



RISK & INSURANCE INSIGHT 2021



EN AVANT, SEREINEMENT.

SOMMAIRE

ÉDITORIAL	5
INTERVIEW	6
RAPPORT ANNUEL	11
SÉMINAIRE DE DIRECTION	30
ORIENTATION CLIENTS	32
SUISSE ALÉMANIQUE – HELMUT STUDER	33
INTERNATIONAL – ROGER KONRAD	34
RISQUES SPÉCIAUX – PASCAL SCHWEINGRUBER	35
SUISSE ROMANDE – BERNARD PERRITAZ	36
HEALTH & BENEFITS – STEFAN LEUENBERGER	37
GESTION DES CAISSES DE PENSION – NATALIE KOCH	38
RISK CONSULTING – SIMON KÜNZLER	39
SITES	40



ILLUSTRATIONS – LE REGARD DES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS SUR L'ANNÉE 2020

Nous dressons la rétrospective d'une année exceptionnelle qui restera à jamais gravée dans nos mémoires. Dans cette édition 2021 du «Risk & Insurance Insight», nous souhaitons en retracer les faits marquants.

Les illustrations proviennent des collections privées de nos collaboratrices et collaborateurs. Elles symbolisent différentes facettes de l'année écoulée: des situations d'exception dans les villes, des magnifiques randonnées en pleine nature et des perspectives d'un avenir différent.

ÉDITORIAL



Christian Kessler

Robert Kessler

Martin E. Kessler

Tom Kessler

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

La flambée du nouveau coronavirus a tenu le monde en haleine et nous a fait prendre conscience à tous que rien n'est jamais acquis. Nous avons dû accepter des restrictions massives dans notre vie privée et professionnelle. Cependant, ces limitations nous ont également permis de réfléchir aux choses essentielles de la vie.

L'économie suisse a bien résisté dans le contexte international grâce à la mise à disposition rapide d'aides de l'État sous forme de liquidités et d'indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail. Les incertitudes en matière de santé et d'économie restent élevées. Un optimisme prudent se dégage grâce aux vaccins qui, espérons-le, seront bientôt disponibles en quantités suffisantes.

Les possibilités d'atténuer les conséquences de la pandémie ainsi que les questions de couverture d'assurance nous ont occupés de manière intense, comme elles ont préoccupé un grand nombre de nos clients. Catastrophes naturelles, prestations d'assurances liées à la pandémie et avant tout incertitudes persistantes ont entraîné un fort durcissement des marchés de l'assurance. Malgré la situation, grâce à l'engagement et à la motivation de nos équipes, nous avons pu accompagner nos clients, en tant que partenaire fiable dans le domaine du conseil en matière de gestion des risques, d'assurance et de prévoyance.

Nous vous remercions pour votre collaboration, basée sur la confiance.

Martin E. Kessler
Président du
Conseil d'administration

Robert Kessler
Membre du
Conseil d'administration

Tom Kessler
Managing Partner

Christian Kessler
Managing Partner

INTERVIEW

UN BILAN POSITIF AU TERME D'UNE ANNÉE EXIGEANTE ET INTENSE

2020 n'a pas été une année facile. La pandémie de coronavirus a tenu le monde en haleine et a fortement impacté la société et l'économie. Les effets se sont également fait sentir chez Kessler, où le travail à domicile, la collaboration intense avec les clients, le durcissement des marchés de l'assurance et un besoin accru de flexibilité ont marqué notre travail au quotidien. Grâce à l'engagement de nos collaboratrices et collaborateurs, nous sommes restés proches de nos clients et pouvons affirmer que l'année se termine sur un bilan positif. Nos Managing Partners Christian Kessler et Tom Kessler nous livrent ensemble une brève rétrospective.

2020 s'inscrit dans l'histoire comme l'année COVID-19. Comment avez-vous vécu le virus et ses conséquences en tant que Managing Partner?

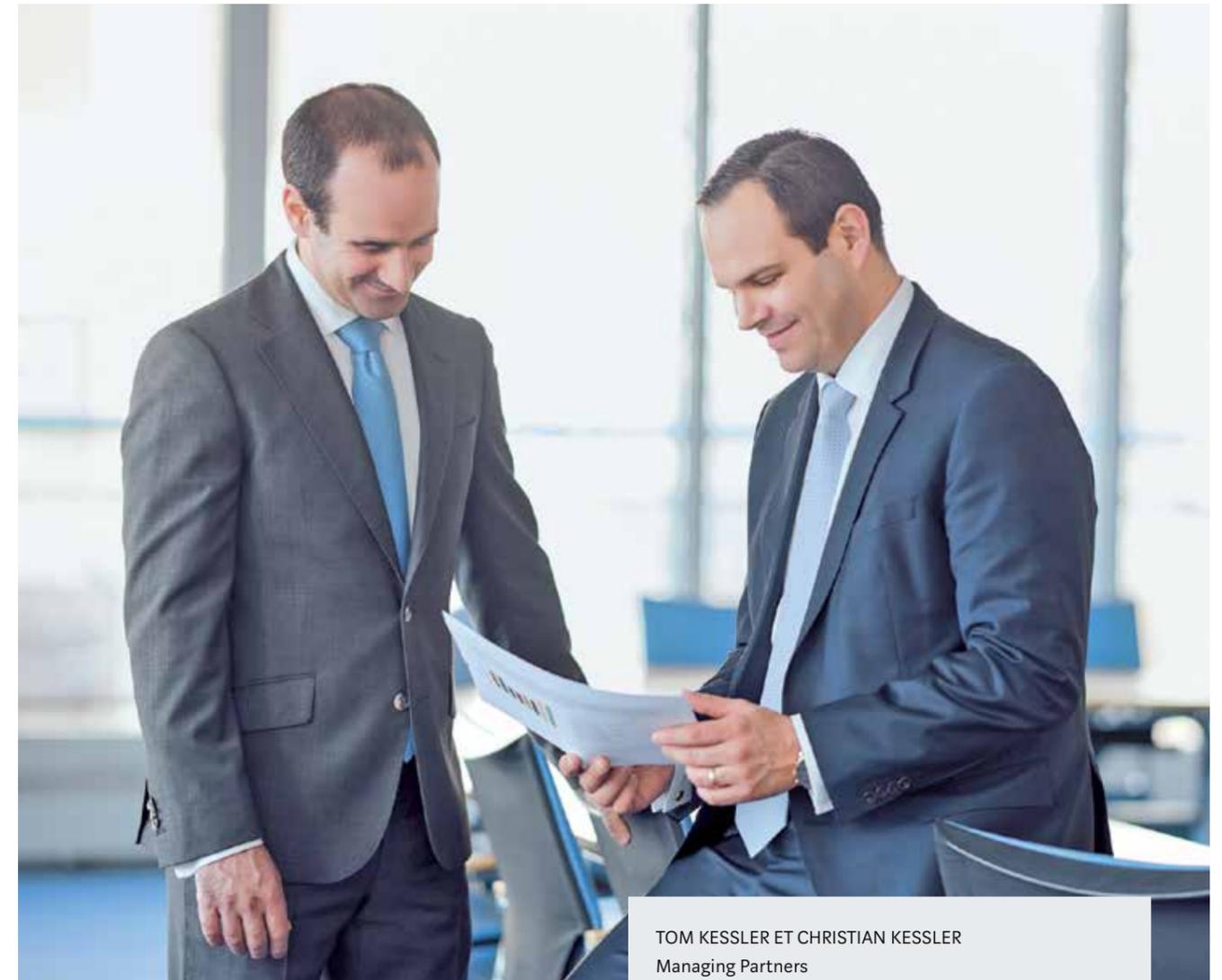
Tom Kessler: Le 25 février, un premier cas de COVID-19 a été confirmé en Suisse, puis les événements se sont précipités. Trois jours plus tard, le Conseil fédéral qualifiait la situation de «situation extraordinaire» au sens de la loi sur les épidémies. Chez Kessler, nous avons constitué un groupe de travail comprenant la logistique, les RH, l'IT et la communication. Au début, les membres se réunissaient tous les jours pour évaluer la situation.

Christian Kessler: Le home office a remplacé le travail au bureau, ce qui a apporté un changement considérable. Notre quotidien professionnel, comme nous l'avions connu jusque-là, appartenait au passé et nous avons dû nous réorganiser dans des délais extrêmement courts. Notre excellente infrastructure IT nous a permis de mettre en place le télétravail très rapidement. Néanmoins, le passage au travail à la maison a constitué un défi majeur, notamment parce que beaucoup de nos employés ont des enfants, que les deux partenaires travaillent et qu'en raison de la fermeture des écoles, l'enseignement à domicile figurait à l'ordre du jour.

Tom Kessler: J'ai été touché par la solidarité au sein de notre entreprise. Les équipes se sont organisées, se sont motivées et aidées mutuellement. Nous nous sommes serrés les coudes, car ce n'était pas le travail qui manquait.

Christian Kessler: C'est vrai. Nous n'avions pas encore toutes les réponses aux nombreuses questions relatives au coronavirus, mais nous tenions à nous entretenir avec nos clients le plus vite possible.

«NOTRE EXCELLENTE INFRASTRUCTURE IT NOUS A PERMIS DE METTRE EN PLACE LE TÉLÉTRAVAIL TRÈS RAPIDEMENT.»



TOM KESSLER ET CHRISTIAN KESSLER
Managing Partners

Comment vont les employés? Quelles entreprises doivent fermer? L'aide d'urgence de l'État fonctionne-t-elle? Quelles sont les assurances qui couvrent ce cas de figure? Les discussions internes ont été très animées et les spécialistes de branches ont apporté les réponses.

Quel a été l'impact du COVID-19 sur les clients et le marché de l'assurance?

Tom Kessler: Le défi se situait avant tout dans le domaine de la santé et des soins médicaux, où ce n'est que grâce au dévouement des médecins et du personnel soignant qu'une catastrophe a pu être évitée. C'était LA priorité. La question du financement de la crise par les assurances sociales et privées était

secondaire. Durant la première vague, nous avons observé chez nos clients un besoin spécifique de conseils supplémentaires au niveau des indemnités versées par la caisse de chômage en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT), de même qu'en matière d'assurances collectives de personnes, en particulier au niveau de l'assurance accident et de l'assurance indemnités journalières en cas de maladie.

Nos clients en prévoyance professionnelle ont été confrontés à un autre problème avec l'effondrement des marchés boursiers en mars 2020, une chute brutale qui a heureusement été suivie d'une reprise d'une rapidité inattendue. Le paiement des cotisations de caisses de pension figurait également parmi les principales préoccupations de nos clients.

L'assouplissement temporaire au niveau de l'utilisation des réserves des cotisations patronales a quelque peu atténué cette problématique.

Christian Kessler: En termes d'assurances, nos clients étaient avant tout focalisés sur les pertes économiques subies en raison des mesures imposées pour lutter contre la propagation du virus. Quatre branches étaient principalement concernées: l'assurance crédit, l'assurance perte d'exploitation, l'assurance annulation d'événements et l'assurance voyage.

Tom Kessler: Les assureurs crédit s'inquiétaient de la menace de récession imminente et craignaient une nouvelle vague de faillites en cascade après la crise financière. Les polices de certains clients devaient être renouvelées en milieu d'année, ce qui a été pour nous une préoccupation importante. Avec le recul, nous avons pu constater la bonne performance du modèle suisse avec ses indemnités en cas de chômage partiel et les prêts d'urgence efficacement

octroyés sans bureaucratie inutile, ce qui a permis d'observer dans l'ensemble une diminution des cas de faillite.

Christian Kessler: L'industrie hôtelière, la restauration et le secteur du divertissement et des loisirs, entre autres, ont été durement touchés par le confinement. Ces secteurs ont en commun l'accueil de clients et le devoir de veiller à leur santé. En cas d'épidémie, ils risquent un retrait de licence d'exploitation. Avant la pandémie de COVID-19, ce risque était assurable, y compris les répercussions financières subies, bien qu'en règle générale, les pandémies étaient déjà exclues. Il n'a pas toujours été simple de faire la distinction entre épidémie et pandémie et de déterminer dans quelle mesure un dédommagement pouvait être accordé en raison des différentes appréciations possibles de la part des assureurs. La couverture d'un sinistre lié au COVID-19 dépend de chaque contrat d'assurance et de ses clauses spécifiques.

Tom Kessler: La prise en charge était beaucoup plus claire du côté de l'assurance annulation d'événements: si une manifestation ne peut se dérouler en raison d'un événement défini, l'assurance rembourse les coûts à hauteur du montant convenu. Jusqu'à la pandémie actuelle, une annulation due à des maladies transmissibles était considérée comme un événement assuré. Toutefois, de telles assurances étaient déjà chères et donc peu courantes, sauf pour les grandes manifestations dans le domaine du sport ou du divertissement.

«LES POLICES DE CERTAINS CLIENTS DEVAIENT ÊTRE RENOUVELÉES EN MILIEU D'ANNÉE, CE QUI A ÉTÉ POUR NOUS UNE PRÉOCCUPATION IMPORTANTE.»

Christian Kessler: S'agissant de l'assurance voyage, les assureurs se sont montrés très accommodants dans un premier temps et ont souvent pris en charge les frais d'annulation. Cependant, quelques assureurs prévoyaient déjà certaines restrictions en cas d'épidémies, et depuis le début de la pandémie, ils ont de plus en plus tendance à exclure ce risque. Chaque situation doit donc être évaluée au cas par cas.

Quel est le bilan pour Kessler au terme de l'année 2020?

Tom Kessler: Nous pouvons nous estimer heureux en Suisse: la bonne santé financière, l'aide d'urgence pour pallier le manque de liquidités et l'indemnisation du chômage partiel ont pour l'instant permis à l'économie d'éviter des dommages trop importants. Toutefois, nous avons observé cette année un durcissement des marchés dans presque tous les secteurs d'assurances, également dû à l'incertitude économique liée à la pandémie. Ce fut donc une année très intense pour nous, nos équipes ont été fortement sollicitées. Malgré cela, l'état d'esprit de nos collaboratrices et collaborateurs est resté positif – ou peut-être que les événements vécus sont justement à l'origine de cette attitude? Chacun pouvait compter sur l'autre et nos clients pouvaient compter sur nous.

Christian Kessler: Notre entreprise familiale a travaillé avec succès malgré les difficultés de l'année. Le fait d'avoir mis en place le «bureau sans papier» il y a cinq ans et d'avoir instauré la numérisation du courrier entrant y a largement contribué. Nous étions

«CHACUN POUVAIT COMPTER SUR L'AUTRE ET NOS CLIENTS POUVAIENT COMPTER SUR NOUS.»

techniquement en mesure de continuer à assurer tous nos services en home office dès le premier jour de confinement. Nous avons également eu la chance de pouvoir mener à bien de nombreuses initiatives stratégiques en 2020. Je voudrais citer l'acquisition de City Broker à Berne qui nous a permis de franchir un cap important, et ensuite évoquer les nombreux retours positifs de nos clients concernant la nouvelle check-list digitale pour le suivi des risques et des assurances qui nous permet de proposer à nos clients un outil stratégique à forte valeur ajoutée.

Pour conclure, une pensée pour 2021: les incertitudes sanitaires et économiques vont perdurer et nous accompagner encore tout au long de l'année. Le virus est en mutation, nous sommes déjà confrontés à la variante B117, plus contagieuse encore. D'où l'importance du succès de la campagne de vaccination de la population au niveau mondial et de l'efficacité des vaccins contre les variantes mutantes du virus.



«RATIONNEL»

L'année 2020 a été marquée par l'apparition du nouveau coronavirus COVID-19, originaire de Chine. Il s'est répandu très rapidement dans le monde globalisé et interconnecté, incitant l'OMS, Organisation mondiale de la Santé, à qualifier officiellement l'épidémie comme une pandémie globale dès la mi-mars. Afin d'enrayer la propagation incontrôlée du virus, des restrictions massives dans la vie publique et privée se sont avérées nécessaires. Dans de nombreux pays, les mesures de confinement ordonnées ont fortement réduit la vie sociale et ont paralysé une grande partie de l'économie. Les contre-mesures massives prises par les gouvernements n'ont pas permis d'éviter le déclenchement d'une crise économique majeure se traduisant déjà par une augmentation du taux de chômage.

La Suisse est également touchée. Selon l'Office fédéral de la santé publique, environ 5% de la population a été testée positive au virus en 2020, avec une issue fatale de la maladie pour plus de 7'000 personnes infectées. Au début de la première vague, le Conseil fédéral s'est saisi du droit d'urgence; il a décidé d'octroyer une aide d'urgence aux entreprises en manque de liquidités et d'instaurer les indemnités de réduction de l'horaire de travail (RHT), une mesure qui a déjà fait ses preuves pour contenir au mieux le ralentissement économique. Après avoir assez bien maîtrisé la première vague et son confinement d'une durée de 8 semaines, nous sommes actuellement touchés de plein fouet par la deuxième vague, qui se prolonge et semble plus virulente. Au vu des mutations encore plus contagieuses du virus, les perspectives sont incertaines, mais le développement et l'homologation rapides de différents vaccins peuvent être considérés comme une lueur d'espoir.

La question de la couverture d'assurance a provoqué de grosses vagues. La couverture en matière de pertes d'exploitation a été traitée de manière très différente par les assureurs suisses. Certains ont payé rapidement, d'autres ont versé la moitié «sur une base volontaire» et d'autres encore n'ont rien payé du tout. Dans la majeure partie des cas, les assureurs se sont vus dans l'obligation de dédommager leurs clients en raison de formulations peu claires des clauses contenues dans les polices qui n'excluaient pas assez explicitement les interruptions d'activité résultant d'une pandémie. Cela a créé une zone grise juridique permettant aux tribunaux d'obliger les assureurs à payer.

À l'exception des assurances vie, des assurances d'indemnités journalières en cas de maladie et des assurances de voyage, une assurance privée couvrant les suites d'une pandémie mondiale semble destinée à rester l'exception et sera conclue au cas par cas. Comme pour l'assurance couvrant le risque nucléaire, des efforts sont faits au niveau fédéral pour développer

une assurance en cas de pandémie par le biais d'un partenariat public-privé impliquant les assureurs, les assurés et l'État; il ne faut toutefois pas espérer une solution rapide.

CONTEXTE ÉCONOMIQUE ET POLITIQUE

Les incertitudes sont plus grandes que jamais. Avec la pandémie, les effets du Brexit et l'augmentation continue et considérable de la dette, beaucoup de choses sont en train de bouger. Dans ce contexte, la Suisse a plutôt bien résisté. Sur une base annuelle, la baisse du produit intérieur brut devrait être plus faible que prévue, puisque selon le Centre de recherches conjoncturelles (KOF) et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO), le PIB devrait se situer aux alentours de -3,5%.

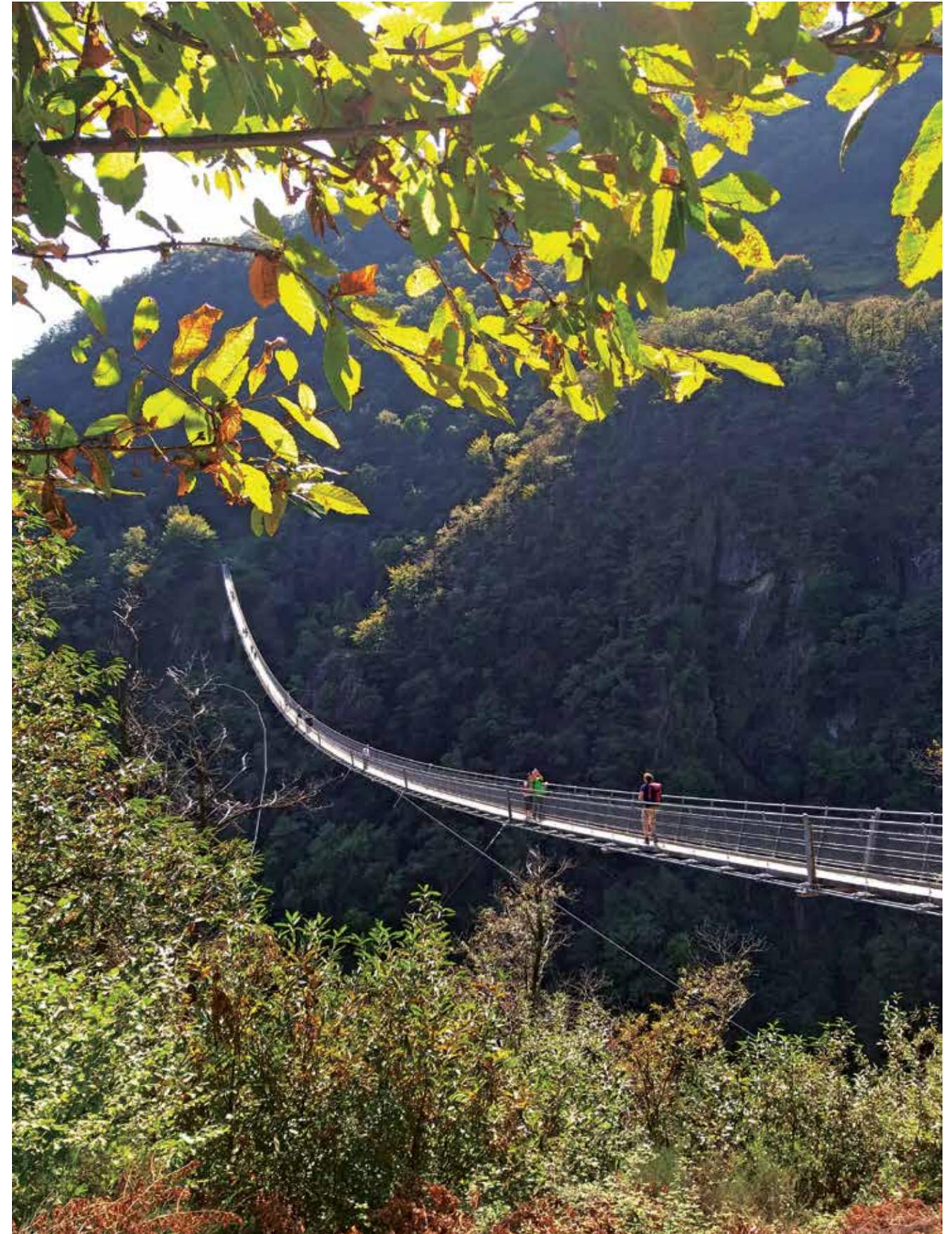
Le taux de chômage est passé d'une moyenne annuelle de 2,3 à 3,1% et se situait à 3,5% à fin 2020. L'inflation a été négative, avec une moyenne de -0,7% sur l'année.

La Banque nationale suisse applique un taux d'intérêt négatif de 0,75% sur les avoirs des banques. La mesure d'urgence introduite à titre temporaire en 2015 porte atteinte aux principes de l'ordre économique capitaliste. Les inconvénients des taux d'intérêt négatifs sont importants pour l'économie helvétique, en particulier pour la prévoyance vieillesse, et devraient être mis en balance avec les avantages d'un taux de change plus faible pour l'économie exportatrice.

Notre économie est fortement liée à l'étranger. Le commerce extérieur (exportations et importations) de biens et de services dépasse notre PIB. Le libre accès notamment aux marchés européens est particulièrement important. Le rejet de l'initiative populaire «Pour une immigration modérée (initiative de limitation)», qui appelait à mettre fin à la libre circulation des personnes au sein de l'UE, est une évolution positive. Dès lors que le résultat des négociations dans le cadre du Brexit est connu, un nouvel accord-cadre avec l'UE pour la poursuite des accords bilatéraux doit être mis en œuvre au plus vite.

Le blocage législatif de la réforme de la prévoyance vieillesse est préoccupant. L'évolution démographique et le maintien des faibles taux d'intérêt se poursuivront dans un avenir prévisible.

«AVEC LA PANDÉMIE,
LES EFFETS DU BREXIT ET
L'AUGMENTATION
CONTINUE ET CONSIDÉ-
RABLE DE LA DETTE,
BEAUCOUP DE CHOSES SONT
EN TRAIN DE BOUGER.»



«REGARD VERS L'AVENIR»

La redistribution dans le 2^{ème} pilier aux dépens des assurés actifs s'élève à plus de 7 milliards de francs par an, ce qui représente presque la moitié du rendement net du capital total des caisses de pension qui atteint CHF 1'000 milliards. Cela est en contradiction directe avec les principes de la LPP de 1985. La problématique intéresse désormais aussi la jeune génération, représentée entre autres par six sections jeunes des partis politiques unies dans leur lutte contre la redistribution. Il faudrait dépolitiser la situation et lier l'âge de la retraite à l'augmentation de l'espérance de vie ainsi qu'adapter le niveau des prestations de retraite à des rendements réalistes sur le marché. Sans compromis, le blocage législatif ne pourra pas être surmonté.

En décembre 2020, quelque 17'650 intermédiaires d'assurance étaient inscrits au registre de la FINMA dont environ 2'120 personnes morales (SA, Sàrl, etc.) et 15'530 personnes physiques (entreprises individuelles comprises). Parmi les personnes physiques, 55% sont des intermédiaires liés, c'est-à-dire

des agents et représentants d'assurances. Les 45% restants, soit un peu moins de 7'000 personnes physiques, sont des intermédiaires non liés, autrement dit des courtiers en assurances.

La part de marché des courtiers professionnels s'élève à environ 90% pour les clients des grandes et moyennes entreprises. L'intermédiation en assurance non liée est bien établie, le marché est diversifié et soumis à une rude concurrence. Une importante consolidation de la branche est en cours depuis des années. Les deux principaux concurrents sur le marché global au niveau mondial sont Aon et Willis. Ils sont actuellement en cours de négociation en vue d'une éventuelle fusion. En Suisse, on dénombre 25 sociétés de courtage employant 20 collaborateurs ou plus, 13 d'entre elles ont plus de 50 employés.

L'Association Suisse des Courtiers en Assurances (Swiss Insurance Brokers Association, SIBA) regroupe les 100 plus importants courtiers en assurances de Suisse, représentant ensemble quelque 2'500 collaborateurs. L'association vise principalement à garantir un environnement réglementaire approprié pour les courtiers en assurances. La SIBA se fixe des normes professionnelles et s'engage dans la formation et le perfectionnement. Elle a participé en tant que coresponsable au lancement du nouveau cycle de formation de «Conseiller-ère diplômé-e en prévoyance professionnelle IAF».

«LE BLOCAGE LÉGISLATIF DE LA RÉFORME DE LA PRÉVOYANCE VIEILLESSE EST PRÉOCCUPANT.»



«SILENCE»

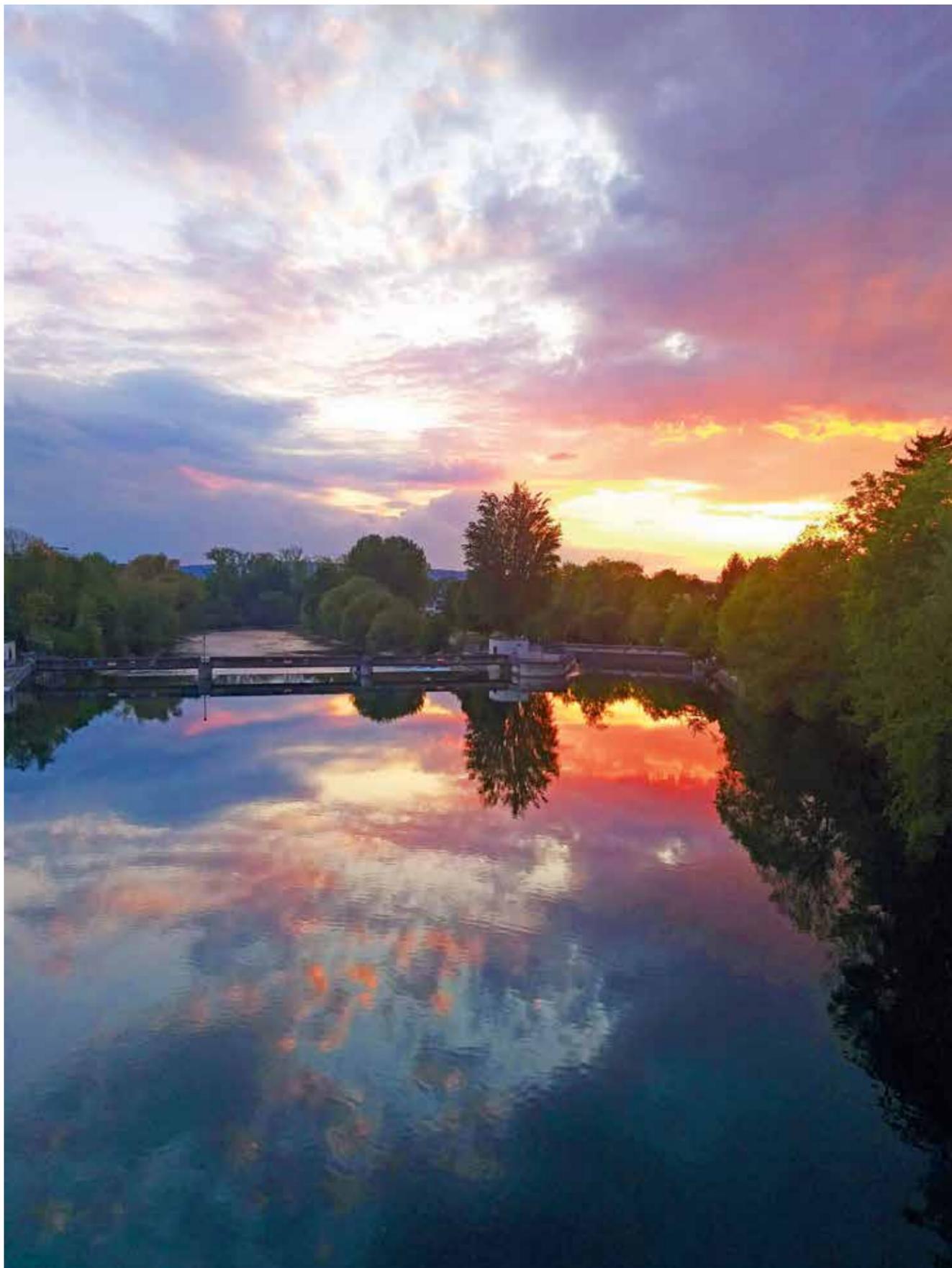
ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE

Le projet de loi sur la réforme de la prévoyance vieillesse AVS 21 a été transmis au Parlement. La réforme doit permettre de garantir l'équilibre financier, de maintenir le niveau des rentes et de flexibiliser la prévoyance vieillesse. Le Conseil fédéral propose un relèvement de la TVA de 0,7% pour atteindre une couverture suffisante du fonds de compensation de l'AVS. Le projet de loi est au Conseil des États depuis plus d'une année et n'avance qu'à très petits pas.

Le Conseil fédéral a adopté le message sur la réforme de la prévoyance professionnelle à fin novembre 2020. Il propose au Parlement de reprendre le modèle développé par les partenaires sociaux (Union patronale et Union syndicale suisse), qui prévoit en premier lieu une baisse du taux de conversion mi-

nimal à 6%. En revanche, durant le processus de consultation, l'introduction d'un supplément de rente pour la génération de transition basé sur un système de répartition a été très controversée. Il est étonnant que le Conseil fédéral s'y accroche obstinément et n'écoute pas la position claire et largement défendue des opposants au supplément de rente, invoquant le principe de l'arrosoir et le risque d'impacter une population bien au-delà de la génération de transition. Nous devons nous attendre à un débat intense et animé.

Après 15 ans d'efforts consacrés à la révision de la Loi sur le contrat d'assurance datant de 1908, une révision partielle de la LCA a été adoptée par le Parlement en début d'été 2020. Le projet de loi renforce les droits des assurés et permet le commerce



«ESPOIR»

électronique. Les principales nouveautés sont le droit de rétraction dans les 14 jours, un droit ordinaire de résiliation après 3 ans, la renonciation à la résiliation de la part des assureurs maladie dans le cadre de la couverture complémentaire, l'extension du délai de prescription des sinistres à cinq ans et un droit de recours direct pour la personne lésée dans l'assurance responsabilité civile. La révision partielle entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

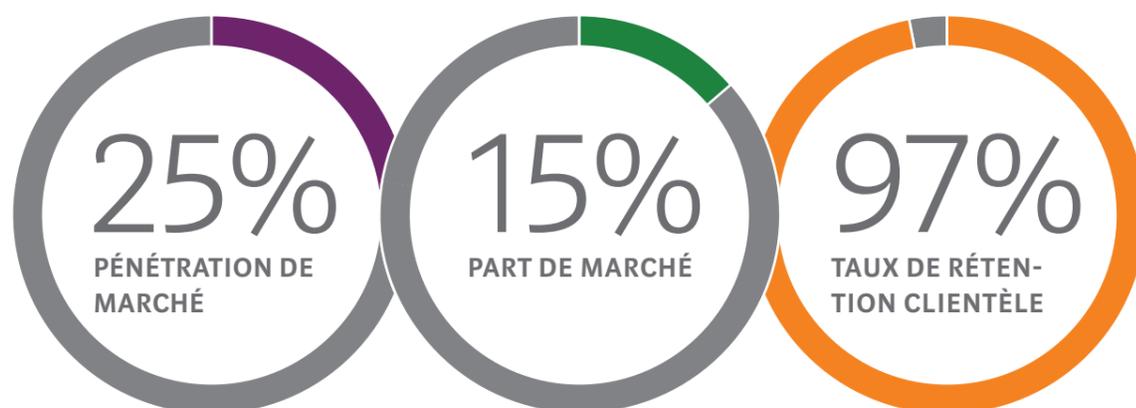
Mi-octobre 2020, le Conseil fédéral a adopté le message relatif à la révision partielle de la Loi sur la surveillance des assurances (LSA) adressé au Parlement. L'accent est mis sur le droit régissant la procédure d'assainissement et un concept de réglementation et de surveillance basé sur la protection des consommateurs. La LSFIn ayant exempté le secteur de l'assurance, le droit des intermédiaires d'assurance doit également être adapté, en tenant compte de la Directive sur la distribution d'assurances européenne (DDA). Cela implique des définitions plus précises des intermédiaires d'assurance non liés et liés, des exigences plus élevées en matière d'activité professionnelle (condition préalable de bonne réputation et présentation de garantie irréprochable), la tenue du registre et une surveillance plus efficace des abus par la FINMA, ainsi qu'une réglementation précise en termes de transparence de la rémunération pour les intermédiaires d'assurance non liés. Parmi les nouvelles exigences, citons la création d'un Office de médiation, le renforcement de la prévention des conflits d'intérêts, ainsi qu'un devoir de formation continue.

«LE PROJET DE LOI SUR LA RÉFORME DE LA PRÉVOYANCE VIEILLESSE AVS 21 A ÉTÉ TRANSMIS AU PARLEMENT.»

Début 2020, le Conseil fédéral a ouvert une consultation relative à la modification de la Loi sur la surveillance de l'assurance-maladie (LSAMal) et de la Loi sur la surveillance des assurances (LSA). Par ces adaptations légales, le Conseil fédéral devrait être autorisé à déclarer obligatoires, pour l'assurance-maladie sociale et pour l'assurance-maladie complémentaire, les points de l'accord des assureurs concernant notamment l'interdiction de la prospection téléphonique à froid, le devoir de formation et l'indemnisation des intermédiaires. Le projet de message du Conseil fédéral au Parlement est en cours.

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,



Des quelque 4'500 entreprises privées suisses les plus importantes et des 500 organisations du secteur public, nous en comptons environ 1'250 parmi nos clients, ce qui correspond à une pénétration de marché de 25%.

Nous estimons à 15% notre part de marché, sur la base des revenus de courtage et des honoraires.

Notre taux de rétention clientèle est depuis plus de dix ans de 97% environ.

même en cas d'événement majeur.» 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 donc une contribution significative à leur succès durable.

Nous offrons à nos clients un conseil complet en matière de gestion des risques, d'assurances et de prévoyance. Nous discutons en détail des 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 prise en charge des risques. Le but est de réduire au minimum les coûts des risques (Total Cost of Risk, TCOR). Nous aidons nos clients à définir une 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 conseillons nos clients en permanence et les soutenons également en cas de sinistre. La nouvelle 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 Rapport GB pour les réunions annuelles avec nos clients est également de plus en plus automatisé et se présente en format numérique. Par ailleurs, nous poursuivons le développement de notre outil KesslerOnline permettant un accès aux données internationales en matière de risques et d'assurances qui sont mises à jour quotidiennement.

Notre stratégie de produits et de marché vise le suivi global d'entreprises de 100 collaborateurs et plus. On compte en Suisse, dans cette catégorie, quelque 4'500 entreprises privées et 500 organisations du secteur public. Kessler collabore avec près de 1'250 de ces 5'000 clients cibles, ce qui correspond à une pénétration de marché de 25%.

Nous entretenons une relation commerciale avec 45 entreprises du top 100 et avec un tiers des entreprises du top 500 en Suisse. Nous conseillons principalement des entreprises de taille moyenne: parmi elles, 850 emploient moins de 250 collaborateurs, 250 entre 250 et 750 collaborateurs, et 150 plus de 750 collaborateurs. Nous estimons à 15% notre part de marché dans ce segment, mesurée en termes de revenus de courtage et d'honoraires.

À titre d'information pour nos clients, nous publions le «Risk & Insurance Insight», le «D&O Message», le «Cyber Risk & Insurance» et le «Market View». Avec la «Kessler Academy», nous proposons aux décideurs des entreprises des formations et perfectionnements sur les questions de risques, d'assurances et

«LA SATISFACTION DES CLIENTS EST LA PRIORITÉ ABSOLUE DE NOTRE ENTREPRISE, DE TOUTES SES UNITÉS ET DE CHACUN DE NOS COLLABORATEURS.»

de prévoyance. Au cours de l'année sous revue, nous n'avons pu organiser que quelques événements en présentiel. Les rares exceptions ont été très appréciées, notamment les «WEF Global Risks Events» à Zurich et Genève, fin janvier, la «Kessler Academy» destinée aux CEO, CFO, CRO à Zurich, une table ronde sur le thème des captives, et finalement notre «Aviation Luncheon».

La satisfaction des clients est la priorité absolue de notre entreprise, de toutes ses unités et de chacun de nos collaborateurs. Nous avons enregistré un taux de fidélisation de nos clients de 97,3%. C'est un résultat très réjouissant au vu de l'environnement concurrentiel.



«PATIENCE»

CYBERRISQUES

La dépendance croissante à Internet, les nouvelles réglementations sur la protection des données, l'expansion de l'Internet of Things (IoT), de même que l'augmentation du travail flexible et mobile et du télétravail font des cyberrisques une question absolument centrale. Le «Global Risks Report» du WEF (World Economic Forum) souligne depuis de nombreuses années l'importance croissante des cyberrisques qui figurent même en tête de liste en Suisse depuis deux ans. Au sein des Conseils d'administration, la prise de conscience de la menace qu'ils représentent augmente également de manière significative.

La dimension géopolitique du terrorisme et des guerres futures sur Internet est préoccupante. La sécurité nationale peut être menacée par des attaques visant des infrastructures essentielles et critiques. Des solutions internationales sont nécessaires pour garantir la cybersécurité; les États et l'économie sont mis au défi.

En mai et juin 2017, les attaques des logiciels malveillants «WannaCry» et «NotPetya» ont touché en peu de temps des centaines de milliers de réseaux informatiques, causant des milliards de francs de pertes. Une cyberattaque de grande envergure pourrait poser des défis majeurs au secteur de l'assurance, notamment en raison du cumul des couvertures de pertes d'exploitation. Le nombre d'attaques augmente très rapidement et il semblerait que les attaquants aient toujours une longueur d'avance sur la défense.

«LA SÉCURITÉ NATIONALE
PEUT ÊTRE MENACÉE
PAR DES ATTAQUES VISANT
DES INFRASTRUCTURES
ESSENTIELLES ET CRITIQUES.»

Nos clients ont également constaté une croissance fulgurante du nombre de sinistres. Par conséquent, la demande en cyberassurances a considérablement augmenté. Les capacités d'assurance sont limitées et les primes augmentent.

MARSH & MCLENNAN

Le réseau Marsh & McLennan (MMC), composé des quatre entités Marsh, Guy Carpenter, Mercer et Oliver Wyman, se développe avec succès. Il réunit 76'000 collaborateurs dans plus de 130 pays et génère un chiffre d'affaires de quelque USD 17 milliards. Au terme de l'intégration de Jardine Lloyd Thompson (JLT), Marsh se retrouve encore renforcée et affiche une croissance organique soutenue et de bons résultats d'exploitation depuis de nombreuses années, y compris en 2020 et malgré la pandémie de coronavirus.

Kessler représente Marsh en Suisse depuis 1998. Nous sommes représentés dans différents groupes de pratique, au sein desquels nous pouvons échanger savoir-faire et solutions innovantes pour nos clients. Il existe des plateformes informatiques uniformes à l'échelle mondiale pour les MCS (Multinational Client Services). Les groupes d'entreprises multinationales occupent une position très importante en Suisse, puisqu'ils emploient environ 1,4 million de personnes, soit plus d'un quart de l'emploi total. Nous utilisons le réseau Marsh pour le suivi local des sociétés étrangères des multinationales suisses. En tant que partenaire suisse du réseau Marsh, nous assurons le suivi des filiales d'entreprises étrangères en Suisse. Grâce à la force de l'économie helvétique à l'étranger, le volume d'affaires apporté au réseau Marsh dépasse celui des affaires entrantes.

Siegfried Fahr, CEO de Marsh Continental Europe, est membre de notre Conseil d'administration. Grâce

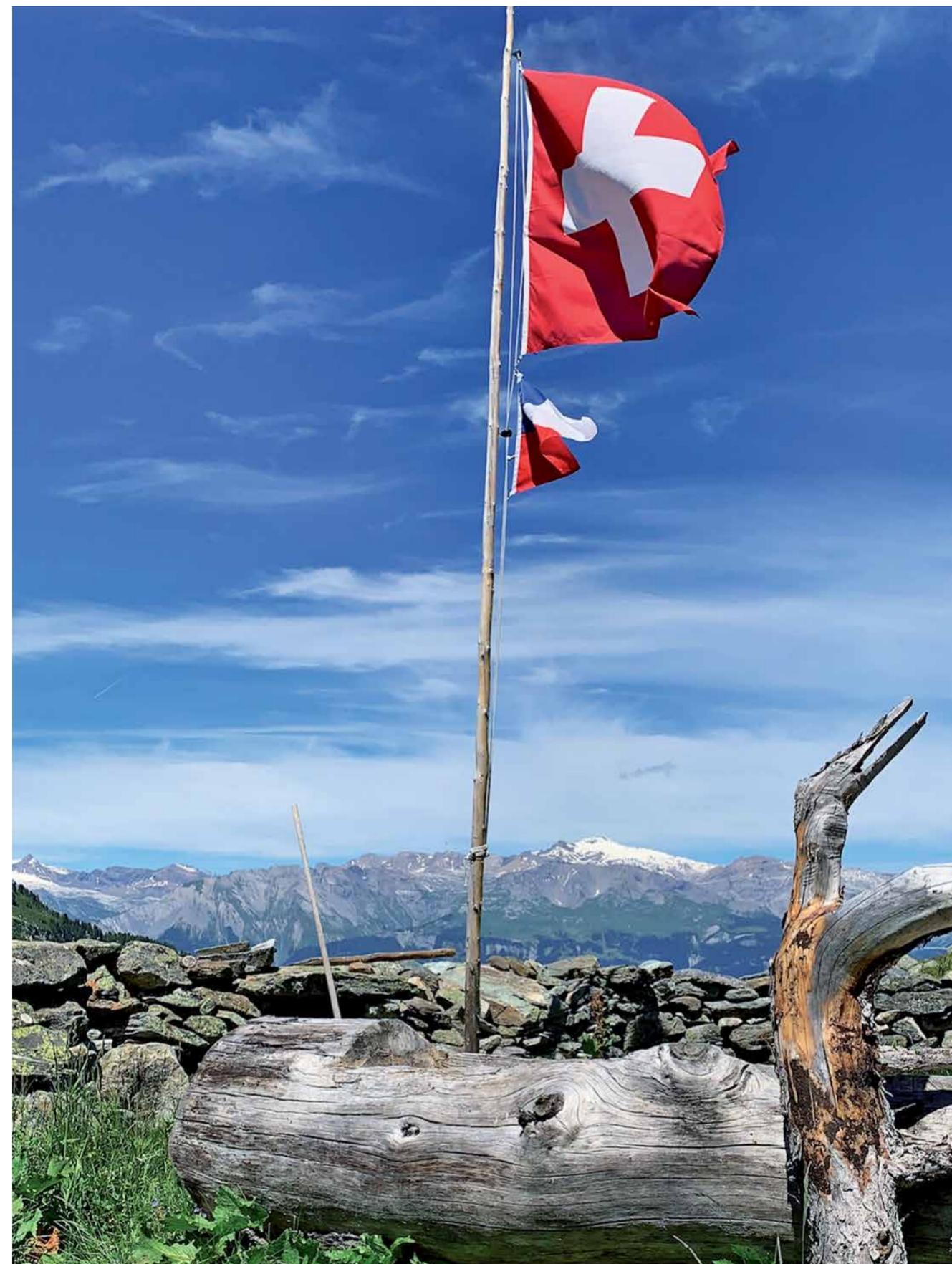
à sa fonction importante au sein de l'organisation Marsh et à sa longue expérience, il apporte une contribution précieuse au bon développement de Kessler.

La collaboration avec Mercer s'est développée positivement dans le cadre de projets communs, de références 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. Grâce à l'acquisition des clients de Mercer dans le domaine de la gestion des caisses de pension, Kessler Prévoyance SA a acquis une expertise internationale.

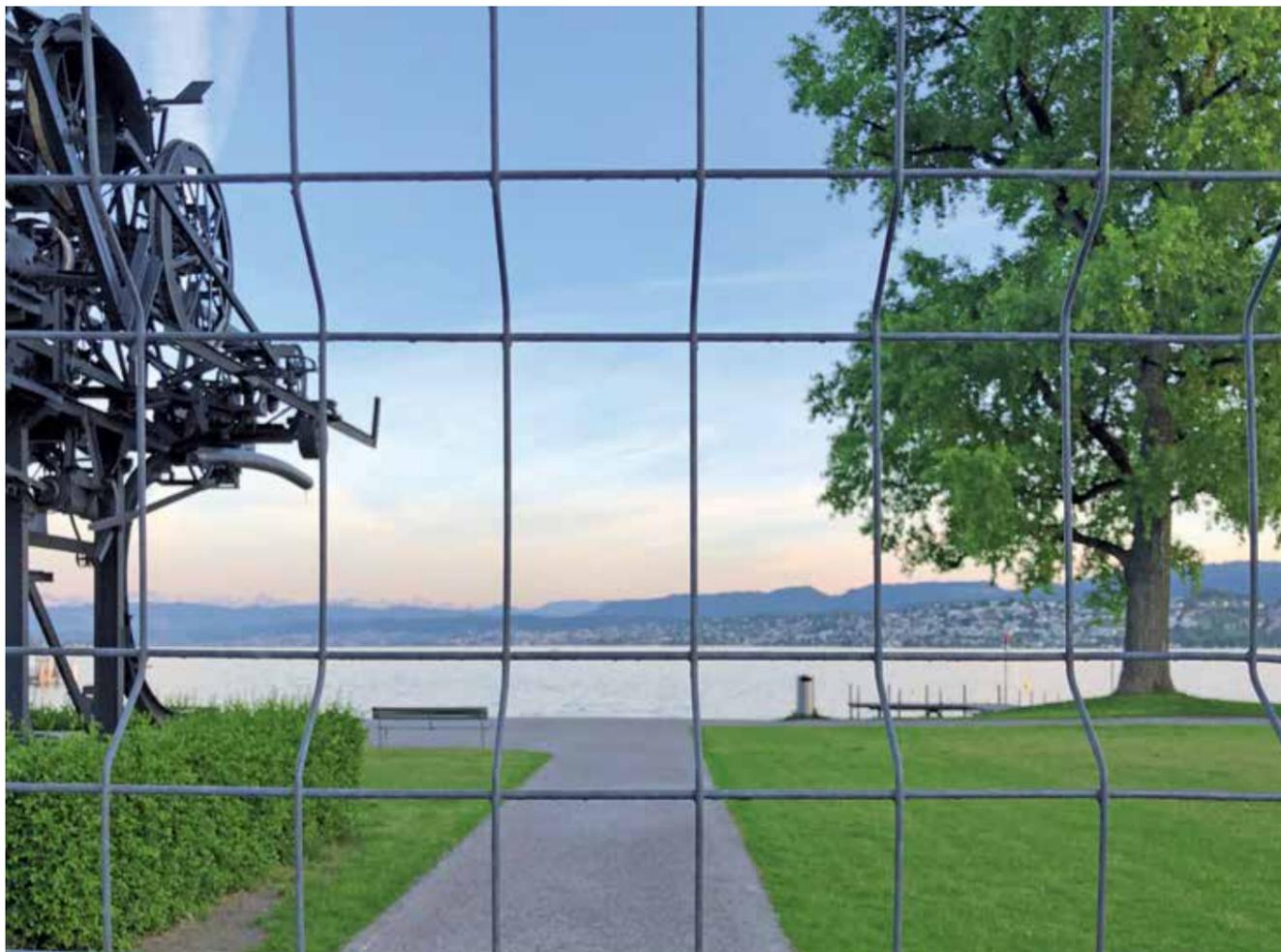
COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS

Fin 2020, Kessler comptait 300 collaborateurs ainsi que quelques apprentis et stagiaires, soit au total 275 équivalents plein temps. 60% des employés travaillent au siège de l'entreprise à Zurich au Hegibachplatz et à proximité dans les nouveaux bureaux de la Hegibachstrasse. 60 collaborateurs sont basés à Lausanne, 20 à Genève, 20 à Berne et 10 à Saint-Gall. Dans les bureaux régionaux de Bâle, Lucerne, Neuchâtel et Vaduz nous sommes à chaque fois représentés par 1 à 3 collaborateurs. 190 de nos employés sont inscrits au registre de la FINMA en tant qu'intermédiaires d'assurance non liés. En raison de la pandémie de coronavirus, l'année 2020 a également été marquée par le travail en home office, ce qui s'est déroulé globalement sans problème particulier.

«PRÈS DE LA MOITIÉ
DE NOS RECRUTEMENTS
SE FONT SUR
RECOMMANDATION
DES EMPLOYÉS.»



«CHEZ NOUS»



«PERCEPTION»

Pour la fixation des objectifs et la gestion des performances au niveau de l'entreprise dans son ensemble, des secteurs clients, ainsi que de chaque collaborateur, nous utilisons le Balanced Score Card (BSC) avec les quatre 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 pour toute entreprise de service. Notre culture d'entreprise orientée vers le client se caractérise par l'engagement et la fiabilité des employés. Nous promovons en outre leur potentiel, nous 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.

Le taux de fluctuation s'inscrit à 7,8%. Parmi la cinquantaine de membres de la direction, nous n'enregistrons pratiquement aucun changement, hormis les départs à la retraite. Près de la moitié de nos recrutements se font sur recommandation des employés. Plus d'un tiers des candidats nous contactent directement. Le recours aux agences de recrutement externes est en diminution. Afin de renforcer notre image d'employeur attractif, nous préparons l'introduction d'un outil informatique de gestion des candidats (Applicant Management Tool).

TOUTES LES PRESTATIONS D'UN SEUL TENANT

Courtage en assurances: élaboration de la politique d'assurance et de gestion des risques, solutions d'assurance sur mesure et leur placement optimal, optimisation des solutions de prévoyance professionnelle, soutien juridique

Services supplémentaires sous forme de projets: Enterprise Risk Management, Business Resilience, Alternative Risk Financing, HR Risk Management, Services transactionnels de M&A

Gestion et administration: gestion de caisses de pension, Captive Management

Autres prestations: analyse de portefeuilles d'assurance, ClaimsExcellence, Kessler Academy

ASSUREURS

La collaboration avec les assureurs est bien établie, elle se caractérise néanmoins par des conditions de marché difficiles. 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 clientes.

Les grandes catastrophes naturelles se sont multipliées en 2020. Selon les estimations des principaux réassureurs, le secteur de l'assurance au niveau mondial doit s'attendre à une prise en charge de

dommages assurés de l'ordre de USD 80 milliards, contre USD 55 milliards l'année précédente. Les pertes liées à la pandémie de coronavirus sont évaluées à plus de USD 30 milliards. Si l'on pouvait s'attendre à de tels chiffres du côté des assureurs vie et maladie, les assureurs choses ont été confrontés à des sinistres aussi élevés qu'imprévisibles dus à l'annulation de manifestations d'envergure et à des pertes d'exploitation massives.

Le marché des assurances en Suisse s'est généralement durci. Après les assurances de personnes, nous observons également des limitations de couverture et des restrictions de capacités ainsi que des augmentations de primes des assurances choses. Les primes de responsabilité civile professionnelle et

de responsabilité des administrateurs et dirigeants ont fortement augmenté, de même que les primes pour les détournements de fonds et les cyberriques. Les risques au niveau national peuvent encore être placés avec des ajustements assez raisonnables. Les clients multinationaux présentant une mauvaise évolution des sinistres doivent par contre accepter des conditions nettement moins favorables en cas de renouvellement. En tant que courtier, nous sommes de plus en plus souvent sollicités dans le cadre de sinistres majeurs, et les cas ne sont souvent réglés de manière satisfaisante qu'après d'âpres négociations. Grâce aux bons résultats des années précédentes et aux performances robustes du marché boursier, la solidité financière des assureurs est bonne et ne pose pas de problème, même compte tenu de la baisse prévisible des bénéfices en 2020. 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. La solvabilité des assureurs agréés en Suisse était stable.

ORGANISATION

Nous sommes organisés par segments de clients (Industry Practices), ce qui garantit que nos employés disposent du know-how 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 segment de clients, tout en rapportant directement à un membre du comité de direction. Nous privilégions un nombre de niveaux hiérarchiques réduit au strict minimum, avec des responsabilités clairement définies et des circuits décisionnels rapides et efficaces.

La mission des Risk Practices (responsabilité des spécialistes 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 au niveau de la marche des affaires. Nous avons également une fonction matricielle pour le conseil à la clientèle, qui assure l'unité de doctrine en matière de conseil en risques, assurances et prévoyance.

Le développement des affaires est prioritairement confié aux équipes dédiées pour l'acquisition des nouveaux clients, alors qu'il est sous la responsabi-

«NOUS SOMMES UNE ENTREPRISE ORIENTÉE VERS LA VENTE ET ASPIRONS À RENFORCER ENCORE DAVANTAGE NOS CAPACITÉS DE DÉVELOPPEMENT.»



«NATURE»

lité des chargés de clientèle pour les clients existants. Nous sommes une entreprise orientée vers la vente et aspirons à renforcer encore davantage nos capacités de développement. Le marketing et la communication ont considérablement contribué à accroître notre visibilité et notre degré de notoriété. Cela a été réalisé d'une part grâce à des contributions dans les médias, d'autre part à travers une présence accrue sur Google et sur les réseaux sociaux, en particulier LinkedIn.

En septembre 2020 nous avons repris City Versicherungs-Kundendienst AG et City Beratungs-AG du Groupe allemand Ecclesia. Les deux entités basées à Berne emploient 8 collaborateurs, leur clientèle se situe principalement dans la région de Berne/Mittelland. L'adéquation stratégique est très bonne,

puisque jusqu'à présent, le développement de nos affaires dans cette importante région économique se faisait plus lentement qu'ailleurs en Suisse. Dès début 2021, les nouveaux collaborateurs rejoindront leurs collègues sur notre site bernois à Münchenbuchsee. L'intégration progresse rapidement et nous sommes très satisfaits de la bonne adéquation culturelle. Avec une trentaine d'employés dans l'agglomération bernoise, nous comptons dès lors parmi les principaux acteurs au niveau du conseil global en matière de risques, d'assurances et de prévoyance. Nous souhaitons une cordiale bienvenue à nos nouvelles et nouveaux collègues et nous réjouissons de notre collaboration.

Kessler Consulting SA a célébré son 50^{ème} anniversaire en 2020. Créée à 11h11 le 11.11.1970 dans le but d'aider Kessler à devenir une société de courtage



«SÉRÉNITÉ»

indépendante et pour limiter sa responsabilité, Kessler Consulting complète aujourd'hui l'activité de courtage en assurance par un conseil professionnel en matière de gestion des risques. L'entité a établi le dialogue qualifié en matière de risques globaux et a convaincu d'innombrables entreprises de l'importance du radar des risques holistiques. La confiance de nos clients témoigne de la qualité de nos services. Nous nous réjouissons d'avoir réussi cette étape importante.

NUMÉRISATION ET INFORMATIQUE

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 (heures imputables au client multipliées par

le taux horaire) est un outil de conduite et un instrument de gestion indispensable pour déterminer et contrôler notre résultat d'exploitation.

Kessler dispose d'une plateforme informatique très stable. Depuis des années, nos serveurs principaux fonctionnent pratiquement sans interruption et sans aucune perte de données. Nous pouvons compter sur une équipe informatique très expérimentée, composée de six employés et de quelques spécialistes externes.

Le groupe d'intérêts «IG B2B for Insurers + 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 qui est actuellement portée à un niveau supérieur grâce à la mise en place

d'EcoHub, la nouvelle plateforme de branche en ligne d'IG B2B, centralisée et indépendante. Sobrado Software SA est spécialisée dans les processus d'appel d'offres et de comparaison des offres, ainsi que dans les services d'information pour solutions d'assurance et de prévoyance et proposera dorénavant ses services via l'EcoHub. Kessler s'est fortement engagée pour une collaboration entre les deux organisations, l'IG B2B conservant la souveraineté des données: les données doivent être transférées directement du courtier à l'assureur, et vice versa, et ne peuvent être stockées chez des tiers.

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.

La concurrence intense dans le secteur des assurances va encore accroître la pression sur les marges des assureurs et des courtiers en assurances. Il est primordial de tirer parti des avantages de la numérisation et de travailler de façon plus rapide, simple et innovante.

«DEPUIS DES ANNÉES,
NOS SERVEURS
PRINCIPAUX FONCTION-
NENT PRATIQUEMENT
SANS INTERRUPTION
ET SANS AUCUNE
PERTE DE DONNÉES.»

Nous formons une équipe engagée et motivée, et sommes bien positionnés pour l'avenir. 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 tenons à remercier nos clients, partenaires et toutes nos équipes de leur collaboration fructueuse et fondée sur la confiance. Tous ont contribué au succès de Kessler.

SÉMINAIRE DE DIRECTION BÂLE 2020



LES MEMBRES DE LA DIRECTION RÉUNIS À BÂLE, SEPTEMBRE 2020

Une fois par an, les membres de la direction de Kessler se réunissent extra-muros.
En 2020, ils ont choisi comme lieu Bâle (St. Jakob-Park) sous le thème «Quo vadis».

1 Edwin Krebsler, 2 Samuel Pfister, 3 Lisa Spaar, 4 Markus Singer, 5 Natalie Koch, 6 Pascal Praudisch, 7 Dominik Grond, 8 Valérie Scilipoti, 9 Tom Kessler, 10 Timo Salvisberg, 11 André Scheidt, 12 Sabrina Wicki Hildebrand, 13 Christian Brinkmann, 14 Kaspar Geillinger, 15 Hans-Christian Süß, 16 Stefanie Bigler, 17 Simon Künzler, 18 Bernard Perritaz, 19 Sandra Müller, 20 Thomas Koller, 21 Roger Konrad, 22 Silvano Di Felice, 23 Samuel Egger, 24 Simon Holtz, 25 Theo Kocher, 26 Katja Wodjunig, 27 Roy Hildebrand, 28 Cécile Baptiste, 29 Ziliante Mariotti, 30 Emmanuel Anrig, 31 Kurt Vogel, 32 Peter Kadar, 33 Riccardo Tondo, 34 Robert Kessler, 35 Claudio Roa, 36 Helmut Studer, 37 Werner Niederberger, 38 Sylvain Zuber, 39 Yves Krismer, 40 Peter Dürig, 41 Christophe Tribolet, 42 Bruno Annen, 43 Marijana Pfeiffer, 44 Martin E. Kessler, 45 Beatrix Bock, 46 Patrick Concannon, 47 Christian Peters, 48 Pascal Schweingruber, 49 Martin Rohrbach, 50 Urs Sommer, 51 Christian Kessler, 52 Stefan Leuenberger. Membres absents: Ronald Flükiger, Gerhard Niederhauser, Andreas Stocker, Mario Vegetti.

ORIENTATION CLIENTS

«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'ÉVÉNEMENT MAJEUR.»

CHRISTIAN KESSLER ET TOM KESSLER
Managing Partners

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 de risque.

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 NOUS DÉVELOPPONS NOTRE PRÉSENCE À BERNE



HELMUT STUDER
Membre du Comité de direction

Pour Kessler, le bassin économique de Berne comprend, outre le canton de Berne, les régions germanophones des cantons du Valais, de Fribourg et de Soleure. Ces dix dernières années, Kessler Berne n'a cessé d'y renforcer sa présence. En septembre 2020, l'acquisition de City Broker a marqué une étape supplémentaire de croissance.

PRÉSENCE RENFORCÉE SUR LE MARCHÉ

Sous la conduite de Peter Dürig, Kessler Berne a considérablement renforcé sa présence sur le marché et a fortement élargi son portefeuille de clients grâce à une équipe motivée et engagée. Je suis ravi de voir l'évolution de nos jeunes collaboratrices et collaborateurs et constate avec plaisir que nos collègues plus expérimentés transmettent leurs connaissances

au sein des équipes avec enthousiasme. Cette dynamique s'est encore intensifiée suite à l'acquisition de City Broker qui nous a permis d'augmenter de manière significative notre volume d'affaires et nos effectifs. Actuellement, une trentaine de personnes travaillent dans nos bureaux de Münchenbuchsee, ce qui nous a permis de déployer trois unités à Berne depuis le 1^{er} janvier 2021.

CONTINUITÉ GARANTIE

Fort de sa solide expérience, Peter Dürig est confirmé dans sa fonction de responsable régional de Berne, il reste également à la tête du département Services et conseils. Steve von Gunten prend la responsabilité du nouveau département Production et industrie, tandis que Werner Moser continue à diriger le département Prévoyance professionnelle au sein d'une équipe renforcée. Bruno Annen, ancien directeur de City Broker, et Sandra Boucetta, responsable de la Prévoyance professionnelle chez City Broker, ont rejoint l'équipe de Berne en tant que membre de la direction et des cadres et y ont déjà parfaitement trouvé leurs marques. La continuité des services de conseil à la clientèle, essentielle à nos yeux, est ainsi garantie grâce au fort engagement de tous les collègues de City Broker au sein de l'équipe de Kessler Berne.

INTERNATIONAL GLOBAL RISKS REPORT DURCISSEMENT DU MARCHÉ



ROGER KONRAD
Membre du Comité de direction

En janvier 2020, lors de nos événements de debriefing du WEF à Zurich et à Genève, nous avons présenté et discuté les risques globaux. La pandémie apparue dans la grille des principales menaces citées dans le Global Risks Report 2020 du WEF et de Marsh, se classait en dernière position dans le Top 10, encore en marge des préoccupations en termes d'impact, au vu de la faible probabilité d'occurrence. La réalité nous a vite prouvé le contraire. Fait intéressant, une oratrice de l'événement a demandé aux participants qui, parmi eux, avait lu le plan d'urgence en cas de pandémie – peu l'avaient fait. Il est certain que les organisations disposant d'un plan d'urgence ont bénéficié d'un sérieux avantage.

Parmi les déclarations de 800 participants évaluées dans la publication du WEF, j'ai trouvé intéressant de noter que les 200 « young shapers » ont livré une appréciation des risques plus conservatrice, plus importante, que les 600 autres.

DURCISSEMENT DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE

Au home office s'est ajouté un durcissement du marché de l'assurance plus étendu que prévu. Les contrats sur plusieurs années ne sont plus proposés, la majorité des polices n'est souscrite que pour un an. Nous avons besoin de plus de marchés, car de nombreux assureurs ont réduit leurs capacités ou se sont retirés de certains produits d'assurance. Nous n'avions pas observé un contexte de marché aussi dur depuis près de 20 ans. Nous devons prévoir des alternatives avec nos clients, en espérant que la situation se calme bientôt.

LE CYBERRISQUE DEMEURERA LA MENACE PRINCIPALE

Une fois la pandémie maîtrisée, la menace principale pour toute entreprise demeurera sans doute le cybercriminel. Le télétravail y contribue. Les cybercriminels de plus en plus créatifs et sans scrupules utilisent des failles des systèmes VPN pour bloquer ou voler des données, ou pour obliger les entreprises à publier les données soustraites ou à les vendre à la concurrence. Le risque d'attaques par malicieux reste élevé.

RISQUES SPÉCIAUX UNE ANNÉE EXIGEANTE ET INTENSE



PASCAL SCHWEINGRUBER
Membre du Comité de direction

Les bonnes nouvelles d'abord: 2020 a permis à Kessler d'avancer sur d'importants projets digitaux. Parmi les accomplissements majeurs: notre nouveau site web et le développement du rapport d'entretien annuel avec nos clients. Mais la principale innovation pour le conseil clients a été le lancement de la checklist digitale (DCL). Ce nouvel outil pour le conseil stratégique et la mise en œuvre d'une politique d'assurance et de gestion des risques permet aussi le suivi périodique du portefeuille d'assurances et facilite la prise de décisions. Avec la DCL, nous apportons une contribution plus ciblée à la gouvernance des risques et soutenons encore plus activement la gestion des risques de nos clients, dont les retours sont très réjouissants. Le développement de la DCL

s'est appuyé sur beaucoup de connaissances internes. Le télétravail a sans doute contribué à mener à bien ce projet aussi rapidement.

RISQUES SPÉCIAUX

En 2020, une tempête inattendue s'est abattue sur le marché des risques spéciaux. Comme d'autres, je me suis trompé dans mes prévisions, il y a un an. Dès le confinement, l'offre a continué à se resserrer et les prix ont poursuivi leur ascension. En quelques semaines, le marché s'est durci et la correction s'est révélée drastique. Assurances crédits, aviation, cyber, D&O, RC professionnelles ou PTL – toutes les branches ont été durement touchées. Nous avons été contraints d'aller sur le marché avec de nombreux risques. Même les contrats présentant une sinistralité positive pour des entreprises solides n'étaient plus demandés.

PRÉVISIONS

Rarement une nouvelle année n'a été attendue avec autant d'impatience que 2021. À quoi faut-il s'attendre dans le domaine des risques spéciaux? Je l'ignore, et je suis devenu plus prudent dans mes prévisions. Toutefois, les plus seniors se souviennent des crises similaires dans l'assurance industrielle en 2002 et 1985. Ces crises n'ont pas duré longtemps et les marchés se sont vite stabilisés à leur nouveau niveau.

SUISSE ROMANDE DES QUESTIONS INÉDITES



BERNARD PERRITAZ
Membre du Comité de direction

Les 12 derniers mois ont été extraordinaires, à plus d'un titre, et des questions inédites se sont posées. En voici quelques-unes.

Tout d'abord dans le domaine de la gestion des risques. Lors de la publication par le WEF du Global Risks Report de janvier 2020, le risque de pandémie n'était pas dans le radar, loin derrière les enjeux climatiques et ceux liés aux cyberattaques. Le rapport 2021 mentionne la pandémie comme risque numéro 1 en termes d'impact et numéro 4 pour l'occurrence. Comment un tel décalage a-t-il été possible?

Croissance exponentielle: voici une notion que nous avons vu se concrétiser avec la transmission du virus. Pourquoi est-ce si difficile pour le cerveau

d'appréhender ce type de croissance, par opposition à une croissance linéaire?

À quel moment parle-t-on de pandémie et plus d'épidémie? Comment interpréter dans les conditions d'assurance l'exclusion des dommages «dus à des agents pathogènes pour lesquels les niveaux 5 ou 6 de la pandémie de l'OMS s'applique»? Vaut-il mieux accepter de l'assureur une indemnité réduite, forfaitaire et bénévolante, ou actionner la justice pour une indemnisation complète, mais très incertaine?

Comment sont calculées les cotisations d'assurances sociales sur le revenu non compensé par les indemnités de chômage partiel? Jusqu'à quand les cotisations LPP des employés peuvent-elles être payées avec les réserves de cotisation de l'employeur? Pourquoi l'absentéisme diminue-t-il en période de pandémie?

Lors d'entretiens personnels, est-il préférable d'échanger en présentiel, avec un masque de protection, ou par visioconférence, sans masque? Pourquoi les Romands ont-ils été plus rapidement et plus fortement touchés par le virus? Quand a lieu la prochaine conférence de presse du Conseil fédéral?

Certaines questions ont trouvé réponse rapidement, certaines plus difficilement. Pour quelques-unes les tribunaux devront trancher. Et certaines ne trouveront peut-être jamais de réponse satisfaisante.

HEALTH & BENEFITS COVID-19 – NOUVELLES THÉMATIQUES



STEFAN LEUENBERGER
Membre du Comité de direction

Il y a un an, j'ai repris la direction de Health & Benefits. Tout au long de l'année 2020 marquée par la pandémie, j'ai été frappé par la flexibilité et l'engagement de nos équipes. Confrontées à de nouvelles thématiques, elles ont analysé les problèmes, élaboré des solutions et apporté un soutien intense à nos clients. Je tiens à les en remercier.

ASSURANCES DE PERSONNES

Dans ce domaine, les questions de couverture d'assurance ont préoccupé nos clients: Comment gérer les problèmes de liquidités, maîtriser les pertes d'exploitation en cas de fermetures temporaires, être indemnisés en cas de RHT? Le télétravail et les assurances sociales pour les travailleurs frontaliers ont également augmenté la demande en termes de

conseil. Des entreprises dont la situation financière était déjà critique ont été confrontées à des hausses de primes importantes. Des négociations intenses et l'élaboration de solutions alternatives ont permis d'éviter le pire.

RÉDUCTION CIBLÉE DES RISQUES RH

La situation tendue en matière de RH a souligné l'importance de processus de gestion bien rôlés et permis d'identifier des lacunes. Nos consultants en risques RH ont lancé des projets pour détecter et minimiser les risques, que ce soit dans le calcul des coûts de l'absentéisme ou la mise en évidence des absences dans un benchmark par secteur. Hausse de l'absentéisme, manque d'outils de contrôle, augmentation des primes d'assurance, un réexamen de la situation globale semble requis.

PRÉVOYANCE PROFESSIONNELLE

La chute des marchés boursiers en mars 2020 a soulevé la question de la solidité des caisses de pension. Le rétablissement rapide des marchés des capitaux a confirmé leur forte volatilité. Les solutions de prévoyance 1e ont démontré leur potentiel de rendement et gagnent du terrain. Le renforcement des droits de participation du personnel en cas de changement de caisse nécessite une communication ouverte, créant un climat de confiance auprès des employés.

GESTION DES CAISSES DE PENSION

UNE GESTION EFFICACE À DISTANCE



NATALIE KOCH
Responsable Kessler Prévoyance SA

En 2020, Kessler Prévoyance a été marquée par les décisions soudaines et drastiques du Conseil fédéral concernant le home office, qui ont demandé une adaptation rapide en mars, mois encore dédié aux boucllements annuels. Le télétravail s'est démocratisé. La prévoyance professionnelle est toutefois un domaine qui touche à l'humain, où le contact personnel est essentiel. Je constate que ce contact a manqué en 2020.

Le ressenti face à la crise sanitaire n'a pas été identique dans tout le pays. Nos équipes ont su faire preuve d'une grande compréhension et de beaucoup d'empathie face à la situation personnelle de chacun, confronté de près ou de loin à la maladie ou à des défis organisationnels.

D'ordinaire, les réviseurs sont présents en nos locaux et les premières séances de Conseil de fondation pour approuver les comptes sont suivies de moments conviviaux. Ici aussi, nos collaborateurs ont démontré une flexibilité et une orientation clients remarquables.

LA DIGITALISATION FAIT SES PREUVES

Malgré la situation, les rapports annuels ont été délivrés à temps et les demandes des clients traitées dans les délais, grâce à l'archivage électronique des documents et au traitement digital du courrier. Kessler a fait le pas de la numérisation en 2017. Ceci s'est avéré très efficace en 2020 où la gestion a continué sans interruption.

Dans mon domaine, je n'ai pas constaté de préoccupations particulières liées au COVID-19. Nos clients n'ont fait que peu appel aux exceptions décidées par le Conseil fédéral et les autorités de surveillance. La poursuite de leurs activités a été une priorité, la caisse de pension reléguée au second plan. Nous avons cependant pu rassurer nos clients, nos processus ayant parfaitement fonctionné à distance.

La tendance vers la digitalisation est bien présente et nous allons accentuer nos efforts. La gestion de caisses de pension pure sera autant que possible automatisée, et je suis convaincue que les collaborateurs évolueront de «gestionnaires» à «conseillers». J'ai hâte de faire ce chemin avec mes collègues.

RISK CONSULTING

OPTIMISATION DU FINANCEMENT DES RISQUES



SIMON KÜNZLER
Responsable Kessler Consulting SA

Après une longue période de stabilité, voire de baisse, les taux de primes, ont connu en 2020 une hausse significative. Comment une entreprise peut-elle absorber de telles augmentations – en particulier lors de sinistralité inchangée ou modérée? La solution consiste souvent pour l'entreprise à assumer elle-même une partie plus importante du risque et à opter pour des franchises plus élevées. Mon équipe ne prend pas uniquement en compte les primes, mais aussi le coût total des risques (Total Cost of Risk). Dans le cadre de projets d'optimisation, nous avons analysé avec le client son exposition effective au risque afin de réduire la couverture d'assurance à l'essentiel. L'optimisation du ratio entre la propre

prise en charge des risques et leur transfert a révélé un potentiel d'économies supplémentaires. Nous avons souvent constaté des franchises trop basses.

RENAISSANCE DES CAPTIVES

La hausse des prix incite à revoir le financement des risques et à l'optimiser. Une assurance propre à l'entreprise peut être intéressante. En 2020, nous avons réalisé des études de faisabilité en matière de captives permettant de déterminer s'il est judicieux de fonder une compagnie d'assurance propre à l'entreprise (captive). La hausse des primes et la difficulté à trouver des couvertures pour certains risques, dû au durcissement du marché, sont des éléments décisifs. Les entreprises disposant déjà de tels véhicules de financement des risques sont avantagées. Elles peuvent, en peu de temps, augmenter le montant de prise en charge propre dans la captive et/ou la compléter par des assurances supplémentaires. L'intérêt pour les captives croît dans les moyennes et grandes entreprises. Les Protected Cell Companies permettent un financement alternatif des risques via un véhicule externe. Nos projets montrent que les hausses de primes peuvent aussi avoir un effet positif, puisqu'elles soumettent les entreprises à un test d'efficacité économique de leur situation en matière d'assurance.

SITES POUR VOUS SUR PLACE

NOS SITES

ZÜRICH (SIÈGE)

Forchstrasse 95
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

LUCERNE

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

SAINT-GALL

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

VADUZ

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

GENÈVE

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

LAUSANNE

Rue Pépinet 1
CH-1002 Lausanne
T +41 21 321 60 30

NEUCHÂTEL

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

IMPRESSUM

ÉDITION

Kessler & Co SA

RÉDACTION

Pascal Schweingruber
Natalie Kolb

RÉVISION

René Moor, Aarau

CONCEPTION / GRAPHISME

Bureau de projet Martin Tuch, Berlin

MAQUETTE ET COMPOSITION

Datahand AG, Zurich

PHOTOS

Christian Ammann, Zurich

IMPRESSION

Stämpfli AG, Berne


neutral
Imprimé
myclimate.org/01-21-445773



KESSLER & CO SA
Forchstrasse 95
Case postale
CH-8032 Zurich
T +41 44 387 87 11
www.kessler.ch