

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

Discours de Paul Rabaglia

A mon tour de vous souhaiter la plus cordiale des bienvenues pour cette conférence de presse. Je remercie Mme Perraudin pour sa présentation très claire, notamment sur notre nouvelle structure juridique. J'ai le plaisir de vous présenter les résultats 2017 du Groupe Mutuel.

Mais avant d'entrer dans le vif du sujet, et comme l'a bien expliqué la Présidente, le Groupe Mutuel vise l'excellence. Nous sommes en train de faire évoluer notre culture d'entreprise. La qualité de nos prestations et de nos services est une préoccupation constante. C'est l'un de nos axes prioritaires pour ces prochaines années. Nous savons rembourser des factures, nous le faisons de manière correcte, rapide, équitable et professionnelle. Mais c'est le minimum que nous devons proposer à nos clients.

Il y a plein de choses qui fonctionnent déjà très bien actuellement. Le délai de traitement des réclamations s'est considérablement amélioré. Le délai de prise en charge des appels par notre Call Center interne a été raccourci. Les messages passent de mieux en mieux. La volonté de bien faire existe, mais il reste encore du chemin. Nous avons pris les mesures nécessaires pour y parvenir. Nous devons d'abord penser à nos clients existants, et, pas uniquement, nous focaliser sur la croissance. Notre stratégie, c'est de viser le maximum de satisfaction chez nos clients. Et je peux vous assurer que ce n'est pas juste un slogan publicitaire. C'est une réalité. Un axe stratégique très fort pour le Groupe Mutuel.

Les résultats 2017

Durant l'année commerciale 2017, nous avons perdu des assurés dans l'assurance obligatoire des soins. Ces pertes sont réelles, mais, elles ne disent pas tout, et de très loin, sur la santé globale du Groupe Mutuel. Comme vous allez le constater, la solidité financière s'est renforcée. Les efforts nécessaires ont été entrepris pour consolider nos réserves. Les autres secteurs d'activité sont florissants, notamment celui dédié aux assurances pour les entreprises.

Ne nous voilons pas la face. Les résultats, en termes d'assurés de base, ne sont pas satisfaisants. Le Groupe Mutuel a souffert, mais ces pertes étaient non seulement planifiées mais surtout attendues. Il s'agissait de renforcer notre taux de réserves (Solvency Test Lamal). Nous

Assuré. Là. Maintenant.

avons pour ce faire, décidé d'augmenter nos primes 2018. Parfois de manière très importante. Les conséquences sur les effectifs d'assurés de base ont été immédiates.

Malgré ces pertes d'assurés, nous réalisons de bons résultats en 2017, y compris sur l'assurance de base avec un excédent de l'ordre de 69 millions de francs montant qui est, de par la loi, entièrement affecté aux réserves du Groupe Mutuel. Comme vous le savez, les sociétés d'assurance maladie sont des sociétés sans but lucratif et ne distribuent donc pas de dividendes.

Pour le secteur santé, dans sa globalité, (AOS, LCA, indemnités journalières LAMal), nous bouclons 2017 avec un excédent de l'ordre de 179 millions de francs. Ces bons résultats financiers sont possibles grâce à notre excellente gestion des coûts administratifs ainsi qu'une année très favorable au niveau des placements financiers.

J'aimerais maintenant prendre quelques minutes pour vous détailler les résultats 2017, pour les 4 principaux secteurs du Groupe Mutuel.

Santé

Le chiffre d'affaires du secteur «Santé» progresse de manière réjouissante à 5.66 milliards de francs (5.35 milliards en 2016). Après deux exercices difficiles, le résultat 2017 atteint 179 millions de francs et renforce ainsi les fonds propres dans l'ensemble des activités.

En 2017, le Groupe Mutuel a stabilisé le nombre de ses assurés pour l'assurance obligatoire des soins (moyenne AOS 2017: 1'233'013 ; - 2.76%). C'est seulement suite à l'adaptation des primes 2018 pour atteindre le niveau légal des réserves que le nombre d'assurés a diminué de 160'000 (-13%). Malgré cette hausse de primes, le Groupe Mutuel a pu garder la confiance de 1'074'748 assurés titulaires de l'assurance de base au 1.1.2018 (1.1.2017: 1'235'583). Toutefois, le nombre de clients individuels privés reste presque stable à près de 1.4 million de clients (-4.6%).

Vie

Le chiffre d'affaires de l'assurance-vie s'est stabilisé à 89 millions de francs (88.6 millions en 2016). Le bas niveau des taux d'intérêt engendre un contexte global difficile pour toute la branche. Le Groupe Mutuel Vie GMV SA a toutefois réussi à stabiliser ses affaires et à renforcer

ses réserves. En 2017, la société Groupe Mutuel Vie GMV SA a ainsi enregistré l'arrivée de 3'073 nouveaux clients. Le nombre de contrats sous gestion s'établit à 40'194 polices (39'527 en 2016).

Avec une performance de +3% en valeur de marché sur ses propres placements, le résultat du Groupe Mutuel Vie GMV SA est réjouissant étant donné l'évolution des rendements obligataires durant la période sous revue. Les produits d'assurance-vie liés à des fonds de placement ont, pour leur part, dégagé un rendement de 6.8%. Ainsi, pour l'exercice 2017, la performance globale de la société atteint +3.9%.

Patrimoine

En 2017, le domaine a poursuivi sa croissance malgré la forte concurrence sur le marché avec une progression du chiffre d'affaires de 16.7 millions de francs en 2016 à 19.6 millions de francs en 2017, représentant +16.2%. Ceci reflète le succès de la stratégie de diversification du Groupe Mutuel entamée de longue date. L'assurance privée d'inventaire ménage, lancée en 2015, illustre à merveille le succès commercial de nos produits.

Le domaine Patrimoine représente le plus jeune domaine d'activités du Groupe Mutuel. En plus des diverses assurances protection juridique façonnées en fonction des besoins individuels de nos clients, l'assurance responsabilité civile privée et l'assurance ménage selon la LCA constituent actuellement la gamme de produits d'assurances dites de patrimoine.

Entreprise

Les assurances d'entreprise enregistrent cette année encore une forte croissance du chiffre d'affaires (+24%). Nous comptons désormais 22'000 entreprises assurées (+10%). Dans son ensemble, les assurances pertes de gain maladie (indemnité journalière) et les assurances-accidents affichent un chiffre d'affaires de près de 400 millions de francs (322.3 millions en 2016).

La perte de gain maladie progresse de manière très réjouissante de 23.4% et atteint 298.6 millions de francs de chiffre d'affaires (241.9 millions en 2016), dont 97.8 millions selon LAMal et 200.8 millions selon LCA. De leur côté, le volume des primes des assurances-accidents selon LAA fait un bond de 25.7% à 101.1 millions de francs (80.4 millions en 2016).

Assuré. Là. Maintenant.

Au niveau de la LPP, sur décision des Conseils de fondation, les avoirs de vieillesse 2018 seront ainsi rémunérés à 3.00%, soit une majoration de 2.00% qui est cumulée au taux d'intérêt minimal de 1.00% (taux minimal LPP 2018). Cette rémunération est attribuée dans la même mesure sur les avoirs du régime obligatoire (LPP) et sur-obligatoire. Après l'attribution de ces résultats, le taux de couverture reste d'un excellent niveau supérieur à 116.8% pour la Mutuelle Valaisanne de Prévoyance et 122 % pour le Groupe Mutuel Prévoyance GMP.

2017 a aussi été marquée par une cyberattaque en décembre. Nous avons immédiatement réagi pour protéger les données de nos assurés et prendre toutes les mesures nécessaires pour minimiser l'impact de cette attaque. Aucune donnée médicale sensible n'a été impactée. L'attaque a eu lieu sur une plateforme informatique externe, appelée ePremium Health, destinée au réseau de vente du Groupe Mutuel et permettant d'établir des offres et des propositions d'assurances. À aucun moment, le système de gestion informatique interne du Groupe Mutuel sur lequel sont stockées les données de ses quelque 1.4 million de clients n'a été en danger. A ce jour, nous croyons pouvoir dire que les conséquences, en termes de protection des données, ont été minimales pour nos clients. Nous avons également pris des mesures pour renforcer encore la sécurité de nos données.

Je souhaite terminer cette présentation en vous proposant quelques considérations pour l'année 2018.

Après deux années contrastées en termes d'effectifs pour l'assurance de base, le Groupe Mutuel dispose actuellement d'une très solide base financière et donc d'une plus grande marge de manœuvre commerciale. Nos attentes sont donc positives pour 2018 pour l'assurance de base mais aussi pour les assurances privées qui devraient continuer à croître de manière soutenue. Tout cela reste des perspectives d'avenir et il faut bien sûr demeurer prudent, mais nous sommes confiants pour 2018. Nous allons, avec le Comité, mes collègues de la direction et avec l'ensemble des collaborateurs, tout faire pour que l'année 2018 soit favorable au Groupe Mutuel.

Je vous remercie pour votre attention et j'ouvre la partie des questions.

Encore une fois, un immense merci pour votre présence.