



2020

Rapport

Chiffres clés

En milliers de CHF	2020	2019	2018
Primes brutes encaissées à risque propre	44 295	40 725	38 931
Paiements bruts pour sinistres à risque propre	33 483	30 761	25 779
Provisions techniques	164 766	161 163	152 994
«Cost Ratio» (taux des frais administratifs)	% 24,0	18,4	19,5
«Loss Ratio» (taux de sinistres) ¹⁾	% 74,6	86,3	66,5
Ratio combiné (somme des taux de frais et de sinistres)	% 98,6	104,7	86,0
Performance des titres (selon la valeur du marché)	% 2,1	7,9	-1,6
Rendement immobilier net (ROI)	% 5,8	6,0	6,0
Rendement consolidé (titres/biens immobiliers)	% 3,2	7,2	0,2
Ristournes aux membres ¹⁾	0	1 000	2 500
Fonds propres ¹⁾	12 245	12 238	12 229

¹⁾ Sous réserve de l'approbation des comptes par l'assemblée générale

Sommaire

5	Préambule du Président
7	Commentaire de la direction
9	Ristournes
10	Le nouveau «Nous»
11	Nous, c'est nous
13	Nous sommes en partenariat
15	Nous sommes focalisés sur le client
17	Nous sommes numériques
19	Nous sommes une équipe
21	Nous sommes divers
23	Nous sommes créatifs
26	Partenaire

Compte de résultat

En milliers de CHF	2020	2019	2018
Produit net de l'assurance accidents	4 407	-4 749	4 900
Produit net des assurances choses	-538	1 543	1 877
Produit net de l'assurance d'indemnités journalières en cas de maladie	-2 595	312	1 360
Produit total des activités d'assurance	1 274	-2 894	8 137
Provisions (coopérations)	379	400	462
Total des autres produits	6 516	11 425	823
Produit total	8 169	8 931	9 422
Commissions aux courtiers externes	-1 262	-989	-867
Total des autres charges	-6 900	-6 933	-6 046
Excédent avant écritures de clôture	7	1 009	2 509
Ristournes aux membres	0	-1 000	-2 500
Résultat porté au bilan	7	9	9

Ensemble pour gagner

5

«Win now, win later» – «Gagner maintenant, gagner plus tard»: c'est derrière cette devise que, depuis mon élection à la présidence du conseil d'administration en 2002, je m'engage à 200% pour cette entreprise unique qu'est la Coopérative d'assurance des métiers. À cet égard, je suis conscient que ce n'est qu'en unissant nos forces que Nous réussissons et que ce «Nous» doit prendre une place encore plus importante à l'avenir.

Quand bien même les actions sont individuelles, le succès, lui, est collectif; en d'autres termes, le mérite revient au groupe tout entier. Lorsque chacune et chacun prend à cœur de relever un défi commun, on parle alors d'intelligence collective. Ce n'est pas la spécificité du chef, mais bien plutôt la diversité de l'équipe qui améliore les compétences des individus et qui permet à une entreprise de s'adapter et de survivre. Ce don ne s'apprend pas, il est dans l'ADN de l'entreprise. Plus précisément: dans notre ADN. La solidarité coopérative, telle était en effet l'idée fondamentale qui a présidé à la fondation de «Metzger Unfall». Aujourd'hui, 119 ans plus tard, le nom a changé mais nous sommes toujours guidés par l'esprit de communauté des débuts.

La «culture du nous» se doit d'être protégée et soignée comme une plante rare. Les qualités requises pour ce faire? L'intelligence dans le discernement des problèmes, l'imagination dans l'élaboration des solutions, le courage de décider et, enfin, la volonté d'atteindre son but. Sans oublier la persévérance.

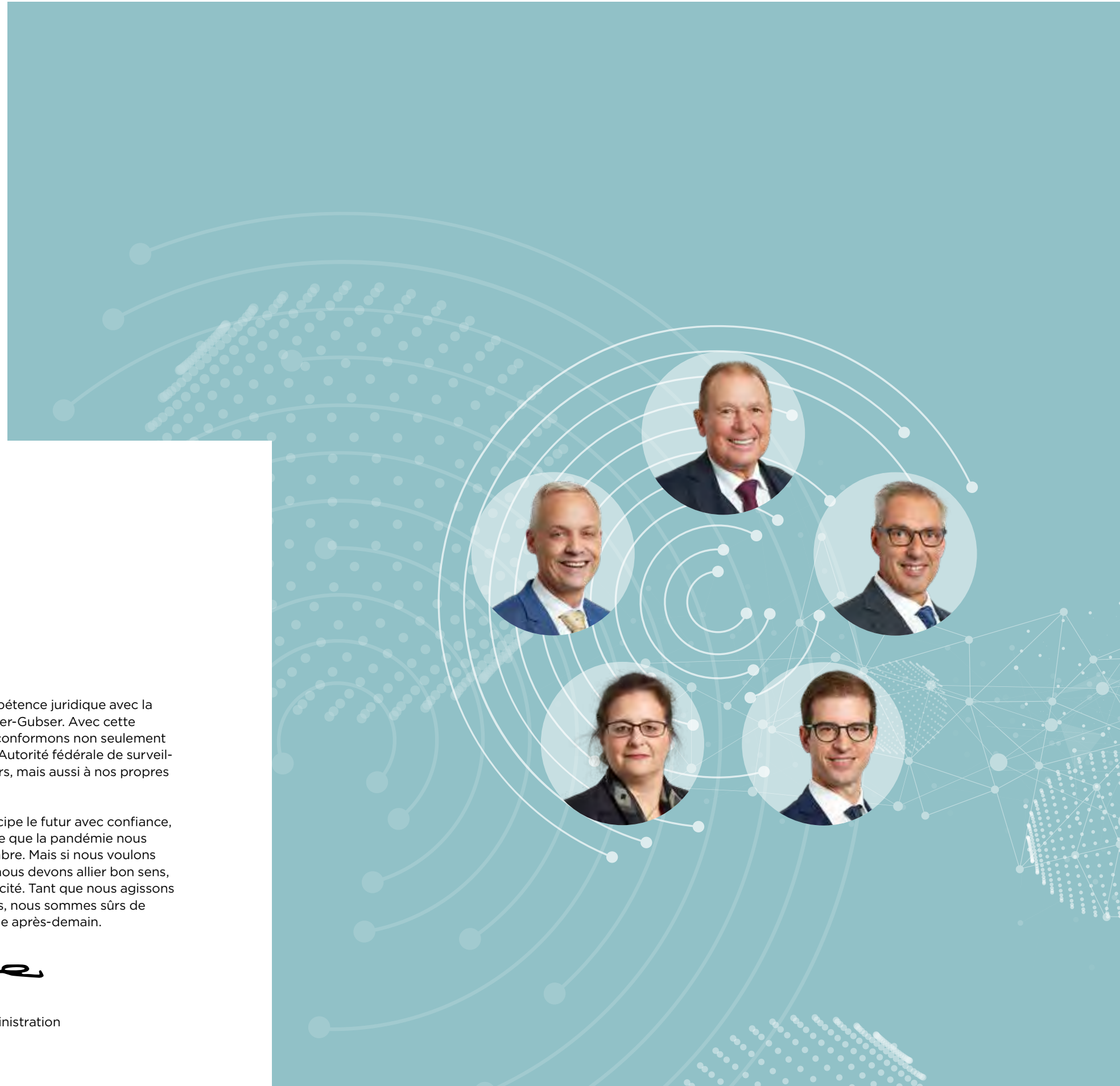
C'est dans cet esprit que nous avons poursuivi avec succès la restructuration de la direction au cours de l'exercice 2020. Avec Mario Lubini, responsable Assurances, nous avons recruté une personnalité de haut vol pour piloter la gestion opérationnelle. Nous avons également réduit la taille du conseil d'administration, qui compte désormais cinq membres contre sept auparavant, et nous l'avons

enrichi d'une nouvelle compétence juridique avec la nomination de Stefanie Meier-Gubser. Avec cette réorganisation, nous nous conformons non seulement aux recommandations de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers, mais aussi à nos propres exigences pour l'avenir.

En parlant de l'avenir: j'anticipe le futur avec confiance, même s'il n'est pas à exclure que la pandémie nous impose une vision plus sombre. Mais si nous voulons rester armés pour l'avenir, nous devons allier bon sens, sensibilité, respect et efficacité. Tant que nous agissons tous ensemble dans ce sens, nous sommes sûrs de gagner – aujourd'hui comme après-demain.



Ueli Gerber
Président du conseil d'administration



Conseil d'administration (de haut en bas, dans le sens des aiguilles d'une montre): Ueli Gerber (président du conseil d'administration), Bruno de Gennaro (vice-président), Yves Gyr, Stefanie Meier-Gubser, Markus Zimmermann

La mission, le rythme et l'engagement sont passés à un niveau supérieur

«Quand les films catastrophes deviennent réalité» – voilà comment nous pouvons résumer objectivement l'exercice écoulé. Malheureusement, l'actualité n'est pas un scénario de film, mais une dure réalité dans tous les domaines. Les effets de la pandémie de Covid-19 aux quatre coins du globe ont également eu un impact majeur sur les activités quotidiennes de la Coopérative d'assurance des métiers.

Malgré les règles sans cesse changeantes et les incertitudes qui en découlent, l'ensemble des collaborateurs, forts de leur esprit d'équipe, ont contribué avec succès aux résultats de l'exercice 2020 grâce à leur engagement et à leur positivité. Je suis fier de constater qu'en cette période, notre entreprise fait preuve d'un fort «esprit de cohésion» et que chacun met de côté ses intérêts personnels au profit de la communauté et du collectif. Je tiens ici à remercier l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs pour leur engagement exceptionnel et je suis convaincu qu'ensemble, nous sortirons plus forts de l'épreuve que nous traversons.

En ce qui concerne l'exercice 2020, la tendance de ces dernières années s'est confirmée. Le résultat réjouissant des rendements de placements est tempéré par les difficultés et les obligations croissantes de l'assurance. Les répercussions de la crise actuelle ont encore accru les exigences réglementaires et, conjuguées à la baisse du taux d'intérêt technique, elles ont pesé sur les considérations financières et stratégiques. Les répercussions futures de l'exercice passé ne sont pas encore définitives.

Grâce à la diversification des ventes, la Coopérative d'assurance des métiers est une fois de plus parvenue à

générer de la croissance dans le domaine de l'assurance de personnes. Cependant, la branche Assurance collective d'indemnités journalières en cas de maladie demeure, chez nous aussi, le souci numéro un. En ces temps de pandémie de Covid-19, les facteurs pesant sur cette branche se sont encore renforcés. Là aussi, comme pour l'ensemble du secteur suisse de l'assurance, les défis sont de taille et exigent jour après jour de véritables prouesses en termes de performance. Une sélection ciblée des risques, une tarification prudente et un traitement minutieux des dossiers dans le cadre du processus de gestion des sinistres sont des conditions préalables clés pour la réussite commerciale de cette branche.

Au cours de l'année écoulée, nous avons à nouveau fait avancer avec succès nos projets de transformation numérique, et ce, de manière ciblée et à la mesure de nos ressources. Nous avons déjà réussi à intégrer un certain nombre de processus et d'outils numériques dans nos activités quotidiennes afin d'améliorer constamment la qualité du service pour nos clients. Les mois écoulés ont montré que la mise en œuvre de la stratégie numérique devait être la priorité de notre action, sans pour autant que soit relâché l'effort porté sur le conseil personnalisé et la proximité client.

Enfin, au nom de l'ensemble de la Coopérative d'assurance des métiers, je tiens à vous remercier pour votre coopération dans l'esprit de partenariat qui vous caractérise et pour la confiance que vous nous témoignez. Ensemble, Nous surmonterons cette crise et aborderons l'avenir plus forts!



Daniel Stettler
CEO



Direction (de g. à d.):
Daniel Stettler (CEO), Mario Lubini,
Corinne Stettler, Marcel Maier

Une année difficile, une situation maîtrisée

En tant que membre de notre coopérative, vous profitez de la bonne marche des affaires sous la forme de ristournes.

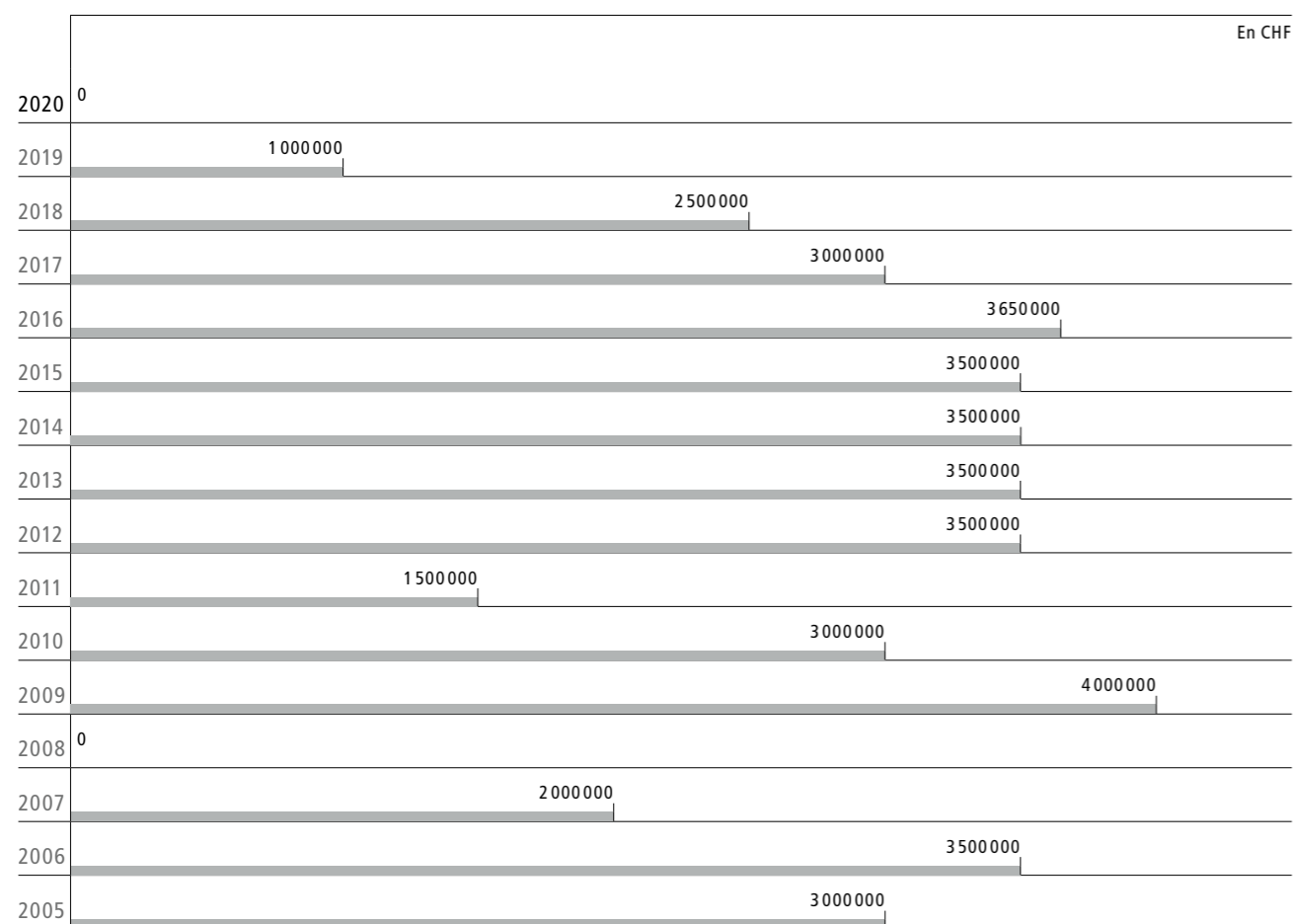
En raison des exigences accrues imposées par les autorités de surveillance, la Coopérative d'assurance des métiers a dû augmenter ses investissements en faveur de la stabilité future de l'entreprise - et ce, en plus du financement de la baisse du taux d'intérêt technique de près de CHF 7 mio. Face à cette nouvelle donne, le conseil d'administration a décidé de ne pas verser de ristournes au titre de l'exercice 2020.

Comme en 2008 (crise des marchés financiers), nous avons été contraints, là encore en raison d'un contexte de crise, de renoncer au versement de ristournes coopératives au titre de l'exercice écoulé. Nous sommes conscients que ces versements revêtent une grande importance pour nos membres. Par conséquent, comme à l'accoutumée, nous allons faire tout notre possible pour être en mesure de vous verser à nouveau des ristournes pour l'exercice en cours.

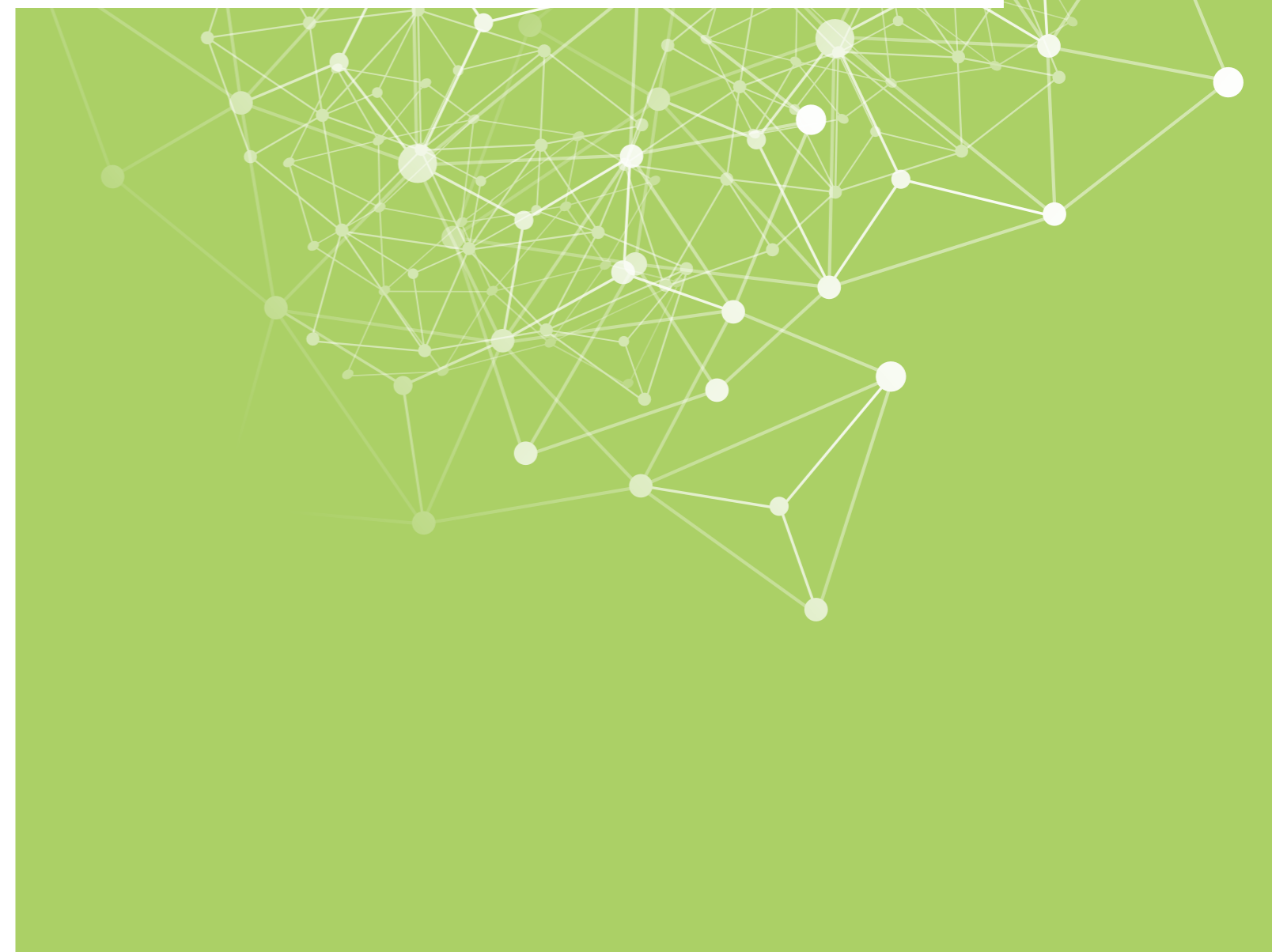
Nous vous remercions, chers membres, pour votre compréhension et votre inébranlable fidélité. Ensemble, «nous» surmonterons ces temps difficiles.

Ueli Gerber
Président du conseil d'administration

Ristournes versées depuis 2005



Le nouveau «Nous»



Nous, c'est nous

Transformation numérique, mondialisation, urbanisation – la liste des mégatendances actuelles est longue. Néanmoins, il existe présentement un mouvement dont on parle peu: la «culture du nous».

Les «tribus», les communautés et l'intelligence collective sont des thèmes en vogue. Les communautés, la cocréation et les coopérations mettent le Nous sur le devant de la scène et relèguent l'Ego à l'arrière-plan. Le Covid-19 a encore renforcé ce sens du collectif conjugué à la première personne du pluriel au sein de la société. Les entreprises comme la nôtre se voient dès lors placées devant de nouveaux défis. Nous devons établir de nouvelles formes de travail d'équipe, instaurer des écosystèmes et mettre en place notre mise en réseau numérique.

C'est précisément à ce nouveau Nous que le rapport annuel 2020 est consacré. Parce que cela fait partie de notre ADN, pour ainsi dire. N'oublions pas que nous avons été fondés en 1902 en tant qu'organisation d'entraide solidaire des maîtres-bouchers. Aujourd'hui encore, comme le montre le volume de nos ristournes, nous accordons plus de place au «nous-sujet», celui qui donne, qu'au «nous-objet», celui qui reçoit. Car notre solidarité, quand bien même nous sommes les héritiers des anciens maîtres-bouchers, va au-delà de la filière viande. En effet, en notre qualité d'Assurance des métiers, nous défendons toutes les branches et toutes les entreprises qui nous sont rattachées. Et, surtout, cette solidarité se traduit par un esprit d'appartenance à une communauté – qui englobe nos collaborateurs, nos clients et nos partenaires commerciaux.



Nous sommes en partenariat

13

«Le tout est plus grand que la somme de ses parties», affirmait le grand savant grec Aristote. Ce constat, fruit de sa clairvoyance, a beau être plus ancien que le début de notre ère, il est plus actuel que jamais.

Dans le contexte de renouveau du collectif et à la faveur de la pandémie de coronavirus, l'union des forces prend une nouvelle dimension. Ainsi ont émergé des écosystèmes non conventionnels dont les membres partagent leurs diverses compétences, multipliant de la sorte leur force de frappe et leur pouvoir d'innovation. Il n'est pas rare que ce phénomène s'accompagne d'un recentrage sur les compétences de base respectives, sur la base du constat que tout le reste est toujours en de meilleures mains lorsqu'il est délégué à un tiers.

Nous aussi, au sein de l'Assurance des métiers, nous misons sur les atouts de la coopération. À cette fin, nous entretenons une coopération étroite avec les associations partenaires et les courtiers d'assurance. En matière de règlement des sinistres et sur le front des services internes tels que l'informatique, le marketing ou les finances, nous pouvons compter sur des experts compétents. Nos partenariats ont une chose en commun: le pouvoir créatif de la synergie. Cette concentration d'énergie nous permet de transformer durablement les performances en prouesses.



Nous sommes focalisés sur le client

La focalisation sur le client n'est pas un phénomène de buzz, mais la réponse à un déplacement de curseur des rapports de forces économiques à l'ère du 4.0.

Les réseaux sociaux, les forums, les plateformes de recommandation, les services de comparaison et d'autres offres en temps réel transforment les clients en partenaires d'égal à égal. L'orientation client est également une conséquence de l'hypercompétition. Sur de nombreux marchés, les innovations s'enchaînent, de nouveaux acteurs surgissent et les avantages concurrentiels avérés disparaissent. Seul un principe a résisté à la transformation à l'œuvre: le constat que le succès repose sur la capacité à fidéliser les clients sur le long terme.

Les clients sont au cœur de notre action depuis plus de cent ans. C'est pourquoi nous cultivons une approche fondée sur l'accompagnement personnel sans rechigner sur les moyens: un service externe fort de neuf collaborateurs, des horaires de service étendus, un renoncement choisi aux robots téléphoniques ou aux «bots intelligents», des interlocuteurs fidèles à leur poste. Nous formons notre personnel non seulement pour en faire des spécialistes, mais aussi des prestataires de services. Car nous proposons à nos clients des prestations de première classe, lesquelles incluent des produits d'assurance efficaces, une information transparente de même qu'une image de marque cohérente, que nous avons du reste encore améliorée au cours de l'exercice sous revue.



Nous sommes numériques

Les nouvelles technologies et les outils numériques sont devenus partie intégrante de notre vie privée, mais aussi de notre travail au quotidien. Chez nous, la transformation numérique a commencé bien avant la pandémie.

Dans de nombreuses entreprises, l'épidémie de Covid-19 a accéléré la transformation numérique. Certaines y étaient préparées, d'autres ont dû faire le grand saut du jour au lendemain. Le fait est que le niveau de numérisation d'une entreprise est corrélée avec sa résilience face aux crises.

Au sein de l'Assurance des métiers, nous ne sommes peut-être pas des fers-de-lance de la numérisation, mais nous ne sommes pas non plus à la traîne. Nous investissons depuis des années dans une infrastructure informatique moderne. Notre objectif est d'offrir la meilleure protection possible des données sensibles de nos clients et de veiller à maintenir des processus de travail simples et efficaces. Au cours de l'année écoulée, nous avons adopté de nouvelles applications et de nouveaux systèmes pour faciliter au maximum le télétravail, la visioconférence et les réunions en ligne, et pour optimiser la gestion du temps dans la planification. Avec le remaniement de notre site web, nous avons adapté notre présence en ligne à l'esprit du temps. Nous vous proposons ici de précieuses informations sur notre offre de prestations. Dans un avenir pas si lointain, nos clients recevront par ailleurs un tableau de bord en ligne personnalisé qui décrira de manière claire et compréhensible les questions qu'ils peuvent se poser autour de leur assurance.



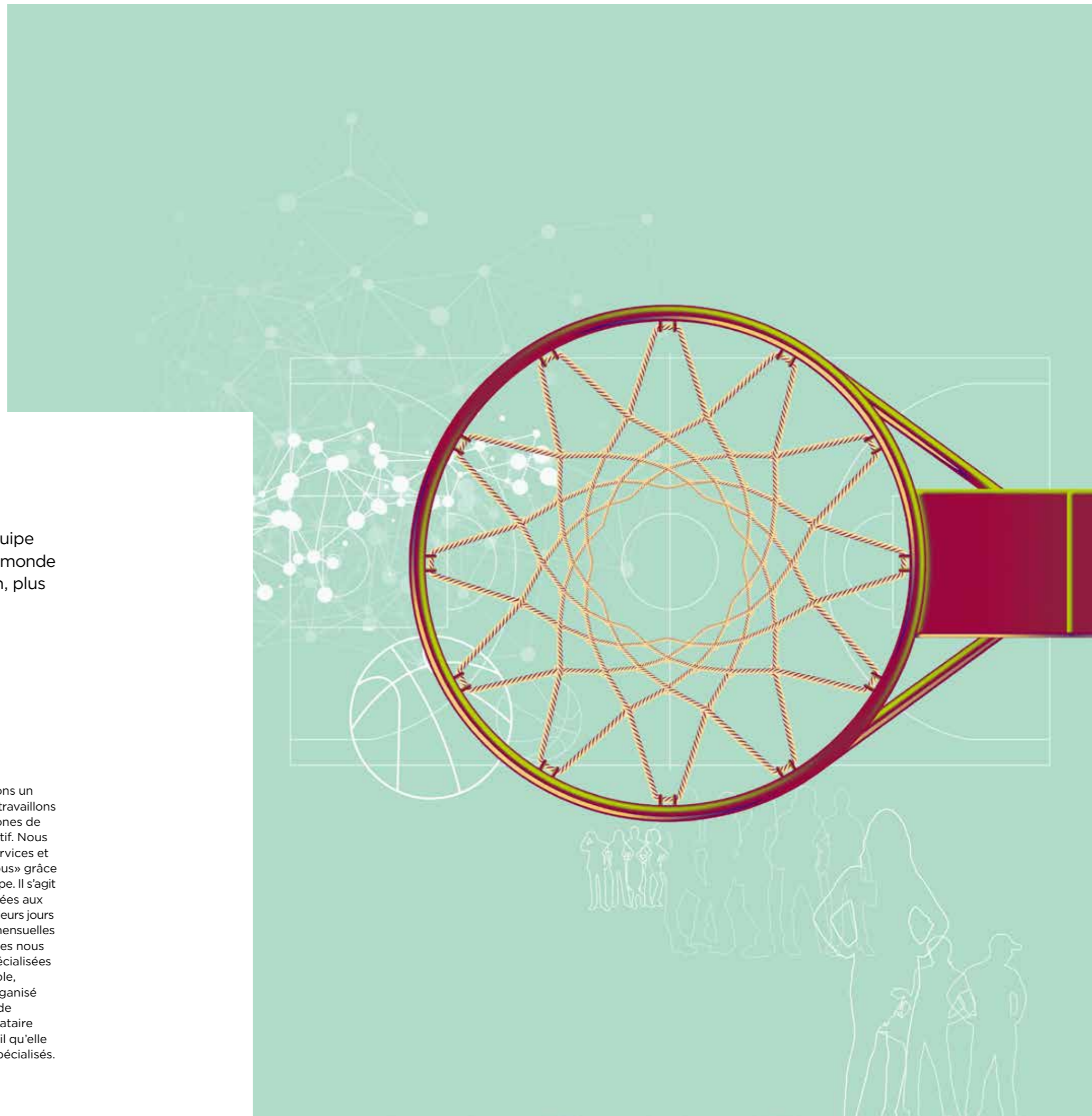
Nous sommes une équipe

19

Dans l'entreprise et dans la société, le travail d'équipe répond à l'aspiration à une réorganisation dans un monde en réseau, avec un objectif clair: plus d'innovation, plus d'efficacité, plus de sens.

Face aux nouveaux concepts de travail et de «communauté», les structures de commandement et de hiérarchie éprouvées peinent à se maintenir en place. Pour s'y retrouver dans un environnement toujours plus complexe, les individus désorientés ne cherchent plus la réponse dans la verticalité - vers le haut ou vers le bas - mais auprès des autres, au sein de l'équipe.

Au sein de l'Assurance des métiers, nous cultivons un solide esprit d'équipe. Dans cette optique, nous travaillons dans des bureaux en espace ouvert avec des zones de retrait dédiées à la convivialité et au travail créatif. Nous encourageons les projets entre les différents services et libérons les forces vives de notre «culture du nous» grâce à diverses mesures visant à stimuler l'esprit d'équipe. Il s'agit notamment de manifestations régulières destinées aux collaboratrices et collaborateurs, d'ateliers de plusieurs jours pour le service externe, ou encore de réunions mensuelles des cadres. Des formations en équipe spécifiques nous permettent de maintenir nos connaissances spécialisées à un niveau élevé. À l'automne 2020, par exemple, l'équipe chargée de la gestion des sinistres a organisé une «formation de personnes», animée par un prestataire externe. Cette formation a reçu un si bon accueil qu'elle sera reconduite à l'avenir sur d'autres thèmes spécialisés.



Nous sommes divers

21

On ne peut parler de la «culture du nous» sans évoquer la diversité. La question de la diversité nous tient particulièrement à cœur car c'est ce qui nous caractérise, nous et nos clients.

La communauté s'enrichit d'une saine combinaison de catégories d'âge, de genres, de bagages professionnels, de contextes culturels, d'expériences, de connaissances et de sensibilités éthiques. Un mix de talents divers donne corps à une intelligence collective qui fait avancer tout le groupe.

Nous travaillons de préférence en équipes mixtes. Par ailleurs, les personnes qui changent de cap professionnel sont les bienvenues chez nous. Nous maintenons délibérément un niveau de diversité élevé au sein de nos équipes - tant en termes d'ancienneté que d'expérience pratique, de savoir-faire ou d'origine. Par cette démarche, nous exploitons les diverses compétences des membres de l'équipe pour le bien de notre entreprise. Les ateliers et les formations nous permettent de partager et de multiplier les connaissances. Enfin, le respect d'une juste diversité des genres nous tient à cœur. Ainsi, le conseil d'administration et la direction comptent deux femmes hautement qualifiées.



Nous sommes créatifs

23

En tant que PME suisse typique, nous entendons continuer de sortir des sentiers battus et rester ouverts aux idées neuves. C'est ce qui, depuis près de 120 ans, assure notre survie.

La Suisse est l'un des pays les plus innovants de la planète. Nous le devons, entre autres, à un excellent système d'enseignement dual et à une économie portée par les PME. Les PME sont agiles, rapides et inventives. L'innovation n'est pas seulement le moteur de notre progrès, elle permet aussi de maintenir la sécurité et la prospérité de notre société à un niveau élevé.

Au cours de l'exercice sous revue, nous avons lancé divers projets d'innovation dans lesquels nous avons pris le soin d'impliquer l'ensemble de nos collaborateurs. Ainsi, par exemple, malgré l'absence de contact physique, nous mettons l'accent sur une étroite collaboration des équipes dans le respect des règles sanitaires du Covid-19. Ensemble, nous réfléchissons à l'environnement des postes de travail de demain. La satisfaction des employés, l'ergonomie et les nouvelles technologies sont au cœur de cette réflexion. La bonne circulation de l'information renforce notre compétence collective - celle du «Nous»; aussi optimisons-nous en permanence notre communication interne. Nous renforçons notre attractivité en tant qu'employeur en proposant des prestations complémentaires et des contributions intéressantes, par exemple pour les activités de loisirs.



Les associations de nos corps de métiers:



Union Professionnelle Suisse de la Viande



Association Suisse des Droguistes



L'association d'optométrie et d'optique



Association des entreprises suisses de services de sécurité



chaussuresuisse



L'Association foto



MultimediaTec Swiss



ASMAS Sportfachhandel Schweiz
ASMAS Commerce de sport Suisse

Commerce de sport Suisse

ASDAVM

Association suisse des détaillants d'articles de voyage et de maroquinerie

Coopérative d'assurance des métiers
Sihlquai 255
Case postale
8031 Zurich

T 044 267 61 61

info@assurancedesmetiers.ch
assurancedesmetiers.ch

Simplement sûr. Depuis 1902.

Impressum

Éditeur, concept et illustrations:
Coopérative d'assurance des métiers, Zurich

Photos: Inge Zinsli: pages 6/8
Co-conception et réalisation: Lundeberg,
Visuelle Kommunikation, Zurich

Text: dietexterin.ch
Texte et relecture: Helen Gysin, Uster

Traduction: Syntax AG, Thalwil

Lithographie et impression: Ast & Fischer AG, Wabern

État: 31 décembre 2020
Paraît en français et en allemand

© 2021, Coopérative d'assurance des métiers