

Assureur engagé

En tant qu'assureur à l'identité mutualiste, la Vaudoise se développe dans une vision à long terme dans l'intérêt de ses clients et de ses parties prenantes afin de contribuer à une société suisse durable. Elle propose des solutions d'assurances et de prévoyance fiables et performantes correspondant aux attentes de ses assurés tout en leur garantissant un traitement sécurisé de leurs données.

La solidarité pour contrer la pandémie
Depuis le début de la pandémie de coronavirus, la Vaudoise fait preuve de solidarité envers ses assurés en référence à ses valeurs mutualistes. Sensible aux difficultés auxquelles les restaurateurs et les commerçants font face, elle a par exemple concédé des réductions et des reports de loyer à ses locataires commerciaux.

La Vaudoise s'est également engagée aux côtés de QoQa et du Groupe Mutuel pour lancer la plateforme DireQt pour un montant de CHF 1 million de francs chacun. Grâce à des bons à acheter sur la plateforme, le client se voyait bénéficier d'une réduction de 20 % et le commerçant d'une majoration de 10 % de l'achat. Le tout, soit les 30 % supplémentaires, étaient financés par la dotation totale de CHF 2 millions de francs.



Des produits et un conseil de première qualité

Au cœur de toutes ses démarches, la Vaudoise inscrit la satisfaction client dans sa vision stratégique. Qu'il s'agisse d'un conseil en assurance, en prévoyance ou pour une hypothèque, les conseillers de la Vaudoise mettent un point d'honneur à informer leurs clients de manière transparente et compréhensible sur les produits. Aussi bien la qualité du conseil que celle des informations communiquées doivent viser l'excellence afin d'éliminer tout risque de non-conformité. Dans cet objectif, la Vaudoise veille à informer ses clients et ses parties prenantes de manière claire et accessible au travers de ses différents canaux et investit dans la formation de base et continue de ses conseillers qui sont tous certifiés selon les normes les plus récentes, notamment les crédits Cicero de l'ASA. Venant récompenser ses efforts entrepris à long terme dans l'ensemble de l'entreprise, en 2020, la



Vaudoise a été sacrée numéro 1 de la satisfaction client pour les assurances ménage/RC privée et Véhicules à moteur par les enquêtes des comparateurs bonus.ch et Comparis.

Notre ambition
«Grâce à notre structure mutualiste, nous développons nos solutions dans une perspective à long terme et dans l'intérêt de nos clients et de nos parties prenantes.»

Développement à long terme et redistribution

La mutualité guide le développement des activités de la Compagnie dans une perspective à long terme. Cette stratégie au long cours confère à la fois solidité et stabilité financière à l'entreprise qui a couronné ses 125 années d'existence en 2020. Afin de faire vivre concrètement ses racines mutualistes et de faire profiter ses assurés de ce succès, elle a réactivé en 2011 la redistribution d'une partie de ses bénéfices sous forme de remise de primes, en alternance aux assurés Véhicules à moteur et RC Ménage/Choses. En

2020, elle a ainsi redistribué CHF 34 millions à ses clients, pour un total de près de CHF 260 millions depuis 2011.



En 2020, la Vaudoise a lancé le programme #Protège Mes Données (#PMD) qui a pour objectif d'augmenter le niveau de maturité en matière de protection des données. Les principes généraux à respecter sont décrits dans le règlement interne de la protection des données, qui a une fonction de soutien pour les collaborateurs au quotidien. Ce règlement est étoffé par une déclaration de protection des données. Le programme #PMD développe également et met à la disposition des collaborateurs un nouvel outil de gestion de la vie privée appelé One Trust. Il permet de piloter et de soutenir les processus d'entreprise en lien avec la protection des données.



Gestion des risques, protection des données et éthique des affaires

La Vaudoise s'engage pour la sécurité de ses clients et de ses parties prenantes dans les domaines de la gestion des risques, de la protection des données et de l'éthique de ses affaires. Concernant la surveillance et l'anticipation des risques, la Vaudoise dispose d'un système de Gestion des risques et Compliance efficace qui recense, évalue et gère les risques à tous les niveaux de l'entreprise (voir chapitre Gouvernance d'entreprise). Ce faisant, elle évalue également les implications financières du changement climatique pour l'organisation ainsi que les autres risques et opportunités associés au changement climatique qui peuvent l'amener à réviser les hypothèses sous-jacentes.

Le traitement de données personnelles est au cœur de son métier d'assureur. En réponse aux défis et aux opportunités de la digitalisation, elle souhaite faire preuve d'exemplarité en matière de protection des données de ses clients. Appliquant les normes en vigueur et disposant de procédures strictes et définies en la matière, elle garantit à ses clients la pleine confidentialité de leurs données. Le Chief Privacy Officer est garant de la protection des données dans les projets, les programmes de transformation digitale et les activités du Groupe. Il met en place des stratégies d'information interne et de sensibilisation sur la protection des données à l'intention des collaborateurs.

Ce devoir d'exemplarité touche aussi la manière dont la Vaudoise développe ses activités. Faisant preuve de transparence et de diligence, elle agit en complète conformité avec les législations et les réglementations en vigueur dans la conduite de ses affaires et le développement du Groupe.

Innovation

À l'écoute des besoins et attentes de ses clients, la Vaudoise a pour ambition d'augmenter la durabilité de ses solutions d'assurance et de prévoyance lorsque cela est possible. Lors de renouvellement de produits, des critères liés au développement durable sont intégrés au niveau de la couverture, à l'image du rabais pour les véhicules à moteur faiblement polluants et des critères de souscription qui peuvent exclure la couverture de certaines activités trop polluantes par exemple. Avec la signature en 2019 des normes PRI,

les stratégies d'investissement des produits de prévoyance RythmoInvest et SerenityPlan sont progressivement adaptées en conséquence.

La Vaudoise suit avec attention l'évolution des besoins de ses clients et adapte ses couvertures en conséquence. En parallèle, elle développe de nouveaux produits apportant une valeur ajoutée pour l'environnement et la société. Le lancement de Corporate Health Services en 2020, avec ses prestations d'accompagnement et de coaching dans le domaine de la prévention et de la gestion des absences à l'intention des entreprises, correspond pleinement à cet objectif. Au travers de son engagement dans la plateforme de crowdlending neocredit.ch, la Vaudoise soutient également le microfinancement des projets des PME et d'indépendants en Suisse.

