

# Comment la politique de répartition des bénéfices entre les différentes parties prenantes participe-t-elle à la gouvernance de l'entreprise?

Denis Hostettler

Agent général, Genève

***La Mobilière***

*Assurances & prévoyance*





- Brève présentation de la Mobilière
  
- Un peu d'histoire
  - Pourquoi l'assurance nécessite une bonne gouvernance
  - La Suisse des cartels au 20<sup>e</sup> siècle: la bonne gouvernance meurtrie?
  
- L'organisation de la société, ses valeurs, son esprit et au-delà – la bonne gouvernance à l'épreuve du présent et du futur
  
- Tentative de vision critique
  
- Conclusion



- 1,5 millions de clients
- 2,6 milliards de primes encaissées en non-vie
- 0,85 milliards de primes encaissées en assurance vie
- Une marge de solvabilité de plus de 500 % des exigences FINMA (no 1)
- No 1 en assurances ménage, choses PME, vie risque pur et réassurance CP
- Des agences générales dotées de compétences de règlement des sinistres
- Un taux de satisfaction des clients et une image inégalés
- Un statut de coopérative qui permet de placer les clients au centre
- Nommé par Bilan meilleur employeur de Suisse romande



Les principes au cœur de l'assurance:

- Mettre ensemble des gens menacés par un même danger
- Venir en aide à celui qui a été touché par le mauvais sort
- Il s'agit donc d'entraide réciproque

Compagnie d'assurances:

- Organisation économique, gouvernée par de hautes valeurs morales, chargée de gérer la solidarité entre les membres qui cotisent
- La coopérative, forme juridique la plus appropriée à l'exploitation du métier de l'assurance

Conclusion:

- « Assureur » ne devrait jamais rimer avec « voleur »



Des valeurs saines et stables, exprimées et vécues depuis 1826:

- Solidarité
- Bon sens
- Responsabilité individuelle et collective

Conscience claire des parties prenantes, définies dans la stratégie:

- Le client (au centre des préoccupations)
- Les collaborateurs (la plus grande richesse de l'entreprise)
- La collectivité (on veut aider à conserver un environnement sain)

On se préoccupe des intérêts de ces trois acteurs au quotidien

Le bénéfice doit en outre leur profiter



La bonne gouvernance ne va pas de soi

- Conditions générales d'assurances identiques
- Tarifs et prix identiques
- Interdiction de faire valoir les avantages de la coopérative pour se démarquer:
  - Pas d'actionnariat
  - Possibilité d'investir à long terme
  - Participation aux excédents pour les clients!
- Amendes salées en cas de transgression



- Dérégulation des marchés: plus de concurrence (impulsion anglo-saxonne)
- Produits et prix individuels
- Concurrence débridée
- La coopérative jugée ringarde par les économistes et le public (Rentenanstalt se transforme en société anonyme)
- La Mobilière a pu « tenir » grâce aux valeurs traditionnelles, au courage et à la lucidité de ses dirigeants

Reconquête des valeurs de la coopérative (réapprentissage):

- Prise de conscience de notre différence!
- On parle de nos valeurs, on communique!
- Les crises des années 2000 nous renforcent (image)!

# L'organisation, les valeurs, l'esprit et au-delà

La bonne gouvernance à l'épreuve du présent et du futur

***La Mobilière***  
*Assurances & prévoyance*





- Tout client direct de la Mobilière est membre de la société
- Les membres élisent les délégués
- L'assemblée des délégués a les pouvoirs suivants (extrait):
  - Réviser les statuts
  - Statuer sur la répartition du bénéfice
  - Nommer et révoquer les membres du Conseil d'administration
  - Nommer et révoquer l'organe de révision
- Le Conseil d'administration a les tâches et compétences suivantes
  - Préparer l'assemblée de délégués et exécuter ses décisions (extrait):
  - Etablir le rapport de gestion
  - Soumettre des proposition pour l'élection des délégués
  - Il désigne les personnes autorisées à représenter la Société
- La Direction (Berne non-vie, Nyon vie)
- Les agences générales (env. 80 en Suisse)



- L'esprit de la société est profondément ancré chez les collaborateurs (les valeurs sont même un critère de choix pour solliciter un emploi chez nous)

Aujourd'hui, nous voulons faire encore plus:

- Création en 2013 du département « corporate social responsibility »
- Volonté de créer plus de compétences en terme de management durable
- Volonté de s'engager de manière active pour un futur responsable



Aucune nécessité de maximiser le profit ! Il s'agit de l'optimiser.

Les profits servent directement à la société et à ses parties prenantes:

- Développement de la société et renforcement des fonds propres (50 %)
- Les clients (40 % – 50 % du bénéfice total réalisé)
- Les collaborateurs (raisonnablement: 30 à 40 % d'un salaire MENSUEL!)
- La collectivité – La société en général



- Membres de la société - Représentés à l'assemblée des délégués (statuts)
- Participation au bénéfice (140 millions cette année)
- Ethique du conseil: tout produit vendu doit être adapté aux besoins du client

Sinistres – organisation et philosophie de règlement:

- Décentralisation des compétences: 95 % des sinistres réglés au siège de l'agence générale
- « Comment puis-je vous aider » et non « Comment puis-je décliner le sinistre »?
- Prise en compte de l'élément émotionnel chez le client – accompagnement
- Vivre au quotidien la promesse « Chère Mobilière »



- Conditions-cadre de travail excellentes (locaux, outils de travail)
- Salaires et prestations sociales de bon niveau, sans excès
- Respect de la personnalité de chacun
- Responsabilités et compétences déléguées jusqu'au bas de l'échelle – Droit à l'erreur reconnu
- Participation au bénéfice de la société (30 à 50 % d'un salaire mensuel)
- Identification forte aux valeurs de la société



- Respect des lois – paiement des impôts en Suisse et dans chaque canton
- Encouragement des collaborateurs à exercer des fonctions publiques
- Mesures de prévention des dommages naturels au profit des communes
- Chaires de climatologie à l'EPFZ et l'Uni de Berne
- Aides à l'innovation et à la création d'entreprises
- Initiative « Sharoo » avec la Migros
- Bâtiments « Minergie »
- Utilisation des transports publics – Promotion du vélo et du vélo électrique



- Faire connaître le statut de la coopérative coûte cher
  - Publicité
  - Versement de la participation aux excédents (1,3 millions de clients sur 1,5)
  
- Pas de maximisation du bénéfice, mais
  - Pression pour maintenir la participation aux bénéfices pour les clients
    - Pression accrue sur les collaborateurs et les agences
  
- Pas de maximisation du bénéfice, mais
  - Gestion conservatrice et ultra-professionnelle des fonds de la société (dans l'ordre : sécurité, rendement, liquidité)
    - Pas de produit de placement labellisé « éthique »
    - Pas (encore) de stratégie concernant les coopératives d'habitation p. ex.

# Ma conclusion – avant vos questions...

Pourquoi la Mobilière a-t-elle du succès en 2014?

***La* Mobilière**  
*Assurances & prévoyance*



# La crédibilité fait toute la différence



- Dire ce qu'on fait – Et faire ce qu'on dit
- De bonnes valeurs – vécues au quotidien
- Des collaborateurs fidèles et investis, qui s'identifient aux valeurs
- Une décentralisation des compétences unique dans l'assurance
- Une excellente image dans le public
  - Participation aux excédents
  - Gestion décentralisée et humaine des sinistres
  - Empathie, sympathie
- Au final - Des clients fidèles et satisfaits - Merci à eux!

# La politique de répartition des bénéfices est cohérente avec les valeurs exprimées !

Elle participe donc à la bonne gouvernance de l'entreprise dans le sens où chaque partie prenante est prise en considération de manière équitable.

Merci de votre attention.

***La Mobilière***  
*Assurances & prévoyance*

