

Groupe CSS

## Sur la bonne voie

### L'année 2020 en bref



## Sur la voie du partenaire santé

En cette année 2020, pourtant marquée par la pandémie de COVID-19, la CSS présente un très bon résultat annuel. Malgré une situation exceptionnelle, les clients ont pu et pourront toujours compter sur le soutien sans faille de la CSS. Nous sommes techniquement et mentalement capables de réagir à des changements radicaux, tout en menant des projets d'innovation importants.



Découvrez le bilan du président du conseil d'administration Jodok Wyer et de la CEO Philomena Colatrella: [report2020.css.ch/bilan](https://report2020.css.ch/bilan)



«Grâce à notre base solide, nous avançons en tant que pionniers du marché, même dans une situation extrême.»

Jodok Wyer, président du conseil d'administration

«Repenser le système de santé pour nos clientes et clients: l'année 2020 a aussi eu des côtés inspirants.»

Philomena Colatrella, CEO

## Un exercice convaincant

Le résultat de l'entreprise pour 2020 témoigne de la grande stabilité du Groupe CSS, qui repose sur un résultat actuariel convaincant, sur une discipline stricte en matière de coûts et sur un bon rendement des placements de 2,4 pour cent, en dépit des difficultés et incertitudes liées au contexte économique.

Après un léger recul en 2019, la CSS a pu, lors de l'année 2020, acquérir 63 811 clients (au 1<sup>er</sup> janvier 2021) dans son activité principale et poursuivre sa croissance organique continue depuis 2012. Désormais, la CSS occupe la position de leader aussi bien dans l'assurance de base que dans le domaine de l'assurance des frais de guérison LCA.

Pour 2021, la CSS est en mesure de baisser ses primes de 0,9 pour cent en moyenne, alors qu'elles augmentent de 0,5 pour cent en Suisse. Une fois encore, la politique d'entreprise durable de la CSS profite directement aux assurés.



## Une gestion d'entreprise durable comme base de réussite

**Une discipline stricte en matière de coûts**  
Grâce à des mesures d'optimisation des coûts, la CSS a pu économiser en 2020 près de 995 millions de francs dans l'assurance de base et les assurances complémentaires. Afin d'accroître encore son efficacité dans ce domaine, la CSS a consacré plus de moyens en 2020 à la lutte contre la fraude.

**Gestion économique de l'argent des primes**  
Depuis 2013, la CSS réduit de façon continue ses frais administratifs. Avec une part de frais administratifs de 7,6 pour cent, dont 4,0 pour cent dans l'assurance de base, la CSS reste l'un des groupes d'assurance-maladie les plus efficaces en Suisse.

**Renforcement de l'activité principale**  
En 2020, la CSS conclut deux transactions grâce auxquelles elle peut davantage mettre l'accent sur son activité principale: elle vend ses Affaires d'entreprises à la Zurich Compagnie d'Assurances SA et procède à l'intégration opérationnelle dans le Groupe CSS de la société pionnière sur le plan numérique Sanagate SA (société LAMal SA), qu'elle a créée il y a dix ans. Ces opérations permettront d'utiliser plus judicieusement les forces communes au sein du Groupe CSS.



## Chiffres clés 2020

### Groupe CSS

	2020	2019
Primes acquises pour compte propre	6 514 138	6 519 043
Charges des sinistres et des prestations pour compte propre	-5 907 626	-5 903 363
Charges d'exploitation pour compte propre	-495 195	-493 025
Résultat consolidé	154 612	205 125
Taux de sinistres	89,7%	89,9%
Taux de frais	7,6%	7,5%
Combined Ratio	97,3%	97,4%
Rendement des placements	2,4%	8,8%

### Assurés

Nombre d'assurés (total)	1 625 257	1 783 195
Nombre d'assurés AOS au 31.12	1 398 041	1 407 387
Nombre d'assurés dans un MAA (en pour cent de tous les assurés)	72,6%	71,2%

### Collaborateurs

Nombre de collaborateurs	2 665	2 768
Postes à plein temps	2 369	2 470
Jours de formation continue	11 340	6 691
Taux de rotation	6,5%	6,5%
Collaborateurs du service externe	536	527
Nombre d'agences	100	103

### Segment LAMal

Taux de sinistres	94,6%	94,6%
Taux de frais	4,0%	4,0%
Combined Ratio	98,6%	98,6%
Résultat	87 832	80 610

### Segment LCA / LAA

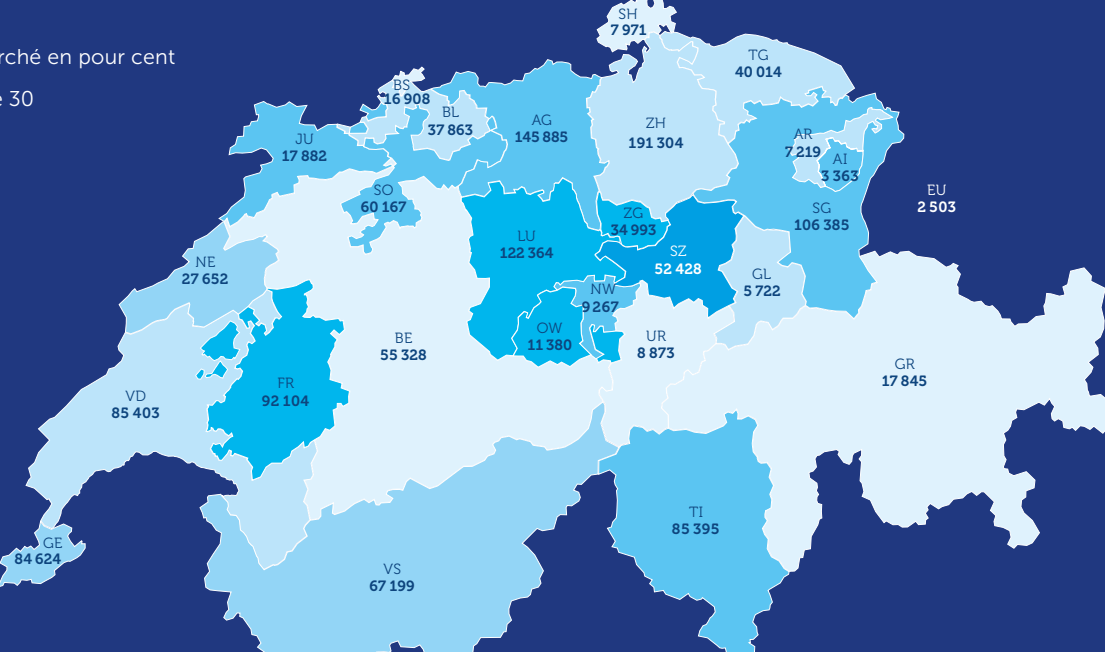
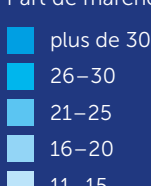
Taux de sinistres	71,7%	73,7%
Taux de frais	21,1%	19,5%
Combined Ratio	92,8%	93,2%
Résultat	99 939	114 468

Montants en milliers de CHF

## Portefeuille-clients en 2020

Nombre d'assurés en chiffres absolus et part de marché au sein des cantons (en pour cent)

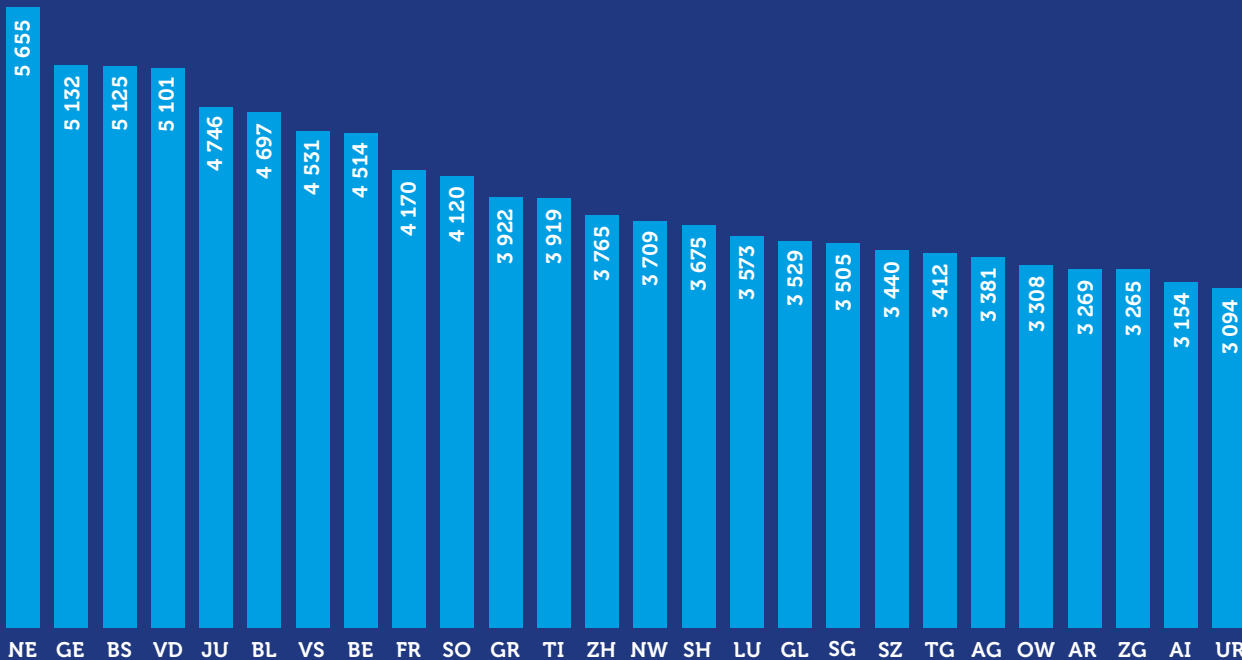
Part de marché en pour cent





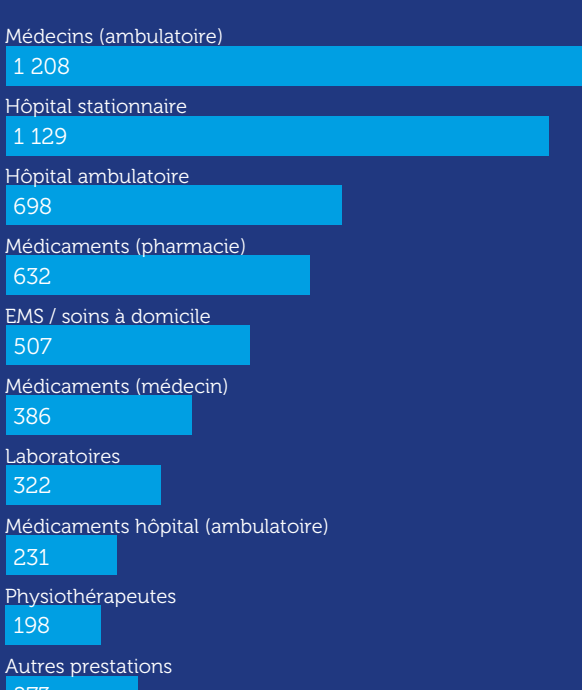
## Coûts moyens 2020 par tête et par canton en CHF

Coûts de prestations LAMal (bruts)



### Répartition par type de fournisseur de prestations 2020

Prestations LAMal brutes (en millions de CHF)

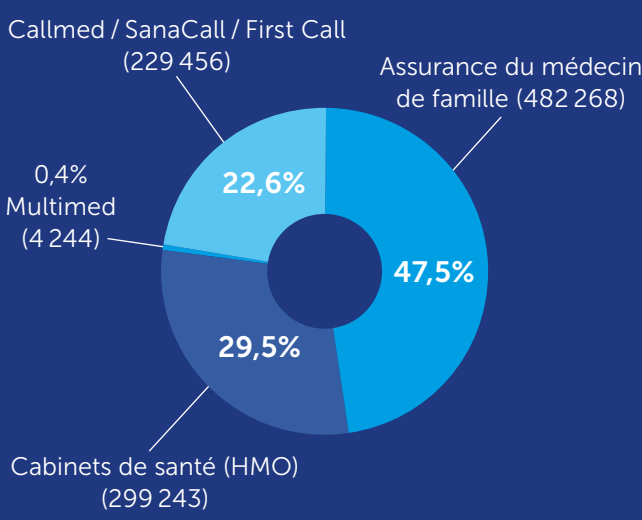


Les prestations brutes de la CSS se sont montées à **5,6 milliards de francs** en 2020.

### Modèles alternatifs d'assurance 2020

Répartition selon le modèle d'assurance

Nombre d'assurés (en chiffres absolus et en pour cent)



Sur quelque **1,4 million d'assurés AOS**, **72,6 pour cent** étaient assurés dans un modèle alternatif d'assurance en 2020.

## Traverser la crise du coronavirus en toute stabilité

### Rester présents pour nos clients à tout moment, malgré le COVID-19

Avant même la décision du Conseil fédéral au mois de mars, la direction générale du Groupe active la cellule de crise de pandémie. La gestion de crise est rapide et convaincante, le suivi des clients se poursuit sans accroc, même en télétravail.

### Des bases solides pour surmonter la pandémie

Au terme d'une procédure non bureaucratique, il a été décidé d'apporter un soutien de 2 millions de francs à «Corona Immunitas». Ce programme de recherche mené en commun par différentes hautes écoles consiste à recueillir des données épidémiologiques

sur l'immunité au Sars-CoV-2 afin de disposer d'une base de décision pour lutter contre le COVID-19. La CSS apporte ainsi une contribution à la lutte contre la pandémie de coronavirus.



Plus d'informations sur «Corona Immunitas»: [report2020.css.ch/fr/corona-immunitas](http://report2020.css.ch/fr/corona-immunitas)

## La CSS s'engage pour la prise en charge médicale en réseau

### Un traitement adapté de façon coordonnée grâce à «Multimed»

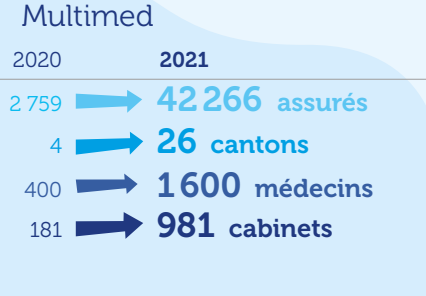
Dans les années 1990 déjà, la CSS menait un travail d'avant-garde et développait le premier modèle HMO. Le but: permettre aux clientes et clients d'accéder facilement au bon traitement au bon moment, par voie numérique ou de manière physique.

### Une nouvelle manière de collaborer

La coopération de la CSS avec Allianz Care, Visana et «Zur Rose» est un autre pas en avant pour les soins intégrés.

Pour la première fois, des partenaires issus de différents domaines de la santé s'associent pour réunir toutes les étapes de la prise en charge médicale sur une plateforme de santé numérique. Le projet pilote débute en 2021.

Début 2020, la CSS lance dans quatre cantons son modèle alternatif d'assurance «Multimed». Celui-ci permet aux assurés de choisir entre différents premiers interlocuteurs.



Plus d'informations sur la CSS en tant que promotrice de longue date des soins de santé: [report2020.css.ch/soins-de-sante](http://report2020.css.ch/soins-de-sante)

La coordination de toutes les parties prenantes est simple et fluide. Ce modèle efficace est déployé dans l'ensemble de la Suisse au 1<sup>er</sup> janvier 2021 et constitue, dans beaucoup de régions de primes, le modèle affichant le meilleur prix du Groupe CSS.



## L'innovation au profit des clientes et clients

### Sonder les limites du numérique

Ce qui motive la CSS, c'est de permettre aux patientes et patients d'accéder à de nouveaux types de traitement et de présenter aux clientes et clients en bonne santé des approches innovantes pour promouvoir leur santé. La CSS y parvient en renouvelant sans cesse ses compétences internes, en attirant des talents externes et en progressant avec agilité.

### Des idées nouvelles pour le système de santé

En tant que première assurance-maladie suisse, la CSS poursuit une stratégie de corporate venturing. Elle investit dans des start-up prometteuses dans le domaine de la santé. En collaboration avec elles, la CSS réfléchit à une prise en charge médicale encore plus interconnectée, repère les nouveaux modèles commerciaux et permet à ses assurés d'accéder à de nouvelles formes thérapeutiques.

Depuis 2020, deux start-up bénéficient de cette stratégie de corporate venturing: la plateforme numérique «OnlineDoctor» fournit sous 48 heures une première évaluation médicale spécialisée accompagnée d'une recommandation, tandis que la plateforme «Pregnoia» participe au diagnostic de risque d'accouchement prématuré et protège la santé du bébé et de la future maman.

Avec des informations et conseils concernant toutes les questions de santé, la CSS aide ses clientes et clients à garder un équilibre tant physique que psychique. En 2020, elle lance une initiative santé. Avec «active365» et «enjoy365», elle fait la promotion d'un mode de vie sain.



Plus d'informations sur les premiers investissements concernant «Pregnoia» et «OnlineDoctor»: [report2020.css.ch/fr/venturing](http://report2020.css.ch/fr/venturing)

## Suivi des clients en développement continu

### Passage au numérique dans le propre réseau de vente

Avec la stratégie numérique, la CSS investit depuis des années avec succès dans ses capacités pour l'avenir et libère des ressources pour identifier et satisfaire encore mieux les besoins de ses clientes et clients.

73 pour cent des utilisateurs de «myCSS» ne recourent désormais plus qu'à ce service numérique. Cela représente une économie de 4,8 millions de documents papier par année.

La mise en service du nouveau Centre de Service-clientèle à Root (Lucerne) a marqué une étape supplémentaire importante pour la CSS dans l'accompagnement des clients. Depuis 2020, les équipes de Root s'occupent désormais aussi des appels des agences générales, ce qui laisse à ces dernières plus de temps pour se consacrer à leur clientèle et clients.

En 2020, la CSS introduit de nouvelles solutions numériques faisant appel aux technologies les plus modernes pour le suivi des processus. Ces solutions simplifient les processus pour les assurés et permettent au service externe d'apporter des conseils en tout lieu et en tout temps, ce qui est particulièrement appréciable en cette période de pandémie.

### Un ancrage local dans toute la Suisse

Le réseau de vente solide de la CSS reste l'une de ses principales caractéristiques de différenciation. Avec 100 agences et 536 collaborateurs au sein du service externe, la CSS affiche la présence régionale la plus forte de toute la branche.

En outre, la CSS met en place un nouveau concept d'agence qui se focalise sur l'échange en personne et l'expérience dans le domaine de la santé. La première agence générale conçue selon ce nouveau concept ouvre ses portes à Saint-Gall en 2020.

Le portail client numérique «myCSS» ne cesse de gagner en importance en tant que premier canal de contact:

Visitez l'agence générale de Saint-Gall en ligne: [report2020.css.ch/agence-saint-gall](http://report2020.css.ch/agence-saint-gall)

## Leader de la branche responsable

### Engagement dans la politique de la santé

Le nouveau tarif officinal et la nouvelle structure tarifaire pour les prestations médicales ambulatoires (Tardoc), ainsi que l'accord de branche, illustrent bien les résultats de l'engagement de la CSS en 2020.

### Accent sur l'engagement social

Avec la Fondation CSS, la CSS soutient des personnes qui se retrouvent malgré elles dans une situation financière difficile en raison d'une maladie ou d'un accident. Depuis 1987, le prix de la Fondation des projets sociaux dans le domaine de l'assurance-maladie et accidents. En 2020, les organisations Secours suisse d'hiver, EPER – projet «Age et migration» de la cantonie de Zurich, «GemüseAckerdemie Schweiz» et «Kodex-Stiftung für Suchtmittel-Prävention» ont pu bénéficier d'une aide financière notable.

ment dans la lutte contre le coronavirus, en se rendant par exemple tels que les EMS ou les hôpitaux.

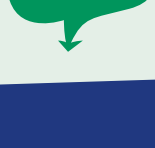
Pour freiner la hausse des coûts dans l'assurance de base et pouvoir utiliser l'assurance des primes de manière plus ciblée, la CSS soutient l'introduction d'objectifs. Ces derniers augmentent la transparence et la pression sur les partenaires tarifaires, pour une plus forte pondération de l'économicité dans les conventions.

### Engagement social des collaborateurs de la CSS

La solidarité également la notion de solidarité au sein même de son entreprise: plusieurs collaboratrices et collaborateurs effectuent des missions d'engagement social sur plusieurs jours et s'engagent notam-

ment dans la lutte contre le coronavirus, en se rendant par exemple tels que les EMS ou les hôpitaux.

Notamment au sein de grands bâtiments administratifs, la CSS réduit la consommation énergétique de 20 pour cent et les émissions de CO<sub>2</sub> annuelles de près d'un quart. Les stations de recharge électrique publiques sont un autre exemple de la manière dont la CSS développe sans cesse son engagement.



## Etre là en tant que partenaire santé pour nos clientes et clients

La CSS veut accompagner ses clientes et clients tout au long de leur parcours de santé et les aider à rester en bonne santé, à guérir ou à vivre avec une maladie. En 2020 encore, la CSS a investi dans de nouvelles offres innovantes et exprime ainsi la position fondamentale de la CSS de partenaire de santé «Bonjour la vie».

En savoir plus sur la CSS en tant que partenaire santé: [report2020.css.ch/preuves](http://report2020.css.ch/preuves)

