il vaut la peine de s'occuper sans attendre des possibles processus de transformation de notre société. C'est pourquoi nous investissons dans leur exploration.

Pour y répondre, il faut tenir compte du fait que ces conditions changent dans les différentes étapes de la vie et que la numérisation croissante peut avoir une grande influence sur leur évolution et leur gestion.

Laboratoire Mobilière d'analyse de données

Avec la numérisation croissante des secteurs les plus divers de la société, la quantité de données à disposition ne cesse d'augmenter. Cette évolution ouvre de nombreuses nouvelles possibilités, mais comporte aussi des risques. Pour explorer ce potentiel et en faire profiter un large public, la Mobilière et l'EPF de Zurich ont pris conjointement l'initiative, en 2013, de fonder le Laboratoire Mobilière d'analyse de données.

Durant l'exercice sous revue, les travaux du laboratoire ont porté en particulier sur la thématique de la croissance des PME. Le projet de recherche «SME Opportunity» avait par exemple pour objet de déterminer comment estimer la croissance des PME sur la base de données d'assurance internes et externes. Les modèles développés dans le cadre de ce projet permettent de prévoir la croissance des PME avec une probabilité d'environ 70 %, uniquement à partir de données publiquement accessibles sur Internet. Il est en outre apparu que les PME détenant des brevets réalisent une croissance annuelle supérieure à celle des entreprises comparables sans brevets et qu'elles créent davantage de nouveaux emplois. Les principaux enseignements issus de ce projet consacré à la croissance des PME et à l'innovation ont été communiqués aux groupes-cibles concernés en Suisse.

«Home Safety», un autre projet du laboratoire, portait sur la prévision d'actes criminels. Les modèles élaborés pour les villes de New York et de San Francisco ainsi que pour le canton d'Argovie montrent quels lieux dans les zones examinées présentent un risque de délits accru. Pour 2019, le Laboratoire Mobilière d'analyse de données s'est fixé pour objectif de développer un modèle de prévision pour la ville de Zurich. Ce projet a été un indéniable succès académique, comme en témoignent la bourse de l'IBM Ph.D. Fellowship Program octroyée à une doctorante et la note «Best Student Paper Award» qui lui a été attribuée lors de la conférence internationale sur les agents autonomes et les systèmes multi-agents («International Conference on Autonomous Agents and Multiagent Systems»).

Des changements importants se sont produits en 2018: outre que la direction du laboratoire a changé, son orientation stratégique a été revue à la faveur de la clôture du projet d'une première génération de doctorant-e-s. À l'avenir, le laboratoire étudiera l'impact des nouvelles technologies sur les interactions homme-machine, en se concentrant sur la question de la confiance. Ce champ de recherche est important dans la mesure où les interactions personnelles cèdent de plus en plus souvent la place à des interactions numériques, dans notre environnement tant privé que professionnel.

Enfin, la question de la confiance dans le monde numérique ne cesse de gagner en importance, d'autant plus qu'avec le développement des capacités cognitives des machines, de plus en plus de décisions sont déléguées à ces dernières – délibérément ou non – dans différents domaines de l'existence. La recherche portera en particulier sur la question de savoir quand et comment les nouvelles technologies améliorent les interactions homme-machine.

Le projet «Digital Stress Monitoring and Intervention» vise à développer des systèmes d'alerte précoce et d'intervention personnalisée propre à prévenir et à combattre le stress. Un autre projet de recherche est consacré à la thématique «libre-service et confiance». Le but est d'étudier quelles mesures peuvent contribuer à améliorer la confiance dans les offres en libre-service.

Au-delà de la recherche proprement dite, le Laboratoire Mobilière d'analyse des données accorde une grande importance au transfert de savoir. Depuis sa création, ses collaborateurs ont ainsi réalisé dans le cadre de leur travail 118 présentations et publications à l'intention non seulement d'un public de scientifiques, mais aussi de représentants de la société civile, de l'économie et de la politique.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliarlab.ethz.ch

Plus de succès grâce aux brevets



Prof. ès sciences naturelles Heinz Müller,
expert en brevets, Institut Fédéral de la Propriété
Intellectuelle (IPI)

Interroger les bases de données de brevets sur Internet est compliqué. L'Institut Fédéral de la Propriété Intellectuelle (IPI) aide les PME dans leurs recherches: un examinateur de brevets filtre les informations requises dans différentes bases de données, conjointement avec le client. Il en résulte une vue d'ensemble, montrant si l'invention peut être protégée ou si elle fait déjà l'objet de brevets. L'IPI donne aussi des cours permettant de se familiariser avec le système des brevets et rendant attentif aux erreurs à ne pas commettre.

Monsieur Müller, pourquoi les brevets sont-ils importants pour les PME?

Les brevets sont importants surtout pour les PME qui développent de nouveaux produits dans les branches techniques. Ils leur permettent d'occuper des marchés de niche, à l'abri de la concurrence des grandes entreprises. Il n'y a que deux types de brevets: ceux que l'on détient et ceux des autres. Pour profiter pleinement des avantages du droit des brevets, il faut tous les connaître et les suivre de près.

Pourquoi les résultats obtenus par le Laboratoire Mobilière de l'EPFZ sont-ils importants?

Le projet de recherche «SME Opportunity» du laboratoire a clairement mis en évidence l'importance des brevets pour les PME et les start-up. Il n'existait auparavant aucune recherche de ce type concernant la Suisse. Cette lacune est désormais comblée.

Quelle aide apportez-vous aux PME?

Les PME ont besoin de conseils sur la propriété intellectuelle. Dans les phases de recherche et de développement, elles ne doivent pas commettre d'erreurs, comme publier leurs résultats trop tôt. Elles doivent aussi vérifier, avant la coûteuse phase de développement, que leur invention est inédite et peut être protégée. La première consultation gratuite d'un conseil en brevets du réseau de l'IPI suffit pour répondre aux principales questions du client sur la protection des brevets et lui indiquer la marche à suivre.

Chaire Mobilière d'écologie urbaine

Les centres urbains jouent un rôle déterminant dans l'aménagement de notre avenir, sur les plans tant écologique que sociétal. L'urbanisation croissante soulève en effet des questions écologiques, sociales et économiques qui sont autant de défis complexes et influent sur l'avenir du secteur de l'assurance. C'est pourquoi nous nous occupons depuis des années du développement des centres urbains du point de vue économique et social, en relation à la fois avec notre cœur de métier et avec notre engagement sociétal. Figurant parmi les plus grands propriétaires immobiliers de Suisse, la Mobilière contribue activement à l'aménagement actuel et futur de nos villes. Nous enrichissons ainsi la qualité de vie en milieu urbain par un élément incontournable: notre engagement culturel, qui complète les dimensions écologique, sociale et économique. Cette approche est à la base de notre partenariat avec l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) et du soutien financier que nous apportons à sa chaire d'écologie

urbaine «HERUS» (Human-Environment Relations in Urban Systems). Son équipe étudie comment assurer le développement durable des espaces urbains. De notre point de vue, ce développement doit suivre une approche intersectorielle et interfonctionnelle, propre à garantir l'élaboration de solutions globales convaincantes et praticables. La professeure Claudia Binder, titulaire de la chaire, partage ce point de vue. S'appuyant sur des méthodes interdisciplinaires et sur les connaissances tirées de la recherche et de la pratique, elle développe des modèles de transformation durable des systèmes urbains et identifie des options d'action à l'intention des milieux politiques et économiques. En tant que partenaire de terrain de la chaire, la Mobilière met ses données et ses connaissances à disposition et contribue à l'application des connaissances scientifiques dans la pratique économique.

💡 Plus d'informations sur:
herus.epfl.ch

Des buts de recherche communs pour une meilleure qualité de vie



Prof. Claudia R. Binder,
directrice HERUS EPFL

Plus de la moitié de l'humanité vit en milieu urbain, ce qui soulève de nombreuses questions en matière d'environnement et de développement durable. Financée par la Mobilière, la chaire d'écologie urbaine de l'EPFL s'occupe de ces questions. Lancé en 2018, le projet «Quality of Urban Space» vise par exemple à déterminer quels paramètres font la qualité d'un espace de vie et quels groupes de population y vivent.

Professeure Binder, comment une entreprise d'assurance peut-elle contribuer à la recherche visant à améliorer la qualité de vie dans les villes?

Bon nombre d'assurés vivent en ville, en des lieux différents et avec des besoins et des habitudes différents. L'analyse de ces informations permet d'établir quelles sont les préférences des gens quant à leur lieu de domicile et, partant, de mettre en évidence les conditions de vie considérées comme idéales par la population.

Quels sont les bénéfices de la collaboration entre l'EPFL et la Mobilière pour le public, autrement dit pour nous tous?

Cette collaboration permet d'analyser la qualité de l'habitat. Sur la base de l'analyse des données mises à sa disposition, l'EPFL établit des cartes montrant les caractéristiques de chaque espace de vie et constituant ainsi une excellente base de décision pour le choix d'un lieu de domicile. C'est là le principal avantage pour le grand public.

Grâce à l'apprentissage machine, nous pouvons obtenir des informations sur la qualité des espaces de vie. Qu'est-ce que cela signifie exactement?

L'apprentissage machine nous aide à comprendre notre environnement et ce qui s'y passe exactement, grâce à l'analyse de grandes quantités de données. Nous pouvons ainsi disposer par exemple d'informations sur le comportement des pendulaires, ce qui est très utile pour l'aménagement du territoire, en particulier des villes.

Partenariats de terrain

La Mobilière est également partenaire de terrain dans deux projets financés par le Fonds national suisse, qui ont aussi pour objectif d'appliquer les résultats de la recherche scientifique dans le secteur de l'assurance. Pour plus d'informations à ce sujet, voir le chapitre «Asset Management», Empreinte écologique de l'habitat, page 111.

MoBees – les abeilles Mobilière travaillent à notre avenir

À ce jour, quelque 3 millions d'abeilles ont pris leurs quartiers sur plus de 50 sites de la Mobilière dans toute la Suisse. Ces MoBees sont confiées aux bons soins d'apiculteurs expérimentés, tous collaborateurs ou clients de la Mobilière. Par cet engagement, nous souhaitons attirer l'attention sur le rôle essentiel des abeilles dans notre écosystème: elles assurent la pollinisation d'environ 60 % des plantes cultivées et sauvages, contribuant ainsi non seulement au maintien de la biodiversité, mais aussi à notre alimentation. Les protéger activement, c'est contribuer à préserver l'environnement pour les générations futures.

La densité de notre réseau d'agences générales et l'enthousiasme de leurs responsables pour les MoBees ont conduit au triplement de l'étendue de cet engagement durant l'exercice sous revue. Les ruches rouges abritant les abeilles sont fabriquées par la fondation Märtpplatz, à Freienstein (ZH), qui propose des places

de formation à des jeunes en situation de vie particulière. La livraison des nouvelles ruches, au printemps 2018, a été effectuée par un mode d'expédition CO₂ neutre ou par des véhicules électriques de la Poste.

En automne 2018, la Mobilière est devenue partenaire principal de BienenSchweiz lors du 90^e congrès des apiculteurs, à Amriswil (TG). Durant les trois jours de la manifestation, notre stand a été très animé: échanges d'expériences, lancement d'initiatives, collecte d'idées et promotion du transfert de connaissances entre spécialistes, apiculteurs et chercheurs. La Mobilière a par ailleurs soutenu financièrement l'exposition Beehave, au Kunsthaus Baselland, participant en outre à la manifestation de clôture de l'exposition avec une présentation sur le lien entre l'art et notre engagement en faveur des MoBees. Enfin, notre collaboration avec divers partenaires contribue à faire connaître la problématique des abeilles au public et offre des possibilités innovantes et créatives de sensibiliser aux questions du développement durable et de la construction de notre avenir.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/exemples-pratiques

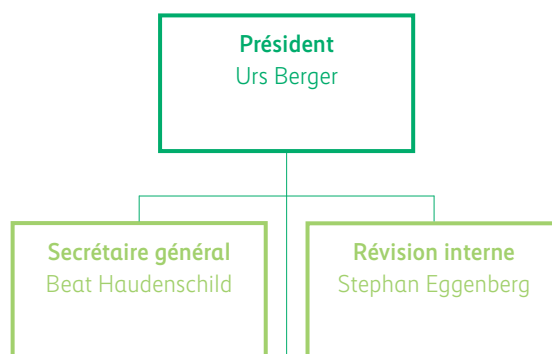
Gouvernance d'entreprise

Structure de direction	130
Conseil d'administration de la Holding SA	131
Comité de direction	134
Direction	136
Gestion et contrôle de l'entreprise	137
Rémunérations	142

Structure de direction Mobilière Suisse Holding SA

État au 1^{er} janvier 2019

Conseil d'administration



Comité de direction



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

Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Holding SA¹

État au 1^{er} janvier 2019

			Année de naissance	Début du mandat	Fin du mandat
Président	Urs Berger, Therwil	■	1951	2011	2019
Vice-président	Rudolf Stämpfli, Berne	■	1955	2008	2019
Membres	Bruno Dallo, Riehen	■	1957	2017	2020
	Elgar Fleisch, St-Gall	■	1968	2013	2020
	Irene Kaufmann, Zurich	■	1955	2014	2020
	Stefan Mäder, Zurich	■	1963	2017	2020
	Tobias Pfeiffer, Reinach	■	1958	2017	2020
	Barbara Rigassi, Muri b. Bern	■	1960	2018	2021
	Nicola Thibaudeau, Neuchâtel	■	1960	2018	2021
Comité Placements/risques	Comité d'audit	Comité transformation numérique			
■ Président ■ Membre	■ Président ■ Membre	■ Président ■ Membre			

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

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

Urs Berger siège également au conseil d'administration de van Baerle AG, depuis 2007, et de BERNEXPO Holding AG, depuis 2009. En juin 2013, il a été nommé membre du conseil de surveillance et président du comité d'audit de Gothaer Versicherungsbank VVaG et membre du conseil de surveillance de Gothaer Finanz-

holding AG, Cologne. Depuis janvier 2014, il est membre du conseil de banque de la Banque Cantonale de Bâle, où il préside la Commission des rémunérations et des nominations et collabore au Comité du groupe et de la stratégie. En avril 2014, il a été élu au conseil d'administration de Swiss Tertium International AG et, en avril 2015, président du conseil d'administration de Loeb Holding AG. Depuis mars 2017, Urs Berger est président de la Fondation Fonds d'indemnisation des victimes de l'amiante, et depuis décembre de la même année, de la Swiss Entrepreneurs Foundation. Depuis 2017, il est en outre président du conseil d'administration de Jarowa AG et membre du conseil d'administration de SensoPro AG.

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

Bruno Dallo, docteur en droit et avocat, a travaillé de 1985 à 1986 au service juridique de la Société de banque suisse, après ses études à l'Université de Bâle. Il a ensuite rejoint le Baloise Group, où il a exercé diverses fonctions jusqu'en 2005. En 2001, il a été nommé membre de la direction du Baloise Group et responsable Corporate Center, un secteur regroupant les services RH, développement de l'entreprise, service juridique, fiscalité, compliance et run-off. Il a également été président des caisses de pension de la Bâloise. De 2006 à fin septembre 2018, Bruno Dallo a été président du directoire de Scobag Privatbank AG Bâle. Depuis 2004, il est membre du conseil de fondation et, depuis 2016, vice-président de la Fondation place financière Bâle. De 2009 à 2014, Bruno Dallo a siégé au conseil de fondation de l'assurance maladie Sympany, dont il était, en dernier, vice-président.

Elgar Fleisch, docteur ès sciences économiques et sociales, a étudié l'informatique de gestion à l'Université de Vienne et a achevé en 1993 une thèse sur l'intelligence artificielle. Il a ensuite obtenu une habilitation à l'Institut d'informatique de gestion de l'Université de St-Gall (HSG) sur le thème des réseaux d'entreprise. De retour en Suisse après un séjour à l'étranger, il a été nommé professeur assistant à la HSG en 2000. Depuis 2002, il est professeur titulaire en gestion de l'information et de la technologie au sein de cette même institution. Il y dirige également l'Institut de gestion de la technologie. Depuis 2004, il est aussi professeur en gestion de l'information à l'EPFZ. Elgar Fleisch est cofondateur et membre du conseil d'administration de plusieurs entreprises spinoff de la HSG et de l'EPFZ. Il exerce en outre différents mandats d'administrateur dans des entreprises informatiques. Depuis avril 2016, il siège au conseil de surveillance de l'entreprise Robert Bosch GmbH, à Stuttgart, et, depuis mai 2018, au conseil de surveillance d'UNIQA Insurance Group AG, à Vienne.

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

Stefan Mäder, docteur en économie publique de l'Université de Zurich, a travaillé, après ses études, comme économiste, notamment à la Banque nationale suisse, et comme collaborateur scientifique et chargé de cours à l'Université de Zurich. En 1996, il entre au service de Zurich Financial Services ZFS, où, pendant treize ans, il exerce diverses fonctions. À partir de 2007, Stefan Mäder occupe les fonctions de CFO Europe et de membre du comité directeur de Zurich Europe General Insurance. En 2010, il rejoint SIX Group, dont il sera le CFO et membre de la direction jusqu'en mars 2017. Depuis 2016, Stefan Mäder est vice-président du conseil d'administration de Schroder & Co Banque SA. Il est également membre du conseil d'administration de Nexiot AG depuis mai 2018.

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

Barbara Rigassi, docteur en économie HSG, a travaillé jusqu'en 1993 à l'Office fédéral des affaires économiques extérieures (OFAEE), puis, jusqu'en 1996, comme collaboratrice personnelle du conseiller fédéral Jean-Pascal Delamuraz. De 1996 à 1998, elle a exercé la fonction de secrétaire générale auprès de la Société de banque suisse à Bâle. Elle a ensuite été nommée vice-directrice à l'Office fédéral du développement économique et de l'emploi (OFDE). Entre 1999 et 2002, Barbara Rigassi a été membre de la direction du Secrétariat d'État à l'économie (SECO) et nommée au rang d'ambassadrice. Depuis mai 2002, Barbara Rigassi est managing partner de BHP – Brugger und Partner AG à Zurich. Elle est notamment membre depuis 2007 du conseil de fondation de la caisse maladie Atupri, dont elle assure la vice-présidence depuis 2017. Depuis 2014, elle siège aussi au conseil d'administration de compenswiss (Fonds de compensation AVS/AI/APG).

Nicola Thibaudeau a étudié à l'École Polytechnique de Montréal, où elle a obtenu en 1984 un diplôme d'ingénieure en génie mécanique. Elle a ensuite travaillé jusqu'en 1989 comme ingénieure chez IBM au Canada. Par la suite, Nicola Thibaudeau a occupé le poste de directrice technique au sein de la société Cicorel à La Chaux-de-Fonds jusqu'en 1994. De 1994 à 2002, elle a dirigé l'entreprise Mécanex à Nyon. En 2003, elle a travaillé en tant que consultante. Depuis 2003, Nicola Thibaudeau est CEO et administratrice déléguée de MPS Micro Precision Systems SA, à Bienne. Elle siège notamment au conseil d'administration de la Banque Cantonale du Jura depuis 2016 et, depuis 2017, à celui d'Innosuisse.

Depuis pour

Secrétaire du Conseil d'administration	Beat Haudenschild, avocat, Boll		
Révision interne	Stephan Eggenberg, Gentilino		
Organe de révision	KPMG SA, Zurich	2010	2018
Chef réviseur	Oliver Windhör, Zurich	2017	

Comité de direction

État au 1^{er} janvier 2019

		Année de naissance	Membre depuis
CEO	Markus Hongler, Zurich	1957	2011
Responsable Finances	Peter Brawand, Therwil	1965	2004
Responsable Operations	Thomas Trachsler, Kirchberg	1965	2010
Responsable Assurances	Patric Deflorin, Kilchberg	1971	2015
Responsable Prévoyance	Thomas Boyer, Genève	1971	2017
Responsable Asset Management	Sven Rump, Uetikon am See	1958	2014
Responsable Management du marché	Michèle Rodoni, Signy-Avenex	1969	2012
Responsable Human Development	Nathalie Bourquenoud, Fribourg	1970	2014
Responsable TI	Rolf Trüeb, Rizenbach	1955	2011
Responsable TI	Thomas Kühne, Zurich	1970	2019

Tous les membres du Comité de direction sont citoyens suisses. Thomas Boyer possède en outre la citoyenneté française. Rolf Trüeb dirigera le secteur du Comité de direction TI jusqu'au 31 mars 2019. Entré au Comité de direction au 1^{er} janvier 2019, Thomas Kühne reprendra la direction du secteur Informatique au 1^{er} avril 2019.

Markus Hongler a accompli sa formation de base en assurances à l'agence générale de la Mobilière à Lucerne. Après un passage de quatre ans à la Genevoise, à Genève, il entre à Zurich Insurance Group en 1983, pour une carrière qui l'amènera à diverses fonctions dirigeantes en Suisse et à l'étranger. De 1997 à 2001, il est membre du directoire de Zurich Suisse. Il occupe ensuite, jusqu'en 2005, la fonction de CEO de Zurich Global Corporate Europe. De 2006 à 2008, Markus Hongler dirige la division Affaires suisses de la Zurich en tant que CEO, avant d'être nommé CEO Western Europe et membre de la direction élargie de Zurich Insurance Group. Markus Hongler est le CEO de la Mobilière depuis le 26 mai 2011. En outre, il est président du conseil d'administration d'Eurapco SA et vice-président de l'Association Suisse d'Assurances, ainsi que membre du conseil d'administration de la Banque Cantonale de Lucerne depuis 2018. Il siège également au conseil de fondation du Lucerne Festival, du Konzert Theater Bern et du Zoo de Zurich. Markus Hongler est aussi vice-président de l'association YES (Young Enterprise Switzerland).

Peter Brawand est licencié en sciences économiques HSG et expert-comptable diplômé. À partir de 1989, il exerce diverses fonctions chez Revisuisse Price Waterhouse SA, dont, en dernier lieu, celle de chef mandataire en conseil et contrôle de gestion. De 1994 à 1996, il est responsable Finances et Administration de Coop Compagnie d'Assurances. En 1997, il rejoint la Bâloise Assurances. Membre du comité de direction Suisse à partir de 1998,

il a occupé en dernier lieu le poste de responsable comptabilité et controlling. Depuis le 1^{er} juin 2004, Peter Brawand est responsable Finances du Groupe Mobilière.

Thomas Trachsler, économiste d'entreprise titulaire d'un diplôme HES et d'un EMBA de la Haute École de St-Gall, est entré à la Mobilière en 1986. Après avoir occupé différents postes au siège principal, il est nommé agent général, fonction qu'il exercera de 1998 à 2009. En janvier 2010, il reprend la direction du secteur Management du marché du Groupe Mobilière. En juillet 2017, il est chargé de développer le secteur du Comité de direction Operations, qu'il dirige depuis cette date en tant que COO. En outre, Thomas Trachsler est président de l'Association pour la formation professionnelle en assurance (AFA) et membre du conseil de surveillance et d'administration de la «Wirtschafts- und Kaderschule KV Bern» (WKS KV Bildung).

Patric Deflorin, licencié en sciences économiques HSG et titulaire d'un executive MBA-FSI (Vlerick, HEC, HSG), a exercé différentes fonctions dirigeantes dans les assurances. De 1998 à 1999, il est consultant pour le management auprès de PwC. Ensuite, il entre comme trainee au Zurich Insurance Group, qu'il quittera en 2005 au poste de responsable du développement de l'organisation. De 2005 à 2006, il est Financial Controller auprès de Novelis Aluminium, puis, de 2006 à 2012, CFO et membre du Comité directeur de Zurich Suisse (au sein du Zurich Insurance Group). Patric Deflorin rejoint la Mobilière en 2012, à la tête du sec-

teur Particuliers. Depuis le 1^{er} juillet 2015, il est responsable du secteur du Comité de direction Assurances du Groupe Mobilière.

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

Sven Rump, ingénieur en génie mécanique EPF, a d'abord travaillé chez BBC Brown Boveri, puis il a décroché un diplôme postgrade aux États-Unis. Ensuite, il se spécialise dans la gestion d'actifs pendant plus de 25 ans, en particulier auprès de Bank Vontobel Asset Ltd. de 1990 à 1999, dont il était en dernier First Vice President/Head of Fixed Income. De 1999 à 2002, il travaille à Zurich Assurance, puis, de 2002 à 2014, à la Deutsche Bank. Il a été, en outre, CEO de Deutsche Asset Management Schweiz AG et responsable du portefeuille global de gestion des risques auprès de Deutsche Asset & Wealth Management. Sven Rump est également titulaire du diplôme de Chartered Financial Analyst du CFA Institute et d'un MBA en finances de l'UCLA Graduate School of Management à Los Angeles. Depuis le 1^{er} décembre 2014, il est responsable Asset Management du Groupe Mobilière.

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

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

Rolf Trüeb, ingénieur en électricité EPF et titulaire d'un master en management international de la London Business School, a exercé diverses fonctions dans le secteur des technologies de l'information auprès de différentes entreprises de télécommunications à partir de 1982. En 1989, il entre chez Swisscom, dont il prendra la direction du Développement des applications informatiques en 1991. De 1998 à 2003, il dirige le centre de profit Informatique d'Ascom. En 2003, il entre à la Mobilière, au poste de responsable du développement des applications. Du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2019, il dirige le secteur du Comité de direction Informatique.

Thomas Kühne, titulaire d'un master en informatique de l'EPF Zurich et d'un MBA de l'INSEAD, France/Singapour, a exercé diverses fonctions dirigeantes auprès de Credit Suisse, UBS et Zurich Assurance. À la Zurich, il a été notamment Chief Operating Officer (COO) Vie Suisse et membre du comité directeur. À partir de 2016, il travaille pour Zurich Gruppe Deutschland, dont il a été en dernier le Chief Information Officer (CIO). De 1999 à 2001, Thomas Kühne était entre autres responsable TI pour la mission des Nations Unies au Kosovo. Depuis le 1^{er} janvier 2019, il est membre du Comité de direction et depuis le 1^{er} avril 2019 responsable Informatique du Groupe Mobilière.

Direction

État au 1^{er} janvier 2019

<u>Stefan Aebersold</u>	<u>Roger Hämmerli</u>	<u>Marco Liechti</u>	<u>Laszlo Scheda</u>
<u>Barbara Agoba</u>	<u>Anne Hari</u>	<u>Patrik Linder</u>	<u>Bernhard Schmid</u>
<u>Marco Bähler</u>	<u>Beat Haudenschild</u>	<u>Daniel Luder</u>	<u>Stephan Schmucki</u>
<u>Karin Baltisberger</u>	<u>Claude Helfer</u>	<u>Werner Luginbühl</u>	<u>Julia Schweizer</u>
<u>Christian Bazzigher</u>	<u>Andreas Hölzli</u>	<u>Silvia Lunzer</u>	<u>Jean-Michel Sciboz</u>
<u>Alex Bender</u>	<u>Urs Hübscher</u>	<u>Hans-Jörg Lustenberger</u>	<u>Christian Spicher</u>
<u>Michel Berthold</u>	<u>Simon Hürlimann</u>	<u>Bernhard Maeder</u>	<u>Barbara Stamm</u>
<u>Philippe Bonvin</u>	<u>Gisela Jaeggi</u>	<u>Walter Minder</u>	<u>Roger Stämpfli</u>
<u>Enrico Briccola</u>	<u>Nicolas Jeanneret</u>	<u>Philipp Mischler</u>	<u>Dorothea Strauss</u>
<u>Peter Bruder</u>	<u>Martin Jutzi</u>	<u>Renato Morelli</u>	<u>Beat Tröhler</u>
<u>Andreas Brühlhart</u>	<u>Michael Kämpf</u>	<u>Ulrich Moser</u>	<u>Christoph Tschumi</u>
<u>Odilo Bürgy</u>	<u>Andreas Keller</u>	<u>Hans Nydegger</u>	<u>Thomas van Ditzhuyzen</u>
<u>Gerhard Däppen</u>	<u>Thomas Keller</u>	<u>Beat Odermatt</u>	<u>Roland Verdon</u>
<u>Olivier Desponds</u>	<u>Andrea Kleiner</u>	<u>Patrick Oltramare</u>	<u>Martin Wechsler</u>
<u>Stephan Eggenberg</u>	<u>Stefan Koch</u>	<u>Christoph Ott</u>	<u>Rolf Wendelspiess</u>
<u>Roger Etter</u>	<u>Jérôme Koller</u>	<u>Thomas Peyer</u>	<u>Michel Wiederkehr</u>
<u>Philippe Genoud</u>	<u>Christoph Kopp</u>	<u>Sebastian Preil</u>	<u>Esther Wyss</u>
<u>Michel Gicot</u>	<u>Diether Kuhn</u>	<u>Nadine Probst</u>	<u>Markus Wyss</u>
<u>Claudia Giorgetti</u>	<u>Christian Lambelet</u>	<u>Pascal Ruppen</u>	<u>Christian Zeller</u>
<u>Samuel Grossenbacher</u>	<u>Bruno Länzlinger</u>	<u>Marc Sarbach</u>	<u>Gudrun Ziermann</u>
<u>Andreas Grütter</u>	<u>Antoine Lavanchy</u>	<u>Alex Sauber</u>	<u>Dirk Zitzmann</u>
<u>Benno Halter</u>	<u>Jean-Marc Leutenegger</u>	<u>Christophe Schaufelberger</u>	<u>Rico Zwahlen</u>

Gestion et contrôle de l'entreprise

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

Non cotée en Bourse, la Mobilière n'est pas soumise aux prescriptions de la directive SIX sur les informations relatives à la gouvernance d'entreprise. Elle adhère néanmoins à ces principes de transparence, ainsi qu'au Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise, tout en prenant la liberté de s'en écarter dans certains cas dûment motivés. La gestion et le contrôle de l'entreprise sont présentés ci-après en suivant pour l'essentiel la directive SIX. Les dispositions visant spécifiquement les sociétés ouvertes au public ne sont traitées que succinctement. Les rémunérations de l'exercice 2018 sont présentées dès la page 142. Lorsque les informations requises sont fournies ailleurs dans le présent rapport de gestion, il en est fait expressément mention.

Les intérêts des sociétaires sont défendus par 150 délégués, qui représentent les assurés de la Mobilière.

Structure du Groupe et actionariat

Tant la Coopérative que la Holding sont des sociétés de droit suisse ayant leur siège à Berne, la première détenant la totalité du capital-actions de la seconde. Il n'y a pas de participations croisées au sens de la directive SIX. Les pages 8 et 158 (périmètre de consolidation) renseignent sur la structure du Groupe. La structure de direction opérationnelle est illustrée à la page 130.

Structure du capital

La structure du capital ressort du bilan de la Coopérative (page 33) et du bilan consolidé (page 149). Les statuts de la Holding ne prévoient pas d'augmentation de capital, ni autorisée ni conditionnelle. Au cours des trois

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

Assemblée des délégués

de la Mobilière Suisse Société Coopérative

La Coopérative compte actuellement plus de 1,7 million de sociétaires – personnes physiques ou morales et collectivités publiques –, qui ont acquis cette qualité en concluant un contrat d'assurance avec la Mobilière Suisse Société d'assurances SA. Les sociétaires n'ont pas l'obligation de faire des versements supplémentaires, ni d'autres obligations financières. Leurs intérêts sont défendus par 150 délégués (effectif réglementaire) provenant de tous les cantons suisses et de la Principauté de Liechtenstein. Les délégués représentent les différents cercles d'assurés, tels que les particuliers, les agriculteurs, les artisans, l'industrie, le commerce, les entreprises de service et les pouvoirs publics. Ils sont élus pour une durée de six ans. Un tiers des mandats environ est renouvelé tous les deux ans. Il n'y a pas de durée de fonction maximale, mais une limite d'âge de 72 ans s'applique. Les délégués approuvent chaque année le rapport de la Coopérative, les comptes annuels et le rapport annuel. De plus, ils prennent acte des états financiers établis selon une norme comptable reconnue conformément aux recommandations Swiss GAAP RPC. Ils décident également de la répartition du bénéfice résultant du bilan et d'une éventuelle révision des statuts. En outre, ils élisent les membres du Conseil d'administration de la Coopérative. La composition actuelle de l'Assemblée des délégués est présentée aux pages 28 et 29.

Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Société Coopérative

Conformément aux statuts, le Conseil d'administration de la Coopérative est formé d'au moins quinze personnes, et sa composition souligne la volonté d'un ancrage aussi large que possible dans les régions et les divers cercles d'assurés. Pour des raisons de bonne gouvernance, il doit comporter une majorité de membres ne faisant pas également partie du Conseil d'administration de la Holding. Actuellement, le Conseil d'administration de la Coopérative compte 25 membres et celui de la Holding, neuf. La durée ordinaire du mandat des membres du Conseil d'administration de la Coopérative est de trois ans. La limite d'âge est de 72 ans, et la durée de fonction maximale est de quinze ans.

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

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

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

Le Conseil d'administration exerce la haute direction ainsi que la surveillance et le contrôle des affaires de la Coopérative, dont la gestion est déléguée à la Holding. Il lui appartient également de prendre les décisions stratégiques de principe relatives au positionnement de la

Coopérative auprès du public, notamment de choisir les thèmes de ce positionnement et de définir les conditions-cadres des engagements en faveur de la collectivité qui en découlent.

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

Régulièrement informé de la marche des affaires, le Conseil d'administration tient habituellement quatre séances par année. La composition actuelle du Conseil d'administration est présentée aux pages 30 et 31. Aucun membre du Conseil d'administration n'exerce de fonction dirigeante dans une autre compagnie d'assurances suisse.

Il existe en outre un Comité de gouvernance, composé du président et du vice-président du Conseil d'administration, ainsi que de trois autres de ses membres, soit actuellement Christian Krüger, Laura Sadis et Fritz Schiesser. La durée du mandat est d'un an. Le Comité de gouvernance a en particulier pour tâche de préparer les décisions de l'Assemblée des délégués et du Conseil d'administration de la Coopérative en matière de nomi-

nations, autrement dit de préparer l'élection des délégués et celle des membres du Conseil d'administration de la Coopérative. Il lui incombe aussi d'examiner les décisions de l'Assemblée générale et du Conseil d'administration de la Holding en matière de nominations, en particulier l'élection des membres dudit Conseil d'administration et la nomination du CEO. Enfin, il est chargé de contrôler les propositions relatives à la rémunération des délégués et des membres du Conseil d'administration de la Coopérative, ainsi que d'examiner les propositions relatives au système de rémunération et au cadre salarial des divers échelons de fonction du Groupe Mobilière. Hormis celui de fixer le montant des rémunérations des membres du Conseil d'administration de la Holding, le Comité de gouvernance n'a aucun pouvoir décisionnel. La responsabilité générale des autres tâches qui lui sont confiées reste du ressort du Conseil d'administration de la Coopérative ou de celui de la Holding. Selon les thèmes à l'ordre du jour, le CEO et la responsable Human Development participent aux séances du Comité de gouvernance. Durant l'exercice sous revue, ce dernier s'est réuni à quatre reprises.

Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Holding SA

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

Depuis 2000 également, le Conseil d'administration de la Holding présente la même composition que ceux des deux sociétés opérationnelles précitées. De plus, la pratique qui veut que les fonctions de président et de vice-président des Conseils d'administration de la Coopérative, de la Holding et des sociétés du Groupe ci-dessus soient respectivement exercées par une seule et même personne est constamment respectée depuis 2000. Enfin, depuis 2006, les mandats des membres du Conseil d'administration de la Holding coïncident en règle générale avec ceux qu'ils exercent au sein des

Conseils d'administration de la Coopérative et des sociétés du Groupe. La gestion et le contrôle de l'entreprise se fondent sur la législation en vigueur et sur les instructions et règlements internes, ainsi que sur la Charte, le Code de conduite et la politique adoptés par le Conseil d'administration de la Holding. La Charte et le Code de conduite sont publiés sur notre site Internet.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch/charte

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

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

Le Conseil d'administration se réunit pour délibérer et prendre des décisions aussi souvent que les affaires l'exigent. Durant l'exercice sous revue, il a tenu six séances ordinaires, pour un total de sept jours de séance. Le Conseil d'administration participe en outre régulièrement à des formations continues. En juin 2018, il a approfondi la question de la numérisation lors d'un voyage d'études de quelques jours à Londres. Une de ses séances s'est tenue pendant ce déplacement. Tous les membres du Comité de direction prennent part aux séances du Conseil d'administration lorsque l'examen de la planification annuelle, le reporting ou la clôture des comptes semestriels ou annuels sont à l'ordre du jour. S'agissant d'autres sujets, le Conseil d'administra-

tion peut inviter, au besoin, tout ou partie du Comité de direction, ainsi que des experts internes ou externes. Le CEO assiste en principe toujours aux séances du Conseil d'administration, à moins qu'une clause de récusation s'y oppose ou que certains thèmes doivent être traités à huis clos.

Le Comité de direction informe le Conseil d'administration de la marche des affaires dans le cadre du reporting trimestriel. Chaque trimestre également, l'unité Révision interne lui présente un rapport sur l'état d'avancement des contrôles et sur leurs résultats, ainsi que sur l'état d'avancement de l'application des recommandations. En ce qui concerne les autres informations internes ainsi que les instruments de contrôle du Comité de direction, nous renvoyons, entre autres, aux indications relatives à la révision interne et externe (page 141) et à la gestion des risques (pages 65 à 68). Enfin, le Conseil d'administration vérifie annuellement la pertinence de la stratégie mise en œuvre et traite régulièrement de questions d'importance stratégique dans ses séances.

Les membres du Conseil d'administration sont présentés aux pages 131 à 133.

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

Pour se faire assister dans ses activités de gestion et de contrôle, le Conseil d'administration de la Holding a constitué en son sein trois comités permanents de trois membres chacun. Actuellement, chaque membre du Conseil d'administration siège dans l'un de ces comités. En règle générale, les comités se réunissent quatre fois par année.

Le but, le rôle et les tâches des comités du Conseil d'administration sont définis dans le règlement d'organisation. Le Conseil d'administration a en outre édicté un règlement détaillé pour chacun d'entre eux. Faisant régulièrement appel au concours de spécialistes internes et, au besoin, externes, les comités approfondissent certains thèmes et questions sur mandat du Conseil d'administration et élaborent des bases de décision à son intention. En règle générale, le CEO participe aux séances des comités en qualité de conseiller. Il en va de même du président du Conseil d'administration pour les séances des comités dont il n'est pas formellement membre. Le Conseil d'administration reste seul responsable des tâches confiées aux comités.

Les comités n'ont pas de pouvoir décisionnel. Ils ont cependant le droit de soumettre des avis et des recommandations au Conseil d'administration et le devoir de l'informer de tout manquement grave et/ou événement particulier qu'ils constateraient.

Le Comité Placements/risques assiste et conseille le Conseil d'administration dans les domaines de la congruence actifs-passifs (Asset Liability Management), de la gestion des placements, de la gestion financière et de la gestion des risques (risques actuariels, de marché et de crédit). Le Comité d'audit fait de même dans les domaines de la surveillance des comptes, du reporting financier et de la conformité aux lois, statuts, règlements, instructions et autres normes internes. Créé durant l'exercice sous revue, le Comité Transformation numérique évalue le bien-fondé et le caractère approprié des activités de la Mobilière dans le domaine de la transformation numérique et fait des recommandations au Conseil d'administration.

En 2018, le Conseil d'administration n'a pas constitué de comité ad hoc. Aucun des membres du Conseil d'administration, ni par conséquent de ses comités, n'exerce de fonction exécutive. De plus, ses membres sont tous réputés indépendants au sens du Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise. La composition actuelle du Conseil d'administration et de ses comités ainsi que des informations sur chaque membre sont présentées aux pages 131 à 133.

CEO et Comité de direction

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

Les membres du Comité de direction sont présentés aux pages 134 et 135, et la structure de direction est illustrée à la page 130.

Actuellement, il n'y a pas de contrat dit de management. Les contrats de travail du CEO et des membres du Comité de direction prévoient, sans exception, un délai de congé de six mois.

Droits de participation des actionnaires

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

Prises de contrôle et mesures de défense

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

Révision

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

Pour l'exercice 2018, les organes compétents ont de nouveau désigné la société KPMG SA comme organe de révision externe des comptes de la Coopérative, de la Holding, des filiales consolidées et, nouvellement, de bexio SA. L'organe de révision externe est mandaté pour un an; ses prestations sont évaluées annuellement. Le réviseur responsable participe aux séances du Comité d'audit en particulier lorsque ce dernier discute des plans de révision interne et externe et à celles du Conseil d'administration lorsque celui-ci examine les rapports des organes de révision sur la clôture des comptes annuels. La somme des honoraires de révision facturés durant l'exercice sous revue se monte à CHF 1 046 375. En 2018, KPMG SA n'a exécuté aucun mandat pour la Révision interne.

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

les résultats importants de la révision sont communiqués régulièrement au président du Conseil d'administration et au Comité d'audit. Relevons enfin que l'efficacité du travail de la Révision interne est accrue grâce à la coordination de ses activités avec celles de l'organe de révision externe.

Politique d'information

Le Groupe Mobilière informe chaque année les délégués, les administrateurs, les collaborateurs, les médias et le public sur ses résultats annuels et sur la marche de ses affaires dans son rapport de gestion, lors de la conférence de presse du bilan, par des communiqués de presse et sur Internet. Les résultats semestriels sont communiqués aux médias dans le courant du troisième trimestre. De plus, des rapports sur les résultats du premier trimestre, du semestre et des trois premiers trimestres sont remis aux membres du Conseil d'administration de la Coopérative et aux délégués. Les contacts avec les délégués sont entretenus non seulement à l'occasion de leur assemblée annuelle, mais également lors de réunions régionales d'information organisées chaque automne à leur intention. Les délégués y sont informés oralement sur le résultat semestriel ainsi que sur différents thèmes d'actualité ayant trait à la branche des assurances et au Groupe Mobilière. Enfin, nous informons nos clients de la marche de nos affaires et des questions d'actualité concernant le Groupe Mobilière sur notre site Internet et sur divers autres canaux de communication.

 **Plus d'informations sur:**
mobiliere.ch

Rémunérations

La Mobilière applique une politique de rémunération tenant compte des valeurs inhérentes à l'esprit de coopérative et fait participer ses collaborateurs à son succès.

Non cotée en Bourse, la Mobilière n'est pas soumise aux prescriptions légales de transparence applicables aux sociétés cotées. De plus, ses fonds propres n'atteignant pas le seuil déterminant, elle est dispensée de l'application de la circulaire de la FINMA «Systèmes de rémunération – Normes minimales des systèmes de rémunération dans les établissements financiers». Nous suivons cependant les recommandations de la FINMA destinées aux établissements financiers dispensés et veillons à ce que les lignes directrices de nos systèmes de rémunération soient conformes aux principes arrêtés dans la circulaire.

Les principes de rémunération appliqués par le Groupe Mobilière à tous les échelons de fonction sont inscrits dans la politique de rémunération approuvée par le Conseil d'administration. Celle-ci prescrit des rémunérations appropriées, comparables à celles d'autres entreprises de la branche et concurrentielles. Le système de rémunération est simple, transparent, clair et uniforme. Les collaborateurs sans fonction de cadre perçoivent un salaire de base et, selon la marche des affaires de la Mobilière, une participation au résultat fixée par le Conseil d'administration. La rémunération globale annuelle directe du CEO et des membres du Comité de direction et de la Direction, de même que celle des cadres, se compose du salaire de base et d'une part variable définie annuellement. Cette rémunération variable à court terme encourage une culture de la per-

formance et récompense chaque année la réalisation des objectifs. Elle est cependant nettement inférieure à la rémunération de base, afin d'éviter, autant que possible, tout comportement qui serait dicté par l'attrait des bonus.

La «participation au résultat à long terme» prévue en sus pour le CEO et pour les membres du Comité de direction et de la Direction tient compte du succès durable, de l'évolution et du positionnement du Groupe Mobilière. Elle doit encourager le management à inscrire son mode de pensée, son action et son comportement dans le long terme. À la fin d'une période d'observation réglementaire de quatre ans, le Conseil d'administration décide de verser ou non cette prestation supplémentaire. La deuxième période d'observation suivant l'adoption de cette composante de la rémunération s'est achevée à la fin de 2018. Se fondant sur une évaluation différenciée de critères déterminés dans les domaines «Stratégie», «Finances», «Collaborateurs» et «Marché/clients», le Conseil d'administration a décidé d'accorder la participation au résultat à long terme (échelons de fonction 1 à 4). La somme totale versée aux 113 ayants droit (y compris aux bénéficiaires de rentes, à proportion du temps) s'est élevée à CHF 6 467 000 brut. Aucune prime d'embauche au sens d'une rémunération anticipée de prestations de travail futures, ni indemnité de départ ou «parachute doré» ne sont versés.

Modèle salarial et composantes de la rémunération Sites de Direction

	Annuel			Au plus quadriennal
	Salaire de base fixe	Rémunération variable à court terme	Participation au résultat (initiative patronale)	Participation au résultat à long terme (initiative patronale)
CEO/Comité de direction/ membres de la Direction	X	X		X
Cadres	X	X		
Collaborateurs	X		X	

L'Assemblée des délégués et le Conseil d'administration de la Coopérative fixent eux-mêmes les rémunérations versées à leurs membres. Pour ce qui est de la rémunération des membres du Conseil d'administration de la Holding, il appartient désormais au nouveau Comité de gouvernance de la Mobilière Suisse Société Coopérative d'en décider. Les membres de conseils d'administration d'entreprises affiliées à une institution de prévoyance de la Mobilière qui, immédiatement avant leur nomination au conseil d'administration, exerçaient une fonction opérationnelle dans l'une de ces entreprises restent en principe assurés pendant toute la durée de leur mandat d'administrateur, mais sur la base de leur nouvelle rétribution.

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

Les indications ci-après sur les composantes de la rémunération et sur les rémunérations versées durant l'année sous revue seront commentées et complétées lors de l'Assemblée générale de la Holding, dans le contexte de l'examen des comptes annuels et des comptes consolidés.

À cette occasion, un décompte exhaustif des indemnités établi selon les dispositions de la circulaire précitée de la FINMA est présenté au Conseil d'administration de la Coopérative, en sa qualité de détenteur des droits d'actionnaire de cette dernière.

Rémunération des délégués de la Coopérative

La rémunération des délégués se compose d'une indemnité fixe et d'une indemnité forfaitaire pour frais. Les frais de déplacement ne sont pas remboursés. L'indemnité fixe s'élève à CHF 2000 par année. Durant l'exercice sous revue, le total des indemnités fixes et des indemnités forfaitaires pour frais payées aux délégués en fonction a atteint CHF 417 000. Les cotisations AVS/AI/APG/AC afférentes à ces indemnités se sont élevées à CHF 33 500 au total.

Rémunération du Conseil d'administration de la Coopérative

Les membres du Conseil d'administration de la Coopérative, qui siègent également au Conseil d'administration de la Holding, sont rémunérés séparément pour chacun de ces mandats. Leur rémunération d'administrateurs de

la Coopérative se compose d'une indemnité fixe. Les membres qui sont élus ou se retirent en cours d'exercice perçoivent leur rémunération à proportion du temps. À cette rémunération fixe s'ajoute un jeton de présence de CHF 2000 par séance ou par participation à un atelier du Conseil d'administration.

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

Les rémunérations fixes versées en 2018 sont les suivantes:

- Conseil d'administration, président inclus: CHF 657 500
- Indemnité totale la plus élevée:
Urs Berger, président, CHF 40 000

Durant l'exercice sous revue, ont en outre été versés des jetons de présence pour un montant total de CHF 256 000. Les cotisations AVS/AI/APG/AC afférentes à ces indemnités se montent à CHF 57 400 au total.

Rémunération du Conseil d'administration de la Holding

Les principes de la rémunération du Conseil d'administration de la Holding, les différentes composantes de cette rémunération et les règles de remboursement des frais sont arrêtés dans un règlement sur la rémunération édicté par le Comité de gouvernance. La rémunération des administrateurs de la Holding inclut celle à laquelle ils ont droit en tant qu'administrateurs des sociétés du Groupe. La rémunération du vice-président et des membres du Conseil d'administration se compose d'un montant de base fixe, auquel s'ajoute un complément pour le vice-président, ainsi que pour les présidents et les membres des comités permanents du Conseil d'administration. Ce dernier décide de la rémunération des mandats spéciaux qu'il confie à ses membres dans chaque cas particulier. Aucun jeton de présence n'est versé pour la participation aux séances des comités permanents. Comme dans la Coopérative, les membres d'un comité ad hoc ou d'un comité de pilotage perçoivent, à titre forfaitaire, un jeton de présence de CHF 2000 par jour de séance, qui n'est versé qu'en cas de participation effective. La participation aux séances du Conseil d'administration donne également droit à un jeton de

présence de CHF 2000 par jour. Les frais de déplacement, d'hébergement et de repas au lieu des séances, à Berne, ne sont pas indemnisés. Le président, le vice-président et les membres du Conseil d'administration ont droit à une indemnité de débours annuelle. Le président perçoit une rémunération annuelle fixe (forfait annuel) qui couvre notamment sa participation aux comités permanents et temporaires du Conseil d'administration et aux comités de pilotage, ainsi que ses jetons de présence. Aucune bonification n'est versée. Les membres qui sont élus ou se retirent en cours d'exercice perçoivent leur rémunération à proportion du temps.

Les rémunérations fixes (rémunérations de base et compléments, sans les jetons de présence) versées en 2018 sont les suivantes:

- a) Conseil d'administration, président inclus:
CHF 1 395 500;
- b) Indemnité la plus élevée (rémunération forfaitaire):
Urs Berger, président: CHF 628 000

Durant l'exercice sous revue, le vice-président et les membres du Conseil d'administration ont en outre perçu des jetons de présence pour un montant total de CHF 130 000. Les cotisations AVS/AI/APG/AC des membres soumis à cotisations se sont élevées à CHF 108 100. Les cotisations AVS/AI/APG/AC de l'employeur afférentes à la rémunération du président ont atteint CHF 81 200. Enfin, un membre du Conseil d'administration a perçu une indemnité de CHF 40 000 pour le mandat exercé au sein du Conseil d'administration de Nexiot SA, dans laquelle la Mobilière détient une participation.

Rémunération du CEO et des membres du Comité de direction

La rémunération du CEO et des membres du Comité de direction du Groupe Mobilière est arrêtée dans un règlement édicté par le Conseil d'administration de la Holding. Elle se compose d'un salaire fixe basé sur la classification individuelle et d'une indemnité variable dépendant des résultats (bonus). Le montant maximal de la rémunération variable est fixé individuellement chaque année.

Il s'élève au plus, pour le CEO et les membres du Comité de direction, à 50 % du salaire fixe convenu. Le bonus versé dépend du degré de réalisation des objectifs dans les catégories d'objectifs et domaines d'évaluation suivants:

- a) résultat opérationnel global après coût du capital (création de valeur) et objectifs quantitatifs de l'entreprise (p. ex. évolution des affaires par rapport au marché);

- b) objectifs quantitatifs et qualitatifs du secteur du Comité de direction, ainsi qu'objectifs quantitatifs et qualitatifs individuels.

La catégorie d'objectifs a) est plus fortement pondérée pour le CEO que pour les membres du Comité de direction. Inversement, la catégorie b) est davantage pondérée pour ces derniers que pour le CEO. Étant admis que les résultats sont influençables, cette pondération différenciée vise à fixer clairement les priorités de chaque groupe cible. Le CEO et les membres du Comité de direction sont assurés auprès de la Caisse de pension des collaborateurs et auprès de la Caisse de pension complémentaire du Groupe Mobilière. Aucun apport allant au-delà des cotisations réglementaires de l'employeur n'est prévu. Le cas échéant, ces apports sont considérés comme des indemnités devant expressément faire l'objet d'une proposition au Conseil d'administration. Le remboursement des frais et les indemnités forfaitaires pour frais sont régis par le règlement sur le remboursement des frais du Groupe Mobilière et par le règlement complémentaire sur le remboursement des frais des cadres des échelons du CEO, du Comité de direction et de la Direction; les deux règlements ont été agréés par l'Administration des contributions du canton de Berne et du canton de Vaud. Le total des rémunérations fixes (salaires fixes) et des rémunérations variables (bonus) versées en 2018 aux membres du Comité de direction, CEO inclus, s'est élevé à CHF 6 494 000. Les cotisations afférentes aux rémunérations des membres du Comité de direction, CEO inclus, versées par l'employeur à l'AVS/AI/APG/AC et aux caisses de pension ont atteint respectivement CHF 460 500 et CHF 1 181 900 au total. Le montant total des rémunérations n'inclut pas la part de la participation au résultat à long terme octroyée par le Conseil d'administration au CEO et aux membres du Comité de direction, décrite à la page 142.

Autres indications

Sont également considérés comme prestations de l'employeur les rabais collaborateur sur les assurances et les hypothèques ainsi que les gratifications d'ancienneté. Ces prestations sont destinées à l'ensemble des collaborateurs du Groupe Mobilière. Aucune indemnité n'a été versée à d'anciens membres des organes dirigeants ni à des personnes liées à des membres d'organes dirigeants. En revanche, des prêts hypothécaires ont été accordés à des membres des organes dirigeants aux conditions usuelles, avec, dans certains cas, le même rabais que celui accordé aux collaborateurs du Groupe Mobilière.

Rapport financier

Comptes annuels consolidés	146
Annexe aux comptes annuels consolidés	153
Rapport de l'organe de révision	174

Comptes annuels consolidés

Compte de profits et pertes non-vie

en milliers de CHF

	Annexe	2018	2017
Primes brutes	1	3 070 270	2 961 400
Parts des réassureurs		-164 846	-151 815
Primes pour compte propre		2 905 424	2 809 585
Variation du report de primes pour compte propre	2	-14 214	-14 335
Primes acquises pour compte propre		2 891 210	2 795 250
Sinistres payés pour compte propre	2	-1 694 636	-1 637 109
Variation de la provision pour sinistres et des autres provisions techniques pour compte propre	2	-61 425	-129 821
Charges de sinistres pour compte propre		-1 756 061	-1 766 930
Part d'excédents versées aux preneurs d'assurance		-23 952	-19 489
Frais techniques pour compte propre	3	-779 329	-733 890
Autres charges techniques d'assurance		-17 089	-17 036
Résultat technique non-vie		314 778	257 905
Produits des placements	6	309 420	286 241
Charges des placements	6	-147 044	-73 128
Autres produits financiers	7	47 974	72 735
Autres charges financières	7	-69 542	-99 275
Résultat financier non-vie		140 808	186 573
Résultat non-vie avant impôts		455 586	444 478
Impôts	8	-48 686	-38 288
Résultat non-vie après impôts		406 901	406 190

Compte de profits et pertes vie

en milliers de CHF	Annexe	2018	2017
Primes brutes	1	760 808	813 294
Parts des réassureurs		-5 584	-5 848
Primes pour compte propre		755 224	807 446
Variation du report de primes pour compte propre	2	1 569	1 036
Primes acquises pour compte propre		756 793	808 482
Résultats des placements pour le compte et au risque de tiers	4	-28 237	41 741
Résultats des placements de capitaux provenant d'opérations de capitalisation	5	447	-25
Prestations d'assurance payées pour compte propre	2	-596 152	-615 749
Variation de la provision pour sinistres pour compte propre	2	8 077	-59 448
Variation de la réserve mathématique	2	-63 894	-131 270
Variation des provisions pour le compte et au risque de tiers	2	38 266	6 021
Variation des provisions pour opérations de capitalisation	2	-17 254	-143
Charges de participation des assurés aux excédents		-30 370	-35 372
Frais techniques pour compte propre	3	-127 182	-126 969
Résultat technique vie		-59 506	-112 732
Produits des placements	6	185 619	193 117
Charges des placements	6	-68 659	-30 475
Autres produits financiers	7	32 215	42 429
Autres charges financières	7	-49 193	-55 004
Résultat financier vie		99 982	150 067
Résultat vie avant impôts		40 477	37 335
Impôts	8	-3 871	-3 017
Résultat vie après impôts		36 606	34 318

Compte de profits et pertes

en milliers de CHF

2018

2017

Récapitulation

Résultat non-vie après impôts	406 901	406 190
Résultat vie après impôts	36 606	34 318
Bénéfice annuel consolidé	443 506	440 508

Bilan

en milliers de CHF

	Annexe	2018	2017
Actifs			
Placements de capitaux	9, 12	17 177 640	17 150 150
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	10	784 213	822 452
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	11	32 140	16 951
Immobilisations incorporelles	12, 13	36 371	31 755
Immobilisations corporelles	12	247 933	243 643
Actifs immobilisés		18 278 297	18 264 951
Liquidités		299 323	276 872
Créances	14	135 822	136 651
Autres actifs	15	77 859	68 355
Comptes de régularisation		143 974	149 091
Actifs circulants		656 978	630 969
Total des actifs		18 935 276	18 895 920
Passifs			
Provisions techniques non-vie	16	5 594 997	5 512 935
Provisions techniques vie	16	5 539 218	5 482 711
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers		784 213	822 452
Provisions techniques pour opérations de capitalisation		17 398	143
Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	17	685 039	657 695
Provisions non techniques (financières)	18	438 274	464 371
Prêts à long terme à des parties liées		150 000	150 000
Autres engagements à court terme	19	772 985	760 873
Autres passifs à court terme		66 868	82 483
Comptes de régularisation		106 634	127 360
Capitaux étrangers		14 155 627	14 061 023
Capital-actions	20	200 000	200 000
Réserves de capital	20	575 000	575 000
Réserves de bénéfice		3 207 089	3 089 846
Réserves de réévaluation		797 560	970 051
Fonds propres consolidés		4 779 649	4 834 897
Total des passifs		18 935 276	18 895 920

Tableau de financement

en milliers de CHF

	2018	2017
Bénéfice annuel consolidé	443 506	440 508
Gains (-)/Pertes (+) réalisés/non réalisés sur Participations	-199	0
Placements immobiliers	-437	0
Autres placements de capitaux	-121 850	-145 033
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	35 605	-32 649
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	-424	28
Créances	54	-225
Autres actifs	-59 594	-10 846
Dettes	-100	-19
Autres passifs	74 195	74 833
Immobilisations corporelles	466	0
Revalorisations (-)/Amortissements (+) de Participations/Organisations associées	-7 419	-13 695
Placements immobiliers	2 302	10 165
Autres placements de capitaux	133 560	11 717
Immobilisations incorporelles	9 273	9 745
Immobilisations corporelles	19 961	17 442
Créances	291	-2
Augmentation/Diminution de Provisions techniques	136 311	334 969
Part d'excédents créditées en assurance vie	2 259	1 137
Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	-135 393	-169 895
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	-38 238	-5 952
Provisions techniques pour opérations de capitalisation	17 254	143
Créances	358	-27 528
Autres actifs	51 282	4 906
Comptes de régularisations actifs	5 277	8 700
Dettes	12 212	59 815
Provisions non techniques (financières)	19 719	-71 131
Autres passifs	-91 726	-89 143
Comptes de régularisation passifs	-31 095	25 018
Flux financiers relatifs à l'exploitation	477 411	433 008

Tableau de financement (suite)

en milliers de CHF

	2018	2017
Flux financiers relatifs à l'exploitation	477 411	433 008
Achat (-)/Vente (+) de participations/organisations associées (sous déduction des liquidités reprises)	-124 407	-9 421
Placements immobiliers	-11 378	-37 376
Autres placements de capitaux	-252 541	-377 946
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	2 633	38 601
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	-14 765	-16 979
Immobilisations incorporelles	-8 114	-7 493
Immobilisations corporelles	-21 389	-35 516
Flux financiers relatifs aux activités d'investissement	-429 960	-446 130
Dividendes	-25 000	-25 000
Flux financiers relatifs aux activités de financement	-25 000	-25 000
Variation des liquidités	22 451	-38 122
Total des liquidités exercice précédent	276 872	314 994
Variation des liquidités	22 451	-38 122
Total des liquidités exercice sous revue	299 323	276 872

Tableau de variation des fonds propres

Capital-
actions

Réserves
de capital

Réserves
de bénéfice

Réserves
de réévaluation

Fonds propres

en milliers de CHF

État au 31.12.2016	200 000	575 000	2 868 552	694 126	4 337 678
Attribution à la provision pour participations futures des assurés aux excédents			-190 000		-190 000
Compensation du goodwill avec les fonds propres			-4 214		-4 214
Dividendes versés à la Mobilière Suisse Société Coopérative			-25 000		-25 000
Variation des réserves de réévaluation				275 925	275 925
Bénéfice annuel consolidé			440 508		440 508
État au 31.12.2017	200 000	575 000	3 089 846	970 051	4 834 897
Attribution à la provision pour participations futures des assurés aux excédents			-190 000		-190 000
Compensation du goodwill avec les fonds propres			-111 264		-111 264
Dividendes versés à la Mobilière Suisse Société Coopérative			-25 000		-25 000
Variation des réserves de réévaluation				-172 490	-172 490
Bénéfice annuel consolidé			443 506		443 506
État au 31.12.2018	200 000	575 000	3 207 089	797 560	4 779 649

Annexe aux comptes annuels consolidés

Principes de présentation des comptes

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

Principes de consolidation

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

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

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

Le périmètre de consolidation est présenté dans le tableau de la page 158.

Méthode de consolidation

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

Date du bilan

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

Consolidation du capital

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

Conversion des monnaies étrangères

La conversion d'états financiers à consolider dans une devise étrangère se base sur les taux de change à la clôture de l'exercice. Les différences de conversion qui en résultent ont une incidence directe sur le résultat.

Les charges et les produits en monnaie étrangère sont évalués au cours de la date de transaction ou au cours moyen. Les postes du bilan libellés en monnaie étrangère sont convertis au cours de la date du bilan. Les cours principaux sont les suivants:

Monnaies étrangères

en CHF	2018	2017
EUR	1.1267	1.1704
USD	0.9853	0.9748

Principes d'évaluation

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

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

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

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

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

Prêts/Hypothèques: les prêts et les hypothèques sont portés au bilan à la valeur d'acquisition historique, sous déduction des corrections de valeur nécessaires (pertes prévisibles sur débiteurs).

Autres placements de capitaux: sont comptabilisés sous ce poste les fonds gérés conformément à la stratégie de placement, mais qui ne sont temporairement pas investis. Il s'agit de dépôts et de dépôts à vue d'une durée résiduelle de 90 jours au plus, d'overnight, de placements au jour le jour, de dépôts à terme et d'avoirs à vue exigibles en tout temps. Font en outre partie des autres placements de capitaux les moyens affectés à l'achat de placements et qui seront investis prochainement dans des placements financiers. Ces placements sont évalués à la valeur actuelle (cours du jour).

Placements et provisions techniques pour le compte et au risque de tiers: sont inscrits au bilan sous ces postes les assurances vie liées à des participations et les produits d'assurance vie constitutifs de capital pour lesquels la Mobilière ne supporte aucun risque de placement. En ce qui concerne les assurances liées à des participations, les preneurs d'assurance participent pour leur compte et à leur risque au résultat ou à la variation de valeur des placements. Les contrats d'assurance constitutifs de capital sont vendus par l'intermédiaire de banques qui garantissent une rémunération (minimale) du compte d'épargne lié au contrat. Les placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers sont portés au bilan à la valeur actuelle (cours du jour), ce qui détermine dans le même temps le montant des provisions techniques correspondantes.

Placements provenant d'opérations de capitalisation et provisions techniques pour opérations de capitalisation: les placements provenant d'opérations de capitalisation comprennent aussi bien les positions pour lesquelles la Mobilière assume elle-même le risque de placement que celles pour lesquelles ce risque est supporté par des tiers, que ce soit par le client pour les parts participatives ou par la banque partenaire pour les parts garanties vis-à-vis du client. Les placements provenant d'opérations de capitalisation sont portés au bilan à la valeur actuelle (cours du jour) pour toutes les catégories de placements. Les titres détenus dans le dépôt nostro sont aussi comptabilisés à la valeur actuelle, car destinés à la vente. Les fluctuations de valeur de marché sont présentées dans le compte de résultat en tant que revalorisation ou amortissement des placements provenant d'opérations de capitalisation. Les provisions techniques pour opérations de capitalisation sont actualisées, pour les parts garanties, sur la base de la courbe swap actuelle. Pour les parts participatives, il est tenu compte de la valeur actuelle des placements concernés, afin de garantir l'égalité de traitement des actifs et des passifs.

Instruments financiers dérivés: les instruments financiers dérivés comprennent des contrats à terme sur devises et options, des certificats sur indices d'actions ainsi que des futures.

Dérivés utilisés à des fins de couverture: les contrats à terme sur devises ainsi que les options put (stratégiques) servent à couvrir respectivement les risques de change et les fluctuations de prix du marché. S'agissant des options put stratégiques, la valeur temporelle n'est pas prise en compte. Cette valeur est entièrement amortie ou revalorisée au moment de la prise de couverture ou de la fermeture de la position, avec incidence sur le résultat.

Dérivés non utilisés à des fins de couverture: les contrats à options tactiques et les certificats sur indices d'actions ainsi que les futures sont utilisés pour améliorer l'efficacité de la gestion (préparation des acquisitions et augmentation des rendements).

Les dérivés sont évalués aux cours du jour. Les valeurs actuelles sont inscrites à l'actif ou au passif du bilan. Les fluctuations de valeur sont comptabilisées avec effet sur le résultat; pour les instruments financiers dérivés utilisés à des fins de couverture, il n'y a pas de compensation avec incidence sur le résultat de l'effet produit sur l'opération sous-jacente.

Immobilisations incorporelles: les immobilisations incorporelles acquises et celles créées par l'entreprise elle-même, se trouvant dans le pouvoir de disposition de l'entité, destinées à la commercialisation de licences d'utilisation, ainsi que les logiciels informatiques, sont portées à l'actif lorsqu'elles apportent un avantage mesurable pendant plusieurs années. Elles sont amorties linéairement, en règle générale sur trois à cinq ans; dans des cas justifiés, la période d'amortissement peut toutefois être prolongée jusqu'à vingt ans au plus. La valeur des immobilisations incorporelles est contrôlée chaque année; si des amortissements supplémentaires non planifiés s'avèrent nécessaires, ils sont effectués à charge du résultat de la période correspondante.

Les frais d'acquisition des polices d'assurance ne sont pas portés à l'actif.

Immobilisations corporelles: les immobilisations corporelles sont amorties linéairement sur leur durée d'utilisation et sur la base du coût d'acquisition. La durée d'utilisation des différentes catégories d'immobilisations corporelles a été fixée comme suit:

Mobilier/machines/véhicules	2 à 10 ans
Matériel informatique/réseaux	3 à 10 ans
Installations	10 à 20 ans
Immeubles d'exploitation	40 à 50 ans

La valeur des immobilisations corporelles est contrôlée chaque année. Si nécessaire, des amortissements supplémentaires sont effectués à charge du résultat de la période correspondante.

Liquidités: les liquidités comprennent les avoirs en caisse, les avoirs bancaires et postaux, ainsi que les dépôts et dépôts à vue d'une durée résiduelle de 90 jours au plus, gérés dans le cadre des opérations techniques. Ces postes sont comptabilisés à la valeur actuelle (cours du jour).

Créances et autres actifs / engagements et autres passifs à court terme: ces postes sont évalués à la valeur historique. Le du croire est calculé en fonction des échéances et des risques d'insolvabilité identifiables. Outre les corrections de valeur individuelles sur des créances présentant des risques spécifiques connus, des corrections de valeur sont constituées sur la base d'études statistiques sur le risque de défaillance.

Provisions techniques: les provisions techniques sont calculées de manière prudente, pour chaque contrat d'assurance ou sinistre, en tenant compte des engagements présumés vis-à-vis des assurés et des lésés et/ou selon des méthodes de calcul mathématique/statistique approuvées par les autorités de surveillance; elles comprennent des provisions pour fluctuations suffisantes pour garantir à long terme la capacité d'honorer les engagements souscrits.

- Les provisions pour sinistres à la date du bilan correspondent à une estimation des futures indemnités de sinistres non actualisées. Les provisions pour rentes sont actualisées. Les provisions pour sinistres incluent les provisions pour dommages déclarés, les provisions pour dommages survenus mais non encore déclarés et les frais de traitement de sinistres correspondants.
- Les réserves mathématiques correspondent à des valeurs estimées (valeurs actuelles) des prestations et des charges d'assurance, compte tenu des paiements des preneurs d'assurance, des produits d'intérêts et d'autres paramètres économiques et démographiques.
- Le report des primes est déterminé selon la méthode pro rata temporis.

Provisions pour participations futures aux excédents des assurés:

- Non-vie: selon ses résultats, la Mobilière – fidèle aux valeurs de la coopérative – rétrocède une part de ses excédents aux assurés non-vie. La dotation des provisions pour participations futures des assurés aux excédents est décidée par l'Assemblée générale; il appartient ensuite au Conseil d'administration de décider chaque année de leur utilisation.
- Vie: en assurance vie, les excédents résultent de différences positives entre le rendement effectivement obtenu et l'intérêt garanti ainsi qu'entre les résultats prévisionnel et effectif des processus de risque et de frais. Les montants correspondants sont affectés les années suivantes aux provisions destinées à financer les futures attributions d'excédents aux assurés, dont le montant est fixé compte tenu des dispositions légales et contractuelles applicables ainsi que de la politique d'excédents propre à l'entreprise. Ces provisions incluent la part des plus-values et des moins-values avec ou sans effet sur le résultat revenant aux assurés, conformément aux dispositions relatives à la quote-part légale applicables dans les affaires de prévoyance professionnelle. La part revenant aux preneurs d'assurance sur les différences d'évaluation entre les comptes consolidés et les comptes individuels établis selon les principes du droit commercial (provenant des réserves issues du bénéfice, des réserves de réévaluation et d'opérations antérieures avec effet sur le résultat) est comprise dans les provisions pour participations futures des assurés aux excédents. Ces différences d'évaluation ont un caractère latent et ne sont pas distribuables.

Les provisions (financières) non techniques sont des engagements présumés découlant d'événements passés. Le montant et l'échéance de ces engagements sont incertains, mais peuvent être estimés. Le montant des provisions correspond à la valeur estimée des sorties futures de fonds. Le tableau des provisions renseigne sur leur utilisation, leur dissolution et leur constitution. Les provisions pour impôts comprennent uniquement des impôts différés. Les engagements fiscaux à court terme résultant des impôts courants sont présentés dans les autres passifs à court terme ou dans les comptes de régularisation passifs.

Les engagements conditionnels et autres engagements ne devant pas être portés au bilan sont évalués en fonction de leur probabilité de réalisation et de l'importance des prestations et des coûts unilatéraux. Les éventuelles contre-prestations garanties sont prises en considération.

Impôts: les impôts courants sur le revenu ainsi que les impôts sur le capital sont comptabilisés avec effet sur le résultat. Les engagements fiscaux à court terme résultant des impôts courants sont présentés dans les autres passifs à court terme ou dans les comptes de régularisation passifs. Si des principes d'évaluation autres que ceux relevant du droit fiscal sont appliqués, des impôts différés sont calculés sur les différences d'évaluation qui en résultent. Les impôts différés actifs et passifs se compensent, dans la mesure où ils concernent le même sujet fiscal. Les impôts différés actifs ne sont comptabilisés et présentés dans les autres actifs que s'ils pourront vraisemblablement être compensés avec les futurs engagements fiscaux. Les réductions d'impôts potentielles non prises en compte en raison de reports de pertes sont présentées dans l'annexe. Les impôts différés passifs sont présentés dans les provisions pour impôts. Le taux d'imposition appliqué correspond au taux attendu.

Répercussions économiques des obligations de prévoyance: les collaborateurs des sociétés du Groupe sont affiliés à des plans de prévoyance conforme au droit suisse. En règle générale, ces plans sont financés par des cotisations annuelles de l'employeur et des employés. Les cotisations de l'employeur sont présentées par période sous les charges de personnel. Les plans de prévoyance sont gérés par des personnes morales juridiquement autonomes et indépendantes de l'employeur. Ces plans à cotisations définies assurent des prestations vieillesse, invalidité et décès, versées conformément au règlement de l'institution de prévoyance. Le Groupe Mobilière calcule les excédents de couverture et les découverts selon la recommandation Swiss GAAP RPC 26 «Présentation des comptes des institutions de prévoyance». Les excédents de couverture et les découverts sont portés, les premiers, au passif et, les seconds, à l'actif en fonction de l'importance respectivement de l'avantage économique effectif ou des engagements qu'ils représentent pour l'employeur; les variations par rapport à l'exercice précédent sont portées au compte de résultat en tant que charges de personnel. L'avantage économique ne peut naître que du cumul des quatre conditions suivantes: des réductions ou des exonérations des cotisations sont prévues par les statuts ou par un règlement; l'organe suprême de l'institution de prévoyance a décidé d'une réduction ou d'une exonération des cotisations; les buts de la prévoyance sont garantis et atteints; la mise à jour comptable des prestations de libre passage doit être effectuée comme s'il n'était procédé à aucune réduction ou exonération temporaire des cotisations. Les engagements économiques résultent de l'obligation ou de la volonté de financement (assainissement). En cas de nécessité d'assainissement suite à un découvert, les dispositions de la LPP et de l'OPP 2 prévoient notamment que l'institution de prévoyance puisse percevoir auprès de l'employeur et du salarié des cotisations (à fonds perdus) destinées à combler le découvert pendant toute la durée de ce dernier, ce qui se traduit par un engagement direct de l'employeur. Les réserves de cotisation de l'employeur sont comptabilisées à l'actif (actifs des institutions de prévoyance); les variations par rapport à la période précédente sont présentées sous les charges de personnel, compte tenu des renoncations à l'utilisation, des corrections de valeur et des opérations d'actualisation.

Périmètre de consolidation

Participations		Quote-part en %		Capital-actions en milliers de CHF		
		2018	2017	2018	2017	
Mobilière Suisse Holding SA, Berne	H	–	–	200 000	200 000	Consolidation complète
Mobilière Suisse Société d'assurances SA, Berne	N	100	100	148 000	148 000	Consolidation complète
Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA, Nyon	V	100	100	25 000	25 000	Consolidation complète
Limmat Compagnie d'Assurances SA, Berne	N	100	100	10 000	10 000	Consolidation complète
Protekta Assurance de protection juridique SA, Berne	N	100	100	3 000	3 000	Consolidation complète
Mobilière Suisse Asset Management SA, Berne	A	100	100	1 000	1 000	Consolidation complète
Mobi24 Call-Service-Center SA, Berne	C	100	100	200	200	Consolidation complète
Protekta Conseils-Risques-SA, Berne	C	100	100	100	100	Consolidation complète
XpertCenter SA, Berne	C	100	100	100	100	Consolidation complète
Trianon SA, Renens	C	100	100	685	685	Consolidation complète
SC, SwissCaution SA, Bussigny	N	100	100	3 000	3 000	Consolidation complète
Mobilière Suisse Services SA	C	100	100	100	100	Consolidation complète
bexio AG, Rapperswil (à partir du 18 juillet 2018)	C	100		618		Consolidation complète
bexio GmbH, Berlin (à partir du 18 juillet 2018)	C	100		29		Consolidation complète
Scout24 Suisse SA, Flamatt	C	50	50	225	225	Mise en équivalence
Seniorenresidenz Talgut Ittigen AG, Ittigen	C	33,3	33,3	10 800	10 800	Mise en équivalence
Credit Exchange SA, Zurich (à partir du 6 mars 2018)	C	25		100		Mise en équivalence
Parkhaus Kesselturm AG, Lucerne	C	23	23	2 825	2 825	Mise en équivalence

La Mobilière détient au Luxembourg, conjointement avec les caisses de pension du Groupe Mobilière, deux sociétés d'investissement SICAV-FIS selon le droit luxembourgeois. La part correspondante de la valeur nette d'inventaire est incluse dans les placements du Groupe.

Activité principale

- A Asset Management
- C Conseil/service
- H Holding
- N Non-vie
- V Vie

Explications relatives au compte de profits et pertes

1 Total primes brutes

en milliers de CHF

	2018	2017
Par branche (affaires directes)		
Assurance incendie et autres assurances de choses	1 059 906	1 038 972
Assurance responsabilité civile	300 672	289 668
Assurance véhicules à moteur	1 000 828	988 319
Assurance marine, aviation et transport	10 403	9 800
Assurance caution	56 134	53 336
Assurance accidents et maladie	475 620	426 789
Assurance de protection juridique	115 187	108 287
Autres assurances	25 123	22 011
Total affaires directes	3 043 873	2 937 182
Total affaires indirectes (réassurances acceptées)	26 397	24 218
Total primes brutes non-vie	3 070 270	2 961 400
Assurances vie	664 909	747 446
Assurances vie pour le compte et au risque de tiers	77 594	65 698
Assurances vie: opérations de capitalisation	18 306	150
Total affaires directes	760 808	813 294
Total primes brutes vie	760 808	813 294

Le Groupe Mobilière opère en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein.

2 Parts des réassureurs

en milliers de CHF

	Non-vie		Vie	
	2018	2017	2018	2017
Brut	-16 677	-14 032	1 569	1 036
Parts des réassureurs	2 462	-303	0	0
Variation du report de primes pour compte propre	-14 214	-14 335	1 569	1 036
Brut	-1 790 921	-1 700 599	-597 349	-616 806
Parts des réassureurs	96 285	63 490	1 197	1 057
Paielements pour sinistres/prestations d'assurances payées pour compte propre	-1 694 636	-1 637 109	-596 152	-615 749
Brut	-56 977	-173 022	4 455	-63 850
Parts des réassureurs	-4 448	43 201	3 621	4 402
Variation de la provision pour sinistres et des autres provisions techniques pour compte propre	-61 425	-129 821	8 077	-59 448

Dans les assurances vie, il n'y a pas de parts de réassurance dans la variation de la réserve mathématique, ni dans celle des provisions pour le compte et au risque de tiers, ni dans celle des provisions pour opérations de capitalisation.

3 Frais techniques	Non-vie		Vie	
	2018	2017	2018	2017
en milliers de CHF				
Frais d'agences et autres frais de distribution	-447 319	-429 054	-46 681	-43 962
Frais d'administration	-371 318	-342 349	-80 500	-83 007
Frais techniques bruts	-818 636	-771 403	-127 182	-126 969
Parts des réassureurs	39 307	37 513	0	0
Frais techniques pour compte propre	-779 329	-733 890	-127 182	-126 969

Les charges de personnel s'élèvent à CHF 414,7 millions (exercice précédent: 393,0 millions).

4 Résultats des placements pour le compte et au risque de tiers	2018	2017
en milliers de CHF		
Produits/bénéfices et pertes réalisées	9 395	11 195
Bénéfices non réalisés	10	30 559
Pertes non réalisées	-37 642	-13
Résultats des placements pour le compte et au risque de tiers	-28 237	41 741

5 Résultat des placements de capitaux provenant d'opérations de capitalisation	2018	2017
en milliers de CHF		
Produits/bénéfices et pertes réalisées	3	4
Bénéfices non réalisés	618	27
Pertes non réalisées	-174	-56
Résultat des placements de capitaux provenant d'opérations de capitalisation	447	-25

6 Produits/Charges des placements en milliers de CHF	Non-vie		Vie	
	2018	2017	2018	2017
Produit des titres	91 896	80 246	70 656	68 759
Produit des placements immobiliers	55 529	55 664	27 185	27 690
Produit de prêts à des organisations associées	423	825	0	0
Produit des participations non consolidées	1 072	30	0	0
Produit provenant d'organisations associées	653	653	0	0
Intérêts sur dépôts	47	36	0	0
Produit de revalorisations	3 913	23 501	1 183	6 867
Produit de revalorisations sur organisations associées	16 009	19 251	0	0
Produit de la réalisation de placements	122 164	88 076	70 814	76 542
Autres produits de placement	17 714	17 959	15 781	13 259
Produits des placements	309 420	286 241	185 619	193 117
Charge des placements immobiliers	-12 651	-14 356	-5 141	-4 767
Amortissements sur placements	-79 967	-16 528	-33 314	-8 464
Amortissements sur organisations associées	-6 863	-8 071	0	0
Pertes provenant de la réalisation de placements	-28 741	-16 186	-17 397	-6 682
Charges de gestion	-16 065	-15 879	-12 186	-10 110
Autres charges de placement	-2 758	-2 108	-620	-452
Charges des placements	-147 044	-73 128	-68 659	-30 475

7 Autres produits financiers/charges financières

Les autres produits financiers comprennent des gains de change réalisés/non réalisés sur des postes en monnaies étrangères et d'autres produits d'intérêt. Les autres charges financières comprennent des pertes de change réalisées/non réalisées sur des postes en monnaies étrangères, ainsi que d'autres intérêts passifs.

8 Impôts en milliers de CHF	Non-vie		Vie	
	2018	2017	2018	2017
Impôts courants sur les bénéfices et sur le capital	-30 668	-35 398	-822	-2 086
Impôts différés	-18 017	-2 890	-3 049	-931
Total Impôts	-48 686	-38 288	-3 871	-3 017

Le taux d'impôt différé de 21 % correspond au taux prévu par rapport au résultat avant impôts. Par prudence, il n'est pas tenu compte de réductions d'impôts susceptibles de résulter de reports de pertes fiscales, à savoir des impôts différés actifs de 4,4 millions de CHF (31.12.2017: 0,4 million de CHF).

Explications concernant le bilan

9 Placements de capitaux

en milliers de CHF

	2018	2017
Titres à revenu fixe (valeur actuelle 2018: 7 369 228; 2017: 7 595 553)	7 167 901	7 292 863
Actions et parts de fonds ¹ (valeur d'acquisition 2018: 3 076 130; 2017: 2 940 995)	3 541 054	3 768 267
Placements alternatifs (valeur d'acquisition 2018: 1 065 760; 2017: 1 021 139)	1 161 906	1 127 490
Placements immobiliers (valeur d'acquisition 2018: 1 639 177; 2017: 1 621 814)	2 036 900	1 992 948
Hypothèques	1 823 947	1 594 105
Prêts	784 598	929 564
Participations non consolidées	72 291	60 085
Organisations associées	92 130	87 151
Dépôts auprès des entreprises d'assurance cédantes	1 925	2 183
Autres placements de capitaux	494 989	295 494
Total Placements de capitaux²	17 177 640	17 150 150
¹ fonds immobiliers et participations dans des sociétés immobilières inclus	1 161 747	1 161 124
² sans liquidités (actifs circulants)	299 323	276 872

Corrections de valeur

en milliers de CHF

	2018	2017
Actions et parts de fonds	-92 669	-5 272
Placement alternatifs	-11 621	-4 361
Participations non consolidées	-36 497	-34 770
Organisations associées	-288	0

Instruments financiers dérivés

en milliers de CHF

	Valeur actuelle active Autres actifs		Valeur actuelle passive Autres passifs à court terme	
	2018	2017	2018	2017
Devises				
à des fins de couverture	7 658	6 949	873	7 477
Total Instruments financiers dérivés	7 658	6 949	873	7 477

10 Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers

en milliers de CHF	2018	2017
Parts de fonds	628 314	634 689
Autres placements de capitaux	155 900	187 763
Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers	784 213	822 452

11 Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation

en milliers de CHF	2018	2017
Obligations	1 908	1 949
Obligations à zéro	26 067	12 235
Titres à revenu fixe	27 975	14 184
Parts de fonds	641	3
Autres placements de capitaux	3 523	2 764
Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation	32 140	16 951

La valeur des titres en portefeuille dans le dépôt nostro s'élève à 11,6 millions de CHF (2017: 12,1 millions de CHF); le risque est supporté par la Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA.

12 Tableau des actifs immobilisés

en milliers de CHF

Placements immobiliers (placements de capitaux)

	2018	2017
Valeur comptable nette au 01.01.	1 992 948	1 950 011
Valeurs d'acquisition		
État au 01.01.	1 621 814	1 583 437
Entrées	20 757	38 997
Sorties	-3 393	-620
État au 31.12.	1 639 177	1 621 814
Corrections de valeur cumulées		
État au 01.01.	-74 772	-63 607
Amortissements	-5 373	-12 628
Revalorisations	2 921	1 463
Sorties	170	0
État au 31.12.	-77 054	-74 772
Réserves de réévaluation (avant déduction d'impôts différée) 31.12.	474 776	445 906
Valeur comptable nette au 31.12.	2 036 900	1 992 948
– Dont immeubles en construction	21 798	33 654
– Dont terrains non bâtis	27 230	25 880
Différence entre valeurs actuelles et valeurs d'acquisition au 31.12.	397 723	371 134

12 Tableau des actifs immobilisés (suite)

en milliers de CHF	Participations non consolidées (placements de capitaux)		Immobilisations incorporelles	
	2018	2017	2018	2017
Valeur comptable nette au 01.01.	60 085	51 886	31 755	34 007
Valeurs d'acquisition				
État au 01.01.	94 855	85 755	97 591	93 891
Entrées	14 911	5 200	8 468	7 484
Sorties	-978	0	-1 794	-3 784
Reclassification	0	3 900	0	0
Modification du périmètre de consolidation	0	0	5 774	0
État au 31.12.	108 788	94 855	110 040	97 591
Corrections de valeur cumulées				
État au 01.01.	-34 770	-33 869	-65 836	-59 884
Amortissements ordinaires	0	0	-9 273	-8 803
Amortissement extraordinaire	-1 727	0	0	-942
Revalorisations	0	2 515	0	0
Sorties	0	0	1 440	3 793
Reclassification	0	-3 416	0	0
État au 31.12.	-36 497	-34 770	-73 669	-65 836
Valeur comptable nette au 31.12.	72 291	60 085	36 371	31 755

12 Tableau des actifs immobilisés (suite)

en milliers de CHF	Organisations associées (placements)	
	2018	2017
Valeur de bilan au 01.01.	87 151	76 519
Entrées provenant des investissements	1 526	1 138
Part au résultat des sociétés associées	4 105	10 631
Dividendes perçus	-653	-653
Reclassification	0	-484
Valeur de bilan au 31.12.	92 130	87 151

12 Tableau des actifs immobilisés (suite)

	Immeubles d'exploitation		Installations et équipements		Total immobilisations corporelles	
en milliers de CHF	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Valeur comptable nette au 01.01.	201 686	191 056	41 957	34 486	243 643	225 542
Valeurs d'acquisition						
État au 01.01.	423 685	406 904	96 929	84 514	520 615	491 418
Entrées	7 591	20 840	17 265	14 988	24 856	35 828
Sorties	-45 100	0	-12 930	-6 661	-58 030	-6 661
Reclassification	296	-4 059	-296	4 059	0	0
Modification du périmètre de consolidation	0	0	158	29	158	29
État au 31.12.	386 472	423 685	101 127	96 929	487 599	520 614
Corrections de valeur cumulées						
État au 01.01.	-221 999	-215 848	-54 972	-50 028	-276 971	-265 876
Amortissements ordinaires	-7 120	-6 151	-12 841	-10 930	-19 961	-17 081
Amortissement extraordinaire	0	0	0	-362	0	-362
Sorties	45 100	0	12 167	6 348	57 267	6 348
État au 31.12.	-184 019	-221 999	-55 647	-54 972	-239 666	-276 971
Valeur comptable nette au 31.12.	202 453	201 686	45 480	41 957	247 933	243 643

13 Goodwill théorique des actifs immobilisés

en milliers de CHF

	Goodwill théorique	
	2018	2017
Valeur comptable nette au 01.01.	634 156	688 942
Valeurs d'acquisition		
État au 01.01.	722 677	719 663
Entrées	111 264	4 214
Sorties	0	-1 200
État au 31.12.	833 941	722 677
Corrections de valeur cumulées		
État au 01.01.	-88 521	-30 721
Amortissements	-69 780	-58 880
Sorties	0	1 080
État au 31.12.	-158 302	-88 521
Valeur comptable nette au 31.12.	675 639	634 156

Le goodwill issu d'acquisitions est directement compensé avec les fonds propres du Groupe au moment de l'acquisition.

L'activation théorique du goodwill aurait les effets suivants sur les comptes consolidés:

Effet sur le compte de profits et pertes

en milliers de CHF

	2018	2017
Bénéfice annuel consolidé	443 506	440 508
Amortissement du goodwill	-69 780	-58 880
Bénéfice annuel consolidé théorique, y compris l'amortissement du goodwill	373 726	381 628

Effet sur le bilan

en milliers de CHF

	2018	2017
Fonds propres consolidés selon bilan	4 779 649	4 834 897
Activation théorique de la valeur comptable nette du goodwill	675 639	634 156
Fonds propres consolidés théoriques, y compris la valeur comptable nette du goodwill	5 455 288	5 469 053

14 Créances

en milliers de CHF

	2018	2017
Créances sur des preneurs d'assurance	173 037	164 493
./. corrections de valeur	-75 242	-66 535
Créances sur des compagnies d'assurances	30 130	25 863
Créances sur des agents et des intermédiaires d'assurance	7 139	7 530
./. corrections de valeur	-211	-268
Créances sur des participations non consolidées et d'autres entreprises et personnes liées	968	5 568
Total Créances	135 822	136 651

15 Autres actifs

en milliers de CHF

	2018	2017
Autres actifs	78 511	68 503
./. corrections de valeur	-652	-148
Autres actifs	77 859	68 355

16 Provisions techniques

en milliers de CHF

	Non-vie		Vie	
	2018	2017	2018	2017
Reports de primes	574 186	559 972	48 990	50 557
Provisions pour sinistres	4 280 298	4 207 899	1 722 485	1 730 563
Réserve mathématique	0	0	3 760 901	3 697 007
Part d'excédents crédités aux assurés	0	0	6 842	4 584
Autres provisions techniques	539 756	539 434	0	0
Provision pour catastrophes	200 000	200 000	0	0
Provision pour vieillissement, maladie	757	5 630	0	0
Provisions techniques pour compte propre	5 594 997	5 512 935	5 539 218	5 482 711
Parts des réassureurs	151 147	153 146	13 246	9 625
Provisions techniques brutes	5 746 144	5 666 081	5 552 464	5 492 336

17 Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	Non-vie		Vie
en milliers de CHF	2018	2017	2018
Provisions pour participations futures des assurés aux excédents	462 071	391 972	222 968
			265 723

18 Provisions non techniques (financières)	Provisions pour impôts	Autres provisions	Total provisions non techniques (financières)
en milliers de CHF			
État au 31.12.2016	346 977	126 362	473 339
Utilisation	-50	-80 234	-80 284
Dissolution	-17 129	-466	-17 595
Modification du périmètre de consolidation	97	0	97
Constitution	83 015	5 799	88 814
État au 31.12.2017	412 910	51 461	464 371
Utilisation	0	-3 442	-3 442
Dissolution	-46 574	-645	-47 219
Modification du périmètre de consolidation	0	36	36
Constitution	21 788	2 741	24 529
État au 31.12.2018	388 125	50 150	438 274

Les provisions pour impôts concernent des impôts différés sur le revenu. Des impôts différés actifs naissent lorsque des principes d'évaluation autres que ceux fiscalement déterminants sont appliqués pour l'établissement des comptes consolidés. Les engagements fiscaux à court terme figurent dans les autres passifs à court terme ou dans les comptes de régularisation passifs.

Les autres provisions au 31.12.2018 concernent des achats et les prestations à des collaborateurs ou des ex-collaborateurs. Les provisions concernant les mesures structurelles ont été utilisées durant le premier semestre 2017. Les futures prestations à des collaborateurs ou à des ex-collaborateurs sont escomptées au taux de 1,75 % (31.12.17: 1,75 %).

19 Autres engagements à court terme

en milliers de CHF	2018	2017
Engagements en rapport avec des opérations d'assurance	624 454	610 447
Engagements envers des participations non consolidées et d'autres entreprises et personnes liées	148 532	150 426
Autres engagements à court terme	772 985	760 873

Les engagements en rapport avec des opérations d'assurance incluent les primes payées d'avance pour un montant de 583,7 millions de CHF (31.12.2017: 565,5 millions de CHF).

20 Capital-actions/réserves de capital

Le capital-actions de la Mobilière Suisse Holding SA est constitué comme jusqu'ici de 2 millions d'actions nominatives de CHF 100 nominal, entièrement libérées. Il est détenu à 100% par la Mobilière Suisse Société Coopérative. Les statuts contiennent des dispositions limitant la transmissibilité des actions nominatives.

Les réserves de capitaux correspondent à l'apport de capitaux provenant de la restructuration du Groupe Mobilière au 1^{er} janvier 2000.

21 Postes du bilan acquis

bexio, Rapperswil¹

en milliers de CHF

18.07.2018

Actifs		
Immobilisations incorporelles	5 774	
Immobilisations corporelles	158	
Actifs immobilisés		5 932
Liquidités	5 134	
Autres actifs	672	
Comptes de régularisation	160	
Actifs circulants		5 965
Total des actifs		11 898
Passifs		
Autres passifs	819	
Comptes de régularisation	2 727	
Provisions non techniques (financières)	36	
Capitaux étrangers		3 582
Capital-actions	618	
Réserves de capital	23 582	
Réserves de bénéfice	-15 883	
Fonds propres		8 316
Total des passifs		11 898

¹ Valeurs consolidées de bexio AG et de bexio Deutschland GmbH

Autres éléments comptables

en milliers de CHF

	2018	2017
Remarques concernant le bilan		
Engagements conditionnels	883	841
Autres engagements non portés au bilan	455 759	411 821

Les engagements conditionnels concernent des obligations de garantie en faveur de tiers.

Les autres engagements hors bilan comprennent les engagements irrévocables qui découlent de contrats ne figurant pas au passif, d'une durée contractuelle (résiduelle) de plus d'une année, d'autres obligations fermes de livraison et d'achat ainsi que des promesses d'investissements.

Il existe des sûretés (liquidités) constituées en faveur de tiers pour un montant de 87,7 millions de CHF (2017: 37,5 millions de CHF) en garantie de transactions de couvertures et d'obligations financières.

Les sociétés consolidées du Groupe font partie du groupe d'imposition TVA de la Mobilière et répondent solidairement de leurs engagements en matière de TVA envers l'administration fiscale.

Transactions avec des parties liées

en milliers de CHF

	2018	2017
Avoirs en compte courant	884	5 394
Prêt à long terme (avoirs)	22 313	35 180
Hypothèques octroyées à des membres du Conseil d'administration et à des membres du Comité de direction ¹	3 321	3 846
Dettes en compte courant	148 509	149 704
Prêts à long terme (engagements)	150 000	150 000
Autres produits (frais d'administration imputés)	4 857	4 365
Produit d'intérêts sur prêts à long terme	423	825
Produit d'intérêts d'hypothèques octroyées à des membres du Conseil d'administration et à des membres du Comité de direction ¹	33	36
Charge d'intérêts sur compte courant	1 171	1 176
Charge d'intérêts sur prêts à long terme (engagements)	1 125	1 125

¹ Ces hypothèques sont soumises aux mêmes conditions que celles octroyées aux collaborateurs.

Indications concernant les engagements de prévoyance

Avantages/engagement économique et charges de la prévoyance	Sur/sous-couverture selon Swiss GAAP RPC 26		Part économique de l'entreprise	Modification avec effet sur le résultat de l'exercice	Contributions pour la période	Coût de prévoyance dans frais de personnel	
en milliers de CHF	31.12.2018	31.12.2018	31.12.2017	2018	2018	2018	2017
Institution(s) de prévoyance sans surcouverture/sous-couverture	0	0	0	0	-45 346	-45 346	-43 549
Total	0	0	0	0	-45 346	-45 346	-43 549

Réserve de cotisations de l'employeur	Valeur nominale	Renonciation à l'utilisation	Bilan	Variation	Bilan	Résultat de la réserve de cotisations de l'employeur dans les frais de personnel	
en milliers de CHF	31.12.2018	2018	31.12.2018	2018	31.12.17	2018	2017
Institutions de prévoyance	0	0	0	-207	207	-207	0
Total	0	0	0	-207	207	-207	0

Événements postérieurs à la date du bilan

Les comptes annuels consolidés ont été approuvés le 27 février 2019 par le Conseil d'administration de la Mobilière Suisse Holding SA. Ils tiennent compte de tous les événements qui étaient connus à la date du bilan et dont l'origine est antérieure à celle-ci.

Rapport de l'organe de révision

Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée générale de la Mobilière Suisse Holding SA, Berne

Rapport de l'organe de révision sur les comptes consolidés

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de la Mobilière Suisse Holding SA, comprenant le compte de profits et pertes, le bilan, le tableau de financement, le tableau de variation des fonds propres et l'annexe (pages 146 à 173) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2018.

Responsabilité du Conseil d'administration

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

Responsabilité de l'organe de révision

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

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

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes consolidés pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2018 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les Swiss GAAP RPC et sont conformes à la loi suisse.

Rapport sur d'autres dispositions légales

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

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

Nous recommandons d'approuver les comptes consolidés qui vous sont soumis.

Zurich, le 27 février 2019

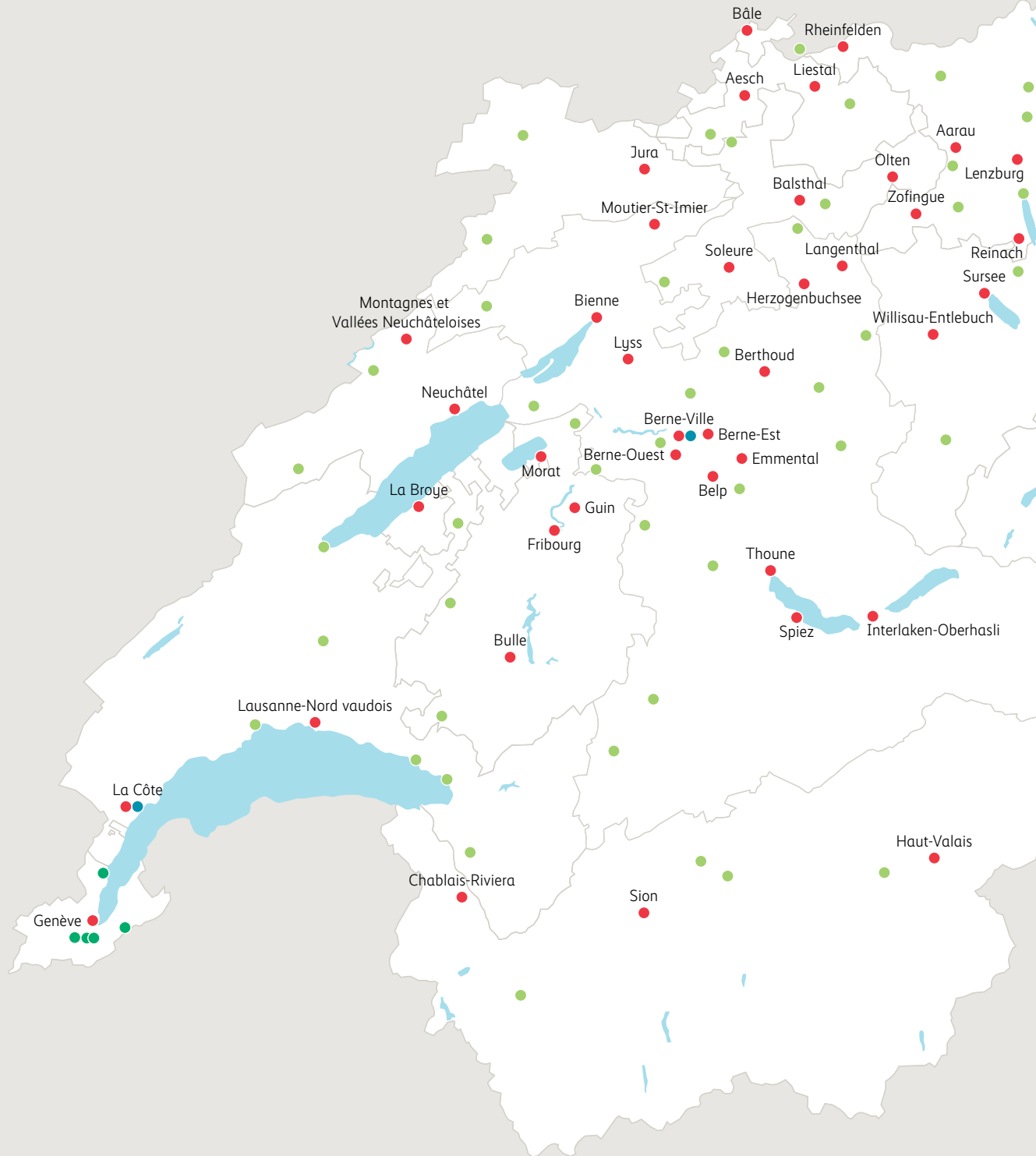
KPMG SA

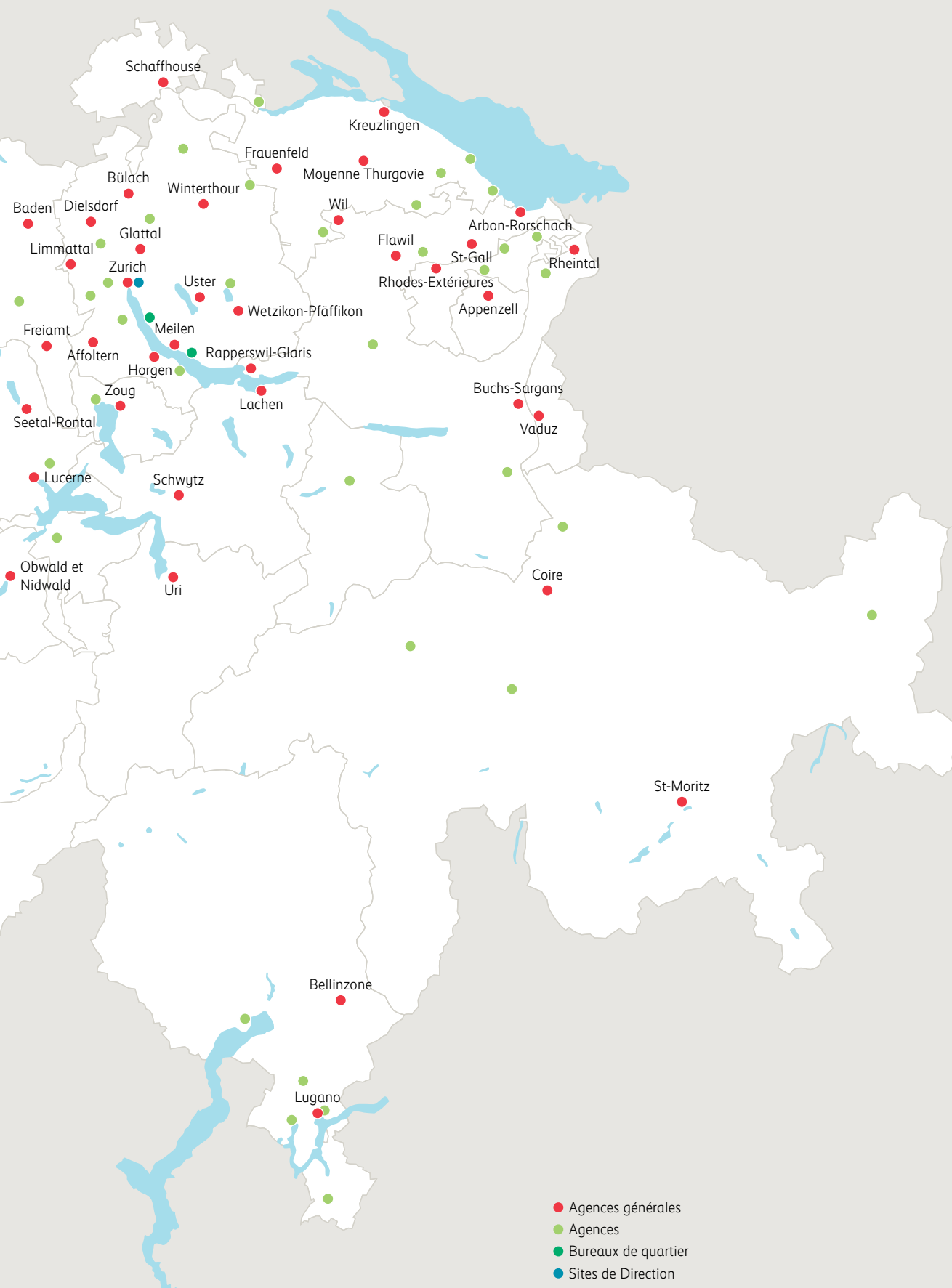
Oliver Windhör
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Philipp Rickert
Expert-réviseur agréé

Autres informations

Vue d'ensemble de nos sites d'implantation	178
Agences générales et agents généraux	180
Représentations	182





Agences générales et agents généraux

État au 1^{er} janvier 2019

Argovie	Aarau Baden Lenzburg Muri (Freiamt) Reinach Rheinfelden Zofingue	Daniel Probst Marc Périllard Markus Fisler Rolf Thumm Andreas Huber Roger Schneider Raphael Arn
Appenzell Rh.-Ext.	Herisau (Rhodes-Extérieures)	Adrian Künzli
Appenzell Rh.-Int.	Appenzell	Thomas Rechsteiner
Bâle-Campagne	Aesch Liestal	Stephan Hohl Alfred Guggenbühl
Bâle-Ville	Bâle	Beat Herzog
Berne	Belp Berne (Berne-Ville) Berthoud Bienne Herzogenbuchsee Interlaken (Interlaken-Oberhasli) Langenthal Liebefeld (Berne-Ouest) Lyss Moutier (Moutier-St-Imier) Ostermundigen (Berne-Est) Spiez Thoune Worb (Emmental)	Daniel Baumann Ulrich Hadorn Christian Jordi Daniel Tschannen Christian Unger Guido Wittwer Bernhard Meyer Steven Geissbühler Patrick Zahnd Eric Vega Beat Klossner Bernhard Bigler Julian von Känel Christoph Zbinden
Fribourg	Bulle Estavayer-le-Lac (La Broye) Fribourg Guin Morat	Jacques Yerly Philippe Arrighi Daniel Charrière Harry Grütter Bernhard Hubacher
Genève	Genève	Denis Hostettler
Grisons	Coire St-Moritz	Valentin C. Spescha Dumeng Clavuot
Jura	Delémont (Jura)	Marianne Chapuis
Lucerne	Hochdorf (Seetal-Rontal) Lucerne Sursee Willisau (Willisau-Entlebuch)	Christoph Blum Toni Lötscher Herbert Heini Stefan Schärli
Neuchâtel	La Chaux-de-Fonds (Montagnes et Vallées neuchâteloises) Neuchâtel	Daniel Hugli Pierre-André Praz
Obwald et Nidwald	Sarnen (Obwald et Nidwald)	Roland Arnold
Schaffhouse	Schaffhouse	Philipp Früh
Schwytz	Lachen Schwytz	Roland Egli Stephan Annen

Soleure	Balsthal Olten Soleure	Rita Meister Fabian Aebi-Marbach Hans Jürg Haueter
St-Gall	Buchs (Buchs-Sargans) Flawil Heerbrugg (Rheintal) Rapperswil (Rapperswil-Glarus) Rorschach (Arbon-Rorschach) St-Gall Wil	Rainer Kostezer Steven Stüdl Norbert Büchel Rolf Landis Roman Frei Gian Bazzi Thomas Broger
Tessin	Bellinzone Lugano	Michele Masdonati Marco Ferrari
Thurgovie	Frauenfeld Kreuzlingen Weinfelden (Moyenne Thurgovie)	Ernst Nüesch Daniel Bodenmann Franz Koller
Uri	Altdorf (Uri)	Marco Zanolari
Valais	Brigue (Haut-Valais) Monthey (Chablais-Riviera) Sion	Roland Lüthi Yves Rupp Yanis Aymon
Vaud	Lausanne-Nord vaudois Nyon (de La Côte)	Philippe Paillard Carlo Fracheboud
Zoug	Zoug	Patrick Göcking
Zurich	Affoltern a. A. Bülach Dielsdorf Dietikon (Limmattal) Horgen Meilen Opfikon (Glattal) Uster Wetzikon (Wetzikon-Pfäffikon) Winterthour Zurich	Thomas Naef Max Suter Stefan Bucher Stephan Egli Thomas Schinzel Ronald Bachmann Eric Dobernig Gabriela Battaglia Ramon Strittmatter Erwin Kurmann Christian Schindler
Principauté de Liechtenstein	Vaduz	Kilian Pfister

Représentations

État au 1^{er} janvier 2019

Siège principal non-vie	Mobilière Suisse Société d'assurances SA Direction	Bundesgasse 35 3001 Berne téléphone +41 31 389 61 11 mobiliere.ch
Siège principal vie	Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA	Chemin de la Redoute 54 Case postale 1333 1260 Nyon 1 téléphone +41 22 363 94 94 mobiliere.ch
Direction Affaires Courtiers	Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG Direktion Maklergeschäft	Elias-Canetti-Strasse 2 8050 Zurich téléphone +41 44 286 11 11 mobiliar.ch/makler
	Mobilière Suisse Société d'assurances SA Direction Affaires Courtiers	Chemin de la Redoute 54 Case postale 1333 1260 Nyon 1 téléphone +41 22 816 17 60 mobiliere.ch/courtier
Protection juridique	Protekta Assurance de protection juridique SA	Monbijoustrasse 68 3001 Berne téléphone +41 31 389 85 00 protekta.ch
Contact Center	Mobi24 Call-Service-Center SA	Bundesgasse 35 3001 Berne téléphone +41 31 389 81 81 mobi24.ch
Conseil risques	Protekta Conseils-Risques-SA	Monbijoustrasse 5 3011 Berne téléphone +41 31 389 64 02 protekta-risikoberatung.ch
Gestion de sinistres	XpertCenter SA	Monbijoustrasse 5 3011 Berne téléphone +41 31 389 89 50 xpertcenter.ch

Garantie de loyer	SC, SwissCaution SA	Chemin de la Redoute 54 Case postale 1333 1260 Nyon 1 téléphone +41 848 001 848 swisscaution.ch
Gestion de caisses de pension et gestion administrative du personnel	Trianon SA	Chemin de la Rueyre 118 1020 Renens téléphone +41 800 33 12 34 trianon.ch
	Trianon AG	Monbijoustrasse 5 3001 Berne téléphone +41 31 307 32 20 trianon.ch
	Trianon AG	Elias-Canetti-Strasse 2 8050 Zürich téléphone +41 44 355 60 00 trianon.ch
Prestations de service pour PME	bexio AG	Alte Jonastrasse 24 8640 Rapperswil-Jona téléphone +41 71 552 00 60 bexio.com

Dates importantes

Communication du résultat semestriel:
12 septembre 2019
Conférence de presse du bilan: 7 avril 2020

Impressum

Mobilière Suisse Holding SA
Bundesgasse 35
CH-3001 Berne
Téléphone +41 31 389 61 11
mobiliere.ch

Responsabilité générale

Communication financière
Direction Mobilière, secteur Finances
finanzkommunikation@mobiliere.ch

Concept, composition et rédaction

Communication financière
Direction Mobilière, secteur Finances

Concept visuel et photos

skop Gestaltung und Konzept GmbH, 3012 Berne

Photographie

Beat Schweizer, 3005 Berne

Tableau à la p. 5:

Hanspeter Hofmann (*1960)
Sans titre, 2000, collection Kunstverein
Baselland/Kunsthhaus Baselland
Donation F. et C. Bodin, Binningen, et
leur fille J. Bodin, Lausanne

Traitement de l'image et impression

Stämpfli SA, 3001 Berne

Reliure

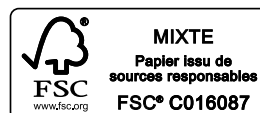
Schumacher AG, 3185 Schmitten

Version française

Service linguistique de la Mobilière, Berne

Le présent rapport de gestion paraît en français et en allemand. En cas de divergences, la version allemande fait foi.

La version électronique de ce rapport est disponible sur le site mobiliere.ch/rapportannuel



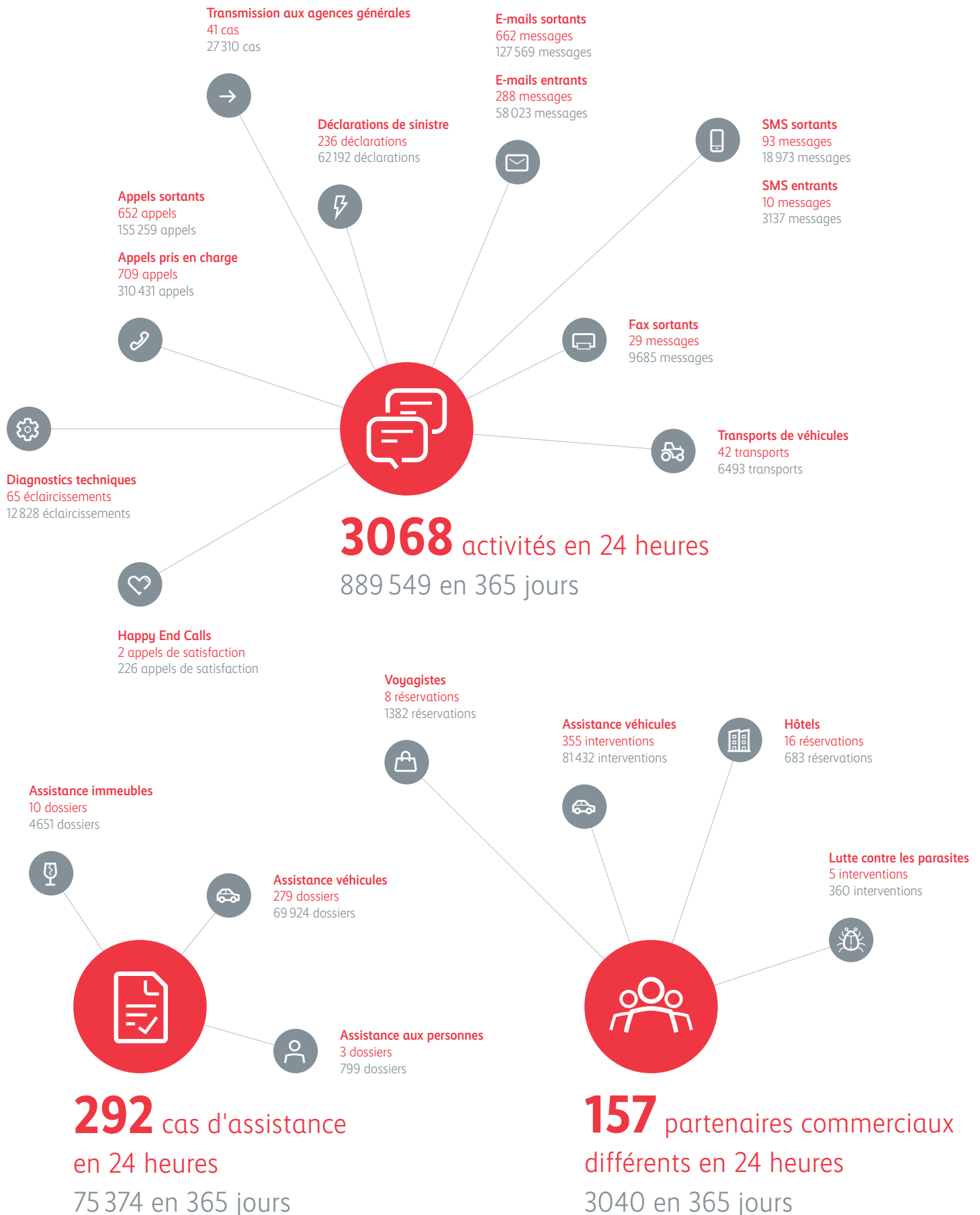
printed in
switzerland

Imprimé sur papier PlanoJet offset mat

Chiffres clés Mobi24

Jour de référence 5.8.2018-6.8.2018 (24 heures)

Année 2018



Résumé des cas de sinistre

Informations et légendes de la chronologie se trouvant aux pages intérieures

12:07 – 11:08

Crevaision (agence générale de Herzogenbuchsee)

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

13:07 – 11:03

Rapatriement (pour un client tiers)

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

18:37 – 19:21

Dégât d'eau (agence générale de Bülach)

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

04:25 – 04:28

Panne nocturne (agence générale de Dielsdorf)

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

08:15 – 08:24

Accident de moto (agence générale du Jura)

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

11:00 – 11:20

Panne de voiture (agence générale de Lugano)

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

12:20 – 16:32

Sauvetage (agence générale de Buchs-Sargans)

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

17:33 – 10:44

Tremblement de terre (agence générale de Sion)

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

00:13 – 09:53

Panne à minuit

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

05:02 – 14:36

Dégât de gibier (agence générale de St-Gall)

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

09:59

Nid de guêpes (agence générale La Broye)

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

Toutes les interactions de Mobi24

Entrantes

● = Appels	○ = E-mails	≡ = SMS	⦿ = Appels transférés par les agences générales	✕ = Appels transmis par erreur	= Toutes les activités (📞, ✉, 📱, etc.)
------------	-------------	---------	---	--------------------------------	--

Sortantes

«Il n'est pas de plaisir plus doux que
de surprendre un homme en lui donnant
plus qu'il n'espère.»

Charles Baudelaire (1821-1867)

