

Communiqué de presse

Pully, le 24 mai 2024

Résultats 2023

Un exercice influencé par une nouvelle hausse des prestations remboursées

L'effet de la nouvelle hausse des prestations de soins remboursées par l'assurance de base a été partiellement compensé par la croissance du résultat du Groupe Assura dans le domaine des assurances complémentaires et la bonne performance de ses placements. Le Groupe enregistre un chiffre d'affaires de CHF 3.6 Mia et un résultat net de CHF -110.7 Mio. Assura poursuit son évolution centrée sur la qualité et la simplicité au service des clients ainsi que sur l'accompagnement du patient dans le parcours de soins.

L'année 2023 a connu une nouvelle hausse sensible des coûts de la santé. Dans le domaine de l'assurance de base, elle s'est traduite par une augmentation des prestations de soins remboursées par Assura, supérieure aux prévisions.

Cette réalité influence le résultat net du Groupe Assura qui s'établit à CHF -110.7 Mio (2022 : CHF -143.6 Mio). Ce résultat est aussi le fait de la contribution versée par Assura en faveur du système de compensation des risques, autrement dit, du mécanisme de solidarité entre assureurs-maladie.

Par ailleurs, le résultat financier du Groupe a été favorisé par la forte croissance du bénéfice net enregistré dans le domaine des assurances complémentaires. Il s'élève à CHF 62 Mio contre CHF 12 Mio en 2022. Autre facteur positif : la reprise des marchés financiers permet aux placements réalisés par le Groupe d'enregistrer une bonne performance (+2.6%).

Grâce aux efforts d'économie consentis en 2023, Assura a réduit ses frais administratifs, tant au niveau du Groupe qu'au niveau de ses activités dans le domaine de l'assurance de base.

Expérience client : simplicité et accompagnement

Assura poursuit son évolution et propose toujours plus de qualité et de simplicité dans les interactions avec ses clients. Selon les enquêtes de satisfaction que nous réalisons en continu*, nos clients mesurent les améliorations intervenues ces derniers mois et les apprécient fortement, notamment en ce qui concerne l'accessibilité téléphonique, la rapidité de remboursement et la qualité des échanges avec nos équipes.

Cette évolution très favorable de l'expérience client a notamment été rendue possible par la modernisation de l'ensemble des systèmes IT en 2022, puis par le renouvellement des processus cœur de métier du Groupe.

«Nos délais de remboursement sont désormais parmi les plus courts du marché, l'engagement et l'amabilité de nos collaboratrices et collaborateurs sont reconnus par nos clients et l'app Assura, optimisée en termes d'ergonomie et de fonctionnalités, a remporté le prix de la meilleure application mobile 2023 dans le classement des 46 assureurs suisses», se réjouit Ruedi Bodenmann, directeur général d'Assura.

Un nouveau modèle d'assurance de base, pour encourager la prévention

«Pour nous, accompagner le patient dans son parcours de soins, signifie développer des assurances et des services spécialement conçus pour le rassurer et l'aider à faire des choix éclairés. Par exemple, c'est parce que la détection précoce d'une maladie a une incidence sur la nature des traitements et sur les chances de guérison d'un patient, que nous avons récemment lancé le modèle PreventoMed», explique Ruedi Bodenmann.

**Enquêtes mensuelles auprès de 10'000 clients et enquêtes quotidiennes auprès des personnes ayant eu un contact avec nos services, par téléphone ou au sein d'une de nos succursales.*

PreventoMed prend en charge, sans franchise, les examens de prévention des cancers du sein, du côlon et de la prostate ainsi que les tests destinés à détecter un risque de diabète ou de maladie cardio-vasculaire. PreventoMed permet aussi de s'adresser à son médecin de famille, à un centre de télémédecine 24h/24 ou, sans rendez-vous, à l'une des 360 pharmacies partenaires du modèle. Cet accès rapide à un premier diagnostic permet aux personnes qui se demandent si elles sont en bonne santé d'être rassurées et contribue à alléger la charge pesant sur les urgences hospitalières. Enfin, PreventoMed rembourse les médicaments génériques sans que l'assuré ait à payer de franchise ; une façon supplémentaire de favoriser un choix efficient pour le système de santé.

Un premier rapport sur les questions non financières

En 2023, Assura a formalisé une stratégie de développement durable portant sur ses engagements actuels et futurs en termes environnementaux, sociaux et de gouvernance. Cette stratégie et sa feuille de route font l'objet du premier rapport sur les questions non financières du Groupe Assura. Il est disponible sur [assura.ch](https://www.assura.ch), tout comme le rapport annuel 2023 du Groupe.

Groupe Assura : chiffres financiers clés¹

	2023	2022
Primes acquises	CHF 3.6 Mia	CHF 3.7 Mia
dont assurance obligatoire des soins (AOS) ²	CHF 3.3 Mia	CHF 3.4 Mia
Charges de prestations	CHF 2.8 Mia	CHF 2.7 Mia
dont AOS ²	CHF 2.6 Mia	CHF 2.5 Mia
Compensation des risques (CDR, charge)	CHF 737 Mio	CHF 865 Mio
Taux de frais administratifs AOS ²	5.4% des primes	5.4% des primes
Résultat consolidé	CHF -110.7 Mio	CHF -143.6 Mio

1 Valeurs consolidées

2 Selon comptes statutaires Assura-Basis SA

Notes à la rédaction

Le modèle PreventoMed

Modèle d'assurance de base PreventoMed est présenté en détails sur [assura.ch](https://www.assura.ch)

Visuels Assura

Des visuels sont à votre disposition sur notre [Espace presse](#)

Contact

Karin Devalte
Responsable de la Communication
presse@assura.ch
www.assura.ch/presse

Assura en bref

Au rang des principaux assureurs-maladie suisses, Assura bénéficie de la confiance de plus de 800'000 clientes et clients. Au quotidien, elle s'engage en faveur d'interactions clients simples et de qualité. Assura, ce sont aussi des primes abordables et des assurances et services innovants, destinés à accompagner le patient dans la complexité du système de santé. Avec 1'700 collaboratrices et collaborateurs et 21 succursales, Assura propose un service de proximité, dans toute la Suisse.