

31.01.2012 - 10:00 Uhr

## Groupe Helsana: brillant exercice 2011 - perspectives réjouissantes pour les clients

Zurich (ots) -

Le Groupe Helsana peut se targuer d'un excellent exercice 2011, une performance due à une hausse inférieure à la normale des coûts des prestations ainsi qu'au résultat des placements de capitaux. Au final, le résultat d'entreprise est de 190 millions de francs, ce qui permet d'augmenter les réserves. Les clients d'Helsana peuvent ainsi envisager la révision des primes 2013 avec sérénité. Après avoir contenu la hausse des primes en 2012, l'entreprise s'attend en effet une nouvelle fois à une révision des primes modérée dans l'assurance de base à l'horizon 2013. Et les rabais accordés en 2012 sur les assurances complémentaires d'hospitalisation seront maintenus en 2013.

Pour le Groupe Helsana, 2011 restera une année synonyme de progrès au niveau opérationnel. Il convient de souligner le développement positif des affaires actuarielles ainsi que les améliorations apportées au service à la clientèle. Les coûts des prestations ayant augmenté en 2011 de manière moins prononcée que la moyenne, les affaires d'assurances bouclent sur un solde positif de 166 millions de francs. Le bon résultat des placements de capitaux (121 millions de francs) s'ajoute au bilan positif de l'exercice 2011. Au final, le Groupe Helsana affiche un magnifique résultat d'entreprise de 190 millions de francs. Le volume de primes n'a pas été en reste, puisqu'il a augmenté de 112 millions de francs à 5,626 milliards de francs. Les primes pour l'assurance obligatoire des soins (assurance de base selon la LAMal) représentent 3, milliards de francs. En matière d'assurances complémentaires (LCA), Helsana a encaissé 1,554 milliard de francs de primes, alors que l'assurance-accidents (LAA) en a rapporté 201 millions.

La solidité financière: un gage de sécurité pour les clients

Le Combined Ratio, valeur fondamentale pour évaluer la rentabilité opérationnelle d'un assureur, est pour le Groupe Helsana dans son ensemble en 2011 de 97 pour cent (2010: 100,2 pour cent). Les diverses sociétés actives dans le domaine de l'assurance de base, de même qu'en ce qui concerne les assurances complémentaires, ont terminé sous la barre des 100 pour cent, parfois nettement. En matière de placement de capitaux, l'entreprise a une nouvelle fois surperformé l'indice de référence (2,3 pour cent contre 2,1). Cette performance a contribué au très bon résultat d'ensemble et donc au renforcement du bilan. Au terme de ce brillant exercice, les fonds propres du Groupe Helsana ont augmenté de 22,4 pour cent à 1,028 milliard de francs. La part de fonds propres atteint désormais 18,3 pour cent des primes. Helsana dispose ainsi de l'assise financière requise pour gérer l'incertitude et les impondérables dus au nouveau financement hospitalier et à la compensation des risques affinée, de sorte que ses clients peuvent s'attendre à une nouvelle révision modérée des primes à l'horizon 2013.

Progrès décisifs en matière de service à la clientèle

Dans le domaine de l'assurance-maladie, satisfaire les clients présuppose mener une politique de primes prévisible, orientée sur la stabilité et permettant d'éviter les soubresauts. De plus, les clients s'attendent à une amélioration constante du service et du conseil. En la matière, le Groupe Helsana a réalisé en 2011 les avancées prévues. D'une part, le nouveau concept d'agences générales ainsi que le développement du service interne de conseillers en assurances ont pris leur essor. D'autre part, les Services clients et Centres de services se sont distingués durant la période automnale, traditionnellement la plus chargée, en affichant des taux d'atteignabilité proches des 100 pour cent. Enfin, de nombreux clients ont été contactés avant que les primes 2012 soient publiées, afin de discuter personnellement de l'évolution des primes les concernant et convenir de mesures permettant d'optimiser leur situation. Ces efforts ont abouti à une fidélisation accrue de la clientèle. En comparaison à l'exercice précédent, les résiliations de clients optant pour des concurrents ont pu être réduites de moitié, pour passer de 120 000 à 60 000. En ajoutant à cela les bonnes performances des forces de vente, on obtient début 2012 une croissance de 25 000 clients dans l'assurance de base, pour aboutir à un effectif de 1,173 million de personnes.

Les dirigeants d'Helsana souhaitent continuer sur cette lancée

Thomas D. Szucs, Président du Conseil d'administration, affirme: «Nos collaborateurs peuvent être fiers de ce qu'ils ont accompli. L'excellent résultat 2011 témoigne du travail fourni dans tous les domaines ces deux dernières années. Nous en tirons une motivation supplémentaire pour poursuivre sur notre lancée et continuer à assumer, pour le secteur dans son ensemble, notre rôle de leader du système de santé suisse et de partenaire fiable et prévisible des personnes en bonne santé ou non.» Daniel H. Schmutz, CEO, souligne: «J'apprécie particulièrement l'exercice 2011 pour ce qu'il révèle des progrès accomplis en matière de fidélisation de la clientèle. Nous avons investi moins de moyens pour l'acquisition, mais nous finissons par gagner à nouveau des clients. Nos réserves nous permettent d'envisager, en matière d'assurance de base, une nouvelle hausse modérée des primes à l'horizon 2013, qui ne devrait pas dépasser quelques faibles pour cent. Et en ce qui concerne les assurances complémentaires d'hospitalisation, nous reconduirons en 2013 les rabais octroyés en 2012.»

Résumé des principaux chiffres-clés (en millions de francs)

2011    2010

|   |       |        |
|---|-------|--------|
| Primes encaissées                       | 5626  | 5514   |
| Prestations d'assurance                 | 5076  | 5139   |
| Taux d'exploitation (Groupe Helsana)    | 9,8%  | 10,3%  |
| Assurance obligatoire des soins         | 6,5%  | 7,1%   |
| Résultat actuariel                      | 166   | -9     |
| Combined Ratio                          | 97,0% | 100,2% |
| Résultat non actuariel                  | 51    | 114    |
| Résultat d'entreprise                   | 190   | 84     |
| Fonds propres (en pour cent des primes) | 18,3% | 15,2%  |

Rapport de gestion du Groupe Helsana 2011 en ligne: <http://www.helsana.ch/report/fr/>

#### Le Groupe Helsana

Le Groupe Helsana est le premier assureur maladie et accidents en Suisse. Il épaulé les particuliers et les entreprises en matière de santé et de prévoyance, ainsi qu'en cas de maladie et d'accident. Avec des recettes de primes de 5,6 milliards de francs, le Groupe Helsana occupe une position de tête sur le marché suisse de l'assurance. Présent sur l'ensemble du territoire, il emploie 3000 collaborateurs. Le Groupe Helsana est une société anonyme non cotée en Bourse, organisée sous forme de holding. Font partie du Groupe Helsana les assureurs-maladie Helsana, Progrès, sansan, avanex et maxi.ch (plus de détails sur: [www.helsana.ch](http://www.helsana.ch)).

Le Groupe Helsana protège près de 1,9 million de personnes en Suisse contre les conséquences financières de la maladie, de l'accident, de la maternité et de la vieillesse. En ce qui concerne les entreprises, où le Groupe Helsana n'agit que sous la marque Helsana, il assure près de 58 000 entreprises et associations (pour plus de 710 000 assurés) contre les conséquences économiques de l'incapacité de travail des employés par suite de maladie ou d'accident. Des prestations liées à la gestion de la santé en entreprise viennent compléter l'offre.

#### Contact:

Service média d'Helsana  
Tél.: +41/43/340'12'12  
E-Mail: [media.relations@helsana.ch](mailto:media.relations@helsana.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100004725/100712175> abgerufen werden.