

« Pour relever les défis des dix premières années, nous avons dû faire preuve d'une grande flexibilité et de la volonté d'aborder le mandat de manière offensive pour répondre aux nouveaux besoins de la clientèle. »



Thomas Daum (président du conseil d'administration) et Peter Gisler (directeur)

En 2017, les comptes annuels s'achèvent une nouvelle fois sur un résultat d'entreprise nettement positif: que peut-on dire de ce résultat?

[Thomas Daum] Le résultat d'entreprise de près de CHF 70 mio. est satisfaisant. Mais pour la pérennité de notre activité, nous devons analyser les résultats sur plusieurs années. Et justement, nous avons pu noter que sur onze années, la SERV a enregistré dix boucléments annuels positifs et un résultat global de CHF 670,2 mio.

[Peter Gisler] Par rapport à l'année dernière, l'évolution nettement supérieure des recettes de primes constitue un autre élément positif. De plus, la charge des sinistres a aussi fortement baissé par rapport à l'année précédente. La seule déception concerne les avoirs de consolidation dont le produit a été nettement inférieur à celui de 2016. Cependant, nous sommes très satisfaits d'avoir dépassé l'un des principaux objectifs de la SERV, à savoir l'autofinancement, de CHF 13,1 mio.

Resentez-vous déjà les effets d'une nette reprise du secteur de l'exportation?

[G] Pas vraiment. En ce qui concerne le nombre d'affaires traitées, nous avons connu une petite période creuse en été. Sinon, nous avons presque déjà atteint le niveau très élevé de l'année précédente. Néanmoins, nos collaborateurs ont été fortement sollicités car nous avons dû traiter quelques affaires très complexes et volumineuses, qui nécessitaient un perfectionnement innovant de nos produits.

[D] D'après notre expérience, la relance des exportations se ressentira dans les affaires de la SERV uniquement si elle s'étend également au secteur des investissements, et si les entreprises présentes sur des marchés délicats affichent des besoins de couverture associés. C'est la tendance constante à la hausse dans l'industrie MEM qui devrait encore nous apporter un plus grand nombre d'affaires en 2018.

Les résultats positifs des années passées s'accompagnent-ils de risques plus élevés, et quelles sont les perspectives d'évolution des sinistres?

[D] En automne dernier, nous avons analysé l'évolution du profil de risque de nos sujets à risque.

Ainsi avons-nous pu déterminer que notre propension au risque n'a certainement pas augmenté. Cependant, les sinistres ont également progressé avec les risques liés aux acheteurs privés, car ces derniers sont plus difficiles à évaluer que les risques publics. Nous devons en tenir compte pour la fixation des primes.

[G] Nous surveillons de près l'évolution des sinistres. Tout au long des affaires assurées, le risque d'indemnisation dépend notamment des évolutions imprévisibles de l'économie mondiale ou de certaines branches. Cependant, les nouveaux sinistres indemnisés ne laissent entrevoir aucune concentration régionale ou sectorielle qui devrait nous inquiéter.

Monsieur Gisler, vous êtes le directeur de la SERV depuis le 1^{er} janvier 2017. Quels ont été vos premiers objectifs et quel bilan tirez-vous de cette première année?

[G] Cette année a été à la fois intense et satisfaisante : d'une part, nous avons connu une forte demande constante concernant les produits de liquidité garantie de « Bonds » et crédit de fabrication, mais aussi les opérations volumineuses mentionnées, qui nous ont demandé quelques efforts. D'autre part, la SERV a connu une forte croissance au cours des dix dernières années, et ce sont principalement les processus qui souffrent de ces changements. Par conséquent, je me suis concentré sur l'amélioration des processus internes et sur les mesures organisationnelles, comme par exemple la réorganisation du département Underwriting. Le remplacement du système informatique dédié à la gestion de l'activité d'assurance par une architecture orientée vers le service constitue aussi l'une de mes priorités. Nous avons réalisé des analyses approfondies, qui constituent une base solide pour la suite de nos missions, et qui devraient permettre le remplacement complet du système actuel d'ici 2020.

Passons à un autre sujet: la SERV a fêté ses dix ans l'année dernière. Monsieur Daum, comment avez-vous vécu son évolution depuis 2007?

[D] Notre aventure a débuté en 2007, avec le remplacement de la GRE dans le cadre d'un mandat étendu. Nous avons mis en place un conseil à la clientèle performant, une analyse compétente et une gestion professionnelle des sinistres afin de gérer les risques des nouveaux acheteurs privés. Nous avons été confrontés à la mondialisation croissante de chaînes de création de valeur et nous nous sommes

penchés davantage sur des solutions d'assurance sophistiquées. Deux ans plus tard, nous avons déjà étendu notre gamme, et la garantie de « Bonds » ainsi que l'assurance de crédit de fabrication ont notamment rencontré un grand succès auprès des PME. L'importante évolution et la transformation de l'activité de la SERV s'illustrent aussi par des faits concrets : depuis sa création, le nombre d'opérations a progressé de plus de 160 pour cent. La part de clients PME est passée de 62 à 72 pour cent. La part de débiteurs publics a baissé de 62 à 18 pour cent. Pour réaliser tout cela, nous avons dû faire preuve d'une grande flexibilité et de la volonté d'aborder le mandat de manière offensive pour répondre aux nouveaux besoins de la clientèle. La SERV a relevé avec brio les défis des dix premières années. Elle a atteint ses objectifs de développement et dépassé les impératifs financiers du législateur, a introduit avec succès de nouveaux produits, répond aux besoins des entreprises mondiales grâce à des règles flexibles en matière de valeur ajoutée, et propose des solutions aux primes attrayantes stipulées par les règles de l'OCDE. C'est grâce à tout cela que la SERV s'est forgé une réputation de renom sur le marché. En outre, elle dispose d'un financement très solide avec près de CHF 2,8 mia. de capital propre.

De toute évidence, l'activité de la SERV a fortement évolué au cours des dernières années. Sommes-nous arrivés à une phase de consolidation?

[D] Il serait dangereux de parler de consolidation. C'est pourquoi, le conseil d'administration et la direction ont travaillé d'arrache-pied au développement de réponses stratégiques afin de relever avec brio les défis des années à venir.

[G] Nous concentrons nos efforts dans deux domaines. D'une part, nous remarquons que les exportateurs sont nombreux à prendre contact avec nous de plus en plus tôt. Nous sommes plus souvent impliqués de manière active dans la structuration et le développement de solutions d'assurance. Cela nécessite un savoir-faire complémentaire et une formation adéquate de nos collaborateurs. Dans un second temps, il s'agit également d'aborder les acheteurs de manière proactive, et de soutenir nos exportateurs qui souhaitent accéder à de nouvelles affaires. D'autre part, il est de plus en plus difficile de couvrir les coûts des petites affaires avec des primes avantageuses. A cet effet, nous devons promouvoir la normalisation et l'automatisation, et ainsi nous assurer de toujours proposer des couvertures intéressantes, et ce notamment aux PME.

Viviane Gnuan (Communications Manager) a discuté avec Thomas Daum et Peter Gisler.