

Risk & Insurance Insight



Bienvenue!

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

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

Sommaire

Éditorial	4
Interview	6
Rapport annuel	11
Séminaire de direction	22
Faits & chiffres	24
Suisse alémanique – Martin Rohrbach	25
International – Yves Krismer	26
Risques spéciaux – Pascal Schweingruber	27
Suisse romande – Bernard Perritaz	28
Health & Benefits – Stefan Leuenberger	29
Gestion des caisses de pension – Natalie Koch	30
Risk Consulting – Simon Künzler	31
Sites	33

Éditorial



CHRISTIAN KESSLER
Managing Partner

TOM KESSLER
Managing Partner

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

Tensions géopolitiques, conflits et guerres ont une fois de plus marqué l'année écoulée. À court terme, aucune embellie n'est hélas en vue. Dans de nombreux pays, la fracture politique risque de se renforcer. Les incertitudes mondiales restent élevées, amplifiées par les élections présidentielles américaines de 2024.

L'économie suisse se maintient relativement bien comparée au reste du monde. L'inflation semble maîtrisée. La réforme de la prévoyance professionnelle a été rejetée par les électeurs en 2024. Des dossiers importants tels que les relations avec l'UE et les États-Unis continueront d'être au premier plan.

Les marchés de l'assurance internationaux tout comme le marché suisse se sont quelque peu détendus l'année dernière, en restant toutefois exigeants. Nos équipes sont particulièrement sollicitées pour protéger les intérêts légitimes de nos clients, notamment dans le cas de risques présentant une forte exposition aux catastrophes naturelles ou impliquant des charges de sinistres élevés.

Notre entreprise a enregistré une année remplie de succès. Nous sommes heureux de la confiance que nos clients accordent à l'entreprise Kessler et à nos collaboratrices et collaborateurs, ce qui se traduit par un taux de fidélisation élevé de 97,5%. Nous nous réjouissons également de la bonne stabilité de nos équipes.

« 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 dans le monde entier en collaboration avec le réseau Marsh.

Nous vous remercions vivement de votre collaboration et de votre confiance.



Christian Kessler
Managing Partner



Tom Kessler
Managing Partner

Interview

Encore plus convivial grâce à KesslerOnline



LISA SPAAR
Responsable opérations



CLAUDIO AGUSTONI
Responsable IT

La nouvelle plateforme clients KesslerOnline a été mise en ligne dès l'été 2024 : un projet ambitieux qui a posé quelques défis techniques et organisationnels. Lisa Spaar, Responsable opérations, et Claudio Agustoni, Responsable IT, évoquent des projets clés, des objectifs immédiats et de l'avenir de l'informatique chez Kessler.

Lisa Spaar, pour commencer, une question plutôt personnelle : vous travaillez chez Kessler depuis près de 15 ans et avez longtemps occupé le poste de Spécialiste en prévoyance professionnelle, mais aussi celui de Risk Practice Leader. Quelles sont les raisons qui vous ont amenée à la conduite de projets informatiques ?

Lisa Spaar : Mon intérêt pour l'informatique et mon goût à résoudre des problèmes complexes ont toujours guidé mes choix. Dans ces deux fonctions, j'étais directement confrontée aux défis quotidiens de nos collaborateurs et je me suis toujours dit qu'il devait y avoir des solutions techniques pour optimiser notre travail.

Claudio Agustoni, vous avez rejoint Kessler en 2023 et y avez rencontré quelques défis à relever. Qu'est-ce qui vous a attiré dans cette fonction chez Kessler ?

Claudio Agustoni : J'ai été motivé par le défi de moderniser l'informatique chez Kessler, ce qui est un peu comme transformer un avion en plein vol. Une restructuration informatique est exigeante et nécessite de la flexibilité afin de ne pas perturber l'organisation. Je suis ravi que le recrutement de trois nouveaux collègues ait permis de renforcer l'équipe IT. Ensemble, nous avons construit les bases d'une informatique durable et à la pointe du progrès chez Kessler, par exemple dans le do-

main de la cybersécurité et du cloud privé. Je me réjouis tout particulièrement que nous ayons pu mettre en service avec succès la nouvelle plateforme clients KesslerOnline, dès l'été 2024.

« Ensemble, nous avons construit les bases d'une informatique durable et à la pointe du progrès chez Kessler, par exemple dans le domaine de la cybersécurité et du cloud privé.

Interview

KesslerOnline est un projet ambitieux. De quoi s'agit-il exactement et quel était le contexte de démarrage de KesslerOnline ?

Lisa Spaar : Notre ancienne plateforme ne répondait plus aux exigences du marché sous différents aspects. Désormais, KesslerOnline est une plateforme qui offre à nos clients une vue globale de leurs solutions d'assurance. Elle permet de trouver rapidement les bons interlocuteurs, mais ne remplace en aucun cas le contact personnel que nous privilégions avec nos clients.

Comment la plateforme est-elle intégrée dans le système Kessler ?

Claudio Agustoni : Pour l'heure, les systèmes KesslerOnline se trouvent sur nos plateformes virtuelles existantes. Cela va changer cette année. En effet, tous les systèmes informatiques seront transférés dans des datacenters, géoredondants et interconnectés en Suisse. Nos spécialistes informatiques assureront l'exploitation, la maintenance et le développement en étroite collaboration avec notre département des opérations et des partenaires externes. Nous sommes ainsi prêts à relever les défis de l'avenir en toute sécurité.

Quels furent les défis techniques et structurels à relever ?

Claudio Agustoni : Afin de parfaire ou d'optimiser la sécurité, nous avons mis en place un nouveau service de firewall. KesslerOnline est ainsi mieux protégée contre les cyberattaques. Nos efforts ont été récompensés : les solutions de sécurité ont passé avec succès un audit externe réalisé par l'une des principales entreprises suisses de sécurité informatique. Nous avons également mis

l'accent sur le développement d'une architecture informatique stable et sécurisée et créé une nouvelle fonction clé. Notre architecte informatique garantit l'intégration et le développement de nouvelles prestations IT de pointe. KesslerOnline fonctionne de manière stable et sûre dans notre infrastructure informatique.

Lisa Spaar : Les diverses interfaces avec les systèmes périphériques ont constitué un défi en termes de planification, de développement ou de formation de nos collaborateurs. Notre environnement informatique est en pleine mutation, ce qui nécessite une bonne coordination entre les équipes.

« Désormais, KesslerOnline est une plateforme qui offre à nos clients une vue globale de leurs solutions d'assurance.

Que propose KesslerOnline ? Quelle est sa valeur ajoutée pour les clients ?

Lisa Spaar : Nous offrons à nos clients un accès rapide à leur portefeuille de polices, ainsi qu'aux principales statistiques et aux documents qui s'y rapportent.

La facilité d'utilisation a également été un critère important. À quels éléments avez-vous prêté une attention particulière ?

Lisa Spaar : Avec l'aide d'une équipe UI/UX, nous avons systématiquement privilégié une utilisation intuitive. Un design moderne et une structure cohérente renforcent la facilité d'utilisation. Par ailleurs, nous offrons aux clients un accès compatible avec les téléphones portables. Nous avons fortement simplifié le processus d'onboarding et proposons un mode d'authentification adapté à leurs besoins.

Pour finir, tournons-nous vers l'avenir. Quels sont les sujets qui occupent l'IT en ce moment et à court terme ?

Claudio Agustoni : Nous sommes fiers de ce que nous avons atteint. La transformation de l'informatique chez Kessler se poursuit de manière ciblée. Nous avons réalisé des progrès significatifs en matière de cybersécurité et d'infrastructure informatique. Peu à peu, nous allons renouveler nos systèmes IT de manière durable. Nous continuons à mettre l'accent sur la sécurité des opérations et sur des applications faciles à utiliser pour les collaborateurs et les clients.

Quels sont les thèmes qui vous mobilisent actuellement ou dans un avenir proche ?

Lisa Spaar : Le projet de migration de notre système central et la rénovation de notre siège social, avec le transfert temporaire de nos bureaux, nous sollicitent fortement. De tels changements impliquent une communication soutenue et un support important, afin que nos collaborateurs puissent se concentrer sur l'essentiel : le service à nos clients. Et bien sûr, nous suivons de près les grands changements dans le domaine de l'intelligence artificielle et analysons de quelle manière nous pouvons les intégrer judicieusement dans nos processus.

« Nous continuons à mettre l'accent sur la sécurité des opérations et sur des applications faciles à utiliser pour les collaborateurs et les clients.

Nous apportons les services de Marsh aux entreprises suisses globales.



Rapport annuel

Notre année 2024

CONTEXTE GÉOPOLITIQUE ET RISQUES GLOBAUX

Les conflits armés continuent malheureusement de dominer la situation géopolitique. L'attaque de la Russie contre l'Ukraine depuis 2022 et la guerre au Moyen-Orient depuis l'automne 2023 ne sont que deux des événements qui nous occupent actuellement. Par conséquent, la guerre est également classée comme le plus grand risque du moment dans le Global Risks Report 2025 du World Economic Forum.

La réélection de Donald Trump comme président des États-Unis à partir de 2025 a également été suivie de près en Suisse. Les USA sont le principal partenaire commercial de la Suisse. Reste à savoir comment le président Trump mettra en œuvre ses promesses électorales. Les incertitudes et insécurités mondiales ont par conséquent augmenté.

Le Global Risks Report 2025 révèle que les risques environnementaux en général, et les phénomènes météorologiques extrêmes en particulier, nous préoccupent non seulement à long terme, mais aussi très concrètement à court terme. Pour faire face à ces risques, des actions concertées entre les États et la société sont indispensables. Cependant, dans un monde davantage fragmenté et polarisé, il est de plus en plus difficile de parvenir à un consensus.

La menace croissante d'informations erronées et de désinformation complique encore la situation. Pour les entreprises, les risques économiques tels que la pénurie de main-d'œuvre qualifiée ou le ralentissement économique, les événements météorologiques entraînant des interruptions d'activité ainsi que les cyberrisques restent au centre des préoccupations.

Après des années troublées par la pandémie de Covid-19, la hausse des prix de l'énergie et l'inflation, l'économie mondiale s'est stabilisée à un niveau bas l'année dernière. L'inflation a reculé. Les banques centrales ont pu à nouveau baisser les taux d'intérêt et un « soft landing » demeure probable.

CONTEXTE POLITIQUE ET ÉCONOMIQUE EN SUISSE

Comparée à de nombreux autres pays occidentaux, et notamment à nos voisins allemands et français, l'économie suisse a relativement bien résisté l'an dernier, même si, selon le SECO, sa croissance a été inférieure à la moyenne. Le KOF prévoit une évolution du produit intérieur brut (PIB) de +0,9% en 2024 et de +1,4% en 2025. L'inflation était de 1,1% en 2024 et devrait atteindre 0,5% en 2025. Les perspectives économiques pour l'année en cours sont quelque peu ternies, notamment en raison de la faiblesse persistante de la demande de l'UE et de l'économie mondiale en général, ainsi que des nombreuses inconnues qui pèsent sur la politique économique et commerciale. Le SECO s'attend à un taux de chômage légèrement supérieur à 2,8% en 2025.

Nous suscitons l'enthousiasme de nos clients et leur ouvrons de nouvelles perspectives.



Les négociations bilatérales III entre la Suisse et l'UE ont été finalisées officiellement en décembre 2024. Les deux parties ont fait des concessions. Selon le Conseil fédéral, les objectifs fixés par la Suisse ont ainsi été atteints. La suite du dossier, qui implique le passage par le Parlement et probablement par le peuple, reste longue, notamment parce qu'une forte opposition s'est formée contre les nouveaux accords.

En septembre 2024, le peuple suisse a rejeté la réforme de la prévoyance professionnelle. Cette réforme aurait permis de pallier le problème de financement engendré par l'allongement de l'espérance de vie et la baisse du rendement des avoirs de vieillesse. Après les tentatives de 2010 et 2017, c'est la troisième fois qu'un projet de réforme de la prévoyance professionnelle essuie un échec en votation populaire. Cela montre à quel point il est difficile de faire évoluer le système de retraite dans le contexte de l'évolution démographique.

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

La révision partielle de la LSA et de l'ordonnance sur la surveillance (OS) y afférente est entrée en vigueur le 1er janvier 2024. Elles renforcent les exigences relatives à l'activité d'intermédiation en assurance. Désormais, la définition des intermédiaires d'assurance liés et non liés est plus précise et il est interdit de se présenter simultanément comme lié et non lié. Une formation continue et la prévention des conflits d'intérêts sont exigées. Les intermédiaires d'assurance doivent jouir d'une bonne réputation, garantir le respect des obligations prévues par la LSA et communiquer leur rémunération.

L'un des principaux objectifs de la révision partielle de la LSA/OS est d'introduire le « concept de réglementation et de surveillance basé sur la protection des clients ». La réglementation doit avant tout être axée sur les clients privés. Les courtiers organisés au sein de la SIBA (Swiss Insurance Brokers Association) sont essentiellement actifs dans le segment des clients commerciaux dont le besoin de protection est faible. Notre branche a soutenu les durcissements au niveau de la loi. Malheureusement, malgré l'opposition unanime des principales associations économiques et de la SIBA, une surréglementation massive se dessine dans la mise en œuvre par la FINMA. Un reporting permanent pour les intermédiaires d'assurance non liés est disproportionné pour les clients commerciaux et, à ce stade, une base légale fait encore défaut.

CONSOLIDATION DU MARCHÉ DES COURTIER PROFESSIONNELS

Le processus mondial de consolidation du marché du courtage s'est poursuivi en Suisse en 2024. Les fonds de private equity et les courtiers ayant une stratégie d'acquisition claire s'activent. La concurrence accrue, le renforcement des exigences réglementaires et les investissements requis dans l'informatique en sont les principaux catalyseurs.

Dans le registre de la FINMA, 2 300 personnes morales ainsi que 6 500 personnes physiques sont inscrites en tant qu'intermédiaires d'assurance non liés. Quelque 200 nouvelles entreprises se sont enregistrées dans le cadre de la révision de la LSA, si l'on compare aux chiffres 2022. Certains courtiers en assurance ont renoncé à se soumettre à une documentation ultérieure complète et ont ainsi quitté la branche.

La part de marché des courtiers en assurances professionnels atteint plus de 90% pour les clients de grandes et moyennes entreprises. La SIBA regroupe plus de 110 courtiers suisses employant au total plus de 3 000 personnes. L'intermédiation en assurance non liée est bien établie, le marché est diversifié et soumis à une rude concurrence. Le registre des intermédiaires permet d'avoir une vue d'ensemble fiable de la taille des acteurs sur le marché suisse. Avec 268 collaborateurs enregistrés, Kessler arrive largement en tête.

ASSUREURS

La collaboration avec les assureurs privés, les caisses-maladie et les fondations collectives reste bien établie, bien que marquée par des conditions de marché parfois difficiles. En tant que leader du marché, nous sommes reconnus pour nos prestations professionnelles qui allègent non seulement la charge de travail des clients, mais aussi des assureurs dont les tâches principales sont la souscription et le règlement des sinistres. Les activités de développement, de conseil et de suivi des grandes et moyennes entreprises incombent quant à elles aux courtiers en assurances.

Les conditions sur le marché suisse de l'assurance se sont quelque peu améliorées pour les clients. Pour la D&O et la cyberassurance, le marché s'est détendu. L'environnement est resté complexe pour les risques plus exposés aux catastrophes naturelles (en particulier les tremblements de terre), à la responsabilité civile avec un lien US et aux chaînes d'approvisionnement. Nous voyons d'un bon œil les nouvelles capacités offertes suite à l'entrée de plusieurs assureurs sur le marché suisse. En assurance de personnes, le marché des indemnités journalières en cas de maladie reste particulièrement dur depuis maintenant huit ans, en particulier en raison de sa sinistralité élevée. Dans un tel contexte, notre travail de courtier en assurance est exigeant, notamment pour des sinistres importants, qui ne sont souvent réglés qu'après d'âpres négociations.

Les assureurs restent solidement capitalisés. La solvabilité est le critère principal de notre politique de placement. Notre Market Security Committee surveille les porteurs de risques. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos collègues de Marsh.

MARSH MCLENNAN

Marsh McLennan reste le leader mondial dans notre branche. Le groupe emploie plus de 85 000 collaborateurs répartis dans 130 pays et réalise un chiffre d'affaires de plus de USD 20 milliards. Depuis 2023, John Doyle est président et CEO de Marsh McLennan. Les quatre entreprises – Marsh, Guy Carpenter, Mercer et Oliver Wyman – collaborent plus étroitement et sont en constante progression.

Christos Adamantiadis, CEO de Marsh McLennan Europe, représente Marsh au sein de notre conseil d'administration. Depuis avril 2024, Joris D'Incà, Partner chez Oliver Wyman, occupe le rôle de Marsh McLennan Chairman Suisse. Isabelle Hernu-Sfeir a pris ses fonctions de CEO de Mercer Suisse le 1er mars 2024. Ensemble, ils poursuivent différents projets stratégiques comme Sentrisk™ pour la gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement.

La collaboration avec Mercer se développe de manière positive avec des dossiers clients communs et des recommandations mutuelles pour des services complémentaires. En tant que partenaire suisse de Mercer Marsh Benefits (MMB), nous proposons aux entreprises internationales une approche consolidée de la gestion des avantages sociaux.

MARSH MCLENNAN

> 85 000

Collaborateurs

130+

Pays

> USD 20 milliards

Chiffre d'affaires

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Chez Kessler, nous accordons une grande importance à la gestion durable des ressources et à un comportement respectant les principes de la responsabilité sociale de l'entreprise. Sur la base d'une analyse de matérialité ESG, nous avons décidé de nous concentrer sur trois objectifs de développement durable (ODD) du Pacte Mondial des Nations Unies : bonne santé et bien-être (ODD 3), travail décent et croissance économique (ODD 8) et mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques (ODD 13).

En tant que courtier leader en Suisse, nous voulons évaluer nos fournisseurs (en particulier les assureurs privés et les fondations collectives) selon des critères ESG uniformes. Depuis 2023, l'évaluation ESG fait partie de la politique de placement et est indiquée lors des comparaisons d'offres pour les clients. Nous achetons également des notations ESG auprès d'Inrate pour les caisses maladie et les assureurs non cotés en bourse. Pour les assureurs vie et les principales fondations collectives et communes, nous avons établi un nouveau score RITE (Responsible Investment Total Evaluation) en collaboration avec Mercer.

ESG

STI Directory

Depuis 2020

esg2go

86.28 points (« Handprint » inclus)

RITE et Inrate

Évaluation de nos fournisseurs

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'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 l'engagement de nos collaborateurs et à notre position de leader sur le marché, nos clients bénéficient des meilleures solutions et optimisent les coûts des risques. Nous apportons ainsi une contribution significative à leur succès durable.

Nous offrons à nos clients un conseil global en matière de gestion des risques, d'assurance et de prévoyance. Nous menons un dialogue sur les risques avec le client. Une gestion des risques moderne suppose en effet une identification et une évaluation détaillée des risques ainsi qu'une optimisation qui allie prévention, assurance et acceptation des risques. L'objectif est de minimiser le coût total du risque (Total Cost of Risk – TCoR). Nous aidons nos clients à définir la politique de gestion des risques et d'assurance spécifique à leur entreprise. Nous concevons des solutions innovantes, sur mesure, et plaçons les couvertures sur le marché de l'assurance. Nous offrons à nos clients un conseil et un suivi en permanence et les soutenons également en cas de sinistre. Nous disposons à cet effet de la checklist digitale interactive pour les risques et les assurances.

Notre rapport pour les réunions annuelles avec nos clients est également de plus en plus automatisé. Le client a toujours accès à ses données de risque et d'assurance via KesslerOnline.

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

Pour informer les clients, nous publions le Risk & Insurance Insight, le D&O Message, le Market View et le Cyber Message. Nous avons organisé pas moins de 18 événements. Par ailleurs, nos clients ont l'occasion de se perfectionner à la Kessler Academy. Nous sommes actifs dans les médias par le biais d'articles spécialisés et donnons des conférences lors de manifestations spécifiques.

La satisfaction des clients est la priorité absolue de notre entreprise, de toutes ses unités et de chacun de nos collaborateurs. Nous sommes fiers d'afficher un taux de fidélisation de la clientèle élevé, qui s'est encore amélioré en 2024 à 97,5%.

COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS

Fin 2024, Kessler employait 370 collaborateurs plus une dizaine d'apprentis et de stagiaires, soit au total 340 équivalents plein temps. 268 collaborateurs sont inscrits au registre de la FINMA en tant qu'intermédiaires d'assurance non liés. 60% des collaborateurs travaillent au siège de l'entreprise à Zurich, 25% sont actifs en Suisse romande dans les bureaux de Lausanne, Genève, Sion et Neuchâtel, 30 personnes à Berne, 10 à Saint-Gall et 1 à 5 personnes à Bâle, Lucerne et Vaduz.

Des collaborateurs bien formés, motivés et dignes de confiance sont la clé du succès de toute entreprise de service. Notre culture d'entreprise, orientée « clients », est marquée par l'engagement et la fiabilité de nos collaborateurs. Nous promouvons leur potentiel, proposons des formations et perfectionnements, et leur confions des responsabilités.

Au cours de l'année écoulée, nous avons enregistré un faible taux de fluctuation de 6,2%. Nous souhaitons accompagner étroitement les jeunes et nouveaux collègues dans leur travail. Le recrutement de personnel a été efficace et nous avons peu de postes vacants. Nous sommes persuadés que les nouveaux postes créés au début de l'année 2025 seront occupés par des nouvelles recrues motivées et qualifiées.

Le nouveau bureau de Lausanne, avec son concept de « shared-desks », a prouvé son efficacité. Nous avons également décidé de moderniser le bâtiment de notre siège social, situé à la Forchstrasse 95, qui a plus de 45 ans. Pendant les travaux, nous nous installons temporairement sur un site de remplacement à Stettbach.

ORGANISATION

Nous sommes organisés par segments de clients. Cette structure garantit que nos collaborateurs disposent d'un savoir-faire spécifique au secteur dans lequel ils évoluent. Les unités agissent de manière autonome dans leur segment. Par ailleurs, les unités spécialisées en Prévoyance professionnelle et Risques spéciaux agissent pour tous les clients. Nous privilégions une organisation hiérarchique horizontale, avec des responsabilités clairement définies et des circuits décisionnels courts. Les responsables d'unité rapportent directement à un membre du comité de direction.

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

Nous contribuons de manière significative
au succès durable de nos clients.



Nos équipes sont organisées par secteurs économiques dont ils connaissent les risques spécifiques.



Nous sommes une entreprise orientée « vente ». Pour acquérir de nouveaux clients, nous nous appuyons sur une équipe aguerrie dans le domaine du développement commercial, tandis que nos chargés de clientèle sont responsables de la consolidation de nos clients existants.

NUMÉRISATION ET INFORMATIQUE

Kessler dispose d'une plateforme informatique stable, rendue encore plus fiable et performante en termes d'architecture informatique et de sécurité informatique ces dernières années, sous une nouvelle direction. 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. Il fournit également les revenus de courtage et les honoraires sur les prestations, faisant du MIS un instrument de gestion indispensable au pilotage de notre résultat d'exploitation.

Le MIS fait l'objet d'une refonte en profondeur, un grand projet qui avance bien. Le MIS est complété par notre dossier client numérique CHARTAM. Notre plateforme client KesslerOnline a également été fondamentalement remaniée. Après une phase pilote réussie, la nouvelle version a été mise en ligne pour nos clients dès l'été 2024.

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'assurance 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.

Nous formons une équipe engagée et motivée. Grâce à l'expertise et à l'expérience de nos collaborateurs, à notre force d'innovation et à notre position sur le marché, nous créons une valeur ajoutée durable pour nos clients. La demande pour nos prestations va se maintenir. Avec un taux élevé de fidélisation de la clientèle et un faible taux de fluctuation des collaborateurs, nous envisageons l'avenir de manière positive.

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

Séminaire de direction Bienne 2024



LES MEMBRES DE LA DIRECTION RÉUNIS À BIENNE, SEPTEMBRE 2024

Une fois par an, les membres de la direction de Kessler se réunissent extra-muros.

En 2024, ils ont choisi de tenir le séminaire de direction à Bienne.



André Scheidt, Sabine Wanner, Silvano Di Felice, Ziliane Mariotti, Stefanie Bigler, Yves Krismer, Edwin Krebser, Pascal Praudisch, Helmut Studer, Tom Kessler, Patrick Martinez, Urs Sommer, Simon Künzler, Primus Berger, Claudio Roa, Beatrix Bock, Roy Hiltbrand, Theo Kocher, Yann Delessert, Samuel Egger, Werner Niederberger, Pascal Clerc, Steve von Gunten, Martin Rohrbach, Albert Steiner, Mélanie Coluccia, Jean-François Léchet, Marijana Pfeiffer, Simon Holtz, Patrick Concannon, Sandra Müller, Christoph Meyer, Valérie Scilipoti, Dominik Grond, Peter Kadar, Riccardo Tondo, Hans-Christian Süss, Pascal Schweingruber, Peter Dürig, Roger Konrad, Kaspar Geilinger, Natalie Koch, Katja Wodiunig, Sergio Palomino, Natalie Kolb, Christian Kessler, Lisa Spaar, Eva Holenstein, Timo Salvisberg, Samuel Pfister, Thomas Roggo, Bernard Perritaz, Stefan Leuenberger, Reinhard Bless, Claudio Agustoni (Sur l'escalier: de gauche à droite. Devant: de droite à gauche.) (Membres absents: René Fernandez, U. Ronald Flükiger, Michael Kloos, Werner Moser, Andreas Stocker.)

Faits & chiffres



Depuis 1915
Entreprise familiale



10 sites
Siège principal à Zurich

370

Collaborateurs

268 collaborateurs
inscrits au registre
FINMA*

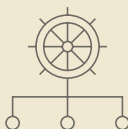
>1500

Clients

1000 PME et plus de
500 entreprises de
plus de 250 employés



>97% de taux de
rétention clientèle



Structure en fonction des
secteurs économiques



Équipe de soutien
juridique interne



Position de leader

130+

Pays

En tant que **partenaire
suisse de Marsh**, nous
accompagnons nos
clients dans **le monde
entier**

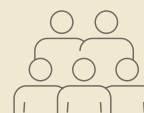


Plateforme
KesslerOnline

24/7

365 jours

Numéro d'urgence
en cas de sinistre



Équipes spécialisées
en fonction des
branches d'assurance

*Situation au 01.01.2025

Suisse alémanique

Des solutions en cas de changement des risques existants

La pression sur les primes, des capacités réduites et des limitations des étendues de couverture requièrent des approches innovantes - nous vous soutenons dans cette démarche.

LE MARCHÉ COMPLEXE DE L'ASSURANCE NON-VIE

Des primes à la hausse, des conditions contractuelles plus strictes et des franchises plus élevées posent des défis considérables aux entreprises. Il est de plus en plus difficile d'obtenir une couverture d'assurance suffisante, en particulier dans les secteurs à haut risque comme le recyclage ou le traitement du bois et du papier. En même temps, les exigences des assureurs augmentent, ce qui complique la position de négociation de nombreuses entreprises.

RISQUE SISMIQUE SOUS-ESTIMÉ

Le risque sismique en Suisse exige de nouvelles solutions. Outre Bâle et le Valais, des villes comme Berne, Genève, Lucerne et Zurich font partie des régions particulièrement exposées. Selon le Service sismologique suisse, les dommages causés par un séisme majeur pourraient coûter des milliards ; or de nombreux propriétaires de bâtiments ne sont pas suffisamment couverts.

La proposition du Conseil fédéral d'une approche basée sur un financement solidaire en cas de sinistre est considérée comme une avancée majeure. Néanmoins, elle suscite des discussions au sein de la profession. Il est clair que de tels risques ne peuvent être gérés que par des solutions innovantes et une étroite collaboration.

ENSEMBLE, L'INNOVATION FAIT LA FORCE

Nous voulons vous soutenir au mieux dans ce contexte dynamique. Nous misons sur des stratégies de risque sur mesure et un coût du risque optimisé. Nous mettons notamment l'accent sur la prévention. Nous vous aidons à minimiser les risques et vous accompagnons avec des formations ciblées pour vos collaborateurs et des vérifications sur le terrain. D'autres mesures peuvent être prises :

- Assurance propre : risques supportés par l'entreprise elle-même avec une planification financière solide.
- Réassurance : captives pour répartir les risques et réduire la charge financière.
- Financement alternatif : solutions innovantes pour les risques difficiles à assurer.

Nous mettons notre expertise et notre potentiel d'innovation à votre service pour vous aider à relever les défis du marché.



Martin Rohrbach
Membre du Comité de direction

International

Prenez le contrôle du risque lié à votre chaîne d'approvisionnement

La collaboration fructueuse entre Kessler et Marsh McLennan a commencé peu après mon arrivée dans l'entreprise. Depuis 1998, nous représentons Marsh en Suisse. En tant que membre de ce réseau unique au monde, nous nous engageons depuis des décennies auprès de clients actifs au niveau international, nous les épaulons dans leur entrée sur de nouveaux marchés ou soutenons des entreprises étrangères en tant que partenaire en Suisse.

Cette collaboration bien ancrée s'est élargie au cours des derniers mois. Dans l'intérêt de nos clients, nous renforçons notre collaboration avec Marsh, Guy Carpenter, Mercer et Oliver Wyman, les quatre entreprises leaders du marché qui font partie de Marsh McLennan. À l'avenir, nous intégrerons encore plus intensément les différentes offres de conseil en matière de risque et de stratégie.

Dans un marché de l'assurance peu attractif pour les clients, caractérisé par des primes en hausse, il manque souvent des capacités suffisantes pour les risques complexes, notamment des limites plus élevées en cas de tremblement de terre. Nous nous appuyons sur l'expertise de Guy Carpenter pour apporter une capacité supplémentaire via les marchés étrangers de l'assurance ou de la réassurance. Grâce à ce placement flexible, les programmes internationaux peuvent être gérés de manière compétitive en termes de coût total du risque.

GÉRER LES RISQUES INCONNUS DE MANIÈRE EFFICACE

Grâce à Sentrisk™, nous apportons à nos clients un soutien encore plus efficace dans la gestion des risques dont ils ignorent encore l'existence. Sentrisk™ est une plateforme alimentée par l'intelligence artificielle. Elle intègre les meilleures capacités de données du marché et plus de 150 ans d'expérience en matière de risques de Marsh et Oliver Wyman. Ensemble, nous évaluons les vulnérabilités tout au long de la chaîne d'approvisionnement, ce qui permet de limiter les pertes de revenus dues aux ruptures d'approvisionnement. Sentrisk™ contribue à minimiser les temps d'arrêt tout en respectant les réglementations mondiales et les exigences en termes de compliance. Avec cette nouveauté, Marsh McLennan a remporté en 2024 le prix de l'innovation de Business Insurance.



Yves Krismer
Membre du Comité de direction

Risques spéciaux

Opportunités de développement

Le terme « risques spéciaux » englobe, à notre sens, les risques opérationnels d'entreprise qui causent des dommages purement économiques et/ou des risques qui relèvent de marchés d'assurance particuliers. La gestion de tels risques a pris de l'importance ces dernières années dans les entreprises suisses. Kessler a donc investi dans les compétences et le développement de son département Risques spéciaux.

Les risques et leur gestion varient d'une entreprise à l'autre. De toute évidence, nous devons dès le départ nous focaliser tant sur le marché et les besoins des PME que des grands groupes suisses. Pour renforcer l'efficacité du conseil, nous avons opté pour une spécialisation par segment. Plus un sujet est complexe, plus l'expertise technique spécifique de chacun et l'expérience de l'ensemble de l'organisation sont essentielles. Cette approche nous permet de renforcer de manière substantielle la pertinence et qualité de nos conseils.

DES SEGMENTS CLAIREMENT IDENTIFIÉS

Nous avons développé l'approche par segment en fonction de la taille d'entreprise, de son activité économique et de son orientation géographique. Nous avons également tenu compte des marchés de l'assurance. En effet, les fournisseurs et les leaders du marché varient non seulement en fonction du type d'assurance, mais aussi en fonction du segment. Les critères déterminants ne sont pas tant le montant des primes que l'étendue de la couverture, la structure des contrats et le règlement des sinistres.

Je suis ravi de constater que nous sommes aujourd'hui très bien positionnés dans tous les segments au niveau national. Notre formidable équipe composée de 37 spécialistes vous soutient dans la gestion des risques spéciaux en tous genres.

Merci à vous, chers clients, pour la confiance que vous nous accordez et la certitude d'être en de bonnes mains. Merci à vous, chers assureurs, pour votre excellent travail et votre volonté de toujours viser l'excellence pour nos clients. Et finalement, merci à vous, chers collègues, pour votre engagement et votre passion à offrir plus de sécurité à nos clients.



Pascal Schweingruber
Membre du Comité de direction

Suisse romande

La tendance est à la consolidation

L'évolution récente du secteur romand de l'intermédiation non liée en assurance est marquée par une tendance forte : la consolidation du secteur, avec la reprise de plusieurs acteurs locaux par des sociétés d'origine européenne (plus précisément : britannique, française et belge). Cette évolution était déjà clairement perceptible en Suisse alémanique depuis quelques années.

Dans ce contexte, on me pose souvent la question : pourquoi Kessler n'est-elle pas active dans ces opérations ? Notre stratégie est prioritairement basée sur la croissance organique. Nous apprécions que nos clients et nos collaborateurs nous choisissent et inversement, nous aimons choisir nous-mêmes nos clients et collaborateurs. Cela se révèle très efficace et durable. A contrario, nous ne sommes pas opposés en tant que tel à croître de façon inorganique et avons réalisé en Suisse romande trois opérations durant les vingt dernières années, mais en réalisant à chaque fois un « asset deal », à savoir la reprise ciblée d'activités, de clients et parfois de collaborateurs. Ces opérations se sont révélées fructueuses pour toutes les parties.

UNE ÉVOLUTION POSITIVE

Que penser de cette arrivée de courtiers étrangers en Suisse ? Il s'agit à mon sens d'une évolution globalement positive. Elle renforce le secteur de l'intermédiation non liée, dont la part de marché en affaires d'entreprise continue de croître à haut niveau, et confirme l'attractivité de la Suisse aux niveaux économique, politique et monétaire. Inspirés par leur pays d'origine et leurs activités internationales, ces nouveaux entrants vont contribuer au développement, à la créativité et à la perfor-

mance du secteur, ce dont les clients et le marché ne peuvent que profiter. C'est pour nous une concurrence qui se renforce, mais qui nous motive. Nous sommes attentifs, mais sereins, aussi grâce à notre partenariat de longue date avec Marsh McLennan.



Bernard Perritaz
Membre du Comité de
direction

Health & Benefits

Réalité sociale – L'incontournable réforme du système de prévoyance

La réforme de la prévoyance vieillesse a été rejetée par les votants en 2024. Le système suisse des trois piliers datant des années 1970 a certes fait ses preuves, mais des adaptations sont nécessaires et de nouvelles solutions s'imposent. Dans le Mercer CFA Institute Global Pension Index 2024 (analyse et classement de 48 systèmes de retraite dans le monde), le modèle suisse est jugé supérieur à la moyenne. Il est cependant passé de la 11^e à la 12^e place.

Le taux de remplacement plutôt faible par rapport au revenu est un point à améliorer. Pour remédier à cette situation, la gestion des actifs de la prévoyance constitue un levier important. Les changements structurels de la société exigent des adaptations, car le système de prévoyance actuel repose toujours sur le modèle familial traditionnel : L'homme travaille à plein temps, la femme s'occupe du ménage et de l'éducation des enfants, parfois avec une activité lucrative à temps partiel. Aujourd'hui, dans de nombreux cas, les deux partenaires exercent une activité professionnelle de même importance. Le travail rémunéré ne doit pas seulement être épanouissant, mais aussi bien cadrer avec la réalité de la vie. Les temps partiels augmentent, les revenus plus bas conduisent à des prestations de retraite plus faibles. Les congés prolongés pour voyager ou suivre des formations sont en hausse. L'épanouissement personnel et l'individualisation rendent les solutions de prévoyance plus complexes.

PRÉVOYANCE PRIVÉE ET CONSTITUTION DE PATRIMOINE

Le système de prévoyance actuel ne répond plus à la diversité des besoins. Le nombre de personnes qui travaillent et se constituent une prévoyance privée ne cesse de croître et le système des prestations de décès doit lui aussi être remis en question. Les progrès technologiques et médicaux entraînent une espérance de vie plus longue, de nombreux seniors restent plus longtemps dans la vie active et en bonne santé. Cela augmente les exigences de consommation à l'âge de la retraite : la phase de désépargne dure plus longtemps et le système de santé exige plus de ressources. La prévoyance privée et la constitution de patrimoine gagnent en importance. En prévision de la retraite, il devient impératif d'épargner davantage tout au long de la vie active. Un système de prévoyance viable devrait offrir plus de choix individuel et mieux refléter l'évolution des réalités de la société.



Stefan Leuenberger
Membre du Comité de direction

Gestion des caisses de pension

Quelle flexibilité pour la prévoyance professionnelle face aux défis démographiques?

En Suisse, la prévoyance professionnelle doit faire face à un double défi : le vieillissement de la population et l'allongement de l'espérance de vie. Ces phénomènes exercent une pression croissante sur les caisses de pension, en raison des intérêts divergents des générations. En conséquence, les caisses de pension et les employeurs doivent concilier les attentes de leurs affiliés.

L'un des principaux enjeux est d'adapter les modèles existants à cette réalité sociétale. Les solutions de flexibilisation sont cruciales. Parmi elles, la possibilité de prolonger la vie professionnelle tout en restant affilié à sa caisse de pension et de bénéficier de solutions adaptées aux besoins des seniors.

DES APPROCHES FLEXIBLES POUR LES EMPLOYÉS SENIORS

Le travail à temps partiel, les carrières à temps flexible ou encore la possibilité de cumuler une rente avec un revenu d'activité représentent des pistes intéressantes pour garder les seniors sur le marché du travail. Ces solutions permettent de prolonger leur activité professionnelle tout en réduisant le fardeau financier. Concrètement, de nombreux clients ont mis en place la possibilité du maintien du salaire à 100% en cas de réduction du taux d'occupation et communiquent de manière proactive sur la possibilité offerte de maintenir la prévoyance au-delà de l'âge réglementaire.

Enfin, face à une main-d'œuvre de plus en plus diversifiée, il est primordial d'impliquer les nouvelles générations dans la réflexion sur la prévoyance professionnelle et de les y intéresser. À titre d'exemple, la mise en place

de plans à choix est devenue la norme au sein des fondations autonomes. Ce dispositif permet d'inciter les assurés et thématiser la prévoyance dès le plus jeune âge.

La prévoyance professionnelle en Suisse offre une grande flexibilité. Nos clients sont réceptifs aux possibilités décrites ci-dessus, les examinent et, pour beaucoup, les implémentent, afin de concilier les intérêts des générations actuelles et futures.



Natalie Koch
Responsable Kessler
Prévoyance SA

Risk Consulting

La gestion globale des risques : encore du potentiel à exploiter

On aurait tendance à penser que la gestion des risques est aujourd'hui une préoccupation majeure des dirigeants. Pourtant, des difficultés et des faillites spectaculaires frappent régulièrement les entreprises et remettent en cause cette hypothèse. Revenant sur 25 ans d'activité intense de conseil en gestion des risques, je suis malgré tout soulagé de constater que la gestion des risques a nettement gagné en importance au sein des organes de direction. Cependant, les avantages d'une gestion globale des risques ne sont pas encore pleinement intégrés. C'est certes un point positif pour la demande importante et permanente de nos activités de conseil, mais il est regrettable, tant sur le plan de l'économie nationale que de l'entreprise elle-même, que la gestion globale des risques ne soit souvent considérée que dans le contexte de la conformité (Compliance) et encore trop peu dans une perspective globale d'économie d'entreprise ou de stratégie.

SENSIBILITÉ ET SUBTILITÉ AU CŒUR DE LA GESTION DES RISQUES

Les professionnels qui, tout comme mon équipe expérimentée et moi-même, s'occupent de manière soutenue et intense de la gestion des risques et des questions de gouvernance dans le cadre de nombreux projets le savent bien : malgré les meilleures précautions, un imprévu peut toujours venir perturber le rythme habituel d'une entreprise. La gestion globale des risques se caractérise justement par le fait que la continuité de l'activité est assurée de la meilleure manière possible, même dans les situations critiques. Comme tous les autres processus d'entreprise, la gestion des risques doit être en mesure de s'adapter à de nouvelles situations. La

vie économique est pleine de turbulences. Les crises, qui peuvent se dérouler à plusieurs niveaux, éclatent avec peu ou pas de signes avant-coureurs. La gestion des risques doit être focalisée sur l'identification et l'analyse précoces des évolutions. Un sens aigu de l'observation permet d'anticiper rapidement les changements et de mettre ces informations à la disposition des décideurs pour une gestion active. L'expérience montre toutefois que la détection précoce ne suffit pas. Au final, la résilience durable de l'entreprise passe par la mise en place de mesures adéquates.



Simon Künzler
Responsable Kessler
Consulting SA

Impressum

ÉDITION

Kessler & Co SA

RÉDACTION

Natalie Kolb

RÉVISION

René Moor, Aarau

CONCEPTION / GRAPHISME

Martin Tuch, Berlin

PHOTOS

Christian Amman, Zurich

Manuel Rickenbacher, Zurich

IMPRESSION

Stämpfli AG, Berne



Sites

Où nous trouver

ZÜRICH (SIÈGE)

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

BÂLE

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

BERNE

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

GENÈVE

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

LAUSANNE

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

LUCERNE

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

NEUCHÂTEL

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

SAINT-GALL

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

SION

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

VADUZ

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



