

*la* **Mobilière**

# Rapport de gestion 2022



# Chiffres clés des comptes annuels consolidés

en millions de CHF	2022	2021	Variation en %
<b>Groupe</b>			
Primes brutes émises	4 540,4	4 307,3	+5,4
Primes acquises pour compte propre	4 296,6	4 078,3	+5,4
Provisions techniques brutes	12 098,8	12 083,2	+0,1
Provisions techniques des assurances vie liées à des participations	1 113,9	1 094,9	+1,7
Placements de capitaux	19 558,4	19 879,4	-1,6
Placements de capitaux d'assurances vie liées à des participations	1 128,7	1 118,8	+0,9
Résultat financier	183,6	450,2	-59,2
Résultat d'exploitation	359,7	537,1	-33,0
Bénéfice	311,0	474,9	-34,5
Fonds propres consolidés	5 880,8	6 403,0	-8,2
Rendement des fonds propres	5,1%	7,9%	
<b>Non-vie</b>			
Primes brutes émises	3 579,7	3 440,4	+4,0
Primes acquises pour compte propre	3 341,3	3 214,9	+3,9
Résultat technique	218,2	245,2	-11,0
Résultat financier	118,4	267,6	-55,7
Résultat d'exploitation	336,7	512,8	-34,4
Bénéfice	287,5	453,5	-36,6
Charge de sinistres pour compte propre	64,2%	63,9%	
Taux de frais pour compte propre	27,9%	27,0%	
Part des autres résultats pour compte propre	1,4%	1,5%	
Ratio combiné pour compte propre	93,5%	92,4%	
<b>Vie</b>			
Primes brutes émises	960,7	867,0	+10,8
Primes acquises pour compte propre	955,3	863,3	+10,7
Résultat financier	64,5	181,6	-64,5
Résultat d'exploitation	37,9	42,5	-10,7
Bénéfice	31,0	33,9	-8,6
<b>Autres prestations</b>			
Résultat financier	9,1	10,2	-10,9
Autres résultats	-15,0	-19,2	+21,8
Perte	-7,4	-12,4	+40,2

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.



# Avant-propos

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

---

**Urs Berger**  
Président du Conseil  
d'administration



L'année 2022 a été mouvementée et riche en défis. À peine la pandémie de Covid-19 avait-elle commencé à s'estomper que la guerre en Ukraine a éclaté, douchant les espoirs d'un retour rapide à la normalité. L'environnement économique a été affecté par les turbulences sur les marchés financiers et de l'énergie résultant de l'offensive russe en Ukraine, par le relèvement des taux directeurs visant à lutter contre l'inflation et par la forte baisse des cours des actions. Malgré ce contexte difficile, la Mobilière a poursuivi sur la voie du succès durant l'exercice sous revue et affiche à nouveau un bon résultat avec un bénéfice de 311,0 MCHF.

Cette année mouvementée a montré l'importance des valeurs «humains», «proches» et «responsables» de la Mobilière. C'est précisément lorsque les temps sont agités que notre philosophie de coopérative prend tout son sens. Nos affaires d'assurance financièrement solides et notre culture d'entreprise centrée sur les besoins de la clientèle constituent le fondement de notre succès. Nous cultivons nos valeurs non seulement dans nos activités d'assurances courantes, mais aussi dans le cadre de notre engagement sociétal et de nos activités de sponsoring. Lors de l'exercice écoulé, nous avons soutenu en tant que partenaire roi la Fête fédérale de lutte suisse et des jeux alpestres qui a eu lieu à Pratteln. [Les trois portraits](#) que nous vous présentons illustrent les valeurs que nous partageons avec ce sport.

---

**Michèle Rodoni**  
CEO



## Affaires d'assurance

Dans les affaires non-vie, la progression très réjouissante du volume des primes en 2022 (4,0%) égale presque la croissance élevée de 2021 (4,5%) et dépasse à nouveau celle du marché. Selon le reporting des primes de l'Association Suisse d'Assurances (ASA), notre part de marché a encore augmenté pour atteindre 20,3%. Cette croissance a été générée par tous les secteurs d'affaires stratégiques. Une fois de plus, ce sont les affaires nouvelles qui y ont le plus contribué, même si, dans l'environnement de marché actuel, les primes supplémentaires ont de plus en plus de poids dans les affaires de remplacement. Le gain de parts de marché le plus important est à nouveau celui de l'assurance de protection juridique. Avec des parts de marché nettement supérieures à 10%, nous figurons dans le peloton de tête dans tous les secteurs, hormis les branches accessoires (bateaux, aéronefs et transport).

---

Informations complémentaires:

[Résultat global, Non-vie, Vie](#)

Les affaires vie de la Mobilière enregistrent une croissance continue, tant en prévoyance privée qu'en prévoyance professionnelle, avec un volume de primes en hausse de 10,8% par rapport à 2021. Celle-ci est principalement attribuable à la progression du volume de primes en prévoyance privée (16,6%), en particulier grâce au succès remporté par le produit à prime unique [Mobiliar One Invest](#). S'agissant de la prévoyance professionnelle, le volume des primes périodiques a augmenté, surtout grâce aux affaires nouvelles. Du côté des charges, le montant total des prestations d'invalidité et de décès dans la prévoyance a été plus élevé en 2022.



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

Informations complémentaires:

[Asset Management](#)

### Opérations financières

Le relèvement des taux directeurs visant à lutter contre l'inflation a fortement perturbé les marchés des actions, surtout au deuxième trimestre, et a mis fin à la hausse observée depuis plusieurs années. Cette évolution négative sur les marchés des actions a également eu un effet sur le résultat des placements de la Mobilière.

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

Les mois de juin, juillet et septembre ont vu six grosses intempéries s'abattre sur la Suisse, occasionnant une charge de sinistres se chiffrant à environ 110 MCHF au total et près de

24 000 déclarations de sinistres. Dans ces situations difficiles, les personnes concernées peuvent compter sur un traitement simple et rapide des sinistres, sur place, grâce au fort ancrage régional de la Mobilière et ses 80 agences générales réparties dans tout le pays. Dans l'ensemble, nous avons enregistré en 2022 environ 870 000 cas de sinistre dans le domaine non-vie et la charge correspondante s'est élevée à 64,2%.

En tant qu'assureur, nous sommes régulièrement confrontés aux événements naturels et à leurs conséquences. Forts de notre expérience, nous avons pris conscience de la nécessité de nous engager en faveur de la détection précoce et de la prévention. Depuis 2006, la Mobilière a ainsi soutenu plus de 160 projets de prévention dans toute la Suisse à hauteur de plus de 42 MCHF prélevés sur le Fonds d'excédents de la Coopérative. En août 2022, nous avons contribué à la réalisation d'une étape supplémentaire de «Delémont Marée Basse», un programme de grande envergure destiné à protéger la ville contre les crues régulières de la Sorne. Avec des contributions de plus de 1,2 MCHF au total, nous y participons depuis la première phase en 2013. Ce 150<sup>e</sup> projet dépasse largement le cadre de la prévention. Il crée aussi des valeurs ajoutées écologiques et sociétales, s'intégrant ainsi de manière exemplaire dans le développement durable de l'environnement.

Penser l'impensable: c'est avec cette maxime que le Laboratoire Mobilière de recherche sur les risques naturels a lancé le nouvel outil web [www.dynamiquedecrues.ch](http://www.dynamiquedecrues.ch) au cours de l'année sous revue. Celui-ci présente en accéléré la manière dont des crues envisageables pourraient survenir. Des simulations en haute résolution reproduisent les conséquences possibles de telles inondations jusqu'au niveau des bâtiments et des rues. L'outil s'adresse en particulier à la protection de la population, qui peut l'utiliser pour effectuer des exercices et comme base pour la planification d'urgence.

### **Orientation sur les besoins de la clientèle de demain**

La numérisation modifie les exigences et les besoins des clientes et clients et, partant, leur comportement. En mettant davantage l'accent sur les besoins de la clientèle d'aujourd'hui, nous posons des jalons spécifiques pour la clientèle de demain et étoffons nos univers d'offres. À cet égard, nous poursuivons deux approches. D'une part, nous entretenons et modernisons sans cesse notre cœur de métier et, d'autre part, continuons à développer nos écosystèmes afin de créer des univers d'offres qui vont au-delà des affaires d'assurance. Durant l'exercice sous revue, nous avons pris les mesures importantes suivantes:

- étant donné que la phase de création d'une entreprise revêt une importance fondamentale, nous avons étendu notre offre dans l'écosystème «PME». À partir de l'automne 2021, nous avons testé sur le marché notre plateforme de création d'entreprise Foundera et l'avons continuellement améliorée, avant de la préparer en 2022 à devenir une filiale de la Mobilière. Cette plateforme couvre tous les points de contact essentiels dans le processus de création et permet une mise en œuvre facile, rapide et avantageuse en ligne;

- dans l'écosystème «Habitat», nous avons lancé en 2021 la plateforme dédiée à la propriété du logement Liiva avec notre partenaire Raiffeisen. Au cours de l'exercice sous revue, nous avons continué à la développer avant de la reprendre intégralement à l'automne. Liiva a l'ambition de devenir une plaque tournante numérique au service des propriétaires privés de biens immobiliers. L'objectif est de couvrir tous les besoins des propriétaires de logements, de la recherche d'un bien à sa revente, en passant par l'achat et les services liés à l'habitat;
- enfin, nous avons également investi en 2022 dans le développement et l'optimisation de nos accès clientèle numériques, tels que notre site Internet, l'application Mobilière et les portails clients. Par exemple, nous avons amélioré la déclaration de sinistre en ligne à l'aide de l'intelligence artificielle, nous avons lancé «Mes voyages», un nouveau service destiné aux personnes qui utilisent l'application Mobilière, et nous avons développé un nouvel univers numérique de l'habitat offrant des informations utiles concernant le thème de la propriété du logement.

### Une année riche en événements pour Mobi24

Mobi24 a connu une année 2022 mouvementée. Début juin, le personnel a pu emménager dans de nouveaux bureaux au 2<sup>e</sup> étage de notre siège à la Bundesgasse, à Berne. Environ deux semaines plus tard, le cap du millionième cas traité a été franchi. Autre jalon important: la centrale d'assistance en cas d'urgence a fêté ses 25 ans d'existence durant l'année sous revue. Le succès de l'entreprise montre que nous sommes sur la bonne voie. Pour que cela reste le cas, Mobi24 ne cesse de se développer et d'élargir sa gamme de services, fidèle à sa devise #proudtohelp!

### Engagée pour un avenir durable

L'engagement en faveur de la durabilité est profondément ancré dans notre philosophie de coopérative. Depuis 1826, nous agissons de façon durable pour notre clientèle et la société. Cet engagement gagnant sans cesse en importance dans notre cœur de métier, nous avons lancé et adopté en 2022 notre stratégie de développement durable élaborée l'année précédente. La Mobilière accorde une attention particulière à la prévention. Durant l'exercice sous revue, nous avons ainsi équipé cinq communes supplémentaires avec des conteneurs de protection mobile contre les crues et nous avons soutenu trois nouveaux projets visant à se protéger contre les conséquences des dommages naturels.

Depuis des décennies, nous accordons aussi beaucoup de poids à l'engagement en faveur de l'économie, de la société et de la culture. Après deux années de pandémie, nous nous réjouissons d'avoir pu recommencer à déployer des activités dans toute la Suisse. Nous avons ainsi remis une nouvelle fois le Prix Mobilière à l'occasion du salon artgenève. Au cours de l'été 2022, l'Atelier du Futur, un camp d'été gratuit pour les jeunes, ne s'est pas tenu exclusivement à Fiesch. Les participantes et participants ont également pu réfléchir à des questions sociétales et d'avenir, et s'essayer à diverses activités, lors de la fête de la ville de Berne, du camp fédéral scout organisé dans la vallée de Conches, du festival Visions du Réel à Nyon et du Locarno Film Festival. Le Forum Mobilière, notre laboratoire d'idées pour les PME suisses, a lui aussi pris la route au cours de l'année sous revue: dans le cadre d'un projet pilote, nous avons mis en place un format itinérant avec les agences générales de Winterthour, St-Gall et Schaffhouse et avons développé des solutions individuelles pour les personnes présentes à cet atelier.

---

#### Informations complémentaires:

Nos thèmes clés en matière de développement durable

[Assurances et prestations de service](#), [Placements responsables](#), [Personnel et univers de travail](#), [Engagement sociétal](#), [Climat et énergie](#)

«Réduire», «Investir» et «Sensibiliser»: en agissant sur ces trois leviers, nous entendons atteindre nos objectifs climatiques. Nous diminuons continuellement nos émissions de CO<sub>2</sub> dans les domaines de la mobilité, de l'énergie, du matériel et des déchets. En outre, nous encourageons la prise de conscience en faveur d'une utilisation responsable et respectueuse des ressources, tant au sein de notre personnel que de notre clientèle.

### Sur la voie du succès grâce à un personnel satisfait

La Mobilière est un employeur attrayant, en particulier dans le domaine de l'assurance. En témoignent les premières places que nous occupons dans les classements d'employeurs et, surtout, nos collaboratrices et collaborateurs. Lors de l'enquête réalisée en 2022 sur les sites de Direction, nous avons à nouveau obtenu de bonnes notes, ce dont nous nous réjouissons. Nos clientes et clients le ressentent aussi lorsqu'ils bénéficient de conseils compétents. Le succès de la Mobilière est dû avant tout à nos collaboratrices et collaborateurs motivés, ce qui transparait également sur le marché. Tant les titulaires d'une assurance que les non-clientes et non-clients font confiance à la Mobilière et lui décernent les meilleures notes dans diverses études et enquêtes. Selon le Most Trusted Brand Award 2022, la Mobilière est, pour la cinquième fois de suite, l'assureur suisse qui inspire le plus confiance.

### Nous partageons les fruits de notre succès avec notre clientèle

Opérant sur une base coopérative, la Mobilière fait participer sa clientèle à la bonne marche de ses affaires. De juillet 2023 à juin 2024, une réduction de prime de 20% sur l'assurance ménage et bâtiment sera accordée à nos clientes et clients. Pour la première fois, les titulaires d'une assurance de protection juridique Protekta se verront octroyer eux aussi un rabais sur leurs primes (10%). En tout, ce sont ainsi 195 MCHF qui seront redistribués à notre clientèle.

### Changements au sein du Comité de direction

Le 1<sup>er</sup> février 2022, Barbara Agoba a succédé à Nathalie Bourquenoud en tant que responsable des Ressources humaines. Thomas Bossart a, quant à lui, remplacé Jean-Philippe Moser à la tête du secteur du Comité de direction Prévoyance le 1<sup>er</sup> avril 2022. Thomas Kühne, responsable IT, a quitté la Mobilière fin 2022 et Andreas Grütter, son suppléant, a repris la conduite des affaires par intérim. Durant les quatre années où il a occupé ce poste, Thomas Kühne a notamment développé la méthode de travail interdisciplinaire agile et axé l'organisation IT sur les arènes. Nous remercions Thomas Kühne, Nathalie Bourquenoud et Jean-Philippe Moser pour leur engagement sans faille envers la Mobilière.

### Un grand merci!

Diverses enquêtes montrent que la Mobilière a les clientes et clients les plus satisfaits au sein de la branche des assurances, et qu'ils ont tendance à la recommander activement à leur entourage. Nous tenons à les en remercier. Ces résultats réjouissants nous confortent dans notre volonté de poursuivre sur cette voie. Ils nous motivent à apporter le meilleur soutien possible à notre clientèle, particulièrement en cas de sinistre. Cet engagement prend véritablement tout son sens dans un contexte exigeant comme nous l'avons connu pendant



la pandémie et durant l'année écoulée, difficile sur le plan économique. Notre objectif reste inchangé: être un partenaire fiable pour notre clientèle, quoi qu'il arrive.

Par le présent rapport, nous sommes heureux de vous informer sur nos activités et de vous communiquer les derniers chiffres clés.



**Urs Berger**  
Président du Conseil d'administration



**Michèle Rodoni**  
CEO

## Faits et chiffres



**4,5**

milliards de CHF de volume de primes

**80**

agences générales



**N° 1**

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



**319**

apprenties et apprentis

**24/7**

Assistance Mobilière  
24 h sur 24 et 7 jours sur 7

**160**

sites

**93,5 %**

ratio combiné



**42**

MCHF pour 165 projets de protection contre les crues depuis 2006

**311,0**

MCHF de bénéfice

**20 %**

réduction totale de nos CO<sub>2</sub>e depuis 2018

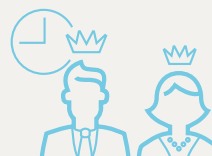


**6226**

collaboratrices et collaborateurs

**538 %**

quotient SST



**2,2**

millions de clientes et de clients

# Objectifs et stratégie

Philosophie	12
Bases stratégiques	16
Évolution stratégique des affaires	25
Compte de valeur ajoutée	35

# Philosophie

**Opérant sur une base coopérative, la Mobilière fait participer sa clientèle à la bonne marche de ses affaires. Les titulaires d'une assurance de protection juridique Protekta seront pour la première fois concernés et bénéficieront eux aussi d'une réduction de primes.**

Sous son organisation faîtière 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 partage les fruits de sa réussite économique avec sa clientèle.*

## 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'actionariat.



**150**

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

Les **déléguées et délégués** représentent les intérêts des sociétaires et, partant, ceux de la clientèle. Ils transmettent leurs suggestions 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. En effet, selon ses statuts, la Mobilière Suisse Société Coopérative a 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.

Informations complémentaires:

[Principaux investissements](#)

## Partager les fruits de notre succès

La forme juridique de la société coopérative permet de faire coïncider dans une large mesure les intérêts de l'entreprise et ceux de la clientèle. 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 clientes et clients une participation facultative aux excédents.

Le succès de la Mobilière profite avant tout à sa clientèle, mais ses collaboratrices et collaborateurs y prennent part eux 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 aux clientes et clients est une pratique usuelle dans l'assurance vie. En revanche, faire aussi profiter largement la clientèle du secteur non-vie de cet avantage, à l'instar de la Mobilière, est inhabituel.

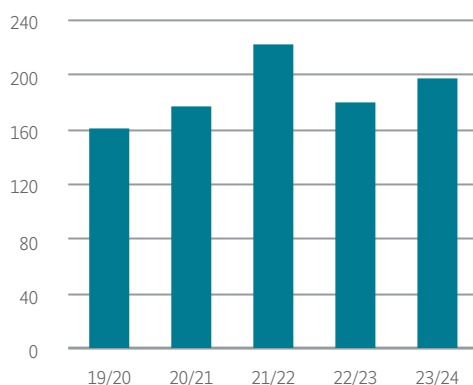
En 1939 déjà, alors qu'elle était exclusivement un assureur choses, la Mobilière a inscrit dans ses statuts une règle encore en vigueur aujourd'hui: faire participer les titulaires de ses assurances à la bonne marche des affaires, à travers des versements de son Fonds d'excédents. Ces dix dernières années, nous leur avons reversé près de 1,7 milliard de CHF. Les décisions concernant l'utilisation des excédents et l'octroi d'une ristourne à la clientèle sont prises par l'Assemblée générale de Mobilière Suisse Société d'assurances SA. L'Assemblée générale de Protekta statue, quant à elle, sur les versements provenant du Fonds d'excédents de Protekta (à partir de 2023).

Entre juillet 2022 et juin 2023, nous redistribuerons ainsi au total 180 MCHF prélevés sur le Fonds d'excédents à nos clientes et clients, qui bénéficieront ainsi d'une réduction de primes de 10% pour les assurances véhicules et entreprises, et de 20% pour les assurances voyages. De juillet 2023 à juin 2024, ce sont les titulaires d'une assurance ménage et bâtiment qui profiteront d'une réduction de primes de 20%. À signaler que, pour la première fois, les clientes et clients ayant souscrit une assurance de protection juridique Protekta se verront octroyer eux aussi un rabais sur leurs primes (10%). Quelque 195 MCHF au total seront ainsi redistribués à notre clientèle.

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.

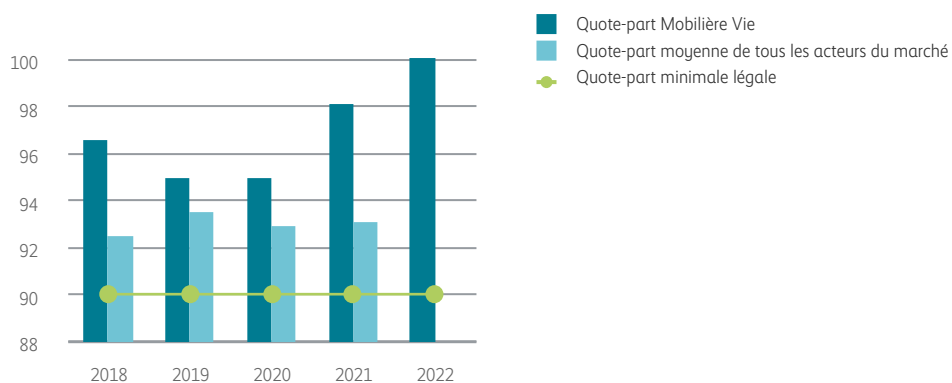
#### Assurances vie individuelles

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, en cas de prestation ou lors d'un rachat. Les excédents de risque sont, quant à eux, déduits le plus souvent comme excédent anticipé des primes échues. Dans le cas des produits d'épargne de dernière génération, les excédents d'épargne sont fixés selon un mécanisme transparent fondé sur les rendements annuels des placements de capitaux des affaires vie individuelles.

#### Assurances vie collectives

En vie collective, on distingue les contrats avec un décompte individuel du bénéfice de ceux avec une participation collective au bénéfice. Les décomptes individuels de bénéficiaires sont réglementés par un contrat individuel, et la participation aux excédents dépend de l'évolution effective du risque individuel. Les contrats avec participation collective au bénéfice sont soumis à une quote-part minimale fixée par la loi, qui oblige la Mobilière à verser au moins 90% des revenus déterminants à la clientèle. Les risques et les excédents sont compensés entre eux au sein de la communauté de solidarité. En 2022, 100% des revenus ont été reversés aux institutions de prévoyance sous forme de rentes, prestations en capital, attributions d'excédents et provisions. Nos clientes et clients ont ainsi reçu une nouvelle fois 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 des collaboratrices et collaborateurs 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, en plus du salaire. Durant l'année sous revue, la Mobilière a enregistré à nouveau une croissance dans un contexte pourtant économiquement difficile. En récompense, le Comité de direction et le Conseil d'administration ont décidé d'octroyer aux collaboratrices et collaborateurs, au printemps 2023, une participation au résultat équivalant à 50% d'un salaire mensuel. Les apprenties et apprentis, quelle que soit leur année d'apprentissage, reçoivent au minimum CHF 600. Au total, quelque 23,6 MCHF ont été consacrés aux participations au résultat 2022. Le Comité de direction et le Conseil d'administration remercient ainsi les collaboratrices et collaborateurs de leur important engagement, ces dernières années, en faveur du succès constant et de l'évolution remarquable et durable du Groupe Mobilière.



#### Quotient SST

# 538%

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 à la clientèle.

Notre domaine d'activité est axé essentiellement 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 dans les placements de capitaux sont proportionnés aux fonds propres. Avec un quotient **SST** de 538%, le Groupe Mobilière est l'un des assureurs directs suisses les mieux dotés en fonds propres.

# Bases stratégiques

**Depuis des années, la Mobilière affiche le meilleur taux de satisfaction clientèle. Ce succès, nous le devons à notre ancrage local, au conseil global ainsi qu'à 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.

***Notre ambition est d'être l'assureur à visage humain pour nos quelque 2,2 millions de clientes et clients.***

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 6200 collaboratrices et collaborateurs et 319 personnes en apprentissage 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.

---

## Informations complémentaires:

[La marque Mobilière](#)

### **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.

### **Assureur à visage humain**

La Mobilière se distingue par des services personnalisés de premier plan sur tous les canaux. La plupart des contacts avec la clientèle 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 clients en ligne et l'application Mobilière offrent à tout moment aux titulaires



d'une assurance 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. De plus, en comparaison sectorielle, les titulaires de nos assurances présentent la plus forte propension à recommander. 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.

### **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 de sinistres, la Mobilière possède un savoir-faire unique, qui repose en particulier 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 ce domaine, que ce soit pour notre compte ou pour celui de tierces parties. 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 apportons un soutien sur les plans tant matériel qu'émotionnel, rapidement, simplement et avec compétence.

### **Développement des compétences tourné vers l'avenir**

La croissance persistante dans notre cœur de métier, supérieure à celle du marché, le changement de comportement de la clientèle sous l'effet de la numérisation ainsi que l'étoffement de notre gamme de produits et services sont autant de facteurs qui exigent une formation continue permanente du personnel. Les exigences en matière de compétences augmentent et les fonctions et rôles évoluent parfois radicalement. La formation de base et la formation continue du personnel sont essentielles pour assurer les compétences transversales et techniques futures ainsi que la distribution réussie de nouveaux produits et services. Avec des initiatives telles que «AG 2026+» et les mesures de développement en résultant, les investissements dans la qualification des collaboratrices et collaborateurs vont augmenter de manière significative au cours des années à venir. Nous permettons ainsi à ceux-ci de garder leurs connaissances à jour, même dans un contexte changeant.

### **Approche intégrée pour les affaires de courtage**

Dans les affaires vie et non-vie, nous gérons le marché du courtage selon une approche intégrée, avec un succès qui ne se dément pas depuis des années. Les courtières et courtiers travaillant localement sont suivis directement par l'agence générale la plus proche, celles et ceux qui opèrent à l'échelle nationale ou suprarégionale le sont par la Direction des affaires de courtiers de Zurich et de Nyon. À cette fin, nous tablons également dans ce domaine sur l'efficacité de notre organisation de distribution et nos compétences en matière de sinistres et nous optimisons la collaboration dans l'intérêt de nos clientes et clients gérés par une courtière ou un courtier. Cette approche est conforme à notre modèle d'affaires. Nous ne collaborons qu'avec des spécialistes fournissant des prestations de pointe.

### **Engagement en faveur du développement durable**

La responsabilité économique, sociale, culturelle et écologique fait aussi partie de la culture d'entreprise de la Mobilière, qui s'engage en faveur du développement durable depuis de longues années. À cet égard, nos valeurs d'entreprise «humains», «proches» et «responsables» constituent des repères dans le cadre de notre action durable. Nous prenons nos responsabilités au sérieux et défendons les intérêts de toutes nos parties prenantes.

---

Informations complémentaires:

[Partenariats et plateformes comparatives](#)

### **Partenariats de distribution**

Notre offre est complétée par une collaboration avec des partenaires de distribution, notamment des assurances maladie, des banques et des prestataires de solutions de prévoyance professionnelle, ce qui permet d'exploiter les synergies.

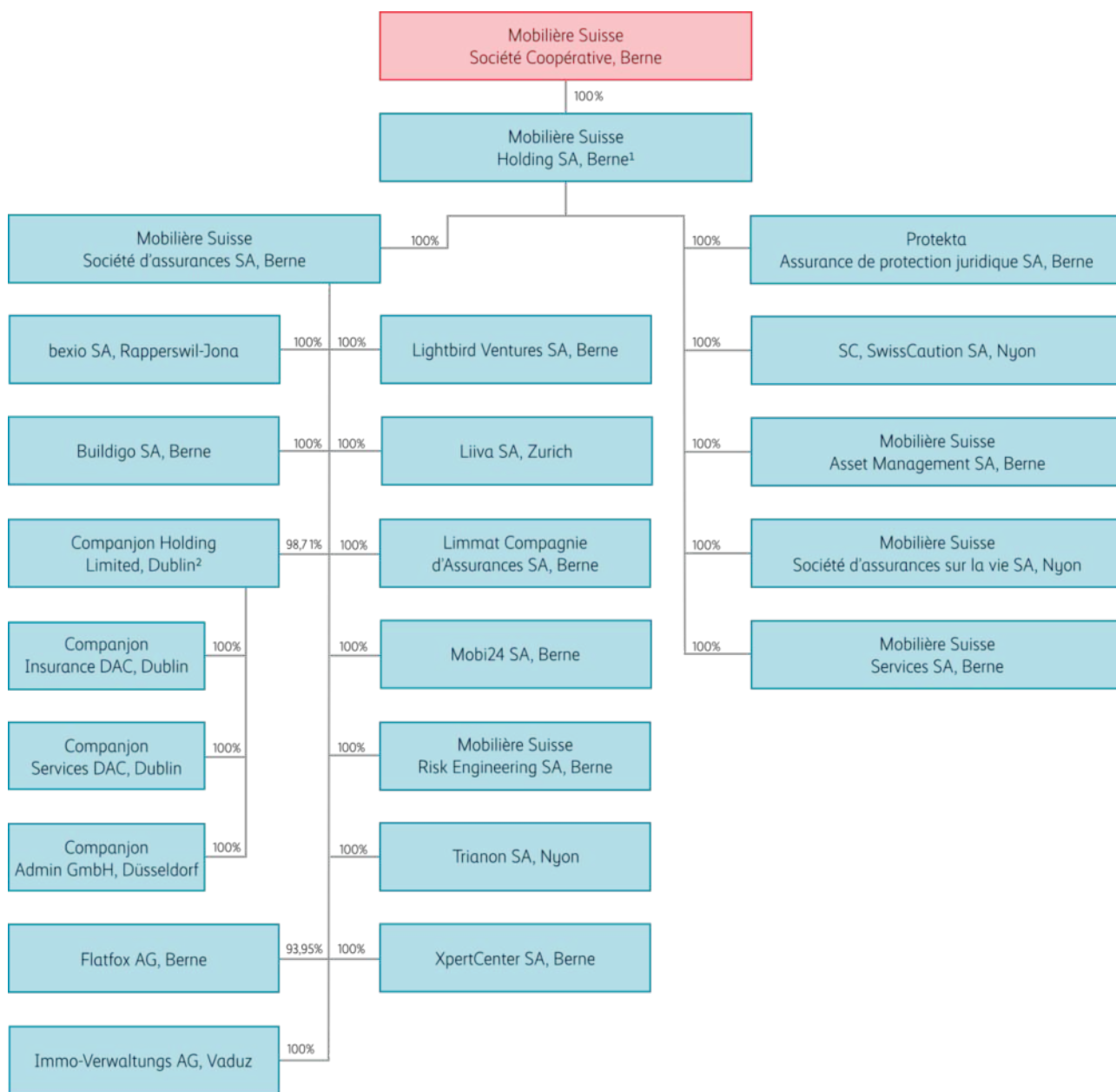
### **Structure de l'entreprise**

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 chapeauté 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 la Mobilière, tandis que la Holding représente le centre de direction stratégique et opérationnelle du Groupe.

## Structure de l'entreprise au 31 décembre 2022



<sup>1</sup> 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%.

<sup>2</sup> La part des droits de vote est de 96,07%.

**Informations complémentaires:**

[Développement stratégique des affaires, Non-Vie, Vie, Asset Management](#)

**Filiales**

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.

Les fonctions de pilotage et de développement des participations sont regroupées au sein du service Gestion des participations, que nous avons développé et professionnalisé au cours de l'année sous revue. Un Corporate Center apporte soutien et conseil dans ce domaine.

**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.).

**Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA**

[Mobilière Suisse Société d'assurances sur la vie SA](#) 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.

**Protekta Assurance de protection juridique SA**

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 SA](#) 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.

**Companion Holding Ltd.**

Avec [Companion](#) (Irlande), nous étendons nos activités dans le numérique. Dans un modèle d'affaires B2B2C, des solutions d'assurance de type «embedded» sont vendues sous forme numérique et automatisée à la clientèle de nos partenaires: intégrées dans le produit, le service ou son processus d'achat, des solutions d'assurance avantageuses et paramétriques à court terme sont proposées. Ainsi, en réservant un vol sur une plateforme de voyages, la cliente ou le client achète également par clic une assurance couvrant les retards de vol et, en cas de retard du vol, se voit créditer automatiquement la somme d'assurance. Avec sa

gamme de solutions d'assurance exclusivement numériques, Companjon est pour nous un moyen de tester un modèle d'affaires tourné vers l'avenir.

### **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 Services SA**

Fondée en 2017, Mobilière Suisse Services SA a pour but de fournir des prestations qui ne font pas partie du cœur de métier d'une société d'assurance et qui constituent donc des activités étrangères à l'assurance.

### **Mobi24 SA**

Mobi24 fournit des prestations d'assistance et de centre de contact et se tient à la disposition des titulaires d'assurances 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 société a fêté ses 25 ans en octobre 2022. Depuis sa création en 1997, Mobi24 vient rapidement à l'aide des clientes et clients de la Mobilière. Actuellement, 124 collaboratrices et collaborateurs assurent son bon fonctionnement 24 h sur 24, répondant à environ 300 000 appels par année.

### **XpertCenter SA**

XpertCenter SA fournit à la Mobilière et à des tierces parties des prestations dans les domaines suivants: expertises automobiles, vente de véhicules accidentés sur une propre plateforme d'enchères, recours (actifs et passifs), 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 collaboratrices et collaborateurs malades ou accidentés, ainsi que des services de gestion de la santé en entreprise. XpertCenter SA fournit en outre des prestations traditionnelles de règlement de sinistres à des tierces parties. Avec XpertHome, des services innovants sont par ailleurs fournis dans l'écosystème Habitat. XpertAcademy propose à sa clientèle une offre de formation et de perfectionnement techniques.

### **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 tierces parties. Elle vise les sociétés industrielles, commerciales et de services suisses opérant à l'échelle nationale et internationale.

### **Trianon SA**

Avec [Trianon SA](#), la Mobilière a élargi son offre dans l'externalisation de processus métier à l'intention des institutions de prévoyance, des grandes entreprises et des PME, renforçant sa présence sur le marché de la prévoyance professionnelle et des services RH. Dans le domaine de la prévoyance professionnelle, le partenariat avec la Fondation Collective Trianon (FCT) permet à Trianon de proposer aux grandes entreprises une offre complète basée sur des processus d'administration informatiques. Après la création de la fondation de prévoyance de la Mobilière, Trianon a élargi son offre pour les PME. Grâce à la conclusion d'un partenariat non exclusif avec la société de courtage Kessler, nous avons renforcé les bases nécessaires au développement de nos services en matière de ressources humaines (gestion des sinistres et des absences) et vendu les activités de courtage de Trianon.

### **bexio SA**

[bexio SA](#) propose aux petites entreprises, aux personnes qui exercent une activité indépendante 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 une composante essentielle de l'écosystème «PME».

### **Buildigo SA**

[Buildigo SA](#) a lancé sa plateforme d'entreprises artisanales dans les agglomérations de Zurich et d'Aarau au début de l'année 2021. Poursuivant par ailleurs son expansion progressive dans d'autres régions, jusqu'au Tessin, cette société couvre actuellement tous les cantons. Buildigo propose des artisans et artisanes 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. Buildigo est un élément important de l'écosystème «Habitat».

### **Flatfox AG**

Basée à Berne, Zurich et Fribourg, [Flatfox AG](#) fait partie des leaders des plateformes immobilières en Suisse. L'entreprise soutient les parties prenantes sur le marché du logement locatif suisse pour l'ensemble de leurs activités et besoins: de la publication des annonces relatives aux biens locatifs à la résiliation, en passant par la sélection des locataires et la communication en cas de demandes émanant de ces derniers. Grâce à Flatfox, les régies immobilières peuvent numériser leurs tâches administratives et la communication avec les locataires, et ainsi réaliser des économies de temps et de coûts. De leur côté, les locataires bénéficient de processus conviviaux entièrement numériques.

### **Liiva SA**

[Liiva](#), la plateforme numérique dédiée à la propriété du logement, a été lancée à l'été 2021 en tant que coentreprise de la Mobilière et de Raiffeisen. La Mobilière a repris Liiva SA à 100% durant l'exercice sous revue. Liiva 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. L'offre proposée par Liiva s'intègre parfaitement dans l'écosystème «Habitat».

### **Lightbird Ventures SA**

Avec [Lightbird Ventures SA](#), basée à Berne, la Mobilière assied sa position en tant qu'investisseur start-up. Avec sa 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 fintech<sup>1</sup> et la proptech<sup>2</sup>. Lightbird Ventures confie la recherche des start-up adéquates à Marcau Partners, une société spécialisée dans la gestion d'investissements qui possède une solide expertise et un excellent réseau dans le secteur de la création d'entreprises.

<sup>1</sup> Fintech: technologies modernes dans le domaine des services financiers

<sup>2</sup> Proptech: services et technologies numériques dans le secteur immobilier

### **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 reliera 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 la start-up créée en 2018 à Bannwil (BE). [Carvolution AG](#) redéfinit la mobilité en proposant des voitures en abonnement comme une alternative à l'achat ou au leasing. La cliente ou le client choisit un véhicule en ligne et paie ensuite un prix mensuel fixe qui couvre différents frais: assurance, immatriculation, impôts, première vignette, 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 les crédits hypothécaires (partie de l'écosystème «Habitat») dont la Mobilière est l'un des quatre actionnaires. La plateforme numérique permet à nos conseillères et conseillers de comparer en temps réel les offres de crédits hypothécaires disponibles et de trouver le meilleur taux pour leurs clientes et clients. Indépendamment de l'institution financière, ceux-ci reçoivent une hypothèque Mobilière.

Grâce au processus entièrement numérisé, les conditions proposées pour les hypothèques SARON ou les hypothèques fixes peuvent être souscrites directement par les conseillères et

conseillers. Cela permet à ceux-ci, comme à notre clientèle, de gagner un temps précieux lors du processus de conseil et de vente dans le domaine hypothécaire.

#### **GARAIO REM SA**

[GARAIO REM SA](#) est un logiciel suisse moderne de gestion immobilière. En croissance constante, la base de clientèle compte des gérances immobilières professionnelles et des institutions propriétaires dans toute la Suisse. Tout au long de la chaîne de création de valeur, des processus tiers sont parfaitement intégrés afin que les clientes et clients bénéficient d'une efficacité très élevée. GARAIO REM gère plus de 1,3 million de biens locatifs et emploie 60 personnes sur ses sites de Berne, Zurich et Lausanne.

#### **KLARA Business SA**

Basée à Lucerne, [KLARA Business SA](#) soutient les PME ainsi que les ménages en Suisse dans la numérisation et la simplification de leurs tâches administratives. De plus, KLARA possède la licence exclusive sur «ePost», le canal numérique de La Poste Suisse.

#### **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.

#### **SMG Swiss Marketplace Group SA**

[SMG Swiss Marketplace Group SA](#) est un réseau innovant de places de marché en ligne et une entreprise numérique leader en Suisse qui soutient la comparaison avec les prestataires européens. Son portefeuille couvre les domaines suivants: immobilier, véhicules, places de marché généralistes (general marketplaces), finances et assurances.

#### **SOBRADO Software SA**

La Mobilière détient une participation dans [SOBRADO](#) depuis 2019, aux côtés d'autres partenaires. La plateforme en ligne SOBRADO met en relation les courtières et courtiers ainsi que les prestataires d'assurance 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. Les transactions effectuées via cette plateforme continuent d'évoluer positivement et ont augmenté de 15% en 2022. Le nombre de courtières et courtiers et de prestataires d'assurance affiliés connaît également une hausse significative. Le développement de services supplémentaires à leur intention fait l'objet d'une planification pluriannuelle. S'agissant de l'assurance de personnes, la Mobilière lancera en 2023 l'interface automatisée dédiée aux appels d'offres et à l'établissement d'offres pour la LAA.



# Évolution stratégique des affaires

**Nous investissons des sommes considérables dans des projets visant à augmenter les avantages clientèle. Par notre approche axée sur les besoins de nos clientes et clients d'aujourd'hui, nous posons des jalons spécifiques pour la clientèle de demain.**

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 titulaires d'assurance du secteur non-vie.

---

Informations complémentaires:

[Non-vie](#)

## Objectifs

### **Moderniser notre cœur de métier et encourager l'innovation**

La Mobilière entend maintenir sa croissance rentable et supérieure à celle du marché. Elle s'emploie aussi à continuellement augmenter les avantages clientèle et investit des sommes considérables dans des projets servant cet objectif. L'essentiel des sommes investies dans notre portefeuille de projets profite à notre cœur de métier. Ce dernier est performant, bien entretenu et de plus en plus numérisé. Enfin, eu égard à l'évolution des besoins de la clientèle, nous encourageons l'innovation et faisons preuve d'initiative dans ce domaine.

### **Non-vie**

Dans les affaires non-vie, nous entendons enregistrer une rentabilité durable, réaliser une croissance supérieure à celle du marché et conserver notre position de leader des assurances ménage, entreprises, protection juridique et garantie locative. Pour y parvenir, nous poursuivons systématiquement nos initiatives de croissance, de même que la mise en œuvre de notre stratégie de transformation numérique. De plus, afin de maîtriser le surcroît de travail de suivi de la clientèle et de gestion des sinistres qui en découle, nous avons de nouveau étoffé l'effectif des agences générales. Dans le même temps, nous avons nettement gagné en efficacité grâce au recours à des technologies modernes. Enfin, nous remanions nos produits et services en permanence.

---

**Informations complémentaires:****Vie****Vie**

Notre forte capitalisation et notre base coopérative inspirent une très grande confiance à la clientèle. Nous appuyant sur ces deux atouts, nous nous concentrons, dans les affaires vie, sur les objectifs à long terme suivants:

- croissance rentable et supérieure à celle du marché dans la prévoyance privée – grâce à des produits de risque ou d'épargne attrayants et adaptés aux situations de vie de notre clientèle;
- renforcement de notre position sur le marché de l'assurance risque collective d'institutions de prévoyance dans la prévoyance professionnelle – grâce à des tarifs compétitifs et à l'excellence de notre service.

La Mobilière Fondation de prévoyance propose en outre aux PME un accompagnement complet en matière de prévoyance professionnelle. Enfin, Trianon complète notre gamme de produits avec une offre de services visant les institutions de prévoyance et les entreprises.

**Orientation accrue vers les besoins de la clientèle de demain**

La numérisation modifie les exigences et les besoins de la clientèle et, partant, son comportement. C'est pourquoi les formes d'organisation et les méthodes de travail agiles gagnent en importance. Afin de penser et d'agir globalement au plus près des besoins des titulaires d'assurance, notre personnel travaille de manière agile dès la conception des offres et jusqu'à leur lancement. Par notre approche axée sur les besoins de nos clientes et clients d'aujourd'hui, nous posons des jalons spécifiques pour la clientèle de demain et développons nos univers d'offres.

Différentes initiatives stratégiques définissent le cadre dans lequel s'inscrivent notre portefeuille de projets ainsi que la création et le développement de nos univers d'offres. La Mobilière mène des discussions sur le développement et le pilotage de ses offres d'assurance et de prévoyance ainsi que sur ses nouvelles sources de revenus au sein de quatre arènes. Trois d'entre elles couvrent chacune un segment de clientèle: les particuliers, les PME et les entreprises et clients institutionnels. La quatrième traite de thématiques qui offrent un soutien aux trois autres ou servent la gestion de la Mobilière. Avec ces arènes, nous étendons l'organisation en réseau agile créée en 2017 et développons le pilotage du portefeuille de projets, ce qui nous permet de collaborer encore plus étroitement au sein des organisations hiérarchiques et dudit portefeuille.

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

**Innovation**

Nous misons aussi sur nos initiatives d'innovation. En ces temps de changement permanent, il est essentiel de continuellement se préparer au lendemain. Grâce à sa proximité avec la

clientèle et avec le marché, à ses hiérarchies horizontales et à ses circuits décisionnels courts, la Mobilière offre un environnement propice aux innovations, qu'elle accompagne de manière systématique et ciblée le long de ses axes stratégiques. Son processus d'innovation global va de l'identification et de l'évaluation des tendances à la mise en œuvre d'initiatives d'innovation, comportant généralement une forte composante numérique. La Mobilière se focalise sur les innovations touchant aux services et modèles d'affaires de l'assurance et de la prévoyance ainsi qu'aux thèmes Habitat et PME intégrés dans les écosystèmes correspondants. Citons pour exemples la plateforme de création d'entreprise [Foundera](#) ou la plateforme d'entreprises artisanales [Buildigo](#). De plus, nous identifions et analysons les potentiels d'innovation dans des domaines entièrement nouveaux, comme celui des communautés. Ces réseaux de personnes aux intérêts et objectifs similaires gagneront en importance à l'avenir, et c'est pourquoi nous en étudions déjà le potentiel, tant pour la clientèle que pour l'entreprise. Nous apportons ainsi une contribution essentielle au développement positif de notre cœur de métier à moyen terme.

---

#### Informations complémentaires:

[Kickstart Innovation](#)

Les besoins de la clientèle ne cessent d'évoluer, ce qui favorise l'éclosion de nouvelles idées commerciales. Ce n'est toutefois qu'en présence de suffisamment d'indices montrant qu'une idée fonctionnera sur le marché que nous décidons de la mettre en œuvre, que ce soit par nous-mêmes ou en partenariat, ou encore en acquérant une entreprise qui propose déjà le service concerné. Pour repérer et tester des idées et des technologies, nous collaborons aussi avec des start-up. Partenaire du programme Kickstart Innovation, la Mobilière soutient par exemple de jeunes entreprises travaillant sur des thèmes qu'elle juge prioritaires, afin de tester l'utilisation de nouvelles technologies et l'application de concepts novateurs. Enfin, de nouvelles impulsions et idées nous viennent aussi de l'extérieur, en particulier du laboratoire d'innovation international interentreprises que nous exploitons avec nos partenaires de l'alliance Eurapco.

---

#### Scrum

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



#### Méthodes de travail agiles

La Mobilière évolue depuis longtemps déjà vers une organisation agile, afin d'être à même de réagir plus vite 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 pouvoir réagir rapidement et simplement aux nouvelles tendances, nous misons depuis plusieurs années sur le travail agile en équipes interdisciplinaires. Nous appliquons en particulier des méthodes de gestion de projet comme Scrum et Kanban.

---

#### Kanban

Méthode utilisée dans le développement de logiciels



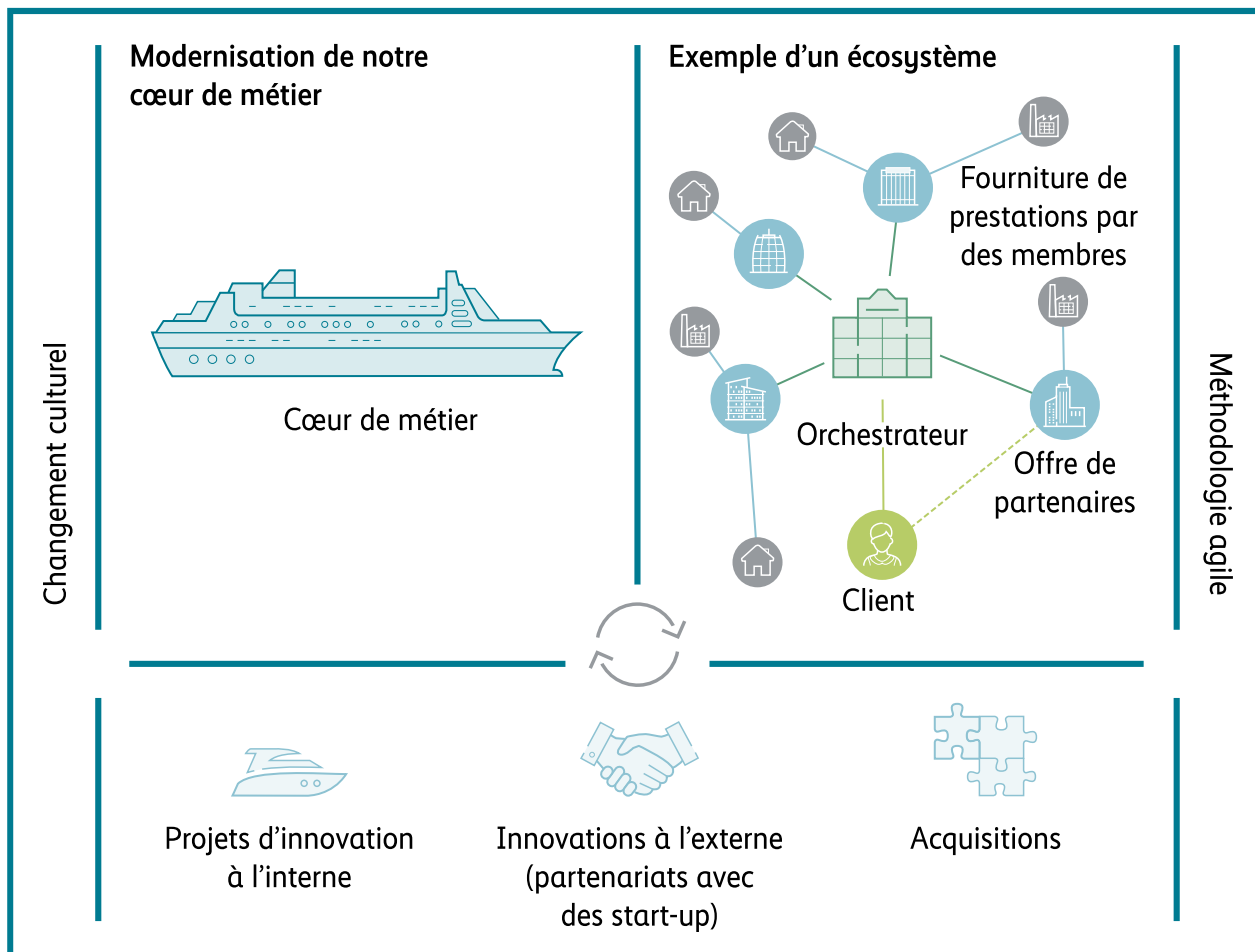
Nous voulons instaurer une attitude agile dans tous les domaines de l'entreprise. Nous proposons donc au personnel et aux cadres avec fonction dirigeante diverses offres axées sur le développement de l'état d'esprit agile et sur l'apprentissage des méthodes agiles. Une boîte à outils contenant des aides et des idées concrètes de mise en œuvre complète ces offres. La Mobilière est considérée par nombre d'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.

Enfin, nous tenons davantage compte du point de vue de la clientèle dans le développement stratégique de l'entreprise. Notre organisation de mise en œuvre agile est systématiquement alignée sur les segments de clientèle, avec une répartition claire des responsabilités: le Conseil d'administration et le Comité de direction définissent et priorisent les objectifs stratégiques, tandis que l'organisation agile répond de la réalisation de nouveaux produits, services et processus.

### Transformation numérique

Nos clientes et clients souhaitent non pas simplement acheter un produit, mais se voir proposer un véritable univers d'offres. Nous avons besoin pour cela de produits, de processus et de systèmes informatiques flexibles et compétitifs, ainsi que d'une conception agile des produits. La Mobilière a donc pour objectif d'accélérer sa transformation numérique en suivant deux axes prioritaires:

- premièrement, nous misons sur la modernisation des produits relevant de notre cœur de métier ainsi que de leurs systèmes sous-jacents, afin d'offrir un accès fiable, sûr, simple et durable à nos produits et prestations d'assurance. Depuis 2018, nous avons investi des sommes considérables à cette fin et recruté 150 personnes supplémentaires;
- deuxièmement, nous étendons nos activités au-delà des affaires d'assurance et de prévoyance en mettant en place et en développant nos écosystèmes «Habitat» et «PME», afin d'être un partenaire global dans ces domaines également. Ainsi, nous ne nous contentons pas de proposer des solutions fiables, mais nous développons aussi nos propres plateformes, en concluant des partenariats stratégiques ou en procédant à des acquisitions.



La Mobilière poursuit sa transformation numérique grâce à la modernisation de son cœur de métier, au développement d'écosystèmes et de projets d'innovation ainsi qu'à des acquisitions.

### Création et développement d'écosystèmes

Nos clientes et clients apprécient la simplicité. Ils préfèrent obtenir un service auprès d'un seul prestataire plutôt que d'avoir à le 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 chaque cliente et client une valeur ajoutée adaptée à sa situation du moment. La Mobilière met l'accent sur l'élargissement de son offre dans les écosystèmes «Habitat» et «PME». Nous consolidons ainsi nos points forts dans notre cœur de métier et créons de nouvelles opportunités de vente pour les agences générales.

### Écosystème «PME»

Dans cet écosystème, nous renforçons notre solide position sur le marché des PME et complétons notre offre par des services numériques. En tant que partenaire fiable bien implanté dans le tissu régional, nous soutenons les PME afin qu'elles puissent se concentrer sur leur clientèle et leur développement. Nous les accompagnons dès leur création et jusqu'au règlement de leur succession. Pour cela, nous misons en particulier sur notre filiale [bexio SA](#), acquise en 2018. Celle-ci propose aux petites entreprises, aux indépendantes et 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. bexio a déjà séduit plus de 60 000 clientes et clients. Les personnes intéressées peuvent s'informer sur l'offre de bexio notamment dans les agences générales de la Mobilière et ouvrir un compte d'essai gratuit.

La phase de création d'une entreprise est décisive à nos yeux. Nous avons donc développé et testé sur le marché notre plateforme de création d'entreprise [Foundera](#), avant de la préparer en 2022 à devenir une filiale de la Mobilière. Cette plateforme couvre tous les points de contact essentiels dans le processus de création, peu importe qu'il soit mené de manière individuelle ou en partenariat. Sur Foundera, tout le processus se déroule en ligne, rapidement et avantageusement.

*En ces temps de changement permanent, nous nous préparons au lendemain en encourageant l'innovation.*

### **Écosystème «Habitat»**

Le développement permanent de notre écosystème «Habitat» nous permet de compléter nos offres pour locataires et propriétaires. Nous aidons nos clientes et clients à acquérir le logement de leurs rêves et veillons à ce qu'ils puissent y vivre confortablement et en toute sécurité. En 2022, nous avons franchi plusieurs étapes importantes.

- Après avoir lancé la plateforme de logements en propriété [Liiva](#) avec notre partenaire Raiffeisen en 2021, nous l'avons reprise à notre compte durant l'année sous revue et la gérons désormais comme une filiale. Comptant déjà bien plus de 6000 utilisatrices et utilisateurs actifs, Liiva doit devenir une plaque tournante numérique au service des propriétaires privés de biens immobiliers. L'objectif est de couvrir tous les besoins des propriétaires de logement, de la recherche d'un bien à sa revente, en passant par l'achat et les services liés à l'habitat. Le développement de Liiva s'est poursuivi en 2022. De plus, un nouvel outil de vente assure un accompagnement optimal des propriétaires dans le processus de vente de leur bien, de la première intention de vente jusqu'au transfert de propriété.
- Notre plateforme [Buildigo](#) propose un choix d'artisans et d'artisans régionaux qualifiés. Des travaux les plus simples, comme la suspension d'un lustre, aux grands projets de transformation, Buildigo permet de trouver les partenaires adéquats. Pour sélectionner les entreprises artisanales de la plateforme, nous nous appuyons sur la longue expérience des services des sinistres de nos agences générales, bien implantés dans les régions. Les offres de Buildigo sont désormais disponibles dans toute la Suisse, y compris au Tessin. En 2022, le nombre de demandes a doublé par rapport à l'année précédente.

### **Le monde numérique de la Mobilière au service de la clientèle**

En 2022 également, nous avons procédé à des améliorations dans notre cœur de métier, investissant dans le développement et l'optimisation de nos accès clientèle numériques, tels que notre site Internet, l'application Mobilière, le portail clients et d'autres applications de services. Nous apportons ainsi la touche particulière de la Mobilière dans le monde numérique, tout en répondant à un besoin croissant de notre clientèle actuelle et potentielle,

qui veut pouvoir interagir avec la Mobilière en ligne également, indépendamment de l'heure et du lieu.

En 2022, nous avons réalisé les projets suivants:

- nous voulons accompagner et guider judicieusement nos clientes et clients dans le processus de conclusion d'assurance par un canal numérique. Le développement d'un modèle de données intelligent et la possibilité de le tester nous ont permis d'optimiser ce processus. Pour l'identifiant client Mobilière, nous avons implémenté un processus d'enregistrement entièrement numérique associé à SwissID;
- l'application Mobilière et le portail clients permettent désormais de bénéficier dans le Ticketshop Mobilière de réductions intéressantes sur les offres de plusieurs domaines skiables suisses;
- avec «Mes voyages», nous avons lancé pour notre clientèle un nouveau service intégré dans l'application Mobilière;
- avec notre vision du portail clients Mobilière et notre stratégie de numérisation des processus métier, nous avons posé une base importante pour l'augmentation des avantages clientèle;
- nous avons créé et développé une organisation de commercialisation agile responsable de la conception et de la réalisation de campagnes omnicanal efficaces;
- un nouveau monde numérique de l'habitat axé sur la thématique de la propriété du logement offre des informations utiles à toute personne désireuse d'acquérir le logement de ses rêves.

### Gestion des données

Des applications de données et d'intelligence artificielle (IA) d'un nouveau genre augmentent la sensibilité aux données dans la société et intensifient la concurrence. Nous voulons nous servir des données pour créer de la valeur ajoutée pour notre clientèle et pour nos activités. Afin de pouvoir proposer davantage d'offres et de services sur mesure, nous développons continuellement nos capacités en matière de numérisation et d'analyse des données. Nous le faisons en étant conscients de nos responsabilités envers la clientèle, le personnel et la société, et nous engageons donc à utiliser les données et l'IA efficacement et avec prudence. Nos principes éthiques en matière de données et d'IA guident notre utilisation des données dans le respect des valeurs de la Mobilière. Nous appuyant aussi sur les prescriptions relatives à la protection et à la sécurité des données, nous assurons ainsi la mise en œuvre correcte des projets basés sur les données et sensibilisons notre personnel à ces questions.

### Partenariats 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 de longue date avec Tellco PK et PAX, ainsi qu'avec diverses fondations collectives. Notre partenariat de distribution avec Swiss Life dans le domaine de la prévoyance professionnelle (LPP) a pris fin en été 2022, en raison du changement d'orientation stratégique de Swiss Life. La Mobilière étudie en permanence de nouveaux partenariats afin d'augmenter encore le nombre de ses

contacts clientèle. La transformation numérique offre en effet aux entreprises partenaires de nouvelles possibilités de se présenter sur le marché et de séduire la clientèle avec des prestations de services, des plateformes et des produits communs.

### Partenariat stratégique avec Raiffeisen

Le partenariat stratégique avec le Groupe Raiffeisen, qui prévoit la transmission réciproque et exclusive de produits d'assurance, de prévoyance et de banque, est opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021. En unissant ainsi leurs forces, la Mobilière et Raiffeisen entendent offrir une expérience clients optimale.

### Ringier

Depuis 2020, la Mobilière détient 25% des actions de Ringier. De cette coopération sont nés le Ticketshop Mobilière ainsi que le copartenariat avec Energy Schweiz. Nous pouvons ainsi, d'un côté, faire profiter nos clientes et clients de réductions sur les billets d'événements musicaux, culturels, sportifs ou festivaliers et, de l'autre, en inviter aux Energy Live Events, qui sont des manifestations très prisées organisées par Energy Schweiz.

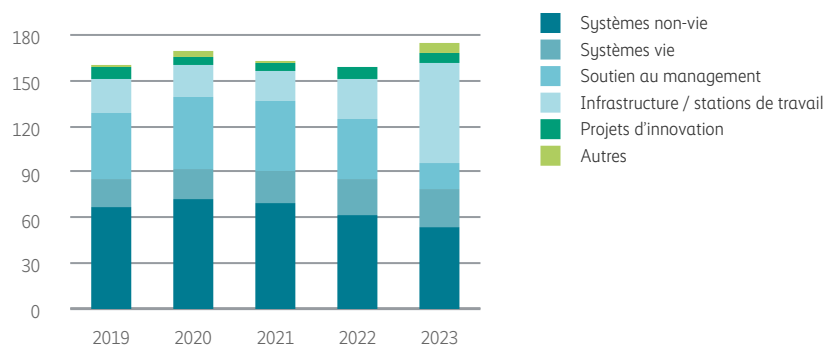
### SMG Swiss Marketplace Group

En été 2021, la Mobilière, TX Group, Ringier et General Atlantic ont créé SMG Swiss Marketplace Group, une coentreprise opérant dans le domaine des places de marché numériques. Le regroupement des places de marché en ligne de TX Markets et de Scout24 Suisse a ainsi donné naissance à un groupe suisse leader dans les domaines de l'immobilier, des véhicules, des services financiers et des places de marché généralistes (general marketplaces). Les travaux d'intégration nécessaires après le regroupement se sont poursuivis de manière systématique en 2022.

### Principaux investissements

Nous continuons à investir des sommes considérables dans des projets importants, visant à augmenter les avantages clientèle, simplifier les processus, accroître leur efficacité et augmenter la satisfaction du personnel. En 2022, les investissements opérés dans tous les secteurs de l'entreprise ont atteint environ 160 MCHF.

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 2023 basés sur les valeurs planifiées.

#### Informations complémentaires:

[La marque Mobilière](#)



### **Renouvellement des systèmes informatiques et nouvelle conception de nos produits et processus**

En 2022 également, nous avons mis la priorité sur la poursuite du renouvellement complet de nos systèmes informatiques. Cette indispensable modernisation technologique de notre environnement informatique nous permet de concevoir nos produits et services de manière qu'à la fois nous-mêmes et notre clientèle profitons de tout le potentiel de la numérisation. L'utilisation généralisée de technologies modernes est garante d'une satisfaction clientèle très élevée dans le monde numérique également, car elle améliore l'expérience clients que nous proposons et nous permet de concevoir des processus plus efficaces. Nous renouvelons nos systèmes par étapes, en nous concentrant sur la numérisation des secteurs vie et non-vie. En 2021, le lancement du produit de protection juridique pour particuliers était une étape essentielle de la numérisation de bout en bout du secteur non-vie, car ce nouveau modèle de produit flexible et ses processus ont jeté les bases de la modernisation de toute la gamme des produits non-vie. En 2022, nous fondant sur ce modèle, nous avons remanié l'assurance de protection juridique pour PME et entamé parallèlement les travaux de renouvellement des autres assurances pour PME. Nous avons également lancé la dernière étape de la modernisation des processus de sinistres, qui porte sur le traitement des cas de prestations des assurances de personnes. Enfin, dans le secteur vie, nous avons travaillé au renouvellement des systèmes centraux, poursuivant ainsi 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 nécessitant de modifier nos processus dans plusieurs domaines – finances, controlling, encaissement/décaissement et logistique –, nous le réalisons progressivement. En 2020, nous avons intégré la comptabilité de nos filiales bexio SA et Trianon SA à la nouvelle plateforme SAP S/4HANA. Protekta Assurance de protection juridique SA a suivi avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2021. La migration de la comptabilité des autres sociétés du Groupe a ensuite été assurée pour le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

L'étape suivante s'est achevée le 1<sup>er</sup> janvier 2023, avec la connexion des pré-systèmes actuariels de gestion des contrats et de traitement des cas de prestations de la prévoyance professionnelle au module d'encaissement/décaissement de SAP S/4HANA. Il est également prévu d'y connecter les pré-systèmes de la prévoyance privée.

### **Assistance informatisée et intelligence artificielle dans le processus des sinistres véhicules**

Afin de simplifier l'ensemble du processus des sinistres véhicules à moteur pour la clientèle et le personnel des sinistres, nous entendons nous servir d'outils de dernière génération basés sur l'intelligence artificielle. Dans la première de quatre étapes, nous avons automatisé le calcul du montant des dommages des véhicules sinistrés à partir de photographies des parties abîmées. Nous avons ensuite mis en place une plateforme de communication électronique contribuant à éviter les ruptures de médias entre la Mobilière et les ateliers de réparation et élaboré des règles de gestion des mandats d'expertise de véhicules, le tout pour fin 2022.

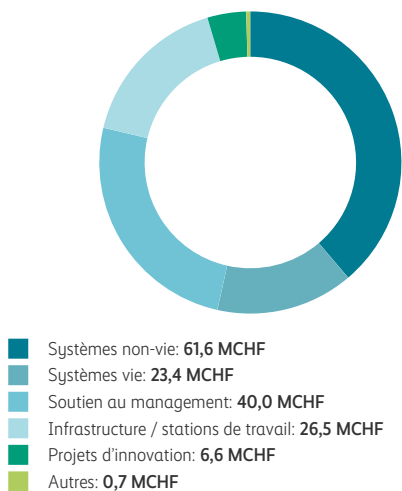
### Technologies cloud pour une transformation numérique rapide et efficace

La Mobilière s’appuie sur les technologies cloud pour mettre en œuvre sa transformation numérique de façon systématique. Les services cloud nous permettent d’élaborer des plans d’action optionnels et d’être ainsi plus flexibles et plus rapides dans le développement de nouveaux produits et services d’assurance modulaires. En investissant dans les technologies cloud, nous améliorons l’expérience numérique de la clientèle, nous posons les bases de la prise de décisions fondée sur les données et nous augmentons notre productivité. Durant l’année sous revue, nous avons mis en service un nouvel intranet, créé une plateforme collaborative et mis à disposition une plateforme technologique pour nos applications centrales, l’analyse de données et l’intelligence artificielle.

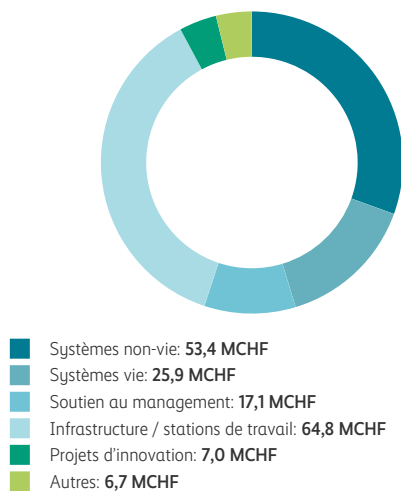
### Suppression de MobiOffice dans le segment entreprises du secteur non-vie

Durant l’année sous revue, nous avons mis fin à l’utilisation de MobiOffice, une extension de Microsoft Word qui offrait des fonctionnalités d’établissement des propositions et des polices dans le segment entreprises du secteur non-vie. Le processus de souscription ainsi que l’établissement des documents clientèle de ce segment sont transférés au fur et à mesure dans les systèmes APS et OPUS.

**Répartition des investissements dans des projets en 2022**  
Répartition du volume d’investissements



**Répartition des investissements dans des projets en 2023**  
Répartition du volume d’investissements prévu



**Informations complémentaires:**

Personnel et univers de travail

### Satisfaction des collaboratrices et collaborateurs

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.

## Compte de valeur ajoutée

**Le compte de valeur ajoutée présente la prestation globale résultant des affaires d'assurance, des opérations financières et des autres prestations de service, 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 assurées et 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 chacune et 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 63% de sa valeur ajoutée à ses clientes et 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 prestation globale de 4,946 milliards de CHF (2021: 5,052 milliards de CHF). 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 prestation globale des affaires financières, elle a diminué. Ce recul est principalement dû à l'évolution des marchés financiers: la forte hausse des taux d'intérêt en réponse à l'inflation persistante a vivement affecté les marchés d'actions et mis un terme à la progression de ces titres. La prestation globale des «Autres prestations de service», c'est-à-dire des affaires ne relevant pas de l'assurance, a augmenté.

La prestation globale est présentée déduction faite des prestations préalables relevant des affaires d'assurance et de placement de capitaux, ainsi que d'autres prestations préalables. Notre compte de valeur ajoutée affiche ainsi une création de valeur de 4,479 milliards de CHF (2021: 4,642 milliards de CHF). Les prestations de la Mobilière Suisse Société Coopérative – unique propriétaire du Groupe Mobilière – ne figurent pas dans ce compte. Durant l'exercice sous revue, la Mobilière a généré une valeur ajoutée d'environ CHF 820 000 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 Economics<sup>1</sup>, le secteur financier a généré en 2021 une valeur ajoutée brute de 66,7 milliards de CHF. Sa part dans l'économie totale est de 9,4%. Avec plus de 230 000 postes à plein temps, le secteur financier représente un peu plus de 5% des places de travail en Suisse.

<sup>1</sup>[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 mutualistes, si bien qu'il n'y a pas de conflit entre ses intérêts et ceux de la clientèle. 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 est utilisée au profit des clientes et clients. Pendant l'exercice sous revue, plus de 2,8 milliards de CHF, soit 63% de la valeur ajoutée, ont été utilisés au profit de notre clientèle:

- 2,784 milliards de CHF – un montant en légère hausse par rapport à 2021 – ont été utilisés pour les indemnisations et les prestations d'assurance;
- 48,1 MCHF ont été affectés aux participations contractuelles aux excédents (2021: 76,6 MCHF).

### *Le personnel a bénéficié de la deuxième part la plus importante de la valeur ajoutée.*

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 1,059 milliard de CHF.

S'élevant à 277,2 MCHF, nos prestations à l'État, à savoir les impôts sur le bénéfice et sur le capital ainsi que les autres impôts et taxes, ont légèrement baissé par rapport à l'exercice précédent (281,9 MCHF).

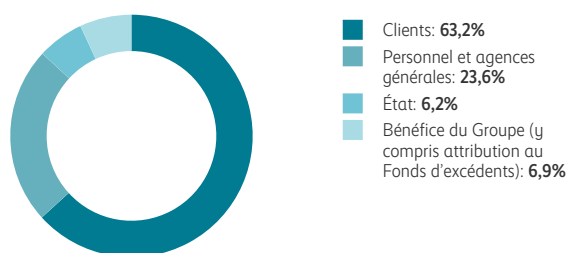
Nos prestations à l'État comportent également – regroupés sous «Autres impôts et taxes» – les droits de timbre et la taxe sur la valeur ajoutée, ainsi que les contributions au service du feu, à la prévention des accidents et à la sécurité routière.

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 150 MCHF au Fonds d'excédents. Ce montant est destiné à de futurs versements, à bien plaisir, de participations aux excédents à notre clientèle.

## Compte de valeur ajoutée

en millions de CHF	2022	2021
<b>Origine</b>		
Prestation globale résultant des affaires d'assurance	4 644,8	4 490,2
Prestation globale résultant des opérations financières	240,5	512,7
Prestation globale résultant des autres prestations de service	60,9	49,2
<b>Prestation globale</b>	<b>4 946,2</b>	<b>5 052,1</b>
Prestations préalables perçues	-435,5	-376,5
Amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles	-31,8	-34,1
<b>Valeur ajoutée</b>	<b>4 478,8</b>	<b>4 641,5</b>
<b>Utilisation</b>		
Participations contractuelles aux excédents	48,1	76,6
Frais de sinistres non-vie	2 783,6	2 781,0
<b>Prestations aux clients</b>	<b>2 831,7</b>	<b>2 857,6</b>
<b>Prestations au personnel et aux agences générales</b>	<b>1 059,0</b>	<b>1 027,1</b>
Impôts sur le bénéfice et le capital	43,2	56,8
Autres impôts et taxes	234,0	225,1
<b>Prestations à l'État</b>	<b>277,2</b>	<b>281,9</b>
Rétention du bénéfice	131,0	244,9
Dividende à la Coopérative	30,0	30,0
Attribution au Fonds d'excédents des assurés	150,0	200,0
<b>Bénéfice du Groupe</b>	<b>311,0</b>	<b>474,9</b>
<b>Valeur ajoutée</b>	<b>4 478,8</b>	<b>4 641,5</b>

Utilisation de la valeur ajoutée 2022



Utilisation de la valeur ajoutée 2021

