

# Un contexte difficile pour l'exercice 2008

Manfred Manser, CEO du Groupe Helsana

## Un exercice 2008 contrasté

---

### **Aspects négatifs: assurance de base, placements de capitaux**

- Importantes pertes dans l'assurance de base en raison d'un renchérissement des prestations nettement plus important que la hausse des primes
- Importantes pertes de valeur dans les placements de capitaux suite à la crise financière mondiale, qui a touché toutes les catégories de placement

### **Aspects positifs: assise financière, position de leader et force d'innovation**

- Malgré les pertes, la santé financière est garantie grâce à une solide base de capitaux
- Leader sur le marché de l'assurance-maladie et des indemnités journalières maladie
- 1,97 million de clients particuliers (1,38 million dans l'AOS), 54 000 clients entreprises
- Établissement d'un concept de partenariat avec 40 cliniques de pointe

# Les coûts des prestations augmentent nettement plus rapidement que les recettes de primes

---

Helsana

## Importante hausse des coûts de 8,3 pour cent

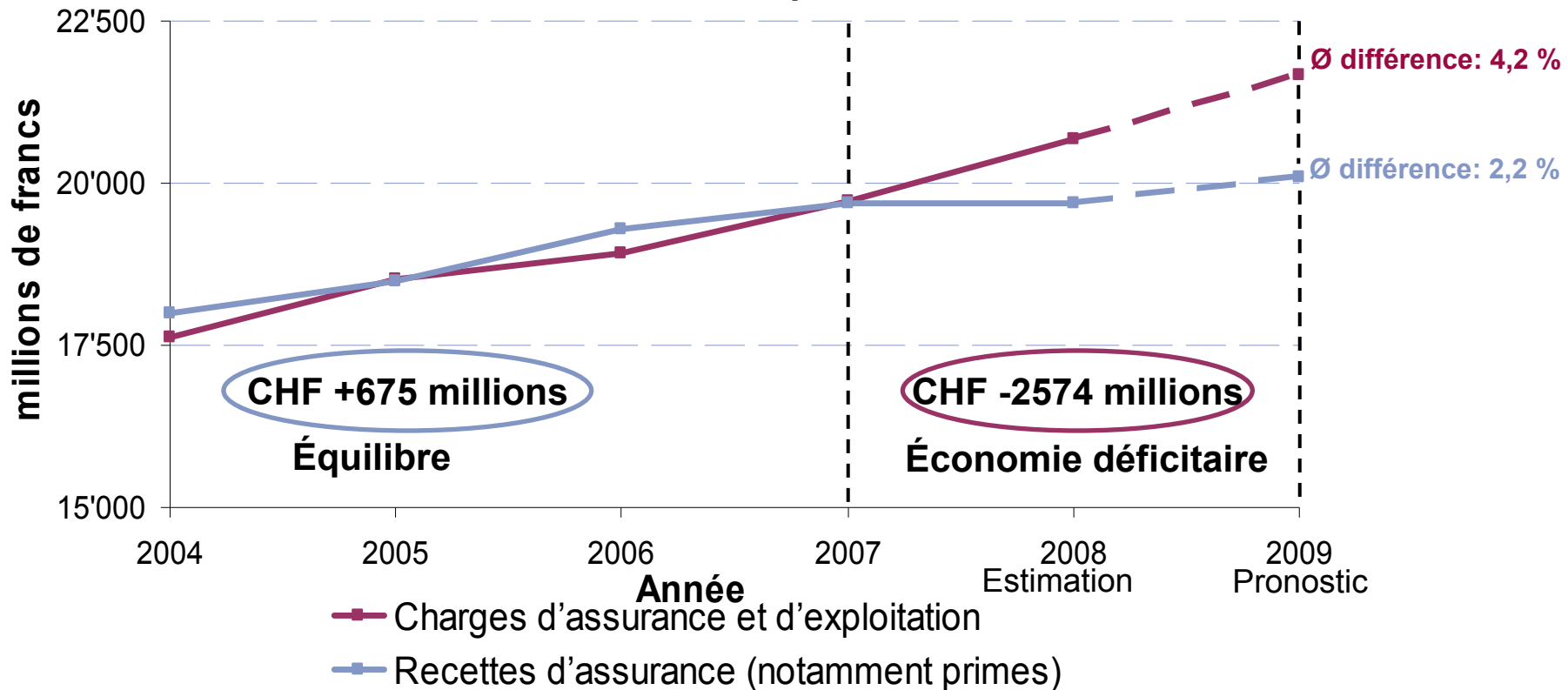
- Forte augmentation dans les trois principaux postes de frais
  - Soins hospitaliers stationnaires: +8 pour cent (986 millions de francs)
  - Soins médicaux: +10 pour cent (772 millions de francs)
  - Médicaments: +7,5 pour cent (735 millions de francs)
- Forte augmentation d'autres types de coûts
  - Soins hospitaliers ambulatoires: +16 pour cent (577 millions de francs)
  - Services d'aide et de soins à domicile: +12 pour cent (89 millions de francs)

## Hausse modérée des primes de 1,8 pour cent

- Concurrence entre les assureurs
- Décision politique de baisser les réserves minimales

## Déséquilibre de l'assurance de base: effet de ciseau entre les charges et les recettes

Évolution des coûts et des primes dans l'AOS, 2004-2007,  
et estimation 2008 / pronostic 2009



Source: groupe de travail santésuisse

## Assurances complémentaires: évolution positive

---

- Résultat positif sans augmentation des primes
  - Recettes de primes: 1,43 milliard de francs (1,17 million d'assurés)
  - Position dominante sur le marché consolidée
  - Helsana commercialise également des produits pour ses partenaires de coopération\*
- Assurances complémentaires d'hospitalisation
  - Hospital Flex: besoins en hausse – évolution réjouissante
- Assurances complémentaires des soins
  - Médecine complémentaire: définition d'exigences élevées en matière de qualité
  - Niveau constant des primes grâce à une attention particulière accordée à la qualité

\* KLuG, Birchmeier, Mels: assureurs-maladie ne proposant que l'assurance de base et qui s'en remettent à Helsana pour les assurances complémentaires

## Concept de cliniques partenaires: établi avec succès et bientôt étendu

---

- 40 cliniques partenaires sous contrat (59 sites)
  - 24 hôpitaux de droit public et 16 cliniques privées
  - 3 cliniques universitaires, 12 centres hospitaliers et 21 hôpitaux de premier recours
  - 4 cliniques de réadaptation de pointe complètent cette offre bien équilibrée
- Premiers succès communs en 2008
  - Contrats pour la réadaptation ambulatoire et les forfaits complexes
  - Discussions relatives à des nouvelles prestations novatrices
  - 1<sup>er</sup> prix pour l'innovation au Swiss Leadership Forum\*
- Autres projets prévus
  - Objectif: augmentation du chiffre d'affaires entre les partenaires pour un gain réciproque

\* Réseau de et pour les représentants du monde économique, destiné à promouvoir la capacité concurrentielle en Suisse ([www.swissleader.ch](http://www.swissleader.ch)).

## Lancement d'un propre service externe: renforcement des liens avec la clientèle

---

- Création d'un service externe Helsana pour la clientèle privée
  - Lancement: 1<sup>er</sup> février avec 50 conseillers à la clientèle
  - Extension progressive prévue en 2009 et 2010
- Amélioration du suivi personnel
  - Une complexité croissante exige une qualité plus élevée en matière de conseil
  - Acquisition et fidélisation de la clientèle (up-selling et cross-selling)
- Développement de la stratégie de vente multi-canaux
  - Le service externe Helsana complète les canaux de vente existants
  - Maintien des filiales et du service à la clientèle au sein du Call Center
  - Les intermédiaires indépendants demeurent de loin le canal de vente le plus performant

## Clientèle entreprises: concurrence accrue et gestion de la santé en entreprise

---

- La concurrence réduit les marges
  - Indemnités journalières maladie: concurrence sur les prix malgré un ralentissement programmé
  - Accident: la libéralisation des tarifs accentue la concurrence
  - Position sur le marché maintenue grâce à l'innovation et à la qualité
- Suite à la 5<sup>ème</sup> révision de l'AI, la gestion de la santé en entreprise gagne en importance
  - Par le passé: gestion des absences et Case Management
  - Actuellement, gestion de la santé en entreprise: prévention, réinsertion et traitement
- Label de qualité élevée dans le segment de la clientèle entreprises
  - EFQM (European Foundation for Quality Management): distinction "Recognized for Excellence"



# Priorités 2009/2010 pour l'entreprise: consolider l'assise financière et affirmer le rôle de leader

---

Helsana

- Améliorer la productivité et préserver le bilan
  - Sécurité et fiabilité pour les clients et fournisseurs de prestations
  - Sécurité grâce à un bilan solide avec un taux de fonds propres adéquat
- Maintenir et développer la force d'innovation
  - Concentration sur des partenaires privilégiés parmi les fournisseurs de prestations
  - Plus d'avantages complémentaires pour les clients d'Helsana (particuliers et entreprises)
- Consolider le suivi de la clientèle et la force de vente
  - Mise en place et élaboration du service externe Helsana
  - Assurance-maladie *maxi.ch*: lancement en mars 2009

## Priorités politiques 2009/2010: stabiliser le système, freiner les coûts

---

- Immenses défis pour toute la branche
  - L'effet de ciseau entre charges et recettes menace le système
  - La volatilité des marchés des capitaux réduit la marge de manœuvre
- Stabiliser à nouveau le système de l'assurance-maladie
  - Surveillance professionnelle de la solvabilité plutôt que des taux soumis aux intérêts politiques
  - Plus grande marge de manœuvre pour les partenaires tarifaires, moins de directives étatiques
- Freiner durablement la hausse des coûts
  - Prix des médicaments: remettre sur les rails la révision de la LAMal avortée
  - Moyens auxiliaires/appareils et laboratoire: l'OFSP doit procéder à des baisses
  - Soins hospitaliers ambulatoires: valeur du point tarifaire de 90 au maximum à l'échelon national
  - Soins hospitaliers stationnaires: concurrence en matière de qualité au lieu d'une économie planifiée
  - Plus grande marge de manœuvre pour des modèles de soins et d'assurance innovants