

Communiqué de presse

Résultat annuel 2023 Sympany: L'exercice a été marqué par des coûts de la santé élevés et une forte croissance de la clientèle

En 2023, les coûts de la santé ont continué d'augmenter en Suisse – une hausse qui a également des retentissements sur les activités de Sympany. L'exercice 2023 a clôturé avec une perte de CHF 58,2 millions car les primes calculées de manière très serrée n'ont pas permis de compenser le renchérissement élevé. Comme le montre la dotation en fonds propres, Sympany jouit toujours d'une bonne situation financière. L'entreprise est même parvenue, en 2023, à répondre à la forte croissance de la clientèle et à confirmer une fois de plus les excellentes notes obtenues lors des sondages indépendants auprès de la clientèle.

Bâle, 24 avril 2024 – Sympany revient sur un exercice 2023 exigeant. L'augmentation considérable des coûts de la santé a eu des répercussions sur les activités étant donné que Sympany avait calculé les primes de manière très serrée dans l'intérêt des clientes et des clients. En raison de la forte croissance de la clientèle se sont ajoutées des provisions plus importantes, ainsi qu'une augmentation des paiements en faveur de la compensation des risques. L'année s'est terminée avec une perte de CHF 58,2 millions. Contrairement à l'assurance de base, le résultat des assurances complémentaires est positif. Les bases financières de Sympany restent très solides: le taux de solvabilité est nettement supérieur au minimum légal et il remonte cette année. Avec environ 32% du volume des primes, les fonds propres se situent également à un niveau très solide.

En raison de la croissance record de la clientèle en 2023, le volume des primes a augmenté d'environ CHF 139 millions, passant ainsi à CHF 1159 millions. Dans l'assurance de base, le volume des primes de CHF 788 millions est passé à CHF 918 millions, et dans l'assurance complémentaire, de CHF 223 millions à CHF 231 millions. Les assurés ayant perçu davantage de prestations, les coûts de ces dernières ont progressé d'environ CHF 69 millions. La charge des prestations s'élevait à CHF 1058 millions au total. Dans les affaires entreprises avec les assurances perte de salaire et accidents, Sympany a pu améliorer la rentabilité et acquérir de nouveaux clients.

Une croissance liée à un bon positionnement et à une orientation client marquée

Dans les affaires clients privés, Sympany gère au total, au 1^{er} janvier 2024, 298 000 clientes et clients, dont 247 300 dans l'assurance de base selon la LAMal. Ce sont quelque 8000 assurés de base de plus que l'année précédente. L'assurance de base Sympany pour les frontaliers et frontalières a elle aussi poursuivi sa croissance – notamment en Allemagne.

La croissance est à attribuer à un bon positionnement dans quelques régions de primes de Suisse et en Allemagne, ainsi qu'à un bon service à la clientèle. La réputation de Sympany comme étant une partenaire

orientée client et fiable pourrait également y être pour beaucoup. Comme les années précédentes, les clientes et clients interrogés dans le cadre de sondages indépendants se sont dits très satisfaits et ont donné les meilleures notes à l'orientation client de Sympany.

Afin d'améliorer en permanence les produits, les services et les processus, Sympany a créé en 2019 le comité de clients, dans lequel s'investissent aujourd'hui près de 250 clientes et clients. Au cours de l'année sous revue, ces derniers ont notamment donné des impulsions concernant l'intelligibilité des informations à la clientèle, les campagnes sélectionnées ainsi que l'utilisation de la messagerie instantanée sur le site Web de Sympany.

Des avantages clients et des développements variés

Au cours de l'année sous revue, les personnes assurées chez Sympany ont profité de rabais dans les pharmacies de vente par correspondance Zur Rose (en Suisse) et DocMorris (en Allemagne). L'offre de conseil déployée dans des filiales de la Poste, que Sympany gère en collaboration avec RéseauPostal, s'est également développée avec succès. Avec l'action «Gratuitement aux bains», Sympany a perpétré une tradition très appréciée consistant à ouvrir aux enfants, aux adolescentes et adolescents, et aux jeunes adultes les portes de plus de 90 piscines en plein air en Suisse et en Allemagne. Le portail clients et l'app mySympany ont quant à eux offert plusieurs nouveautés en 2023. Afin d'améliorer l'expérience client numérique, des développements ciblés sont également prévus cette année.

Lancement de la réorientation stratégique jusqu'en 2030

Pour se positionner de manière prospective dans un environnement de marché compétitif, Sympany a lancé en 2023 un programme de renforcement de la compétitivité mettant l'accent sur la rentabilité, la transformation numérique et la croissance durable. Dans le cadre de ce programme, elle a introduit des mesures de rationalisation de l'organisation et de réduction des frais d'administration. En plus des économies réalisées sur les frais matériels, des postes ont dû être également supprimés à tous les niveaux de la hiérarchie, ce qui a été possible dans de nombreux cas grâce aux fluctuations naturelles. Les licenciements pour raison économique n'ont toutefois pas pu être totalement évités. Mais dans ces cas, le plan social de Sympany a été appliqué.

D'importants changements de personnel ont eu lieu pendant l'année sous revue à la tête de Sympany. En mai, Andreas Krümmel a repris la présidence du conseil d'administration, et en novembre, Christian Conti a pris ses nouvelles fonctions en tant que CEO. Le conseil d'administration comptera en 2024 une personne de moins, et le comité de direction deux personnes de moins. En moyenne annuelle, Sympany comptait 619 collaboratrices et collaborateurs.

Informations complémentaires

Vous trouverez les chiffres-clés consolidés 2023 ainsi que le rapport d'activité complet sur www.sympany.ch/rapport-annuel