

Rapport de gestion 2021



Chiffres clés des comptes annuels consolidés

en millions de CHF	2021	2020	Variation en %
Groupe			
Primes brutes émises	4 307,3	4 094,7	+5,2
Primes acquises pour compte propre	4 078,3	3 888,5	+4,9
Provisions techniques brutes	12 083,2	11 873,7	+1,8
Provisions techniques des assurances vie liées à des participations	1 094,9	955,7	+14,6
Placements de capitaux	19 879,4	18 778,9	+5,9
Placements de capitaux d'assurances vie liées à des participations	1 118,8	972,2	+15,1
Résultat financier	450,2	317,4	+41,8
Résultat d'exploitation	537,1	475,7	+12,9
Bénéfice	474,9	437,8	+8,5
Fonds propres consolidés	6 403,0	5 623,2	+13,9
Rendement des fonds propres	7,9%	7,8%	
Non-vie			
Primes brutes émises	3 440,4	3 292,4	+4,5
Primes acquises pour compte propre	3 214,9	3 089,7	+4,1
Résultat technique	245,2	288,9	-15,1
Résultat financier	267,6	171,4	+56,1
Résultat d'exploitation	512,8	460,4	+11,4
Bénéfice	453,5	424,9	+6,7
Charge de sinistres pour compte propre	63,9%	60,9%	
Taux de frais pour compte propre	27,0%	28,2%	
Part des autres résultats pour compte propre	1,5%	1,6%	
Ratio combiné pour compte propre	92,4%	90,6%	
Vie			
Primes brutes émises	867,0	802,3	+8,1
Primes acquises pour compte propre	863,3	798,8	+8,1
Résultat financier	181,6	141,3	+28,5
Résultat d'exploitation	42,5	35,9	+18,3
Bénéfice	33,9	28,7	+18,1
Autres prestations			
Résultat financier	10,2	12,5	-18,4
Autres résultats	-19,2	-25,2	+23,9
Perte	-12,4	-15,8	+21,2

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.

Table des matières

Avant-propos	4
Faits et chiffres	9
Notre année 2021	10
1. Stratégie et objectifs	12
2. Coopérative	39
3. Groupe Mobilière	61
4. Responsabilité sociétale et entrepreneuriale	98
5. Gouvernance d'entreprise	145
6. Rapport financier	175
7. Autres informations	211

Avant-propos

**Madame, Monsieur,
Chère cliente, cher client,**

Urs Berger
Président du Conseil
d'administration



Nous traversons toujours une période difficile. Les défis auxquels nous devons faire face peuvent nous paralyser. Mais nous pouvons aussi les envisager comme des opportunités. Compte tenu de la pandémie, nous avons avancé avec prudence en 2021, en choisissant parfois de faire marche arrière. Face à de telles incertitudes, il est important de ne pas perdre de vue son objectif afin d'évoluer et, parfois même, de se dépasser. Nous y sommes parvenus: le Groupe Mobilière a ainsi poursuivi sa croissance et affiche un très bon résultat avec un bénéfice consolidé de 474,9 MCHF.

Affaires d'assurances

Le volume des primes a progressé de 4,5% dans les affaires non-vie. Cette hausse très réjouissante est supérieure à celle de 2020 (3,3%) et dépasse de nouveau celle du marché. Tous les secteurs d'affaires stratégiques ont contribué à ce résultat, chaque secteur affichant une hausse du volume des primes supérieure à celle de l'exercice précédent.

Michèle Rodoni
CEO



Dans les affaires vie également, la Mobilière continue de croître. Avec une hausse de 3,7%, nous avons enregistré une croissance de nouveau largement supérieure à celle du marché dans les affaires à primes périodiques. L'assurance épargne évolutive a largement contribué à cette progression. Par ailleurs, One Invest, notre nouveau produit d'investissement vendu par tranches et basé sur une prime unique, a suscité un vif intérêt chez nos clientes et clients. En 2021 également, nous avons pu maintenir notre position de leader de l'assurance risque collective d'institutions de prévoyance sur le marché de la prévoyance professionnelle.

Opérations financières

La reprise économique s'est poursuivie en cette deuxième année de pandémie. L'exercice sous revue a été marqué par les campagnes de vaccination et la protection renforcée contre le Covid-19 qui en a résulté, et le maintien de la politique monétaire expansionniste. Dans ce contexte, les marchés d'actions ont atteint de nouveaux records historiques et la Mobilière a réalisé un résultat des placements supérieur à la moyenne.



Urs Berger, président du Conseil d'administration; Michèle Rodoni, CEO

Une charge des sinistres élevée due aux intempéries de l'été

En juin et juillet, de violents orages ont balayé la Suisse et provoqué des sinistres d'une ampleur exceptionnelle, se chiffrant à 340 MCHF. Il s'agissait, pour près de la moitié, de sinistres véhicules à moteur, en grande partie dus aux chutes de grêle. Nos collaboratrices et collaborateurs des sinistres ont littéralement été submergés par les 72 000 déclarations de sinistre qu'ils ont reçues contre environ 15 000 en temps normal, à période comparable. Ils ont ainsi pu démontrer qu'en plus de leurs compétences techniques, ils possèdent aussi la capacité d'aider personnellement nos assurés dans les situations difficiles. La charge des sinistres de l'exercice sous revue s'élève à 63,9%.

Depuis 2006 déjà, la Mobilière s'engage en faveur de la prévention des dangers naturels. Par des contributions avoisinant les 40 MCHF au total, nous avons participé à la mise en œuvre de 155 projets de prévention. En maints endroits, malgré un énorme volume de précipitations, les différentes mesures mises en place ont permis d'éviter les dommages ou d'en limiter les conséquences. C'est le cas par exemple le long de la Gürbe, ou encore à Oberburg ou Willisau.

[La famille Hebler](#) raconte son histoire, représentative de ce qu'ont vécu tous nos assurés touchés par les intempéries, et explique comment, malgré tout, elle retire aussi quelque chose de positif de cet épisode.

Un partenaire global, focalisé sur sa clientèle

Nous nous sommes fixé pour objectif de poursuivre résolument notre transformation numérique. Notre organisation de mise en œuvre agile fonctionne. Nous l'orientons à présent sur les segments de clientèle, afin d'intégrer encore davantage la perspective de nos clientes

et clients dans le développement de nos univers d'offres. À cet égard, nous nous concentrons sur deux axes: la modernisation de notre cœur de métier et le développement de nos écosystèmes. Nous entendons soutenir notre clientèle en tant que partenaire global et, à l'avenir, lui proposer bien plus que des solutions d'assurances. La création d'univers d'offres nous permet de proposer à nos assurés un accompagnement complet. Pendant l'exercice sous revue, nous avons franchi des étapes importantes en la matière.

Dans l'écosystème dédié à l'habitat, nous avons étendu notre univers d'offres avec le rachat du portail immobilier Flatfox. En juin 2021, aroov, société spin-off de la Mobilière, et Flatfox ont fusionné, afin de réunir le meilleur des deux mondes et d'unir leurs forces sur le marché de la location. Sous le nom de Flatfox AG, nous proposons une solution complète aux locataires, aux régies et aux personnes à la recherche d'un logement.

À l'été, conjointement avec notre partenaire Raiffeisen, nous avons mis en ligne la plateforme Liiva. Avec pour objectif de couvrir tout le cycle de la propriété du logement, Liiva soutient les propriétaires de logement, de la recherche à la vente d'un bien, en passant par l'achat et l'entretien.

Par ailleurs, avec TX Group, Ringier, et General Atlantic, nous avons fondé une coentreprise dans le domaine des places de marché numériques sous le nom de SMG Swiss Marketplace Group. Le regroupement des places de marché en ligne de TX Markets et de Scout24 Suisse permet de créer un groupe suisse leader dans les domaines de l'immobilier, des véhicules, des prestations financières et des places de marché générales. En unissant nos forces pour devenir l'une des plus grandes entreprises numériques de Suisse, nous pouvons créer au niveau national une offre de places de marché compétitive et, partant, faire œuvre de pionnier sur le marché helvétique.

Avantages pour nos clientes et clients

Pendant l'exercice sous revue, la valeur ajoutée pour la clientèle du partenariat stratégique noué avec Ringier en 2020 est devenue concrète:

sur le nouveau Ticketshop Mobilière, nos assurés profitent de rabais sur des manifestations dans les domaines de la musique, de la culture, des festivals et du sport, et de préventes pour certains grands concerts.

Depuis 2021, la Mobilière est copartenaire des Energy Live Events, organisés par Energy Schweiz. Cette collaboration exclusive permet à nos agences générales d'inviter leurs clientes et clients à ces spectacles très convoités. Les billets pour les Energy Live Events ne sont pas mis en vente, mais peuvent uniquement s'obtenir par voie de concours, d'où la forte demande.

Plus d'informations sur:

[La marque Mobilière, personnel et univers de travail](#), [La maîtrise du dribble](#), [Changement de poste](#)

Un employeur attrayant – obtention des meilleures notes en réputation

À la Mobilière, des personnes d'âge, de sexe et d'origine différents travaillent ensemble, dans une même équipe, et la diversité se vit au quotidien. Des manières de penser différentes nous aident à mieux comprendre les besoins des clientes et clients, et à trouver des solutions optimales. Dans la partie image du présent rapport, une collaboratrice et un collaborateur expliquent comment la Mobilière les encourage et les sollicite, et présentent les enseignements qu'ils en retirent.

En 2021, et pour la quatrième année de suite déjà, les consommatrices et consommateurs en Suisse ont désigné la Mobilière comme l'assureur suisse qui inspire le plus confiance. De même, plusieurs classements ont attesté de l'attrait de la Mobilière en tant qu'employeur.

Responsable et engagé, aujourd'hui et demain

Nous avons mis à profit le bref répit que nous a offert le Covid-19 pour permettre aux gens de se réunir à nouveau. C'est ainsi que nous avons pu nous rencontrer au bureau, dans le respect des mesures sanitaires, et échanger personnellement. La Mobilière vit de ces interactions et de ce partage. En outre, diverses manifestations relevant de notre engagement sociétal et de nos accords de sponsoring, qui, en 2020, avaient dû être annulées ou organisées en format virtuel, ont pu accueillir un public tout heureux de cette liberté retrouvée. Près de 340 jeunes ont ainsi pu participer au camp d'été Atelier du Futur. 234 personnes ont assisté aux ateliers du Forum Mobilière à Thoune ou à Lausanne. À nouveau présente également au Locarno Film Festival, la Mobilière a offert au public dans la Rotonda by la Mobilière un lieu de rencontre et de restauration.

Plus d'informations sur:

[Notre responsabilité](#)

Depuis de nombreuses années, nous nous engageons pour le développement durable. En adhérant à deux nouvelles initiatives, nous soulignons notre volonté de rendre le secteur de l'assurance durable. Pendant l'année sous revue, la Mobilière a ainsi rejoint les initiatives de l'ONU Principles for Sustainable Insurance (UNPSI) et Principles for Responsible Investment (UNPRI). De plus, la Mobilière est devenue partenaire de la Fondation Suisse pour le Climat. Cette initiative privilégie les projets novateurs ayant un impact climatique positif. Par des dons provenant de la redistribution des recettes de la taxe sur le CO₂, nous contribuons à la réalisation des objectifs climatiques de la Suisse, d'une part, et, d'autre part, nous soutenons le processus essentiel de transformation des PME suisses.

En raison de la pandémie, les entreprises impliquées dans nos engagements de sponsoring, tels que les sports de salle, le zoo de Zurich ou encore le Paléo Festival de Nyon, n'ont pas toujours pu fournir la totalité de leurs prestations contractuelles. Comme en 2020, la Mobilière a trouvé des solutions arrangeantes pour les contrats en cours. La Mobilière est sponsor principal de quatre sports de salle depuis plusieurs années. Pendant l'exercice sous revue, nous avons prolongé cet engagement jusqu'en 2025.

Partager les fruits de notre succès

Opérant sur une base coopérative, la Mobilière fait participer ses assurés à la bonne marche de ses affaires. Dès le milieu de l'année 2022, 180 MCHF issus de notre Fonds d'excédents seront reversés à nos clientes et clients pendant un an. Ainsi, tous les titulaires d'une assurance véhicules ou entreprise auprès de la Mobilière bénéficient d'une réduction de prime de 10%. Cette réduction est de 20% dans l'assurance voyages. Les PME titulaires

d'une assurance entreprise profitent quant à elles d'une réduction de prime depuis trois années consécutives déjà.

Changement au sein du Comité de direction

Le Conseil d'administration a nommé, au 1^{er} février 2022, Barbara Agoba nouvelle responsable Human Development et membre du Comité de direction. Personnalité expérimentée, Barbara Agoba connaît au mieux l'entreprise depuis de nombreuses années. Elle succède à Nathalie Bourquenoud, qui a décidé de quitter la Mobilière à l'automne. Sous la direction de cette dernière, les sites de Direction ont été dotés d'un environnement professionnel propice à de nouvelles formes de travail. Au 1^{er} avril 2022, le Conseil d'administration a élu Thomas Bossart nouveau responsable Prévoyance et membre du Comité de direction. Thomas Bossart dispose d'une vaste expérience dans la collaboration avec l'industrie de l'assurance et de grandes compétences stratégiques. Il succède à Jean-Philippe Moser, qui a élargi de manière ciblée la gamme des produits de prévoyance et a lancé notamment sur le marché l'assurance épargne prévoyante ou le produit à tranches Mobiliar One Invest. Nous remercions Nathalie Bourquenoud et Jean-Philippe Moser pour leur fort engagement.

Merci!

Après une année aussi exigeante que la précédente, la performance de la Mobilière nous remplit de fierté. Eu égard en particulier à la sinistralité exceptionnelle et à la difficile situation sanitaire, nous demeurons un partenaire solide et accordons la plus haute priorité au soutien et au conseil personnalisé de nos clientes et clients. Pour y parvenir, nous n'hésitons pas à repousser nos limites. Une démarche dont nous ressortons grandis, avec le sentiment parfois même d'avoir réussi à nous surpasser.

C'est à vous, chère cliente, cher client, que nous devons la croissance constante et les bons résultats de la Mobilière durant l'année écoulée. Nous vous remercions de votre confiance et de votre fidélité.



Urs Berger
Président du Conseil d'administration



Michèle Rodoni
CEO

Faits et chiffres

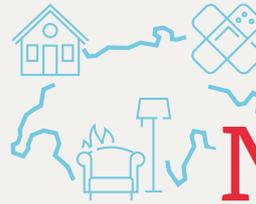


4,3

milliards de CHF de volume de primes.

80

agences générales



N° 1

des assurances ménage, protection juridique, entreprises, garantie de loyer et vie risque



330

apprenties et apprentis

92,4 %

ratio combiné

24/7

Assistance Mobilière

24 h sur 24 et 7 jours sur 7

160

sites



40

MCHF pour 155 projets de protection contre les crues depuis 2006

474,9

MCHF de bénéfice

33 %

Réduction totale des CO₂e dues au trafic pendulaire et aux déplacements professionnels depuis 2018

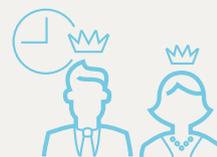


5963

collaboratrices et collaborateurs

516 %

quotient SST



2,2

millions de clientes et de clients

Notre année 2021



Violentes intempéries de l'été

En juin et juillet, de violents orages ont balayé la Suisse et provoqué des sinistres d'une ampleur exceptionnelle, pour un montant avoisinant 340 MCHF. Les sinistres véhicules à moteur, causés principalement par la grêle, représentent près de la moitié de cette somme. Avec 72 000 déclarations de sinistre contre environ 15 000 en moyenne, à période comparable, nos collaboratrices et collaborateurs des sinistres ont eu fort à faire. Ils ont soutenu personnellement nos assurés pendant cette période difficile.



SMG Swiss Marketplace Group

Conjointement avec TX Group, Ringier et General Atlantic, nous avons lancé une nouvelle coentreprise. Le regroupement des places de marché en ligne de TX Markets et de Scout24 Suisse donne naissance à un groupe suisse leader dans les domaines de l'immobilier, des véhicules, des prestations financières et des places de marché générales. Cette union des forces dans l'une des plus grandes entreprises numériques du pays permet de créer une offre de place de marché suisse compétitive et d'agir ainsi en tant que précurseur sur le marché national.



Liiva, la plateforme dédiée à la propriété du logement

Avec notre partenaire Raiffeisen, nous avons lancé Liiva. Cette plateforme commune a pour objectif de couvrir tout le cycle de la propriété du logement, de la recherche à la vente d'un bien, en passant par l'achat et l'entretien. Son offre s'intègre parfaitement dans l'écosystème «Habitat».



Portail immobilier Flatfox

Flatfox est l'un des leaders des plateformes immobilières en Suisse. L'entreprise basée à Zurich et à Berne propose aux régies immobilières des outils intelligents pour le processus locatif en ligne. Acquis pendant l'année sous revue, Flatfox a été fusionnée avec aroov, société spin-off de la Mobilière. Grâce à cette fusion, Flatfox propose désormais une solution complète pour les personnes à la recherche d'un logement, les locataires et les régies immobilières.



Ticketshop Mobilière

Né de la coopération de la Mobilière avec Ticketcorner, leader suisse de la billetterie, le Ticketshop Mobilière a vu le jour pendant l'exercice sous revue. Depuis l'automne 2021, des rabais de 20 à 50% sont octroyés à nos assurés sur les concerts, les festivals ainsi que les manifestations culturelles et sportives. Outre des tarifs réduits pour des manifestations et, dès la saison 2022/2023, des remontées mécaniques, l'accord prévoit également la prévente de billets durant 48 heures pour certains grands concerts. Le Ticketshop est accessible via l'application Mobilière ou le portail clients.



Obtention des meilleures notes en réputation

Selon le Most Trusted Brand Award 2021, la Mobilière est, pour la troisième fois de suite, l'assureur suisse qui inspire le plus confiance: 79% des personnes interrogées désignent la Mobilière comme leur marque d'assurance préférée. En outre, selon l'étude GfK Business Reflector, la Mobilière compte parmi les dix marques suisses bénéficiant de la meilleure réputation.



Un employeur apprécié

Les entreprises qui témoignent de l'estime et de la confiance à leur personnel figurent parmi les meilleurs employeurs. Selon une enquête publiée par l'hebdomadaire économique «Handelszeitung», la Mobilière se classe, en 2021 également, parmi les employeurs suisses les plus appréciés. Elle a même décroché la première place dans la catégorie assurances et caisses maladie.



Digital Excellence Award

En novembre, la Mobilière a été désignée comme l'un des pionniers du numérique de l'année et a gagné le prestigieux Digital Excellence Award dans la catégorie «Grandes entreprises», en s'imposant face à trois concurrents en finale. Le jury, composé de 40 membres, a notamment salué le choix stratégique de la Mobilière: développer des écosystèmes qui offrent des accès clients tout au long du parcours client et permettent d'allier judicieusement numérique et approche classique pour les canaux de distribution.



Nouvelle dimension pour les croquis de sinistre

Les croquis de sinistre de la campagne nationale menée pendant l'exercice sous revue étaient visibles presque partout et dans une mouture inhabituelle. Bien que demeurant au cœur de la campagne, les fameux croquis sortaient du format bidimensionnel habituel. Dans l'une des versions animées, on pouvait ainsi voir un voleur s'enfuir avec l'affiche du croquis.



180 millions de francs pour nos assurés

La Mobilière partage à nouveau les fruits de son succès avec ses clientes et clients. Ainsi, à partir du milieu de l'année 2022 et pendant un an, nous accorderons des rabais de primes sur les assurances véhicules, entreprise et voyages. Les PME titulaires d'une assurance entreprise bénéficieront ainsi d'une réduction de primes pour la troisième fois consécutive.



Locarno Film Festival

La Mobilière est partenaire principal du Locarno Film Festival depuis 2017. Après une pause en 2020 due à la pandémie, la Mobilière était à nouveau au rendez-vous en présentiel. Dans la Rotonda by la Mobilière, les visiteurs ont pu vivre une expérience musicale et gastronomique diversifiée tout en admirant des installations artistiques.



Atelier du Futur

La Mobilière a créé il y a quatre ans l'Atelier du Futur, un camp d'été unique en son genre. Pendant une semaine, des jeunes de treize à quinze ans se penchent sur des enjeux d'avenir, tels que la numérisation ou le développement durable. Avec une session en français et une session en allemand, l'édition 2021 a à nouveau pu se tenir en présentiel et accueillir près de 340 jeunes.

Stratégie et objectifs

Bases stratégiques	13
Philosophie	22
Évolution stratégique des affaires	26
Compte de valeur ajoutée	36

Bases stratégiques

La Mobilière se distingue par un conseil global ainsi que des produits et services de première qualité.

La Mobilière, plus ancienne société d'assurances privée de Suisse, concentre ses activités sur ses marchés domestiques que sont la Suisse et la Principauté de Liechtenstein. Assureur toutes branches, nous proposons à notre clientèle une large gamme de solutions d'assurance pour les particuliers et les entreprises dans les secteurs vie et non-vie. En Suisse, un ménage sur trois et une entreprise sur trois sont assurés à la Mobilière.

Présent sur près de 160 sites, notre personnel offre un conseil personnalisé doublé d'un règlement des sinistres performant.

Pas moins de 80 agences générales dotées de leur propre service des sinistres et présentes sur environ 160 sites offrent un conseil personnalisé doublé d'un règlement des sinistres performant. Notre ambition est d'être l'assureur à visage humain pour nos quelque 2,2 millions de clientes et clients, quel que soit le canal de communication. Environ 6000 collaboratrices et collaborateurs et 330 apprentis s'engagent au quotidien pour notre clientèle et la Suisse. Réaliser une croissance rentable et supérieure à celle du marché sur le long terme, tel est notre objectif.

La Charte, fondement de notre culture d'entreprise

Véritable fil rouge pour les collaboratrices et les collaborateurs, la Charte de la Mobilière montre la voie à suivre afin d'assurer durablement notre succès. Les valeurs ancrées dans notre entreprise se résument en trois mots: humains, proches et responsables. Vécues au quotidien, elles transparaissent dans notre attitude à l'égard de toutes les parties prenantes. Notre réputation et la marque Mobilière sont essentielles à notre succès. C'est pourquoi nous investissons dans la communication avec notre clientèle, notre personnel et le public.

Plus d'informations sur:

[La marque Mobilière](#)

Assureur à visage humain

La Mobilière se distingue par des services personnalisés de premier plan sur tous les canaux. La plupart des contacts clients ont lieu personnellement et directement dans les agences générales ou par l'intermédiaire du personnel de Mobi24, notre centrale d'assistance en cas d'urgence, qui répond à toute demande 24 h sur 24, 365 jours par an. En outre, le [portail en ligne](#) et l'application Mobilière offrent à tout moment aux assurés un accès sécurisé à la Mobilière, y compris à leurs données contractuelles et aux dossiers de sinistres.

Les agences générales entrepreneuriales, un modèle performant

Depuis des années, nous affichons le meilleur taux de satisfaction clientèle et la plus forte propension à recommander de la branche. Notre croissance supérieure à celle du marché tient à l'application systématique de notre modèle d'affaires intégré, avec ses agences générales entrepreneuriales, et au principe consistant à proposer aux clientes et clients les mêmes offres aux mêmes prix sur tous les canaux et accès disponibles. Nos agences générales jouent en cela un rôle central, unique dans la branche des assurances. Elles décident elles-mêmes de leur organisation ainsi que du recrutement et de la rémunération de leur personnel. De plus, chaque agence dispose de vastes compétences en matière de conclusion de contrats et de règlement des sinistres. Notre volonté est de préserver ce qui fait notre force: conseil global, produits de grande qualité, contacts personnels et proximité locale avec la clientèle. En plus de l'emploi ciblé de nos possibilités de contact numériques, nous investissons dans des outils de conseil numériques et développons notre qualité de service dans l'optique d'une expérience client cohérente de bout en bout. La stratégie globale de nos agences générales inclut la création de nouveaux sites. En 2021, notre réseau d'agences s'est ainsi enrichi de l'agence générale du Bas-Valais, opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2021, qui a son siège principal à Monthey et dispose d'un autre site à Martigny.

Service de qualité personnalisé

La Mobilière est le seul prestataire à posséder la structure et les compétences nécessaires pour un traitement des sinistres sur place, dans tout le pays: plus de 90% des cas sont réglés en agence, rapidement et simplement. Les grands sinistres complexes et les cas de prestations d'assurance vie sont traités par les spécialistes de la Direction. En matière de gestion des sinistres, la Mobilière dispose d'un savoir-faire unique, qui repose principalement sur les compétences de pointe de ses collaboratrices et collaborateurs et la qualité de ses processus. Nous occupons en Suisse la plus haute marche du podium dans le traitement des sinistres, que ce soit pour notre compte ou pour celui de tiers. La Mobilière propose des solutions sur mesure aux moyennes et grandes entreprises. Soucieux d'entretenir des relations durables avec nos clientes et clients, nous les assistons dans un esprit de partenariat, les conseillons dans l'identification, l'évaluation et la limitation des risques, et couvrons également leurs besoins individuels par des offres déclinées en plusieurs variantes. Nous assumons les conséquences financières des sinistres et aidons les lésés rapidement, simplement et avec compétence, sur les plans tant matériel qu'émotionnel.

Initiative de formation 2025

La croissance persistante dans notre cœur de métier, supérieure à celle du marché, le changement de comportement des clients sous l'effet de la numérisation ainsi que l'étoffement de notre palette de produits et services sont autant de facteurs qui exigent une formation continue permanente du personnel. Nos effectifs ne cessent de croître et, avec eux, les exigences quant aux aptitudes requises. Tout comme la constitution des ressources nécessaires au soutien de notre croissance, la formation des collaboratrices et collaborateurs est un facteur clé pour répondre à l'évolution des besoins de la clientèle et garantir le succès de la distribution de nouveaux produits et services. Notre «initiative de formation 2025» vise à augmenter massivement l'investissement dans le développement du personnel ces prochaines années. Nous pourrions ainsi exploiter les opportunités offertes par la numérisation, tout en permettant aux collaboratrices et collaborateurs de rester proches des

clientèles et clients et d'utiliser judicieusement leurs compétences, même dans un contexte changeant.

Approche intégrée pour les affaires de courtiers

Dans les affaires vie et non-vie, nous gérons le marché des courtiers selon une approche intégrée, avec un succès non démenti depuis des années. Conformément à notre modèle d'affaires, les courtiers opérant à l'échelle nationale ou suprarégionale sont suivis par la Direction des affaires de courtiers de Zurich et de Nyon, ceux actifs localement le sont par l'agence générale locale. Nous ne collaborons qu'avec des courtiers fournissant des prestations de pointe.

Plus d'informations sur:

[Partenariats de distribution](#)

Partenariats de distribution

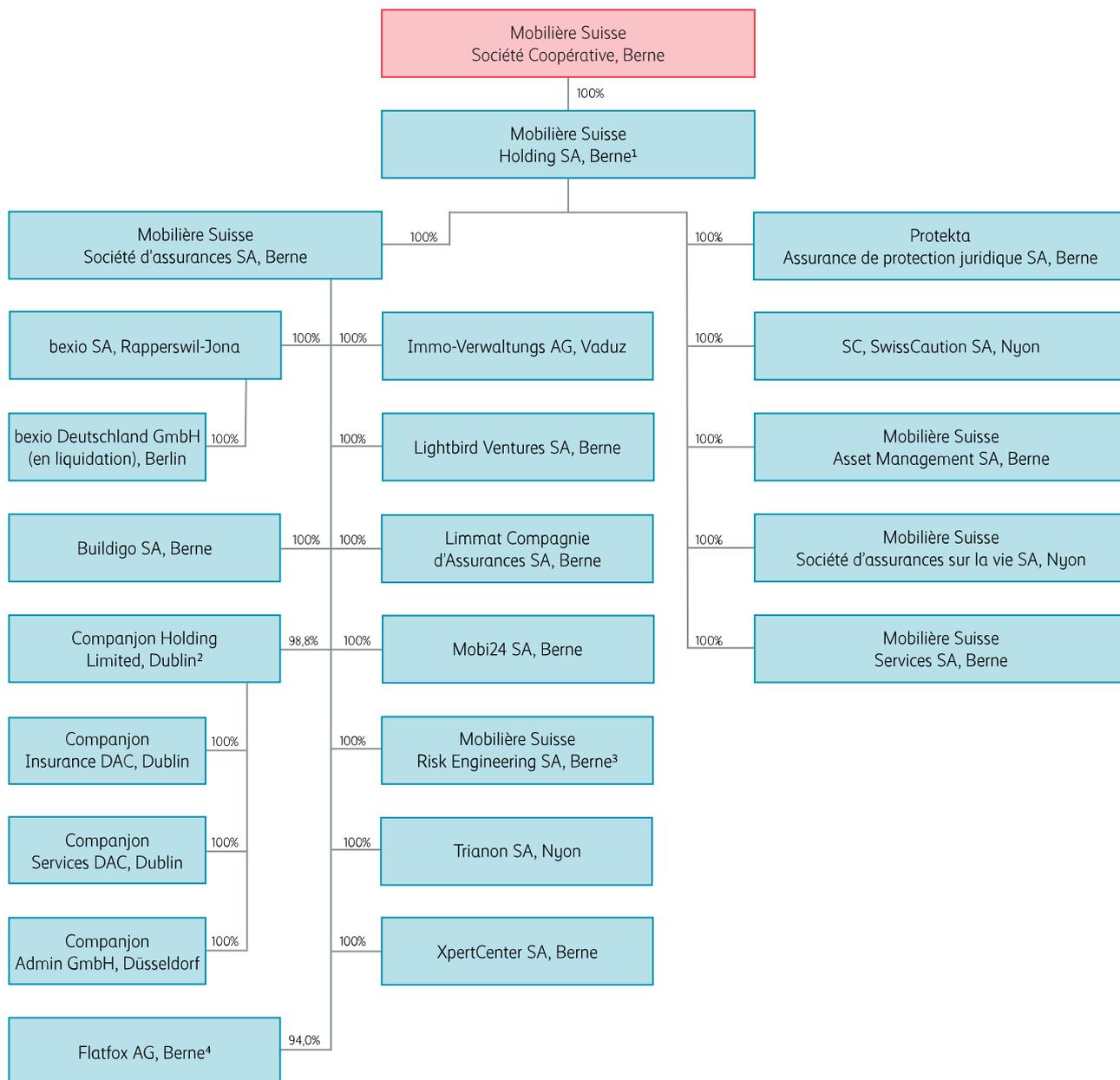
Notre offre est complétée par une collaboration avec des partenaires de distribution, notamment des assureurs maladie, des banques et des prestataires de solutions de prévoyance professionnelle.

Structure de l'entreprise

Détenue à 100% par la Mobilière Suisse Société Coopérative, Mobilière Suisse Holding SA réunit les entreprises de la Mobilière sous une direction unique (Groupe Mobilière). L'organisation chapeautée par Mobilière Suisse Holding SA inclut toutes les sociétés/filiales du Groupe, à l'exception de Mobilière Suisse Asset Management SA, qui opère en tant que direction de fonds indépendante.

La Coopérative détermine la philosophie et la stratégie de l'entreprise, tandis que la Holding représente le centre de direction stratégique et opérationnelle du Groupe.

Structure de l'entreprise au 31 décembre 2021



¹ Sont représentées dans le schéma les filiales et sous-filiales de Mobilière Suisse Holding SA dans lesquelles cette dernière détient une participation de plus de 50%.

² La part des droits de vote est de 96,2%.

³ Ancienn. Protekta Conseils-Risques SA

⁴ Ancienn. aroov AG

Plus d'informations sur:

[Développement stratégique des affaires, Non-Vie, Vie, Gestions des actifs](#)

Filiales et principales participations

Ces dernières années, la Mobilière n'a cessé de développer ses participations stratégiques et ses filiales en vue de consolider son cœur de métier, de faire avancer sa stratégie d'écosystèmes et de rester le premier interlocuteur pour ses clientes et clients, y compris dans le monde numérique. En outre, par une stratégie de capital-risque ciblée, la Mobilière promeut des start-up suisses aux modèles d'affaires innovants et disruptifs, qui modifient durablement les habitudes de consommation et renforcent la compétitivité de la place économique suisse.

En 2021, la Mobilière a fusionné les fonctions de pilotage des participations et durci les critères d'intégration des participations dans le Groupe Mobilière. Un Corporate Center apporte soutien et conseil en matière de gestion des participations.

Mobilière Suisse Société d'assurances SA

Cette entité gère les affaires d'assurance non-vie de la [Mobilière](#) (sauf protection juridique et garantie de loyer), tout en proposant, à l'échelle du Groupe, des services allant au-delà du cadre de l'entreprise elle-même (support distribution, informatique, finances, ressources humaines, gestion de l'innovation, etc.).

bexio SA

[bexio SA](#) propose aux petites entreprises, aux indépendants et aux start-up suisses des logiciels de gestion basés sur le cloud pour la comptabilité et la facturation. Leur charge administrative étant ainsi réduite, les PME peuvent mieux se concentrer sur leur cœur de métier. bexio est un acteur phare de l'écosystème «Prestations de service pour PME».

Buildigo SA

[Buildigo](#) a lancé sa plateforme d'artisans dans les agglomérations de Zurich et d'Aarau début février. Poursuivant par ailleurs son expansion progressive dans d'autres régions, cette filiale de la Mobilière couvrait, à fin 2021, près de 75% des ménages suisses entre le lac de Constance et le lac Léman. Buildigo propose des artisans qualifiés de la région; le réseau régional est constitué sur place avec les agences générales. L'expérience de la Mobilière dans le traitement des sinistres est ainsi mise à profit pour une nouvelle prestation sortant de l'activité d'assurance.

Companjon Holding Ltd.

Avec [Companjon](#), une assurance add-on basée à Dublin, en Irlande, nous accélérons le développement de nos activités dans le numérique. On entend par assurances add-on des assurances offrant au quotidien la possibilité de s'assurer rapidement et à court terme. Ainsi, en réservant un vol sur une plateforme de voyages, le client ajoute l'assurance add-on et, en cas de retard du vol, se voit directement créditer la somme d'assurance. Companjon et sa palette de solutions d'assurance exclusivement numériques est pour nous un moyen de tester en Europe, autrement dit sur un marché au volume suffisant, un modèle d'affaires original, tourné vers l'avenir.

Flatfox AG

[Flatfox](#) est l'un des leaders des plateformes immobilières en Suisse. L'entreprise basée à Zurich et à Berne propose aux régies immobilières des outils intelligents pour le processus locatif en ligne. Rachetée en 2021, Flatfox a fusionné la même année avec aroov, société qui met en relation locataires et régies immobilières sur un portail offrant une solution globale et les accompagne pendant tout le cycle de location. Grâce à cette fusion, Flatfox propose désormais une solution complète pour les personnes à la recherche d'un logement, les locataires et les régies immobilières.

Lightbird Ventures SA

Avec [Lightbird Ventures SA](#), basée à Berne, la Mobilière assied sa position d'investisseur start-up. Avec sa nouvelle stratégie de capital-risque, la Mobilière suit une approche visant à investir systématiquement dans des start-up d'importance stratégique, qui opèrent selon un modèle d'affaires prometteur dans des secteurs d'avenir comme l'intelligence artificielle, la cybersécurité, la fintech¹ et la proptech². Lightbird Ventures confie la recherche des start-up adéquates au gestionnaire d'investissements Marcau Partners, fort d'une solide expertise et d'un excellent réseau dans le secteur de la création d'entreprises. La Mobilière soutient ainsi l'entrepreneuriat en Suisse et les idées novatrices susceptibles de s'imposer durablement.

¹ Fintech: technologies modernes dans le domaine des services financiers

² Proptech: services et technologies numériques dans le secteur immobilier

Mobi24 SA

[Mobi24 SA](#) fournit des prestations d'assistance et de centre de contact et se tient à la disposition des assurés de la Mobilière 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 garantit en outre le traitement rapide des demandes de la clientèle, y compris en dehors des heures d'ouverture des agences générales.

La reprise des voyages, même si elle a été marquée par un changement de comportement, s'est accompagnée d'une hausse des services d'assistance par rapport à 2020. Après un faible nombre de déclarations en début d'année, on enregistrait déjà en juin une augmentation de près de 26% des cas d'assistance véhicules par rapport à l'exercice précédent. Le volume des cas d'assistance aux personnes est resté modeste, au vu des difficultés touchant notamment les voyages intercontinentaux. En raison des fortes intempéries de l'été, les déclarations de sinistre ont bondi de 73% et le nombre de cas d'aide immédiate Home Assistance, de 563% par rapport à 2020. Près de 4000 appels ont été reçus durant la journée la plus critique, soit un volume équivalent en moyenne à quatre jours.

Mobilière Suisse Risk Engineering SA

[Mobilière Suisse Risk Engineering SA](#) 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.

Trianon SA

Avec [Trianon](#), la Mobilière a élargi son offre dans la gestion des processus à l'intention des institutions de prévoyance, des grandes entreprises et des PME, renforçant sa présence sur le marché de la prévoyance professionnelle. Le partenariat avec la Fondation Collective Trianon (FCT) permet à Trianon de proposer sur ce marché, notamment aux grandes entreprises, une offre de services complète basée sur des processus d'administration informatiques modernes. Avec la création de la fondation de prévoyance de la Mobilière, en 2021, Trianon élargit son offre pour les PME.

XpertCenter SA

[XpertCenter](#) fournit à la Mobilière et à des clients tiers des prestations dans les domaines suivants: expertises automobiles, vente de véhicules accidentés sur une propre plateforme d'enchères, traitement des recours, lutte contre la fraude à l'assurance et règlement des sinistres avec lien d'extranéité. Elle fournit également des services de case management, autrement dit de réintégration de collaborateurs malades ou accidentés, ainsi que des services de gestion de la santé en entreprise. XpertAcademy propose à sa clientèle une offre de formation et de perfectionnement techniques.

Protekta Assurance de protection juridique SA

En 2021, [Protekta](#) Assurance de protection juridique a enregistré une croissance de primes réjouissante de 8,7% (2020: 6,9%). Leader suisse de l'assurance de protection juridique, Protekta a pu consolider cette position grâce, une nouvelle fois, à une croissance supérieure à celle du marché. Cette croissance est le fruit de processus modernes et d'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.

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. Leader du marché suisse de la garantie locative, SwissCaution a fêté ses 30 ans durant l'exercice sous revue.

Mobilière Suisse Asset Management SA

[Mobilière Suisse Asset Management SA](#) est une direction de fonds indépendante. Grâce à la licence correspondante délivrée en novembre 2012 par l'autorité de surveillance des marchés financiers, cette entité peut non seulement assurer la gestion de fortune institutionnelle de la Mobilière et de ses caisses de pension, mais aussi gérer ses propres fonds pour le compte d'investisseurs privés et institutionnels.

Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA

[Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie](#) gère les affaires d'assurance vie de la Mobilière, avec en vue un double objectif: maintenir la croissance supérieure à la moyenne en prévoyance privée et, en prévoyance professionnelle, occuper une position de leader en tant que prestataire complet de solutions pour institutions de prévoyance autonomes et semi-autonomes.

Autres participations

Cargo sous terrain SA

La Mobilière s'engage pour le développement durable de notre pays. Assumant ses responsabilités d'investisseur institutionnel, elle soutient des projets d'infrastructures durables. C'est ainsi que dans une perspective de décongestion des réseaux de transport, elle est l'un des grands investisseurs suisses soutenant la phase d'autorisation de construire du premier tronçon de [Cargo sous terrain](#), qui doit relier la région de Härkingen-Niederbipp à Zurich à partir de 2031. Cargo sous terrain est un système logistique complet automatisé pour le transport souterrain flexible de marchandises de petite taille. Des tunnels relieront des sites de production et des sites logistiques aux centres-villes. En surface, Cargo sous terrain distribuera les marchandises dans des véhicules écologiques et contribuera ainsi à réduire les émissions nocives dans les agglomérations. Le système servira aussi bien à l'approvisionnement qu'à l'élimination (déchets, recyclage). Enfin, l'énergie nécessaire à son exploitation proviendra de sources renouvelables.

Carvolution AG

La Mobilière est partenaire stratégique de [Carvolution](#), une start-up créée il y a trois ans à Bannwil (BE). Carvolution redéfinit la mobilité en proposant des voitures en abonnement comme alternative à l'achat ou au leasing. Le client choisit un véhicule en ligne et paie ensuite un prix mensuel fixe qui couvre différents frais: assurance, impôts, service, pneus. L'assurance de tous les véhicules par la Mobilière constitue un facteur décisif de ce partenariat.

Credit Exchange SA

[Credit Exchange](#) est une bourse B2B pour crédits hypothécaires créée en 2018. Avec Swisscom, le groupe Vaudoise Assurances et Bank Avera (anciennement Clientis Zürcher Regionalbank), la Mobilière compte au nombre à la fois des propriétaires et des clients de cette plateforme. Credit Exchange permet aux conseillers de comparer les offres de crédits hypothécaires et de trouver le meilleur taux pour leurs clients. Depuis l'été 2020, toutes nos agences générales opèrent sur le marché des hypothèques et sont à même de fournir un conseil compétent sur les questions financières. La Mobilière peut ainsi proposer des solutions globales dans le domaine de la propriété du logement, selon le principe du guichet unique, ce qui ouvre une nouvelle source de revenus au Groupe.

GARAI0 REM SA

En 2016, l'entreprise a lancé un logiciel de gestion immobilière des plus modernes, [GARAI0 REM](#), successeur du logiciel immobilier REM solidement établi. Plus d'un million de biens locatifs en Suisse sont aujourd'hui gérés avec les solutions de GARAI0 REM.

Klara Business SA

Basée à Lucerne, [Klara Business SA](#) emploie plus d'une centaine de collaboratrices et collaborateurs. Cette entreprise soutient les ménages ainsi que les PME en Suisse dans la numérisation et la simplification de leurs tâches administratives. Un assistant numérique facilite ainsi la gestion administrative du personnel, la comptabilité ainsi que la gestion des mandats et des clients, afin de permettre aux entreprises de se concentrer sur leur cœur de métier. Entre le début et la fin de l'année 2021, la plateforme a vu le nombre de PME inscrites passer de 30 000 à 39 000. De même, la nouvelle application numérique ePost

lancée pendant l'exercice sous revue constitue un outil de communication simple et sécurisé entre la Poste et ses clients privés et entreprises.

Liiva SA

Lancée en 2021, la plateforme de Raiffeisen et de la Mobilière pour les propriétaires de logements a pour objectif de couvrir tout le cycle de la propriété du logement, de la recherche à la vente d'un bien, en passant par l'achat et l'entretien. [Son offre](#) s'intègre parfaitement dans l'écosystème «Habitat».

Ringier SA

La Mobilière détient depuis 2020 une participation de 25% dans [Ringier SA](#), société de médias suisse innovante, numérisée et diversifiée opérant en Europe, en Afrique et en Asie. Outre des entreprises leaders des places de marché en ligne, son portefeuille comprend plus de 100 filiales dans des domaines divers: imprimerie, médias numériques, radio, billetterie, divertissement et e-commerce.

Scout24 Suisse SA / SMG Swiss Marketplace Group SA

Depuis 2016, la Mobilière détient 50% des parts de Scout24 Suisse, anciennement leader suisse des places de marché en ligne pour les véhicules, l'immobilier, les petites annonces, la finance, l'assurance, etc. En 2020, la fusion des places de marché en ligne avec TX Markets a entraîné le transfert de Scout24 Suisse dans la nouvelle coentreprise [SMG Swiss Marketplace Group](#).

SOBRADO Software SA

La Mobilière détient une participation dans [SOBRADO](#) depuis 2019, aux côtés d'autres partenaires. En tant qu'actionnaire, elle participe à la conception de l'offre de cette plateforme en ligne, qui met en relation courtiers et assureurs et facilite leur collaboration. SOBRADO a pour objectif de numériser les processus d'appel d'offres et les processus d'offre, et d'établir un standard en la matière sur le marché suisse. En 2020, nous avons lancé un projet conjointement avec SOBRADO, qui permet d'automatiser l'établissement d'offres dans l'assurance de personnes. Notre volonté est d'accroître l'efficacité et la qualité de la souscription et du support vente des agences générales, mais aussi d'accélérer l'établissement d'offres à l'intention des courtiers. La mise en production est prévue pour 2022.

Philosophie

En tant qu'entreprise opérant sur une base coopérative, la Mobilière partage les fruits de son succès avec ses assurés. Pour la troisième fois de suite, les PME bénéficient d'une réduction de primes.

Sous son organisation faitière de coopérative, la Mobilière est une entreprise performante qui partage les fruits de sa réussite économique avec sa clientèle. En lieu et place d'un versement de dividendes à des actionnaires, la Mobilière fait participer ses clientes et ses clients du secteur non-vie à son succès.

La Mobilière investit des moyens considérables dans le développement de l'entreprise en vue d'assurer sa pérennité.

Un ancrage coopératif qui a de l'avenir

La Mobilière est la plus ancienne société d'assurances privée de Suisse. Depuis sa création en 1826, elle est organisée en coopérative. Fondée à l'origine comme communauté dans le but de supporter solidairement les risques et les conséquences de sinistres, la Mobilière est la preuve que la coopérative constitue un modèle et une forme juridique qui, aujourd'hui encore, ont de l'avenir. Cette réussite présuppose une capacité intrinsèque d'adaptation, l'entreprise ne pouvant compter que sur elle-même en l'absence d'actionnariat.



150

délégués provenant de tous les cantons et de la Principauté de Liechtenstein représentent les intérêts de la clientèle

Les **délégués** représentent les intérêts des sociétaires et, partant, des clients. Ils transmettent leurs desiderata à l'entreprise lors de séances régionales d'information et par le contact direct avec les agentes générales et les agents généraux. Le Conseil d'administration de la Coopérative veille au respect de l'ancrage coopératif de la Mobilière et à la mise en œuvre de ses buts statutaires. Selon ses statuts, la Mobilière Suisse Société Coopérative a en effet pour but principal de promouvoir l'assurance directe sur une base coopérative. Le Conseil d'administration de Mobilière Suisse Holding SA est chargé de la conduite stratégique du Groupe.

Plus d'informations sur:

[Principaux investissements](#)

Partager les fruits de notre succès

La forme juridique de la Coopérative permet de faire largement coïncider les intérêts de l'entreprise et ceux des clients. Unique propriétaire du Groupe, la Coopérative perçoit un dividende relativement modeste depuis des années. Lorsque la situation du marché et les bénéfices le permettent, elle verse aux clients une participation facultative aux excédents.

Le succès profite avant tout à notre clientèle. Néanmoins, le personnel y prend part lui aussi sous la forme d'une participation au résultat. Des moyens considérables sont par ailleurs investis dans le développement de l'entreprise en vue d'assurer sa pérennité.

Participation aux excédents y compris dans les affaires non-vie

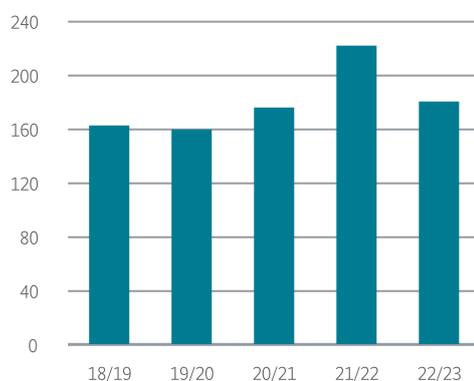
L'octroi d'une participation aux excédents est une pratique usuelle dans l'assurance vie. En revanche, faire aussi profiter largement les assurés du secteur non-vie de cet avantage est inhabituel.

En 1939 déjà, alors qu'elle était exclusivement un assureur choses, la Mobilière inscrit dans ses statuts une règle encore en vigueur aujourd'hui: faire participer les assurés à la bonne marche des affaires par des versements de son Fonds d'excédents. Ces dix dernières années, nous leur avons reversé, en tout, plus de 1,6 milliard de CHF. Les décisions concernant l'utilisation des excédents et l'octroi d'une ristourne aux clients sont prises par l'Assemblée générale de Mobilière Suisse Société d'assurances SA.

De juillet 2021 à juin 2022, tous les assurés détenteurs d'une assurance ménage ou bâtiment de la Mobilière bénéficient d'une réduction de primes de 20%. Afin de souligner tout particulièrement notre esprit de coopérative en ces temps difficiles, nous renouvelons l'octroi d'une réduction de primes de 10% aux PME ayant souscrit une assurance entreprise. Quelque 220 MCHF au total seront ainsi redistribués aux clients. À partir du milieu de l'année 2022 et pendant un an, nous accorderons des rabais de primes de 10% sur les assurances véhicules et entreprise, et de 20% sur les assurances voyages, pour un montant global de 180 MCHF. Les PME titulaires d'une assurance entreprise bénéficieront ainsi d'une réduction de primes pour la troisième fois consécutive.

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

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



Participation aux excédents dans les affaires vie

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

Assurances vie individuelles

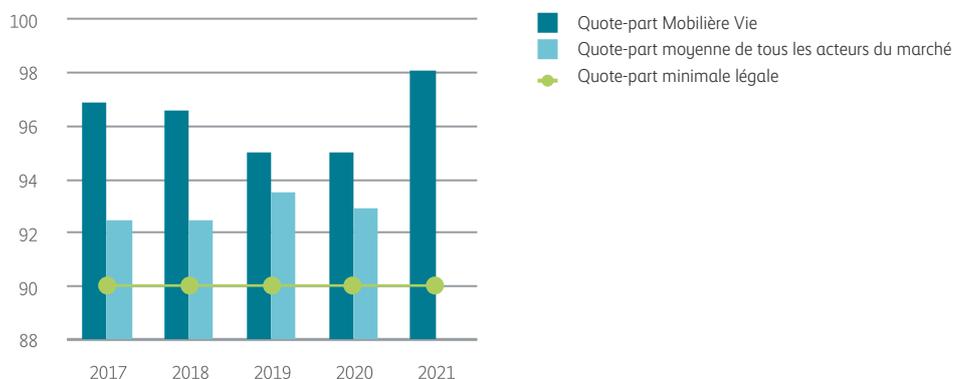
En vie individuelle, nous proposons des contrats assortis de primes nettes sans participation aux excédents et des polices assorties de primes brutes avec participation aux excédents. Les excédents sont répartis entre excédents d'épargne, de risque et de frais. En général, les excédents d'épargne, crédités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

Assurances vie collectives

En vie collective, on distingue entre les contrats avec un décompte individuel du bénéfice de ceux avec une participation collective au bénéfice. Les décomptes individuels de bénéfices sont réglés par un contrat individuel, et la participation aux excédents dépend de l'évolution effective du risque individuel. Les contrats avec participation collective au bénéfice sont soumis à une quote-part minimale fixée par la loi, qui oblige la Mobilière à verser au moins 90% des revenus déterminants aux assurés. Les risques et les excédents sont compensés entre eux au sein de la communauté de solidarité. En 2021, 98,1% des revenus ont été reversés aux institutions de prévoyance sous forme de rentes, prestations en capital, attributions d'excédents et provisions, de sorte que nos clients ont une nouvelle fois reçu plus que la part de revenus prévue par la loi.

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

en %



Participation facultative du personnel au résultat

Notre Charte prévoit que les membres du personnel soient eux aussi associés à la réussite de l'entreprise. Pour autant qu'elle crée de la valeur, et selon son résultat opérationnel global, la Mobilière décide chaque année d'une éventuelle participation au résultat accordée au personnel, en plus du salaire. Durant l'année sous revue, la Mobilière a de nouveau enregistré une forte croissance malgré la pandémie. En récompense, le Comité de direction et le Conseil d'administration ont décidé d'octroyer aux collaborateurs, au printemps 2022, une participation au résultat équivalant à 70% d'un salaire mensuel. Les apprentis, quelle que soit leur année d'apprentissage, reçoivent au minimum CHF 840. Au total, un montant d'environ 32,5 MCHF a été consacré aux participations au résultat 2021. Le Comité de direction et le Conseil d'administration remercient ainsi les collaborateurs de leur fort engagement, ces dernières années, en faveur du succès constant et de l'évolution remarquable et durable du Groupe Mobilière.



Quotient SST

516%

Cet indicateur renseigne sur le pourcentage de l'exigence minimale de fonds propres définie dans l'ordonnance sur la surveillance des entreprises d'assurance privées qui est couvert par les fonds propres pouvant être pris en compte. Cette exigence minimale est de 100%.

Une solide dotation en fonds propres

La philosophie qui sous-tend le statut de coopérative se traduit également dans la gestion de l'entreprise, inscrite dans la durée. La Mobilière cherche non pas à maximiser son profit, comme l'exigeraient des actionnaires, mais à réaliser un profit optimal à répartir entre les parties prenantes. Ses bénéfices doivent permettre au Groupe de s'autofinancer et d'assurer son développement, ainsi que de verser des dividendes à la Coopérative et des participations aux excédents aux assurés.

Notre domaine d'activité est axé sur le long terme, le volume de sinistres pouvant varier sensiblement sur des années, voire des décennies. Pour absorber des variations de cette ampleur et faire face aux évolutions défavorables des marchés financiers, le Groupe Mobilière, à défaut d'accès au marché des capitaux, doit disposer d'importants fonds propres. Répondre à cet impératif d'autofinancement durable exige des stratégies visionnaires. Les risques pris dans les affaires d'assurance et les placements de capitaux sont proportionnés aux fonds propres. Avec un [quotient SST](#) de 516%, le Groupe Mobilière est l'un des assureurs suisses les mieux dotés en fonds propres.

Évolution stratégique des affaires

La flexibilité et la compétitivité de nos produits nous permettront à l'avenir de répondre encore plus adéquatement aux besoins de la clientèle. Nous investissons dans la transformation numérique et développons nos univers d'offres.

La numérisation modifie les exigences et les besoins de la clientèle et, partant, son comportement. Voilà pourquoi les formes d'organisation et les méthodes de travail agiles gagnent en importance. Pour être en mesure de penser et d'agir globalement en fonction des besoins de la clientèle, notre personnel travaille de manière agile aussi bien dans l'organisation de mise en œuvre que dans la conception de nouveaux produits. En mettant davantage l'accent sur les besoins des personnes assurées, nous posons des jalons spécifiques aussi pour la clientèle de demain et développons nos univers d'offres.

Au printemps 2021, la Mobilière a entamé une nouvelle phase de sa transformation agile: avec la mise en place d'axes stratégiques et d'un portefeuille d'initiatives stratégiques, nous avons défini un cadre pour le portefeuille de projets ainsi que pour la création et le développement des univers d'offres numériques destinés à notre clientèle. À l'avenir, c'est au sein de quatre arènes stratégiques centrées sur les groupes de clientèle que la Mobilière mènera des discussions portant sur le développement de l'assurance, de la prévoyance et des nouvelles sources de revenus, et qu'elle pilotera les projets correspondants. Il s'agit là d'un développement de l'organisation en réseau agile et du pilotage du portefeuille de projets, introduits en 2017, qui nous permettra d'intensifier encore la collaboration au sein des organisations hiérarchiques et dudit portefeuille.

Innovation

Nous vivons et travaillons à une époque de changement permanent, si bien qu'il faut sans cesse se préparer à de nouveaux lendemains. Grâce à sa proximité avec la clientèle et avec le marché, à ses hiérarchies horizontales et à ses voies décisionnelles courtes, la Mobilière offre un environnement propice aux innovations et les accompagne de manière systématique et ciblée selon ses axes stratégiques. Dans le cadre d'un processus d'innovation global, qui va de l'identification et de l'évaluation des tendances à la mise en œuvre d'initiatives d'innovation – généralement avec une forte composante numérique –, les innovations en matière de services et de modèles d'affaires dans les domaines de l'assurance et de la prévoyance ainsi que les thèmes Habitat et PME dans les écosystèmes sont au centre de nos préoccupations. Ainsi, nous contribuons de manière significative au développement positif de notre cœur de métier à moyen terme.

Plus d'informations sur:

[Kickstart Innovation](#)

Les innovations peuvent être développées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de la Mobilière: notre approche de l'innovation est donc très large. Pour identifier et tester de nouvelles idées commerciales et technologies, nous collaborons aussi avec des start-up. Partenaire du programme Kickstart Innovation, la Mobilière soutient de jeunes entreprises travaillant à des questions qu'elle juge prioritaires, testant ainsi l'utilisation de nouvelles technologies et l'application de concepts novateurs.

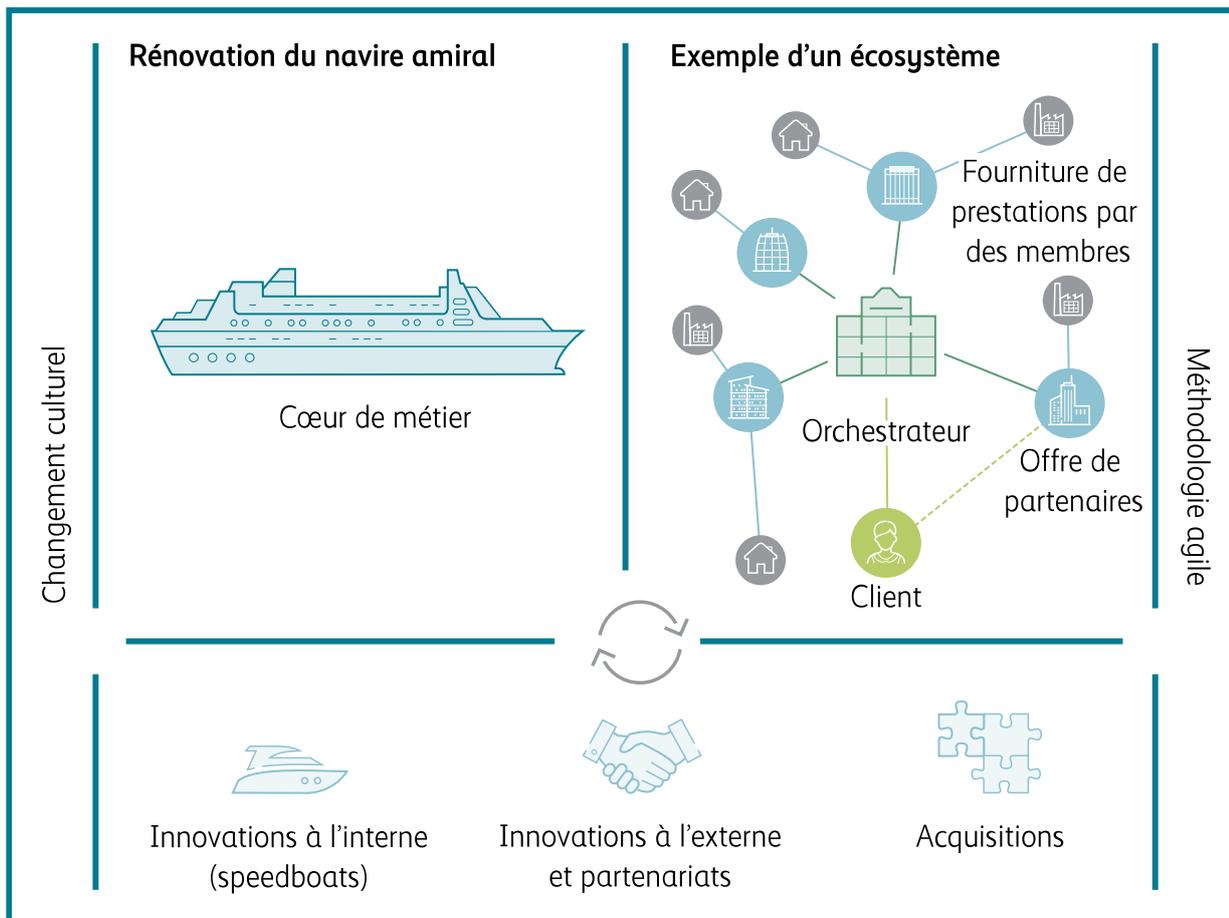
Transformation numérique

Nos clientes et clients ne veulent pas acheter un produit, mais opter pour un univers d'offres. Pour les satisfaire, nous avons besoin de produits, de processus et de systèmes informatiques flexibles et compétitifs, ainsi que d'une conception agile des produits. La Mobilière s'est fixé pour objectif d'accélérer résolument sa transformation numérique en privilégiant deux axes:

- Premièrement, nous misons sur la modernisation des produits et des systèmes sous-jacents dans notre cœur de métier afin d'offrir un accès fiable, sûr, simple et durable à nos produits et prestations d'assurance. Depuis 2018, nous avons mobilisé d'importantes ressources à cette fin et recruté 150 spécialistes supplémentaires.
- Deuxièmement, nous développons nos activités au-delà de l'assurance et de la prévoyance afin de devenir un partenaire global à travers la mise en place et le développement des écosystèmes «Habitat» et «Prestations de service pour PME». Ainsi, nous ne nous contentons pas de proposer une assurance bâtiment fiable, mais développons également nos propres solutions, notamment pour la rénovation énergétique des bâtiments, en procédant à des acquisitions ou à des investissements ciblés dans des partenariats stratégiques.

Moderniser notre cœur de métier

La Mobilière entend maintenir une croissance rentable et supérieure à celle du marché. L'essentiel des sommes investies dans notre portefeuille de projets profitent à notre cœur de métier, que nous appelons notre navire amiral. Tenant bien son cap depuis des décennies, ce dernier est performant, bien entretenu et de plus en plus numérisé. Nous armons en outre des speedboats très maniables, qui croisent sur le marché pour y tester des idées commerciales novatrices et y saisir de nouvelles chances. En cas de succès, nous intégrons les speedboats au navire amiral ou en faisons des entreprises indépendantes, le but étant de couvrir tous les besoins de notre clientèle, de la fidéliser et d'en séduire une nouvelle. Si au contraire les attentes ne sont pas remplies ou si le produit ne répond plus à nos exigences, nous cherchons une solution relais, par exemple sous la forme d'une externalisation, ou mettons fin à l'initiative.



Transformation numérique

Digital Economy Award

En 2021, la Mobilière s'est vu décerner le prestigieux Digital Excellence Award dans la catégorie «Grandes entreprises» pour son action dans le domaine de la création et du développement d'écosystèmes.

Créer et développer des écosystèmes

Nos clientes et clients apprécient la simplicité. Ils préfèrent obtenir une prestation auprès d'un seul fournisseur plutôt que de devoir la composer eux-mêmes sur différentes plateformes. C'est pourquoi la Mobilière veut devenir bien plus qu'un simple prestataire d'assurances. Nos solutions et celles des partenaires de nos écosystèmes nous permettent d'offrir à notre clientèle, au bon moment, une valeur ajoutée adaptée à chaque situation.

La Mobilière met l'accent sur l'élargissement de son offre dans les écosystèmes «Habitat» et «Prestations de service pour PME». Nous consolidons ainsi nos points forts dans notre cœur de métier et créons de nouvelles opportunités de vente pour les agences générales.

SMG Swiss Marketplace Group

Au cours de l'année sous revue, la Mobilière, TX Group, Ringier et General Atlantic ont lancé une nouvelle coentreprise dans le domaine des places de marché numériques sous la raison sociale SMG Swiss Marketplace Group. Le regroupement des places de marché en ligne de TX Markets et de Scout24 Suisse donne naissance à un groupe suisse leader dans les domaines de l'immobilier, des véhicules, des prestations financières et des places de marché générales. Cette union des forces dans l'une des plus grandes entreprises numériques du pays permet de créer une offre de place de marché suisse compétitive et d'agir ainsi en tant que précurseur sur le marché national. SMG Swiss Marketplace Group veut jouer un rôle de

pionnier dans le monde numérique, simplifier la vie des individus grâce à des produits novateurs et favoriser le succès de sa clientèle.

Écosystème «Prestations de service pour PME»

Dans cet écosystème, nous renforçons notre solide position sur le marché des PME et complétons notre offre par des prestations de service numériques. En tant que partenaire fiable jouissant d'un fort ancrage dans le tissu régional, nous soutenons les PME afin qu'elles puissent se concentrer sur leur clientèle et le développement de leur entreprise. Nous les accompagnons de la création de leur entreprise au règlement de leur succession. À cette fin, nous misons en particulier sur notre filiale 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, allégeant ainsi leur charge administrative. Son logiciel de gestion a déjà séduit plus de 45 000 PME. Depuis 2021, les personnes intéressées peuvent s'informer sur l'offre de bexio dans toutes les agences générales de la Mobilière et ouvrir un compte d'essai gratuit.

Nous posons aujourd'hui des jalons ciblés pour les besoins des clients de demain et développons nos univers d'offres.

Écosystème «Habitat»

Le développement continu de notre écosystème «Habitat» nous permet de compléter les offres tout au long du parcours client des locataires et des propriétaires. Nous aidons nos clientes et nos clients à acquérir le logement de leurs rêves et veillons à ce qu'ils puissent y vivre confortablement et en toute sécurité. En 2021, nous avons franchi plusieurs étapes importantes:

- Avec l'acquisition du portail immobilier Flatfox, la Mobilière a renforcé son écosystème dédié à l'habitat. En collaboration avec aroov, Flatfox se concentre désormais sur le marché de la location. Ensemble, les deux plateformes proposent des services attrayants et des solutions complètes. aroov et Flatfox ont d'ailleurs fusionné en juillet 2021.
- Avec notre nouveau partenaire Raiffeisen, nous avons lancé la plateforme commune de logements en propriété Liiva. Celle-ci couvre tous les besoins des propriétaires – de l'acquisition à la vente en passant par l'entretien. La plateforme soutient le conseil personnalisé à la clientèle dispensé sur place par les agences générales et les Banques Raiffeisen.
- Lancée début 2021, la nouvelle plateforme d'artisans numérique Buildigo met en contact les propriétaires et les locataires avec des artisans locaux. Première plateforme du genre, la filiale de la Mobilière accompagne l'utilisateur dans sa recherche d'un artisan, du premier contact jusqu'au paiement. Les agences générales sélectionnent les artisans qui seront présents sur la plateforme et assurent un support clientèle personnalisé. Buildigo offre une valeur ajoutée tant aux particuliers, en leur proposant des artisans qualifiés et en réduisant leur charge administrative, qu'aux PME.
- La Mobilière offre également des hypothèques via la plateforme Credit Exchange, ce qui nous permet de proposer en temps réel une offre de financement intéressante à notre clientèle.

Le monde numérique de la Mobilière au service de la clientèle

Au cours de l'année sous revue, nous avons continué à apporter la touche personnelle de la Mobilière dans le monde numérique et investi dans les accès clients numériques tels que le site Internet, l'application, le portail clientèle et les applications de services. Nous répondons ainsi à un besoin en forte croissance de notre clientèle actuelle et potentielle, qui veut pouvoir interagir avec la Mobilière également en ligne, indépendamment du lieu et de l'heure.

En 2021, nous avons réalisé les projets suivants:

- Grâce à l'intelligence artificielle, la nouvelle déclaration de sinistre en ligne simplifie la vie de notre clientèle en cas de dommage.
- Maintenant que Protekta est numéro un du marché de la protection juridique en Suisse, nous nous employons à optimiser sa présence sur Internet avec la refonte de protekta.ch et le nouveau calculateur de primes basé sur le dialogue. Nous avons par ailleurs innové en 2021 avec une campagne en ligne de promotion des produits de protection juridique Protekta.
- Dans les calculateurs de primes et le calculateur d'hypothèques également, nous entrons désormais en contact avec notre clientèle et misons sur un guidage des utilisateurs basé sur le dialogue.
- L'application «Ma Mobilière» et le portail clientèle offrent aux utilisateurs du Ticketshop Mobilière des réductions intéressantes sur des événements musicaux, culturels, sportifs et festivaliers.
- L'accès au portail clientèle est désormais possible au moyen de SwissID.
- Nous misons également sur le dialogue avec le projet de chatbot sur la page produits, le calculateur de primes de la casco vélo ainsi que les premiers projets pilotes de discussion instantanée (live chat).
- En modernisant l'accès à nos produits de prévoyance, nous avons optimisé la voie numérique et analogique pour accompagner notre clientèle.



Scrum

Modèle de gestion de projets et de produits, utilisé en particulier pour le développement agile de logiciels



Kanban

Méthode utilisée dans le développement de logiciels

Méthodes de travail agiles

Nous entendons être l'assureur suisse à visage humain, et cette volonté prend une nouvelle dimension dans le monde du travail moderne. La Mobilière évolue donc vers une organisation agile pour pouvoir réagir plus rapidement aux changements et aux nouveaux défis. La collaboration interdisciplinaire et le réseautage au sein et en dehors de l'organisation nous ouvrent de nouveaux horizons. L'agilité nous permet d'accélérer le lancement de solutions sur le marché et d'intégrer de nouvelles exigences dans les processus de développement. Pour être en mesure de réagir rapidement et simplement aux nouvelles tendances, nous misons depuis plusieurs années déjà sur le travail agile en équipes interdisciplinaires. L'utilisation de méthodes de gestion de projet agiles telles que Scrum et Kanban compte pour une grande part dans ce processus.

En outre, nous voulons instaurer une attitude agile dans tous les domaines de l'entreprise. Nous proposons aux membres du personnel, aux cadres dirigeants et aux responsables de projet diverses offres axées sur le développement de l'état d'esprit agile et sur l'apprentissage des méthodes agiles. Une boîte à outils contenant des outils d'aide et des idées concrètes de mise en œuvre complète cette panoplie. La Mobilière est considérée par de nombreuses entreprises suisses comme un précurseur en matière de mise en œuvre des méthodes agiles.

Ainsi, nous gérons l'ensemble de notre portefeuille de projets selon le modèle Scaled Agile Framework (SAFe). Ce cadre nous permet de hiérarchiser les projets de façon claire, d'identifier rapidement les corrélations, d'harmoniser les ressources et de planifier les résultats avec une transparence accrue.

Dans l'étape suivante de développement déjà en phase de réalisation, nous prendrons encore plus en compte le point de vue de la clientèle dans le développement stratégique de l'entreprise. L'organisation de mise en œuvre agile est systématiquement alignée sur les segments de clientèle et répartit les responsabilités: à l'avenir, le Conseil d'administration et le Comité de direction définiront et prioriseront exclusivement les objectifs stratégiques (le «quoi»), tandis que l'organisation agile assumera l'entière responsabilité de la réalisation (le «comment»), c'est-à-dire de l'ensemble de la mise en œuvre des nouveaux produits, services et processus.

Gestion des données

Les données et l'intelligence artificielle (IA) augmentent la sensibilité aux données dans la société et exacerbent la concurrence. Nous voulons, grâce aux données, créer de la valeur pour notre clientèle et nos activités. Afin de pouvoir proposer davantage d'offres et de services sur mesure, nous développons constamment nos capacités en matière de numérisation et d'analyse des données. Ce processus est guidé par la conscience de notre responsabilité envers la clientèle, le personnel et l'ensemble de la société. Nous nous engageons par conséquent à utiliser les données et l'IA avec toute la diligence et l'efficacité requises. Notre ambition est d'apporter une réelle valeur ajoutée à notre clientèle. Depuis le milieu de l'année 2021, l'IA permet aux assurés d'effectuer leurs déclarations de sinistre en ligne plus simplement et plus rapidement. Nos principes éthiques en matière de données et d'IA guident l'utilisation des données dans le respect des valeurs de la Mobilière. Nous garantissons ainsi la mise en œuvre correcte des projets basés sur les données et sensibilisons les membres de notre personnel à ce sujet.

La transformation numérique et l'innovation sont encouragées à tous les échelons de la Mobilière, du Conseil d'administration aux équipes interdisciplinaires composées d'experts commerciaux et informatiques. Au sein du Conseil d'administration, le comité Transformation numérique est chargé de piloter la transformation. Le Comité de direction définit les orientations stratégiques en accord avec le Conseil d'administration. Le secteur du Comité de direction Développement des affaires est responsable du développement et de la mise en œuvre des activités d'innovation.

Partenaires de distribution et plateformes comparatives

Notre croissance supérieure à celle du marché, nous la devons aussi à nos partenaires de distribution. Bien rodée et fructueuse, notre collaboration avec les caisses maladie Concordia et Sanitas se poursuit, de même qu'avec les comparateurs en ligne Comparis et FinanceScout24. En prévoyance professionnelle, nous coopérons depuis des années avec Swiss Life et PAX (solutions d'assurance complète), ainsi qu'avec diverses fondations collectives. Notre partenariat de distribution avec la Poste visant les particuliers et les PME s'est achevé fin 2021 en raison du changement d'orientation stratégique de la Poste. La Mobilière étudie en permanence de nouveaux partenariats afin d'augmenter encore la portée de ses contacts clients. La transformation numérique offre en effet aux entreprises

partenaires de nouvelles possibilités de se présenter sur le marché et de convaincre la clientèle avec des prestations de services, des plateformes et des produits communs.

Partenariat stratégique avec Raiffeisen

Le 1^{er} janvier 2021 a eu lieu le lancement opérationnel du partenariat stratégique avec le Groupe Raiffeisen, qui prévoit la transmission réciproque et exclusive de produits d'assurance, de prévoyance et de banque. La plateforme commune dédiée à la propriété du logement Liiva a été inaugurée mi-août 2021. Le lancement de Liiva est un jalon important du partenariat stratégique, tant pour la Mobilière que pour Raiffeisen. Nous avons franchi une autre étape cruciale en octobre 2021 lorsque le partenariat stratégique a fait l'objet d'une campagne à l'échelle nationale pour la première fois. Les deux entreprises ont rappelé à cette occasion leur promesse d'être là pour leur clientèle dans toutes les situations de la vie. L'examen et le développement d'autres produits et services communs, axés sur les jeunes, les familles et les PME, progressent au rythme escompté.

Plus d'informations sur:

[La marque Mobilière](#)

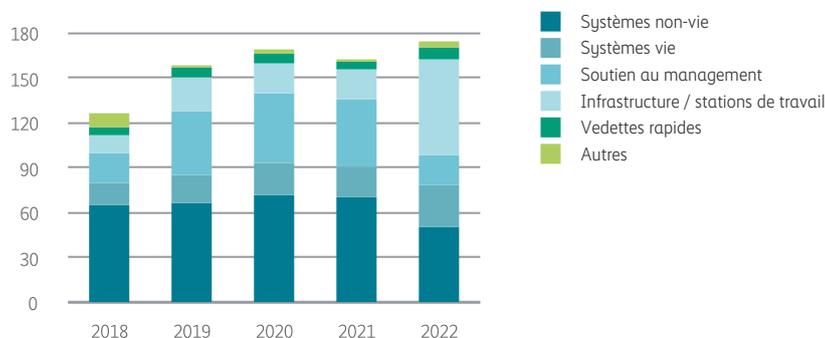
Coopération avec Ringier

Depuis 2020, la Mobilière détient 25% des actions de Ringier. Cette coopération a donné lieu à deux initiatives – le Ticketshop Mobilière et le copartenariat avec Energy Schweiz – qui apportent une plus-value à notre clientèle. La billetterie de la Mobilière offre ainsi aux assurés des réductions allant de 20 à 50% sur des événements musicaux, culturels, sportifs ou festivaliers. De plus, le copartenariat avec les Energy Live Events d'Energy Schweiz nous donne la possibilité d'inviter la clientèle à ces manifestations très prisées.

Principaux investissements

Nous continuons à beaucoup investir dans des projets, afin d'augmenter les avantages clientèle, de simplifier les processus, d'accroître leur efficacité et d'augmenter la satisfaction du personnel. En 2021, les investissements opérés dans tous les secteurs de l'entreprise ont atteint environ 163 MCHF. Comme en 2020, ce montant inclut les fonds provenant du programme d'investissement supplémentaire destiné à accélérer la transformation numérique.

Répartition et évolution des investissements
en MCHF



Y compris frais de personnel interne, frais de prestataires externes ainsi que frais des immobilisations corporelles et incorporelles. Chiffres 2022 basés sur valeurs planifiées.

Renouvellement des systèmes informatiques

En 2021, comme lors de l'exercice précédent, nous avons mis la priorité sur la poursuite du renouvellement complet de nos systèmes informatiques. Grâce à l'utilisation généralisée de technologies modernes, nous sommes à même de garantir une satisfaction élevée de notre clientèle dans le monde numérique également. Nous renouvelons nos systèmes par étapes, en nous concentrant sur la numérisation des secteurs tant vie que non-vie. Après une phase pilote, nous avons franchi en novembre l'étape la plus importante de la numérisation de bout en bout du secteur non-vie: le déploiement du nouveau produit de protection juridique pour les particuliers. Après l'assurance de protection juridique, la numérisation se poursuivra avec les assurances pour PME. La mise en œuvre du modèle de produit flexible et des nouveaux processus jette les bases de la modernisation de l'ensemble de la gamme de produits non-vie. Dans le secteur vie, nous avons également œuvré en 2021 au renouvellement des systèmes centraux en poursuivant la modernisation du système de gestion des prestations de la prévoyance professionnelle.

Quatrième génération du logiciel SAP

Nous avons commencé à déployer la quatrième génération du logiciel SAP en 2018. Ce projet implique de profondes modifications de nos processus dans plusieurs domaines: finances, controlling, encaissement/décaissement et logistique. Le nouveau système est mis en œuvre dans sa version standard, de manière à pouvoir en étendre les fonctions sans difficulté et modifier le logiciel simplement, rapidement et à moindres risques. En 2020, nous avons assuré avec succès la migration de la comptabilité de nos filiales bexio SA et Trianon SA sur la nouvelle plateforme SAP S/4HANA. Protekta Assurance de protection juridique SA a suivi le mouvement au 1^{er} janvier 2021. Toutes les autres sociétés du Groupe ont migré vers la nouvelle plateforme le 1^{er} janvier 2022.

Assistance informatisée et intelligence artificielle dans le traitement des sinistres véhicules à moteur

Afin de simplifier l'ensemble du processus des sinistres véhicules à moteur pour la clientèle et le personnel des sinistres, nous entendons allier les outils de dernière génération à l'intelligence artificielle (IA). Dans la première de quatre étapes, nous avons automatisé le calcul du montant des dommages aux véhicules à moteur: il est désormais possible d'indiquer d'un simple clic les pièces endommagées d'un véhicule à partir de photographies et de calculer sur cette base le montant du dommage présumé afin d'aider la personne chargée de l'expertise. Nous attendons d'autres améliorations de l'efficacité et de la qualité grâce à une utilisation plus large de la reconnaissance d'images au moyen de l'IA dans le processus des sinistres. Parallèlement, nous travaillons à l'instauration d'une plateforme de communication électronique entre la Mobilière et les ateliers de réparation afin d'éviter les ruptures de médias, ainsi qu'à l'élaboration de règles régissant les mandats d'expertise de véhicules. La décision d'ordonner l'expertise d'un véhicule dépendra à l'avenir d'un ensemble de critères et non plus seulement du montant du sinistre.

La technologie cloud pour une transformation numérique rapide et efficace

La Mobilière utilise de plus en plus les solutions cloud dans ses systèmes informatiques. L'adoption systématique des technologies et des services cloud nous permet d'élaborer des plans d'action encore plus flexibles et d'accélérer le développement de nouveaux produits et services d'assurance modulaires. L'accès direct aux innovations disponibles sur le cloud nous

dispense de développer nous-mêmes les services correspondants. Le cloud simplifie la collaboration avec les partenaires externes en proposant des interfaces standardisées d'un accès aisé. Nous avons réalisé en 2021 une plateforme cloud destinée aux développements internes qui constituera un fondement essentiel pour les investissements futurs.

Plus d'informations sur:

[Credit Exchange](#)

Affaires hypothécaires

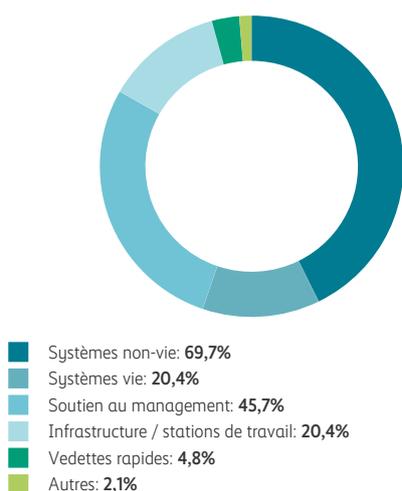
Outre les prestations d'assurance et de prévoyance, la Mobilière propose des hypothèques sous son propre nom sur la plateforme Credit Exchange. Nous pouvons ainsi soumettre à notre clientèle une offre attrayante en temps réel sous le nom Mobilière. Grâce au [calculateur d'hypothèques](#) mis en ligne sur [mobiliere.ch](#) en 2021, les personnes en quête d'un financement peuvent examiner en toute autonomie la possibilité de contracter une hypothèque Mobilière et connaître les taux d'intérêt indicatifs. Cela nous permet également de toucher des non-clients. Par ailleurs, FinanceScout24 s'est ajouté à nos canaux de distribution numérique au cours de l'exercice sous revue.

Plus-value pour la clientèle et l'environnement grâce à la numérisation

Depuis fin juillet 2021, la Mobilière envoie les documents de police sans la version imprimée des conditions générales d'assurance (CGA) pour les assurances ménage, voyages et véhicules à moteur. Les CGA sont disponibles sous forme numérique sur le portail clientèle et sur [mobiliere.ch/cga](#), et peuvent être au besoin obtenues sur papier auprès de l'agence générale. Ce changement constitue une nouvelle étape de la stratégie climatique adoptée par la Mobilière pour réduire son empreinte écologique. L'environnement, la clientèle et l'agence générale ne sont toutefois pas les seuls à en profiter: cette mesure permet d'économiser chaque année des coûts d'environ 1 MCHF.

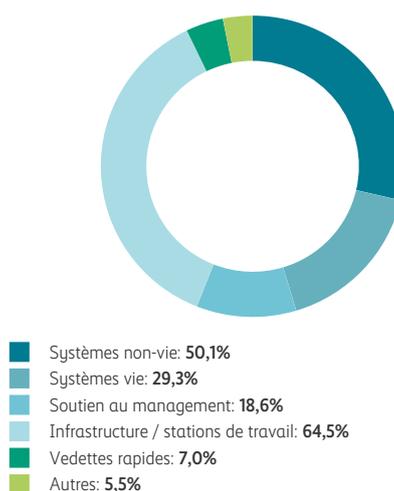
Répartition des investissements dans des projets en 2021

Répartition du volume d'investissements



Répartition des investissements dans des projets en 2022

Répartition du volume d'investissements



Plus d'informations sur:

[Personnel et univers de travail](#)

Relevons enfin que nous investissons des sommes considérables non seulement dans des technologies et des projets, mais également dans la carrière, la santé et la satisfaction de notre personnel.

Plus d'informations sur:

[Non-vie](#)

Objectifs

Réaliser une croissance rentable et supérieure à celle du marché sur le long terme, tel est notre objectif. Dans les affaires non-vie, nous voulons conserver notre position dominante dans les assurances ménage, entreprise, protection juridique et garantie locative. Pour atteindre ces objectifs, nous avons systématiquement poursuivi nos initiatives de croissance ainsi que la mise en œuvre de notre stratégie de transformation numérique tout au long de l'exercice sous revue. Nous étoffons en outre continuellement l'effectif des agences générales depuis plusieurs années afin de maîtriser le surcroît de travail de suivi de la clientèle et de gestion des sinistres qui en résulte. Dans le même temps, nous avons nettement gagné en efficacité grâce au recours aux technologies modernes. Nous avons régulièrement réexaminé nos produits et services en cours d'exercice, les développant en fonction de l'évolution des besoins de la clientèle.

Plus d'informations sur:

[Vie](#)

Dans les affaires vie aussi, nous avons pour objectif de conserver notre position dominante dans l'assurance vie risque pour particuliers et dans la réassurance des institutions de prévoyance. Nous inspirons une grande confiance grâce à notre forte capitalisation, mais aussi à notre base coopérative qui nous permet de suivre une stratégie durable, sans conflits entre les intérêts du propriétaire et ceux de la clientèle. Nous continuons à viser une croissance rentable dans les trois segments des particuliers, des PME et des institutions de prévoyance. Pour assurer cette croissance, nous proposons des solutions innovantes sur divers canaux de distribution et cherchons à exploiter plus efficacement le potentiel de ventes croisées disponible. Nous voulons par exemple profiter de notre vaste portefeuille non-vie pour croître dans le secteur de l'assurance vie individuelle grand public. Dans la prévoyance privée, nous souhaitons maintenir une croissance supérieure à celle du marché et augmenter nos parts de marché, notamment grâce à nos assurances épargne qui connaissent un grand succès. Enfin, en prévoyance professionnelle, nous voulons renforcer notre position dans le peloton de tête des fournisseurs de solutions de réassurance d'institutions de prévoyance.

Objectifs en matière de bénéfice et de rendement

La Mobilière est une entreprise entièrement autofinancée, non tributaire du marché des capitaux, et dont les objectifs de rendement sont axés sur le long terme. Ces objectifs sont fixés et leur réalisation est mesurée selon des critères orientés profits et pertes, ainsi que selon les principes régissant la gestion de la valeur économique. Ces deux approches distinctes sont à la base du calcul des objectifs de rendement. Ceux-ci sont définis de manière à garantir le financement de la croissance du volume d'affaires, le respect des exigences en matière de capital-risque, le paiement du dividende à la Mobilière Suisse Société Coopérative et le versement à bien plaisir de participations aux excédents aux personnes assurées du secteur non-vie.

Compte de valeur ajoutée

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

Les assurances offrent une protection contre les pertes financières et un gage de sécurité en assumant les risques transférés par leurs assurés. Quelque 2,2 millions de clientes et clients comptent sur nous pour être non seulement conseillés avec compétence, mais encore indemnisés rapidement et simplement en cas de sinistre. Les assurances permettent notamment à chacun de se déplacer en toute quiétude, sans risquer de devoir supporter des prétentions en responsabilité civile ou les conséquences financières d'un accident. De même, certains engagements, tels que l'achat d'une maison, ne peuvent souvent être souscrits que parce que le risque décès est couvert par une assurance.

La Mobilière redistribue près de 2,9 milliards de CHF, soit une part de 62%, de sa valeur ajoutée à ses clientes et à ses clients.

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

Origine de la valeur ajoutée

Notre compte de valeur ajoutée affiche une création de valeur de 4,641 milliards de CHF (2020: 4,359 milliards de CHF). Les prestations de la Mobilière Suisse Société Coopérative – unique propriétaire du Groupe Mobilière – ne figurent pas dans ce compte. Par rapport à l'exercice précédent, la contribution des affaires d'assurance à ce résultat a augmenté, en raison de l'évolution positive des volumes de primes tant en non-vie qu'en vie. Quant à la contribution globale des affaires financières, elle a sensiblement progressé. Le recul au printemps de la pandémie de Covid-19 et l'assouplissement des mesures sanitaires qui s'en est suivi ont soutenu la reprise de l'économie et de l'emploi. Ce contexte a permis aux marchés d'actions d'atteindre de nouveaux niveaux records, bien supérieurs aux niveaux d'avant la crise sanitaire. La catégorie «Autres services» désigne les affaires ne relevant pas de l'assurance. La prestation globale est présentée déduction faite des prestations préalables relevant des affaires d'assurances et de placement de capitaux, ainsi que d'autres prestations préalables. Durant l'exercice sous revue, la Mobilière a généré une valeur ajoutée

d'environ CHF 880 000 par poste à temps plein, un montant élevé qui s'inscrit dans la norme pour un prestataire de services financiers.

Place du secteur financier dans l'économie suisse

La fourniture de prestations financières et d'assurance à l'économie et à la population est essentielle pour la bonne santé économique du pays. Selon une analyse de BAK Economics¹, le secteur financier a généré en 2020 une valeur ajoutée brute de 66,5 milliards de CHF et, partant, de manière directe, 10% de la performance économique totale. Avec plus de 224 000 postes à plein temps, le secteur financier emploie directement plus d'une personne active sur vingt en Suisse.

¹ Analyse d'impact réalisée par BAK Economics sur mandat de l'Association suisse des banquiers (ASB) et de l'Association Suisse d'Assurances (ASA).

Un actionnaire frugal

Unique propriétaire, la Coopérative a pour but statutaire de promouvoir l'assurance directe selon les principes de la coopérative, si bien qu'il n'y a pas de conflit entre ses intérêts et ceux des clients. Depuis des années, elle se contente d'un dividende relativement modeste. Comme le montrent les graphiques et le compte ci-après, la plus grande partie de la valeur ajoutée – soit près de 2,9 milliards de CHF ou 62% – est utilisée au profit des clients.

En non-vie, les frais de sinistres se sont accrus, en raison des intempéries de l'été. Dans le secteur vie, les dépenses ont également augmenté, tant en vie individuelle qu'en vie collective, par suite de l'augmentation des prestations d'assurance. Quant aux participations contractuelles aux excédents, elles sont en légère hausse par rapport à 2020. Comme les années précédentes, le personnel des agences générales et des sites de Direction a bénéficié de la deuxième part la plus importante de la valeur ajoutée, soit 1,027 milliard de CHF. Les impôts sur le bénéfice et sur le capital ont augmenté par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est essentiellement imputable aux impôts différés.

La Mobilière utilise environ 22% de sa valeur ajoutée au profit des collaboratrices et collaborateurs de ses agences générales et des sites de Direction.

Nos prestations à l'État comportent également – regroupés sous «Autres impôts et taxes» – les droits de timbre et la taxe sur la valeur ajoutée, ainsi que les contributions au service du feu, à la prévention des accidents et à la sécurité routière.

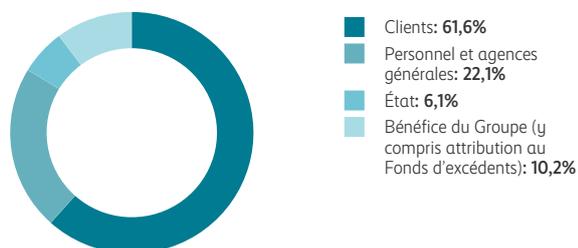
La rétention de bénéfice sert à garantir le développement et la pérennité de l'entreprise. Le bénéfice du Groupe est net de l'attribution de 200 MCHF au Fonds d'excédents. Ce montant est destiné à de futurs versements, à bien plaisir, de participations aux excédents à nos clients.

Compte de valeur ajoutée

en millions de CHF	2021	2020
Origine		
Prestation globale résultant des affaires d'assurances	4 490,2	4 345,3
Prestation globale résultant des opérations financières	512,7	375,6
Prestation globale résultant des autres affaires	49,2	42,8
Prestation globale	5 052,1	4 763,7
Prestations préalables perçues	-376,5	-371,8
Amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles	-34,1	-32,6
Valeur ajoutée	4 641,5	4 359,3
Utilisation		
Participations contractuelles aux excédents	76,6	66,7
Frais de sinistres non-vie	2 781,0	2 592,6
Prestations aux clients	2 857,6	2 659,3
Prestations au personnel et aux agences générales	1 027,1	1 009,0
Impôts sur le bénéfice et le capital	56,8	33,5
Autres impôts et taxes	225,1	219,7
Prestations à l'État	281,9	253,2
Rétention du bénéfice	244,9	207,8
Dividende à la Coopérative	30,0	30,0
Attribution au fonds d'excédents des assurés	200,0	200,0
Bénéfice du Groupe	474,9	437,8
Valeur ajoutée	4 641,5	4 359,3

La norme Swiss GAAP RPC 40, pour la présentation des comptes des compagnies d'assurance, est appliquée depuis le 1^{er} janvier 2021. À des fins de comparabilité, les valeurs de l'année passée ont été adaptées aux nouvelles prescriptions en matière de présentation des comptes.

Utilisation de la valeur ajoutée 2021



Utilisation de la valeur ajoutée 2020

