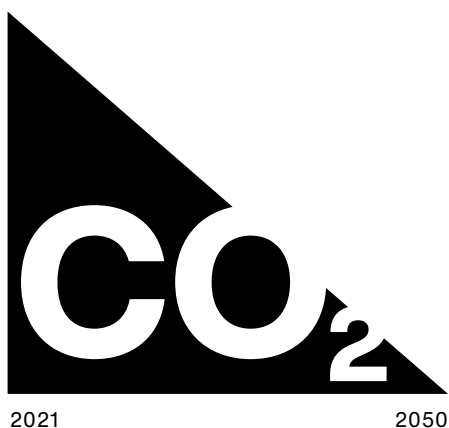


L'année 2021 du groupe Migros en chiffres et repères

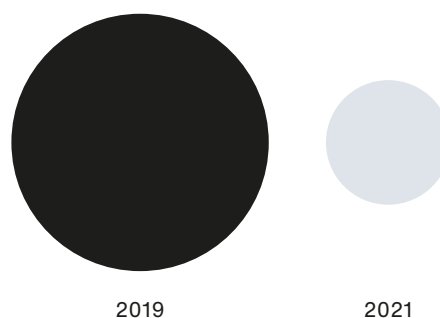
Développement durable



Zéro net

CO₂: zéro net d'ici 2050 est l'objectif climatique ambitieux que le groupe Migros s'est fixé en 2021.

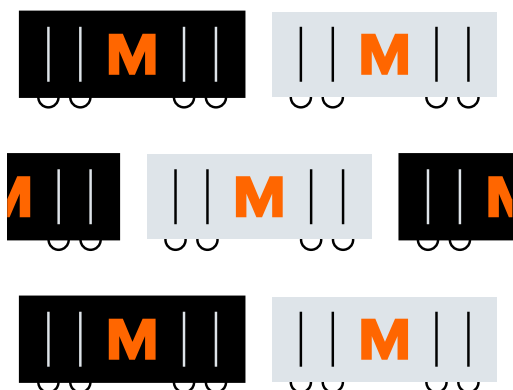
Développement durable



-51.6%

de réduction des émissions de gaz à effet de serre du groupe Migros en 2021 par rapport à l'année de référence 2019. La période cible s'étend de 2020 à 2030.

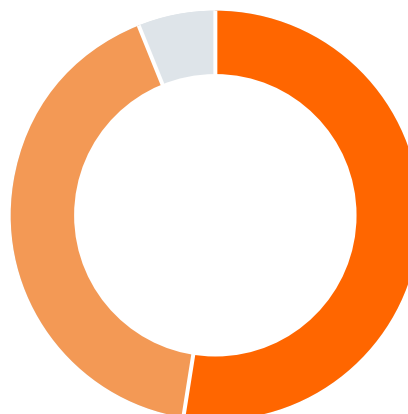
Développement durable



400

Plus de 400 wagons circulent chaque jour pour Migros.

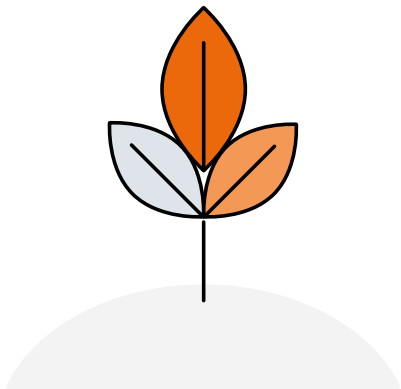
Développement durable



188

188 véhicules constituent la flotte de camions respectueux du climat de Migros: 99 camions et camionnettes électriques, 78 véhicules propulsés au biogaz et au biodiesel, 11 véhicules propulsés à l'hydrogène.

Développement durable



+3%

Augmentation du chiffre d'affaires des aliments biologiques dans le commerce de détail par le canal des coopératives (y compris Alnatura) par rapport à l'année précédente

Développement durable

-2.1%

de réduction de la consommation énergétique d'exploitation du groupe Migros en 2021 par rapport à l'année de référence 2019. La période cible s'étend de 2020 à 2030.

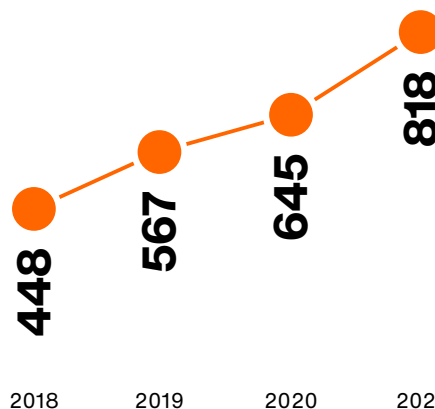
Développement durable



265 Mio.

Nombre de bouteilles à boisson en PET collectées dans le commerce de détail par le canal des coopératives en 2021

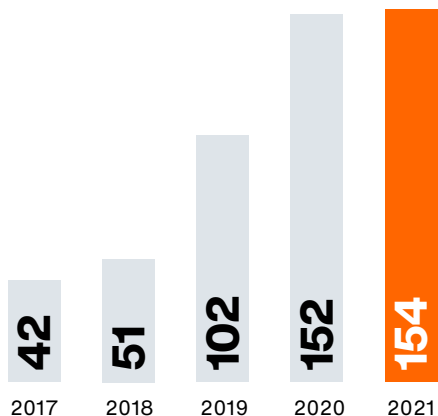
Santé



818

Évolution du nombre de produits végans certifiés

Santé



154 sites

Développement des guichets de service médicaux, dentaires et pharmaceutiques du groupe Medbase au cours des cinq dernières années

Engagement



160 mio.

160 mio. CHF ont été investis dans l'engagement social et dans des domaines comme le vivre ensemble, la formation et l'éthique en 2021. Sur ce montant, 142 mio. CHF ont été alloués au Pour-cent culturel Migros.

Engagement



18 mio.

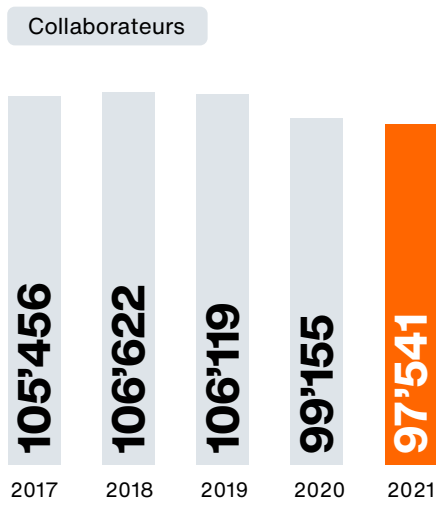
En 2021, une somme de 17 mio. CHF a été mise à disposition du Fonds pionnier Migros du groupe Migros (dépense effective: 18 mio. CHF).

Engagement



1 mio.

1 mio. CHF est investi chaque année depuis 1979 dans des projets d'aide au développement.



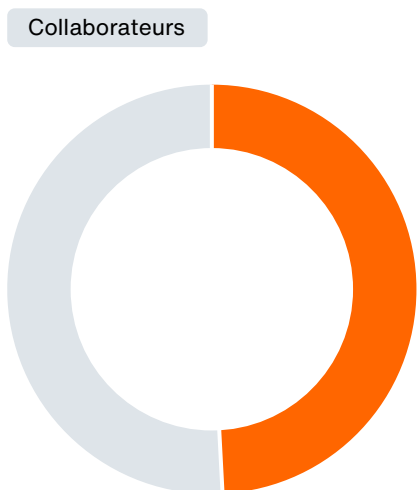
97'541

97'541 collaborateurs dans le groupe Migros dont 3'621 apprentis au sein du groupe Migros, dans plus de 60 métiers différents



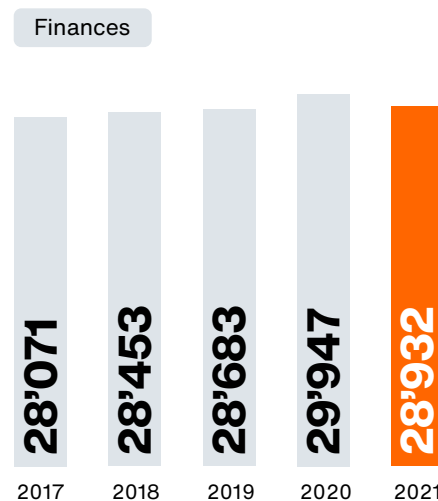
58.6%

En 2021, la part de femmes parmi les collaborateurs était de 58.6%



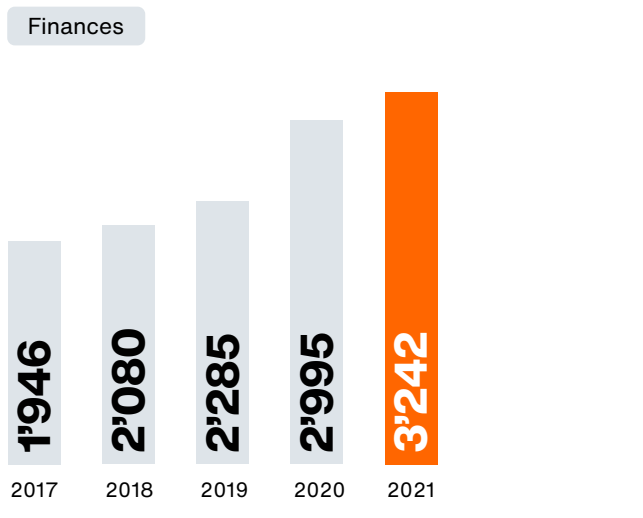
49.2%

49.2% des collaborateurs travaillaient à temps partiel en 2021.



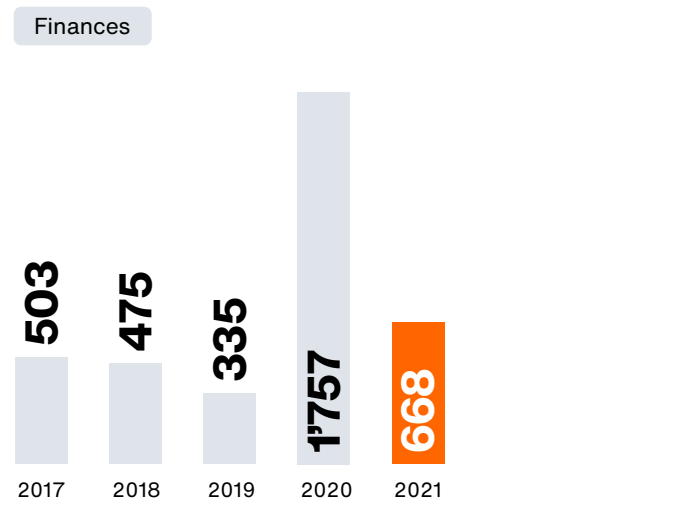
28.932 mia.

Sur une base comparable, le chiffre d'affaires du groupe a augmenté de 2.3% par rapport à l'année précédente, pour atteindre 28.932 mia. CHF.



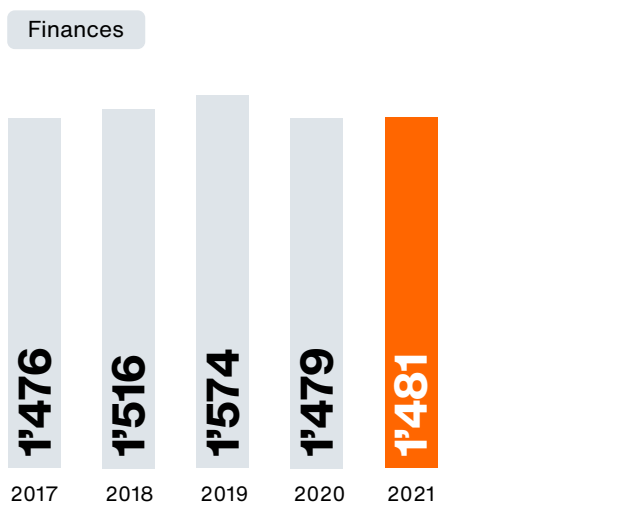
3.242 mia.

Migros a enregistré une croissance de 67% de son offre en ligne au cours des cinq dernières années. En 2021, le chiffre d'affaires se montait à 3.242 mia. CHF.



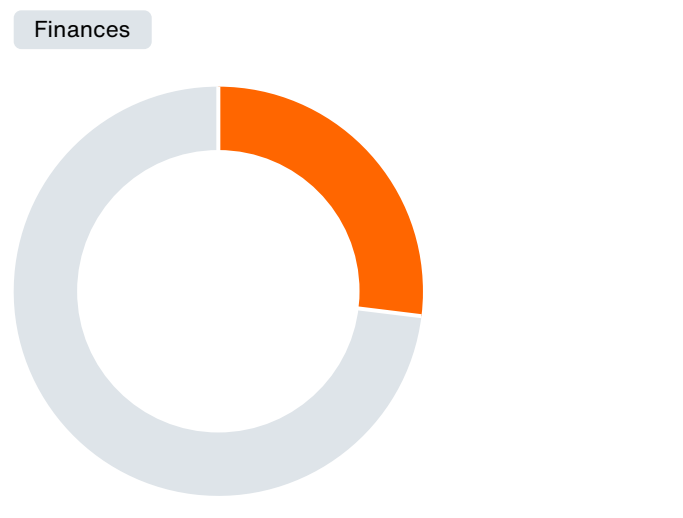
668 mio.

Le bénéfice du groupe Migros s'est élevé à 668 mio. CHF en 2021.



1.481 mia.

Les investissements totaux du groupe Migros se sont élevés à 1.481 mia. CHF en 2021.



21.142 mia.

Capitaux propres 21.142 mia. CHF 27.1% du total du bilan

Indicateurs en détail

mio. CHF ou selon indication		2017	2018	2019	2020	2021	Variation année précédente en %
Produits		28'071	28'453	28'683	29'947	28'932	-3.4
dont produits avant produits des services financiers		27'292	27'677	27'914	29'189	28'173	-3.5
dont chiffre d'affaires commerce de détail Migros		23'296	23'729	23'757	24'379	24'744	+1.5
dont chiffre d'affaires des coopératives ¹		15'557	16'255	16'062	16'559	16'364	-1.2
Total des sites de vente Migros	nombre	701	727	737	726	735	+1.2
Total des surfaces de vente Migros	m ²	1'402'169	1'476'827	1'478'738	1'415'437	1'437'315	+1.5
EBITDA (résultat avant résultat financier, impôts sur le résultat et amortissements)		2'103	2'118	1'732	3'349	2'094	-37.5
en % des produits	%	7.5	7.4	6.0	11.2	7.2	
dont EBITDA résultant des activités commerciales et industrielles		1'795	1'796	1'390	3'096	1'841	-40.5
EBIT (résultat avant résultat financier et impôts sur le résultat)		603	651	201	1'866	800	-57.1
en % des produits	%	2.1	2.3	0.7	6.2	2.8	
Bénéfice		503	475	335	1'757	668	-62.0
en % des produits	%	1.8	1.7	1.2	5.9	2.3	
Flux de trésorerie des activités d'exploitation		1'170	1'361	1'820	2'934	3'353	+14.3
en % des produits	%	4.2	4.8	6.3	9.8	11.6	
dont flux de trésorerie résultant des activités commerciales et industrielles		1'619	1'641	1'382	1'598	1'322	-17.3
Investissements		1'476	1'516	1'574	1'479	1'481	+0.1
Capitaux propres		17'913	18'417	18'781	20'489	21'142	+3.2
en % du total du bilan	%	27.7	27.7	27.5	28.2	27.1	
dont capitaux propres résultant des activités commerciales et industrielles		14'931	15'282	15'438	17'004	17'545	+3.2
en % du total du bilan	%	67.3	67.1	69.1	71.7	71.9	
Total du bilan		64'581	66'601	68'402	72'781	77'982	+7.1
dont total du bilan résultant des activités commerciales et industrielles		22'176	22'789	22'331	23'727	24'416	+2.9
Charges à buts culturels, sociaux et politico-économiques		122	120	118	142	142	-0.1
Effectif/Coopérateurs Migros							
Effectif (personnes en moyenne annuelle)	nombre	105'456	106'622	106'119	99'155	97'541	-1.6
Coopérateurs Migros (sociétaires)	nombre	2'187'818	2'215'194	2'236'811	2'268'184	2'281'761	+0.6

¹ Adaptation à partir de 2018: Coopératives, y compris les filiales en Suisse et à l'étranger

Commerce de détail par le canal des coopératives

En 2021, le groupe Migros a développé le commerce en ligne, renforcé la diversité régionale, vendu davantage de produits durables et baissé ses prix. Le chiffre d'affaires consolidé du Commerce de détail via le canal des coopératives est resté stable avec 17.719 mia. CHF.

Les dix coopératives régionales Migros, y compris les filiales, ont réalisé en Suisse un chiffre d'affaires de 14.865 mia. CHF, soit une évolution légèrement inférieure à celle de l'année précédente qui avait été extrêmement fructueuse. Les supermarchés et hypermarchés ont réalisé un chiffre d'affaires de 12.344 mia. CHF (-0.9%). Si l'on inclut les activités de Migros Online, le chiffre d'affaires s'élève à 12.644 mia. CHF (-0.4%). À l'étranger, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1.499 mia. CHF (+0.1%).

1.7%

est la baisse moyenne des prix dans les supermarchés et hypermarchés

Baisse des prix

La Migros a baissé les prix de 1.7% en moyenne dans les supermarchés et les hypermarchés. Elle a ainsi poursuivi de manière rigoureuse sa stratégie visant à offrir à ses clientes et clients le meilleur rapport qualité-prix. Le détaillant a pu financer ces réductions de prix en réduisant constamment ses coûts.

La baisse des prix a pesé sur la valeur du panier d'achat moyen, qui a baissé par rapport à l'année précédente, notamment en raison du changement de comportement d'achat des clientes et clients. En 2021, ceux-ci ont effectué des achats plus petits que l'année précédente, mais sont venus plus souvent dans les magasins. La fréquentation de la clientèle a ainsi augmenté d'environ 3.6% pour atteindre près de 333 mio. d'achats.

Pleins feux sur les produits durables et régionaux

En 2021, la Migros a continué à renforcer la diversité régionale. Ainsi, les dix coopératives régionales proposent désormais environ 10'000 produits sous le label "De la région. Pour la région." dans leur assortiment. Cela correspond à une augmentation d'environ 500 produits. En outre, la sélection de denrées alimentaires produites de manière durable a été élargie au cours de l'exercice sous revue. Avec l'introduction du lait des prés IP-Suisse, la Migros est le seul détaillant en Suisse à vendre exclusivement du lait de consommation issu d'une production durable. Elle a également enregistré des améliorations dans le domaine du bien-être des animaux. Depuis 2021, elle ne propose plus que des œufs de poules élevées en plein air.

Pour simplifier les achats durables, la Migros a lancé en 2021 le M-Check, un système unique dans le commerce de détail suisse pour évaluer les marques distributeur Migros en termes de bien-être animal et de compatibilité climatique.

La Migros a également réalisé d'autres innovations dans le domaine des substituts de viande et de lait. La marque distributeur V-Love, lancée l'année précédente et contenant des ingrédients à base de plantes, a été étendue de près de 57 produits à plus de 110.

Les dix coopératives régionales proposent désormais environ 10'000 produits sous le label "De la région. Pour la région." dans leur assortiment.

110

produits de la marque distributeur V-Love avec des ingrédients à base de plantes dans l'assortiment

En ce qui concerne les produits avec une plus-value écologique ou sociale, la Migros a enregistré un chiffre d'affaires de 3.404 mia. CHF (+0.7%). Après la forte croissance de l'année précédente, le chiffre d'affaires des produits alimentaires biologiques a encore augmenté de 3.0% pour atteindre 1.250 mia. CHF.

→ Développement durable

Nouvelle croissance des marchés spécialisés

Les marchés spécialisés Micasa, SportXX, melectronics, Do it + Garden et OBI ont été transférés en 2021 dans la société Migros Fachmarkt AG. Celle-ci définit l'orientation stratégique des formats et fournit toutes les prestations centrales. Même dans le contexte difficile de la pandémie, les marchés spécialisés ont réussi à maintenir la dynamique de l'année précédente. Le chiffre d'affaires a augmenté de 0.9% pour atteindre 1.730 mia. CHF, tandis que les prix ont baissé de 2.2%. L'augmentation du chiffre d'affaires résulte en particulier du commerce stationnaire.

Migros Online renforce sa position de leader

Le supermarché en ligne Migros Online a encore renforcé sa position de leader sur le marché suisse au cours de l'exercice sous revue. Il a augmenté son chiffre d'affaires de 24.5% pour atteindre le record de 330 mio. CHF. Le nombre de commandes livrées a de nouveau augmenté de manière significative (38.0%).

Extension du réseau de magasins

La Migros a ouvert 18 nouveaux sites, dont plusieurs M et MM de quartier, un magasin spécialisé OBI et cinq supermarchés Alnatura. Parallèlement, neuf sites ont été fermés, principalement des établissements de restauration isolés. Au total, le réseau de points de vente Migros comprenait 735 sites (année précédente: 726). En termes nets, la surface de vente des supermarchés et hypermarchés, des marchés spécialisés et de la restauration a augmenté de 1.5% pour atteindre 1'437'315 m².

24.5%

est la hausse du chiffre d'affaires du supermarché en ligne Migros Online.

Chiffres financiers du Commerce de détail via le canal des coopératives

en mio. CHF	2021	2020	Variation en %
Produits nets des livraisons et services			
Coopératives y compris les filiales ¹	16'364	16'559	-1.2%
Medbase (groupe Medbase et centres de santé santéméd)	490	380	28.8%
FCM	5'434	5'618	-3.3%
Migros Online SA	330	266	24.5%
Logistique	408	423	-3.6%
Autres entreprises	6	3	64.4%
Total des produits nets des livraisons et services	23'032	23'249	-0.9%
Elimination intra-sectorielle	-5'313	-5'513	
Chiffre d'affaires sectorielle (produits nets des livraisons et services)	17'719	17'736	-0.1%
Autres produits d'exploitation	438	1'691	-74.1%
Total des produits (chiffre d'affaires)	18'157	19'428	-6.5%
Résultat avant résultat financier et impôts sur le résultat (EBIT)	304	1'522	-80.0%
Actifs par segments	11'191	10'950	
Investissements dans les actifs à long terme	1'099	1'088	
Effectif du personnel	71'537	71'437	

¹ Coopératives, y compris les filiales en Suisse et à l'étranger

Chiffres de la distribution du Commerce de détail via le canal des coopératives

	Nombre de sites 2021	Nombre de sites 2020	Surface de vente (m ²) 2021	Surface de vente (m ²) 2020
Sites de distribution en Suisse				
Sites Migros				
M	368	367	301'309	300'290
MM	212	204	487'516	475'695
MMM	50	50	369'332	373'327
Total	630	621	1'158'157	1'149'311
MParcs/Centres de marchés spécialisés/Obi ¹	40	40	244'129	234'243
Magasins spéciaux ²	53	48	33'468	29'552
Total	93	88	277'597	263'794
Sites de restauration autonomes	12	17	1'561	2'332
Total nombre de sites	735	726	1'437'315	1'415'437
Canaux de distribution en Suisse				
Supermarchés				
M, MM et MMM	630	621	950'945	941'883
Alnatura ³	19	-	7'624	-
Autres supermarchés ⁴	9	9	13'605	12'531
Total supermarchés	658	630	972'174	954'414
Marchés spécialisés				
Do it + Garden	41	41	96'685	97'323
Micasa	35	34	69'434	69'625
SportXX	65	63	79'561	76'931
Melectronics	101	101	39'636	40'284
Obi – magasins de bricolage et jardinage	11	11	90'069	86'045
Total marchés spécialisés	253	250	375'385	370'208
Gastronomie				
M-Restaurants	-	153	-	77'738
Take Away's et autres formats de restauration ⁵	-	135	-	13'077
Total Restauration⁶	235	288	89'756	90'815
Sites de distribution à l'étranger				
France (Migros France)				
MMM	2	2	10'883	10'883
MM	1	1	1'638	1'638
Allemagne				
Tegut	296	283	313'040	306'178

Total étranger	299	286	325'561	318'699
Commerce de gros, coopératives et divers				
Migros Partner	49	49		
VOI	61	59		
Santé, loisirs et fondations				
Sites Medbase	154	152		
MiSENSO (acoustique et optique) ⁷	9	2		
Fitness en Suisse ⁸	139	138		
Fitness à l'étranger ⁹	170	167		
Aquaparcs ¹⁰	2	2		
Sportparcs	3	3		
Golfparcs	8	8		
Fondations "Parc Pré Vert" et Monte Generoso	5	5		

¹ Le site peut inclure des magasins SMVM

² Outlets, supermarchés bio Alnatura, filiales autonomes Outdoor by SportXX, etc.

³ Alnatura est désormais identifié individuellement, la surface était jusqu'à présent attribuée aux sites M/MM/MMM

⁴ intégrés aux MParcs ou aux marchés spécialisés

⁵ Chickeria (2020), Kaimug, Hitzberger et Coffee&Time

⁶ Base de calcul ajustée

⁷ intégré dans les magasins Migros (shop-in-shop)

⁸ Migros Fitnessparcs (y compris le Fitnessparc dans le Centre de loisirs et de sport Milandia), Migros Fitnessclubs, Migros Fitnesscenter, Activ Fitness (AG), ONE Training Center (AG),

Only Fitness; + FT-Club

⁹ ACISO Fitness&Fleath GmbH (ELEMENTS-Studios en Allemagne, installations de la franchise INJOY en Allemagne, Autriche et Belgique; FT-Clubs en Allemagne, Autriche, Pays-

Bas, Italie)

¹⁰ Sântispark, Bernaqua

Commerce de marchandises

Le département Commerce s'occupe pour Migros des marchés partiels convenience et discount du commerce de détail alimentaire. Il contribue en outre à la croissance en ligne avec Digitec Galaxus et Ex Libris. Toutes les entreprises ont augmenté leurs parts de marché en 2021.

162 mio.

est le résultat avant résultat financier et impôts sur le résultat (EBIT) en CHF.

Grâce à la transformation réussie du portefeuille commercial au cours des dernières années et à l'accent mis sur le convenience, le discount et le commerce en ligne, le département Commerce a pu réaliser une nouvelle poussée de croissance significative au cours de l'exercice sous revue. Les entreprises Digitec Galaxus et Ex Libris ont réagi avec souplesse à la nouvelle forte augmentation de la demande en ligne et ont considérablement renforcé leur position de leader sur le marché en ligne. Parallèlement, le discounter Denner a gagné des parts de marché et des progrès significatifs ont également été réalisés sur le marché partiel convenience avec migrolino et Migrol.

Le résultat avant résultat financier et impôts sur le revenu (EBIT) s'est élevé à 162 mio. CHF et a ainsi nettement dépassé le résultat déclaré de l'exercice précédent (127 mio. CHF).

16%

est la hausse du chiffre d'affaires de la plateforme du groupe Digitec Galaxus.

Croissance rentable à long terme dans le commerce en ligne

Dans le cadre des optimisations de portefeuille, la dépendance du groupe Migros vis-à-vis du commerce stationnaire non-food a été fortement réduite. En contrepartie, le groupe Migros accélère la croissance du commerce en ligne.

Digitec Galaxus a connu une hausse du chiffre d'affaires de sa plateforme de 16% pour atteindre 2'122 mio. CHF. L'entreprise a dégagé une croissance nettement plus rapide que la concurrence et a gagné des parts de marché dans tous les domaines. Grâce à une prospection renforcée du marché allemand, Galaxus Deutschland a pu réaliser un chiffre d'affaires de sa plateforme de plus de 100 mio. EUR et franchir ainsi une étape importante dans le développement de ses activités. Le chiffre d'affaires net du groupe Digitec Galaxus s'est établi à 2'054 mio. CHF, contre 1'745 mio. CHF l'année précédente.

Ex Libris a achevé avec succès sa transformation de prestataire du commerce stationnaire en commerçant en ligne. Grâce à la poursuite de la forte croissance en ligne et à une évolution positive également dans les magasins, le chiffre d'affaires a augmenté de 10.3% pour atteindre 134 mio. CHF. Ex Libris a ainsi encore nettement renforcé sa position de leader de la librairie en ligne en Suisse.

4.3%

est la hausse du chiffre d'affaires de migrolino SA.

Forte évolution dans le discount et le convenience

Denner a réalisé un chiffre d'affaires de 3'808 mio. CHF (+1.2%) sur un marché du commerce de détail alimentaire globalement en recul. En raison du changement de comportement d'achat pendant la pandémie de Covid-19, Denner a pu faire valoir ses atouts en tant que commerce de proximité discount disposant d'un réseau dense de magasins. Denner a en outre réussi à fidéliser la clientèle acquise l'année précédente. Le réseau de magasins a été étendu de 12 sites nets et en compte désormais 850, ce qui contribue à renforcer la proximité avec les clientes et clients.

Migrolino a augmenté son chiffre d'affaires de 4.3% pour atteindre 747 mio. CHF. La fréquentation des shops, déjà forte l'année précédente, est restée stable. Le commerce de gros a également nettement augmenté grâce à l'acquisition de nouveaux partenaires commerciaux. Le nombre de shops de migrolino SA avec les formats migrolino, mio by migrolino et goods a été porté à 337 (année précédente: 323).

Après un chiffre d'affaires en recul l'année précédente, **Migrol** a enregistré une forte croissance de son chiffre d'affaires pour atteindre 1'450 mio. CHF (+18.3%), notamment en raison de la baisse des prix des carburants et du fuel ainsi que de la baisse du nombre de déplacements privés au cours de l'exercice sous revue. Les volumes de vente dans les stations-service ne se sont pas encore totalement rétablis en 2021 par rapport au niveau d'avant la pandémie.

Chiffres financiers du Commerce de marchandises

en mio. CHF	2021	2020	Variation en %
Produits nets des livraisons et services			
Denner AG	3'808	3'762	1.2%
Migrol AG	1'450	1'227	18.3%
Digitec Galaxus	2'054	1'745	17.7%
migrolino AG	747	716	4.3%
Ex Libris AG	134	122	10.3%
Autres entreprises ¹	5	200	-97.7%
Total des produits nets des livraisons et services	8'198	7'771	5.5%
Elimination intra-sectorielle	-16	-38	
Chiffre d'affaires sectoriel (produits nets des livraisons et services)	8'182	7'733	5.8%
Autres produits d'exploitation	96	83	14.9%
Total des produits (chiffre d'affaires)	8'277	7'816	5.9%
Résultat avant résultat financier et impôts sur le résultat (EBIT)	162	127	27.0%
Actifs par segments	1'366	1'262	
Investissements dans les actifs à long terme	134	130	
Effectif du personnel	9'263	9'565	

¹ Magazine zum Globus et Swisstherm pour l'année précédente : chiffre d'affaires pris en compte jusqu'à la date de la cession

Chiffres de la distribution du Commerce de marchandises

	Nombre de sites 2021	Nombre de sites 2020	Surface de vente (m ²) 2021	Surface de vente (m ²) 2020
Denner	850	838		
Magasins Denner	580	570	232'986	228'123
Satellites Denner (y compris Denner Express)	270	268		
Ex Libris SA	14	14	1'427	1'427
MIGROL				
Stations-service au total	310	309		
Migrol Auto Service/Service Migrol	149	148		
Stations-service (automatiques)	161	161		
Convenience Stores exploités par Migrol (migrolino et Migrol Shops)	(149)	(148)		
Convenience Stores total	386	371		
migrolino ¹	337	322		
Migrol-Shops	49	49		

¹ Ces sites sont répartis en Standalone-migrolinos, Migrol-migrolinos, Shell-migrolinos, Socar-migrolinos et Picadilly-migrolinos.

Migros Industrie

Dans un contexte de marché difficile, Migros Industrie a réalisé en 2021 un chiffre d'affaires de 5.748 mia. CHF (-3.8%). La croissance à l'étranger a largement compensé le recul en Suisse dû à la pandémie et à l'ajustement du portefeuille.

Avec ses exploitations industrielles, le groupe Migros est l'un des plus grands fabricants de marques propres et livre également ses produits à de nombreux clients tiers en Suisse et à l'étranger. En 2021, il a ressenti les effets de la pandémie en Suisse, notamment dans le domaine de la restauration. Il a néanmoins réussi à compenser cet effet en grande partie grâce à une croissance dans l'approvisionnement de la clientèle à l'étranger.

Dans le cadre du projet "Winning together", la collaboration interne au groupe a encore été développée. Des représentants des coopératives, de la Fédération des coopératives Migros et de l'industrie se sont engagés dans l'optimisation de bout en bout, ce qui contribuera à améliorer le positionnement de la Migros sur le marché à long terme. L'industrie soutient cette démarche en introduisant une tarification cost-plus.

Dans le contexte difficile de la pandémie, la Migros est parvenue à honorer à tout moment son mandat de prestations grâce à l'engagement exceptionnel de ses collaborateurs.

206 mio.

est le montant investi par Migros Industrie dans les unités de production sises en Suisse (en CHF).

Ajustement actif du portefeuille en Suisse

Sur le marché suisse (commerce de détail et commerce de gros), Migros Industrie s'est séparée l'année précédente du grossiste en restauration Saviva. Cela s'est traduit par une baisse du chiffre d'affaires de 310 mio. CHF (-6.1%) en 2021 par rapport à l'année précédente, tous canaux confondus en Suisse. Dans le contexte difficile de la pandémie, Migros Industrie est parvenue à honorer à tout moment son mandat de prestations grâce à l'engagement exceptionnel de ses collaborateurs.

Maintien de la position sur le marché international

Le commerce international a connu une croissance réjouissante de 83 mio. CHF (+9.4%) au cours de l'exercice sous revue. Les principaux moteurs ont été les activités d'exportation de Delica et de Mifroma ainsi que la croissance des sociétés étrangères du Mibelle Group en Corée (Dr. G) et en France (Ondal).

Investissements dans les unités de production sises en Suisse

En 2021, Migros Industrie a investi près de 206 mio. CHF dans ses unités de production sises en Suisse. Comme les années précédentes, l'accent a été mis sur l'automatisation et la numérisation des processus.

En 2021, Migros Industrie a employé en moyenne 13'119 collaborateurs. En raison de l'ajustement du portefeuille (Saviva) de 2020, l'effectif a diminué de 831 collaborateurs lors de l'exercice sous revue par rapport à l'année précédente. En sa qualité d'entreprise engagée dans la formation, Migros Industrie a formé un total de 527 apprentis dans plus de 30 métiers différents.

Chiffres financiers de Migros Industrie

en mio. CHF	2021	2020	Variation en %
Produits nets des livraisons et services	5'748	5'975	-3.8%
Autres produits d'exploitation	61	72	-16.3%
Total des produits (chiffre d'affaires)	5'809	6'048	-4.0%
Résultat avant résultat financier et impôts sur le résultat (EBIT)	133	111	20.1%
Actifs par segments	2'182	2'234	
Investissements dans les actifs à long terme	206	220	
Effectif du personnel	13'119	13'950	

Services financiers

La Banque Migros a de nouveau enregistré une nette croissance en termes de volume et de revenus dans son activité principale. Tous domaines confondus, les produits d'exploitation ont augmenté de 14% au cours de l'exercice sous revue, pour atteindre 652 mio. CHF.

En raison de la confiance toujours aussi grande de ses clients, la Banque Migros a continué à développer considérablement son activité principale en 2021. Les dépôts des clients ont notamment augmenté de 9.4% pour atteindre 42.2 mia. CHF et le nombre de mandats de gestion de fortune a progressé de +53%.

6.5%

est la hausse du volume des prêts hypothécaires.

Évolution positive des prêts accordés

Tout comme les dépôts des clients, les prêts accordés aux clients ont augmenté. Les créances hypothécaires ont augmenté de 6.5% pour atteindre 42.6 mia. CHF. Tous domaines confondus, l'augmentation des prêts accordés aux clients s'est élevée à 2.8 mia. CHF (+6.7%). Près de la moitié de cette somme a été consacrée à la clientèle entreprises, qui a réalisé son meilleur exercice jusqu'à présent, notamment grâce à un doublement du nombre de financements d'acquisitions et de successions. La croissance des prêts accordés aux clients a été réalisée dans un contexte de maintien d'une sélection prudente des risques, tant pour la clientèle entreprises que pour les particuliers, ce qui a notamment contribué à l'augmentation du résultat net des opérations d'intérêts (482 mio. CHF, +15.2%).

La Banque Migros propose constamment de nouveaux services. Pour les particuliers, l'offre de courtage Nextkey a été créée avec la filiale CSL Immobilien AG. Les particuliers ont également profité de partenariats pour des solutions durables, p. ex. avec Helion pour les assainissements énergétiques et gowago.ch pour l'e-mobilité.

19.6%

est la hausse de valeur de tous les titres dans les dépôts de la Banque Migros.

Poursuite de l'expansion des opérations de placement

Les opérations de placement se sont également développées de manière réjouissante. La somme de tous les fonds et titres détenus par les clients sous forme de dépôts à la Banque Migros a augmenté de 19.6%, pour atteindre 16.8 mia. CHF. Grâce aux bonnes opérations de placement, le produit des commissions a augmenté de 7.9% pour atteindre 115 mio. CHF. Les opérations de négoce ont progressé de 25.5%. Tous domaines confondus, le produit d'exploitation a augmenté de 14% pour atteindre 652 mio. CHF.

Investissements dans l'avenir

Les coûts d'exploitation se sont élevés à 342 mio. CHF (+9.1%), avec une augmentation des dépenses de personnel et de matériel. La Banque Migros a recruté une centaine de nouveaux collaborateurs en 2021. Parallèlement, elle a investi dans la formation afin d'axer encore davantage le conseil sur les besoins spécifiques des clients et de tenir compte des nouvelles exigences et des nouveaux profils professionnels liés à la transformation numérique. Les dépenses de matériel ont augmenté de 11.6%, notamment en raison des investissements dans la marque ainsi que dans des offres numériques étendues.

Avec 51.5%, le rapport coût/revenu s'est maintenu à un niveau bas réjouissant par rapport au reste de la branche. Cet indicateur aurait été encore meilleur sans effet extraordinaire: comme annoncé le 3 novembre 2021, la Banque Migros a versé volontairement des rétrocessions sur les fonds de la Banque Migros à hauteur de 60 mio. CHF à quelque 37'000 clientes et clients. Sur ce montant, 7.6 mio. CHF ont été imputés aux opérations de commissions et 52.4 mio. CHF aux provisions/pertes. Après amortissements, provisions et pertes, le résultat opérationnel s'est élevé à 234 mio. CHF.

Bien armé grâce aux initiatives stratégiques

Compte tenu de la pression continue sur les marges des opérations d'intérêts, le contexte demeurera difficile en 2022. La Banque Migros s'estime bien positionnée, notamment grâce à ses initiatives stratégiques. Celles-ci visent notamment l'expansion de la distribution directe, l'intensification de l'innovation en vue de renforcer le cœur de métier auprès des entreprises et des particuliers, l'amélioration des processus opérationnels ainsi que l'exploitation du potentiel de synergies avec le groupe Migros, p. ex. avec la carte de crédit Cumulus.

Chiffres financiers des Services financiers

en mio. CHF	2021	2020	Variation en %
Produits nets des livraisons et services	14	11	25.1%
Produit des services financiers	762	758	0.5%
Autres produits d'exploitation	2	0	307.4%
Total des produits	778	770	1.0%
Résultat avant résultat financier et impôts sur le résultat (EBIT)	233	234	-0.5%
Actifs par segment	54'556	50'615	
Investissements dans les actifs à long terme	39	38	
Effectif du personnel	1'722	1'622	

Voyages

La pandémie a à nouveau considérablement affecté le résultat commercial du groupe Hotelplan. En raison de l'absence quasi-totale d'activités hivernales, par rapport à l'année précédente, le chiffre d'affaires net a baissé de 11.9% à 645 mio. CHF.

Les effets du Covid-19 ont eu à nouveau un impact considérable sur l'exercice 2020/2021 du groupe Hotelplan. Les clientes et clients ont nettement moins réservé et voyagé, en particulier durant le semestre d'hiver. Pendant les mois d'été, la situation de pandémie s'est apaisée, ce qui a entraîné une augmentation des réservations par rapport à la même période de l'année précédente. En ce qui concerne les unités commerciales Hotelplan Suisse, vtours et Interhome Group, le nombre de réservations a été supérieur pendant plusieurs semaines à celui de 2019, année exempte de pandémie. Au total, le groupe Hotelplan a réalisé au cours de l'exercice sous revue un chiffre d'affaires net de 645 mio. CHF (année précédente: 732 mio. CHF)

Hotelplan Suisse a lancé de nouvelles offres permettant à ses clientes et clients de bénéficier d'une plus grande flexibilité en cas de modification de leurs voyages à venir.

50%

est le pourcentage de réduction des émissions de gaz à effet de serre que le groupe Hotelplan souhaite atteindre d'ici 2030.

Introduction de conditions d'annulation flexibles

Une enquête menée en 2021 par Hotelplan Suisse auprès de la clientèle a montré que les clientes et les clients souhaitent bénéficier de sécurité et de conditions d'annulation flexibles. Hotelplan Suisse a répondu à ce besoin en lançant le nouveau "Forfait tout compris sans souci", qui comprend entre autres des conditions d'annulation flexibles pour des destinations sélectionnées ainsi que des informations sur les conditions d'entrée dans les pays actualisées quotidiennement. Le tarif "Flexible 50" introduit par vtours permet également aux clientes et clients de bénéficier d'une plus grande flexibilité en cas de modification des voyages à venir.

Focalisation sur la durabilité et l'expérience client

Afin de tenir compte de l'évolution des conditions du marché et d'être prêt à affronter l'après-pandémie, le groupe Hotelplan a profité de l'exercice 2020/2021 pour affiner sa stratégie. Le processus stratégique à l'échelle du groupe a débouché sur le programme ONWARDS! qui se concentre sur les thèmes clés du développement durable et de l'expérience client. Dans le domaine de la durabilité, le groupe Hotelplan 2021 a été la première entreprise de voyage suisse à signer la "Glasgow Declaration on Climate Action in Tourism". Il s'est ainsi engagé à réduire les émissions de gaz à effet de serre de 50% d'ici 2030 et à atteindre l'objectif zéro net d'ici 2050.

De plus, le groupe Hotelplan s'est engagé à être climatiquement neutre à partir de l'année en cours, en compensant ses propres émissions de gaz à effet de serre qui n'ont pas encore été réduites. Par ailleurs, le portefeuille de produits sera élargi avec des voyages durables. Dans le domaine de l'expérience client, le groupe Hotelplan s'efforce de relier de manière optimale les points de contact online et offline avec la clientèle tout au long du parcours client, de la première prise de contact au séjour dans la destination, en passant par la réservation.

Chiffres financiers des Voyages

en mio. CHF	2021	2020	Variation en %
Produits nets des livraisons et services	645	732	-11.9%
Autres produits d'exploitation	9	3	231.3%
Total des produits (chiffre d'affaires)	654	734	-10.9%
Résultat avant résultat financier et impôts sur le résultat (EBIT)	-41	-117	64.5%
Actifs par segment	23	28	
Investissements dans les actifs à long terme	3	3	
Effectif du personnel	1'900	2'581	

Services

La Migros investit dans des solutions technologiques orientées vers l'avenir et mise sur la numérisation des secteurs d'activité, la transformation de la chaîne d'approvisionnement et le positionnement en tant qu'employeur technologique attrayant.

Pour construire l'avenir de la Migros, il faut une base numérique moderne. Le groupe Migros en a posé les jalons: au cours des prochaines années, le Commerce de détail par le canal des coopératives sera systématiquement renforcé par des solutions technologiques innovantes.

Avec le programme EIGER, la Migros standardise ses processus afin de répondre de manière plus efficace et efficiente aux besoins de ses clientes et clients.

Numérisation de la communauté Migros

La numérisation est devenue un facilitateur central de tous les domaines d'activité de la communauté Migros. En conséquence, les entreprises se préparent ensemble pour l'avenir en renouvelant le noyau numérique, en réduisant la complexité historique de l'architecture informatique, en exploitant davantage les synergies et en mettant en place des facteurs clés pour l'avenir.

Pour cela, la Migros a lancé plusieurs initiatives: avec le programme EIGER, le plus grand programme de transformation de son histoire, elle renouvelle complètement son noyau numérique. L'objectif est de standardiser un maximum de processus et de répondre ainsi aux besoins des clientes et clients de manière plus efficace et efficiente. En outre, le thème du développement durable doit être communiqué de manière nettement plus perceptible. À l'avenir, la Migros veut montrer à ses clientes et clients, dès le magasin, d'où viennent les produits, qui les a plantés et récoltés, comment ils sont arrivés en Suisse et quelle est leur empreinte écologique. Pour cela, les produits sont représentés dans le monde virtuel, sous la forme d'un "jumeau numérique" qui peut être consulté en ligne lors de l'achat.

En complément, la Migros a continué à développer et à établir des domaines clés pour une transformation réussie au cours de l'exercice sous revue, comme les domaines Digital Business, Analytics ou Entreprise IT-Architecture.

Chaîne d'approvisionnement sûre et écologique

Outre la numérisation, la transformation de la chaîne d'approvisionnement est au centre des préoccupations de la Migros. À travers la simplification et l'automatisation, elle regroupe ses compétences et renforce la logistique. Avec le plus grand entrepôt frigorifique de Suisse, entièrement automatisé, qui a été mis en service à Neuendorf au cours de l'exercice sous revue, une première étape de la mise en œuvre de la transformation a été franchie. En outre, la Migros soutient le développement de solutions logistiques innovantes et respectueuses de l'environnement dans toute la Suisse grâce à son vaste savoir-faire dans toutes les étapes du processus de la chaîne d'approvisionnement.

3'000

postes de travail technologiques à la Migros

Contribuer à façonner l'avenir

Avec près de 3'000 postes de travail technologiques, la Migros est devenue l'un des employeurs technologiques les plus importants et les plus attrayants de Suisse. Pour assurer la réussite de la transformation, la Migros mise aussi sur des collaboratrices et collaborateurs internes qualifiés qui, grâce à leur savoir-faire et à leur expertise, contribuent à façonner l'avenir du groupe. Afin de mettre des solutions technologiques innovantes à la disposition des clients et des collaborateurs en temps voulu, la collaboration selon les principes Lean-Agile (SAFe) a été mise en œuvre à l'échelle nationale en 2021: les équipes agiles travaillent de manière interfonctionnelle et interdisciplinaire en vue d'atteindre des objectifs communs.