

Résumé de l'exercice 2009. *La Mobilière* *forge son avenir.*



Apprentis – page de titre
De gauche à droite:

Loris Rubido
Agence générale
Montagnes et
Vallées Neuchâteloises

Camille Pellet
Agence générale
de Moutier-St-Imier

David Crétin
Agence générale
de Porrentruy

Reto Manser
Agence générale
d'Appenzell

Milena Maag
Agence générale
de Meilen

Janina Bruggmann
Agence générale
d'Arbon-Rorschach

Reto Studer
Agence générale
d'Herzogenbuchsee

La Mobilière
Assurances & prévoyance

Notre thème visuel cette année

Ces jeunes sont-ils ceux qui veilleront à l'avenir – peut-être même en tant que membres du Comité de direction – à ce que la Mobilière reste un assureur à visage humain?

Pourquoi réserver les honneurs de la une à des jeunes à peine entrés dans la vie professionnelle? Parce qu'à la Mobilière, la promotion de la relève n'est pas un vain mot. Depuis des années, nous sommes l'assureur suisse qui offre le plus de places d'apprentissage. Nos agences générales et nos directions forment actuellement 303 apprenties et apprentis. Alliant la pratique en entreprise avec la théorie acquise à l'école, l'apprentissage est une filière idéale pour de nombreux jeunes.

Au fil des illustrations de cette brochure consacrée à l'exercice 2009, vous ferez la connaissance d'autres jeunes. Rien d'étonnant qu'à ce tournant de leur existence, ils se posent beaucoup de questions. Des questions sur la vie, encore pleines de fraîcheur et d'insouciance. Drôle et divertissant!

Chiffres clés des comptes annuels consolidés

Non-vie et vie	2009	2008	Variation %
en millions de CHF			
Primes brutes	2 929,7	2 846,0	+ 2,9
Primes acquises pour compte propre	2 744,7	2 677,9	+ 2,5
Placements de capitaux	11 562,3	10 779,9	+ 7,3
Placements pour le compte et au risque de tiers	1 492,6	1 494,8	- 0,1
Résultat technique	87,4	337,3	- 74,1
Résultat financier	367,9	- 263,7	n.a.
Charge extraordinaire	- 20,8	- 27,1	+ 23,2
Bénéfice annuel consolidé	393,5	27,6	n.a.
Fonds propres consolidés	2 927,1	2 528,9	+ 15,7
Rendement des fonds propres	14,4%	1,0%	
Non-vie			
Primes brutes	2 162,1	2 110,4	+ 2,4
Primes acquises pour compte propre	2 022,3	1 973,4	+ 2,5
Provisions techniques pour compte propre	4 397,2	4 280,1	+ 2,7
Résultat technique	154,2	307,6	- 49,9
Résultat financier	202,9	- 182,9	n.a.
Résultat après impôts	302,4	80,1	+ 277,5
Ratio sinistres à primes pour compte propre	64,1%	56,5%	
Taux de frais pour compte propre	26,7%	26,2%	
Taux autres frais techniques (y c. parts d'excédents versées aux preneurs d'assurance) pour compte propre	1,6%	1,7%	
Ratio combiné pour compte propre	92,4%	84,4%	
Vie			
Primes brutes	767,6	735,6	+ 4,4
Primes acquises pour compte propre	722,4	704,5	+ 2,5
Provisions techniques pour compte propre	3 410,4	3 235,0	+ 5,4
Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers	1 492,6	1 494,8	- 0,1
Résultat technique	- 66,8	29,7	n.a.
Résultat financier	165,0	- 80,8	n.a.
Résultat après impôts	91,1	- 52,5	n.a.
Taux de frais pour compte propre	15,9%	16,2%	

Variation d'un chiffre du compte de profits et pertes en %,
+ = effet positif sur le résultat, - = effet négatif sur le résultat
n.a. = non applicable

Résumé de l'exercice 2009

L'exercice 2009 se solde par un résultat exceptionnellement bon. Le bénéfice est élevé, grâce, notamment, aux excellentes affaires réalisées dans les assurances et à d'importantes revalorisations des placements.

Chère cliente, cher client,

Même en cette année qui a suivi une crise financière lourde de conséquences, nous nous sommes résolument attachés à forger l'avenir de la Mobilière. De très loin supérieurs à ceux de nos concurrents, nos fonds propres nous ont permis d'agir de manière anticyclique et de continuer à investir massivement. Les projets que nous mettons en œuvre sont particulièrement pointus, car à travers eux, nous intégrons tous les processus informatisés et les moyens de communication dans les composantes « qualité de service » et « suivi clientèle personnalisé » de nos agences générales. Ils vont de pair avec une augmentation de l'effectif.

La situation économique est demeurée tendue, et pour nombre d'entreprises, difficile. En revanche, le secteur de l'assurance n'a que peu souffert de la crise, car le ralentissement conjoncturel met toujours un certain temps pour y faire ressentir ses effets. Cette année aussi, nos affaires d'assurances ont été florissantes. Le Groupe Mobilière a réalisé un bénéfice annuel de 393,5 millions de CHF pour l'ensemble de ses activités (exercice précédent: 27,6 millions de CHF). Cette progression spectaculaire s'explique principalement par les signes de reprise des marchés des capitaux et les importantes revalorisations avec effet sur le résultat qu'a autorisées notre politique rigoureuse en matière d'amortissement l'an passé.

Depuis plusieurs années, dans les affaires d'assurance, notre croissance est supérieure à celle du marché, preuve que notre stratégie est payante. Nous recherchons non pas le profit immédiat, mais la croissance durable. La qualité de nos prestations de service est appréciée, comme en témoigne le taux élevé de fidélité clientèle et d'affaires nouvelles. La rapidité et l'efficacité du règlement des sinistres après l'événement de grêle de juillet 2009 – le pire qu'ait connu

notre entreprise – nous a une fois de plus valu la reconnaissance et l'estime de nos clients.

Opérant sur une base coopérative, la Mobilière partage les fruits de son succès. L'octroi d'une participation aux excédents est une pratique connue et répandue dans le secteur de l'assurance vie. Dans les affaires non-vie également, nos assurés en bénéficient. Ainsi, à partir du milieu de l'année 2010, nous ristournons au total plus de 100 millions de CHF à nos clients des assurances véhicules à moteur et des assurances entreprises.

Nous adressons nos cordiaux remerciements à nos clientes et nos clients, à nos partenaires commerciaux, ainsi qu'à nos collaboratrices et nos collaborateurs. C'est à eux que nous devons ces bons résultats 2009.



Albert Lauper
Président du
Conseil d'administration

Urs Berger
CEO

Stratégie et facteurs de succès

Axés sur la durée, la stratégie et les facteurs de succès distinctifs de la Mobilière continuent de faire leurs preuves, année après année, comme en témoigne la croissance continue du Groupe sur le marché.

Une philosophie empreinte de l'esprit mutualiste

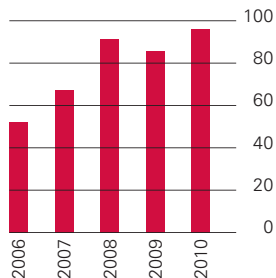
Opérant sur une base coopérative, la Mobilière vise non pas la maximalisation du profit, telle que souhaitée ou exigée par des actionnaires, mais le profit optimal. Le bénéficiaire doit permettre au Groupe de s'autofinancer et d'assurer durablement son développement, et de verser des participations aux excédents aux assurés.

Nous couvrons la totalité des besoins d'assurance des particuliers et des PME. Tous nos produits et prestations se caractérisent par un haut niveau de qualité. Nos agences générales sont dirigées par des entrepreneurs indépendants. Elles règlent elles-mêmes plus de 95% des sinistres, rapidement et sans chicaneries administratives. Les dossiers graves ou complexes sont traités par les experts des services de direction.

Dans les assurances ménage et entreprise, l'assurance vie risque des particuliers et la réassurance des institutions de prévoyance, nous sommes numéro 1 en Suisse. Notre croissance est alimentée principalement par notre base de clientèle de plus de 1,5 million de

Evolution des investissements

Mio. CHF



y c. frais de personnel interne, prestataires externes et matériel et logiciels. Chiffres 2010 basés sur des valeurs planifiées.



Mégane Habegger, Agence générale de Moutier-St-Imier

clients soucieux de qualité, avec lesquels nous privilégions l'entretien de relations durables.

Investissements

Nos investissements dans des projets sont très élevés. En 2009, la part du lion échoit au développement du support de la distribution. Grâce au nouvel extranet partenaires, les courtiers ont accès aux informations des portefeuilles et les agences générales – du moins les premières d'entre elles – aux données de leurs relations clients. Depuis octobre 2009, nos clients peuvent demander des offres et nous soumettre des propositions d'assurance véhicules à moteur directement sur notre site Internet, qui offre par ailleurs à chacun la possibilité de faire le bilan de ses besoins en assurances. Dans le domaine vie individuelle, tous les produits traditionnels ont été transférés sur une nouvelle plateforme informatique unique. Nous gérons désormais plus de 160 000 contrats sur un seul système standardisé de gestion de portefeuilles.



QU'EST-CE QUI VA CHANGER
EN MOI DURANT MES TROIS
ANNÉES D'APPRENTISSAGE ?

Fabio Zancanaro
Agence générale de Balsthal



QUE SERAIT LA
SUISSE SANS LA
MOBILIÈRE ?

Bruna Pereira
Agence générale d'Obwald et Nidwald



PEUT-ON DEVENIR CEO
SI L'ON EST UN CAUCRE
À L'ÉCOLE ?

Stephan Giason
Agence générale de Saint-Gall



CONSEILLÈRE EN ASSURANCES OU
MILITAIRE DE CARRIÈRE ? TELLE
EST LA QUESTION.

Joséphine Uldry
Agence générale de Fribourg



À QUOI RESSEMBLERA
MA VIE QUAND J'AURAI
30 ANS ?

Alain Forster, Direction Nyon

Non-vie

Malgré la pression sur les prix, la Mobilière enregistre une croissance robuste et a augmenté ses parts de marché. Les orages de juillet ont provoqué les plus importants sinistres de grêle de l'histoire de l'entreprise.

Taux de croissance nettement supérieur à celui du marché

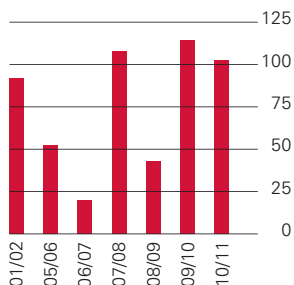
Conséquence de la récession, le marché a montré plusieurs signes négatifs pour les assurances. Le taux de croissance de 2,4% enregistré par la Mobilière est donc d'autant plus réjouissant. Une fois de plus, il se situe nettement au-dessus du taux moyen de 0,1% pour l'ensemble du secteur. Les primes d'affaires nouvelles et la croissance dans les affaires de remplacement sont supérieures aux valeurs de l'exercice précédent, toutes affaires non-vie confondues.

Evolution des sinistres

Le ratio sinistres à primes a atteint 64,1%. Outre quelques gros sinistres isolés, nous avons subi, en été, plusieurs dommages naturels de grande ampleur. Le 23 juillet, des grêlons de la taille d'une balle de golf ont causé des dégâts sans précédent sur le Plateau et en Suisse romande. Pour la Mobilière, le dommage se monte à plus de 60 millions de CHF. C'est le pire événement de grêle de son histoire.

Ristournes aux clients en affaires non-vie

y compris les mesures d'accompagnement
Mio CHF



David Egyir
Agence générale de Berne-Ville

À l'intention des régions particulièrement menacées par les événements naturels, nous avons développé le système d'information géographique MobiSIG. Ce système leader du marché permet de dresser des cartes des objets assurés dans des zones de dangers. À partir de 2010, MobiSIG sera utilisé dans le domaine des prestations de prévention, en soutien du processus de souscription et pour la gestion des sinistres.

Importantes ristournes aux clients

La Mobilière verse une ristourne sur le fonds d'excédents aux clients particuliers et aux clients entreprises, en alternance annuelle. Après les clients entreprises, ce sont les clients de l'assurance ménage qui, pour la période comprise entre la mi-année 2009 et la mi-année 2010, bénéficient d'une réduction de primes de 20%. À partir du milieu de cette année, un total de plus de 100 millions de CHF sera reversé aux clients des assurances véhicules et entreprise. Cette prestation est unique dans la branche.

Vie

Notre orientation stratégique d'assureur vie pour les particuliers et de spécialiste de l'assurance risque est payante, puisqu'elle nous a permis d'accroître notre volume de primes, alors que le marché de l'assurance vie dans son ensemble est en négatif.

Environnement et positionnement

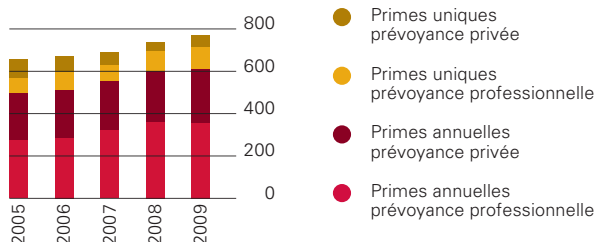
Confrontés aux conséquences de la crise économique, une bonne part des clients se sont retrouvés face à de nouveaux problèmes. Nous avons donc procédé à une analyse conjoncturelle, afin de leur proposer les meilleures offres possibles et des prestations de conseil leur permettant de résoudre leurs problèmes. Dans un marché en recul, nous sommes parvenus à accroître nos parts de marché, tant en prévoyance professionnelle qu'en prévoyance privée.

Grâce à notre excellente connaissance du marché, à notre souplesse d'adaptation et à la qualité reconnue de nos prestations, nous avons pu renforcer notre position de leader du marché de la réassurance d'institutions de prévoyance semi-autonomes.

Notre stratégie se concentre avant tout sur les affaires à primes périodiques. Moins volatiles que les contrats à prime unique, elles sont pour nous le garant de recettes durables. En prévoyance privée, lorsque la

Primes brutes en prévoyance privée et en prévoyance professionnelle

Mio CHF



Sara Hablützel
Agence générale de Zofingen

Luca Sentina
Agence générale de Soleure

conjoncture est instable, les clients recherchent des produits à revenu garanti. Ainsi, la demande pour les assurances mixtes traditionnelles a augmenté, tandis que l'intérêt pour les polices liées à des fonds a légèrement baissé, en raison de la volatilité des marchés. Nos produits nous ont permis d'apporter la bonne réponse aux besoins de sécurité des clients.

Prestations

Les charges de sinistres décès ont été inférieures aux hypothèses tarifaires. Les rachats ont augmenté, mais sont restés à un bas niveau. L'effet positif de la 5^e révision de l'AI perdure. De ce fait, les cas de prestation d'incapacité de gain se situent à un niveau tout à fait acceptable, malgré la crise. Dans la prévoyance privée et dans la prévoyance professionnelle, la charge de l'incapacité de gain n'est que légèrement supérieure à la valeur de l'exercice précédent.

La Mobilière comparée à ses concurrents

Que l'on parle popularité, composantes de l'image, notoriété assistée ou impact publicitaire, la Mobilière n'a pas sa pareille dans la branche.

Qu'est-ce qui est important pour les clients?

L'institut d'études de marché AmPuls a comparé nos prestations avec celles de cinq grands concurrents, montrant notamment que les facteurs non quantifiables, comme l'esprit de partenariat, les expériences personnelles ou la confiance, sont de plus en plus importants dans l'image des compagnies d'assurances. Or, grâce à notre proximité tant émotionnelle que géographique avec nos clients, nous nous démarquons efficacement de la concurrence pour tous ces facteurs. Nous sommes fiers en particulier d'être les meilleurs en termes de rapport prix/prestations et de simplicité de la relation client.

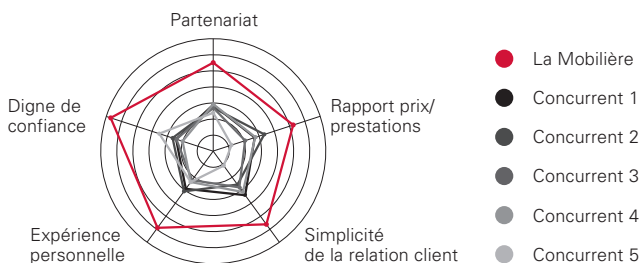
Haut taux de notoriété

La dernière enquête sur la notoriété des six plus grands assureurs de Suisse nous place en tête: 96,6% des personnes interrogées connaissent la Mobilière (réponses assistées). Notre produit le plus



Evaluation des assureurs par les particuliers

Etude comparative de la Mobilière et de cinq de ses principaux concurrents
Réalisée par l'institut AmPuls auprès de 1500 particuliers.



connu, cité spontanément par 87,6% des sondés, reste l'assurance ménage, tandis que l'assurance vie a gagné du terrain, grâce, notamment, au succès de notre campagne de promotion.

Publicité percutante

Notre campagne publicitaire «Croquis de sinistres» est de celles dont on se souvient et jouit d'une popularité supérieure à la moyenne. Limité à l'essentiel – «La Mobilière propose aussi des assurances vie» –, notre message a été largement diffusé dans les médias imprimés et par le parrainage de bulletins d'informations sur les radios nationales du service public. Le taux de mémorisation des messages publicitaires de la Mobilière a atteint 39,2% en moyenne suisse. Aucune autre compagnie d'assurance n'égale ce score.

La Mobilière veille sur sa sécurité

Tous les risques principaux sont systématiquement identifiés, limités et surveillés. Les fonds propres du Groupe Mobilière sont plusieurs fois supérieurs aux exigences légales.

Objectifs de la gestion des risques

Les objectifs de la gestion des risques ont été arrêtés par le Conseil d'administration. La politique de solvabilité fixe les bases nécessaires pour permettre à la Mobilière de conserver durablement sa capacité d'autofinancement et de satisfaire en tout temps les exigences légales. La politique de gestion des risques opérationnels contient les prescriptions destinées à prémunir l'entreprise contre des événements susceptibles de menacer son existence et à optimiser la qualité des processus et du service.

Les objectifs pour la gestion des risques actuariels, financiers et opérationnels sont définis dans la stratégie de risque.

Les risques de niveau stratégique sont traités dans le cadre des processus d'élaboration de la stratégie et/ou de surveillance.

L'unité centrale Gestion des risques du Groupe Mobilière met à disposition les méthodes et instruments de pilotage des processus, veille au respect des prescrip-

Principales catégories de risques

Niveau opérationnel			Niveau stratégique	
Risques techniques	Risques financiers	Risques opérationnels	Stratégie et risques liés à l'environnement	Risques inhérents aux systèmes
– Non-vie – Vie	– Marché – Crédit – Structure financière – Liquidités	– Processus – Personnel – Systèmes – Événements extérieurs		



Sara Leminhos
Agence générale de Winterthour

Sandro Becher, Direction Berne

tions stratégiques et de politique commerciale, et prépare les informations sur la situation financière et de risque destinées au management. Les secteurs du Comité de direction et les fonctions de support sont responsables de la mise en œuvre des processus de gestion des risques et de la gestion des risques dans leurs domaines de compétence respectifs.

Solvabilité supérieure aux exigences légales

Au 31 décembre 2009, les fonds propres du Groupe Mobilière équivalaient à 472% du minimum légal exigé (Solvabilité I). Ce taux est plusieurs fois supérieur à celui imposé par les exigences légales. Notre capacité de risque, mesurée selon le test suisse de solvabilité SST (Solvabilité II), démontre que tant les différentes sociétés du Groupe que le Groupe Mobilière lui-même affichent de confortables taux de couverture.

Prévention des dangers naturels

La Mobilière fait preuve d'un engagement exceptionnel dans la prévention des dangers naturels. À Willisau, le canal de décharge inauguré en 2009 a déjà prouvé son efficacité.

Financement initial de projets

En 2009, la Mobilière a poursuivi son engagement dans la prévention des dangers naturels. Approuvées par le Conseil d'administration au cours des années précédentes, les contributions allouées à cet effet s'élèvent à 20 millions de CHF au total. Prélevé sur le fonds d'excédents, ce montant sert au financement des projets en cours et de projets futurs.

Le canal de décharge de la rivière Enziwigger à Willisau, le projet le plus important soutenu jusqu'à présent, a été inauguré en mai 2009. La ville de Willisau avait été plusieurs fois victime d'inondations dévastatrices. Inauguré en mai 2009, cet ouvrage long d'un kilomètre, dont nous avons soutenu la construction à hauteur de 1,85 million de CHF, est une protection efficace contre les crues. Il a d'ailleurs fait ses preuves une première fois peu de temps après son inauguration, lors d'un violent orage.

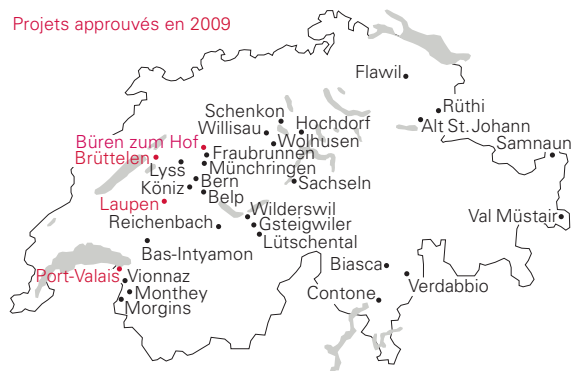


DANS CENT ANS, AURONS-
NOUS TOUJOURS BESOIN
D'ASSURANCES ?

Lorène Pailler, Agence générale de Porrentruy

Engagement en faveur de projets de prévention

Projets approuvés en 2009



La décision de soutenir des projets de prévention par des moyens prélevés sur le fonds d'excédents trouve son origine dans les inondations exceptionnelles de 2005. Il existe cependant d'autres dangers naturels, qui peuvent frapper à tout moment. De plus, le progrès économique et social recèle, lui aussi, un certain nombre de risques potentiels. Ainsi, certaines régions sont de plus en plus souvent touchées par des événements naturels, tels que des glissements de terrain, des chutes de pierres et des avalanches ou des inondations. Même si les dommages sont couverts, la population de ces régions souffre des conséquences de tels événements. Aussi la prévention revêt-elle une importance capitale, dans l'intérêt non seulement des clients, mais aussi de la Mobilière.