

groupemutuel

# Rapport d'activité 2022



Activity Report 2022  
Aktivitätsbericht 2022  
rapport d'activité 2022  
activity report 2022  
Relazione sull'attività 2022  
Relazione sull'attività 2022  
Rapport d'activité 2022  
Activity Report 2022  
Aktivitätsbericht 2022  
activity report 2022  
Rapport d'activité 2022



# 2022, une année contrastée



Chapitre 1

› Éditorial

Chapitre 2

› Chiffres-clés

Chapitre 3

› Le retour de la croissance

Chapitre 4

› Projets au service du client

Chapitre 5

› Assurances santé pour entreprise et Prévoyance professionnelle

Chapitre 6

› Gouvernance

Chapitre 1

# Éditorial



# Une année 2022 entre ombre et lumière.

L'année 2022 laisse derrière elle un goût étrange pour le Groupe Mutuel. Un mélange doux-amer, sucré-salé. Une saveur difficile à décrire. Bref, **un bilan complexe pour une année contrastée.**

Place d'abord à la satisfaction. En effet, pour la première fois depuis de nombreuses années, le succès commercial est au rendez-vous puisque plus de 67500 nouveaux clients ont choisi de nous rejoindre pour leur assurance de base. Nous avons ainsi le plaisir de repasser la barre du million d'assurés dans l'assurance obligatoire des soins, ce qui nous réjouit. **«C'est une excellente nouvelle»**, indique Karin Perraudin, présidente du Conseil d'administration du Groupe Mutuel. **«Ce succès marque le renouveau du Groupe Mutuel, symbolisé notamment par la nouvelle marque lancée en mars 2022, très appréciée, en particulier en Suisse alémanique»**, poursuit Thomas Boyer, CEO du Groupe Mutuel. **«Ces excellents résultats commerciaux valident la transformation et la stratégie mise en place depuis quelques années»**, ajoute Karin Perraudin. **«Mais, il faut rester humble et prudent car le système de santé suisse reste de qualité, mais son financement se caractérise par une très grande fragilité»**, poursuit-elle.

Ce succès ne doit, ainsi, rien au hasard. Ce n'est pas un accident comme le dirait Pelé, icône mondiale du football, aujourd'hui décédé.

Paradoxalement, dans le même temps, les pertes financières sont importantes. Elles sont essentiellement dues à l'effondrement des marchés financiers couplé à une nouvelle forte hausse des coûts de la santé: + 6,3% en 2021 et + 3% en 2022.

Ces deux facteurs péjorent fortement les finances du Groupe Mutuel. Les résultats de ses placements chutent de l'ordre de 10%. Cette baisse des marchés s'explique notamment par la guerre en Ukraine et le retour de l'inflation. Pour la première fois depuis les années 1970, toutes les classes d'actifs, sans exception (actions, obligations, immobilier) ont subi de fortes pertes en même temps et avec la même ampleur. C'est historique et cette situation inédite est encore renforcée par les incertitudes sur les prix de l'énergie et des biens. L'inflation explose et les banques centrales n'ont plus d'autres choix que d'augmenter les taux d'intérêt pour essayer de contrôler l'inflation.



Cette situation extraordinaire ne touche donc pas que le Groupe Mutuel mais l'ensemble de l'économie et des marchés financiers. **«Malheureusement, les marchés financiers, en forte baisse en 2022, et la hausse des coûts de la santé amènent une perte consolidée de 487 millions de francs»**, indique Thomas Boyer.

## Le succès ne vient pas par accident.

Pelé

La joie d'avoir retrouvé une forte croissance commerciale est ainsi un peu ternie par les résultats financiers.

Mais revenons donc un peu sur cette année 2022, finalement, pleine de paradoxes.

**«Ce succès commercial dans tous les secteurs vient valider une nouvelle stratégie de vente qui porte ses fruits et dont nous pouvons être fiers»**, analyse Thomas Boyer, CEO du Groupe Mutuel.

Le millésime commercial 2022 est, pour le Groupe Mutuel, un vrai succès. La progression du chiffre d'affaires concerne tous les secteurs de l'entreprise.

« Pour l'assurance de base, le Groupe Mutuel peut se targuer d'avoir réussi à attirer plus de 67500 nouveaux assurés. Ce succès valide notre nouvelle stratégie de vente, confirme Thomas Boyer. Nous avons aussi profité du lancement de nouveaux produits qui ont visiblement répondu aux attentes du marché. Dans l'assurance de base, notre nouveau modèle alternatif PrimaFlex a connu un très grand succès commercial. »

Au niveau des assurances privées (LCA), tous les indicateurs sont également au beau fixe puisque, par exemple, notre nouvelle assurance Premium a, elle aussi, réussi son lancement en séduisant de nombreux assurés. Le chiffre d'affaires des assurances complémentaires est en forte hausse.

La marche des affaires du secteur de l'assurance-vie poursuit également sa croissance et signe ainsi, dans un marché tendu, une performance stable.

Les assurances pour entreprises et la prévoyance professionnelle enchaînent, depuis cinq ans, d'excellents résultats. **« En 5 ans, le chiffre d'affaires a augmenté de l'ordre de 35% »**, se réjouit Thomas Boyer.



**Pour Karin Perraudin, la croissance que connaît ce secteur « vient, là aussi, valider la diversification voulue. Dans un marché de plus en plus concurrentiel et avec une économie très volatile, il est essentiel de continuer à chercher et trouver de nouveaux débouchés pour pérenniser les emplois et renforcer la solidité financière du Groupe Mutuel. »**

La situation économique que nous vivons depuis une année influence inévitablement la marche des affaires des assureurs en Suisse. C'est aussi clairement plus difficile pour de nombreux acteurs du système sanitaire suisse. Pour les hôpitaux, pour le personnel soignant, pour l'approvisionnement de centaines de médicaments. Et aussi, pour les finances des caisses maladie qui souffrent à cause d'une forte hausse des coûts de la santé.

Les défis ne manquent pas. Mais il ne faut pas dramatiser: **« Pour les actions et les obligations par exemple, les pertes financières restent des pertes fictives, puisque, tant que l'on ne vend pas, on ne perd pas. Cependant, si la situation devait encore durer, alors, des problèmes plus importants pourraient apparaître »**, analyse Thomas Boyer, CEO du Groupe Mutuel.

C'est la raison pour laquelle, face à ces incertitudes et face à la volatilité des marchés, la poursuite des efforts de transformation du Groupe Mutuel est plus nécessaire que jamais. **« Nous sommes clairement sur le bon chemin, assure Karin Perraudin. Mais il ne faut rien lâcher. C'est seulement ensemble que tous les acteurs du système ont une chance de trouver des solutions pour stopper la hausse des coûts. Nous aurons de la peine à les faire baisser. Mais, collectivement, si nous arrivions à faire en sorte que les coûts de la santé cessent leur progression infernale, cela serait déjà une immense victoire pour les payeurs de primes »** explique Karin Perraudin.

Les défis qui nous attendent sont nombreux. Le Groupe Mutuel se transforme, mais les améliorations au service des clients ne sont pas terminées et de nombreux axes d'optimisation restent possibles. Cette transformation se poursuit grâce au fort engagement de l'ensemble des employés.

**« Je tiens à remercier chaleureusement et à féliciter toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs qui ont réalisé des exploits en 2022, au service de nos assurés. Merci pour votre confiance et encore merci pour tout le travail effectué »**, conclut Karin Perraudin.

**Karin Perraudin**  
Présidente

**Thomas Boyer**  
Directeur général

Chapitre 2

# Chiffres-clés 2022





**67500**

Nombre de nouveaux clients gagnés au 01.01.2023. La barre du million d'assurés AOS est à nouveau franchie.



**1360598**

Clients individuels au 01.01.2023 (1340183 au 01.01 de l'année précédente).



**5324158**

Primes acquises / Chiffre d'affaires (chiffres consolidés en milliers de CHF) (5234 000 en 2021).



**-487**

Résultat annuel (chiffres consolidés en millions de CHF) (-78 millions en 2021).



**28000**

Nombre de clients Entreprise au 01.01.2023 (27000 au 01.01 de l'année précédente).



**5155729**

Prestations d'assurance (chiffres consolidés en milliers de CHF) (4985000 en 2021).



**6**

Nombre de centres de service (6 en 2021).



**38**

Nombre d'agences dans toute la Suisse (37 en 2021).



**2864**

Nombre de collaborateurs au 31.12 avec apprentis (2806 en 2021)  
56,7% de femmes et 43,3% d'hommes.



# Coûts de la santé: avec 3%, la hausse continue en 2022.

**En 2022, selon des estimations encore provisoires à fin mars 2023, les coûts de la santé ont continué à augmenter. La hausse en 2022 est de 3%.**

Ce n'est pas une bonne nouvelle car les coûts de la santé avaient déjà fortement augmenté en 2021, de l'ordre de 6,3% en raison notamment d'une forme de rattrapage après des périodes de semi-confinements imposés durant le covid. Cela signifie qu'après la forte hausse des coûts de la santé en 2021, la hausse sur deux ans est de plus de 9%. Les coûts continuent donc à augmenter alors que la hausse moyenne était d'environ 3% ces vingt dernières années.

Après une relative stagnation en 2019 et 2020, cette hausse continue des coûts de la santé fait mal. **Car, comme les primes doivent, selon la loi, couvrir les coûts, une nouvelle hausse semble inévitable cet automne.** C'est une mauvaise nouvelle pour le système de santé suisse.

Et surtout pour les payeurs de primes. La qualité du système suisse de santé reste remarquable, mais son financement devient de plus en plus fragile.

**28000**  
entreprises  
clientes:  
progression  
continue  
du domaine  
Entreprise.

**En 2022, 1000 nouvelles entreprises ont rejoint le Groupe Mutuel** pour un total de 28000 entreprises clientes au 1<sup>er</sup> janvier 2023. En matière de perte de gain maladie, le Groupe Mutuel figure aujourd'hui au 5<sup>e</sup> rang suisse, devant des assureurs privés, ce qui est tout à fait remarquable.

En 2021, notre chiffre d'affaires global dans le domaine Entreprise a augmenté de l'ordre de 71 millions pour atteindre 828 millions de francs. Le **domaine Entreprise devient ainsi la 2<sup>e</sup> source de revenus du Groupe Mutuel**, devant les assurances complémentaires.

**+58**  
nombre de  
collaboratrices  
et collaborateurs  
nouvellement  
engagés en 2022.

Malgré une situation économique tendue, **le Groupe Mutuel a continué à engager** durant toute l'année 2022, puisque ce sont 58 nouveaux postes qui ont été créés pour atteindre 2864 collaboratrices et collaborateurs.

Ainsi, en trois ans, ce sont plus de 550 nouveaux postes qui ont été créés au Groupe Mutuel. Cet effort important démontre notre engagement pour renforcer tous les secteurs de l'entreprise et en particulier la vente interne et le contact center, pour encore mieux répondre aux demandes de nos assurés.

**Égalité  
salariale:**  
obtention du  
Label We Pay Fair.

Après une analyse approfondie de ses salaires, le Groupe Mutuel a obtenu en 2022 le label «We Pay Fair» décerné par le Competence Center for Diversity & Inclusion (CCDI) de l'Université de St-Gall. L'obtention de ce label démontre **l'engagement du Groupe Mutuel en faveur de l'égalité salariale entre femmes et hommes**, ce qui nous permet de renforcer notre position d'employeur attractif. **L'égalité salariale est atteinte et ce à 0,7% en faveur des femmes.**

Le label «We Pay Fair» est ainsi délivré, car cette valeur est inférieure à la tolérance de 5% fixée par la Confédération.

La vérification a été réalisée au moyen de l'instrument d'analyse Logib de la Confédération et selon les directives du Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG). Les rapports détaillés ont été validés par l'organisme de contrôle indépendant Mazars.

La certification «We Pay Fair» s'inscrit dans la **continuité de la stratégie des Ressources Humaines et s'ajoute aux initiatives qui illustrent son action** envers l'égalité et la diversité ainsi que la promotion professionnelle.



**369 932**  
nombre  
d'utilisateurs de  
l'Espace Client.

Le nombre d'utilisateurs de l'Espace Client (application à télécharger partout) a **augmenté entre décembre 2021 et décembre 2022**.

Cela signifie que plus de 37% des assurés du Groupe Mutuel utilisent fréquemment l'Espace Client qui permet notamment de digitaliser ses factures de manière simple et efficace, avec à la clé, des avantages importants: plus de papier, tout est centralisé au même endroit et remboursement rapide. C'est particulièrement intéressant pour les familles, puisque tout est gérable depuis un seul compte qui regroupe tous les membres de la famille.

**Le nombre de factures envoyées depuis l'App a dépassé pour la première fois 1,3 million.** C'est clairement la fonction la plus utilisée par les assurés.



Autre point positif:

**La satisfaction des utilisateurs est très grande. L'app du Groupe Mutuel a remporté le 1<sup>er</sup> prix en 2022 dans la catégorie « Santé »** suite à l'analyse de la société ISTQ (Institut Suisse des Tests Qualité Sàrl).

**10,3 jours**  
la rapidité des  
remboursements  
comme plus-  
value pour nos  
clients.

En 2022, le délai de remboursement des factures (de la réception de la facture à l'envoi du document de remboursement) a été de **10,3 jours en moyenne contre 12,4 jours en 2021**.

Au niveau de la durée moyenne du remboursement de **prestations aux assurés, nous maintenons comme objectif de rembourser nos assurés dans les 16 jours**.

**539 millions de réduction**  
grâce au contrôle   
des factures et à la  
digitalisation  pour  
maîtriser les coûts.

En 2022, le volume de factures de prestations médicales reçu au Groupe Mutuel a dépassé 5,85 milliards de francs, tous genres confondus. Les contrôles et les corrections effectuées à l'aide des nouvelles technologies et grâce à l'expérience de nos collaborateurs ont permis de **réduire la dépense de 9,2%, soit près de 539 millions de francs**, ce qui représente un allègement sur le montant de la prime du même ordre de grandeur.



**En 2022, les économies les plus marquées proviennent, comme en 2021, des autres soins ambulatoires (158,8 millions de francs) tandis que l'ambulatoire hospitalier et des médecins (101,4 millions) passe au deuxième rang. Viennent ensuite les économies réalisées dans le domaine des hôpitaux stationnaires et des EMS (98 millions) et du domaine des médicaments (50,7 millions).**

# Politique ESG du Groupe Mutuel: évolution positive et amélioration de la notation

**La politique ESG du Groupe Mutuel a été implémentée dès 2021. L'année qui vient de s'achever s'est inscrite dans la continuité et le renforcement des mesures quant au positionnement des actifs sous le prisme de l'ESG.**

L'audit annuel de Conser SA, expert indépendant, a confirmé l'évolution positive de la méthodologie d'investissement, avec une amélioration de la note: la note moyenne des portefeuilles globaux est un A, contre un A- en 2021 (l'échelle de notation allant de A+ à D, l'indice de référence restant à B+). Toutes les classes d'actifs du portefeuille contribuent à l'amélioration de l'évaluation.



## 1. Adhésion

Un partenariat est instauré avec l'association Swiss Sustainable Finance SSF. **Cela établit publiquement l'engagement quant aux questions de durabilité et permet d'accéder aux derniers développements et aux tendances concernant le thème en rapport avec la gestion des capitaux.**

Une collaboration est effective avec ISS Institutional Shareholder Services, concernant l'accès aux notations ESG de l'univers global d'investissement, permettant de sélectionner les sociétés selon une approche basée sur les différents critères sociaux, environnementaux et de gouvernance.

## 2. Exercice du droit de vote

L'exercice du droit de vote aux assemblées générales des sociétés suisses s'effectue en appliquant les recommandations de vote de la Fondation Ethos. En 2022, le taux de refus des objets soumis au vote des actionnaires s'est élevé à 16%, principalement sur des questions de gouvernance. **Les questions climatiques, lorsque jugées peu ambitieuses et manquant de transparence, ont été refusées.** Le rapport concernant les votes est disponible sur le site internet du Groupe Mutuel.

## 3. Engagement

Le Groupe Mutuel est membre du groupement d'engagement d'ISS pour le dialogue actionnarial. **Le soutien du Groupe Mutuel a été apporté dans des démarches envers 13 sociétés avec des pratiques à fort potentiel d'amélioration,** touchant notamment des problèmes de droits de l'Homme, de droit du travail, de corruption ou encore de dégradation environnementale.

## 4. Exclusions

La liste de recommandations d'exclusion de l'ASIR (Association suisse pour des investissements responsables) a été élargie. Celle-ci est toujours suivie et appliquée. Dans ce cadre, plusieurs gérants de fonds de placement en portefeuille ont été contactés pour demander l'exclusion de certaines positions à controverse majeure, avec succès.

## 5. Orientation climatique

Les émissions de CO<sub>2</sub> sont inférieures de 42% par rapport à l'indice de référence, alors que l'intensité carbone se situe 37% en dessous. **L'indice de référence est largement utilisé et peut être considéré comme un indice crédible.** La baisse des émissions de CO<sub>2</sub> du portefeuille s'élève à plus de 15% depuis la fin 2021. L'exposition aux énergies fossiles a été réduite à 1,3% du portefeuille (contre 1,6% en 2021). Cette exposition est composée pour plus de la moitié de sociétés en transition énergétique, selon des standards établis (SBTi, TPI).

Pour la première fois depuis fin 2021, **le Groupe Mutuel dispose de points de suivis trimestriels,** lui permettant de mesurer l'évolution des émissions de CO<sub>2</sub>, en termes absolu et relatif. L'intensité CO<sub>2</sub> (mesurée en rapport au chiffre d'affaires) est également disponible.

L'Office fédéral de l'environnement (OFEV) a effectué un nouveau test pour la compatibilité climatique des investissements, après 2017 et 2020. **Le Groupe Mutuel y a participé à nouveau et les résultats démontrent une approche qui va dans le sens d'une décarbonation du portefeuille.**

Le Groupe Mutuel est ainsi sur une trajectoire qui peut actuellement être considérée comme **conforme aux objectifs de l'Accord de Paris sur le climat** (max. 1,5°C d'ici 2050).

## 6. Autres aspects de durabilité

Venant confirmer cette bonne progression, l'association indépendante «Alliance Climatique Suisse», association composée de plus de 100 organisations suisses de tous les secteurs de la société et qui passe au crible environ 160 caisses de pension en rapport avec leur politique climatique, **confirme les bonnes pratiques de la fondation Groupe Mutuel Prévoyance-GMP en matière d'investissement responsable. En effet, la fondation passe dans la catégorie «Good Practice», avec la mention «Nettement mieux», pour faire partie des 30% des caisses de pension les mieux évaluées.** Les pratiques instaurées pour ce portefeuille sont également appliquées pour les autres sociétés du Groupe Mutuel et les conclusions peuvent ainsi être reprises de manière identique, avec satisfaction.

Dans les projets qui se concrétisent et qui apporteront une réelle plus-value dans le suivi des critères ESG du portefeuille du Groupe Mutuel, la gestion du parc immobilier a été intégrée dans la Charte ESG en 2022. La fondation Signa-Terre est en phase d'implémentation de son plan d'action, qui permettra d'intégrer et de suivre les données liées à la classe d'actifs «immobilier direct».

**Des développements sont aussi en cours pour mieux intégrer l'immobilier indirect et les placements privés** dans l'analyse du portefeuille global. La part des investissements à impact positif (microfinance, énergies propres, thèmes liés à l'eau, obligations vertes...), représentant actuellement 7,4% du portefeuille, devrait ainsi croître grâce à une meilleure couverture.





Chapitre 3

# Le retour de la croissance

# Augmentation de la clientèle dans tous les secteurs

Le système de santé suisse est l'un des meilleurs du monde. Malgré tout, la hausse des coûts de santé est une source de préoccupation depuis des années. Cela a également été le cas en 2022, avec une hausse globale de 3% des coûts de santé de l'assurance-maladie obligatoire. Sachant que les primes des assureurs-maladie doivent couvrir les coûts, ces dernières ont été fortement revues à la hausse par tous les assureurs en janvier 2023. La situation complexe du marché a exigé beaucoup de tact et d'empathie vis-à-vis des préoccupations et besoins de la population suisse.

Dans ce contexte, le Groupe Mutuel a élaboré un ensemble de mesures afin d'informer correctement ses clients actuels, de répondre à leurs questions, mais aussi d'attirer de nouveaux clients dans les secteurs de l'assurance de base, de l'assurance complémentaire et de l'assurance-vie.

**Pendant l'été, trois produits innovants ont été lancés à cette fin: PrimaFlex, Premium et VarialInvest.**



Ces efforts ont été couronnés de succès dès l'automne. Le Groupe Mutuel s'est développé dans tous les secteurs. **L'assurance de base a séduit 67 500 nouveaux clients.** Cela représente une hausse nette très importante et le Groupe Mutuel compte à nouveau plus de 1 million de clients dans l'assurance de base.



Pour ce qui est de l'assurance complémentaire, les chiffres sont également à la hausse avec une **croissance du chiffre d'affaires de 66,8 millions.** Le nombre de contrats d'assurance-vie souscrits a augmenté de 4%.



Le Groupe Mutuel a su consolider sa position dans un contexte difficile. La voie empruntée ces dernières années, qui consiste à **renforcer les canaux propres et à développer les ventes directes**, s'est révélée être la bonne et sera poursuivie à l'avenir. Le lancement de produits innovants associé à l'introduction d'une nouvelle identité de marque a également contribué à notre réussite.



« Nos efforts  
ont porté  
leurs fruits »

**Cédric Scheiben**, directeur Distribution et Membre de la Direction générale, se réjouit des bons résultats commerciaux enregistrés. De nombreuses mesures planifiées depuis longtemps ont conjointement eu les effets requis.

### Comment évalues-tu les résultats de l'exercice 2022 ?

Nous savions que les négociations de primes de l'automne seraient particulièrement complexes. Le résultat est d'autant plus satisfaisant : il montre que nos efforts ont porté leurs fruits. Nous nous étions fixé des objectifs ambitieux et nous avons beaucoup donné de notre personne. De nombreux collaborateurs ont travaillé d'arrache-pied et fourni un effort supplémentaire en plus de leur travail quotidien : je tiens à les en remercier. La motivation était extrêmement forte et nous sommes ainsi parvenus à rallier tout le monde.

**Je me réjouis tout particulièrement de la hausse non seulement de nos résultats bruts, mais aussi de nos résultats nets. Nous n'étions pas les moins chers, ce qui prouve que nous avons bien su attirer les clients. Dans de nombreux cas, ils nous ont fait confiance aussi bien pour l'assurance de base que pour l'assurance complémentaire.**

## Selon toi, quelles sont les principales raisons de ce succès?

De nombreux facteurs y ont contribué. La nouvelle stratégie commerciale lancée il y a trois ou quatre ans afin de développer les ventes directes prouve aujourd'hui sa pertinence. En 2022, nos ventes directes via les agents généraux dans le secteur de l'assurance de base ont été multipliées par 2,5 par rapport à l'année précédente. Notre filiale Neosana a aussi doublé le nombre de nouveaux contrats souscrits par rapport à 2021. Nous avons également réussi à dépasser nos objectifs dans les secteurs de l'assurance complémentaire et de l'assurance-vie.

Ainsi, nous avons pu réduire notre dépendance vis-à-vis des partenaires tiers. Nous avons lancé de nouveaux produits, optimisé de nombreux processus et très bien calculé les primes. Grâce à cela, nous avons pu nous positionner avec des primes attractives dans presque toutes les régions de Suisse, ce qui a bien entendu été déterminant!

En outre, notre nouvelle stratégie de marque avec le nouveau logo et une campagne publicitaire dynamique a fortement contribué à renforcer la confiance qui nous est accordée, notamment en Suisse alémanique.

## Tu mentionnes les nouveaux produits. Comment les trouves-tu?

Personnellement, je suis séduit par ces nouveaux produits. Bien que nous soyons soumis à des dispositions réglementaires très strictes, nous avons pu concevoir des produits très innovants.

Premium s'inscrit dans une nouvelle génération de produits à la fois simples et compréhensibles incluant de nombreuses prestations. PrimaFlex permet l'accès aux médicaments génériques sans franchise. Nous continuons à nous engager au profit de nos clients et cette promesse a été honorée.

Ces produits se sont très bien vendus. De plus, ils contribuent à la simplification nécessaire de notre gamme de produits.

## La proximité avec les clients est un facteur très important. Qu'est-ce qui est fait en ce sens?

Nous confions les portefeuilles de clients à un conseiller ou à une conseillère afin qu'il ou elle contribue à fidéliser ces derniers. Cela permet de nouer des relations personnelles et les clients disposent d'un point de contact supplémentaire en cas de questions ou de difficultés.

Par ailleurs, nous investissons fortement dans la formation de nos conseillers. Nous les formons en continu à la présentation auprès des clients, à la conduite des entretiens et aux produits.

Les clients bénéficient aussi d'un point de contact de proximité à travers nos agences. Celles-ci appliquent un nouveau concept qui renforce également la proximité dans nos locaux.

## Quelles mesures ont été mises en place pour les clients actuels?

A l'automne, nous avons mis en place une hotline gratuite dédiée aux primes pour nos clients actuels afin qu'ils puissent nous soumettre directement leurs questions. Celle-ci proposait des horaires d'ouverture étendus et était joignable même le samedi. Nous leur avons ainsi proposé le produit le mieux adapté parmi notre offre.

## Quelles sont les perspectives?

Je suis convaincu que notre nouvelle image, notre présence régionale, l'amélioration de la qualité de notre service, nos nouveaux produits et les ajouts à notre portail client vont se répercuter sur la satisfaction de nos clients. Nous jouissons d'une forte confiance sur le marché, nous sommes également attractifs en tant qu'employeur et nous savons nous distinguer de la concurrence. Pour toutes ces raisons, j'ai confiance en l'avenir.

En 2022, le Groupe Mutuel a lancé trois nouveaux produits. Tous ont en commun une **grande flexibilité d'utilisation** et une **adaptation sur mesure** aux **besoins actuels** de nos clients.

La demande pour ces nouveaux produits était élevée et tous ont pu être introduits avec un franc succès.

## PrimaFlex mise sur la flexibilité et la prévention

PrimaFlex est le nouveau modèle d'assurance de base alternatif du Groupe Mutuel qui a été lancé à l'automne 2022. Élaboré en collaboration avec les assurés, il offre davantage de marge de manœuvre aux clients et mise sur la prévention à travers trois nouveautés.



En cas de problèmes de santé, PrimaFlex permet de choisir librement entre différents premiers interlocuteurs. Ainsi, les clients peuvent opter pour une consultation de télémédecine, s'adresser à une pharmacie partenaire ou consulter directement leur médecin traitant. **Axé sur la valeur ajoutée plutôt que sur les contraintes, PrimaFlex change de paradigme.**



En plus de la flexibilité, le modèle d'assurance propose des services de prévention. PrimaFlex est le **premier modèle d'assurance de base alternatif de Suisse à promouvoir activement la prévention**. Par exemple, le dépistage préventif du cancer du sein dans les cantons ne proposant pas de programme de dépistage est pris en charge sans franchise.



En outre, PrimaFlex est la seule assurance de base dans le cadre de laquelle les assurés ne sont soumis à aucune **franchise pour l'achat de médicaments génériques**. En ceci, le Groupe Mutuel souhaite décharger les assurés des frais liés aux médicaments et contribuer parallèlement à freiner la hausse des coûts de santé.

PrimaFlex est bien perçue par les clients et a été sélectionnée en tant qu'**assurance de base par 44% de nos nouveaux clients**.

## Premium l'assurance complémentaire complète

La nouvelle assurance complémentaire Premium propose une **protection complète et généreuse pour les soins ambulatoires et les mesures de prévention** telles que les médecines alternatives, les médicaments, le fitness et les soins dentaires. De plus, **Premium participe aux coûts de contraception**, aux abonnements sportifs et aux cotisations à des clubs de sport.

Le lancement de Premium a été couronné de succès et a **représenté 29% des nouveaux contrats d'assurances complémentaires ambulatoires**. Nos assurés Premium représentent ainsi 9% des bénéficiaires de nouvelles assurances complémentaires souscrites.

## VariInvest une solution de prévoyance modulable adaptée à chaque étape de la vie

VariInvest est un produit de prévoyance liée (3a) ou libre (3b) qui permet de constituer un capital à long terme, particulièrement en vue de la retraite.

**Pour trouver un juste équilibre entre protection et rendement, cette assurance propose 5 plans d'investissement avec une répartition différente entre épargne garantie et épargne investie en parts de fonds de placement.** De plus, le produit offre une grande flexibilité durant la durée du contrat pour adapter la solution à l'évolution des besoins du client.

Ainsi, **VariInvest est une solution adaptée à toutes étapes de la vie et à toutes situations personnelles et professionnelles** afin d'aider les clients à épargner de manière optimale pour profiter d'une retraite paisible ou pour réaliser des projets.

Les ventes d'assurances-vie ont augmenté de 4% en 2022. Plus d'un tiers des nouveaux contrats souscrits **(36%) ont porté sur la nouvelle solution d'assurance VariInvest.**



« Pour nous, la relation personnelle avec nos clients est primordiale. Par exemple, pour offrir les meilleurs conseils dans les situations complexes, une présence physique est essentielle. »

**Jean-Luc Stoller,**  
agent général pour la région  
La Côte/Nord Vaudois.



## Venez nous voir, près de chez vous!

Depuis deux ans, le Groupe Mutuel introduit progressivement son nouveau concept d'agence afin de **renforcer la proximité avec ses clients**. Les agences existantes sont rénovées ou déménagent vers des emplacements plus centraux et de nouvelles agences sont ouvertes afin de se rapprocher des clients et de garantir la facilité d'accès.

En 2022, le nouveau concept d'agence s'est accompagné de l'introduction de la nouvelle identité de marque afin que les **agences portent également les couleurs et les valeurs du Groupe Mutuel à l'extérieur**.

**Dans les agences réaménagées, l'accent est mis dès l'entrée sur une expérience client plaisante et sur la discrétion. Un nouvel agencement des locaux garantit des conversations personnelles confidentielles et l'espace café contribue à une visite agréable.**

Les agences suivantes ont été ouvertes, ont déménagé ou ont été rénovées en 2022 afin de densifier et améliorer le **réseau de représentation du Groupe Mutuel dans toute la Suisse**:

Ouverture	Wil SG	Obere Bahnhofstrasse 28
Déménagement	Monthey	Avenue de la Gare 16
Déménagement	Baden	Cordulaplatz 3
Rénovation	Soleure	Lagerhausstrasse 1
Déménagement	Lausanne Centre	Rue des Terreaux 11
Déménagement	Fribourg	Rue St-Pierre 5
Déménagement	Saint-Gall	Oberer Graben 37

Chapitre 4

# Projets au service du client



## Au service du client individuel

**En 2022, le Groupe Mutuel est au service de plus de 1,364 million d'assurés individuels. Tant d'individus à la situation personnelle, aux attentes et aux besoins différents.**

Le Groupe Mutuel propose des prestations de santé et de prévoyance qui s'adaptent à chacun, à chaque situation de vie. Il s'agit d'accompagner l'assuré lors des mauvais mais aussi des bons moments. Le Groupe Mutuel cherche ainsi sans cesse à se renouveler et à innover pour proposer les meilleures prestations et produits à ses assurés. Voici un échantillon des prestations et services inédits mis en place durant l'année 2022.



# La proximité pour une relation de confiance

Le Groupe Mutuel désire établir une relation de confiance avec ses assurés, qu'il soutient dans les bons moments et lors d'épreuves plus difficiles. Cela passe avant tout par la confiance, mais également par un accompagnement soutenu, et notamment une proximité géographique.

En 2022, le Groupe Mutuel compte 38 agences, réparties dans toute la Suisse. À la suite du renouvellement de l'identité de marque, ces agences sont progressivement réaménagées selon des critères modernes, alliant le confort, la chaleur et un mobilier épuré pour accueillir les clients de manière optimale. En automne 2022, le Groupe Mutuel a d'ailleurs présenté les collaborateurs au service des clients dans les agences à travers une campagne d'affichage nationale mettant en avant les visages locaux dans toutes les régions où nous sommes présents.

Près de 350 collaborateurs travaillent ainsi au sein de ce réseau d'agences pour plus de proximité avec nos assurés. Il s'agit de conseillers en agence présents dans toutes nos succursales pour les clients se rendant physiquement dans les agences. De plus, le Groupe Mutuel compte également des conseillers en assurances et prévoyance qui se déplacent volontiers au domicile des clients désireux de recevoir un conseil sur mesure à des horaires plus flexibles. Chaque assuré a ainsi son interlocuteur privilégié qu'il connaît personnellement.

**«J'apprécie particulièrement de pouvoir joindre mon conseiller dédié par téléphone. Dès que j'ai une question, je passe un coup de fil et j'obtiens ma réponse facilement. J'habite à proximité immédiate de l'agence de La Sallaz, ce qui me permet d'échanger régulièrement avec les collaboratrices qui y travaillent et qui sont très sympathiques. J'aime beaucoup ce contact facile, cela me permet d'avoir rapidement les informations et les documents dont j'ai besoin. Je suis cliente depuis de nombreuses années, et à présent mes deux fils le sont également. Je recommande d'ailleurs le Groupe Mutuel à mon entourage en raison de ce contact facile et rapide.»**

**Madame Rodrigues Da Silva Rayssa, 47 ans**  
Cliente du Groupe Mutuel.



# Engagement en faveur de la **santé des femmes**

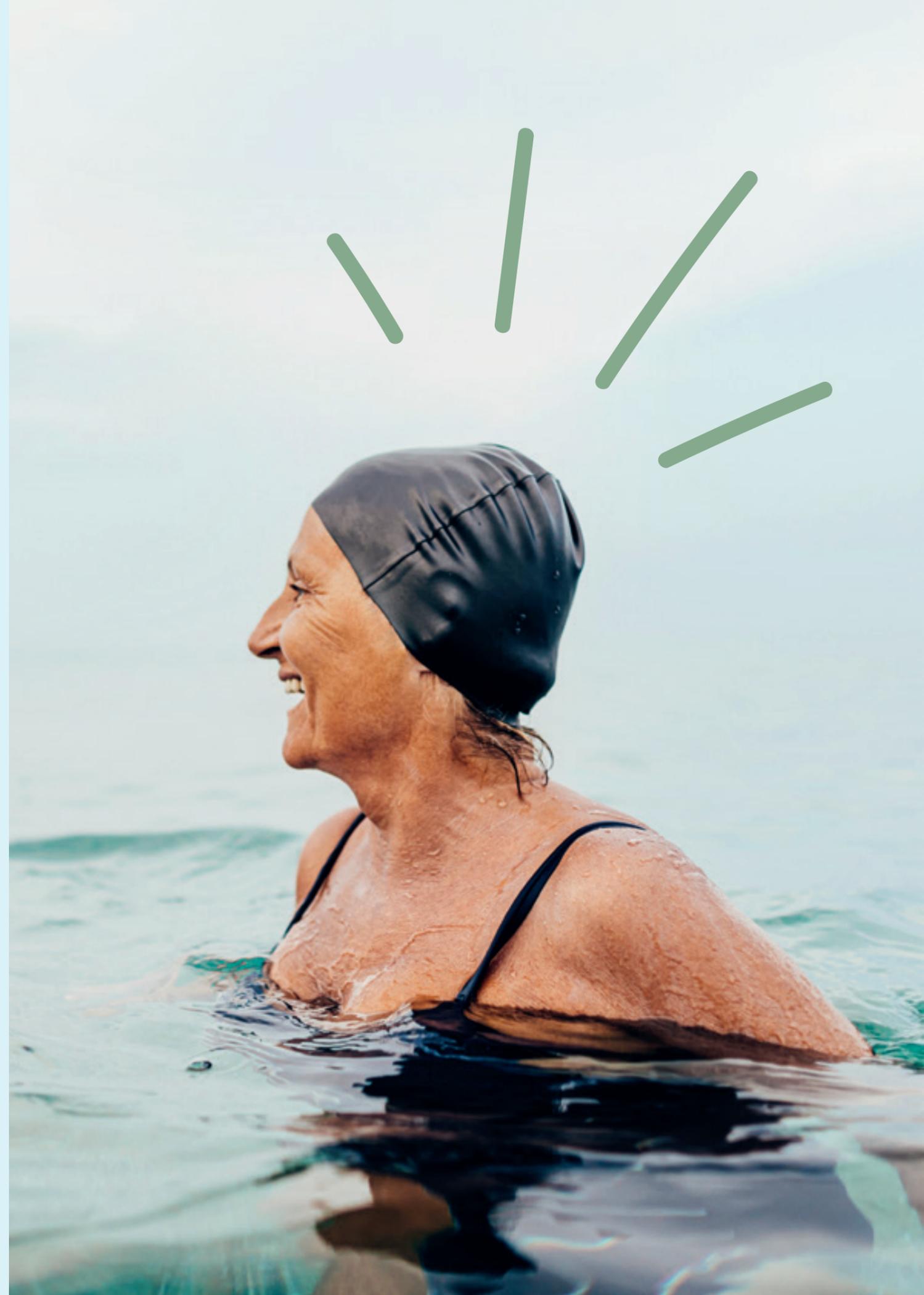
Le Groupe Mutuel accorde beaucoup d'importance à la santé des femmes, qui sont souvent négligées dans les grands projets technologiques ou dans la recherche scientifique et qui représentent pourtant toujours la moitié de la population.

**C'est pourquoi, en 2022, le Groupe Mutuel s'est à nouveau allié à l'EPFL Innovation Park pour la deuxième saison de Tech4Eva, le programme d'accélérateur des femtechs, les technologies dédiées à la santé des femmes.** Lors de la première saison en 2021, ce programme avait rencontré un vif succès en soutenant 30 start-up. En 2022, ce sont 28 start-up qui ont pu bénéficier d'un coaching de pointe et de contacts privilégiés avec des investisseurs.

Le secteur Innovation de l'entreprise propose également un club interne Tech4Eva afin de vulgariser ces thématiques pour tous les collaborateurs et collaboratrices. Il organise régulièrement des ateliers et des échanges entre collègues qui s'intéressent à cette thématique, ce qui permet également de faire remonter de belles idées pour soutenir activement les réflexions et les recherches dans ce domaine.

De plus, parmi les nouveaux produits du Groupe Mutuel lancés à l'automne 2022 se trouve **le produit AOS PrimaFlex, dont l'une des prestations est de proposer un dépistage du cancer du sein en appelant un partenaire de télémédecine.** Il est possible de bénéficier de cette prestation sans franchise, peu importe le canton de résidence, même s'il n'y a pas de programme cantonal. En effet, le cancer du sein est malheureusement très répandu en Suisse, avec chaque année près de 7000 nouveaux cas diagnostiqués, faisant de lui, le deuxième type de cancer le plus fréquent en Suisse, et le plaçant troisième dans la liste des décès dus au cancer. (Source: Ligue suisse contre le cancer, consulté en février 2023).

**Il s'agit donc d'un signal fort en termes de prévention pour les femmes à risque qui pourront plus aisément faire la démarche d'aller effectuer un dépistage.**





# Ligne dédiée aux primes 2023

L'automne 2022 a été mouvementé, en raison de la forte augmentation des coûts de la santé durant l'année écoulée ou encore des suites de la pandémie de Covid-19, provoquant une situation tendue sur tout le marché, avec une augmentation très importante des primes. Cela a évidemment conduit à des inquiétudes de la part de tous les assurés et des changements de caisses-maladie plus fréquents, pour toute la branche.

**Le Groupe Mutuel ne faisant évidemment pas exception à la règle, nous avons pris les devants pour répondre au mieux aux questions de nos clients et leur assurer une présence et une écoute renforcées.**

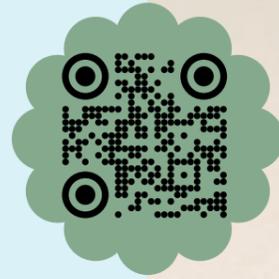
Les horaires d'ouverture de certaines agences ont notamment été étendus au samedi, les rendant **plus accessibles aux assurés** qui n'auraient pas le temps de s'y rendre personnellement en semaine.

## 225 000 appels en l'espace de trois mois.

De plus, **une ligne dédiée et entièrement gratuite concernant les primes 2023 a également été mise en place.** Les horaires de cette ligne d'appel ont été étendus dès fin septembre et, ainsi, une équipe de 140 collaborateurs était atteignable jusqu'à 20h du lundi au vendredi et le samedi entre 8h et 12h.

Les collaborateurs spécialement formés à cette thématique des primes 2023 étaient à l'écoute des assurés et clients potentiels pour leur proposer un conseil de qualité. **Ils les ont notamment aidés à optimiser leurs assurances et produits pour l'année à venir afin de limiter l'impact financier**, préoccupation principale des clients. Ainsi, cette équipe spécialisée a traité plus de 225 000 appels en l'espace de trois mois.

# Notre application Espace client



**En plus d'une présence physique et téléphonique renforcée, le Groupe Mutuel est également à la pointe de la technologie en termes d'application mobile.**

En effet, nous sommes heureux et fiers de proposer la meilleure application client du marché des assureurs-maladie en 2022.

L'Espace client, l'application mobile du Groupe Mutuel, permet aux assurés d'avoir tous leurs documents dans la poche: polices, factures ou encore attestations fiscales sont accessibles en quelques étapes seulement.

L'application mobile permet également de scanner rapidement des factures afin de les transmettre pour paiement ou encore de consulter des offres et des réductions exclusives dédiées aux assurés.

De plus, les cartes d'assurés sont toujours à portée de main car l'application contient également les cartes d'assurés au format digital pour les assurés et leur famille. Toutefois, les assurés peuvent décider s'ils préfèrent recevoir les factures au format digital ou papier.

Il est possible de créer un compte utilisateur pour notre application en moins de cinq minutes, par un processus 100% digital. Enfin, les données sont sécurisées puisqu'elles sont protégées par un identifiant personnel, un mot de passe et un code d'accès.



**Cathia Pais, 38 ans**

Assurée au Groupe Mutuel et utilisatrice assidue de l'Espace client depuis plusieurs années.

**«De nos jours, tout, les achats de billets de train, les paiements bancaires, etc. se fait à présent sur le téléphone et je l'ai toujours sur moi. Je trouve l'Espace client du Groupe Mutuel vraiment très pratique. Je l'utilise beaucoup pour scanner les factures à transmettre à l'assurance. Cela m'a également été très utile en début d'année chez la pédiatre quand on m'a demandé la carte d'assuré de mes filles. Comme elles venaient de passer au Groupe Mutuel et que je n'avais pas encore la carte en plastique, j'ai pu afficher instantanément leur carte d'assurée digitale dans l'application.»**

# Processus simplifiés

**Le Groupe Mutuel simplifie au maximum la vie de ses clients.** En effet, ses assurés ont un quotidien chargé et ne veulent probablement pas s'embarrasser de paperasse chronophage. Ils attendent de leur assureur un soutien rapide et peu compliqué. Nous en sommes conscients.

**C'est pourquoi nous travaillons déjà à la simplification de nos processus internes en amont. Cela s'est traduit ainsi en 2022 par la simplification du questionnaire médical pour une demande d'adhésion. Ce questionnaire ne comporte actuellement plus que cinq questions et peut être rempli sous forme électronique.**

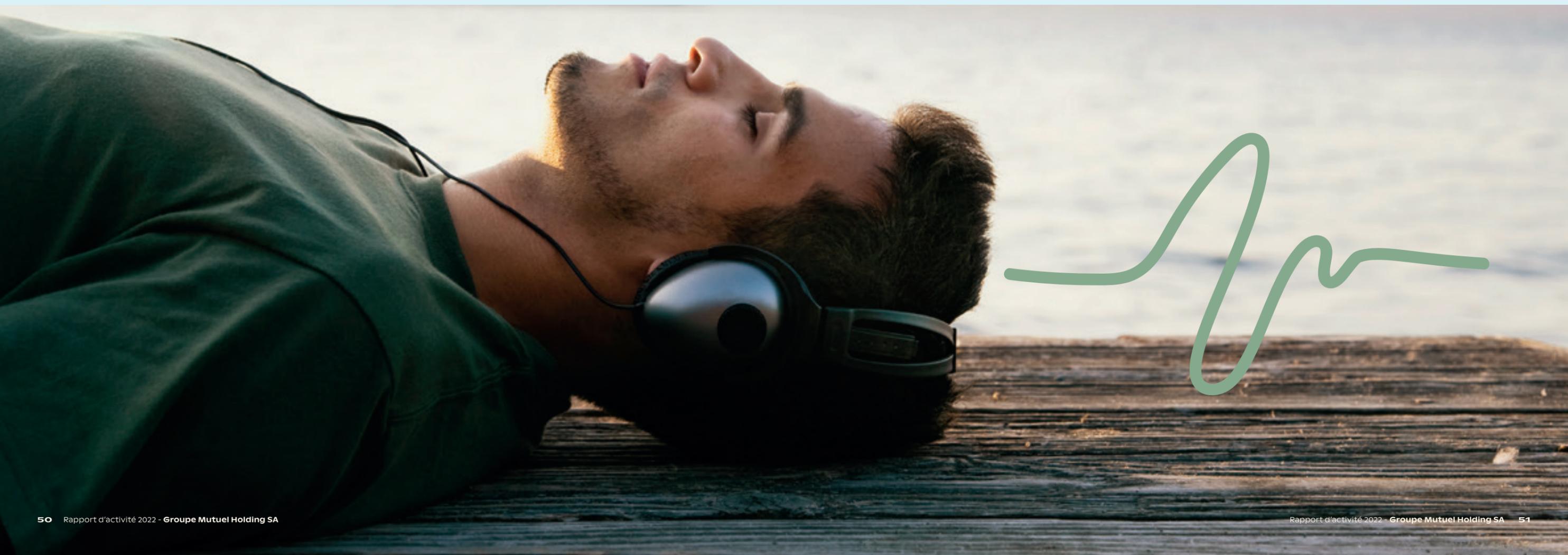
Les assurés peuvent ainsi signer les offres en ligne, en un clic, sur l'outil numérique leur proposant une prime. Plus besoin d'imprimer de

documents papier, un gain de temps et une bonne action pour l'environnement.

En effet, l'assuré, après avoir rempli lui-même ses informations et validé les conditions, reçoit dans l'heure un e-mail de confirmation sur l'avancement de son dossier ou alors, si toutes les informations sont complètes et adéquates, directement sa police d'assurance. Si c'est un conseiller en assurance qui remplit ces informations pour l'assuré, il peut envoyer un lien de souscription au client. Ce dernier n'a plus qu'à valider

l'offre d'un clic et le voilà également au bénéfice d'une assurance suite à un processus 100% digital.

Ces nouvelles prestations ne peuvent être réalisées qu'avec une excellente collaboration entre différentes équipes et différents métiers au sein du Groupe Mutuel, où chacun maîtrise parfaitement son domaine. Tout cela pour proposer le meilleur service possible à nos assurés.



A photograph of three business professionals in a meeting. On the left, a woman with blonde hair is seen in profile, wearing a dark blue blazer. In the center, a man with glasses and a light blue shirt under a dark blue blazer looks towards the woman. On the right, another man in a light blue shirt and dark blue blazer looks towards the center. The background is a blurred office setting with green and white panels.

Chapitre 5

# Assurances santé pour entreprise et Prévoyance professionnelle

De gauche à droite:  
Hélène Fournier, Vincent Claivaz, Christophe Germanier

# Évolution générale

Malgré les difficultés dues au Covid et à la mauvaise situation des placements financiers, l'année 2022 s'inscrit pour le **secteur Entreprise du Groupe Mutuel dans la continuité d'une forte progression** - proche de 35% sur les cinq dernières années.

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. **«Pour l'indemnité journalière maladie, comme pour l'ensemble de l'économie, relève-t-il, nous avons beaucoup souffert durant le premier semestre 2022 du dernier grand pic de covid en Suisse. S'agissant de la prévoyance, l'année commerciale est bonne mais entachée par les mauvais résultats des placements financiers dus à une baisse marquée des marchés boursiers. Mais l'année 2022 a été, globalement, une réussite.»**

Le secteur Entreprise a en effet gagné 1000 clients supplémentaires, ce qui porte le nombre d'entreprises assurées au Groupe Mutuel à plus de 28000. En cinq ans, la croissance du chiffre d'affaires est proche de 35%. Dans le domaine des assurances santé pour les entreprises, le Groupe Mutuel se situe ainsi au 5<sup>e</sup> rang national devant de nombreux assureurs privés de renom.

La stratégie du Groupe Mutuel de se focaliser sur la santé et la prévoyance, et de devenir expert dans ces deux domaines d'assurance sans se disperser, porte ses fruits. **Les clients sont satisfaits et sont fidèles.** L'ensemble des assurés, en santé comme en prévoyance, augmente fortement chaque année, le travail des courtiers y joue aussi son rôle, **d'autant que la propension de ceux-ci à travailler avec le Groupe Mutuel croît également.**

**Le fait que chaque client possède un gestionnaire unique et responsable contribue à la qualité des liens avec les clients.** L'idée étant que le Groupe Mutuel s'adapte à chaque client, soit présent pour lui, afin de lui simplifier la vie, avec les meilleurs tarifs. C'est ainsi que le Groupe Mutuel entend développer la prévoyance avec des modèles sur mesure, mais aussi gagner des parts de marché, en Suisse alémanique notamment.



**Vincent Claivaz**  
Membre de la Direction générale,  
Santé Prévoyance et Clients Entreprise (SPCE)

# Sondage client, une mesure de la satisfaction

Initiée en septembre 2020, 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.**

Ce deuxième sondage 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, la marge de progression n'est pas épuisée.**

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. «C'est sur ce point que nous ciblons nos améliorations, relève Michelle Bender, responsable Etat-major clients Entreprise. Il est essentiel en effet que nos clients puissent compter sur des processus simples, pragmatiques et sans effort.»



**S'agissant des réclamations, qui constituent un deuxième axe, elles forment pour le secteur Entreprise la base sur laquelle il entend travailler pour s'améliorer.** La question essentielle, et qui oriente l'ensemble des mesures et actions, étant encore et toujours celle-ci: 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 la 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 attitré, par lequel passe le cas du sinistre, qui comme on le sait représente le moment de vérité de toute collaboration avec le client.

Rendez-vous est d'ores et déjà pris pour le sondage d'automne 2023, qui sera mené par l'institut indépendant AmPuls, afin d'établir un comparatif du marché.



# ETAVIS

ETAVIS, dont le siège est à Zurich, dispose de l'expertise adéquate pour tous les sujets dans le domaine de l'électrotechnique. Qu'il s'agisse d'installations électriques, de domotique, de services événementiels, d'énergies renouvelables, etc., ETAVIS propose ses services dans toute la Suisse et le Liechtenstein.

**Membre du groupe international VINCI Energies, ETAVIS mise sur l'innovation pour les solutions d'avenir.** L'entreprise forme plusieurs centaines d'apprentis dans 57 succursales et emploie quelque 2300 collaborateurs.

**Roland Joss, chef des Ressources humaines**

«Nous travaillons depuis plusieurs années avec le Groupe Mutuel en matière d'indemnités journalières en cas de maladie et d'assurance-accidents complémentaire. Ce partenariat nous permet de profiter de processus numériques bien rodés, d'un backoffice solide et de collaborateurs du Groupe Mutuel qui nous suivent et nous connaissent bien. Dans des situations extraordinaires - comme par exemple ce fut le cas dans la période de pandémie - il est possible de discuter calmement de la situation et de trouver ensemble des solutions pragmatiques, ce que nous apprécions beaucoup.»

# «Je suis à l'écoute»

Aline Pinferetti, 33 ans, gestionnaire Senior Sinistres LAA au Groupe Mutuel à Lausanne, est une jeune femme souriante et enjouée, positive, très sociable et spontanée. Elle a joué au football en première division, à Yverdon. Elle aime la moto et le golf. Et son job: **«Mon métier, c'est la gestion des sinistres, avec les personnes qui ont eu un accident et dont l'employeur est assuré au Groupe Mutuel. Ainsi, je suis en lien direct avec l'assuré.»**

**La dimension humaine est au cœur de l'activité d'Aline Pinferetti.**

«Chaque cas est particulier, alors oui, il faut être à l'écoute, comprendre ce qui se passe pour l'assuré. La personne accidentée a besoin de compassion. Il faut une bonne oreille. Et moi j'apprécie la dimension humaine.»

Trouver la meilleure solution possible, tel est le défi qu'Aline Pinferetti relève à chaque nouveau cas. «Quand la personne me dit merci au bout du fil, je suis heureuse et je me dis que j'ai réussi ma mission. J'essaie aussi d'être rapide et de faciliter les choses au maximum. Et avec l'expérience, j'ai constaté que **quand l'assuré comprend qu'on est aussi humain, ça facilite le dialogue.**»



# L'avenir est dans la digitalisation du B2B

L'avenir, on le sait, est dans la digitalisation. Et dans la proximité avec le client. L'objectif du Groupe Mutuel, à terme, est de proposer à ses clients de **tout pouvoir faire en ligne, en direct, à n'importe quel moment et facilement.**

L'année 2022 a marqué une étape importante dans cet ambitieux processus. **C'est en effet en début d'année que le nouvel outil informatique du Groupe Mutuel a été mis en production.** Avec pour résultat tangible un gain en précision dans **l'automatisation et la gestion des données,** que ce soit en matière de contrats, des sinistres ou de commissionnement. Une stabilité et une simplicité accrues également dans les processus, grâce à des applicatifs qui permettent aux clients de s'épargner les épreuves des papiers et des formulaires à remplir.

Une étape qui permet donc au service Entreprise du Groupe Mutuel de s'ouvrir et de se rapprocher de ses clients. À l'image de Sunet+, un protocole de transfert qui permet à l'entreprise cliente de saisir elle-même les données concernant une déclaration de sinistres et de les envoyer ainsi, directement au Groupe Mutuel. Cela sans devoir appeler l'assurance ou remplir un questionnaire ou une déclaration d'accident ou d'incapacité sous forme papier.

Autre exemple de mesure visant à augmenter la numérisation et donc à consolider les gains de temps: la refonte de x-Net (Espace client Entreprise) s'est poursuivie en 2022, où là aussi un outil est proposé qui permet de saisir directement les annonces d'incapacité de travail, lesquelles peuvent ensuite être envoyées directement au Groupe Mutuel.

De même, des applications programmes interfaces (API) ont été mises en place avec divers partenaires et associations, dont les programmes de gestion des ressources humaines sont intégrés à nos processus internes.

S'agissant de l'envoi des masses salariales pour les facturations finales, le Groupe Mutuel s'est associé avec SWISSDEC, en lien avec le programme salarial des entreprises et qui recueille toutes les données contractuelles de manière automatique afin d'établir les factures de primes.

Pour ce qui est du commissionnement, le Groupe Mutuel offre désormais un lien avec la plateforme IGB2B, laquelle est informée automatiquement et met à la disposition des courtiers leur décompte de rémunération, comme une sorte de self-service.

Que ce soit en ce qui concerne les contrats, les sinistres ou le commissionnement, et en améliorant constamment les interfaces avec ses partenaires, le Groupe Mutuel poursuit son objectif de favoriser le transfert électronique des données, ouvrant ainsi la voie au tout digital, ce qui simplifie et va simplifier encore plus à l'avenir la vie des partenaires qui sont alors en mesure d'intervenir directement dans les données qu'ils souhaitent transmettre.

# David Lloyd Country Club Geneva

Le David Lloyd Country Club Geneva, situé à Bellevue, à quelques minutes de Genève, vient d'inaugurer une nouvelle piscine, qui élargit encore une offre déjà riche, incluant club-house et business center.

Pas moins de cinq terrains de tennis couverts et quatre extérieurs sont à disposition, de même que trois courts de padel, deux squashes, un spa et un centre de fitness de 1900 mètres carrés, l'un des plus grands de Suisse. Le club est ouvert aux sportifs, mais aussi aux familles avec un kids club, une garderie et une crèche et aux seniors.

David Lloyd, ce sont 139 clubs à travers l'Europe, 850 000 membres, 30 000 employés. Quant au David Lloyd Country Club Geneva, ce sont 2900 membres et 60 employés.

Assuré auprès du Groupe Mutuel pour l'indemnité journalière et la prévoyance, le Country Club Geneva se réjouit de cette collaboration. Frédéric Bouvier, directeur général: **«Le Groupe Mutuel est un partenaire qui nous suit depuis plusieurs années. Nous sommes sensibles à sa dimension suisse, gage d'une qualité d'autant plus importante que le contexte, ici à Genève, est très international et que nos membres sont sensibles au label suisse de qualité. Et puis, la qualité du service, la rapidité, la simplicité, l'efficacité sont pour nous des critères essentiels. Et j'apprécie la dimension très humaine du Groupe Mutuel, avec des interlocuteurs dédiés et qui connaissent très bien nos besoins.»**

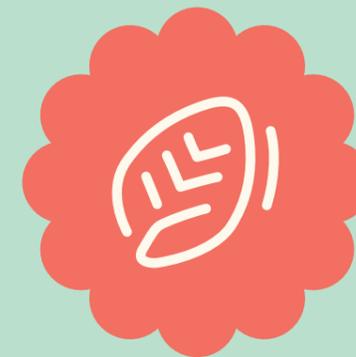


# Groupe Mutuel Prévoyance-GMP

Avec une stratégie de placement diversifiée et de solides réserves constituées en début d'exercice, Groupe Mutuel Prévoyance-GMP a pu absorber les variations des marchés financiers de l'année 2022, tout en conservant la sécurité de ses engagements.

## Une rémunération supérieure pour les assurés

L'attribution des intérêts supplémentaires dans un contexte de marchés financiers particulièrement difficile a été rendue possible par la situation financière saine de Groupe Mutuel Prévoyance-GMP, ainsi que par les bons résultats de l'exercice 2021 et les provisions constituées en vue d'une distribution régulière de parts d'intérêts aux assurés. L'attribution de l'excédent concerne tous les assurés des entreprises affiliées en 2022.



## Taux de couverture et taux d'intérêt GMP

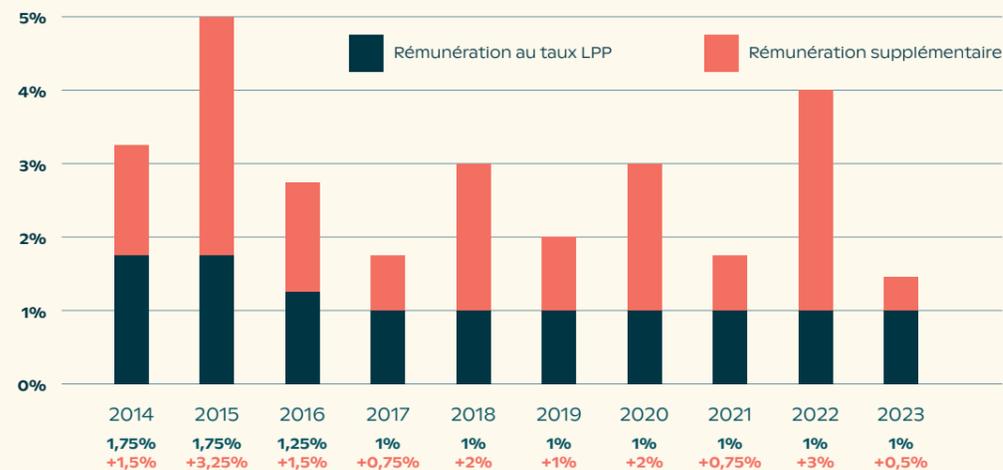
### Taux de couverture: 105,2% au 31 décembre 2022

Avec un degré de couverture à 105,2% au 31 décembre 2022, la fondation est en mesure d'assumer ses engagements et dispose encore d'une marge de sécurité.

### Taux d'intérêt 2023: 1,5% sur les avoirs des assurés

En 2022, les comptes d'épargne ont été rémunérés à hauteur de 4%. En 2023, l'intérêt est à nouveau majoré et s'élève à 1,5%. Ce taux est composé de l'intérêt minimal LPP de 1%, auquel s'ajoute un excédent de 0,5%. Chaque année, Groupe Mutuel Prévoyance-GMP a majoré les intérêts attribués à ses assurés, parfois de manière importante, permettant à ses assurés de bénéficier d'une rémunération moyenne de 2,80% sur une période de dix ans.

### Taux d'intérêt attribué sur l'épargne totale des assurés:



## Charte ESG: des améliorations dans les investissements responsables

La politique d'investissement de Groupe Mutuel Prévoyance-GMP intégrant le respect de l'environnement, l'impact sociétal et la gouvernance d'entreprise a continué d'évoluer en 2022.

L'émission de CO<sub>2</sub> du portefeuille a, à nouveau, connu une décline importante et les investissements à impact ont progressé de manière significative. L'exercice des droits de vote des entreprises cotées en Suisse s'effectue selon des lignes directrices claires, et un dialogue actionnarial avec certaines entreprises étrangères a été mis en place. Par ailleurs, le segment des immeubles détenus en propre a été intégré à la Charte ESG de la fondation.

L'évaluation de notre partenaire indépendant Conser SA confirme ainsi nos efforts, la note attribuée s'étant améliorée de A- à A, malgré une méthodologie de suivi plus stricte. En 2022, Groupe Mutuel Prévoyance-GMP a également reçu une évaluation de l'Alliance Climatique avec une coloration «vert pomme» qui correspond à l'une des meilleures évaluations dans le domaine des investissements durables des caisses de pension suisses.

# Flexibilité maximale

La Fondation Collective Opcion permet aux entreprises de créer une caisse de prévoyance dédiée à leur personnel tout en profitant d'économies d'échelle.

**Choisir la Fondation Collective Opcion, c'est opter pour une solution performante pour l'ensemble de la prévoyance professionnelle ou alors cibler spécifiquement la part surobligatoire (Ospion Free).**

Avec Opcion, la flexibilité et la liberté sont de mise. En plus du ou des plans de prévoyance à la carte, il est possible de définir des paramètres tels que le taux de conversion ou le taux crédité annuellement sur les avoirs de vieillesse, la stratégie de placement et le(s) gérant(s) de fortune ou de participer au pool de placement de la fondation.

Chaque caisse de prévoyance dispose ainsi de son propre degré de couverture. De plus, il n'y a pas de solidarité dans le financement avec d'autres entreprises. Par exemple, les assurés jeunes d'une entreprise ne financent pas les provisions nécessaires pour les assurés plus âgés d'autres entreprises à travers le rendement de leur avoir. Enfin, en cas de départ de l'entreprise de la fondation, les assurés ont droit aux provisions et à la réserve de fluctuation de valeur constituées. Ainsi, le rendement utilisé à leur financement n'est pas perdu.

## Avantages de la Fondation Collective Opcion

- Flexibilité maximale et solutions de prévoyance sur mesure avec la Caisse commune Opcion (délégation complète des décisions), la caisse de prévoyance (choix du niveau d'autonomie par l'entreprise) et Opcion Free (gestion des avoirs surobligatoires avec avantages fiscaux importants);
- Mise à disposition d'une équipe de consultants chevronnés (actuaire, spécialistes en investissement, experts LPP agréés) pour soutenir les clients dans leurs choix, la mise en place ou le pilotage de leur solution de prévoyance professionnelle;
- Mise à disposition de l'entreprise et des assurés des portails web permettant une communication et une consultation des données optimale et en toute sécurité.

# Opsion, le choix de Zenhäusern

**Fondée en 1982 à Sion par Gerhard Zenhäusern**, l'entreprise familiale de l'origine l'est restée à ce jour, perpétuant au passage une tradition de la famille Zenhäusern débutée au début du siècle dernier déjà par un arrière-grand-père lui-même boulanger.

Aujourd'hui, quarante ans plus tard, l'entreprise compte 15 succursales en Valais et est active dans les secteurs de la boulangerie, pâtisserie, confiserie, vente à emporter, services de traiteur, restauration et restauration collective.

Parallèlement à ses propres concepts de magasin et de restauration, Zenhäusern approvisionne chaque jour plus de 350 autres clients commerciaux et institutionnels.

**Avec ses quelque 450 salariés (et 26 métiers) et 15 apprentis, Zenhäusern compte parmi les principaux employeurs privés du Valais.**

## **Michel Pannatier, membre de la direction de Zenhäusern**

«Nous souhaitons améliorer nos conditions LPP, ainsi que notre gestion administrative, qui nous coûtait beaucoup de temps et d'efforts. Nos rendements de la LPP ne nous paraissaient pas suffisants. Bref, nous voulions une meilleure solution globale.»

Opsion a convaincu Michel Pannatier et la direction de Zenhäusern, notamment par la possibilité de **disposer pratiquement d'une caisse propre et en même temps de spécialistes d'une bonne prévoyance.**

Tout cela en laissant une certaine autonomie de décision en matière de taux et rémunérations. «De plus, grâce à des outils performants, Opsion a permis à notre service RH d'être plus efficient au quotidien dans la gestion et l'administration. Nous pouvons améliorer nos prestations à l'égard de nos collaborateurs en mettant l'humain au centre de nos préoccupations.»

Michel Pannatier: «Nous avons senti une vraie écoute et une réelle attention du Groupe Mutuel à notre égard. Cet élément de confiance et de proximité est pour nous essentiel. La retraite de 450 personnes engage une réelle responsabilité de notre entreprise. **Tout cela se prépare, et l'entreprise a tout à gagner à pouvoir compter sur un partenaire local lui aussi fiable en la matière. Car l'enjeu de la prévoyance et de la LPP, c'est le long terme.**»



Chapitre 6

# Gouvernance

Le Groupe Mutuel est organisé sous forme de holding. Les sociétés qui composent la holding sont actives dans les différents domaines de l'assurance, **notamment la santé et la prévoyance, tant pour les assurés individuels que pour les entreprises.**

Groupe Mutuel Holding SA appartient intégralement à Fondation Groupe Mutuel, une fondation à but non lucratif. **Celle-ci soutient le bien-être, la promotion et la prévention de la santé pour la population suisse au travers de multiples activités.**

La société fille Groupe Mutuel Services SA met notamment son infrastructure administrative de même que son personnel à la disposition des autres sociétés du groupe.

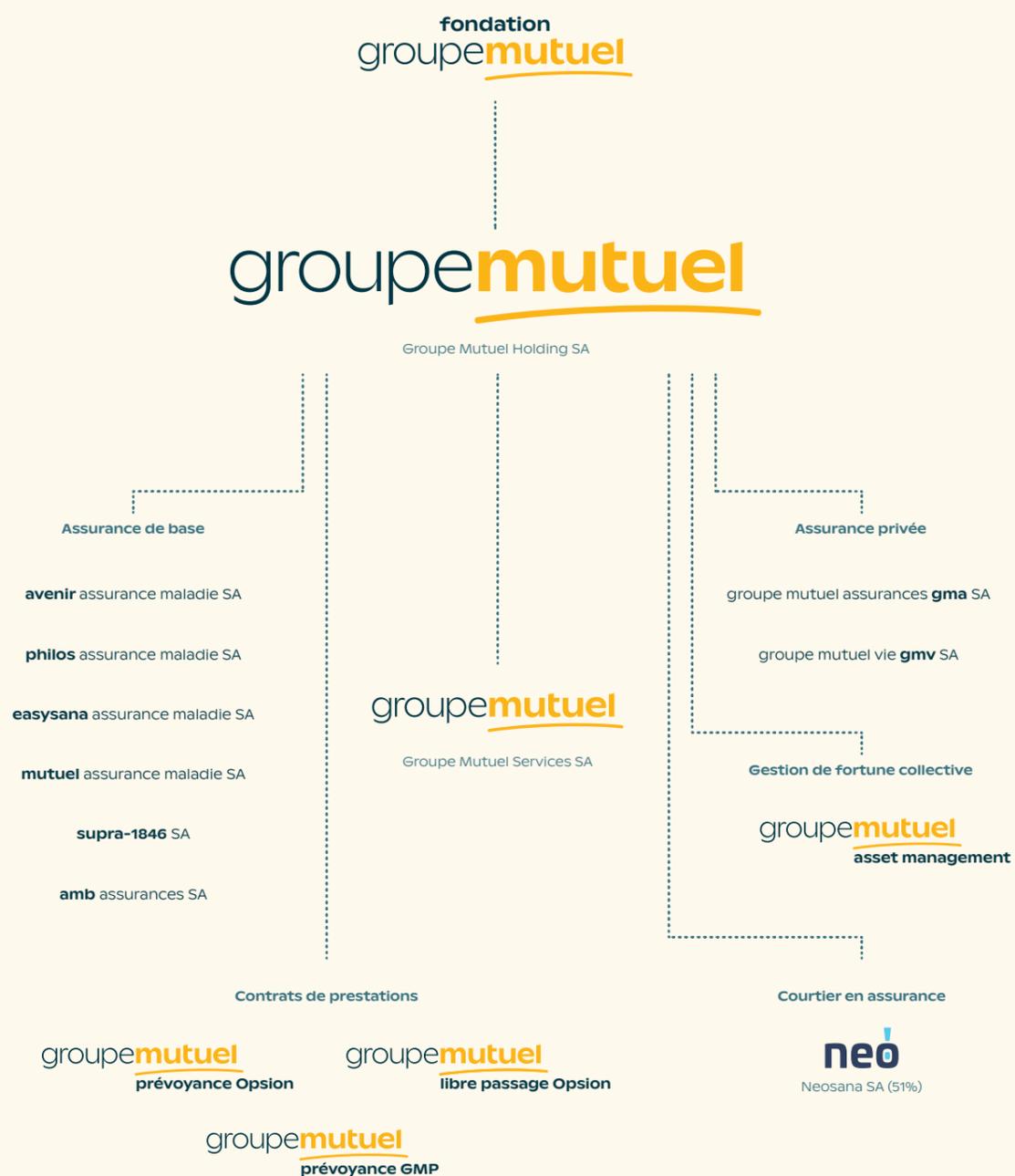
De manière analogue, Groupe Mutuel Asset Management SA effectue la gestion de fortune collective pour les sociétés de la holding. Cette mise en commun des moyens permet de développer des synergies dont profite l'ensemble des sociétés et des clients. Les prestations de service sont clairement distinguées entre les différentes branches d'assurance, notamment entre l'assurance obligatoire des soins (LAMal) et les assurances complémentaires (LCA), ainsi qu'entre les différentes sociétés.

Ces services sont facturés aux sociétés selon des clés de répartition objectives et conformes aux bonnes pratiques en vigueur dans la branche. Ces répartitions sont également auditées par un tiers indépendant, afin que la contribution de chacune corresponde à l'utilisation réelle des ressources.

Groupe Mutuel Services SA et Groupe Mutuel Asset Management SA peuvent également offrir leurs prestations à des sociétés tierces. C'est notamment le cas dans les domaines de l'assurance-maladie ou de la prévoyance professionnelle.

## Structure du Groupe Mutuel

## Aperçu des sociétés filles de Groupe Mutuel Holding SA et de leurs activités



Sont détenus par Groupe Mutuel Holding SA six assureurs-maladie, pratiquant l'assurance obligatoire des soins, à savoir :

- o Mutuel Assurance Maladie SA,
- o Philos Assurance Maladie SA,
- o Avenir Assurance Maladie SA,
- o Easy Sana Assurance Maladie SA,
- o SUPRA-1846 SA,
- o AMB Assurances SA.

L'assurance privée pratiquant l'assurance-maladie complémentaire et commercialisant l'assurance patrimoine se nomme Groupe Mutuel Assurances GMA SA. De son côté, la société Groupe Mutuel Vie GMV SA offre des produits d'assurance-vie.

Neosana, dont la Holding détient une participation majoritaire, permet d'offrir des prestations de courtage notamment dans les domaines de l'assurance santé et de l'assurance-vie et contribue ainsi à la distribution des produits des assureurs du Groupe Mutuel Holding.

Le Groupe Mutuel Services SA met son infrastructure administrative de même que son personnel à la disposition de l'ensemble des sociétés du groupe. La société Groupe Mutuel Asset Management SA est, elle, dédiée à la gestion de fortune des entreprises du Groupe Mutuel.

# Le Conseil d'administration de Groupe Mutuel Holding SA et ses commissions spécialisées

Le Conseil d'administration est l'organe de conduite stratégique du Groupe Mutuel Holding SA. Il est composé de 5 à 9 membres, élus pour quatre ans. Il décide de la vision et de la stratégie d'entreprise, exerce la haute direction et la haute surveillance, fixe l'organisation et les principes du système de contrôle interne. Son travail est soutenu par trois commissions spécialisées: **la commission d'audit et des risques, la commission projets stratégiques et innovation et celle de rémunération et de nomination.**

Les commissions informent régulièrement le Conseil d'administration de leurs activités.



De gauche à droite: Jean-Blaise Conne, Marc-André Ballestraz, Jürg E. Tschanz

## Commissions spécialisées du Conseil d'administration

### La Commission d'audit et des risques

La Commission d'audit et des risques est présidée par Jean-Blaise Conne (photo) et composée de deux autres membres du Conseil d'administration. Elle a pour tâches principales le contrôle de l'intégrité des informations financières, du respect des lois, des réglementations et directives internes, de la surveillance du système de contrôle interne et des processus d'audit. Elle organise et évalue la performance, la qualification et l'indépendance des auditeurs internes et externes.

### La Commission projets stratégiques et innovation

La Commission projets stratégiques et innovation est présidée par Jürg E. Tschanz (photo). Trois autres membres du Conseil d'administration en font également partie. Elle définit et propose au Conseil d'administration la stratégie de transformation et d'innovation, de diversification et de maturité numérique, en tenant compte de l'évolution de l'environnement technologique, politique et de marché ainsi que des axes de développement à moyen et long terme du Groupe Mutuel. De plus, elle définit et propose la stratégie d'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication au service de l'entreprise. Elle examine aussi la stratégie de partenariats ou d'acquisition à mettre en place pour atteindre les objectifs fixés et émet des recommandations y relatives au Conseil d'administration. Enfin, elle suit l'avancement des projets liés aux initiatives stratégiques.

### La Commission de rémunération et de nomination

La Commission de rémunération et de nomination est présidée par Marc-André Ballestraz (photo) et composée de deux autres membres du Conseil d'administration. Elle propose au Conseil d'administration la rémunération de ses membres ainsi que de ceux de la Direction générale. Elle est également en charge du processus de nomination et de remplacement des membres du Conseil d'administration et de la Direction générale. Elle fixe les objectifs individuels du directeur général et les évalue. Elle réévalue régulièrement le système de rémunération.

# Les membres du Conseil d'administration de Groupe Mutuel Holding SA, pour l'année 2022

**Karin Perraudin**, présidente<sup>2</sup>

Master en sciences économiques HEC, experte-comptable diplômée.

Administratrice de sociétés.

Présidente de Valais/Wallis Promotion.

**Roland Marcel Eberle**, vice-président<sup>3</sup>

Ingénieur agronome EPFZ.

Conseiller aux États de 2011 à 2019.

Administrateur de sociétés.

**Fabio Naselli Feo**, secrétaire<sup>2</sup>

Entrepreneur.

Administrateur de sociétés.

**Marc-André Ballestraz**, membre<sup>1,3</sup>

Master en sciences commerciales et industrielles, expert-comptable diplômé.

Membre de la direction de la fiduciaire Fidag SA.

**Jürg E. Tschanz**, membre<sup>2</sup>

MBA in Finance and Strategic Management.

Entrepreneur.

Cofondateur et président de planitswiss.

**Jean-Blaise Conne**, membre<sup>1</sup>

Expert-comptable diplômé.

Administrateur de sociétés.

**Charles Relecom**, membre<sup>2</sup>

Master en sciences actuarielles et en mathématiques.

Administrateur de sociétés.

**Urs Schwaller**, membre<sup>1,3</sup>

Docteur en droit. Avocat.

Administrateur de sociétés.

<sup>1</sup> Membre de la Commission d'audit et des risques

<sup>2</sup> Membre de la Commission projets stratégiques et innovation

<sup>3</sup> Membre de la Commission de rémunération et de nomination



De gauche à droite:  
Roland Marcel Eberle, Jean-Blaise Conne, Marc-André Ballestraz  
Urs Schwaller, Karin Perraudin, Jürg E. Tschanz, Charles Relecom, Fabio Naselli Feo

# La Direction générale

La conduite opérationnelle du Groupe Mutuel et de l'ensemble de ses sociétés incombe à la Direction générale, composée de neuf membres en 2022. Elle met en œuvre les stratégies approuvées par le Conseil d'administration et met en application les principes de gestion des risques. En outre, elle assure le suivi des évolutions légales et réglementaires et veille à leur respect.

## Les membres de la Direction générale en 2022

### Thomas Boyer

Directeur général  
Master en sciences économiques HEC.

### Philippe Buthey

Technologie  
Diplôme d'Informaticien de gestion ES.

### Vincent Claivaz

Santé & Prévoyance Clients Entreprise  
Diplôme de technicien supérieur en hôtellerie et restauration. Diplôme de gestion hospitalière.

### Sophie Revaz

Prestations individuelles  
Master en droit / Avocate. Executive MBA.

### Thomas J. Grichting

Services  
Docteur en droit / Avocat.

### Pierre-Luc Marilley

Relation clients  
Master en sciences économiques.

### Paul Rabaglia

Finances  
Master en sciences économiques HEC.

### Jérôme Mariéthoz

Santé & Prévoyance Clients Privés  
Master en sciences économiques HEC.

### Cédric Scheiben

Distribution  
Executive MBA en services financiers et assurances.



De gauche à droite : Thomas Boyer, Marianne Luisier



De gauche à droite : Sara Nuesslein, Ilker Kumral, Lisa Eichenberger, Cédric Scheiben



De gauche à droite : Augustin Gauye, Philippe Buthey, Stéphane Werlen, Camille Hubert



De gauche à droite : Daniel Coupy, Paul Rabaglia, Sabrina Dayen



De gauche à droite : Daniel Volken, Thomas J. Grichting, Luca Strebel



De gauche à droite : Jennifer Albrecht, Jordi Cabral Gomes, Jamilah Maltese, Sophie Revaz



De gauche à droite : Hélène Fournier, Vincent Claivaz, Christophe Germanier



De gauche à droite : Manuela Casto, Pedro Luzio Borges, Pierre-Luc Marilley, Damien Bitz



De gauche à droite : Kamel Ben Zaied, Michaela Zezulkova, Jérôme Mariéthoz

## Code de conduite

Groupe Mutuel Holding dispose d'un Code de conduite, adopté par ses organes dirigeants, pour encadrer toutes ses activités. Le Code de conduite expose clairement les valeurs éthiques et professionnelles ainsi que les consignes de comportement.

Ce Code doit être respecté par tous les organes dirigeants et tous les collaborateurs du Groupe Mutuel Holding ou de ses sociétés. Ce Code de conduite est soutenu par une plateforme d'alerte externe spécialisée et indépendante qui permet aux collaborateurs d'annoncer d'éventuels agissements qui ne respectent pas le Code de conduite ou les lois en vigueur. Le but est de protéger tant les employés eux-mêmes que l'entreprise en préservant une bonne gouvernance au sein du Groupe Mutuel.

## Systeme de contrôle interne

Le Conseil d'administration a adopté des lignes directrices et des principes en matière de gestion des risques et de contrôles. Il a chargé la Direction générale de procéder à sa mise en œuvre.

Le processus de gestion des risques et le système de contrôle interne permettent d'identifier les risques potentiels, de les analyser et d'élaborer les mesures adéquates.

La mise en œuvre de la gestion des risques et du système de contrôle interne suit le principe des trois lignes de défense.

La première ligne de défense est assurée par la ligne de management et les unités opérationnelles.

La deuxième ligne de défense comprend les fonctions de contrôle, notamment les fonctions Compliance, Gestion des risques et Actuaire responsable.

L'Audit interne forme la troisième ligne de défense.

Les fonctions de contrôles et l'Audit interne disposent d'un droit illimité à l'information et jouissent de l'indépendance nécessaire à l'exercice de leur activité.



### Fonction Compliance

La fonction Compliance est en charge de la conformité envers la législation et de la réglementation interne et externe du Groupe Mutuel ainsi que de celle de toutes les sociétés lui ayant délégué l'exercice de la fonction Compliance.

### Fonction Gestion des risques

La fonction Gestion des risques est en charge de la gestion des risques et contrôles, notamment de la revue indépendante des risques et contrôles ainsi que de l'animation du système de contrôle interne.

### Audit interne

L'Audit interne soutient le Conseil d'administration dans son rôle de haute surveillance. Il l'informe régulièrement du résultat de ses contrôles et propose des mesures d'amélioration.

# Rémunération des membres du Conseil d'administration et de la Direction générale

La rémunération du Conseil d'administration du Groupe Mutuel Holding est régie par un règlement adopté par les organes de toutes les sociétés de la Holding.

Elle se compose d'honoraires fixes et du remboursement des frais de représentation ou de déplacement. Aucune part variable n'est allouée. Ce règlement, pour toutes les sociétés de la Holding, limite les rémunérations annuelles par entité à 25 000 francs pour le/la président(e) et à 24 000 francs pour les autres administrateurs. La rémunération annuelle totale des membres du Conseil d'administration est également plafonnée, quel que soit le nombre de postes d'administrateurs qu'ils occupent au sein des sociétés du Groupe Mutuel Holding. Le plafond est de 250 000 francs pour le/ la président(e), 120 000 francs pour le vice-président et pour le président de la Commission d'audit et des risques, 110 000 francs pour les présidents des autres commissions spécialisées et 100 000 francs pour les autres administrateurs.

Le Conseil d'administration de Groupe Mutuel Holding SA fixe, sur proposition de la Commission de rémunération et de nomination, la rémunération de la Direction générale. Les principes de rémunération des membres de la Direction générale sont arrêtés dans un règlement édicté par le Conseil d'administration. Cette rémunération se compose d'un salaire fixe et d'une indemnité variable dépendant des résultats de l'année précédente.

La part variable versée dépend du degré de réalisation des objectifs dans les catégories suivantes:

- Résultats financiers et opérationnels des différentes entités du Groupe et objectifs liés aux projets stratégiques.
- Objectifs quantitatifs et qualitatifs individuels.

Les objectifs sont fixés pour une année et aucune rémunération différée n'est octroyée. Les éventuels honoraires relatifs à des mandats professionnels pour le compte du Groupe Mutuel au sein d'autres sociétés sont entièrement reversés à l'entreprise.

Le total des paiements versés en numéraire (fixes et variables) en 2022 aux membres de la Direction générale s'élève à 3 584 076 francs. Les cotisations de prévoyance de l'employeur s'élèvent à un total de 399 750 francs. La rémunération la plus élevée a été perçue par le CEO avec des paiements en numéraire de 698 388 francs et des cotisations de prévoyance de l'employeur de 84 960 francs.

# Organigramme du Groupe Mutuel au 31.12.2022



## Le Conseil d'administration du Groupe Mutuel Holding SA

Présidente  
**Karin Perraudin**

Vice-président  
**Roland Marcel Eberle**

Secrétaire  
**Fabio Naselli Feo**

Membre  
**Marc-André Ballestraz**

Membre  
**Jean-Blaise Conne**

Membre  
**Charles Relecom**

Membre  
**Urs Schwaller**

Membre  
**Jürg E. Tschanz**

## La Direction générale



**Thomas Boyer**  
Directeur général



**Sophie Revaz**  
Directrice  
Prestations individuelles



**Paul Rabaglia**  
Directeur  
Finances



**Thomas J. Grichting**  
Directeur  
Services



**Pierre-Luc Marilley**  
Directeur  
Relation clients



**Jérôme Mariéthoz**  
Directeur  
Santé & Prévoyance  
Clients Privés



**Philippe Buthey**  
Directeur  
Technologie



**Vincent Claivaz**  
Directeur  
Santé & Prévoyance  
Clients Entreprise



**Cédric Scheiben**  
Directeur  
Distribution



Activity Report 2022  
Aktivitätsbericht 2022  
rapport d'activité 2022  
activity report 2022  
Relazione sull'attività 2022  
Relazione sull'attività 2022  
Rapport d'activité 2022  
Activity Report 2022  
Aktivitätsbericht 2022  
activity report 2022  
Rapport d'activité 2022



# Impressum

## Rédaction & Layout

Secteur Communication & Organisation

## Photos

Olivier Maire, Thomas Masotti, Getty images

## Éditeur

Groupe Mutuel Holding SA  
Rue des Cèdres 5, 1919 Martigny

## E-mail

presse@groupemutuel.ch



Rapport d'activité 2022

groupemutuel

Groupe Mutuel Holding SA | Rue des Cèdres 5 | 1919 Martigny | 0848 803 111 / [groupemutuel.ch](http://groupemutuel.ch)



**Sociétés de Groupe Mutuel Holding SA:** Avenir Assurance Maladie SA / Easy Sana Assurance Maladie SA / Mutuel Assurance Maladie SA / Philos Assurance Maladie SA / SUPRA-1846 SA / AMB Assurances SA / Groupe Mutuel Assurances GMA SA / Groupe Mutuel Vie GMV SA  
**Fondations administrées par le Groupe Mutuel:** Groupe Mutuel Prévoyance-GMP / Mutuelle Neuchâteloise Assurance Maladie / Fondation Collective Open Pension / Fondation Option Libre Passage