

Dossier

Santé en entreprise:

Quand le travail rend malade

Pages 4 et 5

Les chiffres 2022 du secteur Entreprise.
Interview avec Vincent Claivaz
Page 2

LPP: les solutions proposées par le Groupe Mutuel
Page 6

Forte croissance sur 5 ans!



Vincent Claivaz, membre de la direction générale du Groupe Mutuel et responsable du secteur Entreprise, tire un **bilan réjouissant de l'année 2022** malgré une situation économique complexe. Entretien avec un directeur passionné par la relation client.

Comment s'est déroulée l'année 2022 pour le secteur Entreprise?

Pour l'indemnité journalière maladie, comme l'ensemble de l'économie, nous avons beaucoup souffert au premier semestre 2022 du dernier grand pic de Covid en Suisse. Le nombre de sinistres déclarés a doublé en quelques mois. Avec, comme principales conséquences, une énorme surcharge de travail pour les équipes et une forte péjoration des résultats opérationnels.

Pour la prévoyance, l'année commerciale est bonne mais entachée par les très mauvais résultats des placements financiers dus à une baisse marquée des marchés boursiers.

Pourtant, le secteur entreprise du Groupe Mutuel a tout de même réussi à faire une très belle année 2022?

C'est vrai. En 2022, nous avons encore gagné 1000 clients supplémentaires, ce qui porte le nombre d'entreprises assurées au Groupe Mutuel à plus de 28000. En cinq ans, la croissance est proche de 50%, ce qui est tout à fait remarquable. Dans le domaine des assurances santé pour entreprises, le Groupe Mutuel se situe au 5^e rang national devant de nombreux assureurs privés de renom.

Quelle est la recette de ce succès?

J'estime que notre stratégie de se focaliser sur la santé et la prévoyance, et de devenir experts dans ces deux domaines d'assurance sans se disperser, porte ses fruits. Nos clients sont satisfaits et sont fidèles. Le nombre de clients qui nous quittent reste très faible, ce qui démontre la force des relations de confiance et de notre service que nous avons réussi à tisser et surtout à garder sur le long terme.

Quelles sont vos relations avec les courtiers qui jouent un rôle si important dans ce marché?

Le socle de base de nos assurés reste très solide, tant en santé qu'en prévoyance. Il augmente fortement chaque année, cela notamment grâce au travail des courtiers. Il est très réjouissant que cette relation avec nos courtiers

se renforce ces dernières années. Dans tous les sondages que nous faisons, la satisfaction augmente, de même que l'envie de collaborer avec nous. C'est le cas aussi avec nos clients. Il nous reste évidemment quelques points à améliorer pour simplifier encore le parcours de nos clients, mais, globalement, les chiffres sont très positifs, ce qui, une nouvelle fois, me réjouit. C'est l'occasion de remercier tout le monde, de nos clients aux courtiers, mais aussi et surtout les collaboratrices et les collaborateurs qui se battent tous les jours pour être au top et répondre aux attentes de nos assurés.

En 2022 nous avons gagné 1000 clients, ce qui porte le nombre d'entreprises assurées au Groupe Mutuel à plus de 28 000.

Existe-t-il d'autres secrets?

Le fait, par exemple, que chaque client possède un gestionnaire unique et responsable nous aide également beaucoup. Je crois que c'est assez unique dans le marché et nous allons tout faire afin d'améliorer encore ce point pour les clients qui en ont l'utilité. Notre objectif est d'avoir toujours une longueur d'avance sur nos concurrents. Cette proximité client, cette proximité courtiers, est très importante. Et je ferai tout mon possible pour développer cette force. Mais, il est vrai aussi que pour certains clients plus petits, qui ont peu de sinistres, cet avantage ne compte pas beaucoup. Nous devons donc nous adapter à chaque client. Être là pour lui, pour lui simplifier la vie, être au top, pros et efficaces avec les meilleurs tarifs. Et nous essayons de garder toujours cet objectif.

Quels sont les défis pour 2023?

Nous souhaitons développer la prévoyance avec des modèles sur mesure mais aussi gagner des parts de marché en LPP, en Suisse alémanique. Nous allons aussi revoir complètement X-net, notre plateforme digitale, afin de simplifier de manière décisive la vie de nos clients, par exemple pour l'annonce et le suivi de sinistres, mais aussi avec des systèmes de communication plus efficaces avec leurs services RH. L'objectif à terme est de proposer à nos clients de tout pouvoir faire en ligne, en direct, tout le temps et facilement.

	2022	2021	2020	2019	2018
Clients Entreprise, au 01.01. de l'année suivante	28 000	27 000	25 500	24 000	23 000
Chiffre d'affaires indemnités journalières (en millions de CHF)	504	471	429	419	356
Chiffre d'affaires assurance-accidents LAA/LAAC (en millions de CHF)	138	112	102	109	106
Chiffre d'affaires LPP (en millions de CHF)	186	174,7	165,8	161,6	148,7
Degré de couverture LPP : GMP	104%	117,3%	115,7%	115,2%	117,6%
Total du bilan LPP (en millions de CHF)	2555	2 630	2 346	2 201	1 886
Chiffre d'affaires global (en millions de CHF)	828	757,7	696,8	689,6	610,7

LPP : concerne uniquement Groupe Mutuel Prévoyance-GMP

Impressum

Éditeur

Groupe Mutuel
Rue des Cèdres 5
1919 Martigny

Rédaction

Pascal Vuistiner
Lisa Flueckiger
Jean-Christophe Aeschlimann
Serkan Isik

Conception et création

Jean Philippe Chevassu

Photos

Louis Dasselborne (page 2),
Adobe Stock et 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 : 22 000 ex.

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

imprimé en
suisse

Quand le travail rend malade.

Les pressions au travail augmentent. Des délais serrés, des clients insatisfaits ou une mauvaise ambiance de travail sont quelques-unes des raisons de l'augmentation du stress au travail. Si le stress est continu, il peut provoquer des souffrances sur le plan psychique. De longues périodes d'arrêt de travail peuvent en résulter.

Depuis quelques années, les enquêtes montrent que de plus en plus de personnes se sentent stressées au travail. En 2022, trois personnes actives sur dix présentaient un indice de stress au travail dans la zone critique, ce qui signifie qu'elles ont plus de contraintes que de ressources à disposition. Par ailleurs, selon la dernière enquête de Promotion Santé Suisse, plus de 30% des personnes interrogées se sentent épuisées sur le plan émotionnel pour la première fois.

Avec le temps, le stress au travail peut rendre malade. De nombreux employés souffrant de troubles psychiques sont absents de leur poste de travail. Les chiffres du Groupe Mutuel montrent qu'environ 30% des indemnités journalières en cas de maladie sont versées en raison de troubles psychiques, et cette tendance serait à la hausse. Selon des études, l'incapacité de travail pour raisons psychiques conduit à la fin des rapports de travail dans un cas sur deux. Les absences de longue durée entraînent également des conséquences pour l'économie suisse. Selon Promotion Santé Suisse, un potentiel économique d'environ CHF 6,5 milliards par an est ainsi gaspillé. En revanche, les enquêtes montrent que les entreprises qui élaborent des directives et des programmes avec pour objectif de gérer la santé psychique de leurs collaborateurs contribuent à économiser de 15 à 33% des coûts.





Lorsque notre travail ne nous procure plus de plaisir et que nous n'arrivons plus à déconnecter le soir, ce sont là les premiers signes de stress négatif. Dans une interview, le Dr **Niklas Baer, psychologue et directeur de WorkMed**, un centre de compétences en psychiatrie de Bâle-Campagne, **nous explique comment faire face à la situation.**

Niklas Baer, à quel moment le stress devient-il dangereux?

Le stress n'est pas forcément négatif. Il peut nous stimuler et nous aider à nous concentrer. Il est important qu'il soit suivi de repos. Les premiers signes sont les problèmes de sommeil. On se réveille au milieu de la nuit et on pense immédiatement au travail. Ou alors on se couche fatigué, mais on n'arrive pas à trouver le sommeil.

D'autres signes sont le manque de plaisir au travail, l'irritabilité et le sentiment que tout est devenu trop contraignant. Si ces signes sont présents et que l'on n'arrive plus à se reposer les jours de congé, je conseille d'attendre au maximum deux semaines avant de consulter son médecin de famille.

Que peut-on faire d'autre dès que l'on perçoit les premiers signes de stress?

Le plus important est d'en parler. Et le mieux est de parler à un proche. Si quelqu'un vous écoute et que vous pouvez mettre des mots sur ce que vous ressentez, c'est déjà un soulagement. Beaucoup de personnes se demandent si elles doivent également en parler au travail. Dans ce cas, je conseille de chercher le dialogue le plus tôt possible, dès que l'on n'est plus aussi performant ou que l'on est irritable, c'est-à-dire dès que le stress a un impact sur les autres.

• «Le plus important est d'exercer une
• activité professionnelle en **adéquation**
• **avec ses capacités**»

Les maladies psychiques sont-elles en augmentation?

Les maladies psychiques n'augmentent pas en soi, mais notre manière de les aborder a changé. D'une part, on assiste à une levée des tabous et de plus en plus de personnes font appel à un professionnel de la santé. C'est un réel progrès. Mais on se met aussi beaucoup plus vite en arrêt maladie, en raison par exemple de conflits sur le lieu de travail, qui se soldent souvent par la perte d'emploi. L'expérience montre que ce sont les tensions interpersonnelles, et pas seulement une charge de travail élevée, qui sont une grande source de stress, par exemple une mauvaise ambiance de travail, peu de respect et le manque de perspectives.

Comment peut-on réagir dans de telles situations?

Je recommande de ne rien laisser s'accumuler. Si une remarque inappropriée a été faite lors d'une réunion, si votre chef vous a retiré un projet, ou si vous êtes débordé, cherchez le dialogue. En parler à la personne concernée et essayer de résoudre le conflit.

Parfois, il n'y a pas de solution, mais nous avons alors exprimé nos sentiments et assumé notre position. Se contenter de ravalier sa colère n'est pas plus profitable que de s'emporter sous le coup des émotions.

Comment réussir à reprendre le travail après une maladie?

Les personnes concernées ne devraient pas se contenter de transmettre des certificats d'arrêt de travail et rompre tout contact. Les supérieurs hiérarchiques doivent s'intéresser à l'état de santé des personnes concernées. Le retour au travail doit être planifié. Souvent, un retour au travail progressif est bénéfique pour les deux parties, mais il est également possible d'adapter l'activité ou de réduire le taux d'activité.

Comment puis-je me protéger du stress?

Comme le dit l'adage populaire, la prévention est le meilleur remède. À ce titre, Andrea Hunkeler, experte en promotion de la santé en entreprise de l'Institut pour la médecine du travail, donne quelques conseils sur la manière de gérer les périodes de stress et les défis que pose un monde du travail de plus en plus rapide.

⇒ Prenez de la distance.

Après une journée de travail, essayez de vous isoler physiquement et mentalement et de vous éloigner des écrans. Privilégiez les rapports sociaux qui vous donnent de l'énergie.

⇒ Parlez-en autour de vous.

Que ce soit avec des collègues, votre famille, vos amis ou vos supérieurs hiérarchiques. Une discussion n'apporte peut-être pas une solution immédiate, mais elle permet d'évacuer la frustration et peut soulager.

⇒ Prévoyez des pauses.

Faites des pauses régulières, ou allez chercher quelque chose à boire. Inscrivez les pauses dans votre agenda, comme vous le feriez pour d'autres obligations.

⇒ Faites de l'exercice.

Une activité physique régulière n'est pas seulement bénéfique pour la santé, elle nous aide aussi à réduire notre niveau de stress. L'exercice physique favorise en outre la formation de nouvelles cellules nerveuses, qui rendent plus résistant.

⇒ Dormez suffisamment.

La plupart des gens ont besoin de 7 à 9 heures de sommeil par nuit pour se reposer. Les troubles du sommeil sont un premier signe de stress accru.

⇒ Examinez vos propres attentes.

Essayez d'identifier les pensées qui aggravent le stress et reformulez-les (parfois, «assez bien» suffit au lieu de «parfait»). Essayez de booster votre optimisme.

⇒ Fixez des priorités.

Lorsque les tâches à accomplir semblent à nouveau insurmontables, il peut être utile de fixer des priorités claires. Apprenez à dire non et à déléguer.



Basé à Zurich, Patricio Scotoni dirige le département Prévoyance Entreprise du Groupe Mutuel pour toute la Suisse.

Il explique comment il compte s'y prendre pour faire en sorte que l'assureur national soit également considéré comme un **leader de la prévoyance professionnelle en Suisse alémanique**.

Les entreprises de Suisse alémanique en ligne de mire

Patricio Scotoni, vous dirigez depuis fin 2022 le département Prévoyance Entreprise pour l'ensemble de la Suisse. Quelle est votre mission?

En 2021, avec le rachat d'Opsion, le Groupe Mutuel a fortement élargi sa palette d'offres. Nous avons maintenant une offre adaptée à chaque caisse de pension et pouvons également proposer nos solutions modulaires aux fondations d'entreprise.

À présent, il s'agit de mieux se faire connaître, en particulier dans les régions germanophones.

Pourquoi se concentrer si fortement sur la Suisse alémanique?

En Suisse romande, nous sommes déjà très connus, y compris en tant qu'assureur pour la prévoyance. En Suisse alémanique, notre marque est associée uniquement à l'assurance-maladie et nous voulons changer cet état de fait. Environ 65% de toutes les entreprises sont basées en Suisse alémanique. C'est l'une des raisons pour lesquelles mon lieu de travail est à Zurich Oerlikon et que nous y mettons en place une équipe de vente et de service à la clientèle.

Swiss Life et Zurich Assurance ont plus de vingt ans d'expérience dans la prévoyance professionnelle. Quelle est la valeur ajoutée du Groupe Mutuel?

Nous sommes une entreprise exclusivement suisse, qui se démarque par des processus de décision courts, un grand sens de l'engagement et une capacité à s'adapter rapidement aux changements. Autant d'éléments qui rendent le Groupe Mutuel unique. Cet élan nous donne un avantage.

L'année financière 2022 n'a pas été bonne. Où se situe aujourd'hui Groupe Mutuel Prévoyance-GMP?

Malgré une année boursière difficile, le taux de couverture actuel est d'environ 105% au 31 décembre 2022. C'est une grande sécurité pour les assurés. La rémunération des avoirs d'épargne s'élève à 4%.

Quels sont les avantages concrets pour les employés d'une entreprise assurée auprès de Groupe Mutuel Prévoyance-GMP?

Les employés ont ainsi la possibilité d'opter pour une rente, un capital ou une combinaison des deux jusqu'à un mois avant leur départ à la retraite. Nous offrons également une expérience client cohérente, qui commence dès la conception du plan de prévoyance. De plus, dès l'ouverture du contrat, un collaborateur du service clientèle dédié restera l'interlocuteur privilégié de l'entreprise.

Le Groupe Mutuel lance deux solutions de libre passage.

- **Une version digitale.**
- **Une version sur mesure**, laissant la possibilité au gestionnaire de fortune de proposer une stratégie de placement individualisée à son client (accessible à partir de 150 000 francs de capital).

Les éléments-clés de notre nouvelle solution digitale:



Plateforme intuitive

Une plateforme digitale multilingue et intuitive pour une affiliation et une gestion simples des clients.



Stratégie adaptée au niveau de risque

Une stratégie de placement ESG du Groupe Mutuel Asset Management proposée en fonction du profil de risque du client.



Rendement

Des placements potentiellement plus performants qu'une solution d'épargne classique sur le long terme.



Transparence

Possibilité pour le client, de visualiser, en ligne, l'évolution de ses placements.



ESG

Politique de placement durable et responsable, avec des actifs validés par une société externe indépendante.



Cible

Solution particulièrement adaptée pour des clients avec un horizon de placement supérieur à deux ans.

Le Groupe Mutuel propose une large palette de solutions comprenant aussi bien la couverture obligatoire LAA qu'une protection innovante et sur mesure dans le cadre de l'assurance-accidents complémentaire LAAC.

Vous assurez votre personnel dans le cadre de la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA) contre les accidents et les maladies professionnelles. Vous pouvez offrir une protection optimale à vos employés en complétant cette couverture légale par une assurance-accidents complémentaire à la LAA (LAAC). Celle-ci vient d'être révisée et enrichie. Elle comble les lacunes financières et augmente votre attractivité d'employeur sur le marché. Un investissement beaucoup plus abordable que vous pourriez le penser. **Contactez-nous! Vous serez surpris.**

Une protection LAAC innovante

La couverture LAAC vous offre la possibilité de composer votre couverture selon les différents modules suivants:

Frais de traitement:

- Couverture illimitée dans le monde entier.
- Séjour hospitalier en chambre semi-privée ou privée.
- Médecine alternative, frais de transport, garde d'enfant, etc.
- Opérations de recherche en vue d'un sauvetage jusqu'à CHF 100 000 par cas (en sus des prestations légales LAA).

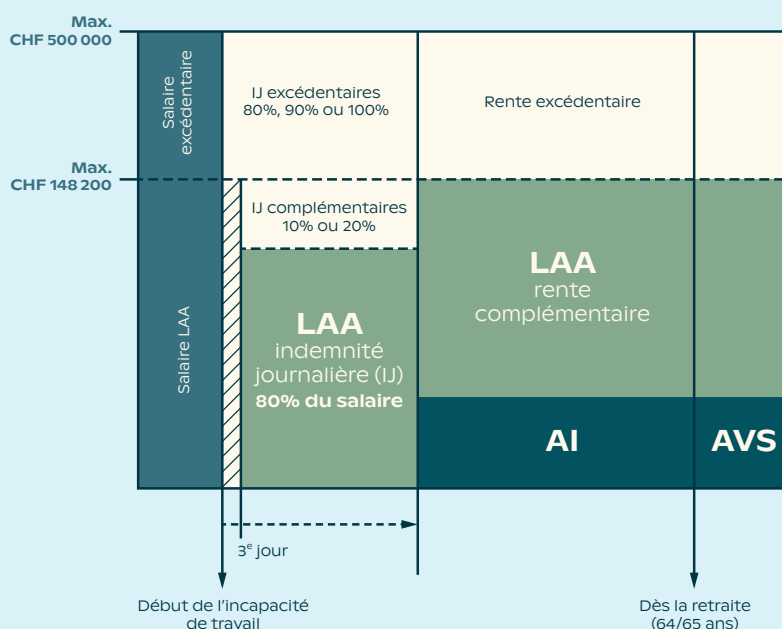
Indemnités journalières:

- Salaire LAA assurable jusqu'à 100% (maximum CHF 148 200).
- Couverture du salaire excédentaire à hauteur de 80%, 90% ou 100% (jusqu'à un maximum de CHF 500 000).
- Indemnités journalières versées pendant le délai d'attente légal de 2 jours.

Capital en cas de décès et/ou invalidité.

Couverture des réductions opérées sur les prestations LAA dues à une faute grave.

- Couverture LAA
- Lacunes à couvrir par la LAAC
- ▨ Indemnité journalière des deux premiers jours



Parmi les atouts exclusifs de la solution LAAC du Groupe Mutuel, relevons:

- Une prise en charge de moyens auxiliaires à la place de travail.
- Une couverture pour les rechutes et séquelles tardives d'accidents antérieurs.
- Des prestations indemnités journalières sans limitation en cas d'ajournement de la rente AVS.
- Des frais de réadaptation professionnelle (jusqu'à hauteur de CHF 20 000).
- Des indemnités pour dommages esthétiques.



Des couvertures attrayantes proposées à des tarifs tout à fait abordables*

Elles peuvent être proposées à tout le personnel ou différenciées selon les groupes de personnes choisis.

De même, il existe la possibilité en LAAC de n'assurer que les accidents professionnels ou également les accidents non-professionnels.

* Moins d'un franc par jour et par employé pour une couverture en chambre privée.



Vous souhaitez en savoir plus?

Votre personne de contact privilégiée demeure à votre entière disposition.

P.P.

CH-1920 Martigny

LA POSTE

Sondage client 2^e édition

Une nouvelle **enquête de satisfaction** a été lancée en septembre 2022 auprès de **4000 entreprises** clientes.

Objectif: mesurer la satisfaction des entreprises à chaque étape du parcours client. **Les précisions de Michelle Bender**, responsable État-major clients Entreprise.

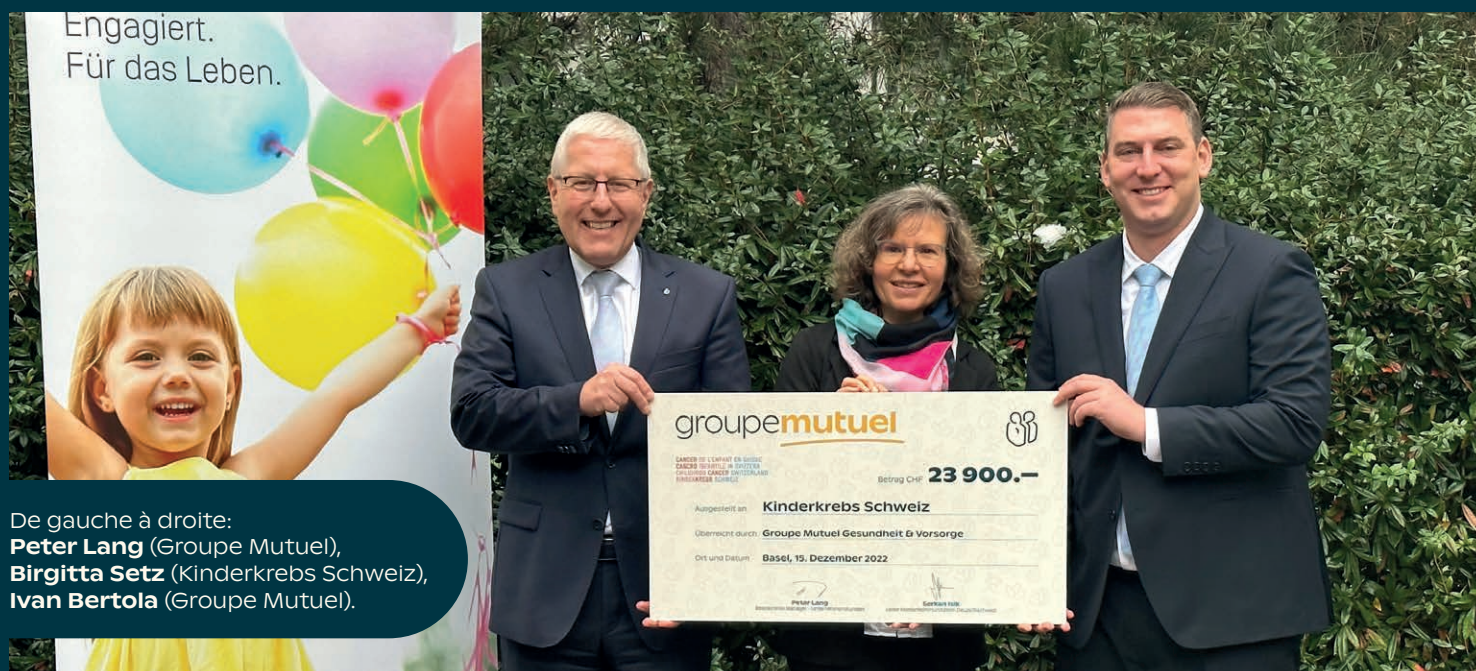
Ce deuxième sondage nous a permis de mesurer les améliorations en matière de satisfaction de nos clients. Le résultat est réjouissant, tant en Suisse alémanique qu'en Suisse romande. Dans le même temps, notre marge de progression n'est pas épuisée. Raison pour laquelle, nous avons demandé aux entreprises si elles étaient intéressées à participer à un panel clients dédié à l'amélioration continue des produits et services du Groupe Mutuel. Une centaine d'entreprises ont répondu positivement à cette proposition pour développer un vrai partenariat Santé & Prévoyance.

Un axe essentiel a été mis en évidence au cours du sondage: **le caractère primordial de la qualité, de la rapidité et de la clarté du suivi du service sinistres**. «Sur ce dernier point, relève Michelle Bender, nous pouvons encore nous améliorer. Il est essentiel en effet que nos clients puissent compter sur des processus simples, pragmatiques et sans effort.

«S'agissant des réclamations, elles forment la base sur laquelle nous voulons également travailler pour nous améliorer. La question essentielle et qui oriente l'ensemble de nos mesures et actions, étant encore et toujours: **avons-nous répondu aux besoins du client?**

«Le sondage a en outre mis en évidence, du point de vue du client, le caractère agréable de notre collaboration, de même qu'une **satisfaction très élevée, comme en 2020, concernant la rapidité du remboursement.**»

Des points très positifs ont également été relevés pour ce qui est des **visites et entretiens mis en place avec les entreprises** pour s'assurer de répondre à leurs attentes. «En particulier pour ce qui touche au rôle du gestionnaire attiré, par lequel passe le cas du sinistre, qui représente le moment de vérité de notre collaboration avec le client.»



De gauche à droite:
Peter Lang (Groupe Mutuel),
Birgitta Setz (Kinderkrebs Schweiz),
Ivan Bertola (Groupe Mutuel).

Remise du chèque de 23900 francs offert par le Groupe Mutuel
à l'œuvre d'entraide suisse Kinderkrebs Schweiz / Cancer de l'enfant en Suisse.

Grâce à votre participation, notre enquête de satisfaction clients Entreprise profite à nouveau à une œuvre d'entraide suisse.
Pour chaque questionnaire du sondage rempli, le Groupe Mutuel s'est engagé à verser 50 francs à Kinderkrebs Schweiz / Cancer de l'enfant en Suisse. Merci pour votre engagement et votre confiance.