



# Risk & Insurance Insight 2024



EN AVANT, SEREINEMENT.

# Bienvenue!

Kessler est la principale entreprise dans le domaine du conseil global en risques, assurances et prévoyance en Suisse.

Nous nous occupons de plus de 1 500 moyennes et grandes entreprises suisses issues des services, du commerce et de l'industrie ainsi que du secteur public. Grâce à nos compétences dans les différents secteurs économiques, à l'engagement de nos collaborateurs qualifiés et à notre position de leader sur le marché, nos clients bénéficient des meilleures solutions et optimisent les coûts des risques. Nous apportons donc une contribution significative à leur succès durable.

#### ILLUSTRATIONS

Nous avons emménagé dans nos nouveaux bureaux à Lausanne en 2023. L'objectif était de créer des environnements de travail modernes et de permettre une utilisation flexible des postes de travail dans l'esprit d'un modèle hybride. Les photos montrent nos collaboratrices et collaborateurs dans nos nouveaux espaces. La couverture est l'œuvre d'un jeune étudiant en photographie de l'ECAL, qui a réalisé dans la thématique de nos salles de réunion des prises de vue de Lausanne montrant la ville sous un angle différent.

# Sommaire

<b>Éditorial</b>	<b>4</b>
<b>Interview</b>	<b>6</b>
<b>Rapport annuel</b>	<b>11</b>
<b>Séminaire de direction</b>	<b>28</b>
<b>Orientation clients</b>	<b>30</b>
<b>Suisse alémanique – Martin Rohrbach</b>	<b>31</b>
<b>International – Yves Krismer</b>	<b>32</b>
<b>Risques spéciaux – Pascal Schweingruber</b>	<b>33</b>
<b>Suisse romande – Bernard Perritaz</b>	<b>34</b>
<b>Health &amp; Benefits – Stefan Leuenberger</b>	<b>35</b>
<b>Gestion des caisses de pension – Natalie Koch</b>	<b>36</b>
<b>Risk Consulting – Simon Künzler</b>	<b>37</b>
<b>Sites</b>	<b>38</b>
<b>Impressum</b>	<b>40</b>

# Éditorial



## Chères clientes et chers clients, chères et chers partenaires, chères collaboratrices et chers collaborateurs, chères amies et chers amis de la société Kessler,

Les tensions géopolitiques telles que la guerre en Ukraine et le conflit ravivé entre Israël et le Hamas ont marqué l'année 2023 – avec des impacts sur les routes commerciales internationales importantes de la mer Rouge. Dans le monde entier, les banques centrales semblent maîtriser l'inflation en augmentant les taux d'intérêt; les premières baisses de taux sont attendues en 2024. Espérons que l'inflation se stabilisera durablement sans que l'économie mondiale ne subisse trop de dommages.

L'économie suisse a continué à bien performer. L'inflation est restée plus faible que dans d'autres pays, bien que cela soit également dû au renforcement du franc suisse. Notre pays doit maintenant poser des jalons pour l'avenir en ce qui concerne ses relations avec l'UE, la prévoyance vieillesse et les soins de santé.

Les marchés de l'assurance sont restés exigeants en 2023, même si une détente a pu être constatée dans certains cas. Le 1<sup>er</sup> janvier 2024, la loi révisée sur la surveillance des assurances est entrée en vigueur et a introduit des règles plus strictes, y compris pour les courtiers en assurances indépendants. Nous accueillons favorablement la plupart des nouvelles dispositions, tout en espérant qu'elles seront appliquées avec discernement.

Dans l'optique d'une planification de la succession à long terme, le conseil d'administration a nommé Yves Krismer et Martin Rohrbach au sein du comité de direction début 2024. Leurs prédécesseurs Roger Konrad et Helmut Studer resteront actifs dans l'entreprise, principalement dans le conseil à la clientèle. Découvrez dans l'interview, quels sont leurs objectifs à venir.

« En avant, sereinement. » Telle est la promesse de notre entreprise familiale. Grâce au soutien de nos fidèles clients, de nos partenaires commerciaux, de nos collaboratrices et collaborateurs engagés et d'une équipe de direction performante et soudée, nous sommes bien positionnés pour l'avenir. En tant que partenaire fiable, nous sommes aux côtés de nos clients partout dans le monde en collaboration avec le réseau Marsh.

Nous vous remercions de votre collaboration et de votre confiance.

Tom Kessler  
Managing Partner

Christian Kessler  
Managing Partner

# Interview

## Regards et perspectives



HELMUT STUDER  
Membre du Comité de direction depuis 25 ans



ROGER KONRAD  
Membre du Comité de direction depuis 15 ans

**Helmut Studer et Roger Konrad se sont retirés du comité de direction le 31 décembre 2023, pour raison d'âge – après 25 ans, respectivement 15 ans d'activité dans cette fonction – et pour passer le témoin à la nouvelle génération. Leur ancienneté chez Kessler va bien au-delà des années passées au sein du comité de direction. Comment ont-ils débuté, quels ont été les événements les plus marquants et les changements les plus significatifs? Et comment envisagent-ils leur avenir et celui de l'entreprise? Dans cet entretien, ils nous livrent leurs visions personnelles, captivantes et passionnantes.**

**Vous avez rejoint Kessler en 1994 en tant que conseiller juridique. Cinq ans plus tard, vous avez été nommé au sein du comité de direction. Qu'est-ce qui vous a motivé dans cette fonction?**

**Helmut Studer (st):** La famille Kessler m'a accordé une grande confiance dès le début. Les autres membres du comité de direction de l'époque, Ernst Bratteler et Heinz Kuhn, m'ont aussi considérablement épaulé. Grâce à ce formidable soutien, j'ai beaucoup appris au cours de mes cinq premières années dans l'entreprise. Lorsqu'une place s'est trouvée vacante au sein du comité de direction, j'ai saisi l'opportunité de m'investir dans une entreprise familiale innovante et dynamique.

**Vous aussi, vous avez débuté chez Kessler dans les années 1990 en tant que chargé de clientèle. Quel a été votre parcours avant d'intégrer le comité de direction?**

**Roger Konrad (ko):** Au terme de mes études de gestion et administration à la HWV de Zurich, un article dans une revue économique a attiré mon attention. Kessler y était mentionnée, j'ai donc simplement téléphoné pour

savoir s'il y avait des postes à pourvoir. Il y a de cela 33 ans, et à aucun moment je n'ai regretté cette décision intuitive. Après quelques années, j'ai eu l'occasion de me familiariser avec les affaires internationales et le marché américain, à Chicago, chez Johnson & Higgins, le partenaire de réseau de l'époque, devenu Marsh. Ce fut pour moi une très belle et passionnante expérience. À mon retour, j'ai surtout travaillé pour des institutions financières comme chef de département. Lors du changement de génération à la tête de Kessler, je me suis retrouvé au bon endroit au bon moment.

« Le spectre des risques de nos clients et le secteur de l'assurance sont en constante évolution, et les changements sont de plus en plus rapides.

# Interview

**Vous avez tous deux fait partie du comité de direction pendant de nombreuses années. Qu'est-ce qui a le plus changé par rapport à aujourd'hui et quels ont été les faits les plus marquants pour vous ?**

**st:** Le spectre des risques de nos clients et le secteur de l'assurance sont en constante évolution, et les changements sont de plus en plus rapides. Leur anticipation et leur prise en compte dans le conseil aux clients rendent notre métier captivant. Pour moi, les moments forts sont les nombreuses expériences personnelles avec nos collaborateurs et nos clients. Nous avons la chance de placer l'être humain au centre de notre activité.

**ko:** Ce qui a changé avant tout, c'est le rythme et le volume. Mais en définitive, nous avons toujours été très constants et réfléchis. Ce qui m'a surpris au sein du comité, c'est que rien n'a jamais été imposé. Chaque décision est précédée d'une discussion. Nous examinons les faits et échangeons jusqu'à trouver le consensus. Le comité de direction fonctionne vraiment selon le principe de la collégialité.

**Un tel engagement demande beaucoup d'énergie et de motivation. Comment avez-vous réussi à conserver cet enthousiasme au fil des ans ?**

**st:** Dans mes diverses fonctions, nous avons toujours mis en avant le plaisir au travail. Cela permet de surmonter les situations les plus compliquées et les périodes les plus intenses, et associé à une bonne dose de sérénité, c'est la meilleure motivation pour atteindre l'excellence.

**ko:** Mes collègues diraient que c'est le chocolat qui m'a donné le plus d'énergie. Je savais toujours où en trouver. Ce qui me plaisait le plus, c'était les échanges avec les clients. Après une visite chez un client satisfait, je rentrais comblé le soir. C'est pourquoi les relations avec nos clients ont été, dans la grande majorité des cas, formidables et durables. Le contexte multinational, tant du côté des clients qu'au sein du réseau Marsh, a également été très enrichissant pour moi. Sans oublier la culture d'ouverture, basée sur la confiance, qui règne au sein de l'entreprise.

---

« Nous affichons une grande stabilité dans l'entreprise, il est donc très important d'apporter un vent de fraîcheur et de nouvelles idées après une génération. »

---

**Vous quittez votre poste au sein du comité de direction à 60 ans. Quelles sont les raisons de cette décision ?**

**st:** Chez Kessler, il y a une règle tacite qui prévoit qu'à 60 ans les responsabilités de direction soient transmises. Nous anticipons le changement et préparons la relève en interne. En toute logique, nous cédon par conséquent notre position de management afin de pouvoir nous recentrer sur la discipline reine d'une société de service : le contact quotidien et direct avec nos principaux clients.

**ko:** Nous affichons une grande stabilité dans l'entreprise, il est donc très important d'apporter un vent de fraîcheur et de nouvelles idées après une génération. En fervent défenseur de cette règle non écrite, je suis heureux de passer la main à la relève interne. Yves Krismer est un excellent successeur et poursuivra sur la voie du succès. D'autant plus qu'il peut compter, comme moi, sur des collègues très compétents.

**Quel sera votre future mission et quelles seront vos priorités ?**

**st:** En tant que General Counsel, je continuerai à diriger le département Legal & Compliance. Cela inclut notre groupe spécialisé dans les cas de sinistres complexes, composé de quinze juristes ou avocats. En tant que membre du conseil d'administration de notre filiale au Liechtenstein, je souhaite y renforcer notre présence sur le marché. Par ailleurs, je suis responsable d'un projet visant à intensifier la notoriété de Kessler en tant que

« Le durcissement de la surveillance des intermédiaires d'assurance non liés par la FINMA va accentuer la séparation du bon grain de l'ivraie.

leader en matière de risques, d'assurance et de prévoyance, en collaboration avec Marsh McLennan, auprès des quelque deux cents plus grandes entreprises de Suisse. Mon programme pour les prochaines années est donc bien rempli.

**ko:** Je me réjouis de pouvoir poursuivre mon activité dans mon environnement habituel tout en ayant plus de temps à consacrer aux clients. J'ai bien l'intention de ne pas m'immiscer en interne et de mettre à profit ma vaste expérience dans les domaines où je peux apporter

« Nous ne pouvons réussir qu'avec des professionnels de qualité et de la constance dans le conseil.

ma plus-value. Je suis certain que cela conduira à des opportunités passionnantes. En plus, je conserve mes responsabilités actuelles au sein du Market Security Committee et de l'Insurance Regulation & Tax. À cela s'ajoute la collaboration avec certaines compagnies d'assurance, auprès desquelles nous pouvons placer des affaires pour nos clients. Je poursuivrai également le partenariat et les projets avec les autres sociétés de Marsh McLennan en Suisse et dans le réseau Marsh.

**Pour finir, un regard sur l'avenir de Kessler: quels seront les enjeux majeurs des prochaines années? Quelle sera l'évolution de Kessler et de l'activité de courtage?**

**st:** Le durcissement de la surveillance des intermédiaires d'assurance non liés par la FINMA va accentuer la séparation du bon grain de l'ivraie. Cela va de pair avec un renforcement du professionnalisme et une consolidation au sein des courtiers en assurance. Quelques rares sociétés de conseil, mais de grande qualité, seront en mesure de répondre à ces exigences. Je le vois comme un avantage pour nos clients.

**ko:** La situation économique et l'environnement réglementaire sont volatils. Notre capacité à nous y préparer et à nous adapter sera déterminante pour notre succès. Nous devons également nous adapter au marché du travail. Nous ne pouvons réussir qu'avec des professionnels de qualité et de la constance dans le conseil. Ces deux dernières années, le marché du travail a été un énorme défi. Néanmoins, nous avons constaté dans la plupart des recrutements que malgré le nombre réduit de candidatures, nous avons toujours le choix. Quand les circonstances le permettent, nous pouvons aussi garder de jeunes talents au-delà de leur période de formation et nous réjouir ensemble de leur évolution. Je suis très confiant et optimiste pour l'avenir de Kessler. Les 109 premières années sont une base solide pour notre signature « En avant, sereinement ».

# Rapport annuel

## Notre année 2023



ROBERT KESSLER  
Président du Conseil d'administration

# Rapport annuel

## INSTABILITÉ GÉOPOLITIQUE

La guerre offensive menée par la Russie contre l'Ukraine se poursuit sans relâche depuis février 2022. Les chances d'une libération de la Crimée et de la région du Donbass sont minces. Dans cette guerre d'usure entre la grande Russie du président Poutine et l'Ukraine du président Zelensky, le pays attaqué continue d'être soutenu par l'Occident avec les États-Unis, la Grande-Bretagne et l'UE. L'issue de cette guerre épuisante est incertaine. L'OTAN semble renforcée, notamment avec l'adhésion de la Suède et de la Finlande, jusqu'ici neutres.

Depuis le 7 octobre 2023, le profond fossé entre le Hamas palestinien et les Israéliens attaqués s'est également enflammé, et une guerre locale est menée avec une grande intensité, causant d'effroyables souffrances à de nombreux innocents dans la bande de Gaza. Nous espérons que le conflit n'embrase pas toute la région et ne se propage pas au Yémen, à la Syrie et à l'Irak. Depuis des années, le Pacifique Sud reste également une préoccupation majeure avec la menace d'annexion de Taïwan par la Chine.

Alors que les difficultés dans les chaînes d'approvisionnement s'étaient apaisées en période post-Covid-19, les livraisons de gaz et de pétrole ont été mises sous pression en raison de la guerre et des sanctions imposées à la Russie. La pénurie de gaz et d'électricité tant redoutée en Europe occidentale n'a toutefois pas entraîné les conséquences attendues, entre autres grâce à un hiver 2022/23 clément. Nous étions un peu mieux préparés pour l'hiver 2023/24.

## RISQUES GLOBAUX

Les cyberrisques constituent une sérieuse menace pour toutes les entreprises et organisations dans le monde. Les services informatiques ne sont pas les seuls à être exposés, le management et un comportement averti de tous les collaborateurs sont également sollicités en permanence. Nous sommes de plus en plus dépendants du bon fonctionnement d'Internet et de systèmes de messagerie fiables. Les cyberattaques perpétrées par des hackers accompagnées de demandes de rançon constituent malheureusement un modèle économique lucratif prisé des criminels, ne serait-ce que parce que la rançon peut être incluse dans la police cyber.

Il y a quatre ans, le monde était frappé par les conséquences dramatiques de la pandémie de Covid-19. Actuellement, un nouveau risque lié aux développements fulgurants de l'intelligence artificielle (IA) ou de l'intelligence artificielle générative (IAG/GenAI), y compris ChatGPT, nous tient en haleine. L'IA a aussi des effets indésirables et le risque d'information erronée et de désinformation est devenu en un temps record la plus grande menace. À quelles informations écrites, images et vidéos publiées pouvons-nous encore nous fier ?

## ÉCONOMIE MONDIALE, INFLATION, TAUX D'INTÉRÊT, RENDEMENTS DES INVESTISSEMENTS, FRANC FORT

Pendant des années, les banques centrales ont augmenté la masse monétaire (quantitative easing, « whatever it takes ») pour faire face à tout type de crise. Dans le contexte de la guerre en Ukraine et de la hausse massive des coûts de l'énergie, ceci a entraîné une forte inflation

## LES 5 RISQUES MAJEURS

### Dans les 2 ans

Information erronée et désinformation

Phénomènes météorologiques extrêmes

Polarisation sociétale

Cyberrisques

Conflits territoriaux armés

### Dans les 10 ans

Phénomènes météorologiques extrêmes

Changements critiques des systèmes terrestres

Perte de biodiversité et effondrement des écosystèmes

Pénuries de ressources naturelles

Information erronée et désinformation

Le WEF Global Risks Report 2024, développé en partenariat avec Marsh McLennan et le Zurich Insurance Group, considère l'information erronée et la désinformation comme le plus grand risque à court terme. Les événements météorologiques extrêmes et les changements critiques des systèmes terrestres sont les plus préoccupants à long terme.

en quelques mois. Les banques centrales ont finalement augmenté les taux d'intérêt de manière significative, et la réaction ne s'est pas fait attendre. La Suisse a mieux maîtrisé l'évolution des coûts que de nombreux pays de l'UE ou les États-Unis. Le franc suisse, monnaie refuge, a entraîné une réévaluation, les importations restent bon marché et notre taux d'inflation relativement bas, à environ 2%. Les banques paient à nouveau des intérêts positifs. Le SMI a augmenté de 3,8% (en plus des dividendes), le SPI (dividendes compris) a rapporté +6,0%. Le franc suisse n'a cessé de se renforcer au cours des 20 dernières années. Depuis janvier 2000, le JPY a perdu 61,5%, la GBP 58,4%, l'USD 47,1% et l'EUR 42,0%.

## CONTEXTE POLITIQUE ET ÉCONOMIQUE EN SUISSE

En dépit de la solidité du franc suisse, la plupart des entreprises du pays se portaient bien en 2023. Les perspectives 2024 sont toutefois quelque peu mitigées pour diverses raisons, notamment le ralentissement international, la force du franc suisse et la pénurie de main-d'œuvre qualifiée. Cette situation est renforcée par l'évolution démographique des prochaines années et décennies, les baby-boomers atteignant (bientôt) l'âge de la retraite. La population suisse est passée à 9 millions d'habitants en raison de l'immigration de personnes actives vers une Suisse attrayante, mais aussi, dans une certaine mesure, en raison de l'afflux de réfugiés.

---

En tant que partenaire suisse de Marsh, nous proposons à nos clients des solutions d'assurance internationales et un know-how à la pointe du progrès.



Ne souhaitant adhérer ni à l'UE ni à l'EEE, la Suisse entend poursuivre la voie bilatérale. De nouvelles négociations devraient démarrer début 2024 et être bouclées avant la fin de l'année. Le processus par vote au Parlement et probablement par scrutin populaire est long. Les principales divergences politiques entre l'UE et la Suisse portent sur la protection des salaires, la Directive relative aux droits des citoyens de l'Union et les aides d'État. De nouvelles règles sont prévues pour six accords : la libre circulation des personnes, les produits agricoles, les obstacles techniques au commerce, les transports terrestres et aériens ainsi que l'accord sur l'électricité.

Les prescriptions de l'OCDE concernant un impôt sur le bénéfice des entreprises d'au moins 15% ont été approuvées par le peuple suisse en juin 2023. La Confédération a introduit cette modification constitutionnelle nécessaire en un temps record, alors que de nombreux autres États ne sont finalement pas prêts pour janvier 2024.

Le KOF prévoit une croissance du produit intérieur brut (PIB) de +0,7% pour l'année 2023 et de +1,4% pour l'année 2024. Les prévisions d'inflation pour 2023 sont de 2,1%, alors que le renchérissement cumulé des 12 dernières années était proche de zéro. Le taux de chômage attendu pour 2024 est de 2,3%.

---

Innovations, expérience et solide pouvoir de négociation – nos clients profitent de notre position de leader suisse de la branche.



#### **ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE : RÉVISION PARTIELLE DE LA LOI SUR LA SURVEILLANCE DES ASSURANCES (LSA)**

La révision partielle de la LSA et de l'ordonnance sur la surveillance (OS) y relative est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024. Les exigences en matière d'intermédiation en assurance sont renforcées dans le but d'améliorer la protection des clients. Une définition plus précise de l'intermédiaire d'assurance lié et non lié ainsi qu'une interdiction de se présenter simultanément comme lié et non lié ont été introduites. La FINMA continue de tenir le registre, mais uniquement pour les intermédiaires d'assurance non liés.

Une formation continue et la prévention des conflits d'intérêts sont désormais exigées. Les intermédiaires d'assurance doivent par ailleurs répondre aux exigences de bonne réputation et garantir le respect des obligations prévues par la LSA. La FINMA dispose d'instruments plus performants pour surveiller les abus. De plus, les intermédiaires d'assurance non liés doivent publier leur rémunération.

L'un des principaux objectifs de la révision partielle de la LSA/OS est d'introduire le « concept de réglementation et de surveillance basé sur la protection des clients ». Plus le besoin de protection des clients est grand, plus la surveillance doit être intense et inversement. La réglementation doit avant tout être axée sur

les clients privés. S'agissant des clients commerciaux, ils sont expérimentés et avisés et traitent d'égal à égal avec l'intermédiaire d'assurance. Les courtiers organisés au sein de la SIBA (Swiss Insurance Brokers Association) sont principalement actifs dans le segment des clients commerciaux dont le besoin de protection est faible.

La SIBA a contribué aux durcissements au niveau de la loi. Malheureusement, l'adaptation de l'OS – malgré l'opposition unanime des principales associations économiques et de la SIBA – laisse entrevoir une surréglementation massive par la FINMA. Un reporting permanent pour les intermédiaires d'assurance non liés n'est guère nécessaire pour les clients commerciaux. La SIBA est d'avis qu'une base légale pour un tel reporting préventif manque et estime que sa mise en œuvre est excessive.

### CONSOLIDATION DU MARCHÉ DES COURTIERS PROFESSIONNELS

La concurrence accrue et le renforcement des exigences réglementaires entraîneront une nouvelle consolidation du marché de l'intermédiation en assurance. Selon les dernières données de décembre 2022, 17 765 intermédiaires d'assurance sont inscrits au registre de la FINMA. Un peu plus de 2 100 sont des personnes morales (SA, Sàrl, etc.) et 15 630 des personnes physiques (y compris entreprises individuelles, sociétés simples et sociétés en nom collectif). Parmi les personnes physiques, 55% sont des intermédiaires liés, c'est à dire des agents et représentants d'assurance, tandis que 45% sont des intermédiaires non liés, autrement dit des courtiers en assu-

## La SIBA s'attend à une diminution du nombre d'intermédiaires d'assurance non liés.

rance. La SIBA s'attend à une diminution du nombre d'intermédiaires d'assurance non liés. Avec la documentation rétroactive obligatoire (rénregistrement) des intermédiaires d'assurance non liés auprès de la FINMA, nous en saurons plus au second semestre 2024.

La part de marché des courtiers professionnels atteint plus de 90% pour les clients des grandes et moyennes entreprises. La SIBA regroupe les principaux courtiers en assurances de Suisse représentant ensemble quelque 3 000 collaborateurs. L'intermédiation en assurance non liée est bien établie, le marché est diversifié et soumis à une rude concurrence.

Après Kessler, leader de la branche, Aon reste probablement le numéro deux, mais en termes de personnel, Qualibroker l'a rejoint avec IBC et le propriétaire majoritaire français Diot-Siaci. ASSEPRO, qui a connu une forte croissance en termes d'acquisitions, a un nouveau propriétaire : la société de private equity EMZ a vendu Ardonagh Group, principalement actif sur le middle market au Royaume-Uni. Outre Verlingue, Willis, Funk

et Gallagher, Howden notamment a de grands projets de croissance et a racheté un autre concurrent, argenius. Nous restons vigilants.

#### ASSUREURS

La collaboration avec les assureurs privés, les caisses maladie et les fondations collectives reste bien établie grâce à notre volume important, mais elle est marquée par des conditions de marché difficiles dans la plupart des branches d'assurance. En tant que leaders du marché, nous sommes reconnus pour nos prestations professionnelles qui allègent non seulement la charge des clients, mais aussi des assureurs. Les tâches principales des assureurs sont la souscription et le règlement des sinistres. Le courtier en assurance s'occupe quant à lui de développer, de soutenir et de conseiller les moyennes et grandes entreprises.

Les assureurs et réassureurs ont été un peu moins lourdement touchés par les catastrophes naturelles en 2023. Swiss Re estime que globalement, les dommages assurés en lien avec les catastrophes avoisinent les USD 100 milliards (contre USD 120 milliards en 2022), le trem-

blement de terre en Turquie et en Syrie et les incendies de forêts à Hawaii étant les sinistres les plus importants.

Le marché de l'assurance en Suisse maintient son durcissement. Après les assurances de personnes, nous observons également des majorations de primes ainsi que des restrictions de capacités et de couverture dans la plupart des branches d'assurance. Nous constatons une certaine détente dans le domaine de l'assurance responsabilité des administrateurs et dirigeants. Les primes pour les cyberrisques semblent stables, les assureurs ne faisant des offres que si les systèmes et processus informatiques atteignent une certaine maturité. En assurances de choses, les risques importants et complexes exigent parfois des « vertical placements » compliqués. Le travail des spécialistes est très exigeant, même si la couverture des risques de moindre importance peut se faire au travers de nos solutions blue line, également disponibles depuis peu pour la branche cyber. Nous sommes par ailleurs constamment sollicités en tant que courtiers pour des sinistres plus importants, qui ne sont souvent réglés de manière appropriée qu'après de longues et dures négociations.

Grâce aux bons résultats des années précédentes, la solidité financière des assureurs est bonne et ne pose pas de problème, même en cas de baisse prévisible des bénéfices en raison des marchés financiers en 2022. La solvabilité est le critère principal de notre politique de placement. Notre Market Security Committee (MSC) surveille les porteurs de risques, c'est-à-dire les assureurs et les fondations de prévoyance. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos collègues de Marsh.

---

**Le marché de l'assurance en Suisse maintient son durcissement.**

---

---

Le client est au centre de nos préoccupations. C'est pourquoi nous sommes organisés en fonction des secteurs économiques de nos clients.

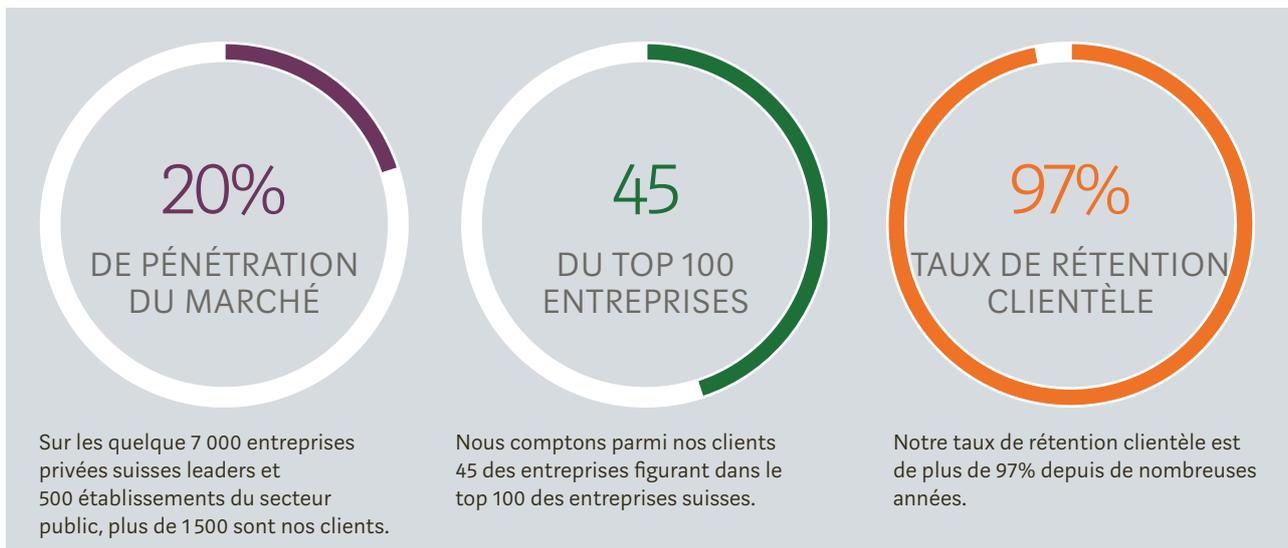


#### **MARSH MCLENNAN**

Marsh McLennan reste le leader mondial des « professional services firms » dans notre branche, avec Marsh, Guy Carpenter, Mercer et Oliver Wyman. Le groupe emploie plus de 85 000 collaborateurs répartis dans 130 pays et réalise un chiffre d'affaires de plus de USD 20 milliards de dollars. Depuis 2023, John Doyle est président et CEO de Marsh McLennan. Dans le cadre du programme stratégique READY, les quatre entreprises collaborent plus étroitement, en particulier Marsh et Mercer. Marsh et l'ensemble du groupe sont en constante progression et affichent une croissance à deux chiffres.

Jusqu'au début de l'année 2023, Siegmund Fahrig était le CEO de Marsh Continental Europe et le représentant de Marsh au sein de notre conseil d'administration. Nous sommes ravis que Christos Adamantiadis ait pris la relève à partir de mars 2023. Christos Adamantiadis est le nouveau CEO de Marsh McLennan Europe (y compris l'Irlande, sans le Royaume-Uni) et a choisi de s'installer à Zurich. Samuel Lisse, CEO de Mercer Suisse depuis de nombreuses années, a passé le flambeau à Isabelle Hernu-Sfeir le 1<sup>er</sup> mars 2024 ; elle déménage avec sa famille de Paris à Zurich.

La collaboration avec Mercer s'est développée positivement dans le cadre de projets communs et de recommandations mutuelles pour des services et prestations



complémentaires. En tant que partenaire suisse de Mercer Marsh Benefits (MMB), les entreprises actives à l'échelle internationale bénéficient d'une approche centralisée de la gestion des avantages sociaux de leurs employés. En 2023, nous avons géré 59 clients GB (Global Benefits). Nous avons pu faire appel à Mercer Suisse pour des services actuariels (études ALM) auprès de plusieurs clients.

#### RSE / ESG / DÉVELOPPEMENT DURABLE

Ces dernières années, l'humanité a pris conscience que les conséquences du réchauffement climatique ainsi que les exigences de durabilité globale (y compris l'économie circulaire et la biodiversité) représentent de très gros risques pour notre planète et donc de lourdes res-

ponsabilités pour nous tous/toutes. La RSE (responsabilité sociale des entreprises) désigne le comportement des entreprises. L'ESG, la prise en compte de critères dans les domaines environnementaux, sociaux et de gouvernance, est devenue une grande tendance. Le Pacte Mondial des Nations Unies recense les initiatives de durabilité pour notre planète, avec 17 SDG (Sustainable Development Goals) ou ODD (Objectifs de Développement Durable). Kessler s'est également fixée des objectifs dans ce domaine et a élaboré des principes fondamentaux. Sur la base d'une analyse de matérialité ESG, nous voulons mettre l'accent sur l'ODD 3 (santé et bien-être), l'ODD 8 (croissance économique équitable et travail décent) et l'ODD 13 (mesures de protection du climat). Nous avons défini quatre objectifs à atteindre et

---

Nous aidons à identifier et à assurer les risques et apportons notre soutien en cas de sinistre – appuyés par nos propres juristes.



les premières mesures ont été mises en œuvre dès 2022, soit le déploiement d'une GSE (système de gestion de la santé en entreprise) et la mise à l'étude d'une rénovation énergétique des bâtiments du siège principal à la Forchstrasse 95. Kessler a été admise avec succès au registre STI (Swiss Triple Impact), en collaboration avec B Lab Switzerland elle a également renouvelé son enregistrement auprès d'EcoVadis. Par ailleurs, nous avons mis en place un processus de « whistle blowing » en 2023. Nous sommes membres de Sustainable Switzerland (plateforme de dialogue thématique de la NZZ), notés par « esg2go » (Rating & Reporting Standard par le CCRS Center for Corporate Responsibility and Sustainability) et actifs dans d'autres forums.

En matière d'ESG, Kessler veut être « un bon citoyen » par son comportement. Nous mesurons la consommation d'électricité et de gaz et souhaitons renoncer au papier grâce à la numérisation. Avec Skribble, nous avons signé numériquement plus de 7 700 documents en 2023, économisant ainsi plus de 82 000 feuilles de papier. D'autres projets dans le domaine de la numérisation sont également au stade avancé.

En tant que courtier leader en Suisse, nous voulons évaluer nos fournisseurs (en particulier les assureurs privés et les fondations collectives) selon des critères ESG uniformes tout au long de notre chaîne de création de valeur. En plus de la notation de crédit, depuis le début de l'année 2023, nous présentons la notation ESG dans

notre processus d'appel d'offres ou de comparaison d'offres pour le compte de nos clients. Dans le domaine non-vie nous avons mis à disposition la notation ESG de MSCI et de Sustainalytics, lorsque ces données étaient disponibles. Nous espérons par ce biais sensibiliser nos clients aux aspects et problématiques ESG, mener des discussions constructives avec eux pour aboutir au bon choix d'assureur. Vers la fin 2023, le rating de MSCI a été remplacé par celui d'Inrate. Nous avons fait réaliser les notations et les avons ensuite achetées, aussi bien pour tous les grands assureurs privés, y compris La Mobilière et la Vaudoise, que pour les assureurs maladie Helsana, Swica, Visana, le Groupe Mutuel, ÖKK et Sympany. Pour les assureurs vie et les principales fondations collectives, nous avons chargé Mercer, vers la fin 2023, d'établir un score RITE (Responsible Investment Total Evaluation). Mercer évalue les institutions selon leurs catégories (Beliefs, Policy, Process, Portfolio).

La satisfaction des clients est la priorité absolue de notre entreprise, de toutes ses unités et de chacun de nos collaborateurs.

#### CLIENTS ET PRESTATIONS DE SERVICE

Notre promesse aux clients est la suivante : « Avec Kessler à vos côtés, vous pouvez vous consacrer pleinement à votre activité. Vous avez la certitude que nous développons les meilleures solutions pour vous et vos risques ; une prise en charge optimale, même en cas d'événements majeurs ». C'est la garantie offerte par des collaborateurs qualifiés, le conseil fiable et personnalisé que nous proposons et notre attachement aux relations à long terme. Grâce à nos compétences dans les différents secteurs économiques, à nos collaborateurs qualifiés et à notre position de leader sur le marché, nos clients bénéficient des meilleures solutions et optimisent les coûts des risques. Nous apportons ainsi une contribution significative à leur succès durable.

Nous offrons à nos clients un conseil global en matière de gestion des risques, d'assurance et de prévoyance. Nous menons un dialogue sur les risques avec le client. Une gestion des risques moderne suppose en effet une identification et une évaluation détaillées des risques ainsi qu'une optimisation qui allie prévention, assurance et acceptation des risques. Le but est de réduire au minimum le coût total du risque (Total Cost of Risk, TCoR). Nous aidons nos clients à définir la politique de gestion des risques et d'assurance spécifique à leur entreprise. Nous concevons des solutions innovantes, sur mesure, et plaçons les couvertures sur le marché de l'assurance. Nous offrons à nos clients un conseil et un suivi en continu et les soutenons également en cas de sinistre. La check-list digitale interactive livrant une vue d'ensemble des risques assurables et de l'évaluation de ces derniers est très bien accueillie par nos clients. Notre

## TOUTES LES PRESTATIONS D'UN SEUL TENANT

### COURTAGE EN ASSURANCES

Élaboration de la politique d'assurance et de gestion des risques

Conception de solutions d'assurance sur mesure et de leur placement optimal

Optimisation des solutions de prévoyance professionnelle

Soutien juridique

### SERVICES SOUS FORME DE PROJETS

Enterprise Risk Management

Business Resilience

Alternative Risk Financing

HR Risk Management

Services transactionnels de M&A

ClaimsExcellence

Analyse de portefeuilles d'assurance

### GESTION ET ADMINISTRATION

Gestion de caisses de pension

Captive Management

### KESSLER ACADEMY

Connaissances approfondies pour CEO, CFO, CRO et Manager RH

rapport pour les réunions annuelles avec nos clients est également de plus en plus automatisé et se présente en format numérique. KesslerOnline, qui permet aux clients d'accéder aux données relatives aux risques et aux assurances, est actualisé et agrémenté de fonctionnalités plus étendues.

Notre stratégie de produit et de marché vise le suivi global d'entreprises de 100 collaborateurs et plus. On compte en Suisse, dans cette catégorie, quelques 7 000 entreprises privées et 500 organisations du secteur public. Kessler collabore avec près de 1 500 de ces 7 500 clients cibles, ce qui correspond à une pénétration de marché de 20%. Nous entretenons une relation commerciale avec 45 des 100 plus grandes entreprises de Suisse. Nous conseillons principalement des entreprises de taille moyenne : 1 000 emploient jusqu'à 250 collaborateurs, 500 entreprises sont plus grandes et emploient plus de 250 collaborateurs.

À titre d'information pour nos clients, nous publions chaque année le « Risk & Insurance Insight », le « D&O Message », le « Market View » et désormais le « Cyber Message ». Nous avons organisé au total 16 événements pour les clients ainsi que 22 conférences et exposés externes. Nous avons totalisé 56 mentions dans les médias. Par ailleurs, les clients et les prospects se réjouissent également des journées Kessler Academy en Suisse alémanique et en Suisse romande.

La satisfaction des clients est la priorité absolue de notre entreprise, de toutes ses unités et de chacun de nos collaborateurs. Malheureusement, nous avons enregistré

un taux de fidélisation de la clientèle de 96,8%, légèrement inférieur à notre objectif. Nous voulons dès à présent nous rapprocher de nos clients afin d'améliorer ce lien si important.

### COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS

Fin 2023, Kessler comptait 350 collaborateurs ainsi que quelques apprentis et stagiaires, soit au total 315 équivalents plein temps. 220 employés travaillent au siège de l'entreprise à Zurich au Hegibachplatz et à proximité dans les bureaux de la Hegibachstrasse 47. 60 collaborateurs sont basés à Lausanne, 20 à Genève, 30 à Berne et 10 à St. Gall. Début 2023, nous avons ouvert un nouveau bureau à Sion avec 5 collaborateurs. Dans les autres bureaux régionaux de Bâle, Lucerne, Neuchâtel et Vaduz, nous sommes représentés par 1 à 5 personnes. 220 de nos employés sont inscrits au registre de la FINMA en tant qu'intermédiaires d'assurance non liés. Au terme de la pandémie, de nombreux collaborateurs ont opté pour le télétravail à raison de deux jours par semaine au plus, en accord avec le ou la responsable de département ou d'équipe.

Pour la fixation des objectifs et la gestion des performances au niveau de l'entreprise dans son ensemble et des secteurs clients, nous utilisons la Balanced Scorecard avec les 4 dimensions que sont les résultats pour les clients et le succès sur le marché, les compétences des collaborateurs, l'efficacité des processus commerciaux et la réussite financière.

Des collaborateurs bien formés, motivés et dignes de confiance sont la clé du succès de toute entreprise de

---

Nous conseillons et accompagnons nos clients dans tous les aspects de la prévoyance professionnelle.



service. Nous faisons la distinction entre compétence professionnelle, compétence sociale et compétence méthodologique. Notre culture d'entreprise orientée vers le client est marquée par l'engagement et la fiabilité de nos collaborateurs. Nous promovons en outre leur potentiel, leur offrons des formations et perfectionnements et leur confions des responsabilités. Notre modèle de carrière permet à nos collaborateurs de développer pleinement leurs compétences professionnelles à hauteur de leurs capacités.

Au cours de l'année écoulée, notre taux de fluctuation de plus de 10% est insatisfaisant et supérieur à notre valeur cible. Nous souhaitons donc accompagner étroitement les jeunes et nouveaux collègues en particulier,

sur le lieu de travail et de manière générale, car les solutions de travail à domicile rendent plus difficile un lien fort avec l'entreprise et une culture d'entreprise. Nous avons toutefois réussi à recruter du personnel grâce à l'outil numérique de gestion des candidatures et à l'amélioration des processus internes. Notre présence sur Internet fait ses preuves. Comme l'environnement de marché reste exigeant et que nous avons pu poursuivre notre croissance, nous avons à nouveau augmenté nos capacités en 2023. Nous sommes persuadés que les nouveaux postes créés seront occupés par de nouveaux collègues motivés et qualifiés. La transmission d'informations et l'accompagnement positif des nouveaux collaborateurs constituent l'objectif principal pour 2024.

À Lausanne, nous avons emménagé dans des bureaux entièrement rénovés, juste à côté de la gare. Pour la première fois, nous avons moins de postes de travail que de collaborateurs grâce au concept de « shared-desks ». Le nouvel environnement est très apprécié, avec de nombreuses salles de réunion très fonctionnelles, un nouveau mobilier et une cuisine moderne. Nous étudions également la possibilité de moderniser les locaux de notre siège principal, qui datent de 45 ans.

## ORGANISATION

Nous sommes organisés par segments de clients (Industry Practices). Cette structure garantit que nos employés disposent d'un savoir-faire spécifique au secteur dans lequel ils évoluent. Avec leurs chargés de clientèle et spécialistes de branches, les responsables de département gèrent des unités autonomes dédiées à un ou plusieurs segments de clients et rapportent directement à un membre du comité de direction. Par ailleurs, les unités spécialisées que sont la Prévoyance, les Assurances de personnes et les Risques spéciaux agissent pour tous les clients. Nous privilégions une organisation hiérarchique horizontale, avec des responsabilités clairement définies et des circuits décisionnels rapides et efficaces.

La mission des Risk Practice Leaders (responsables de branches) au sens d'une organisation matricielle consiste à actualiser en permanence le savoir-faire technique de l'entreprise, à promouvoir l'innovation et à créer des processus uniformes et efficaces dans le traitement des affaires. Nous avons également une fonction matricielle pour le conseil à la clientèle, qui assure

l'unité de doctrine de conseil en risques, assurances et prévoyance.

Le développement des affaires est confié aux équipes dédiées à l'acquisition des nouveaux clients, alors qu'il est sous la responsabilité des chargés de clientèle pour les clients existants. Nous sommes une entreprise orientée « vente » et aspirons à renforcer encore davantage nos capacités de développement. Nous organisons nos « Kessler Growth Days » trois fois par année, avec des retours positifs. Le département Marketing & Communication a considérablement contribué à accroître notre visibilité et notre degré de notoriété. Ceci d'une part grâce à des contributions dans les médias, d'autre part grâce à une présence accrue sur Google et sur LinkedIn.

Steve von Gunten, Tom Roggo, Pascal Clerc et Jean-François Lécho ont été promus membres de la direction. C'est avec une grande tristesse que nous avons appris en août le tragique décès accidentel de notre responsable d'unité Thomas Koller, unanimement apprécié. Angelo De Lucia a accepté de prendre la relève en interne. Du côté des membres de la direction, Sandro Quinz nous a quittés. Markus Singer et Mario Vegetti ont pris une retraite bien méritée. Le 1<sup>er</sup> mai, René Fernandez a été promu responsable d'unité Risques spéciaux. Nathalie Hangartner, Laura Hefti et Hélène Staubli ont été nommées responsables d'équipe au sein de la même unité.

Chez Kessler, il existe une règle non écrite selon laquelle les fonctions de direction doivent être transmises à l'âge de 60 ans. Ainsi, un nouveau chef informatique, Claudio Agustoni, a été engagé à la place d'Andreas Stocker pour

la mi-2023. Andreas Stocker reste à notre disposition pour des projets. Vers la fin de l'année, le conseil d'administration a décidé de nommer deux nouveaux membres du comité de direction au 1.1.2024, en remplacement des très appréciés Helmut Studer et Roger Konrad. Yves Krismer reprend pour l'essentiel les tâches de Roger Konrad, Martin Rohrbach celles d'Helmut Studer. Nous sommes heureux que les deux anciens membres du comité de direction continuent à s'engager à fond dans le suivi de la clientèle et dans leurs tâches spéciales actuelles. Nous avons également trouvé des solutions de succession en interne pour les nouveaux membres du comité de direction : au 1.1.2024, Marc Bollag reprendra la responsabilité de l'unité Construction & Immobilier et Lukas Bubb celle de l'unité Services & Biens de consommation. Simon Holtz succède à Katja Wodiunig à la tête de Commerce & Hospitality.

## NUMÉRISATION ET INFORMATIQUE

Kessler dispose d'une plateforme informatique individuelle et stable. L'équipe informatique en place depuis de nombreuses années a désormais un nouveau responsable. Il va de soi qu'à cette occasion, les systèmes seront fondamentalement remis en question. Des changements majeurs sont prévus.

Le Management Information System (MIS) constitue la colonne vertébrale de notre informatique, puisqu'il contient les données relatives aux clients, aux polices et à l'activité. Le calcul électronique des revenus de courtage et des honoraires sur les prestations est un outil de conduite et un instrument de gestion indispensable pour déterminer et contrôler notre résultat d'exploita-

tion. Nous sommes actuellement en train de moderniser le MIS. Il sera complété par notre dossier client numérique CHARTAM. Vers la fin 2023, le nouveau Kessler-Online, notre plateforme clients, est entré en phase pilote auprès de clients tests.

Le groupe d'intérêts « IGB2B for Insurers and Brokers » encourage les transactions commerciales automatisées entre les courtiers et les assureurs. Pratiquement tous les grands assureurs et la plupart des courtiers utilisent la plateforme « Single Sign On », qui fonctionne sur EcoHub. Outre IGB2B en tant qu'actionnaire d'ancrage avec 30%, 23 assureurs et courtiers de renom participent à EcoHub SA. La société Kessler est également actionnaire avec une participation en % à un chiffre. Sobrado Software SA est spécialisée dans les processus d'appel d'offres et de comparaison des offres ainsi que dans les services d'information (notamment tous types de CGA). Elle est désormais aussi accessible via EcoHub.

## PERSPECTIVES ET REMERCIEMENTS

« En avant, sereinement. » Telle est la promesse de notre entreprise familiale. Notre position de leader suisse dans le domaine du conseil en matière de risques, d'assurances et de prévoyance est désormais reconnue, que ce soit en termes de qualité et de réputation ou de taille et de revenu. En tant que partenaire suisse du réseau Marsh, nous sommes également bien ancrés à l'échelle internationale.

Dans un marché de l'assurance actuellement très dur, les assureurs entendent améliorer leur marge. En tant que courtier en assurances, nous sommes davantage

---

Engagés, nous nous développons sans cesse et abordons activement les défis à venir.



sollicités pour le placement des risques. Nous avons massivement augmenté notre capacité. Nous comptons tirer parti des avantages de la numérisation afin de travailler de façon plus rapide, simple et innovante.

Nous formons une équipe engagée et motivée. Grâce à l'expertise et à l'expérience de nos collaborateurs, à notre force d'innovation et à notre position sur le marché, nous créons une valeur ajoutée durable pour nos clients. La demande pour nos prestations va se maintenir. Nous pouvons envisager l'avenir avec optimisme.

Un grand merci à nos clients et nos partenaires de leur collaboration fructueuse et fondée sur la confiance. Tous ont contribué au succès de Kessler.

# Séminaire de direction Sion 2023



## LES MEMBRES DE LA DIRECTION RÉUNIS À SION, SEPTEMBRE 2023

Une fois par an, les membres de la direction de Kessler se réunissent extra-muros – en 2023 au barrage de la Grande Dixence.



1 Stefanie Bigler, 2 Natalie Koch, 3 Timo Salvisberg, 4 Robert Kessler, 5 Werner Niederberger, 6 Valérie Scilipoti, 7 Kurt Vogel, 8 Kaspar Geilinger, 9 Samuel Pfister, 10 Martin Rohrbach, 11 Patrick Martinez, 12 Theo Kocher, 13 Tom Kessler, 14 Thomas Roggo, 15 Stefan Leuenberger, 16 Peter Kadar, 17 Steve von Gunten, 18 Simon Künzler, 19 Edwin Krebser, 20 Dominik Grond, 21 Riccardo Tondo, 22 Hans-Christian Süß, 23 Christian Peters, 24 Sabrina Wicki Hildebrand, 25 Primus Berger, 26 Pascal Clerc, 27 Samuel Egger, 28 Michael Kloos, 29 Sabine Wanner, 30 Katja Wodiunig, 31 Urs Sommer, 32 Jean-François Lécho, 33 Ziliane Mariotti, 34 Roy Hildebrand, 35 Bernard Perritaz, 36 Mario Vegetti, 37 Emmanuel Anrig, 38 Pascal Praudisch, 39 Silvano di Felice, 40 Peter Dürig, 41 Patrick Concannon, 42 Sandra Müller, 43 André Scheidt, 44 Yves Krismer, 45 Andreas Stocker, 46 Nathaly Haussener (Managing Director – Head of International Property chez Bowring Marsh, Europe), 47 Mélanie Coluccia, 48 Simon Holtz, 49 René Fernandez, 50 Marijana Pfeiffer, 51 Christian Kessler, 52 Helmut Studer, 53 Roger Konrad, 54 Claudio Roa, 55 Beatrix Bock, 56 Pascal Schweingruber (Membres absents: Lisa Spaar, Werner Moser, Eva Holenstein, U. Ronald Flükiger)

# Orientation clients

Nous contribuons de manière significative au succès durable de nos clients. En tant que partenaire fiable, nous suscitons leur enthousiasme et leur ouvrons de nouvelles perspectives par notre gestion sûre des risques.

## VOTRE VALEUR AJOUTÉE

Nous vous accompagnons de manière globale dans les domaines de la gestion des risques, de l'assurance et de la prévoyance.

Nos collaborateurs qualifiés et experts dans votre secteur d'activité développent pour vous les meilleures solutions et optimisent vos coûts des risques.

Grâce au fort engagement de nos collaborateurs et à la stabilité de notre entreprise familiale, vous bénéficiez d'un conseil fiable.

Notre position de leader sur le marché nous permet d'obtenir les meilleurs résultats pour vous et de vous soutenir activement en cas de sinistre.

En tant que partenaire suisse du réseau Marsh, nous vous accompagnons dans le monde entier.

# Suisse alémanique

## Révolution de l'efficacité avec la solution blue line



**MARTIN ROHRBACH**  
Membre du Comité de direction

Kessler a développé et introduit les premières solutions blue line en 2014 déjà. Elles permettent d'optimiser les processus de transfert des risques et de traitement et garantissent des prestations d'assurance de haut niveau auprès des principaux acteurs du marché. Au cours des dix dernières années, notre offre n'a cessé d'évoluer et de s'élargir. Aujourd'hui, les solutions blue line sont un facteur décisif pour l'optimisation des processus des petites et moyennes entreprises (PME) dans presque tous les domaines de l'assurance.

### **OPTIMISATION DES PROCESSUS POUR LES PME**

En étroite collaboration avec nos clients, nous avons réalisé que le processus de transfert des risques est très contraignant, en particulier pour les PME, et qu'il devait être optimisé. Les méthodes classiques d'appels d'offres

fastidieuses et de négociations sur des risques homogènes ont révélé leur manque d'efficacité et les limites de leur valeur ajoutée pour les clients. L'objectif de blue line est de simplifier la chaîne de valeur et d'exploiter les synergies afin de concevoir une offre attractive avec une couverture globale et des réductions de primes considérables.

### **SOLUTIONS INNOVANTES**

Les solutions blue line sont une valeur sûre. Elles permettent aux entreprises de se concentrer sur leurs compétences clés plutôt que de passer leur temps à compléter des questionnaires interminables. L'accent est mis sur l'efficacité et la qualité du traitement. Il souligne notre engagement à répondre aux exigences évolutives de nos clients. Le récent lancement de la cyber blue line pose de nouveaux jalons en termes d'efficacité et d'innovation pour le secteur. Avec des avantages mesurables pour les entreprises dans presque tous les secteurs économiques.

Nous voulons continuer à innover dans le secteur de l'assurance et développer continuellement notre gamme de produits. Le seul fait d'être copiés est pour nous une preuve évidente de notre succès, une motivation pour continuer à développer des solutions de premier ordre. Avec mon équipe – et dans ma nouvelle fonction de membre du comité de direction – je continuerai à donner des impulsions innovantes et à aller de l'avant avec Kessler.

# International

## Présence locale – Réseau mondial



**YVES KRISMER**  
Membre du Comité de direction

Le Global Risks Report 2024 du WEF prévoit une « décennie instable et turbulente ». Outre les conflits persistants en Ukraine, en Israël et dans la bande de Gaza, il existe des inquiétudes concernant l'inflation, l'évolution des taux d'intérêt ou les élections américaines. Ces thématiques déstabilisent et conduisent, selon les prévisions, à la démondialisation et à un ralentissement de la lutte contre le changement climatique.

Les marchés mondiaux de l'assurance réagissent à ces préoccupations, ainsi qu'à la hausse des prestations de sinistres, par des conditions peu favorables aux clients. Les renouvellements de contrats sont fastidieux et se font à plus court terme. La capacité est suffisante, mais il faut faire appel à plusieurs assureurs. Dans le passé, un ou deux assureurs souscrivaient un programme in-

ternational. Aujourd'hui ils sont en moyenne cinq. Les contrats pluriannuels sont rares, ce qui contraint les clients à suivre un processus annuel de renouvellement intense. Plus la gestion des risques est gérée de manière professionnelle, plus les conditions sont intéressantes.

### **VALEUR AJOUTÉE GRÂCE AU CONSEIL**

Nos conseils en matière de risques tout au long de la chaîne de création de valeur sont essentiels. La forte demande pour nos services réputés et reconnus est réjouissante. En collaboration avec Marsh McLennan, nous apportons une réelle valeur ajoutée même si les marchés de l'assurance sont difficiles. Avec Bowring Marsh, nous proposons à nos clients suisses des capacités supplémentaires sur des marchés comme l'Asie, le Moyen-Orient ou les États-Unis. Ces alternatives uniques réduisent durablement le coût total du risque pour nos clients.

Je me réjouis de mes nouvelles responsabilités au sein du comité de direction, entouré d'une équipe solide de spécialistes et experts dans divers domaines. Nous épaulons efficacement nos clients et leur apportons notre expertise en matière de gestion des risques, tant en Suisse que dans le monde. En cette période difficile et tourmentée, je me réjouis de travailler sur de nouveaux mandats captivants.

# Risques spéciaux

## Innovations dans la gestion des cyberrisques



**PASCAL SCHWEINGRUBER**  
Membre du Comité de direction

Le marché de l'assurance cyber n'en est plus à ses premiers balbutiements. Les produits des assureurs ont évolué sur le marché, de même que la souscription et la tarification. En tant que courtier, nous sommes aujourd'hui en mesure de négocier des solutions sur mesure pour nos clients. Mais les réussites de Kessler en 2023 ne s'arrêtent pas là.

Quelle est la mesure la plus urgente et importante à prendre en cas de panne de l'infrastructure informatique ? Selon l'expérience de nos clients, il est primordial de rétablir les communications. Lorsque ni le courrier électronique, ni l'intranet, ni la propre téléphonie ne fonctionnent, nous avons besoin d'une assistance extérieure. Cela nous a amenés à proposer à nos clients une plateforme de communication externe sécurisée en cas

de crise. Kessler propose désormais à ses clients, en complément de la cyberassurance, un accès gratuit à Business Messenger de Threema. En cas de cyberattaque, la cellule de crise peut communiquer immédiatement et en toute sécurité.

### **DES SOLUTIONS BLUE LINE POUR NOS CLIENTS**

Début 2024, nous avons également réussi à étendre les solutions blue line à une cyberassurance destinée aux PME. Les entreprises éligibles en fonction de leur profil de risque peuvent ainsi éviter quasiment tout le processus coûteux de renouvellement. C'est un grand gain en efficacité pour tout preneur d'assurance, car les questions liées aux risques posées par les souscripteurs augmentent considérablement chaque année. Comme dans toutes les solutions blue line, l'entreprise bénéficie ensuite de conditions exclusives et de primes avantageuses. Renseignez-vous auprès de votre chargé de clientèle si votre entreprise remplit les conditions pour souscrire à une blue line.

Ces innovations, ainsi que des faits intéressants sur les risques et assurances cyber, sont désormais présentés dans le nouveau « Cyber Message » de Kessler. Cette publication a une approche similaire à celle du « D&O Message », apprécié de nos clients depuis plus de 20 ans. Le nouveau « Cyber Message » de Kessler offre aux instances intéressées d'une organisation des connaissances d'initiés très utiles sur les thématiques et tendances actuelles en matière de cyberrisques - de manière détaillée, précise et concise.

# Suisse romande

## Orienté client, fiable et engagé, de 20 à 70 ans



**BERNARD PERRITAZ**  
Membre du Comité de direction

Le défi du manque de personnel qualifié est présent chez presque tous nos clients et aussi dans notre secteur. Dans ce contexte, l'évolution que nous connaissons depuis quelques années au sein de Kessler Suisse romande est marquante.

### LES STAGES FONT LEUR PREUVE

D'un côté, de nombreux jeunes nous ont rejoints. Notamment dans le cadre des stages post-maturité, avec 18 mois de formation en entreprise et des cours externes, le tout validé par un certificat officiel de « Young Insurance Professional ». Cette formation est une très bonne alternative à l'apprentissage (formation duale), qui perd de son attractivité en Suisse romande au profit de la voie gymnasiale. Les stagiaires découvrent ainsi un métier dont ils ignoraient l'existence et l'intérêt.

Après le stage, un emploi fixe peut être envisagé. Depuis 2021, chaque année un stagiaire sur deux a directement poursuivi son cursus chez Kessler, et même deux en 2024, ce qui représente un renfort apprécié. Nous offrons également une possibilité de stage pratique pour les titulaires d'un master en sciences actuarielles. L'un de nos spécialistes en prévoyance professionnelle a suivi cette voie. Pourquoi ces jeunes ont-ils choisi Kessler et pourquoi restent-ils ? Ce sont les trois facteurs suivants qui sont le plus cités : la flexibilité, l'ambiance et l'activité. Aujourd'hui, la moyenne d'âge en Suisse romande est de 43 ans et 20% de nos collaboratrices et collaborateurs ont moins de 33 ans.

### LES SENIORS CHEVRONNÉS RESTENT À NOS CÔTÉS

À l'autre bout de l'échelle des âges, c'est avec beaucoup de plaisir que nous constatons une évolution allant dans le sens d'une prolongation au-delà de l'âge usuel de retraite, avec en parallèle une diminution du taux d'activité, parfois en plusieurs étapes. Ainsi, nous continuons de bénéficier des compétences et de l'expérience de précieux collègues, ce que nos clients applaudissent. Une attention particulière est mise sur le transfert de compétences. Il y a quelques années en arrière, je n'aurais personnellement pas envisagé et même souhaité une telle évolution, mais j'en suis très heureux aujourd'hui, car tout le monde est gagnant.

# Health & Benefits

## Enjeux politiques – comprendre les changements



**STEFAN LEUENBERGER**  
Membre du Comité de direction

Le baromètre des préoccupations 2023 du Credit Suisse montre que le système de santé et les primes d'assurance maladie sont les principales préoccupations de la population suisse. Peu surprenant au vu de l'augmentation d'env. 9% des primes moyennes d'assurance maladie en 2024, combinée à celle des prix de l'énergie, pesant lourdement sur le budget des ménages.

Après les préoccupations environnementales, arrivent en 3<sup>e</sup> position les craintes liées à l'avenir de la prévoyance vieillesse. La réforme AVS la plus importante depuis des décennies, introduite en janvier, comprend le relèvement progressif de l'âge de la retraite des femmes à 65 ans, et une plus grande flexibilité dans le versement des rentes, accompagnée de réductions ou de suppléments. L'introduction de paliers progressifs de retraite partielle pour aménager le passage de la vie professionnelle à la retraite offre plus de souplesse aux futurs rentiers.

### L'AVS AGITE LES ESPRITS

En mars, deux initiatives et des votations populaires ont porté sur l'introduction d'une 13<sup>e</sup> rente AVS. La question de son financement à long terme n'a pas encore trouvé de réponse. Les jeunes libéraux-radicaux se sont mobilisés en vain pour un passage progressif de l'âge de la retraite à 66 ans. Un référendum a été lancé contre la réforme LPP controversée adoptée en 2023. Les citoyens pourront se prononcer en septembre ou en novembre.

### LA CONFIANCE DANS LA PRÉVOYANCE S'EFFRITE

L'étude AXA sur la prévoyance 2023 révèle que plus de 50% des personnes interrogées sont convaincues que le niveau de vie peut être maintenu à la retraite. Seuls 30% des participants ont une confiance élevée à très élevée dans le 1<sup>er</sup> pilier. Pour la prévoyance professionnelle, ils sont près de 40% en Suisse alémanique contre 27% en Suisse romande.

Notre priorité est de lever les ambiguïtés, de favoriser la compréhension et d'instaurer la confiance grâce à des informations transparentes afin que vous puissiez ainsi prendre des décisions avisées en matière de prévoyance et d'assurances.

# Gestion des caisses de pension

## Mise en œuvre des critères ESG



**NATALIE KOCH**  
Responsable Kessler Prévoyance SA

En décembre 2022, l'ASIP (Association Suisse des Institutions de Prévoyance) recommandait aux caisses de pension d'établir un reporting ESG. Selon l'ASIP, l'objectif est « d'accroître, au moyen d'un reporting régulier et exhaustif, la transparence en ce qui concerne la mise en œuvre de ces critères ». Ce reporting se réfère exclusivement à des informations en lien avec le placement de la fortune des assurés.

### **NOS ACTIONS POUR LA TRANSPARENCE**

Kessler Prévoyance, en tant que partenaire fiable pour ses clients, participe activement à accroître la transparence par le biais de sa communication mais aussi très concrètement par l'introduction de compléments aux rapports purement financiers des caisses de pension.

À titre d'exemple, Kessler Prévoyance apporte son soutien à ses clients pour rédiger des informations appropriées destinées aux assurés en lien avec les mesures ESG mises en place par leur caisse de pension, que ce soit sous forme de newsletter ou lors de séances d'information au personnel.

### **NOUS AGISSONS POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE**

À l'interne, nous avons défini des objectifs de développement durable et les poursuivons activement (<https://www.kessler.ch/fr/a-propos-de-kessler/developpement-durable>). Nos collègues sont régulièrement formés et sensibilisés. Kessler Prévoyance a récemment introduit la notion de durabilité dans ses offres. Il nous paraît essentiel d'être un acteur de la transparence et de poursuivre des objectifs ESG dans le domaine des caisses de pension. Nous sommes convaincus que cette vision vaut également pour les autres prestataires qui servent ces institutions. Les appels d'offres de réassurance menés par les collègues de Kessler suivent cette direction, notamment en tenant compte des notations ESG des assureurs.

Ce sujet d'actualité est certes vaste mais intéressant. Je suis toutefois critique quant à l'introduction de rapports supplémentaires, les caisses de pension étant déjà soumises à un cadre légal et réglementaire restrictif. Il faut veiller à ne pas augmenter la charge administrative, raison pour laquelle Kessler Prévoyance privilégie les actions concrètes.

# Risk Consulting

## Solutions pour la continuité d'activité après un événement extraordinaire



**SIMON KÜNZLER**  
Responsable Kessler Consulting SA

Comment les entreprises peuvent-elles s'adapter avec succès dans un environnement de plus en plus compétitif ? En développant leur capacité à anticiper les événements et les menaces internes ou externes. Avoir à ses côtés un conseiller expert permet de prévenir les risques et de maîtriser les défis inhérents. Sur la base d'exemples pratiques de l'an dernier, découvrez comment nous améliorons la résilience des entreprises et générons de la valeur ajoutée.

Ces dernières années, la forte inflation a causé des dommages dans le monde entier. Nous avons mené des projets de mise à jour des valeurs des polices perte d'exploitation. Nous garantissons qu'après par ex. un incendie ou une catastrophe naturelle, le manque à gagner soit indemnisé et que les liquidités de nos clients soient pré-

servées. Ces projets se limitent certes à des scénarios spécifiques à l'assurance, mais ils incitent nos clients à prendre des mesures opérationnelles et stratégiques d'envergure pour améliorer leur chaîne d'approvisionnement.

### NOTRE APPROCHE POUR UN SUCCÈS DURABLE DE L'ENTREPRISE

Se concentrer sur l'événement assuré dans le cadre d'un projet est une chose. Différents événements peuvent cependant entraîner des temps d'arrêt menaçant l'entreprise. Ces risques ne sont pas assurables ou que partiellement. Nous utilisons cette vision globale dans les projets de gestion de la continuité des activités (BCM, Business Continuity Management). Le BCM est un outil de gestion doté de structures compréhensibles et de plans d'action stratégiques et opérationnels concrets. Il garantit la meilleure continuité d'activité possible en cas de crise. Un BCM éprouvé, avec ses tâches préventives et réactives, assure le succès durable de l'entreprise.

Nous avons complété notre équipe avec un expert BCM chevronné afin de répondre aux exigences que nous nous sommes fixés en tant que spécialistes en gestion des risques, toujours orientés vers le client.

# Sites

## Où nous trouver

EN SUISSE – AVEC DES CONNEXIONS DANS LE MONDE ENTIER



## NOS SITES

### ZÜRICH (SIÈGE)

Forchstrasse 95  
Case postale  
CH-8032 Zurich  
T +41 44 387 87 11

### BÂLE

Freie Strasse 35  
CH-4001 Bâle  
T +41 61 263 20 01

### BERNE

Talstrasse 7  
CH-3053 Münchenbuchsee  
T +41 31 858 30 30

### GENÈVE

Avenue des Morgines 8  
CH-1213 Petit-Lancy  
T +41 22 707 45 00

### LAUSANNE

Avenue de la Gare 44  
Case postale 950  
CH-1001 Lausanne  
T +41 21 321 60 30

### LUCERNE

Habsburgerstrasse 12  
CH-6003 Lucerne  
T +41 41 410 96 66

### NEUCHÂTEL

Rue J.-L. Pourtalès 1  
CH-2000 Neuchâtel  
T +41 32 724 83 50

### SAINT-GALL

Fürstenlandstrasse 101  
CH-9014 Saint-Gall  
T +41 71 224 92 24

### SION

Place du Midi 24  
CH-1950 Sion  
T +41 27 566 55 11

### VADUZ

Josef Rheinberger Strasse 6  
LI-9490 Vaduz  
T +423 231 32 32

# Impressum

## ÉDITION

Kessler & Co SA

## RÉDACTION

Natalie Kolb

## RÉVISION

René Moor, Aarau

## CONCEPTION / GRAPHISME

Martin Tuch, Berlin

## PHOTOS

Christian Amman, Zurich

Manuel Rickenbacher, Zurich

Mathis Hudovernik, Lausanne

## IMPRESSION

Stämpfli AG, Berne





**KESSLER & CO SA**  
Avenue de la Gare 44  
Case postale 950  
CH-1001 Lausanne  
T +41 21 321 60 30  
[www.kessler.ch](http://www.kessler.ch)