

# Groupe Mobilière

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Résultat global                 | 60 |
| Non-vie                         | 63 |
| Vie                             | 70 |
| Asset Management                | 76 |
| Marque, publicité et sponsoring | 83 |
| Gestion des risques             | 89 |

# Résultat global

En 2020, le Groupe Mobilière a poursuivi sa croissance. Malgré une hausse de la charge de sinistres due à la pandémie de Covid-19, il affiche un très bon résultat.

Comme les années précédentes, les comptes 2020 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](#) et sur les [comptes consolidés](#).

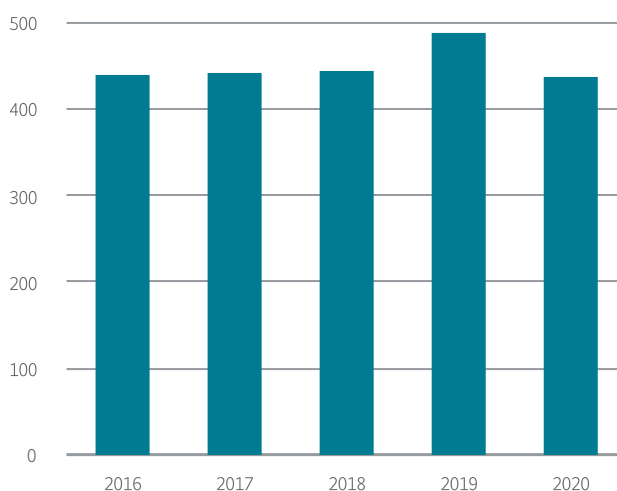
## Résultat annuel

Pour l'exercice 2020, la Mobilière dégage un bénéfice consolidé de 437,8 MCHF (2019: 488,6 MCHF). Les affaires non-vie y ont contribué à hauteur de 408,6 MCHF (2019: 449,0 MCHF) et les affaires vie, à hauteur de 29,3 MCHF (2019: 39,6 MCHF).

---

### Résultat annuel consolidé

en MCHF

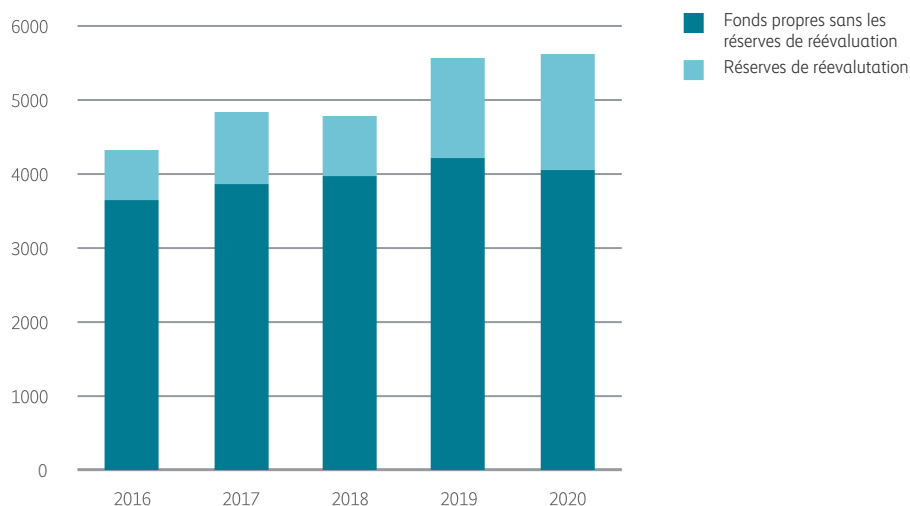


## Fonds propres et bilan

Les fonds propres consolidés ont augmenté de 1,0% par rapport à l'exercice précédent, passant à 5,623 milliards de CHF. Outre le bénéfice du Groupe, la variation des parts minoritaires (2,3 MCHF), l'augmentation des réserves de réévaluation (220,3 MCHF) ainsi que les gains de cours (0,2 MCHF) ont eu des effets positifs sur les fonds propres. Les fonds propres ont diminué en raison de l'utilisation du bénéfice de 250,0 MCHF (dont 30,0 MCHF sous forme de dividendes versés à la Mobilière Suisse Société Coopérative et 220,0 MCHF attribués au Fonds d'excédents de la Mobilière Suisse Société d'assurances SA) et de la compensation du goodwill avec les fonds propres (356,4 MCHF).

### Fonds propres consolidés

au 31.12. en MCHF



Le rendement des fonds propres a atteint 7,8% (2019: 9,4%). Pour toutes les sociétés d'assurances du Groupe, les fonds propres éligibles sont de loin supérieurs à ceux exigés. Calculé selon un modèle interne fondé sur les principes du Test suisse de solvabilité, le quotient pour le Groupe s'élève à 494%.

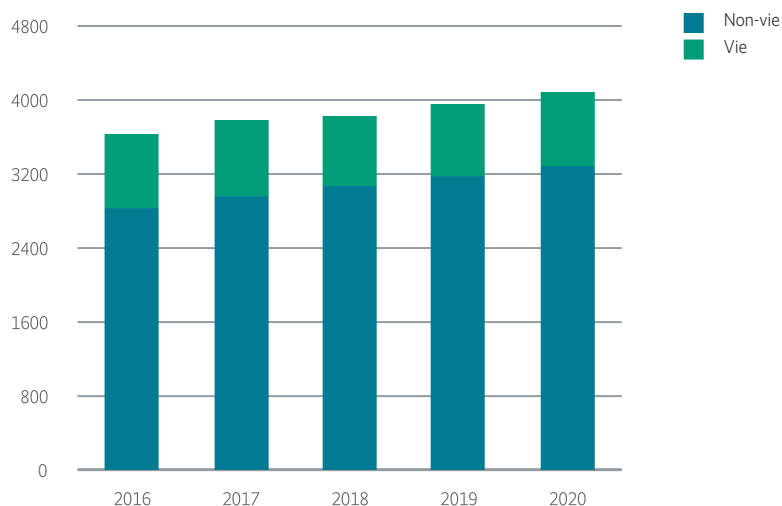
La somme du bilan s'est accrue à 20,616 milliards de CHF, contre 20,252 milliards de CHF au 31 décembre 2019. Les placements de capitaux représentent 95,6% des actifs du Groupe (2019: 95,9%). La majeure partie des placements de capitaux (18,744 milliards de CHF) est constituée de titres à revenu fixe, à hauteur de 6,374 milliards de CHF (2019: 7,303 milliards de CHF). Ces titres sont évalués au coût amorti. En cas de doutes fondés quant à la capacité de remboursement ou de paiement des intérêts de la part du débiteur, les titres à revenu fixe sont évalués à la valeur actuelle. 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 3,292 milliards de CHF, contre 3,188 milliards de CHF l'exercice précédent. En hausse de 3,3%, la croissance est légèrement inférieure à celle de 2019 (3,8%). Dans les assurances ménage et protection juridique pour particuliers, nous avons enregistré une croissance des primes supérieure à celle de l'exercice précédent. Le résultat technique est passé de 337,9 MCHF à 267,8 MCHF. Ce recul s'explique notamment par la charge élevée de sinistres due à la pandémie de Covid-19. Grâce à la dissolution des réserves pour catastrophes à hauteur de 200 MCHF, le résultat technique a pu être renforcé. Ces réserves avaient été constituées pendant les années à faible sinistralité dans le but d'atténuer l'impact d'événements extraordinaires tels qu'une pandémie. La charge des sinistres s'établit à 60,9% (2019: 59,5%). Le taux de frais et le ratio combiné sont en hausse par rapport à l'exercice précédent, passant respectivement de 27,7% à 28,8% et de 88,7% à 91,3%.

### Primes brutes

en MCHF



### Opérations financières non-vie

Par rapport à 2019, la contribution des opérations financières a baissé, passant de 204,3 MCHF à 170,6 MCHF. Cette baisse s'explique en particulier par la diminution des revalorisations et des pertes plus élevées provenant de la réalisation de placements. En outre, la chute des cours des devises et la hausse des frais de couverture pour les titres en monnaies étrangères ont eu des répercussions sur le résultat financier.

### Affaires techniques vie

Dans les affaires vie, les primes brutes ont augmenté de 5,2% à 802,3 MCHF (exercice précédent: 762,9 MCHF). En prévoyance privée, les assurances épargne évolutives ont largement contribué à cette progression. En prévoyance professionnelle, le volume des affaires à primes périodiques annuelles a légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent. Le résultat technique a reculé, passant de -84,6 à -108,3 MCHF. Il inclut les parts aux excédents versées aux assurés à hauteur de 35,5 MCHF. Le taux de frais a progressé de 0,1% pour atteindre 16,2%.

### Opérations financières vie

Dans les affaires vie, le résultat financier atteint 141,3 MCHF (2019: 129,3 MCHF). Alors que la diminution des revalorisations et des pertes élevées provenant de la réalisation des placements ont engendré un recul du résultat, les bénéfices d'aliénation nettement supérieurs à ceux de 2019 ont plus que compensé ce recul.

# Non-vie

**La Mobilière opère avec succès dans un environnement de marché pourtant difficile. En 2020, sa croissance globale a de nouveau dépassé celle du marché. La pandémie de Covid-19 a par ailleurs entraîné d'importants frais de sinistres.**

L'année 2020 a été marquée par la crise du coronavirus et par les mesures de politique sanitaire appliquées dans le monde entier pour contrer la diffusion du virus. Il en est résulté le plus fort recul du produit intérieur brut depuis des décennies. Le semi-confinement ordonné mi-mars et la quasi-paralysie de l'économie et de la société qu'il a provoquée ont été lourds de conséquences. Les mesures sanitaires ont toutefois produit leurs effets, réduisant fortement le nombre de cas de Covid-19, ce qui a permis de progressivement assouplir les restrictions, dès fin avril. L'économie est alors entrée dans une phase de rattrapage rapide, qui a duré jusqu'à ce que le nombre d'infections reparte à la hausse, fin octobre. Face à cette recrudescence de la pandémie, les autorités ont de nouveau durci les mesures visant à réduire les contacts au sein de la population, ou même ordonné un reconfinement partiel dans certains cantons. La vigueur et le rythme de la reprise économique sont depuis lors tributaires de l'évolution de la pandémie en Suisse et à l'étranger.

## Chiffres clés non-vie

|   | 2020     | 2019     | Variation en % |
|---|----------|----------|----------------|
| Primes brutes   | 3 292,4  | 3 188,4  | +3,3           |
| Primes acquises pour compte propre  | 3 089,7  | 2 987,0  | +3,4           |
| Charges de sinistres pour compte propre   | -1 881,0 | -1 777,5 | -5,8           |
| Provisions techniques pour compte propre  | 5 529,1  | 5 616,3  | -1,6           |
| – Dont provisions pour sinistres  | 4 356,5  | 4 193,5  | +3,9           |
| Provisions pour participations futures des assurés aux excédents  | 565,0    | 472,9    | +19,5          |
| Placements de capitaux  | 10 948,0 | 11 004,0 | -0,5           |
| Résultat technique  | 267,8    | 337,9    | -20,8          |
| Résultat financier  | 170,6    | 204,3    | -16,5          |
| Résultat après impôts   | 408,6    | 449,0    | -9,0           |
| Charge de sinistres pour compte propre  | 60,9%    | 59,5%    |                |
| Taux de frais pour compte propre  | 28,8%    | 27,7%    |                |
| Taux autres frais techniques (y c. parts excédents versées aux preneurs d'assurance) pour compte propre | 1,6%     | 1,5%     |                |
| Ratio combiné pour compte propre  | 91,3%    | 88,7%    |                |

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.

## Positionnement et parts de marché

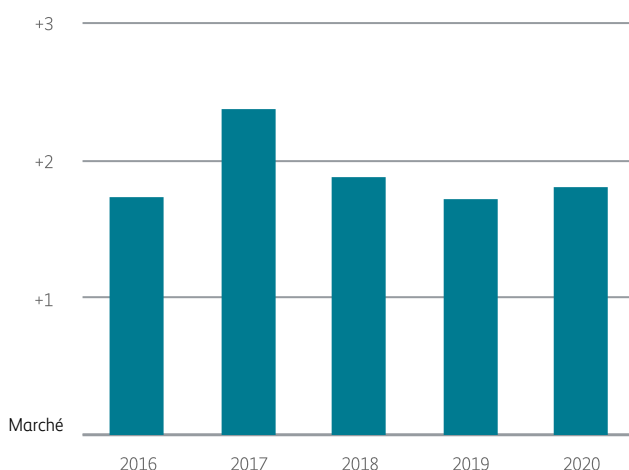
Malgré un environnement de marché extrêmement difficile, la Mobilière est parvenue à consolider durablement la bonne position qu'elle occupait déjà. Nos postes de travail informatisés mobiles et flexibles ainsi que nos systèmes stables et performants nous ont permis de poursuivre nos activités pendant toute la durée du semi-confinement. Les conditions étaient difficiles, mais nous n'avons jamais cessé de traiter les demandes de nos clients de manière exhaustive et de mener des entretiens de vente et de conseil. Il est essentiel en effet, dans la situation extraordinaire que nous traversons, de pouvoir compter sur un partenaire fiable et digne de confiance. Grâce à nos produits de qualité et à notre forte capacité de distribution, nous avons encore consolidé notre position et gagné des parts de marché.

En 2020, le volume des primes a progressé de 3,3%, une croissance très réjouissante qui, si elle est légèrement inférieure à celle de 2019 (3,8%), n'en dépasse pas moins de nouveau celle du marché. Après correction d'un effet spécial, le reporting des primes de l'Association Suisse d'Assurances (ASA) indique une croissance de 1,8%. Notre part de marché, d'environ 20%, a encore progressé. La progression du volume des primes s'explique principalement par la production de nouvelles affaires, qui a encore augmenté par rapport à l'exercice précédent. Le taux de sortie est resté stable.

Les gains de parts de marché les plus importants sont ceux des assurances responsabilité civile et protection juridique. Nous figurons dans le 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).

### Croissance par rapport au marché

Affaires non-vie  
(différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA; adapté pour l'année 2020)

### Les raisons de notre succès

Opérant sur une base coopérative, la Mobilière est depuis toujours synonyme de confiance, fiabilité, constance et proximité. Ces valeurs, qui sont à l'origine de la croissance continue du volume des primes et de notre excellente position sur le marché, sont d'autant plus importantes dans les situations de crise, comme celle due à la pandémie de Covid-19. Proches des clients, nos 80 agences générales se distinguent

par leurs vastes compétences en matière de conclusion de contrats et de règlement des sinistres. Leurs collaborateurs bien formés et motivés assurent un suivi complet et personnalisé des clients sur quelque 160 sites. Et c'est ce qui nous vaut d'obtenir les meilleures notes de satisfaction clientèle: publiés au milieu de 2020, les résultats de l'enquête de satisfaction de comparis.ch montrent que la Mobilière est en tête de classement – comme en 2019 – tant pour l'assurance auto que pour les assurances inventaire du ménage et responsabilité civile privée. L'enquête a été réalisée par l'institut d'études de marché Intervista auprès de 3500 personnes dans toute la Suisse.

Nous avons également à cœur de continuellement développer nos produits et services, afin de répondre du mieux possible aux attentes des clients et de leur garantir un rapport prix-prestations optimal. Nos systèmes performants de développement de produits, de tarification et de gestion des contrats, qui nous permettent d'adapter nos couvertures et nos tarifs à l'évolution des conditions du marché rapidement, jouent à cet égard un rôle déterminant.

---

Plus d'informations sur:

[Philosophie](#)

---

### Ristournes du Fonds d'excédents

Même en pleine pandémie de Covid-19, la Mobilière fait participer ses clients à son succès. Entre juillet 2020 et juin 2021, ce sont les clients des assurances véhicules et entreprise qui bénéficient d'une réduction de primes de 10%, mais aussi, pour la première fois, ceux de l'assurance voyages, avec un rabais de 20%. Ces ristournes s'élèvent à 175 MCHF au total.

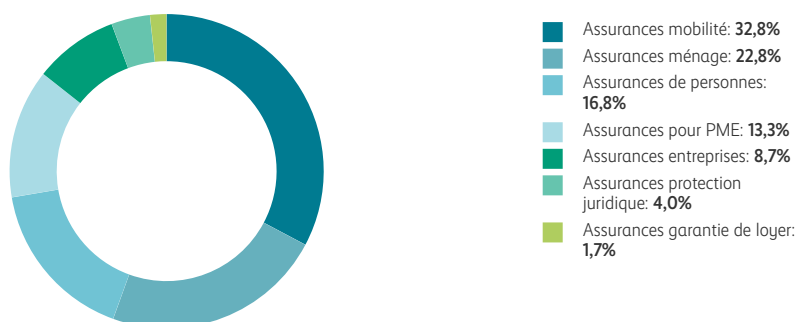
### Secteurs d'affaires et produits

Les mesures de lutte contre la diffusion du coronavirus ordonnées par les autorités ont impacté nos chiffres de production durant le semi-confinement de mars et avril. Les fermetures d'entreprises, la distanciation sociale, la chute du nombre de contacts clients et l'évolution incertaine de l'économie se sont en effet traduites par un recul temporaire de la production. Celle-ci a cependant rapidement repris dès que les restrictions ont été assouplies fin avril, grâce aussi à notre solide organisation de distribution. Quant aux nouvelles restrictions ordonnées suite à la recrudescence des cas de Covid-19 fin octobre, elles ont certes légèrement freiné cette reprise, mais n'ont pas eu d'effet important sur les chiffres de production de l'exercice.

Dans le segment des particuliers, la croissance du volume des primes a dépassé celle de l'exercice précédent pour les assurances ménage et protection juridique, tandis qu'elle a ralenti pour les assurances mobilité. Il faut toutefois souligner que, sur un marché des assurances véhicules en constant recul, le volume des primes s'est accru grâce à des mesures ciblées touchant aux produits et aux tarifs.

Dans le segment des entreprises, ce sont de nouveau les assurances de personnes qui ont le plus contribué à la croissance. Reposant sur des directives de souscription sélectives inchangées, leur contribution a même augmenté par rapport à l'exercice précédent. Ce secteur d'affaires est celui qui a été le moins impacté par la pandémie de Covid-19, car l'essentiel de la production annuelle est assuré en début d'année. Dans le secteur des moyennes et grandes entreprises et dans celui des PME, les taux de croissance sont certes inférieurs à ceux de l'exercice précédent, mais sont restés solides.

### Portefeuille par secteur d'affaires



### Innovations et optimisation des processus

Nous sommes fidèles à notre politique consistant à proposer à nos clients des produits et des services de premier ordre et offrant un bon rapport prix-prestations. Les assurances ne sont pas des produits physiques, mais consistent en une promesse de prestations. Nous fondant sur les besoins des clients, nous remanions et développons nos produits et services en permanence. Des comparatifs de marché nous permettent en outre de régulièrement en vérifier le positionnement et, si nécessaire, d'en adapter la conception et le tarif.

#### Plus d'informations:

[Évolution stratégique des affaires, transformation numérique](#)

Nous investissons des sommes considérables dans la transformation numérique de la Mobilière. Nos priorités sont de redéfinir nos processus clés et de revoir la conception de nos produits non-vie. En 2020, nous avons travaillé en particulier à la modernisation des produits pour particuliers de Protekta Assurance de protection juridique et procédé, au troisième trimestre, à un premier déploiement réussi dans le cadre d'un projet pilote de vente en ligne. Parallèlement, nous avons accéléré la migration des assurances de personnes sur notre plateforme de sinistres Mobiliar Claims System. La première étape a été franchie en novembre, nous rapprochant ainsi du but: assurer le traitement numérique des sinistres dans ce secteur également. Elle incluait notamment le dossier numérique et a créé les conditions nécessaires à la suite des travaux.

Lancées en 2017, nos assurances cyberprotection pour particuliers et entreprises continuent de susciter un grand intérêt. Dans ce domaine très dynamique, il est essentiel de proposer des produits et des services de prévention efficaces, toujours à la pointe de la technique, et de les développer en permanence. Durant l'exercice sous revue, ayant à cœur de couvrir les besoins de nos clients de manière optimale, nous avons simplifié le produit pour PME et lui avons ajouté la couverture complémentaire «Escroquerie sur Internet». Nous proposons en outre, depuis octobre 2020, des cybersolutions pour les assurances véhicules à moteur et voyages. Désormais, le vol d'un véhicule par piratage de son système keyless ainsi que les frais engagés pour prouver le dommage et réinitialiser le système sont aussi assurés. Dans l'assurance voyages, sont couverts à titre complémentaire notamment les cas dans lesquels des clients ayant réservé ou payé en ligne ont été victimes d'une fraude et se retrouvent dans l'impossibilité de poursuivre leur voyage ou de rentrer chez eux.

Avec notre assurance entreprise pour PME, dont le succès ne se dément pas, nous sommes leader auprès des artisans et des professions libérales. Ce leadership, nous voulons le consolider. Outre les compléments et les améliorations que nous apportons régulièrement à nos produits, nous étendons notre offre d'assurance responsabilité



civile des dommages économiques à de nouvelles professions. En 2018, nous l'avions fait pour les fiduciaires et les experts-comptables. En avril 2020, nous avons lancé de nouvelles offres destinées aux avocats et aux conseillers d'entreprises.

Lancé au milieu de 2018, le produit d'assurance automobile CleverDrive a déjà séduit quelque 21 000 clients. En juillet, nous avons étendu cette offre réservée jusqu'alors au groupe cible des «Jeunes jusqu'à 26 ans» aux clients jusqu'à 30 ans. CleverDrive inclut un dispositif télématique d'enregistrement des données de conduite et d'assistance en cas de panne, à brancher sur la prise 12 V du véhicule. L'utilisateur reçoit alors un feedback sur son comportement de conduite, via l'application Mobilière. Les assurés ayant un bon comportement bénéficient d'un rabais de prime pouvant atteindre 25%.

Conjointement avec [CIFI](#), une filiale de Scout24 Suisse, nous avons développé une application originale permettant d'estimer la valeur de biens immobiliers – et donc leur valeur d'assurance – à l'aide d'une méthode d'évaluation hédoniste basée sur les données. Convenant en particulier pour les maisons individuelles, cette méthode repose sur la saisie de quelques variables par le conseiller en assurances et le client. L'application complète ensuite ces variables par des facteurs de localisation et effectue un contrôle de plausibilité basé sur des algorithmes. Le processus d'estimation des immeubles est ainsi nettement simplifié et accéléré, en particulier dans les cantons sans établissement cantonal d'assurance immobilière. Le but est de réaliser directement une grande partie des estimations que la Mobilière confie aujourd'hui à des mandataires. Le déploiement dans les agences générales a débuté en novembre 2020.

## Évolution des sinistres

En 2020, les frais de sinistres ont atteint un niveau exceptionnellement élevé, en raison de la pandémie de Covid-19. S'élevant à 60,9%, la sinistralité est nettement supérieure à celle de l'exercice précédent (59,5%) ainsi qu'à la moyenne des dix dernières années. Afin d'en atténuer l'impact sur le résultat de l'exercice, la Mobilière a dissous à hauteur de 200 MCHF les réserves pour catastrophes constituées pendant les années à faible sinistralité.

Les frais de sinistres bruts dus à la pandémie de Covid-19 ont atteint environ 500 MCHF pour l'assurance épidémie et 30 MCHF pour l'assurance voyages. L'importance des indemnités versées au titre de l'assurance épidémie s'explique par le fait que nous avons fourni à nos clients sinistrés une aide rapide et complète, sans complications. Soulignons qu'une épidémie ne sévit que localement et pendant un temps limité, alors qu'une pandémie affecte de nombreux pays, voire plusieurs continents, simultanément. En cas de reconfinements, plus aucun assureur ne sera en mesure de couvrir les sinistres dus à la pandémie. La Mobilière a donc informé toutes les entreprises concernées que la couverture de leur assurance épidémie a été ramenée à son but originel, à savoir celui d'une assurance hygiène. C'est pourquoi nous continuons de nous engager, au sein de l'Association Suisse d'Assurance, pour la création d'une solution qui permettrait, à l'avenir, de mieux amortir les conséquences économiques d'une pandémie ou d'un confinement décrété par les autorités.

En 2020, abstraction faite de la pandémie de Covid-19, la sinistralité était globalement favorable, sans événements naturels graves ni autres sinistres importants.

## Filiales

### aroov AG

[aroov](#) est une société spin-off de la Mobilière créée en 2019 sous la forme d'une plateforme numérique pour locataires. aroov accompagne les locataires pendant tout le cycle de location, tout en mettant à la disposition des régies immobilières un outil de communication et de gestion simple et efficace couvrant toute la durée du processus locatif.

### bexio SA

Acquise en 2018, [bexio](#) 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.

### Mobi24 SA

Mobi24 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 24 h sur 24, 365 jours par an. Que ce soit en cas de panne de voiture, de problème médical lors d'un voyage ou d'urgence à domicile, elle intervient rapidement, simplement et avec compétence, apportant une aide personnalisée. Mobi24 permet en outre de répondre aux demandes des clients et de les traiter rapidement même en dehors des heures d'ouverture des agences générales. Durant l'année sous revue et en particulier pendant le semi-confinement, cette joignabilité s'est avérée très précieuse. De mars à mai 2020, Mobi24 a enregistré plus de 600 demandes de rapatriement émanant de clients de la Mobilière bloqués à l'étranger. Cela équivaut aux deux tiers environ des cas de ce genre normalement traités en une année. Les charges accrues résultant du règlement de ces sinistres ont été compensées par la diminution temporaire des activités d'assistance due à la quasi-impossibilité de voyager. L'assistance véhicules en Suisse a toutefois retrouvé le niveau de l'année précédente dès le mois de juillet. Quant à l'assistance véhicules et à l'assistance aux personnes à l'étranger, elles ont globalement reculé d'environ 10% par rapport à l'année précédente.

Leo, l'assistant numérique de Mobi24, a été mis en service au milieu du mois de mai. Il s'agit d'un agent conversationnel qui permet aux clients d'annoncer une panne de véhicule en Suisse ou au Liechtenstein et de faire appel à un service de dépannage sans intervention humaine. Autre étape importante franchie par Mobi24: le lancement en août d'un service de messagerie instantanée (live chat). Ce service est proposé sur la page de connexion du portail clients et permet d'accéder directement à notre support clientèle en cas de questions sur le login ou de problèmes techniques.

### Protekta Assurance de protection juridique SA

En 2020, malgré la pandémie de Covid-19, Protekta Assurance de protection juridique a de nouveau enregistré une progression réjouissante de 6,9% de son volume de primes (2019: 7,1%). Cette croissance supérieure à celle du marché, qui la place désormais en position de leader sur le marché suisse de l'assurance de protection juridique, l'entreprise la doit à une offre de produits adaptée à la demande, avec notamment la prestation complémentaire de conseil personnel reposant sur JurLine et sur le guide juridique numérique.

### Protekta Conseils-Risques SA

Protekta Conseils-Risques fournit des services de conseil en matière de gestion des risques, de sécurité et de prévention, aussi bien à la Mobilière qu'à des clients tiers. Elle vise les sociétés industrielles, commerciales et de services suisses opérant à l'échelle nationale et internationale.

### SC, SwissCaution SA

Fondée en 1991, SC, SwissCaution est la première société d'assurances à s'être spécialisée dans la garantie de loyer sans dépôt bancaire pour particuliers et entreprises. Elle est leader du marché suisse de la garantie locative.

### XpertCenter SA

XpertCenter fournit à la Mobilière ainsi qu'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. Elle propose également des services de case management, autrement dit de réintégration de collaborateurs malades ou accidentés, ainsi que de gestion de la santé en entreprise. XpertCenter fournit en outre des prestations traditionnelles de règlement de sinistres à des clients tiers. Enfin, la nouvelle XpertAcademy propose à ses clients une offre de formation et de perfectionnement techniques.

## Nouvelles acquisitions et participations

La Mobilière investit dans son développement et sa croissance par des acquisitions et des prises de participation durables. Durant l'exercice sous revue, nous avons racheté ou créé les filiales ci-dessous.

### Buildigo SA

En juillet 2020, la Mobilière a fait l'acquisition de la plateforme d'artisans [Buildigo](#). Ce portail numérique facilite aux propriétaires et aux locataires la recherche d'artisans opérant dans leur région.

### Companjon Holding Ltd

Avec [Companjon](#), la Mobilière a créé une start-up insurtech indépendante, domiciliée à Dublin (Irlande). Cette nouvelle filiale a pour but de proposer des assurances «add-on» numériques pour les entreprises partenaires et leurs produits dans toute l'Union européenne.

### Lightbird Ventures SA

Avec la création de la société [Lightbird Ventures SA](#) et sa nouvelle stratégie de capital-risque, la Mobilière suit une approche consistant à investir systématiquement dans des start-up d'importance stratégique.

# Vie

En 2020, nous sommes parvenus à augmenter le volume des primes dans les affaires vie malgré les conditions de marché difficiles dues à la pandémie de Covid-19. Au niveau des prestations, les charges ont dépassé celles de l'année précédente.

Les taux d'intérêt en Suisse sont toujours négatifs et stagnent à des niveaux historiquement bas. La Banque nationale suisse a maintenu son cap et poursuivi sa politique monétaire expansionniste. Dans un contexte de faiblesse persistante des taux d'intérêt, les assureurs vie restent confrontés à des défis majeurs.

## Chiffres clés vie

| en millions de CHF   | 2020    | 2019    | Variation en % |
|--|---------|---------|----------------|
| Primes brutes  | 802,3   | 762,9   | +5,2           |
| – Dont primes périodiques (annuelles)                            | 679,5   | 647,8   | +4,9           |
| – Dont primes uniques  | 122,8   | 115,1   | +6,7           |
| Primes acquises pour compte propre                               | 798,8   | 759,9   | +5,1           |
| Prestations d'assurance payées pour compte propre                | -530,9  | -541,2  | +1,9           |
| Charges de participation des assurés aux excédents               | -35,5   | -37,0   | +4,3           |
| Provisions techniques pour compte propre                         | 5 845,1 | 5 663,8 | +3,2           |
| – Dont provisions pour sinistres                                 | 1 684,9 | 1 684,7 | +0,0           |
| – Dont réserve mathématique                                      | 4 103,6 | 3 923,1 | +4,6           |
| Provisions pour participations futures des assurés aux excédents | 313,4   | 288,3   | +8,7           |
| Provisions techniques pour le compte et au risque de tiers       | 913,7   | 862,4   | +6,0           |
| Provisions techniques pour opérations de capitalisation          | 42,0    | 36,8    | +14,3          |
| Placements de capitaux   | 7 796,2 | 7 517,1 | +3,7           |
| Placements de capitaux pour le compte et au risque de tiers      | 913,7   | 862,4   | +6,0           |
| Placements de capitaux résultant d'opérations de capitalisation  | 58,5    | 42,3    | +38,2          |
| Résultat technique   | -108,3  | -84,6   | -28,1          |
| Résultat financier   | 141,3   | 129,3   | +9,3           |
| Résultat après impôts  | 29,3    | 39,6    | -26,1          |
| Taux de frais pour compte propre                                 | 16,2%   | 16,1%   |                |

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.

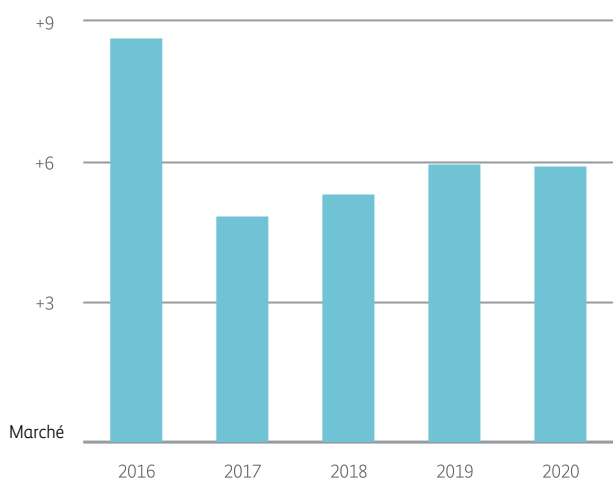
## Positionnement et parts de marché

Dans le domaine de la prévoyance privée, nous continuons à mettre l'accent sur les affaires à primes périodiques. Afin de renforcer notre position dominante sur le marché de l'assurance risque, nous avons adapté les tarifs des assurances risque décès en août 2020 et lancé une nouvelle couverture décès entièrement numérique.

Dans les affaires d'épargne à primes périodiques, la Mobilière connaît une croissance supérieure à celle du marché. Nous sommes ainsi parvenus à accroître à nouveau notre part de marché, qui s'élève désormais à 7,3%.

### Croissance par rapport au marché

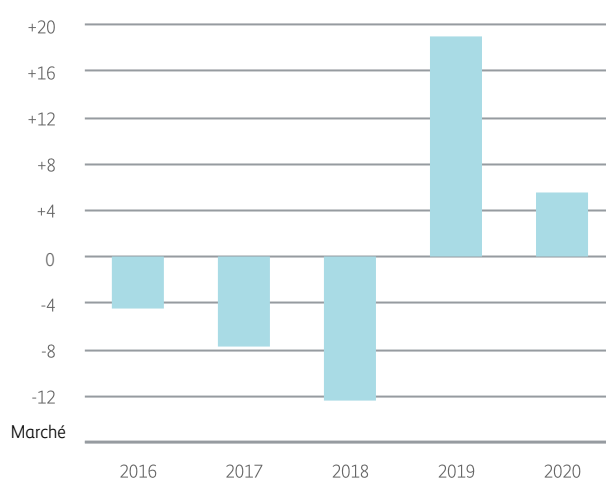
Affaires vie, primes individuelles périodiques  
(différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

### Croissance par rapport au marché

Affaires vie, primes collectives périodiques<sup>1</sup>  
(différence en points de pourcentage)



Marché (base: reporting des primes ASA)

<sup>1</sup> Évolution influencée par le retrait d'AXA de l'assurance complète

Dans le secteur de la prévoyance professionnelle, nous souhaitons renforcer notre position sur le marché. En collaboration avec Mobilière Asset Management et Trianon, nous avons encore élargi notre offre en lançant une nouvelle fondation collective. «MobiPension – la fondation de prévoyance de la Mobilière» est une nouvelle fondation de prévoyance pour les petites et moyennes entreprises qui sera opérationnelle dès 2021. En raison de notre orientation stratégique qui prévoit de mettre l'accent sur les plans de prévoyance pour les PME, le portefeuille d'assurés de la Caisse Commune LPP Mobilière sera également transféré à la fondation de prévoyance de la Mobilière.

## Les raisons du succès

Nos produits destinés aux particuliers séduisent par leur côté novateur et leur simplicité, et nous permettent de proposer des solutions d'assurance sur mesure pour toutes les tranches d'âge. La Mobilière jouit d'une excellente réputation et peut se targuer d'un solide ancrage sur le marché grâce à son organisation décentralisée. Son vaste portefeuille de clients non-vie présente en outre un important potentiel de ventes croisées. Enfin, dans la réassurance d'institutions de prévoyance, nous nous distinguons

depuis des années par une participation aux excédents supérieure à la moyenne dans les affaires collectives, que ce soit par rapport à la quote-part minimale prescrite par la loi ou à nos concurrents.

### Des excédents pour nos clients

Le résultat technique est net des participations aux excédents destinées aux assurés qui s'élèvent à 35,5 MCHF. Dans les affaires collectives soumises à la quote-part légale, 95,0% 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, nous avons enregistré une croissance de 6,6%, de nouveau largement supérieure à celle du marché. Les assurances épargne évolutives ont largement contribué à cette évolution.

Dans la distribution d'assurances vie individuelles, les entretiens de conseil personnalisés jouent un rôle beaucoup plus important que dans les autres branches d'assurance. À la suite de la pandémie de Covid-19, les conclusions de nouvelles affaires ont diminué de 5% dans les domaines de l'assurance incapacité de gain et de l'assurance épargne. En dépit d'un contexte difficile, les ventes d'assurances décès ont légèrement augmenté et la part de marché de nos assurances individuelles de capital à primes périodiques a ainsi progressé pour atteindre 12,7% du volume des nouvelles affaires.

L'assurance épargne évolutive, qui allie épargne flexible, possibilités de placement et perspectives de rendement attrayantes, continue de jouir d'une grande popularité. La gamme a été complétée en mars 2020 par notre nouvelle assurance épargne prévoyante. Dans le cadre de ce nouveau produit, la Mobilière met à la disposition du fonds de l'assurance épargne un capital allant jusqu'à un milliard de francs et investit conjointement avec ses clients, lesquels profitent ainsi de possibilités de placement attrayantes. Leurs avoirs sont en effet placés dans les mêmes classes d'actifs que ceux des investisseurs professionnels, les caisses de pension notamment. Fidèle aux valeurs de la coopérative, la Mobilière assume en outre une partie du risque de placement pour ses clients, contribuant à minimiser leurs pertes en cas d'évolution défavorable des Bourses. Nous sommes convaincus que la demande de solutions de prévoyance pour le troisième pilier continuera à augmenter, en raison du recul attendu des futures prestations des premier et deuxième piliers.

L'année sous revue a été marquée par le lancement de l'offre de prêts hypothécaires dans les agences générales, ce qui a également eu un effet positif sur la vente des produits de prévoyance. En effet, ceux-ci sont principalement souscrits lors de la conclusion de nouvelles hypothèques dans le but de couvrir les prêts en cas de décès, d'invalidité ou de départ à la retraite.

Le plan de versement avec une prime unique, que nous avons retiré de notre offre durant l'été 2019, est de nouveau disponible depuis juillet 2020.

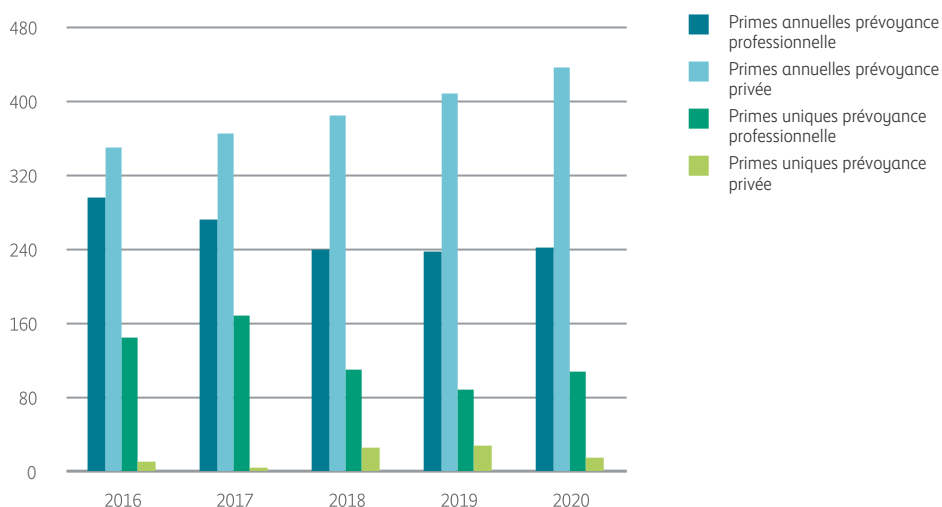
### Primes brutes en prévoyance privée en MCHF



### Prévoyance professionnelle

Le volume des affaires à primes périodiques annuelles a légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent. Les affaires à prime unique ont enregistré également une hausse d'une année à l'autre. Cette évolution est principalement due à l'apport d'avoirs de vieillesse destinés à financer les rentes de survivants pour les nouveaux cas de prestations. Nous avons dans l'ensemble enregistré une croissance des primes de 7,5%. Le marché de la prévoyance professionnelle est pratiquement saturé et donc très disputé. Les nouvelles conclusions ont diminué par rapport à l'année précédente, tout comme d'ailleurs les résiliations.

### Primes brutes en prévoyance privée et en prévoyance professionnelle en MCHF



## Canaux de distribution

En prévoyance privée, nos agences générales ont conclu un nombre réjouissant de nouvelles affaires et ont, comme les années précédentes, fourni la plus forte contribution à la croissance du volume des contrats à primes périodiques. La collaboration entamée en 2017 avec plusieurs banques cantonales a été étendue à neuf banques et connaît un franc succès. Cette offre regroupe des couvertures des risques biométriques en lien avec des prêts hypothécaires. À l'avenir, nos produits seront également commercialisés en coopération avec le groupe bancaire de détail Raiffeisen.

## Produits et innovations

Afin de consolider notre position dominante sur le marché de l'assurance vie risque, nous avons entièrement révisé les tarifs de nos assurances risque décès au cours de l'année écoulée. Nous avons par ailleurs élargi notre gamme d'assurances risque avec deux nouvelles offres: premièrement, une nouvelle assurance décès entièrement numérique couvrant de petites sommes d'assurance. Ce produit permet de conclure une assurance en ligne de manière simple et rapide. Les assurés bénéficient en outre d'une prime attrayante. La deuxième offre porte sur une assurance risque personnalisée pour les personnes atteintes de diabète assortie d'une application lifestyle conviviale.

---

### Plus d'informations sur:

[Coopération stratégique avec Raiffeisen](#)

---

Le partenariat avec Raiffeisen a donné un nouvel élan au développement de la gamme de produits d'épargne. Une assurance à prime unique (produit à tranches) assortie d'une prestation à l'échéance attrayante sera lancée en 2021. Cette assurance liée à des fonds de placement d'une durée de dix ans offre à nos clients une protection partielle du capital investi au moment de l'échéance ainsi que la perspective d'un revenu supplémentaire grâce à une participation à l'évolution des marchés financiers.

Nous investissons dans des solutions numériques afin de fournir des services modernes et de haute qualité à notre clientèle. Outre l'assurance vie numérique déjà mentionnée, nous avons introduit notre nouvel outil «Mobilière 360» au cours de l'année sous revue. Celui-ci nous permet d'offrir un conseil complet dans les domaines de la prévoyance privée et des hypothèques et d'assurer le déroulement numérique du processus de conseil lors des échanges avec le client.

Nous développons également des solutions innovantes dans le domaine de la réassurance des institutions de prévoyance, notamment sous la forme d'un nouveau portail numérique destiné aux fondations collectives et élaboré en collaboration avec nos clients. Les fondations collectives peuvent désormais déclarer des cas de prestations en ligne et nous transmettre directement les documents requis. Ainsi, nos clients disposeront en permanence d'informations actuelles et exhaustives sur l'état des cas de prestations. Le développement du portail est par ailleurs en cours.



## Prestations

Dans le segment des particuliers, les prestations pour décès ont été inférieures au niveau de l'année précédente, tandis que les prestations pour invalidité ont fortement augmenté. Dans les affaires collectives, les charges de sinistres décès ont sensiblement diminué alors que les prestations pour invalidité ont été nettement supérieures au bon niveau enregistré l'année précédente. Globalement, les charges de prestations ont augmenté par rapport à l'exercice précédent.

## Trianon

Trianon a enregistré une croissance constante au cours des dernières années. En 2020, l'entreprise a néanmoins connu une évolution des affaires inférieure à l'année précédente. Le lancement de la fondation de prévoyance de la Mobilière le 1<sup>er</sup> janvier 2021 devrait favoriser le retour à une croissance plus soutenue. Le portefeuille d'assurés de la Caisse Commune LPP Mobilière sera transféré à la nouvelle fondation de prévoyance de la Mobilière. La Caisse Commune LPP avait été lancée il y a plus de trois ans en tant qu'institution de prévoyance distincte au sein de la Fondation collective Trianon (FCT). Afin de faire face à la croissance future de cette offre, nous avons adapté et optimisé les processus et les outils de travail de Trianon. Notre filiale a par ailleurs opéré une migration réussie vers un nouveau système de gestion durant la période sous revue. Trianon a également mené à bien deux projets visant à améliorer les performances de ses systèmes informatiques et à automatiser les processus.

# Asset Management

**L'exercice sous revue a été marqué par la pandémie et l'extrême volatilité des marchés. Néanmoins, grâce à des mesures fiscales et de politique monétaire, 2020 a été une bonne année pour les placements.**

## Environnement de placement

L'année 2020 avait bien commencé et à mi-février, les marchés d'actions atteignaient de nouveaux niveaux record. Ensuite, les événements imprévus se sont succédé: après l'échec des pourparlers de l'OPEP (Organisation des pays exportateurs de pétrole) sur la réduction de la production de pétrole en réponse au recul de la demande, l'Arabie saoudite et la Russie se sont lancées dans une guerre des prix, entraînant une chute historique des prix de l'or noir. Au même moment se dessinaient un peu partout dans le monde de premières mesures draconiennes de lutte contre la pandémie de Covid-19. Ces mesures destinées à protéger la population ont entraîné une paralysie complète de l'économie, amenant subitement le monde au bord d'une récession globale. Dans ce contexte, les marchés financiers ont traversé de violentes turbulences, les actions perdant jusqu'à 35% de leur valeur. Cette situation a aussi pesé sur le prix du pétrole qui, en avril, est même tombé un moment en terrain négatif.

***Malgré la forte volatilité des marchés, 2020 aura été une bonne année de placement.***

En réaction à ces turbulences des marchés, les banques centrales ont immédiatement mis en place divers incitatifs sous forme de baisses de taux d'intérêt et de programmes de rachat d'emprunts, ainsi que d'autres mesures, en partie non conventionnelles. Les rachats d'emprunts d'État et d'entreprises ont permis d'absorber de nouvelles dettes publiques, de resserrer les écarts de crédit, en forte hausse sous l'effet des craintes de faillites, et de ramener le calme sur les marchés. En conséquence, la taille du bilan des banques centrales s'est massivement accrue.

Les mesures radicales prises par les gouvernements ayant un impact direct sur l'économie, les réactions ont été extraordinairement rapides également en matière de politique budgétaire, plusieurs pays ficelant des paquets fiscaux d'une ampleur inédite. Ces dépenses supplémentaires et l'effondrement simultané du produit intérieur brut ont entraîné une nouvelle augmentation substantielle de la dette publique.

Néanmoins, les mesures de politique monétaire et budgétaire ont permis d'éviter, du moins provisoirement, une vague de faillites et, en particulier en Europe, une explosion des chiffres du chômage comme celle qu'ont connue les États-Unis.

Au début de l'été, l'économie entamait une lente remontée. Il s'en est suivi, de fin mars à la fin de l'année, un rallye boursier fortement soutenu par les valeurs technologiques. Fin octobre, les incertitudes quant aux élections américaines et l'émergence de la deuxième vague de la pandémie, en particulier en Europe, ont brièvement entraîné des baisses de cours. Mais après le déroulement, dans un calme relatif, des élections américaines et les annonces faites peu après concernant l'efficacité de plusieurs



En mars, la propagation de la pandémie et le choc des prix du pétrole ont provoqué une chute dramatique des marchés mondiaux d'actions. Les banques centrales et les gouvernements ont soutenu l'économie et les marchés financiers en particulier avec une force et une détermination hors du commun, leur permettant de se redresser rapidement. L'injection de liquidités dans le système financier et l'apport simple et rapide d'aides aux ménages privés ont déclenché sur les marchés d'actions un rallye que personne ne tenait pour possible, portant en particulier les valeurs technologiques à de nouveaux sommets. La deuxième vague observée à l'automne a de nouveau brièvement accru la nervosité des marchés. Immédiatement après l'élection présidentielle américaine de novembre, l'annonce de plusieurs vaccins anti-Covid-19 a offert un ballon d'oxygène aux marchés, déclenchant sur les marchés une violente rotation de styles. En l'espace d'un mois, les titres des secteurs restés à la traîne (p. ex. énergie et banques) ainsi que ceux des entreprises fortement endettées et à faible bilan ont compensé en grande partie leur performance négative, si bien que 2020 a été pour les actions une année très volatile, marquée par la pandémie de Covid-19, mais finalement positive.

### Évolution du cours des actions en 2020

en monnaie locale, performance indexée



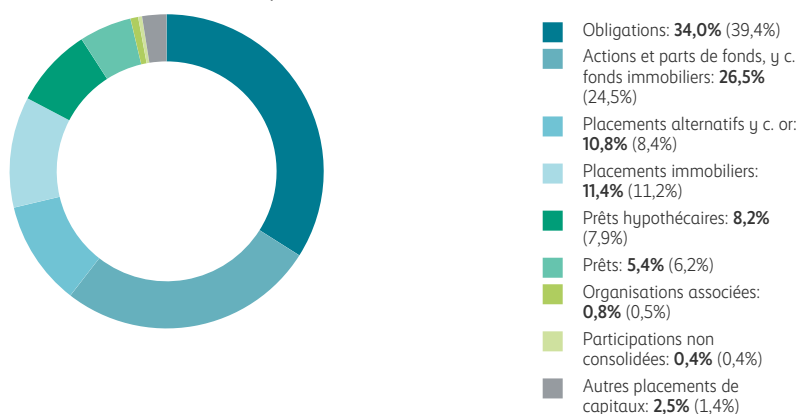
Durant cette année de placement hors norme, nous avons réalisé un résultat financier de 311,9 MCHF, lequel, en dépit d'une volatilité très marquée et d'innombrables incertitudes, n'est que légèrement inférieur à celui de 333,6 MCHF du robuste exercice précédent. Les produits des placements ont atteint 574,7 MCHF (2019: 492,7 MCHF), pour des charges de placements de 210,4 MCHF (2019: 107,5 MCHF), auxquelles s'ajoutent les charges relevant des autres résultats financiers à hauteur de 52,4 MCHF (2019: 51,6 MCHF). Ce bon résultat des placements s'explique principalement par des plus-values sur des ventes de placements, pour un montant de 317,0 MCHF (2019: 170,1 MCHF), auxquelles toutefois font face des pertes sur ventes pour 111,7 MCHF (2019: 22,9 MCHF). Ces réalisations, auxquelles nous avons procédé dans pratiquement toutes les catégories de placement, proviennent, d'une part, de transferts dans de nouvelles structures de fonds et, d'autre part, de décisions stratégiques prises dans le cadre de la gestion active du portefeuille ainsi que de mesures destinées à assurer le résultat pendant la période d'évolution négative qu'ont traversée les marchés

financiers par suite de la pandémie de Covid-19 au printemps 2020. Le produit des placements immobiliers (84,1 MCHF) et le produit des titres (126,0 MCHF) ont eux aussi fourni une contribution positive au résultat financier, malgré un recul, par rapport à l'exercice précédent (140,9 MCHF), du produit des titres imputable aussi bien aux titres à revenu fixe qu'aux titres à dividendes, en raison, respectivement, de la faiblesse des taux bas et de la pandémie de Covid-19. À 10,5 MCHF, les revalorisations ont elles aussi baissé par rapport à l'exercice précédent (51,1 MCHF). Cette diminution s'explique par le fait qu'en 2019, nous avons largement profité de la reprise des marchés d'actions après l'effondrement des cours et des amortissements qui en avaient résulté fin 2018. À côté des pertes sur ventes évoquées ci-dessus, les amortissements ont légèrement augmenté, à 28,4 MCHF (2019: 25,9 MCHF), en raison des pertes de cours en Bourse au printemps 2020. En outre, les amortissements sur entreprises associées ont eux aussi augmenté, à 19,4 MCHF (2019: 5,7 MCHF). Les charges pour la gestion du capital ont quelque peu augmenté, à 29,1 MCHF (2019: 27,4 MCHF), en raison des coûts de transaction plus élevés pour les réalisations effectuées. En revanche, à 20,1 MCHF (2019: 24,5 MCHF), les charges des placements immobiliers ont diminué, principalement par suite d'une baisse des charges de construction. Les autres charges et produits financiers ont été impactés par des couvertures tactiques et stratégiques du risque de change de titres en monnaies étrangères, mais le solde s'est maintenu au niveau de l'exercice précédent.

Basé sur une valeur comptable moyenne de 18,633 milliards de CHF, le rendement des placements a atteint 1,7% (2019: 1,9%). La performance s'est élevée à 3,7% (2019: 6,9%), reflétant l'évolution globalement favorable des valeurs réelles, en particulier des valeurs immobilières, en dépit de la forte volatilité des marchés et des pertes qui en ont résulté. En outre, les valeurs nominales ont cependant aussi profité des baisses des taux d'intérêt.

### Répartition du portefeuille au 31.12.2019

Entre parenthèses: valeurs de l'exercice précédent



---

**Plus d'informations sur:**

Complexe résidentiel et d'affaires «Trio»

---

## Immobilier

Pendant l'exercice sous revue, notre portefeuille de placements immobiliers directs s'est étoffé, principalement en raison de projets de construction. Actuellement, quelque 210 appartements ainsi que 4000 m<sup>2</sup> de surfaces administratives et commerciales sont en cours de construction ou de planification, pour un volume total d'investissement d'environ 100 MCHF. Les travaux de rénovation d'immeubles existants avancent également bon train. Le nouvel immeuble à la Route de Divonne à Nyon a été achevé à l'automne 2020 et ses 24 appartements ont été mis en exploitation. La construction du complexe résidentiel et d'affaires «Trio», que nous détenons en copropriété dans la zone de développement de Berne Wankdorf, est elle aussi terminée. Dès le printemps, les logements pour étudiants étaient prêts à accueillir leurs occupants, et depuis le mois de juin, les appartements et les surfaces commerciales sont mis en location. Enfin, l'hôtel, dernier élément du projet, a ouvert ses portes. Le portefeuille immobilier présentant une part prépondérante de biens à usage résidentiel, la pandémie de Covid-19 n'a que faiblement impacté son rendement au terme de l'exercice sous revue. La valeur de marché du portefeuille immobilier s'est accrue à 2,135 milliards de CHF (2019: 2,079 milliards). Le cash-flow s'établit à 67,1 MCHF, une augmentation par rapport à l'exercice précédent (60,2 MCHF) due à la baisse des coûts de rénovation et à la réduction des surfaces vacantes. Compte tenu également de la variation de valeur positive de 2,4% (2019: 1,5%), nous avons réalisé une bonne performance de 5,6% (2019: 4,4%). Les parts substantielles détenues dans MobiFonds Swiss Property constituent l'essentiel des placements immobiliers du Groupe Mobilière.

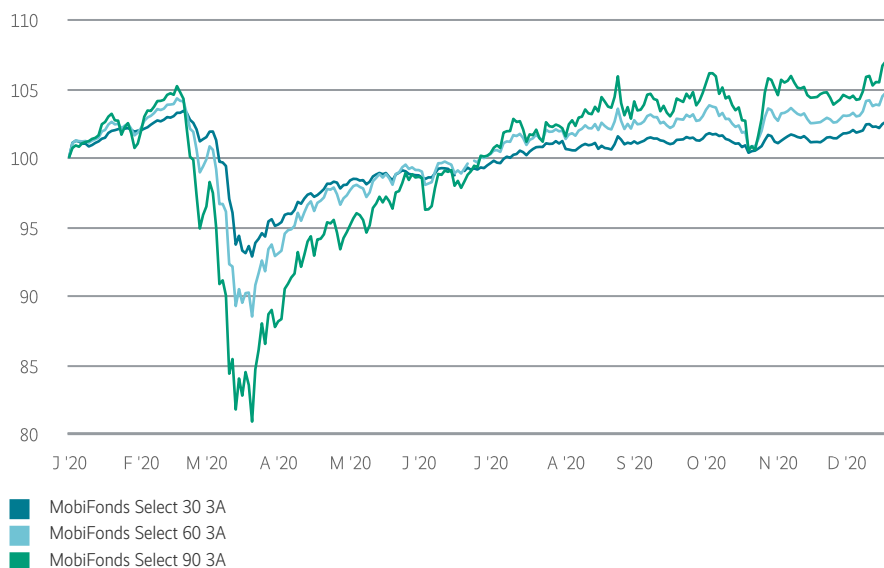
## Les MobiFonds, les fonds de placement de la Mobilière

Les fonds de Mobilière Suisse Asset Management SA, la société de direction de fonds de la Mobilière, reflètent la philosophie de placement de la Mobilière: gestion active, sécurité avant le rendement et accent sur la qualité. Cette philosophie a pour principe fondamental: Qui dit marque Mobilière, dit contenu Mobilière. La fortune du fonds est ainsi gérée selon les mêmes principes et avec la même diligence que la fortune du Groupe Mobilière et de ses caisses de pension. La gamme des fonds proposés aux particuliers comprend actuellement les MobiFonds Select 30, 60 et 90, qui peuvent être utilisés aussi bien pour la prévoyance liée que pour la prévoyance libre. Le chiffre indiqué dans le nom du fonds correspond à la part des valeurs réelles de la stratégie de placement.

Nos fonds investissent tous dans les mêmes catégories de placement, mais avec des pondérations stratégiques différentes. Durant le premier semestre, les MobiFonds Select n'ont pas pu se soustraire aux violentes turbulences qui ont secoué les marchés. Au cours du deuxième semestre, tous les MobiFonds Select ont cependant compensé ces revers et terminaient l'année sur une performance positive.

## MobiFonds Select pour la prévoyance liée

Performance indexée



## Évolution de la valeur des MobiFonds Select

|                         | Prévoyance liée |             |             | Prévoyance libre |            |            |
|-------------------------|-----------------|-------------|-------------|------------------|------------|------------|
|                         | Select30.3A     | Select60.3A | Select90.3A | Select30.B       | Select60.B | Select90.B |
| VNI au 31.12.2019 (CHF) | 135,73          | 131,49      | 167,4       | 135,73           | 131,49     | 167,4      |
| VNI au 31.12.2020 (CHF) | 139,34          | 137,75      | 179,08      | 139,3            | 137,71     | 178,77     |
| Performance 2020        | 2,66%           | 4,76%       | 6,98%       | 2,65%            | 4,76%      | 6,98%      |
| Performance sur 3 ans   | 7,95%           | 13,94%      |             |                  |            | 20,03%     |
| Performance sur 5 ans   | 12,51%          | 25,09%      |             |                  |            | 39,80%     |

Source: Mobilière Suisse Asset Management SA. Les données de performance ne constituent pas un indicateur de la performance actuelle ou future et ne tiennent pas compte des commissions et des frais prélevés lors de l'émission ou du rachat des parts.

---

Plus d'informations sur:



[Les MobiFonds reçoivent plusieurs récompenses](#)

---

Début 2020, Mobilière Suisse Asset Management a été à nouveau récompensée par trois Lipper Fund Awards de Refinitiv. Le MobiFonds Select 90 a une nouvelle fois reçu le prix très convoité du meilleur fonds suisse sur trois et cinq ans dans la catégorie des «fonds mixtes agressifs» en francs suisses. Le MobiFonds Select 60 figurait également parmi les gagnants dans la catégorie des «fonds mixtes équilibrés» en francs suisses sur cinq ans.



# Marque, publicité et sponsoring

En Suisse, la Mobilière compte parmi les entreprises jouissant de la meilleure réputation. Malgré la situation sanitaire, nous sommes restés en 2020 un partenaire fiable et avons été en mesure d'assumer l'ensemble de nos responsabilités.

La Mobilière est la marque préférée des consommatrices et consommateurs. Aucune autre assurance ne bénéficie autant de leur confiance. Depuis des années, nous nous positionnons avec succès comme l'assureur suisse à visage humain. Cette ambition nous guide aussi bien dans le monde analogique que sur les canaux numériques. Nos publicités véhiculent avec justesse la philosophie positive, la raison d'être de la Mobilière: «Profitez de la vie. Nous sommes à vos côtés.» Avec le temps, nos célèbres croquis de sinistre ou l'accroche «Chère Mobilière...» sont devenus notre marque de fabrique. À travers notre promesse de marque «humains, proches, responsables», nous garantissons aux clients une expérience cohérente à tous les points de contact, typiquement Mobilière, et nous distinguons ainsi de la concurrence.



## Une marque faitière forte avec un ancrage régional

La Mobilière est la marque faitière sous laquelle nous nous présentons avec cohérence dans les quatre langues nationales. Ce plurilinguisme traduit notre ancrage régional. La plupart des contacts clients sont établis directement dans les agences générales ou par l'intermédiaire des collaborateurs de Mobi24 Call-Service-Center, joignables 24 h sur 24, 365 jours par an.

La marque faitière 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 opèrent sous leur propre nom de marque.

### Systematique de la marque

Marque ombrelle

*die Mobiliar*    *la Mobilière*    *la Mobiliare*    *la Mobiliar*

Marques séparées

Mobi(24)

Protekta

Protekta  
Conseil en risque

swisscaution

»»»PERTCENTER

|||TRIANON

▣ aroov

bexio

toeyoo

buildigo

companionjon



#### Trusted Brand Award

Étude réalisée par l'institut de recherche Dialego sur mandat du Reader's Digest.

Depuis 2001, cette étude mesure la confiance des consommateurs dans les marques. Sa particularité est de poser des questions ouvertes, autrement dit de ne pas aider le consommateur en citant des noms d'entreprise.

## Une excellence attestée par différentes études

Les assurés tout comme les non-clients font confiance à la Mobilière et lui décernent les meilleures notes dans diverses études et enquêtes internes.

Selon le Most Trusted Brand Award 2020, la Mobilière est l'assureur suisse qui inspire le plus confiance, et ce, dans toutes les classes d'âge. Les trois quarts des personnes interrogées désignent la Mobilière comme leur marque d'assurance préférée, soulignant notamment des attributs tels que sympathique, proche et simple. La Mobilière se distingue également en tant que marque de grande qualité.



#### GfK Business Reflector

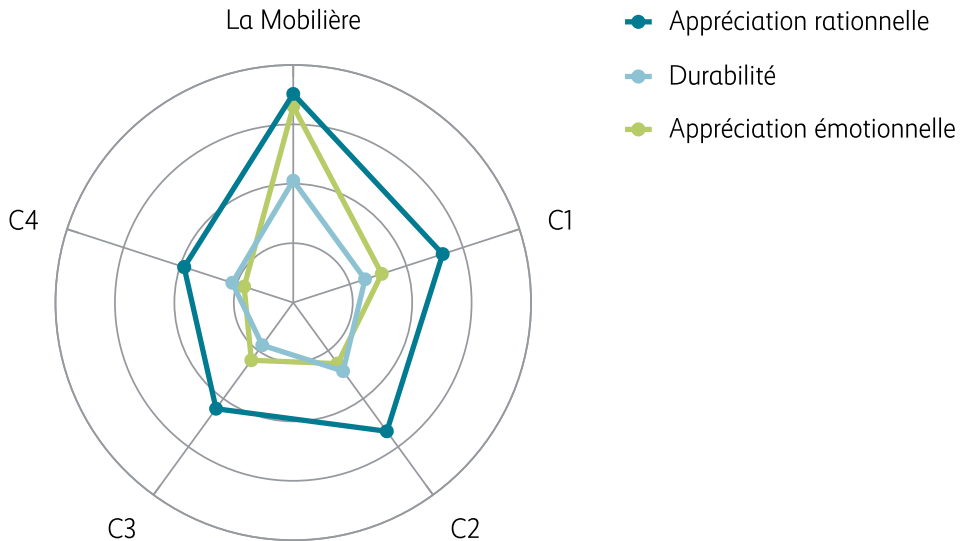
Détermine les entreprises et les organisations à but non lucratif les plus renommées de Suisse.

Selon l'étude GfK Business Reflector, la Mobilière jouit d'une très solide réputation.

Comparés à l'ensemble des marques du secteur des finances, nous occupons la deuxième marche du podium dans ce domaine et décrochons une très bonne douzième place dans une comparaison toutes branches confondues, ce qui fait de la Mobilière l'une des marques suisses bénéficiant de la meilleure réputation.

**Réputation par rapport à la concurrence**

GfK Business Reflector 2020 (C1 à C4: concurrents)



En ce qui concerne les assurances, au moins 366 personnes ont été interrogées par entreprise.



**Mobilier Insurance Cockpit**

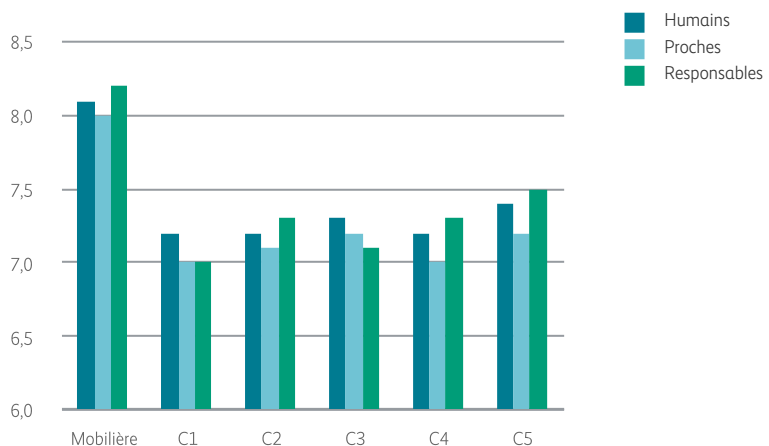
Enquêtes internes réalisées au premier semestre 2020

En Suisse, la Mobilière figure depuis longtemps dans le trio de tête des marques d'assurance nationales les plus connues. Au premier trimestre 2020, elle a même décroché pour la première fois la meilleure position en matière de notoriété Top of Mind (première marque citée spontanément).

Nos valeurs sont inscrites dans notre ADN. D'après les résultats de l'image tracking de la Mobilière, par rapport à l'exercice précédent, nous avons progressé sur les trois dimensions d'évaluation de l'image (valeurs de marque). La Mobilière a également obtenu les meilleures notes dans les dimensions «Serviabilité» et «Compréhension concernant une situation individuelle». Notre publicité, elle aussi, a obtenu les faveurs des personnes interrogées, qui la jugent positive et apprécient de la revoir.

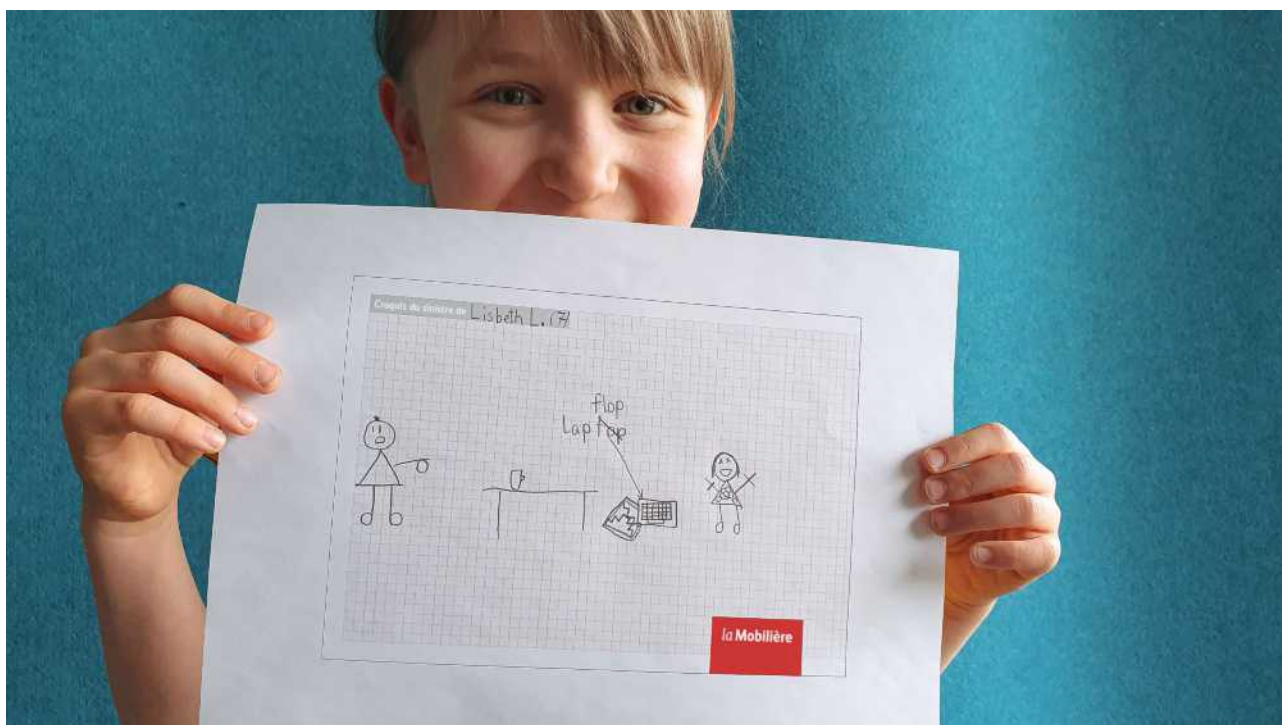
**Mobilier Image Tracking**

Intervista SA (C1-C5: concurrents)



## Croquis de sinistre maison sur fond de télétravail ou d'école à distance

À la suite du semi-confinement ordonné mi-mars par le Conseil fédéral, la Mobilière a lancé fin mars un concours de croquis de sinistre «faits maison», destiné à toutes les personnes contraintes de rester à leur domicile. Cette campagne a rencontré un vif succès: plus de 600 croquis de sinistre nous sont parvenus. Munis d'un crayon et d'une feuille à carreaux d'écolier, les nombreux participants de 7 à 77 ans se sont amusés à dessiner leurs idées, un jury récompensant ensuite les croquis les plus drôles parmi tous ceux envoyés. En guise de prix, les lauréats ont reçu des bons à faire valoir dans un magasin de proximité – une façon pour la Mobilière de soutenir avec eux le commerce local et de contribuer à la cohésion sociale en cette période difficile.



Durant la campagne #croquisdesinistremaison, petits et grands ont été nombreux à nous envoyer des croquis de sinistre.

---

Plus d'informations sur:

[Notre publicité](#)

---

## Une campagne publicitaire pleine de tonus

Afin d'accompagner le lancement de la nouvelle [assurance épargne prévoyante](#), la Mobilière a opté pour une campagne publicitaire rafraîchissante. Certes, le côté plutôt réfléchi de l'assurance vie et de la prévoyance ne se prête pas à des sinistres mis en scène sur le mode de la célèbre campagne «Chère Mobilière...». Néanmoins, les spots publicitaires se devaient de garder un certain humour, tout en véhiculant une image sérieuse et en communiquant les principales informations sur le nouveau produit. Articulée autour du slogan «L'assurance épargne dans laquelle la Mobilière investit avec vous», la campagne se composait de spots publicitaires, de [vidéos explicatives](#) et d'un [outil de simulation](#). Elle a su toucher un large public, que ce soit par les affiches publicitaires ou le site Internet.

## Un partenaire fiable pour le sponsoring et l'événementiel

Durant l'exercice sous revue, le secteur de l'événementiel a été particulièrement touché par la pandémie de Covid-19, environ trois quarts des manifestations ayant dû être annulées ou reportées. Un net recul des ventes a été enregistré sur la plateforme de fidélisation des clients Hospitality Circle, laquelle permet aux collaborateurs en contact avec la clientèle de réserver des offres comprenant plus de 40 séries d'événements différentes.

Dans le sport de salle, le point culminant de la saison a aussi fait les frais de la pandémie, avec l'annulation de tous les matchs de finale. La Mobilière s'est montrée solidaire des associations et clubs partenaires en versant l'intégralité des montants convenus dans les contrats de base pour la saison 2019/2020.

---

**Plus d'informations sur:**

[Engagement en faveur du zoo de Zurich](#)

---

Après une fermeture forcée de près de trois mois, le zoo de Zurich a rouvert ses portes le 6 juin 2020 et nous avons alors repris la vente de billets, grâce à laquelle nos clients bénéficient d'une réduction de 20% sur le prix d'entrée.

---

**Plus d'informations sur:**

[Fête fédérale de lutte](#)

---

Pour ce qui est de la lutte suisse, aucune des fêtes régionales sur la vingtaine prévues – incluant la participation des agences générales – n'a pu avoir lieu. Le calendrier 2021 promet donc d'être chargé. La fête organisée à Appenzell à l'occasion des 125 ans de l'Association fédérale de lutte suisse, reportée en 2020, est d'ores et déjà annoncée comme le rendez-vous phare de l'année.

Le Festival du film documentaire Visions du Réel, soutenu par la Mobilière à titre de partenaire principal, s'est tenu dans un format entièrement virtuel.

---

**Plus d'informations sur:**

[Locarno Filmfestival](#)

---

Sur les 50 foires et expositions, essentiellement artisanales, auxquelles les agences générales avaient prévu de participer, seules trois ont finalement vu le jour. Le reste a été reporté à 2021 et 2022. De même, l'édition 2020 du Paléo Festival, à Nyon, a été reportée à 2021. Quant au Locarno Film Festival, il s'est tenu dans un format spécial.

La difficulté à tenir le calendrier des manifestations 2020 a montré combien il est précieux d'avoir à ses côtés des partenaires fiables en période d'incertitude. Eu égard à ses engagements de sponsoring, la Mobilière a fait preuve de solidarité et trouvé pour tous les acteurs impliqués une solution arrangeante, dans un esprit de partenariat.

---

Plus d'informations sur:

[Notre engagement en faveur des sports de salle](#)

---

## Contrats de sports de salle prolongés de quatre ans

La Mobilière est partenaire principal de quatre sports de salle. Elle soutient depuis treize ans le unihockey et, depuis sept ans, le basket-ball, le handball et le volley-ball. En prolongeant de quatre ans notre engagement dans le sport de salle, nous continuons de donner des perspectives non seulement au sport d'élite et au sport de masse, mais aussi à la relève. Les topscorers Mobilière des quelque 80 clubs de ligue nationale A pourront ainsi poursuivre leur quête de points et de recettes pour leur club. La Mobilière verse plus de CHF 400 000 par an pour promouvoir la section relève des clubs des meilleurs joueurs. Cet engagement lui sied parfaitement, les 80 agences générales, à l'image des clubs de sports de salle, étant présentes dans toute la Suisse et dans toutes les régions linguistiques. Très actives dans le sport de masse, les agences soutiennent chacune en moyenne trois associations locales de sport de salle.



# Gestion des risques

Nos processus de gestion des risques permettent d'identifier, d'évaluer, de surveiller et de piloter tous les risques essentiels, ainsi que d'en assurer le reporting. Nous ne prenons que des risques calculés, afin de saisir les opportunités qu'ils recèlent.

## 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. La Mobilière a pour objectifs supérieurs:

- la protection de la base de fonds propres nécessaires pour satisfaire les prétentions des clients,
- l'identification des profils de risque et de rendement,
- la préservation de la réputation.

La stratégie de risque annuelle 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 principaux. Les risques auxquels la Mobilière est exposée se répartissent en **sept catégories**: risques d'assurance, de marché, de crédit, de liquidité, de réputation, ainsi que risques stratégique et opérationnel.

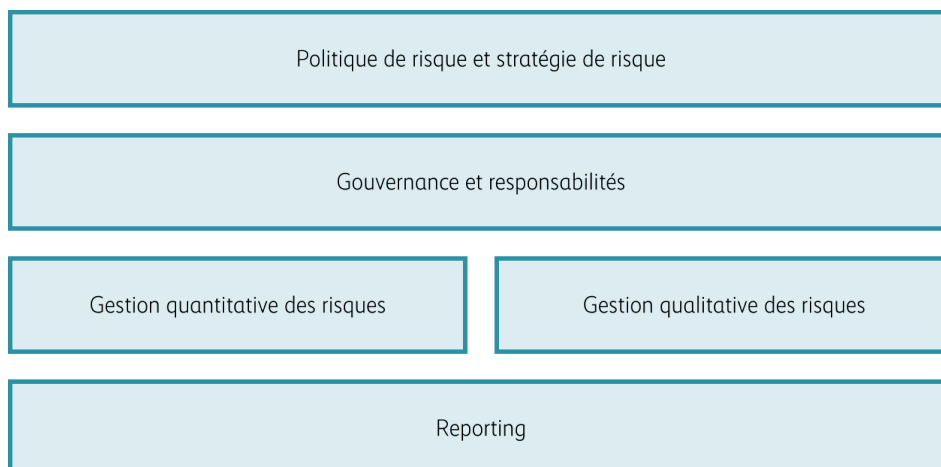
## Gouvernance et responsabilités

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. Appuyé par le comité Placements/risques, le comité d'audit et le comité Transformation numérique, il adopte des directives d'ordre quantitatif et qualitatif accompagnées de leurs concepts d'application pour chaque catégorie de risque.

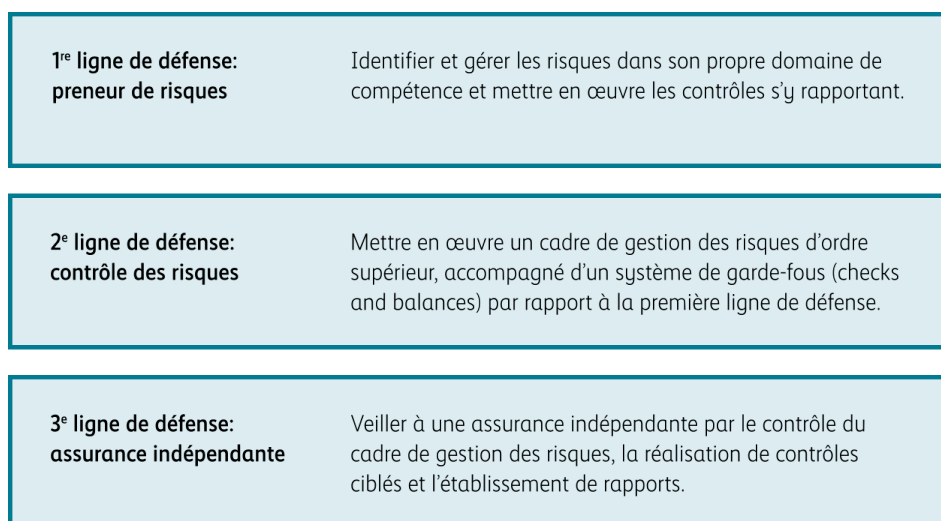
L'application des directives incombe ensuite au Comité de direction, qui est en cela assisté trimestriellement par deux commissions de gestion: la commission Stratégie ALM, qui pilote les risques d'assurance, de marché et de crédit à l'aide du processus Asset Liability Management, et la commission QLR (gestion qualitative des risques), qui 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



La gestion des risques du Groupe repose sur trois lignes de défense:



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<sup>re</sup> ligne de défense). Opérant à l'échelle du Groupe en tant que fonctions centrales de contrôle des risques, 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 (2<sup>e</sup> ligne de défense). Ils mettent à disposition les méthodes et instruments de gestion des risques concernés. Enfin, la révision interne et la révision externe, qui font partie intégrante du système de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise, soutiennent le Conseil d'administration et son comité d'audit dans l'exercice de leurs responsabilités en réalisant des contrôles indépendants (3<sup>e</sup> ligne de défense).



## Gestion quantitative et qualitative des risques

La gestion des risques consiste à identifier, évaluer et 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 sur la base de méthodes aussi bien quantitatives que qualitatives. Les risques d'assurance, de marché et de crédit sont quantifiés à l'aide d'un modèle de risques interne, qui repose sur le Test suisse de solvabilité (SST) développé par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA). Les besoins en capital-risque sont ainsi déterminés, en tenant compte de la propension au risque définie par le Conseil d'administration.

La gestion qualitative des risques garantit que toutes les catégories de risques sont couvertes par des processus appropriés, qui permettent de gérer les risques de façon systématique.

En complément à ces modèles et processus, l'unité Gestion des risques analyse les conséquences d'événements extrêmes au moyen de tests de résistance et d'analyses de scénarios, le but étant d'en tirer des enseignements sur notre stabilité dans des conditions critiques et de mieux comprendre l'exposition aux risques du Groupe Mobilière. Enfin, à l'aide de différents scénarios prospectifs, l'adéquation du capital est analysée par périodes de planification triennales.

## Reporting

Les méthodes de surveillance et la forme de reporting sont définies 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 et en lui proposant également des mesures de réduction des risques. De plus, ils produisent des rapports en temps utile et amènent le Comité de direction et le Conseil d'administration à se pencher régulièrement sur cette thématique avec leurs comités. Enfin, avec le rapport «Own Risk and Solvency Assessment (ORSA)», l'unité Gestion des risques informe la FINMA, sous une forme agrégée, de l'état des risques et des besoins en capital.

## Catégories de risque

### Risque d'assurance

Par risque d'assurance, on entend 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. À cet égard, nous opérons une distinction entre risque d'assurance non-vie et risque d'assurance vie.

**Risques d'assurance, volume de primes par branche**

| Non-vie                                     | en MCHF |
|---|---------|
| Assurances mobilité                         | 1 080   |
| Assurances ménage                           | 750     |
| Assurances de personnes                     | 552     |
| Assurances pour PME                         | 438     |
| Assurances entreprises                      | 286     |
| Assurance de protection juridique           | 132     |
| Assurances de garantie de loyer             | 55      |
| <hr/>                                       |         |
| Vie   | en MCHF |
| Primes annuelles prévoyance professionnelle | 243     |
| Primes annuelles prévoyance privée          | 437     |
| Primes uniques prévoyance professionnelle   | 108     |
| Primes uniques prévoyance privée            | 15      |

**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 n'est plus en mesure d'honorer ses engagements. Les risques de marché et de crédit résultent en particulier du placement des actifs.

**Risque opérationnel**

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 les graves conséquences financières pouvant en découler. Les risques liés au reporting financier, à la compliance et à l'exploitation sont gérés dans un système aligné sur nos processus métier. Cette gestion prévoit une surveillance des risques opérationnels critiques par l'unité Gestion des risques et le Compliance Office Groupe.

**Risque de liquidité**

Le risque de liquidité désigne l'éventualité qu'en raison de risques liés aux activités commerciales, d'investissement ou de (re)financement, il ne soit pas possible d'honorer intégralement 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. Le risque de liquidité est évalué 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. La Mobilière applique un processus annuel de contrôle systématique de sa stratégie. La stratégie ainsi que les tendances et les événements sont analysés et évalués en vue de garantir la pérennité du Groupe par des mesures appropriées.

### Risque de réputation

Le risque de réputation désigne le risque d'une perte d'image et, partant, d'une baisse de valeur de l'entreprise. Une telle situation peut 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 des processus de gestion des risques existants ainsi qu'au moyen d'indicateurs précoces régulièrement relevés (key performance indicators et key risk indicators).

### Continuité des activités et gestion des crises

Avec son système de gestion de la continuité des activités 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. Dans le contexte de crise lié au Covid-19, le Groupe Mobilière a pu compter sur son plan de pandémie pour réagir rapidement face à l'évolution de la situation et aux décisions administratives, et assurer la continuité des activités opérationnelles.

### Regulatory Affairs

La fonction Regulatory Affairs fait office d'interlocuteur central pour les autorités de surveillance et de guichet interne pour les questions relevant de la surveillance prudentielle. Elle a pour tâches principales d'assurer la coordination de ces questions ainsi que le suivi et l'analyse des nouveautés en matière de 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 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 494%. La valeur d'actif net s'élève à 9 731 MCHF. Le risque de marché, qui se monte à 1 756 MCHF, est le principal générateur de risque du capital de solvabilité requis.



Quotient SST

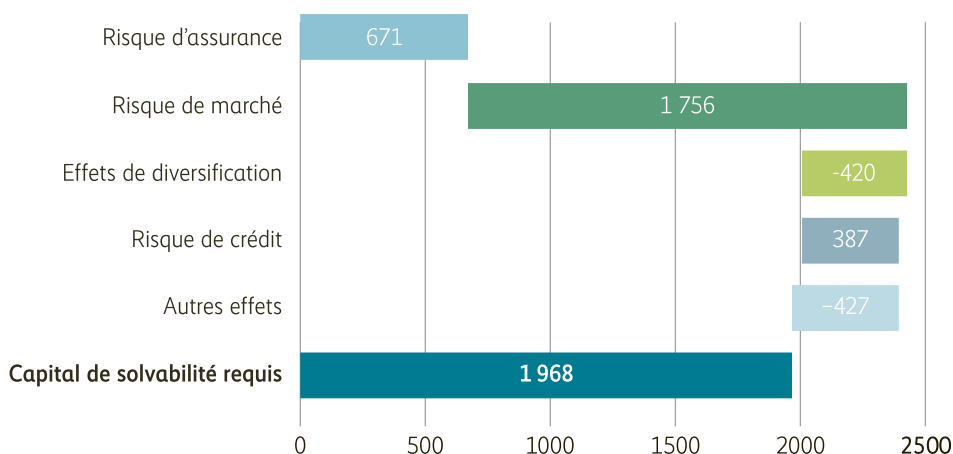
**494%**

[Informations qualitatives et quantitatives sur la situation financière du Groupe Mobilière](#)

À l'aide d'un système prévoyant des seuils d'intervention, nous comparons périodiquement les besoins en capital et la dotation en fonds propres du Groupe et de chacune de ses sociétés. Nous pouvons ainsi agir précocement pour prévenir toute sous-couverture. Les composantes actuelles du capital de solvabilité requis du Groupe sont présentées dans le graphique.

### Capital de solvabilité requis

au 1.1.2021, en MCHF



### 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, de cette façon, à réduire notamment la volatilité des rendements. Dans le concept de réassurance, par exemple, la protection contre les pertes éventuelles résultant de dommages causés par un tremblement de terre revêt une importance particulière. De plus, nous nous protégeons contre les pertes de change en couvrant stratégiquement le 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.