

Dossier


La clé de la satisfaction client

Pages 4 et 5

Les chiffres 2023 du secteur Entreprise.
Interview avec Vincent Claivaz
Page 2

**Guichet unique
Nouvelle Fondation
Collective
Groupe Mutuel**
Page 6-7

Malgré les incertitudes, la croissance se poursuit.



Vincent Claivaz, membre de la Direction générale du Groupe Mutuel et responsable du secteur Entreprise et Prévoyance, tire un bilan positif de l'année 2023. Entretien avec un directeur engagé et conscient des défis à venir.

Vincent Claivaz, quel bilan tirez-vous de l'année 2023 ?

De manière générale, le bilan 2023, pour le secteur Entreprise du Groupe Mutuel, est positif, mais dans un monde plein d'incertitudes qui rend tout beaucoup plus fragile.

Pourriez-vous nous indiquer ce qui vous paraît être fragile aujourd'hui ?

La polarisation du monde et la volatilité des marchés financiers provoquent depuis deux ans inquiétudes et nombre de questions. Fragilité des modèles économiques. Fragilité dans le secteur de l'énergie. Fragilité dans les prix à la consommation avec le retour de l'inflation qui semble heureusement se calmer un peu.

L'intelligence artificielle amène aussi son lot de craintes et de magnifiques opportunités aussi. Dans notre quotidien professionnel, ces divers éléments entraînent une plus grande fragilité psychique dans les équipes avec une forte hausse notamment du turnover et de l'absentéisme. La chasse aux nouveaux talents et la rétention des éléments clefs commencent à se faire sentir comme préoccupation majeure dans de nombreuses entreprises.

Et pour le Groupe Mutuel, comment s'est déroulé 2023 ?

Je parlerai d'abord de la LPP qui réalise une belle progression avec plus de 200 millions de francs de primes encaissées. Malgré les incertitudes, le succès est au rendez-vous car les solutions proposées par GMP et Opsion correspondent à ce qu'attendent nos clients. Nous avons également redoublé d'efforts pour nous développer en prévoyance en Suisse alémanique.

Enfin, nous avons entamé un processus de fusion entre GMP et Opsion. La phase finale interviendra cette année avec la naissance d'une nouvelle entité au 1^{er} janvier 2024 : Fondation Collective Groupe Mutuel qui englobera toute notre activité LPP. Les clients sortiront gagnants de cette opération puisqu'ils auront la solidité financière et la structure forte de GMP associé à la souplesse et l'innovation d'Opsion. Il s'agit d'une combinaison parfaite dans laquelle 1+1 = 3.

Et pour les indemnités journalières et l'assurance accidents? Quel est le bilan pour 2023?

Les années post-Covid sont compliquées pour tout le marché. Nous avons dû procéder à des ajustements de contrats assez nombreux. Cela est principalement dû à une hausse des maladies psychiques qui impacte fortement la sinistralité des entreprises. Nous avons pu garder et consolider nos parts de marché, ce qui est encourageant dans un marché difficile.

On dit souvent que le client est roi. Qu'est-ce que cela signifie concrètement pour vous?

Que nous devons tout faire, tous les jours, pour être proches de lui et de ses besoins. Nous devons lui offrir, tout le temps, les meilleures prestations au meilleur coût. C'est la raison pour laquelle nous avons beaucoup investi ces dernières années pour mieux servir nos clients et leur simplifier la vie avec, par exemple, un nouveau logiciel de gestion pour nos clients LPP ou encore un nouvel espace client pour simplifier la vie des entreprises assurées chez nous. Cet effort sera encore accentué en 2024.

« nous avons beaucoup investi ces dernières années pour mieux servir nos clients et leur simplifier la vie »

Justement, vous évoquez 2024, quelles sont les perspectives pour cette année?

Nous allons continuer à améliorer encore nos interfaces digitales pour offrir la meilleure expérience possible à nos clients. Nous sommes constamment à leur écoute et à l'écoute des tendances du marché. C'est un effort permanent. Je pense que le secteur des assurances santé en entreprise va continuer à être très difficile et que de nouveaux ajustements des conditions sur une partie des contrats seront nécessaires. Enfin, je m'attends à une nouvelle poursuite de la croissance de nos activités en LPP, surtout en Suisse alémanique où nous allons être encore plus actifs.

Pourquoi est-il plus que jamais judicieux de confier ses assurances de personnes au Groupe Mutuel?

Vous bénéficiez de notre expertise exclusive en matière de santé et de prévoyance. À l'instar d'un sportif d'élite, c'est notre discipline phare. Nous y mettons chaque jour toutes nos forces, de la connaissance des fournisseurs de prestations aux thérapies et mesures pour favoriser le cours de la guérison. Nos programmes HumanCare et CorporateCare répondent simplement et efficacement à chaque situation. Vous bénéficiez également d'une palette de produits avec des garanties répondant parfaitement à vos besoins.

	2023	2022	2021	2020	2019
Clients Entreprise, au 1.1. de l'année suivante	29 500	28 000	27 000	25 500	24 000
Chiffre d'affaires indemnités journalières (en millions de CHF)	609	504	471	429	419
Chiffre d'affaires assurance-accidents LAA/LAAC (en millions de CHF)	161	138	112	102	109
Chiffre d'affaires LPP (en millions de CHF)	204	186	174,7	165,8	161,6
Degré de couverture LPP: GMP	109%	104%	117,3%	115,7%	115,2%
Total du bilan LPP (en millions de CHF)	2 880	2 555	2 630	2 346	2 201
Chiffre d'affaires global (en millions de CHF)	974	828	757,7	696,8	689,6

LPP: concerne uniquement Groupe Mutuel Prévoyance-GMP

Impressum

Éditeur

Groupe Mutuel
Rue des Cèdres 5
1919 Martigny



Rédaction

Lisa Flueckiger
Pascal Vuistiner
Jean-Christophe Aeschlimann
Serkan Isik



Conception et création

Nathalie Zuber



Photos

Olivier Maire (page 2)
Laura Emery (page 6)
Gettyimages



Internet

groupemutuel.ch/gmpro



E-mail

gmpro@groupemutuel.ch



Parution

Semestrielle en français
et en allemand



Impression

Imprimerie Ronquoz Graphix
Rue de la Cotzette 5, 1950 Sion
Tirage total: 24 545 ex.

Groupe Mutuel Pro est une publication adressée aux entreprises assurées auprès du Groupe Mutuel.

imprimé en
suisse



« Le client, c'est notre patron »

La satisfaction du client est au cœur de la stratégie du Groupe Mutuel. Les explications de Michelle Bender, responsable État-major du secteur Entreprise, sur les mesures prises pour répondre toujours mieux aux attentes et besoins des clients.

Le Groupe Mutuel mesure depuis plusieurs années la satisfaction de ses clients à travers des sondages annuels, aussi bien qualitatifs que quantitatifs. Une année sur deux, nous menons un sondage auprès de quelque 4000 entreprises clientes, toutes branches confondues (LPP, indemnités journalières et LAA). Il s'appuie sur notre parcours client de manière à identifier les points d'amélioration. L'autre année, un sondage de satisfaction est réalisé par l'institut de sondage indépendant Ampuls, nous permettant de nous comparer avec le marché. Cela nous donne une idée précise de notre position par rapport à nos concurrents.

Depuis 2020, les deux sondages délivrent des messages similaires quant aux attentes de nos partenaires, à savoir l'amélioration du portail client entreprise, une meilleure compréhension du CorporateCare (élément de la Gestion de la Santé en Entreprise) et de ce qu'il représente, ainsi

qu'une amélioration du suivi et de l'information liés aux déclarations de sinistres.

C'est donc sur la base des retours des entreprises qu'a été lancé en 2023 le nouveau portail client entreprise...

Oui. Un portail complètement revisité tant d'un point de vue ergonomique qu'au niveau des services et contenus mis à disposition. Pour en arriver au résultat mis à disposition en septembre, nous avons tenu compte des retours clients rassemblés ces dernières années. Le taux de satisfaction issu du sondage réalisé entre décembre 2023 et janvier 2024 est très réjouissant. En dépassant 90%, il confirme que nous avons identifié les attentes et les besoins et su y répondre.

S'agissant du suivi des dossiers et des déclarations de sinistres, vous l'avez intégré dans le portail...

Ce suivi inclut en effet aujourd'hui de la manière la plus claire le déroulement et l'avancement du dossier en cours, qu'il s'agisse de l'étape du traitement ou de celle du remboursement, dans un objectif de transparence qui respecte bien sûr la confidentialité des démarches. Cela permet à l'employeur d'accéder aux informations dont il a besoin en toute autonomie.



Michelle Bender

«La satisfaction de nos partenaires est un objectif stratégique du Groupe Mutuel, et dont l'importance ne cesse de croître...»

En 2023, vous avez aussi revu toute la terminologie autour de la gestion de la santé en entreprise...

En effet, et cela inclut la terminologie des acteurs qui agissent dans cet univers, par exemple le gestionnaire sinistre désormais s'appelle gestionnaire santé. Une démarche qui entend mettre en avant le soin apporté à la dimension humaine avec le HumanCare et notre capacité d'analyse et d'apport de solution au niveau organisationnel avec le CorporateCare, les deux axes de la Gestion de la Santé en Entreprise (ou GSE). Une démarche basée sur la bienveillance, la gestion efficiente des absences et l'accompagnement par des mesures de Case ou Care management assurant le meilleur niveau de service tant au niveau des personnes que des entreprises.

Vos principaux axes de développement pour les prochains mois?

Nous allons continuer en 2024 à développer la digitalisation des déclarations d'absence et ce par plusieurs biais, qu'il s'agisse de développer des API pour se connecter aux outils des grandes entreprises qui gèrent leur personnel avec leurs propres systèmes - par exemple au moment où elles déclarent un sinistre, afin que les informations sur le salaire,

le numéro d'employé et la personne remontent automatiquement dans notre outil de gestion.

En guise de conclusion, où le Groupe Mutuel se positionne-t-il de manière particulièrement favorable?

Ce qui ressort nettement de tous ces sondages et études, c'est la qualité de la relation avec nos relationship managers, nos gestionnaires Santé et Contrats. Une vraie relation personnelle et de proximité est en effet établie. Cette proximité est renforcée par le fait que les gestionnaires qui gèrent les absences, les contrats ou s'occupent de la gestion de la santé en entreprise, vont rencontrer physiquement le client. Le Groupe Mutuel est noté très positivement pour tout ce qui touche à la relation au client. Il est perçu comme sympathique et agréable dans les interactions. Et nous continuons d'être évalués comme rapides et efficaces dans le remboursement, avec un très bon rapport qualité-prix, en particulier en indemnités journalières.

Il s'agit donc de développer toute une culture centrée autour du client...

Exactement. Et c'est la raison pour laquelle nos collaborateurs sont à ce point concentrés sur l'expérience client, celle qui nous tient particulièrement à cœur. Parce que le client, c'est notre patron.

Nouveau concept d'accessibilité téléphonique

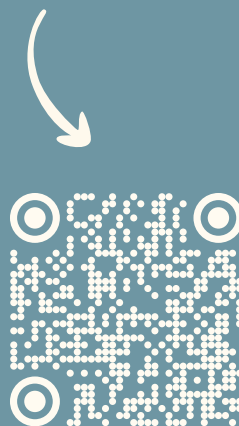


«En 2023 a été mis sur pied un nouveau concept d'accessibilité téléphonique, un modèle appelé Waterfall, unique en Suisse aujourd'hui, et qui est celui d'une cascade et non d'un call center.

Ce modèle met à disposition de nos clients une personne de contact dédiée. Si par exemple l'entreprise appelle, c'est toujours le même agent qui va prendre en charge ses demandes. Et si celui-ci devait être absent, pour des raisons de

vacances ou autre, un second collaborateur va prendre le relais, qui connaît également le dossier, voire une troisième personne de contact si la deuxième devait ne pas être disponible et qui également connaît le dossier. L'objectif étant finalement de s'assurer que le client trouve toujours quelqu'un à qui parler et qui puisse répondre à ses questions pour assurer un vrai suivi. La perte d'appels disparaissant dans le système a ainsi été drastiquement baissée de quelque 15%.»

Obtenez l'accès au nouvel Espace client entreprise que nous avons développé à la demande de nos clients. Une enquête vient de démontrer que plus de 90% d'entre eux sont très satisfaits de ce service.



A man with short brown hair, wearing a dark blue suit jacket over a white button-down shirt, stands in front of a large window. He is looking towards the camera with a slight smile. The background shows a blurred view of a building exterior.

Un guichet unique pour la
prévoyance professionnelle:

nouvelle Fondation Collective Groupe Mutuel

Le Groupe Mutuel repense la prévoyance professionnelle et fusionne ainsi la fondation commune GMP et la fondation collective Opcion sous l'égide de la Fondation Collective Groupe Mutuel. PME ou grandes entreprises: nous proposons désormais toutes les solutions du deuxième pilier sous la même enseigne. Notre offre modernisée couvre ainsi tous les besoins des différentes entreprises, avec notamment la possibilité de constituer sa propre solution de prévoyance.

«2,7 milliards de francs d'actifs sous gestion, 28 000 personnes assurées, un système de gestion»

Patricio Scotoni dirige le département Prévoyance du Groupe Mutuel. Au cours d'un entretien, il explique les principaux changements apportés à la nouvelle Fondation Collective Groupe Mutuel.

Patricio Scotoni, pourquoi cette fusion?

Nous voulons simplifier la vie de notre clientèle. Maintenant que nous nous présentons sous l'égide de la Fondation Collective Groupe Mutuel, l'ensemble de nos prestations sont visibles d'un seul coup d'œil. Par ailleurs, ce changement nous a permis de réaliser une mise à jour globale sur le plan technologique.

Qu'est-ce qui change pour la clientèle?

Notre offre reste la même. Nous continuons à proposer la solution optimale selon la taille de l'entreprise, avec la possibilité de choisir entre les fondations communes et les solutions individualisées dans la fondation collective. Les employeurs et leur personnel auront accès aux portails xPlan à partir du 1^{er} janvier 2025.

À quoi serviront les portails xPlan?

xPlan offre une plus grande autonomie aux employeurs et à leur personnel. Ils peuvent y accéder à tout moment et réaliser un grand nombre d'opérations en toute autonomie. Les membres du personnel peuvent par exemple consulter leur certificat de prévoyance ou bien lancer des simulations pour l'achat d'un logement ou en cas de divorce. Cela allège également la charge de travail des départements RH de nos entreprises clientes.

D'une manière générale, à quels points faut-il prêter attention lors du choix d'une caisse de pension?

En plus d'un bon niveau de couverture et de la rémunération, il faut également considérer la durabilité. Pour moi, la durabilité implique le respect des critères ESG lors des placements ainsi que la prévention des risques inutiles.

Fondation Option Libre Passage



À différentes périodes de la vie, comme un départ à l'étranger, une activité indépendante ou un travail à temps partiel sans admission à la LPP, la mise en dépôt de fonds de prévoyance sur un compte de libre passage peut se révéler nécessaire.

La Fondation Option Libre Passage offre aux preneurs de prévoyance qui disposent d'un horizon de placement à long terme une épargne en titres présentant un potentiel de rendement plus élevé qu'une solution d'épargne.



Actualité

Indemnités journalières pour le parent survivant

Les conséquences du décès d'un parent peu après la naissance d'un enfant sont tragiques pour la famille et pour le nouveau-né.



Pour mieux accompagner ce moment douloureux, la LAPG a été modifiée. Depuis le 1.1.2024, en cas de décès d'un parent peu après la naissance du nouveau-né, le parent survivant bénéficie d'une prolongation de son congé de maternité ou de paternité.

- En cas de décès de la mère dans les 14 semaines qui suivent la naissance de l'enfant, le père – respectivement l'épouse de la mère – se verra octroyer, en plus de son congé de paternité de deux semaines, un congé supplémentaire de 14 semaines.
- En cas de décès du père ou de l'épouse de la mère au cours des six mois suivant la naissance de l'enfant, la mère aura droit à un congé supplémentaire de deux semaines, qu'elle pourra prendre selon les mêmes modalités que le congé de paternité.

En tant qu'assureur du parent survivant, le Groupe Mutuel prend à sa charge le complément d'indemnité supplémentaire à réception du décompte de l'APG.

Pour couvrir d'office les cas, une seule condition, l'entreprise doit avoir une couverture maternité/paternité dans son contrat d'assurance indemnité journalière maladie selon la LCA.

Gestion de la santé en entreprise:

l'offre du Groupe Mutuel pour les petites et grandes entreprises

Seuls 60% environ des entreprises disposent de ressources suffisantes pour mettre en place un système global de GSE (Gestion de la Santé en Entreprise). C'est ce que révèle une enquête réalisée en Suisse par le Groupe Mutuel, en collaboration avec *Bilan et Finanz und Wirtschaft*. Bien que la GSE gagne en popularité auprès des entreprises, de nombreuses PME n'ont pas les moyens de se l'offrir.

Le sondage montre que les grande Entreprise peuvent globalement prendre des mesures GSE mais que le besoin pour une PME est tout aussi important.

Cela étant dit, l'offre du Groupe Mutuel ne s'adresse pas uniquement aux grandes entreprises: les PME peuvent également compter sur un soutien professionnel. Le Groupe Mutuel articule pour ce faire son offre autour de deux axes:

le **CorporateCare**, pour améliorer la santé de l'entreprise, et le **HumanCare**, qui vise à favoriser la santé du personnel.

Concrètement, cela signifie notamment que les entreprises

et leur personnel bénéficient d'une offre de formation sur mesure.

Les formations et ateliers proposés les aident ainsi à améliorer leur bien-être dans l'entreprise et à prévenir l'absentéisme:

- Gestion saine
- Promotion de la santé
- Détection précoce des troubles psychiques
- Présence performante (gestion des absences)
- Gestion du stress
- Ergonomie du poste de travail
- Maternité en entreprise

Deux collaboratrices de la société OIKEN SA, à Sion, nous expliquent les avantages que présentent ces ateliers proposés par le Groupe Mutuel:

«Depuis que j'ai participé à la formation, j'observe plus régulièrement le comportement de mes collègues et je n'hésite pas, si nécessaire, à engager la discussion pour tenter d'éviter des absences en raison d'une baisse de motivation passagère».



Amalia Zufferey, responsable du groupe Multimédia, Support clients, OIKEN SA.

«J'ai été abasourdie par les coûts indirects de l'absentéisme. Je n'aurais jamais pensé qu'ils représentaient près des deux tiers du coût total lié à une absence».



Julie Dayen, responsable du service Recouvrement, OIKEN SA.

Découvrez notre offre et n'hésitez pas à prendre contact avec nous. Nous nous ferons un plaisir de vous renseigner:

