

Conférence de presse du 12 avril 2018, de 9 à 11 heures

Discours de Karin Perraudin

Bonjour à tous.

C'est pour Monsieur Paul Rabaglia et pour moi, mais également pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe Mutuel, un immense plaisir de vous accueillir dans nos nouveaux locaux ici à Sion. Ce projet initié en 2013, permet de regrouper sur un seul site, environ 630 collaborateurs, anciennement disséminés dans plusieurs bâtiments en ville. Cela signifie plus de synergie et plus de cohérence.

Aujourd'hui, nous avons envie de vous parler bien évidemment de nos résultats 2017, je passerai d'ailleurs la parole à Monsieur Paul Rabaglia, dans quelques instants, mais aussi de notre nouvelle structure juridique, de notre engagement de tous les instants pour faciliter la vie de nos clients et d'innovation, qui prend une place centrale dans nos réflexions. Cela se reflète d'ailleurs dans notre rapport d'activités, comme vous pourrez le constater en parcourant le dossier de presse que nous vous avons préparé.

Le monde a changé. Vous avez changé. Le Groupe Mutuel aussi. Chaque jour, nous essayons de démontrer par nos actes, que nous sommes au service de nos clients pour leur faciliter la vie, être efficace, équitable, rapide. Cet engagement collectif pour le service à la clientèle existe depuis de nombreuses années. Le client était, il est et surtout il sera encore plus au centre de nos préoccupations.

Une nouvelle structure juridique

Une grande évolution a nécessité un long travail préparatoire tout au long de l'année écoulée. Il s'agit de la mise en place dès 2018 d'une nouvelle structure juridique, plus simple, plus efficace, plus transparente. L'objectif de cette nouvelle structure juridique, c'est d'abord de simplifier notre organisation comme vous pouvez le constater.

Cette nouvelle organisation, basée sur une holding chapeauté par une Fondation à but non lucratif apporte plus de clarté dans le fonctionnement de l'entreprise. Tout en dotant l'entreprise d'une structure qui facilitera la diversification, notamment au travers de la prise de participation dans des nouveaux modèles d'affaires.

Assuré. Là. Maintenant.

La Fondation sera propriétaire et chapeautera la holding. Elle sera composée de 11 personnes (mandats limités à 12 ans) dont 3 représentants du comité actuel. Je serai la première présidente de la Fondation avec comme objectif de nommer un nouveau président au terme de ce processus de transformation. Notre volonté avec cette nouvelle structure, c'est de mettre en place une forme d'équilibre, d'indépendance entre la Fondation et la holding, pour assurer une bonne gouvernance de notre entreprise.

Selon ses statuts, la Fondation a pour but de favoriser les domaines de l'assurance et de la santé en général, y compris sa promotion et sa prévention. Elle est autorisée à apporter, dans un but précis, un soutien aux personnes et aux entreprises qui sont assurées auprès des assureurs détenus ou administrés directement ou indirectement par la Fondation. Elle pourra encore soutenir des bourses ou des prix liés au secteur de la santé.

Groupe Mutuel Holding SA, sera la société propriétaire des sociétés d'assurance Lamal et privées et de la société de service (Groupe Mutuel Services SA). Elle sera dotée d'un conseil d'administration qui remplace le comité actuel, toujours composée des mêmes membres et de la même présidente qui vous parle.

L'association Groupe Mutuel est transformée en société anonyme, Groupe Mutuel Services SA. Il s'agit d'une société de service qui aura le même rôle. Elle fournira les prestations administratives à toutes les sociétés. C'est également l'employeur des plus de 2000 collaborateurs du Groupe Mutuel. Cette nouvelle structure juridique ne change rien, ni pour les clients de l'entreprise, ni pour les collaborateurs.

Je vois de nombreux avantages pour cette nouvelle organisation et je voulais vous en partager quelques-uns.

La qualité des services à la clientèle.

Parallèlement à cette nouvelle structure juridique, au Groupe Mutuel, nous visons l'excellence. Pour y parvenir, nous essayons de traiter les demandes à satisfaction et dans les meilleurs délais, tout en identifiant nos potentiels d'amélioration. Ceci afin d'en tirer les meilleures leçons pour l'avenir de nos relations avec tous nos clients. C'est le minimum que nos assurés et nos clients sont en droit d'attendre. Pour réussir à l'avenir, nous devons encore en faire plus et nous avons pris le chemin pour y parvenir.

Assuré. Là. Maintenant.

C'est un peu le début d'une nouvelle ère orientée vers la consolidation et vers la qualité des services que nous offrons. Par nos efforts, nous désirons évidemment être en phase avec l'évolution du monde de l'assurance, mais aussi, au travers des différents projets que nous portons, être à la pointe du progrès pour, encore une fois, le bien-être de nos assurés.

Innovation

La digitalisation et la numérisation représentent aussi une réalité quotidienne dans un secteur comme le nôtre. Nous le faisons avec un seul objectif : être encore mieux au service des assurés et des clients du Groupe Mutuel, leur faciliter la vie, leur simplifier le quotidien et donc participer à une meilleure gestion des coûts de la santé.

A court terme, l'innovation joue donc un rôle très important dans cette nouvelle orientation que nous voulons insuffler au sein du Groupe Mutuel, notamment au travers de la digitalisation. Elle se décline selon différents axes que nous avons le plaisir de vous présenter, de manière détaillée, dans le rapport d'activités 2017.

A moyen terme, nous développons également une nouvelle culture de l'innovation à l'interne, avec des groupes dédiés à cette thématique. C'est nouveau au Groupe Mutuel même si ce n'est pas révolutionnaire. Mais c'est quand même un gros changement pour notre entreprise.

Enfin, à long terme, l'innovation implique de nous remettre en question de manière permanente. Le secteur de la santé vit une évolution fondamentale. Nous voulons anticiper ces changements, y réfléchir, trouver des pistes pour répondre aux défis qui s'annoncent. Nous allons donc créer un Innovation Lab pour accompagner des start-up dans un incubateur.

L'objectif est clair. Nous souhaitons développer de nouveaux marchés mais surtout, anticiper et imaginer, le secteur des assurances santé de demain.

Transparence et contrôle des coûts dans le système suisse de la santé.

J'arrive tranquillement au terme de ma présentation, mais je veux encore ajouter quelques mots concernant la transparence et le contrôle des coûts dans le système suisse de la santé.

Assuré. Là. Maintenant.

Le Groupe Mutuel met un fort accent sur l'efficacité de sa gestion, en veillant, notamment, à contenir ses frais de fonctionnement, tout en proposant un service complet et un conseil compétent à sa clientèle. Grâce à ces efforts, les frais administratifs ont pu être contenus au même niveau que l'année précédente. Par rapport au volume des primes, ces frais administratifs ont ainsi baissé à seulement 3.6% (2016: 3.9% du volume des primes), ce qui est excellent en comparaison à la moyenne de la branche qui est d'environ 5%.

Au Groupe Mutuel, nous ouvrons nos comptes et nous sommes transparents. Il est primordial que tous les acteurs du système en fassent de même. Nous souhaitons ainsi trouver ensemble des solutions à même de minimiser les hausses des coûts de la santé pour que l'excellent système de qualité des soins en Suisse, n'implose pas. J'aime d'ailleurs à rappeler que si le rôle des caisses maladies reste important, nous ne sommes pas les seuls acteurs du système comme le démontre cette dernière infographie.

2017 aura donc été une année contrastée pour le Groupe Mutuel, notamment sur le front de nos effectifs dans l'assurance obligatoire de soins. Mais une excellente croissance dans les autres secteurs de l'entreprise, couplée à une gestion saine de nos coûts et à une stratégie de placement efficace, nous permettent de renforcer la solidité financière du Groupe Mutuel.

Je vous remercie pour votre attention et j'ai maintenant le plaisir de passer la parole à Paul Rabaglia, directeur général du Groupe Mutuel, pour une présentation plus détaillée des résultats 2017.