

Groupe Mutuel / Conférence de presse, 7 juin 2016

Résultats d'entreprise 2015

«Le Groupe Mutuel s'est donné les moyens pour répondre aux besoins de sa clientèle»

Karin Perraudin, présidente du Comité

Mesdames, Messieurs,

Bienvenue à notre conférence de presse annuelle. En guise de prélude aux résultats d'entreprise 2015 que vous présentera notre directeur général Monsieur Paul Rabaglia, permettez-moi quelques réflexions sur le Groupe Mutuel et son environnement.

Ayant repris la conduite stratégique du Groupe Mutuel, en automne 2014, le nouveau Comité s'est immédiatement attelé à la tâche pour continuer à faire fructifier l'héritage qui nous a été transmis. Dans cet esprit nous avons élaboré une nouvelle charte d'entreprise destinée à établir la ligne de conduite du Groupe Mutuel, pour les années à venir et d'en assurer son développement sur la durée.

Dans ce sens nous voulons être pour nos clients, d'abord, un partenaire sûr et fiable. Cela suppose un climat de confiance fondé sur des solutions d'assurance adaptées aux besoins de chacun et qui soient en adéquation avec la diversité des lois et des règles qui fondent notre environnement. Dans ce même esprit, compte tenu de la complexité de nos systèmes d'assurances, nous voulons cultiver une relation de proximité et d'échange convivial avec nos assurés. Nous mettons tout en œuvre pour qu'ils trouvent auprès de nos collaborateurs et de nos différents services des réponses rapides et précises aux questions ou aux problèmes qu'ils soulèvent. J'en prends pour exemple le suivi de nos dossiers et le règlement de nos factures. Nous comptons jusqu'à 10'000 nouvelles adhésions et versons pour près de 90 millions de francs de prestations, chaque semaine. Les factures sont réglées en une moyenne de 15 jours. Quant aux réclamations reçues- elles représentent entre 0.3 % et 0.9% de tous les dossiers sur une année - plus de 90% des cas est traité dans un laps de temps inférieur à 15 jours ; près de 70% l'est immédiatement. Toutes nos procédures ont été adaptées dans ce sens. Nos deux départements clés – les prestations, pour la gestion des factures et le sociétariat, pour la gestion des contrats – ont ainsi été certifiés ISO 9001-2015. Il s'agit de la norme la plus récente en matière de système de management.

Cet engagement est également fondé sur une stratégie de développement saine, qui privilégie dans tous nos secteurs d'activité une situation financière solide et une gestion des risques efficace.

La diversification de nos activités représente aussi un axe de développement important. C'est dans cette logique qu'il faut intégrer la mise en œuvre de nos assurances de patrimoine. Afin d'assurer la meilleure performance possible, nous sommes également équipés d'une plate-forme informatique de la dernière génération. Elle nous apporte toute l'efficacité et la souplesse voulues et nous permettrait, le cas échéant, de faire face à toute forme d'agrandissement et de développement. L'arrivée récente, au sein de l'association, de SUPRA nous confirme dans cette approche et dans ce savoir-faire.

S'agissant de notre environnement, nous défendons une démarche et une philosophie libérales. Cela implique une responsabilité éthique, économique et sociale. C'est fort de ces convictions que nous voulons être un acteur de référence sur les divers marchés où nous opérons.

Nous considérons ainsi comme primordial de nous impliquer dans les grands débats de notre temps. En premier lieu, en raison de notre importance et de notre développement dans le système social et de santé, nous sommes à même d'apporter une contribution constructive aux aménagements qui sont souhaités. Cela complète notre rôle à l'endroit de notre clientèle.

En deuxième lieu, vous le savez, notre principal souci tient aux corrections des lacunes qui touchent notre système de santé et d'assurance afin de parvenir à une meilleure maîtrise des dépenses. Un exemple parmi d'autres, le moratoire sur les cabinets médicaux, qui sera reconduit dès la fin juin, selon toute vraisemblance, par le biais d'un arrêté fédéral urgent. La disposition sera limitée dans le temps, jusqu'au 30 juin 2019. Selon deux interventions parlementaires, un postulat et une motion déposés par les commissions de la santé du Conseil des Etats et du Conseil national, le Conseil fédéral devra présenter un rapport qui mette en évidence les différentes variantes et scénarios pour permettre, à l'avenir, une gestion efficace de l'admission des médecins selon la clause du besoin. Quant à la motion, elle donne mandat au Conseil fédéral de présenter des propositions de modifications de la LAMal, notamment l'introduction de tarifs différenciés dans le domaine des soins ambulatoires. Le projet d'arrêté fédéral urgent qui instituera le prolongement devra tenir compte des interventions parlementaires que je viens de citer.

En effet, les expériences passées montrent que la mesure du moratoire n'a pas permis d'endiguer la progression des coûts de la santé. La nécessité d'agir est donc incontestée.

Pour notre part, nous demeurons convaincus qu'il existe des pistes pour un assouplissement de l'obligation de contracter. Cet assouplissement interviendrait, notamment, en cas d'offre excédentaire dans une région donnée.

S'agissant de la différenciation tarifaire, la possibilité d'échelonner les valeurs du point tarifaire au niveau régional, permettrait, sans doute, un meilleur pilotage de l'offre ambulatoire. Cette démarche doit aller de pair avec l'établissement de critères de qualité.

Pour le Groupe Mutuel, il est impératif que le gel des admissions soit limité dans le temps et que nous connaissions, d'ici au 30 juin 2017, les alternatives pour le remplacer. La prolongation du moratoire n'est admissible pour nous, qu'à cette condition.

Ces explications vous montrent que l'assureur-maladie que nous sommes se préoccupe activement d'établir des solutions durables, tant pour le financement de notre système de santé que pour en stimuler la qualité. Nous sommes ici les représentants très directs des intérêts de nos assurés. Il va sans dire que nos efforts vont aussi à quantité d'autres domaines, le prix des médicaments entre autres, mais aussi à tout ce qui touche à nos retraites, puisque nous y sommes directement impliqués avec nos deux fondations LPP et les clients entreprise qui nous font confiance dans ce domaine. Voilà pour cet aperçu de notre engagement et de notre responsabilité.

Mesdames, Messieurs, merci de votre attention. Je passe la parole à Monsieur Rabaglia. A la fin de son exposé, nous nous tiendrons volontiers à votre disposition pour répondre à vos questions. Paul Rabaglia.