



RISK & INSURANCE INSIGHT 2022



EN AVANT, SEREINEMENT.

EN BREF

Kessler est la principale entreprise dans le domaine du conseil global en risques, assurances et prévoyance en Suisse. Nous nous occupons de plus de 1'000 petites 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 sommes personnellement à votre écoute.

Dans cette édition, nous vous proposons de faire la connaissance de quelques collaboratrices et collaborateurs qui s'engagent au quotidien avec beaucoup d'enthousiasme pour le succès durable de nos clients.

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



TOM KESSLER

CHRISTIAN KESSLER

ÉDITORIAL

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

La pandémie de coronavirus a continué à être au centre de nos préoccupations tout au long de l'année passée. Notre société a fait d'importants progrès pour surmonter la crise. Nous avons appris à faire preuve de flexibilité et à poursuivre nos plans et nos objectifs avec détermination et cohérence, malgré tout. Néanmoins, il est important de ne pas perdre de vue les risques écologiques, technologiques et géopolitiques mondiaux. Les phénomènes météorologiques extrêmes, les cyberrisques, les conflits politiques et malheureusement aussi militaires, tels que les événements tragiques en Ukraine, continueront à mettre au défi la société et l'économie.

Après le choc de l'année passée, l'économie suisse a pu en grande partie se ressaisir. Nous devons maintenant développer des solutions réalistes et durables dans des dossiers politiques importants, notamment les relations avec l'UE ou la réforme de notre système de prévoyance. Depuis 2020, le marché des assurances poursuit son durcissement en Suisse et dans le monde. Nos collaboratrices et collaborateurs ont donc été spécialement sollicités pour défendre et faire valoir les intérêts légitimes de nos clients.

Dans ce contexte exigeant, Kessler peut se réjouir d'une année réussie. Le taux de fidélisation de la clientèle a atteint un niveau record de 98,5% et notre croissance s'est poursuivie dans notre segment de marché. Notre position de leader suisse dans le domaine du conseil en matière de risques, d'assurances et de prévoyance est solidement établie.

« 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 votre confiance.

Tom Kessler
Managing Partner

Christian Kessler
Managing Partner

INTERVIEW

UN BILAN POSITIF ET DES PERSPECTIVES QUI REDONNENT ESPOIR



TOM KESSLER ET CHRISTIAN KESSLER
Managing Partners

2021 a été une année exigeante et intense. La pandémie de coronavirus a continué à occuper le monde entier et à marquer durablement l'économie et la société. En même temps, le marché s'est durci. La situation a exigé de Kessler beaucoup de flexibilité, de capacité d'adaptation et d'engagement pour répondre à toutes les demandes de nos clients. Pour eux, nos collaboratrices et collaborateurs ont surmonté les tensions et accompli un travail extraordinaire. Les Managing Partners Tom Kessler et Christian Kessler nous livrent ensemble une rétrospective et parlent de l'avenir.

À l'instar de 2020, l'an passé a de nouveau été marqué par la pandémie. Qu'est-ce qui a changé en 2021 dans l'activité quotidienne et quels ont été les nouveaux défis ?

Tom Kessler (tk) : Depuis l'automne 2020, nous avons connu différentes phases au cours desquelles les mesures ont d'abord été assouplies, puis le virus a repris le dessus et des mesures plus strictes ont à nouveau été instaurées. L'obligation de télétravail au printemps 2021 et durant l'hiver 2021/22 en faisait partie, exigeant beaucoup de flexibilité et de résilience au niveau de l'organisation comme pour chacun d'entre nous. Il n'a pas été facile de s'adapter aux changements de conditions et de mesures.

Christian Kessler (ck) : Les mesures contre le coronavirus nous ont accompagnés sous différentes formes tout au long de 2021 et nous ont à nouveau plongés dans une année exigeante et intense. En résumé, nous constatons que grâce aux vaccins désormais disponibles, nous avons fait d'importants progrès dans la lutte contre le coronavirus. L'économie s'est globalement rétablie. La stabilité de la Suisse,

un système de santé performant et une approche plutôt pragmatique de la politique, de la société et de l'économie y ont contribué.

tk : La pandémie a eu un impact durable sur notre façon de travailler. Chez Kessler, nous voulons en conserver les aspects positifs sur le long terme. Les avantages du home office et des visioconférences en font partie. En même temps, le contact personnel avec nos clients et entre collègues reste très important. Nous fournissons de meilleurs services à nos clients et sommes plus performants en équipe en présentiel qu'à

« NOUS FOURNISSONS DE MEILLEURS SERVICES À NOS CLIENTS ET SOMMES PLUS PERFORMANTS EN ÉQUIPE. »

distance. C'est un aspect primordial pour la culture d'entreprise et l'esprit d'équipe.

Comment la situation s'est-elle traduite chez les clients ?

ck : La situation actuelle est différente pour chaque client. Ainsi, les secteurs de l'aviation, de l'hôtellerie, des voyages et de l'événementiel ont été plus fortement ou différemment touchés par les mesures de lutte contre le coronavirus que ceux du commerce et de l'industrie ou de la santé, avec néanmoins quelques points communs.

tk : Depuis le début de la pandémie, nous sommes confrontés à un durcissement du marché de l'assurance, dans presque toutes les branches. Le phénomène s'est encore accentué en 2021. Les effets se sont traduits par des réductions parfois massives des capacités d'assurance mises à disposition, des restrictions de couverture, des augmentations de primes et un besoin d'information accru des assureurs.

ck : Les perturbations des chaînes d'approvisionnement constituent un autre défi pour nombre de nos clients et, par conséquent, entraînent une incertitude générale en matière de planification due à l'augmentation des coûts de transport, des retards de livraison et des problèmes de disponibilité des marchandises.

tk : Ce que nous avons constaté pour presque tous nos clients, c'est une plus grande prise de conscience des cyberrisques, et l'obligation de télétravail a encore

accentué la menace. Malheureusement, de plus en plus de clients sont victimes de cyberattaques. Dans ce contexte, nos spécialistes ont été vivement sollicités pour accompagner nos clients dans l'analyse, la quantification des risques et pour trouver des solutions adaptées sur le marché de l'assurance. La gestion proactive des cyberrisques constitue un élément important. Outre un éventuel transfert des risques, il convient notamment d'investir dans la prévention par le biais d'un dispositif de cybersécurité efficace.

« DEPUIS LE DÉBUT DE LA PANDÉMIE, NOUS SOMMES CONFRONTÉS À UN DURCISSEMENT DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE, DANS PRESQUE TOUTES LES BRANCHES. »

Vous avez mentionné le durcissement du marché de l'assurance, comment la situation a-t-elle évolué ?

ck : Dans un premier temps, ce sont surtout les programmes internationaux d'assurance de choses, les placements de risques complexes et, de manière générale, les risques spéciaux comme l'assurance RC des organes

dirigeants, l'assurance contre les abus de confiance et la cyberassurance qui ont été touchés. Le durcissement du marché s'est ensuite étendu au niveau national et international à presque toutes les branches d'assurance. Dans les cas de sinistres importants et complexes, nous constatons que la mise en œuvre des prétentions légitimes de nos clients ne peut souvent se faire qu'à l'issue d'âpres négociations.

tk : Dans les assurances de personnes, nous nous trouvons depuis plus de cinq ans déjà dans un contexte de marché difficile dont la complexité s'est encore renforcée en 2021. Couvrir de manière adéquate les risques de maladie et d'accident sur le marché est parfois un grand défi pour les entreprises. Nos conseils sur les mesures préventives, la réduction des risques et les modèles alternatifs de financement des risques ont donc été d'autant plus demandés.

ck : Dans le domaine de la prévoyance professionnelle, la tendance des années précédentes perdure. Les assureurs vie doivent faire face à des taux d'intérêt historiquement bas, qui ne devraient pas évoluer fortement en Suisse dans un proche avenir. C'est pourquoi nous constatons un nouveau mouvement de l'assurance complète vers des solutions semi-autonomes. En parallèle, nous observons un transfert des institutions de prévoyance autonomes vers les institutions semi-autonomes.

« CHEZ KESSLER, NOTRE OBJECTIF PRINCIPAL EST LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS, ET À CET ÉGARD, NOUS TIRONS UN BILAN POSITIF. »

Quelle a été l'évolution de Kessler ? Quel bilan tirez-vous et quelles sont vos perspectives ?

tk : Chez Kessler, notre objectif principal est la satisfaction de nos clients, et à cet égard, nous tirons un bilan positif, puisqu'avec 98.5%, notre taux de fidélisation de la clientèle se situe à un niveau record. Outre les nombreux clients satisfaits, nous avons gagné beaucoup de nouveaux clients. Cela nous conforte dans nos activités et montre à quel point les clients apprécient les conseils de nos collaborateurs en matière de risques, d'assurances et de prévoyance en ces temps difficiles où la situation dans le domaine des risques évolue rapidement.

ck : Le succès du développement ne va pas de soi. Il exige beaucoup d'engagement, de fiabilité et d'orientation client de la part de tous les collaborateurs de l'entreprise, au quotidien et tout au long de l'année.

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes impliquées pour leur formidable engagement et leur contribution à notre succès !

tk : Dans ce contexte exigeant, le soutien mutuel nous a particulièrement réjouis, d'autant plus que la pression sur l'organisation était très importante. Je pense notamment aux négociations parfois difficiles avec les assureurs et aux attentes légitimement élevées de nos clients. Cela a exigé beaucoup de flexibilité et un engagement exceptionnel. Il était donc indispensable que les collègues se soutiennent activement les uns les autres, même au-delà des unités et des sites.

ck : Nous voulons pérenniser le succès de nos activités et nous nous sommes à nouveau fixé des objectifs ambitieux. Pour y parvenir, nous devons investir dans des systèmes performants et des processus efficaces. Nous allons poursuivre le développement de notre système

central interne et renouveler fondamentalement notre portail clients. Le recrutement de nouveaux chargés de clientèle et de spécialistes de branche est ainsi primordial et essentiel afin de pouvoir continuer à accompagner nos clients de façon optimale. Nous avons validé la création de plus de vingt nouveaux postes, notamment en raison de la complexité du marché de l'assurance.

tk : Nous sommes optimistes pour l'avenir, car nous pouvons compter sur des équipes compétentes et motivées qui s'engagent à fond pour répondre aux attentes de nos clients. Notre optimisme repose également sur le constat que tant notre entreprise que la place économique suisse ressortent renforcées de la pandémie. Nous sommes d'autant plus déterminés à saisir les opportunités qui s'offrent à nous.

« NOUS POUVONS COMPTER
SUR DES ÉQUIPES
COMPÉTENTES ET MOTIVÉES
QUI S'ENGAGENT À FOND
POUR RÉPONDRE AUX
ATTENTES DE NOS CLIENTS. »



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.

ROBERT KESSLER
Président du conseil d'administration

2021 est considéré comme l'an 2 de la pandémie mondiale de COVID-19. En mars 2020, le monde a été frappé par la crise sans vraiment y être préparé. Afin de parvenir à un endiguement mondial, des confinements parfois très stricts et de longue durée ont été ordonnés dans différents pays. Les gouvernements sont intervenus à une échelle sans précédent afin d'éviter une crise économique accompagnée d'un taux de chômage élevé. Nous espérions une amélioration rapide en 2021 grâce aux nouveaux vaccins, notamment ceux basés sur la nouvelle technologie ARNm. Après une pénurie initiale et une lutte acharnée pour obtenir la denrée rare, le monde occidental s'est trouvé rapidement saturé de vaccins. Malheureusement, le taux de vaccination est resté en dessous des attentes, y compris en Suisse. Dans de nombreuses villes européennes, des opposants à la vaccination ont manifesté contre les différentes mesures prises par les gouvernements.

PANDÉMIE DE CORONAVIRUS

En Suisse, le Conseil fédéral, le plus souvent après consultation des cantons, a agi de manière relativement libérale par rapport au reste de l'Europe. Les stations de ski sont restées ouvertes les deux hivers. Le secteur des voyages et de l'événementiel ainsi que les hôtels en ville, qui dépendent du tourisme international, ont été durement impactés. Le variant Delta a longtemps dominé. En particulier pour les non-vaccinés, une contamination entraînait souvent un risque d'hospitalisation, voire même un suivi en soins intensifs. En fin d'automne, le nouveau variant Omicron est entré en scène, en provenance d'Afrique du Sud, plus contagieux, mais provoquant une maladie avec des effets généralement moins intenses. Comme de plus en plus de Suisses sont soit déjà triplement vaccinés, soit guéris, il semble qu'une lueur d'espoir se dessine à l'horizon 2022. Le pire de la pandémie pourrait être passé.

Le secteur de l'assurance a été durement touché par la pandémie. On estime à environ USD 44 milliards les dommages d'assurance dus aux effets et répercussions du COVID-19 au niveau mondial. Il s'agit du troisième événement le plus coûteux après l'ouragan Katrina en 2005 et les attentats terroristes du 11 septembre 2001. Les assureurs n'ont pas seulement payé en cas de couvertures spécifiques d'épidémie/pandémie, mais souvent aussi via un « silent coverage », c'est-à-dire lorsqu'aucune exclusion de couverture suffisante n'est formulée dans les conditions traditionnelles « tous risques », en fonction des décisions judiciaires. En dehors des assurances vie, maladie et voyage, les assurances privées couvrant une pandémie mondiale ne seront proposées que de manière très limitée et tout au plus en lien avec un événement spécifique. Au niveau fédéral, des efforts ont été fournis pour développer une assurance pandémie par le biais d'un partenariat public-privé entre les assureurs, les preneurs d'assurance et l'État. Faute



« NOUS CONNAISSONS LES SPÉCIFICITÉS DES DIFFÉRENTS SECTEURS ÉCONOMIQUES ET SOMMES ÉGALEMENT EXPERTS DANS LES DIFFÉRENTS THÈMES LIÉS AU RISQUE. »

de soutien de la part des entreprises, ces initiatives ont été stoppées pour le moment.

CYBER ET AUTRES RISQUES GLOBAUX

Les cyberrisques sont devenus une menace très sérieuse pour la plupart des entreprises et organisations du monde entier. Ils mettent à contribution non seulement les départements informatiques, mais aussi la direction et l'ensemble des collaborateurs dont le comportement doit être sensibilisé aux risques encourus. Nous dépendons de plus en plus du parfait fonctionnement d'Internet et de la fiabilité de nos messageries. Les cyberattaques de type « ransomware » (demande de rançon) semblent être un modèle économique lucratif prisé des criminels.

L'accès à un réseau électrique ininterrompu est encore plus important que le bon fonctionnement de l'informatique. Jusqu'à présent, les pénuries d'électricité concernaient plutôt les pays en développement. Pour la Suisse, cela peut toutefois devenir un scénario réel dans les années à venir, car nous ne sommes actuellement pas les bienvenus dans le réseau européen d'interconnexion électrique. Les risques géopolitiques (différends liés à Taiwan, l'invasion de l'Ukraine par les troupes russes et le flux de réfugiés qui en découle, etc.), la menace d'une guerre commerciale entre les États-Unis et la Chine, de nouveaux mouvements migratoires ou un endettement public élevé avec une tendance inflationniste incontrôlée sont tout aussi importants. Citons également les éventuelles catastrophes naturelles

connues depuis longtemps, telles qu'éruptions volcaniques massives ou tremblements de terre au Japon ou en Californie. Nous devons nous y préparer.

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 des enjeux et des risques très importants pour la planète. Les thématiques liées à la RSE (responsabilité sociale des entreprises) et l'ESG (environnement, social, gouvernance) sont devenues des sujets incontournables. Le Pacte Mondial des Nations Unies contient les initiatives de durabilité pour notre planète avec 17 SDG (Sustainable Development Goals) ou ODD (Objectifs de Développement Durable). Kessler est également active dans ce domaine et a élaboré des principes de base. À la suite d'une analyse de matérialité ESG, nous avons mis 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 disposons désormais, entre autres, d'un code de conduite écrit et de directives d'approvisionnement durable. L'inscription au registre STI (Swiss Triple Impact, en collaboration avec B Lab Switzerland) est encore en cours. En parallèle, au printemps 2021, l'un de nos grands comptes nous a demandé, via Ecovadis, de documenter nos activités dans le domaine du développement durable. Nous avons été ravis d'obtenir le nombre de points requis. Les objectifs qui restent à atteindre dans le domaine ESG sont toutefois conséquents pour nous et pour l'ensemble de la société.

Pour soutenir le « mégatrend » ESG, nous voulons, en tant que courtier de référence, pouvoir également évaluer les assureurs et les fondations collectives (fournisseurs) selon des critères ESG uniformes, afin de pouvoir présenter ce rating aux clients dans notre processus d'appel d'offres ou de comparatif d'offres. Il peut en résulter des discussions positives suivies d'actions concrètes.

« NOUS DISPOSONS DÉSORMAIS, ENTRE AUTRES, D'UN CODE DE CONDUITE ÉCRIT ET DE DIRECTIVES D'APPROVISIONNEMENT DURABLE. »

CONTEXTE ÉCONOMIQUE ET POLITIQUE

Après la clôture de la rédaction de notre publication Insight, un bien triste événement s'est produit en Europe : le Président russe Vladimir Poutine a ordonné l'invasion de l'état voisin indépendant, l'Ukraine, par les forces armées de la fédération de Russie. L'issue de cette agression est pour l'heure incertaine, mais elle fait retomber le développement prometteur de l'Ukraine. On s'attend à un afflux massif de réfugiés vers l'ouest. D'un point de vue économique, ces événements vont également impacter la Suisse.

En 2021, en dépit de la pandémie et de la force du franc suisse, la plupart des entreprises suisses se portaient bien. La politique de l'UE se différencie principalement de celle de la Suisse au niveau de la protection des salaires, de la Directive relative au droit des citoyens de l'Union et des aides de l'État. Le climat politique avec l'UE s'est dégradé depuis l'interruption des négociations sur un accord-cadre institutionnel par le Conseil fédéral à Bruxelles en mai 2021. Les premiers effets se font déjà sentir dans le cadre du programme de recherche Horizon de l'accord inachevé sur l'électricité ou des conditions d'admission dans le secteur des technologies médicales. Lors de la visite du conseiller fédéral Ignazio Cassis à Bruxelles, Maros Sefcovic (Vice-Président de la Commission européenne) a déclaré que la Suisse devait maintenant rapidement faire part de ses intentions. La manière dont nous pouvons poursuivre la voie bilatérale, importante pour la Suisse, n'est pour l'heure pas clairement définie.

« LA MANIÈRE DONT NOUS POUVONS POURSUIVRE LA VOIE BILATÉRALE, IMPORTANTE POUR LA SUISSE, N'EST POUR L'HEURE PAS CLAIREMENT DÉFINIE. »

La Suisse doit également faire face à d'autres défis avec les prescriptions de l'OCDE concernant un impôt sur le bénéfice des entreprises d'au moins 15%. Certains cantons sont fortement concernés. Ce point nécessitant une modification de la Constitution, nous ne serons probablement pas encore prêts en 2023.

Après un recul du produit intérieur brut (PIB) de -2.4% en 2020, le Centre de recherches conjoncturelles (KOF) prévoit une croissance de 3.6% sur une base annuelle en 2021 et de 3.0% en 2022. Selon le Secrétariat d'État à l'économie (SECO), le chômage a diminué de 3.5% en décembre 2020 à 2.6% en décembre 2021. L'inflation a atteint 1.5% sur la période de décembre 2020 à décembre 2021. La moyenne annuelle en 2021 était de +0.6%, contre -0.7% l'année précédente. Le renchérissement cumulé est de zéro depuis 11 ans.

La Banque nationale continue à appliquer un taux d'intérêt négatif de 0.75% sur les avoirs des banques. Les banques de détail répercutent de plus en plus ce taux négatif (ou un taux similaire) sur leurs clients, la plupart du temps avec des limites libres désormais réduites.

En décembre 2021, quelque 17'400 intermédiaires d'assurance étaient inscrits au registre de la FINMA, dont près de 2'100 personnes morales (SA, Sàrl, etc.) et 15'300 personnes physiques (y c. entreprises individuelles). Parmi les personnes physiques, 55% sont des intermédiaires liés, c.-à-d. des agents et repré-



« NOUS ÉLABORONS DES SOLUTIONS D'ASSURANCE SUR MESURE. »



« EN TANT QUE PARTENAIRE SUISSE DE MARSH, NOUS SOMMES PRÉSENTS DANS LE MONDE ENTIER POUR NOS CLIENTS. »

sentants d'assurance. Les 45% restants, soit près de 6'900 personnes physiques, sont des intermédiaires non liés, autrement dit des courtiers en assurances.

La part de marché des courtiers professionnels atteint plus de 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. Au niveau mondial, le rachat de Willis par Aon a certes échoué, nous observons toutefois en Suisse une sensible consolidation, puisqu'on dénombre quelque 25 sociétés de courtage employant 20 collaborateurs ou plus, 12 d'entre elles ont plus de 50 employés.

L'Association Suisse des Courtiers en Assurances (Swiss Insurance Brokers Association, SIBA) regroupe les 100 principaux 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. Son vice-président, Martin Kessler, reste responsable de la partie réglementaire.

ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE

Le blocage des réformes de la prévoyance vieillesse, que ce soit dans le 1^{er} ou le 2^{ème} pilier, est une source d'inquiétude. En 2021, le Parlement s'est penché sur l'AVS et a adopté la réforme AVS 21 peu avant Noël.

L'âge de la retraite des femmes est relevé par étapes à 65 ans, avec les compensations correspondantes. La TVA sera augmentée à 8.4%. Par ces mesures, le niveau des prestations serait ainsi provisoirement assuré jusqu'en 2030. Le délai référendaire court jusqu'au 7 avril 2022.

La redistribution dans le 2^{ème} pilier au détriment des assurés actifs est massive. Avec la bonne année boursière 2021 et des intérêts souvent élevés versés sur les avoirs d'épargne des collaborateurs (6% chez Kessler), la subvention annuelle aux retraités a été quelque peu atténuée. Il est évident pour tous que le taux de conversion de 6.8% dans la partie obligatoire de la LPP est beaucoup trop élevé. À fin novembre 2020, le Conseil fédéral a adopté le message sur la réforme de la prévoyance professionnelle et a proposé au Parlement d'accepter le modèle développé par les partenaires sociaux (Union patronale et Union syndicale suisse), qui prévoit une réduction du taux de conversion minimal à 6%. En revanche, la rente complémentaire pour la génération de transition, basée sur le système de répartition, est très controversée dans le cadre de la consultation. Au niveau politique, aucun accord n'a encore été trouvé sur un paquet de réformes.

La LCA (Loi sur le contrat d'assurance) révisée est entrée en vigueur le 01.01.2022. Le projet renforce les droits des assurés et permet le commerce électronique. Les principales nouveautés sont le droit de rétractation dans les 14 jours, un droit ordinaire de résiliation après trois ans, la renonciation à la

« LA REDISTRIBUTION
DANS LE 2^{ÈME} PILIER
AU DÉTRIMENT
DES ASSURÉS ACTIFS
EST MASSIVE. »

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.

Le 13.12.2021, le Conseil des États a traité en tant que second conseil la révision partielle de la LSA (Loi sur la surveillance des assurances). Sur proposition de la Commission de l'économie et des redevances (CER-CE), le Conseil des États a confirmé dans une large mesure la décision du Conseil national du 03.05.2021, avec toutefois une divergence majeure qui nous impacte : la réintroduction de l'organe de médiation pour les intermédiaires d'assurance non liés, qui avait été rejetée par le Conseil national. La procédure d'élimination des divergences au Conseil national est prévue pour la session de printemps 2022. La SIBA s'est engagée en faveur de la création d'un organe de médiation privé facultatif. Les exigences posées aux intermédiaires d'assurance

en matière de bonne réputation et de garantie sont renforcées. Il est prévu d'introduire une surveillance stricte des abus par la FINMA ainsi que de nouvelles obligations en matière de formation et de perfectionnement et de publication de la rémunération de l'intermédiaire non lié. La SIBA participe à des groupes de travail pour l'adaptation de l'OS (ordonnance sur la surveillance) et s'oppose à des obligations de reporting massivement excessives à l'égard de la FINMA. Une entrée en vigueur courant 2023 semble possible.

Le message sur la « Modernisation de la surveillance de l'AVS » prévoit, à l'article 69 P-LPP, de donner au Conseil fédéral la compétence de réglementer les conditions dans lesquelles les institutions de pré-

« NOUS AIDONS NOS CLIENTS À DÉFINIR UNE POLITIQUE DE GESTION DES RISQUES ET D'ASSURANCE SPÉCIFIQUE À LEUR ENTREPRISE. »

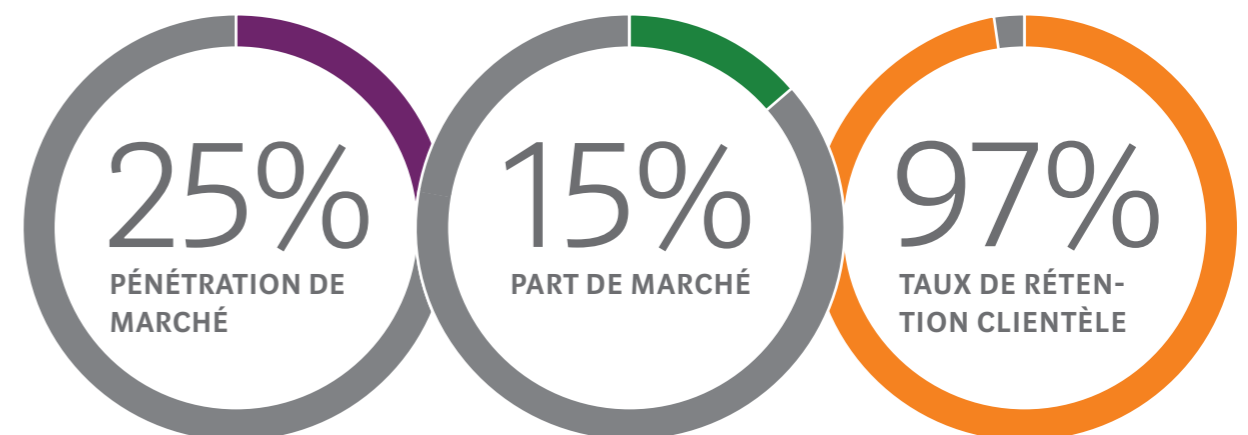
voyance peuvent verser des indemnités pour le courtage d'affaires de prévoyance. Le projet est clairement orienté vers une interdiction des courtages pour les

courtiers dans le 2^{ème} pilier. La SIBA a été consultée. La Commission de la sécurité sociale et de la santé publique (CSSS) du Conseil des États s'est prononcée contre la nouvelle réglementation par 9 voix contre 4 et le Conseil des États a suivi à une majorité des deux tiers. En novembre, la CSSS du Conseil national l'a également rejetée par 16 voix contre 9. Le projet sera soumis au Conseil national au printemps 2022.

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'assurances et de prévoyance. Nous effectuons un dialogue qualifié 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 « auto



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.

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 offrons à nos clients un conseil et 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 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 : 850 emploient moins de 250 collaborateurs, 250 entre 250 et 750 collaborateurs, et 150 ont un effectif de plus de 750 personnes. 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 chaque année le « Risk & Insurance Insight », le « D&O Message », le « Cyber Risk & Insurance Report » et le « Market View ». Nous avons pu à nouveau organiser quelques manifestations en présentiel au cours de la 2^{ème} année de pandémie, notamment la Kessler Academy, qui s'est déroulée à Zurich et à Lausanne.

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 record de fidélisation de nos clients de 98.5%.

MARSH & MCLENNAN

Marsh & McLennan Companies (MMC) a fêté son 150^{ème} anniversaire en 2021. Outre un nouveau logo, un « rebranding » a été opéré sous le nom de Marsh McLennan (sans esperluette, sans Companies). Les quatre entités Marsh, Guy Carpenter, Mercer et Oliver Wyman, qui emploient 81'000 personnes dans plus de 130 pays et réalisent un chiffre d'affaires de USD 19.8 milliards, se présentent de plus en plus comme une seule et même entreprise. Des synergies en termes de logistique, de finances, de RH,

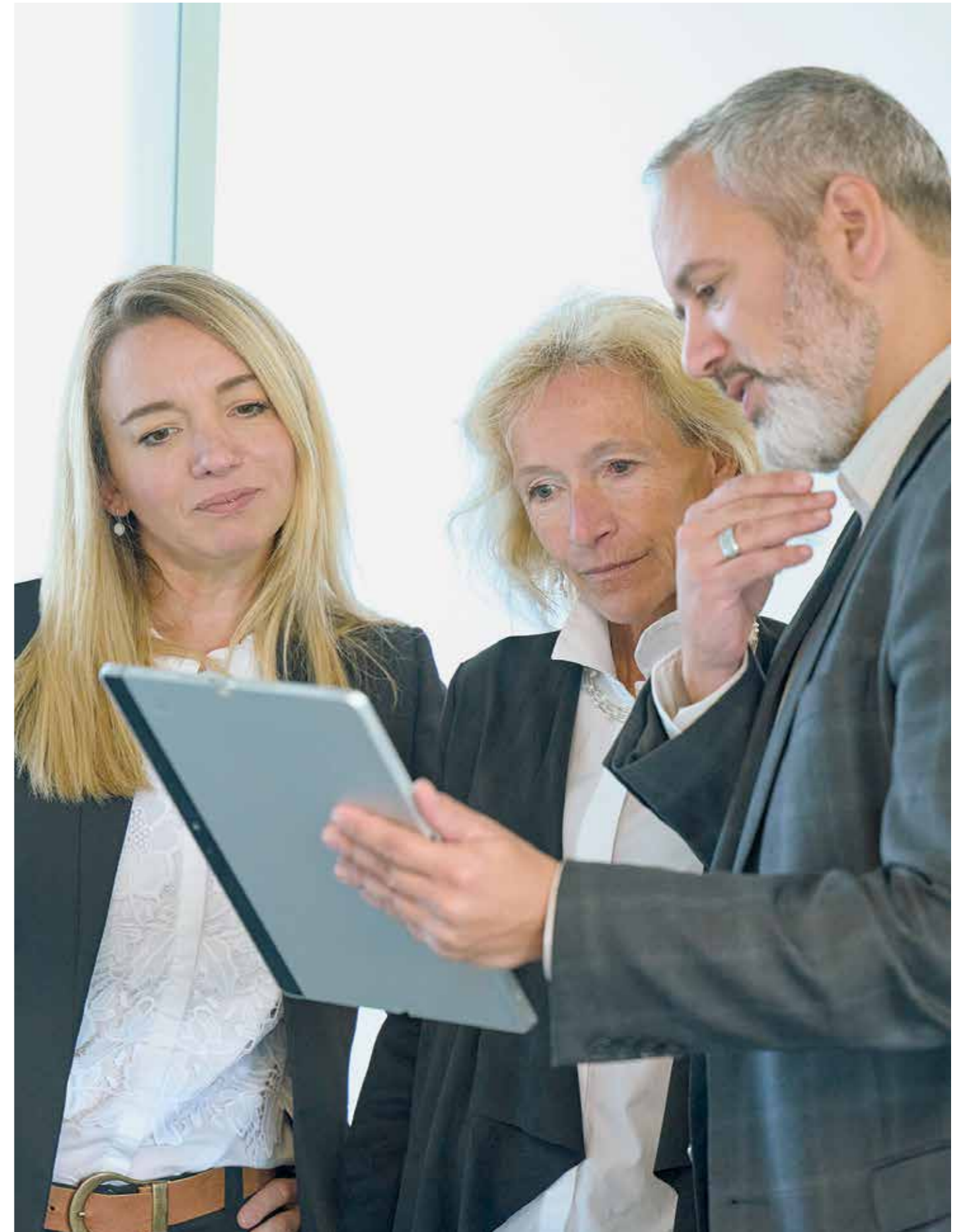
etc. ont déjà été réalisées. L'ancien « MCS Multinational Client Services » s'appelle désormais « Marsh Multinational ».

Siegmund Fahrige, 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 développement de Kessler. Christian Kessler participe régulièrement au CEO-Call de Flavio Piccolomini (Président de Marsh International). Samuel Lisse a repris le rôle de Chief Country Officer des affaires en Suisse, succédant à Elaine Casaprima.

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.

COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS

Fin 2021, Kessler comptait plus de 300 collaborateurs ainsi que quelques apprentis et stagiaires, soit au total 280 équivalents plein temps. 60% des employés travaillent au siège de l'entreprise à Zurich au Hegibachplatz et à proximité dans les bureaux de la Hegibachstrasse. 60 collaborateurs sont basés à Lausanne, 20 à Genève, 30 à Berne et 10 à Saint-Gall. Dans les bureaux régionaux de Bâle, Lucerne, Neuchâtel et



« NOUS VOUS AIDONS À DÉVELOPPER UNE POLITIQUE D'ASSURANCE ET DE GESTION DES RISQUES POUR LE PROFIL DE RISQUE SPÉCIFIQUE À VOTRE ENTREPRISE. »

Vaduz, nous sommes à chaque fois représentés par 1 à 3 personnes. 190 de nos employés sont inscrits au registre de la FINMA en tant qu'intermédiaires d'assurance non liés. En raison de la pandémie, l'année 2021 a à nouveau été marquée par le télétravail qui s'est globalement déroulé sans problème particulier.

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 de toute entreprise de 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 promouvons 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.

Notre taux de fluctuation est inférieur à 9% en moyenne sur plusieurs années. Pendant la période de confinement, maintenir une culture d'entreprise forte était un réel défi. Le nouvel outil digital de gestion des candidatures a fait ses preuves. La plateforme a été rafraîchie et les annonces d'emploi mises en lignes sur le web peuvent être actualisées en permanence.

En raison de l'environnement de marché exigeant et de notre croissance réjouissante, nous avons considérablement renforcé nos capacités en 2021 et poursuivrons cette tendance en 2022. Nous espérons bientôt pourvoir les nouveaux postes créés avec de nouveaux collègues motivés et hautement qualifiés.

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

« DES COLLABORATEURS BIEN FORMÉS, MOTIVÉS ET DIGNES DE CONFIANCE SONT LA CLÉ DU SUCCÈS DE TOUTE ENTREPRISE DE SERVICE. »

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

quant à lui de développer, de soutenir et de conseiller les moyennes et grandes entreprises clientes.

Les assureurs et réassureurs ont été durement touchés par les catastrophes naturelles en 2021. Swiss Re estime que globalement les dommages assurés en lien avec les catastrophes avoisinent les USD 112 milliards. Il s'agit de la quatrième valeur la plus élevée (incluant l'ouragan Ida, la tempête hivernale Uri et les inondations en Allemagne et en Belgique).

Le marché de l'assurance en Suisse s'est encore durci. Après les assurances de personnes, nous observons également des limitations de couverture et des

restrictions de capacités ainsi que des augmentations de primes dans presque toutes les branches d'assurance. 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, abus de confiance et tout particulièrement les cyberrisques. Les risques importants et complexes exigent parfois des « vertical placements » sophistiqués. Le travail des spécialistes est devenu plus exigeant, même si la couverture des risques de moindre importance peut se faire au travers de nos solutions blue line. Nous sommes également de plus en plus sollicités en tant que courtiers pour les



« NOUS APPORTONS NOTRE AIDE DANS LE CHOIX DE LA FORME D'ORGANISATION DE LA PRÉVOYANCE DU PERSONNEL ET DANS LA CONCEPTION DES PRESTATIONS DE PRÉVOYANCE POUR LA LPP. »

sinistres plus importants, qui ne sont souvent réglés de manière satisfaisante et appropriée qu'après de longues et dures négociations.

Grâce aux bons résultats des années précédentes et aux performances robustes des marchés boursiers, la solidité financière des assureurs est bonne et ne pose pas de problème, malgré la baisse prévisible des bénéfices en 2021. 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.

ORGANISATION

Après Zurich et Lausanne, nous sommes également organisés par segments de clients (Industry Practices) à Berne depuis 2021. Cette structure 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 ou plusieurs segments de clients, et rapportent directement à un membre du Comité de direction. 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 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 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. 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 LinkedIn.

En septembre 2020, nous avons annoncé le rachat de City Broker à Berne. L'intégration des clients et des collaborateurs à Münchenbuchsee est intervenue comme prévu en janvier 2021. Au vu de la croissance à Berne, nous avons là aussi opté pour une organisation par segments, axée sur les clients.

NUMÉRISATION ET INFORMATIQUE

Kessler dispose d'une plateforme informatique 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 sept employés et de quelques spécialistes externes. Le passage du travail en présentiel au home office ordonné, avec des ordinateurs portables et des connexions VPN, s'est très bien déroulé. En 2021, nous sommes passés à la VoIP (Voice over IP) pour le téléphone. Ce système nous confère une plus grande flexibilité, même s'il est plus complexe à utiliser et à exploiter.

« LA SOLVABILITÉ EST LE CRITÈRE PRINCIPAL DE NOTRE POLITIQUE DE PLACEMENT. »

Avec le nouveau développement de « KesslerOnline », nous avons lancé un autre grand projet en 2021. L'analyse des besoins a montré à quel point les exigences sont variées.

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'exploitation. La technologie du frontend étant toutefois dépassée et ne permettant pas certaines extensions et évolutions, nous avons lancé le nouveau développement en 2021. Ce projet de grande envergure nous accompagnera pendant plusieurs années. Nos développeurs informatiques seront soutenus par des partenaires externes.

mentation future des accès en ligne par les clients, le classement clair et systématique des documents est d'une importance primordiale.

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 est actuellement portée à un niveau supérieur grâce à la mise en place d'EcoHub. Les assureurs les plus importants comptent ainsi asseoir leur rôle de leader. 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) et proposera dorénavant ses services via l'EcoHub. Kessler s'est fortement engagée pour la mise en place d'une collaboration entre les deux organisations et d'une infrastructure informatique parfaitement fiable, sécurisée et flexible pour un traitement efficace des transactions commerciales dans notre secteur. 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 par-

Le rapport de l'audit interne a révélé la nécessité de définir des directives plus claires et plus étendues en matière d'archivage et de documentation des opérations commerciales et processus opérationnels. La traçabilité des conseils et des décisions doit être garantie même après des années. En vue de l'aug-

« LA TRAÇABILITÉ DES CONSEILS ET DES DÉCISIONS DOIT ÊTRE GARANTIE MÊME APRÈS DES ANNÉES. »



« NOS JURISTES VOUS ACCOMPAGNENT AVEC LEUR SAVOIR-FAIRE JURIDIQUE DANS TOUTES LES QUESTIONS D'ASSURANCE ET VOUS CONSEillent DANS LES CAS DE SINISTRES. »

tenaire 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 sollicités pour le placement des risques. Nous développons fortement nos effectifs de spécialistes. Par ailleurs, 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, 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 2021



LES MEMBRES DE LA DIRECTION RÉUNIS À BÂLE, SEPTEMBRE 2021

Une fois par an, les membres de la direction de Kessler se réunissent extra-muros.
En 2021, ils ont choisi comme lieu Bâle sous le thème « Kickstart Post Corona ».

1 Martin Drux (Marsh Continental Europe), 2 Roger Konrad, 3 Timo Salvisberg, 4 Robert Kessler, 5 Natalie Koch, 6 Hans-Christian Süß, 7 Rolf Wenzl, 8 Beatrix Bock, 9 Roy Hildebrand, 10 Bruno Annen, 11 Ziliane Mariotti, 12 Tom Kessler, 13 Thomas Koller, 14 Marijana Pfeiffer, 15 Patrick Concannon, 16 Samuel Egger, 17 Christian Peters, 18 Michael Kloos, 19 Pascal Praudisch, 20 Edwin Krebsler, 21 Markus Singer, 22 Claudio Roa, 23 Werner Niederberger, 24 Emmanuel Anrig, 25 Peter Dürig, 26 Valérie Scilipoti, 27 Stefanie Bigler, 28 Sandra Müller, 29 Kaspar Geilinger, 30 Christophe Tribolet, 31 Urs Sommer, 32 Yves Krismer, 33 Helmut Studer, 34 Theo Kocher, 35 Kurt Vogel, 36 Simon Holtz, 37 Pascal Schweingruber, 38 Silvano Di Felice, 39 René Fernandez, 40 Katja Wodiunig, 41 Lisa Spaar, 42 Riccardo Tondo, 43 André Scheidt, 44 Christian Kessler, 45 Peter Kadar, 46 Samuel Pfister, 47 Simon Künzler, 48 Stefan Leuenberger, 49 Sandro Quinz, 50 Sabrina Wicki Hildebrand, 51 Mario Vegetti, 52 Dominik Grond, 53 Bernard Perritaz. Membres absents: Ronald Flükiger, Martin E. Kessler, Werner Moser, Gerhard Niederhauser, Andreas Stocker, Martin Rohrbach.

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. »

TOM KESSLER ET CHRISTIAN 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 « THE PROOF OF THE PUDDING IS IN THE EATING. »



HELMUT STUDER
Membre du Comité de direction

La qualité d'un produit ne se dévoile que lorsqu'on en a besoin. Je pense que c'est exactement la même chose pour les assurances : leur vraie valeur ne se dévoile qu'en cas de sinistre.

D'emblée le plus important : la plupart des sinistres régulièrement déclarés sont réglés correctement par les assureurs dans un délai raisonnable pour le client. Sur ce point, je donne une bonne note au domaine des assurances en Suisse. Et en parlant de pudding : le mélange tout prêt, qu'il suffit de délayer dans du lait reste de qualité constante.

PROBLÈMES EN CAS DE SINISTRES IMPORTANTS

Selon moi, les choses changent lorsque les sinistres deviennent plus importants. Les cas de sinistres d'un montant de CHF 100'000 sont traités avec réticence. À partir de montants supérieurs à un million, le traitement des cas est souvent soumis à d'importants blocages. Récemment, j'ai reçu le refus d'un assureur (figurant dans le top 5 des assureurs d'entreprises en Suisse) de prendre en charge un sinistre sous prétexte que notre client n'avait pas renouvelé sa police chez lui pour l'année suivante et que le contrat d'assurance en cours présentait une sinistralité trop importante. Le refus n'était donc pas motivé par un problème de couverture, mais par l'absence de rentabilité économique pour l'assureur.

APPLICATION DES RÈGLES CONVENUES

Nous touchons ici au cœur du problème : les gros sinistres détériorent considérablement la rentabilité de l'assureur. De toute évidence, les augmentations de primes dans de nombreuses branches d'assurance au cours des deux dernières années ne suffisent pas à obtenir un résultat technique acceptable. De ce fait, de plus en plus de sinistres sont traités selon des aspects économiques et non selon des règles contractuelles. Cette situation exige une implication toujours plus grande de nos spécialistes et de nos juristes pour servir les intérêts de nos clients. Nous veillons ainsi à ce que la qualité du pudding soit préservée, et pas seulement sa décoration.

INTERNATIONAL DURCISSEMENT DU MARCHÉ DES ASSURANCES ET GRANDE RÉSIGNATION



ROGER KONRAD
Membre du Comité de direction

Le marché des assurances s'est considérablement durci. Se procurer les capacités souhaitées à des prix acceptables a constitué un réel défi, surtout pour les clients grands comptes. Tous les assureurs ont massivement réduit leurs offres, notamment en cyberassurances et risques spéciaux. Selon les rapports de marché globaux publiés par Marsh, les hausses de prix se sont atténuées fin 2021 ou se sont même parfois rapprochées de zéro. Le niveau reste néanmoins élevé. Nous sommes curieux de voir comment la situation va évoluer en 2022 et si des contrats de plusieurs années et des capacités plus élevées seront à nouveau disponibles pour nos clients. Nous avons connu l'une des années les plus coûteuses en termes de sinistres, mais je m'attends à de bons résultats pour les assureurs pour l'exercice

écoulé, en raison de la hausse des primes et de la croissance. Par expérience cela devrait contribuer à rassurer les marchés.

REDISTRIBUTION DES CARTES

L'été dernier, Marsh McLennan n'a pas pu célébrer son 150^{ème} anniversaire en raison de la pandémie. C'est à ce moment-là que nos collègues américains ont pour la première fois évoqué la « Great Resignation ». Chez nous, une vague de résignation similaire affecte la société et surtout le marché du travail. Le home office a considérablement modifié notre façon de travailler. En parallèle, l'économie tourne à plein régime. Dans le domaine des assurances comme dans de nombreux secteurs, nous manquons de personnel qualifié. De toute ma carrière, je n'ai jamais connu une dynamique comme celle de 2021. Je pense que nous assistons à une redistribution des cartes. Notre entreprise familiale a enregistré un taux de fluctuation des effectifs légèrement plus élevé. L'un des plus grands défis cette année sera de fidéliser les talents et d'en attirer de nouveaux. Ceci est primordial si nous voulons pouvoir répondre à la forte demande et assurer la croissance que nous visons, tout en offrant des prestations de qualité constante. Comme toujours, nous poursuivons cet objectif avec une base saine et beaucoup de plaisir.

RISQUES SPÉCIAUX RECHERCHE D'ALTERNATIVES ABORDABLES – UN DÉFI DE TAILLE



PASCAL SCHWEINGRUBER
Membre du Comité de direction

La demande d'assurances couvrant les dommages purement pécuniaires reste élevée, mais les offres sont clairsemées. De rares assureurs proposent encore la moitié des capacités antérieures et les prix grimpent. Les clients n'ont pas apprécié.

DES SPÉCIALISTES SOLLICITÉS

La hausse du prix d'une assurance est une surprise désagréable. L'assurance est un produit financier dans lequel un risque en francs suisse est cédé en échange d'une prime. D'un produit financier, on attend des prix stables et non des hausses de 50% ou plus en l'espace d'une année. « Trouvez-moi une meilleure alternative ! » fut la réaction évidente et compréhensible des CFO de toute la branche. Tous les courtiers suisses ont alors analysé les alterna-

tives disponibles sur le marché pour tout type de risque. La demande était tout simplement insurmontable pour les assureurs, avec le même nombre de souscripteurs. Le travail de nos spécialistes s'est donc avéré exigeant et intense et je profite de l'occasion pour les remercier de leur formidable engagement. Une telle implication ne va pas de soi, et encore moins en télétravail.

PERSPECTIVES

Trois points me réjouissent particulièrement : premièrement, Kessler a investi dans son développement en ouvrant des postes supplémentaires dans les domaines Financial Lines, Cyber, Aviation et M&A. Deuxièmement, de nouveaux assureurs apportent des capacités additionnelles sur le marché suisse. Troisièmement, Kessler est très bien armée pour relever les défis avec une équipe chevronnée. J'aurais souhaité ajouter un quatrième point : la fin du durcissement du marché. Nous n'y sommes pas encore tout à fait, mais selon moi, la rentabilité des assureurs devrait revenir à son niveau actuel. La seule exception pourrait être le domaine cyber où la réticence des assureurs devrait perdurer encore un peu plus longtemps.

Pour 2022, je nous souhaite à tous plus de stabilité et de prévisibilité - pour un développement favorable et durable.

SUISSE ROMANDE KESSLER EN VALAIS DÈS 2022



BERNARD PERRITAZ
Membre du Comité de direction

Être proche de nos clients est pour nous une évidence. Nous le vivons avec nos équipes organisées en fonction des secteurs économiques de nos clients, mais aussi régionalement. C'est ainsi que nous sommes présents dans toute la Suisse et le Liechtenstein, sur neuf sites. En 2022, nous allons ouvrir un bureau supplémentaire à Sion pour nous rapprocher encore plus du marché valaisan. Ce sera le bureau Kessler le plus au sud du pays et le premier en région alpine.

POURQUOI LE VALAIS ET POURQUOI MAINTENANT ?

Premièrement, pour répondre à la demande de nos clients existants et potentiels.

Deuxièmement, pour réaliser le vœu de plusieurs de nos collaboratrices et collaborateurs. Il s'agit aussi bien de collègues valaisans résidants en Valais, que d'habitants d'autres cantons qui viennent s'y établir. La qualité de vie, l'offre attractive de logements et la réputation de l'enseignement sont des facteurs clés. Le Valais est aussi un lieu réputé pour les résidences secondaires, ce qui contribue d'ailleurs à en faire un endroit particulier, bénéficiant d'une image très positive.

Troisièmement, pour bénéficier du dynamisme de l'économie valaisanne. Grâce à un tissu économique bien diversifié, l'ensemble des secteurs d'activités contribue à la bonne santé économique du canton. La chimie-pharma et l'énergie connaissent un développement remarquable et présentent un potentiel important. L'implantation de l'antenne valaisanne de l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne « EPFL Valais Wallis » s'est effectuée rapidement et avec succès. Les investissements dans la recherche scientifique et l'innovation sont inspirants et prometteurs.

Et enfin, pour être présent là où la part de marché du courtage en assurances pour les entreprises est inférieure à la moyenne suisse. Il y a donc encore un potentiel important pour des activités de conseil neutre et professionnel (intermédiation non liée), comme alternative aux agences générales d'assurance (intermédiation liée). Nous entendons bien saisir ce potentiel. Au bénéfice des entreprises et collectivités publiques valaisannes.

HEALTH & BENEFITS DES CONSEILS COMBINÉS CONTRE LA HAUSSE DES PRIMES



STEFAN LEUENBERGER
Membre du Comité de direction

L'économie suisse progresse malgré la pandémie. Avec l'assouplissement des mesures sanitaires, les chiffres d'affaires de différentes branches sont en hausse et enregistrent de bons résultats. Malgré la crise du coronavirus et les craintes inflationnistes, le marché suisse des actions a connu une évolution réjouissante à fin 2021. L'année boursière exceptionnelle a dopé les rendements des caisses de pension. De nombreux assurés ont profité d'un taux d'intérêt record sur leur avoir d'épargne. Avec la baisse des taux de conversion, les intérêts, en tant que « troisième contributeur », gagnent en importance. Un examen attentif de la solution de caisse de pension s'avère ainsi indispensable. En décembre 2021, le Parlement a adopté les réformes de l'AVS et de la

prévoyance professionnelle. Mais la menace d'un référendum existe.

DES SOLUTIONS DURABLES

Les primes des assurances de personnes sont à la hausse. En raison de la pandémie, divers secteurs peinent à trouver de bonnes solutions, et une augmentation des primes ne peut pas toujours être évitée, faute d'alternatives. L'intérêt pour des modèles d'assurance alternatifs et une analyse précise des données croît. Nos consultants en gestion des risques RH (Human Resources Risk Management -HRRM) offrent des conseils aux entreprises pour la mise en place de leurs processus RH dans le domaine du Case Management, de la gestion des absences et des assurances. Grâce à notre approche combinée de conseil, nous apportons des solutions durables dans un marché de l'assurance difficile.

Les conséquences de la pandémie font ressortir les atouts d'une gestion globale pour les multinationales. Les tendances en matière de gestion RH subissent une importante évolution. Les besoins en technologies numériques, centralisation et consolidation augmentent. Le bien-être des collaborateurs devient un facteur de réussite et les mesures dans « l'Employee Wellbeing » sont évaluées. Notre intégration dans le réseau Mercer Marsh Benefits nous permet d'apporter une grande expertise aux entreprises internationales. C'est avec une grande motivation que nos équipes se réjouissent de relever les défis de l'avenir !

GESTION DES CAISSES DE PENSION UN UNIVERS DÉSUET ?



NATALIE KOCH
Responsable Kessler Prévoyance SA

Les caisses de pension, un univers « désuet » ? Pas du tout ! Bien au contraire, nos caisses de pension sont innovantes et tournées vers l'avenir.

2021 a notamment été marquée par l'intérêt de nos clients pour l'investissement dans la cryptomonnaie. Ils se sont également révélés en bâtisseurs d'immeubles associatifs du futur ou ont soutenu les communes dans l'assainissement de leurs installations énergétiques pour atteindre leurs objectifs écologiques, pour ne citer que quelques exemples.

LES RAISONS D'UNE LIQUIDATION SONT MULTIPLES

Le coût n'est plus l'unique facteur pour maintenir ou dissoudre une fondation. L'élément décisif s'avère être la flexibilité que peut offrir une caisse de pension.

Ainsi, quelques fondations ont décidé de démarrer un processus de liquidation en 2021. Des premières réflexions à la liquidation finale, une telle démarche s'étend sur plus d'une année. Outre notre activité de gestion « traditionnelle » des fondations propres, nos collègues ont accompagné des clients dans leur processus de liquidation partielle ou totale. Ils ont apporté un soutien actif aux Conseils de fondation au cours des différentes étapes-clés.

Les décisions stratégiques, parfois très rapides, des employeurs et des Conseils de fondation ont un impact direct sur la gestion d'une caisse de pension. Notre équipe dispose de la souplesse nécessaire et d'une faculté d'adaptation continue. Nos clients peuvent compter sur des personnes expérimentées qui savent gérer ces situations.

Au sein de Kessler Prévoyance, nos équipes évoluent dans un cadre de travail flexible et disposent d'une grande autonomie. Nos collègues sont très dynamiques et volontaires. L'expérience de chacun et l'envie d'améliorations nous font avancer à grand pas.

RISK CONSULTING CYBERMENACES ET RISQUE DE RUPTURE DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT



SIMON KÜNZLER
Responsable Kessler Consulting SA

Durant la seconde année marquée par la pandémie, les projets d'Entreprise Risk Management à orientation stratégique ont été moins nombreux. En revanche, la demande de conseils liés à notre activité de Business Resilience Risk Consulting, axée sur l'opérationnel, s'est fortement accrue, avec deux sujets prépondérants.

CYBERMENACES

Il fallait s'y attendre : les cybermenaces sont restées un défi pour toutes les organisations et les cyberattaques restent au centre de l'attention. Ces dernières figurent toujours en tête de liste dans les enquêtes sur les principaux risques des entreprises. Nos clients aspirent à mieux comprendre leur propre paysage de risques et à renforcer leur dispositif de cybersécurité. Nos séminaires de sensibilisation aux

cybermenaces répondent à une forte demande et sont très bien accueillis par nos clients.

ANALYSE DES RISQUES DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Nous avons été surpris par l'ampleur des demandes d'analyse des risques liées au supply chain management. Les perturbations logistiques en ont été le déclencheur, puisque les interruptions dans la chaîne d'approvisionnement peuvent entraîner, dans le pire des cas, de longues coupures d'activité. Des marchés difficiles d'accès en raison de la pandémie, de soudaines pénuries de composants électroniques et de matières premières ou le porte-conteneurs « Ever Given » bloquant le canal de Suez sont des exemples de la grande vulnérabilité de la chaîne d'approvisionnement en 2021.

Comment améliorer la capacité de l'entreprise à faire face à ce type de perturbations ? Notre équipe a mené une analyse holistique des risques qui a permis à nos clients de mieux comprendre la complexité de la problématique et d'accroître la solidité de leur propre chaîne d'approvisionnement. Lorsque celle-ci est durablement établie sur la base d'un système de monitoring, elle constitue un avantage concurrentiel considérable.

En période post-Covid, les cybermenaces et les risques liés au supply chain management restent d'actualité. Avec mon équipe, nous allons donc continuer à acquérir du savoir-faire et de l'expérience au profit de nos clients.

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

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