
Groupe CSS

Rapport de gestion

2018

Dossier électronique

www.report2018.css.ch



CSS

Assurance

Rapport 2018

4	2018 en chiffres
5	Chiffres de référence
6	Interview de la CEO et du président du conseil d'administration
10	La CSS en 2018
12	Clients
14	Prestations
16	Politique
18	Innovation
20	Développement durable
21	Collaborateurs

2018 en chiffres

6,460

Primes en milliards de francs

Le volume des primes pour notre compte propre a atteint, en 2018, près de 6,460 milliards de francs.



1 757 591

Nombre d'assurés

Un total de 1,76 million de personnes étaient assurées auprès de la CSS fin 2018.



17 000 000

Factures

En 2018, la CSS a contrôlé 17 millions de factures. Ces contrôles ont permis de réaliser 622 millions de francs d'économie.

95,7

Combined Ratio en %

En 2018, le Combined Ratio, soit le rapport entre les charges d'assurance (y c. les dépenses pour l'exploitation des affaires d'assurance) et les produits d'assurance, s'est monté à 95,7%.



163,131

Résultat de l'entreprise en millions de francs

Grâce à un excédent de 163,131 millions de francs, la CSS continue à bénéficier d'une position financière stable.

2416

Postes à temps plein

En 2018, 2717 collaborateurs se partageaient un total de 2416 postes à temps plein.

Chiffres de référence

Montants en milliers de CHF

2018

2017

Groupe CSS

Primes acquises pour compte propre	6 460 403	6 166 621
Charges des sinistres et des prestations pour compte propre	- 5 671 451	- 5 606 764
Charges d'exploitation pour compte propre	- 499 261	- 493 751
Résultat consolidé	163 131	153 577
Taux de sinistres	87,9%	88,9%
Taux de frais	7,7%	8,0%
Combined Ratio	95,7%	96,9%
Nombre d'assurés AOS au 31.12.	1 392 191	1 341 862
Postes à temps plein	2 416	2 420
Nombre d'agences	109	114

Segment LAMal

Taux de sinistres	95,0%	94,6%
Taux de frais	3,7%	4,0%
Combined Ratio	98,7%	98,6%
Résultat	65 207	4 769

Segment LCA/LAA

Taux de sinistres	64,8%	70,0%
Taux de frais	21,2%	21,1%
Combined Ratio	86,0%	91,1%
Résultat	97 802	71 050

Bref profil

Le Groupe CSS compte en tout quelque 1,76 million d'assurés et fait donc partie des assureurs leaders dans les domaines de la maladie, de l'accident et de l'assurance de choses en Suisse. La CSS assume également un rôle important dans les Affaires d'entreprises, assurant 24 774 entreprises et institutions. Ses 2717 collaborateurs, bénéficiant d'une formation solide, sont là pour répondre aux demandes des assurés. Enfin, elle possède 109 agences réparties dans toute la Suisse qui se tiennent à la disposition des clients.

Départ pour une nouvelle période stratégique en position de force

Entretien avec le président du conseil d'administration et la CEO.

L'exercice 2018 a été solide. Pour quelles raisons en particulier?

Jodok Wyer: Il est réjouissant que la CSS ait une fois de plus bouclé l'année de manière aussi réussie et que nous ayons conservé notre position de leader sur le marché. Les objectifs de bénéfice visés ont même été dépassés. Nous offrons des primes attrayantes et des services qui offrent une véritable valeur ajoutée, et nous tenons notre promesse: être une assurance-maladie proche des clients. Je suis d'autant plus convaincu que notre image se reflète positivement dans la croissance de notre portefeuille de clients. Depuis que la CSS a changé de CEO il y a deux ans, elle est davantage perçue par le public comme une entreprise qui s'engage en faveur des assurés. Cela n'échappe pas aux assurés. L'équilibre entre croissance et stabilité financière est le principe fondamental de notre gestion. Cet accent que nous mettons sur une croissance durable devra rester une priorité pour notre entreprise. La CSS repose sur des bases financières solides.

A l'heure où les coûts de la santé explosent, comment la CSS gère-t-elle sa politique en matière de primes et de coûts?

Philomena Colatrella: Beaucoup d'assurés restent très sensibles aux prix. Nous avons justement marqué de précieux points lors du dernier exercice avec une augmentation des primes inférieure à la moyenne. Cela reste notre objectif. Autre chose importante: nous maîtrisons nos coûts. C'est en bonne partie grâce à notre contrôle strict des coûts de prestations que la CSS affiche un tel résultat global. Le contrôle des 17 millions de factures (plus de 600 millions de francs), en particulier, a une nouvelle fois joué un grand rôle en 2018. En outre, les frais administratifs se sont montés à seulement 3,7% dans l'assurance de base, ce qui équivaut à un recul de 0,3 point de pourcentage par rapport à l'année précé-

dente. Ainsi, la CSS est passée pour la première fois sous les 4%, ce qui fait d'elle l'un des assureurs les plus efficaces du marché. Cela souligne la discipline rigoureuse en matière de coûts que nous suivons depuis des années. Lorsque nos frais administratifs sont bas, les clients en bénéficient directement.

Vu son bon bénéfice, la CSS n'a-t-elle pas tout de même demandé des primes trop élevées?

J.W.: Non. Je précise qu'il n'est pas possible de faire de bénéfice dans l'assurance de base. Dans cette branche, les excédents restent dans le système. Ils sont ajoutés aux réserves et garantissent que la CSS pourra payer toutes les factures en cas de crise, par exemple lors d'une épidémie. C'est uniquement dans les assurances complémentaires que la CSS dispose librement des bénéfices réalisés. Ces bénéfices permettent d'assurer la pérennité de l'entreprise. Une bonne proportion de ceux-ci est investie aujourd'hui déjà en faveur de nos assurés, par exemple dans plusieurs outils numériques qui soutiennent nos clients dans les questions de santé, dans les programmes de suivi ou encore dans l'accompagnement personnalisé des patients. Ces engagements sont souvent ignorés par le public.

Sur quoi la CSS doit-elle garder un œil malgré sa bonne performance?

Ph.C.: Notre bonne performance ne doit en aucun cas nous pousser à la passivité. Le marché reste très concurrentiel, et il est toujours plus exigeant de se démarquer des autres assureurs. En matière de satisfaction de la clientèle, nous n'atteignons pas encore notre objectif dans tous les domaines, bien que notre niveau soit élevé. Il me tient vraiment à cœur que nous continuions à nous améliorer, et déjà en 2019. Nos clients doivent toujours avoir affaire à un partenaire facilement joignable. Ce principe de proximité se



Philomena Colatrella et Jodok Wyer peuvent une nouvelle fois revenir sur un exercice très réussi.

traduit à la CSS d'une part par un réseau dense composé de 100 agences environ, d'autre part par le suivi personnel assuré par le Centre de Service-Clientèle, lequel traite chaque année 1,6 million de demandes. Le développement continu de notre organisation et les formations internes permettent non seulement une meilleure compréhension des besoins des clients de la CSS, mais également une plus grande efficacité.

J.W.: Je ne peux qu'approuver. A la CSS, nous avons mieux pris conscience que nous sommes structurés comme une association, qui compte 573 000 membres. Ces dernières années, nous avons été plus attentifs à ce qui posait problème à nos assurés. Nous avons modélisé les processus en fonction des besoins de la clientèle et consulté les clients pour introduire de nouveaux produits et services. En fin de compte, ce changement de point de vue et cette prise de conscience interne ont bien plus d'importance qu'un classement.

La CSS entame une nouvelle période stratégique, où il s'agit d'adopter un rôle de partenaire santé auprès des assurés. Une noble ambition.

J.W.: En effet. Il y a un an, le conseil des sociétaires de la CSS a revu les principes de l'entreprise, sur lesquels se fonde notre nouvelle stratégie. Nous avons formulé une trilogie qui sera mise en œuvre dans les prochaines années. Nous voulons que nos clients guérissent. Nous voulons aussi les aider à rester en bonne santé. Enfin, nous voulons offrir une aide à ceux qui en ont besoin pour mieux vivre avec une maladie. Nous voulons aider nos clients à s'y retrouver dans un système de santé toujours plus complexe. En d'autres termes, dans les prochaines années, nous allons intensifier notre transition du statut de centrale de paiement à celui de partenaire pour nos assurés.

Est-ce que les besoins de notre clientèle, les assurés, ont fondamentalement changé?

Ph.C.: Ils changent tout comme la société change. En particulier, les exigences de commodité augmentent avec la



Jodok Wyer
Président du conseil d'administration

numérisation. Les clients souhaitent de plus en plus pouvoir décider en toute autonomie quand et par quel canal interagir avec nous. Cela se reflète aussi dans le succès de nos modèles alternatifs d'assurance (MAA). Ceux-ci permettent au client, lorsqu'il souhaite consulter pour raisons de santé, de choisir s'il veut un conseil téléphonique ou s'adresser à son médecin de famille ou encore à un cabinet de groupe. La tendance montre que les clients recherchent cette diversité. A la fin de l'année, pour la première fois, plus de 900 000 assurés disposaient d'un modèle alternatif d'assurance. Cette année, les MAA devraient dépasser la barre du million.

A propos de la numérisation, comment la CSS peut-elle profiter des dernières évolutions technologiques?

J.W.: Des exemples issus de la branche de l'assurance, mais aussi une comparaison avec d'autres branches, montrent que le rythme du marché s'est accéléré et que des modèles d'affaires complètement nouveaux peuvent naître à travers la numérisation. Il est vital pour la CSS de s'ouvrir aux nouvelles possibilités de croissance. Nous sommes bien partis, étant donné que nous avons déjà fait des investissements considérables dans le numérique par le passé. Mais nous devons tout de même rester attentifs. A partir de la nouvelle stratégie, nous avons établi une feuille de route concrète pour le numérique.

Qu'est-ce que cela apporte aux assurés?

Ph.C.: C'est une plus-value réelle, tangible, pour les clients. Les applications numériques, le portail myCSS et l'appli myCSS, permettent de gérer facilement les affaires d'assurance. Ces applications ont été récompensées plusieurs fois, et nous continuons de les développer en nous appuyant sur les feedback de nos clients. Nous nous sommes fixé des objectifs très ambitieux. De plus, nous aidons nos

«La CSS repose sur des bases financières solides.»

Jodok Wyer

clients dans leurs questions de santé: notre application myGuide analyse les symptômes de maladie et émet une recommandation en indiquant s'il est nécessaire d'aller chez le médecin, à l'hôpital ou à la pharmacie. Autre exemple: la recherche de «remèdes numériques» en collaboration avec l'EPF de Zurich et l'université de St-Gall. Un coach virtuel assiste les malades chroniques et les aide à mieux gérer la maladie au quotidien, comme dans le cas de l'asthme.

Jusqu'où la CSS peut-elle et veut-elle innover?

J.W.: Ici aussi, tout est une question d'équilibre. Financièrement, ces investissements ne sont pas négligeables, c'est pourquoi il faut bien y réfléchir. Dans tout ce qui sort sur le marché dans le domaine du numérique, tout n'est pas bon à prendre. Il faut veiller à ce que le développement de nouveaux modèles d'affaires soit porteur d'un potentiel économique à moyen ou long terme. Parallèlement, tous les assurés doivent pouvoir suivre. C'est pourquoi nous investissons aussi dans le monde non virtuel, nos agences par exemple. Nous ne devons pas forcer la main à qui que ce soit. Nous concevons le numérique comme un grand atout, pas comme une finalité en soi.

Est-ce que la CSS, leader de l'assurance de base, peut acquérir l'agilité nécessaire pour travailler sur autant de fronts?

Ph.C.: Nous le devons. Et je suis certaine que nous le pouvons. Ces dernières années, nous avons établi des bases importantes pour la nouvelle période stratégique. En outre, nous avons remodelé la structure de la CSS lors des deux dernières années pour l'adapter à de nouveaux défis. Cela a donné un grand dynamisme à l'entreprise. Aujourd'hui, nous avons un meilleur réseau, les responsabilités sont plus clairement définies. Nous avons également créé une nou-

«A la fin de l'année, pour la première fois, plus de 900 000 assurés disposaient d'un modèle alternatif d'assurance.»

Philomena Colatrella

velle division du Groupe destinée à l'innovation. Un nouveau monde a rejoint le monde de la CSS. Cela a donné du mouvement à l'entreprise.

2019 sera une année électorale. De nombreuses propositions émanent des milieux politiques pour faire baisser les coûts de la santé. A quoi faut-il s'attendre?

J.W.: Si les autorités fédérales et les partis y vont chacun de leur prétendue solution miracle, je voudrais souligner une chose: ce n'est pas avec des mesures uniques que nous maîtriserons l'évolution disproportionnée des coûts. Il faut plutôt discuter d'un catalogue de mesures. La fébrilité actuelle, pour la nommer ainsi, a même ses bons côtés. D'après moi, le plus grand problème est le conflit entre cette problématique complexe et notre fédéralisme marqué – une configuration qui donne rarement d'excellents résultats. Mais là aussi, la CSS ne reste pas passive: en tant que leader de l'assurance de base, nous avons l'ambition de nous engager dans le système suisse de santé et d'enrichir la discussion pour éviter le débordement des coûts.

Dans ce domaine, la CSS plaide avant tout en faveur de l'idée des objectifs de coûts?

Ph.C.: Oui, notamment. Nous allons continuer de nous engager en faveur de l'introduction d'objectifs de coûts dans le système de santé. La santé est le seul secteur de l'économie suisse où il n'existe pas d'objectif en matière de dépenses. Notre idée est de discuter d'une sorte de radar aidant tous



Philomena Colatrella
Présidente de la direction générale du Groupe

les acteurs à s'orienter. Nous avons proposé un facteur de croissance qui tient compte non seulement de l'indice des salaires, mais aussi du changement démographique et des progrès de la médecine. Avec des objectifs de coûts, on aurait une plus grande transparence par rapport à la croissance des coûts. Cela permettrait une concurrence naturelle entre médecins et entre hôpitaux, mais aussi entre cantons.

C'est parti pour la nouvelle période stratégique!

Durant l'été, la CSS a présenté la nouvelle stratégie à ses collaborateurs. Celle-ci remplace la stratégie 2016–2018, principalement axée sur la satisfaction de la clientèle et la croissance.

Une place sur le podium de la satisfaction de la clientèle, tel était l'objectif de la stratégie qui s'est achevée en 2018. Pour y parvenir, la CSS a fait de très nombreux efforts ces dernières années; notamment, des structures et des processus internes ont été améliorés afin de répondre encore mieux aux besoins des clients. En outre, les collaborateurs ont été régulièrement sensibilisés sur la thématique afin d'amorcer un changement de culture. Hélas, cela n'a pas suffi pour placer la CSS dans le trio de tête en matière de satisfaction de la clientèle. Il faut dire que les autres grandes assurances-maladie ont aussi pris des initiatives pour offrir un meilleur service à leurs clients. Néanmoins, les efforts des dernières années n'auront pas été vains. Ils constituent même une très bonne base pour la nouvelle stratégie, présentée aux collaborateurs durant l'été et illustrée dans la campagne lancée en septembre 2018. La CSS s'est fixé comme nouvel objectif de devenir le partenaire santé privilégié de ses assurés: elle souhaite aider ses assurés à rester en bonne santé, à guérir ou, pour ceux qui souffrent d'une maladie, à mieux vivre avec celle-ci.

De solides bases sont posées

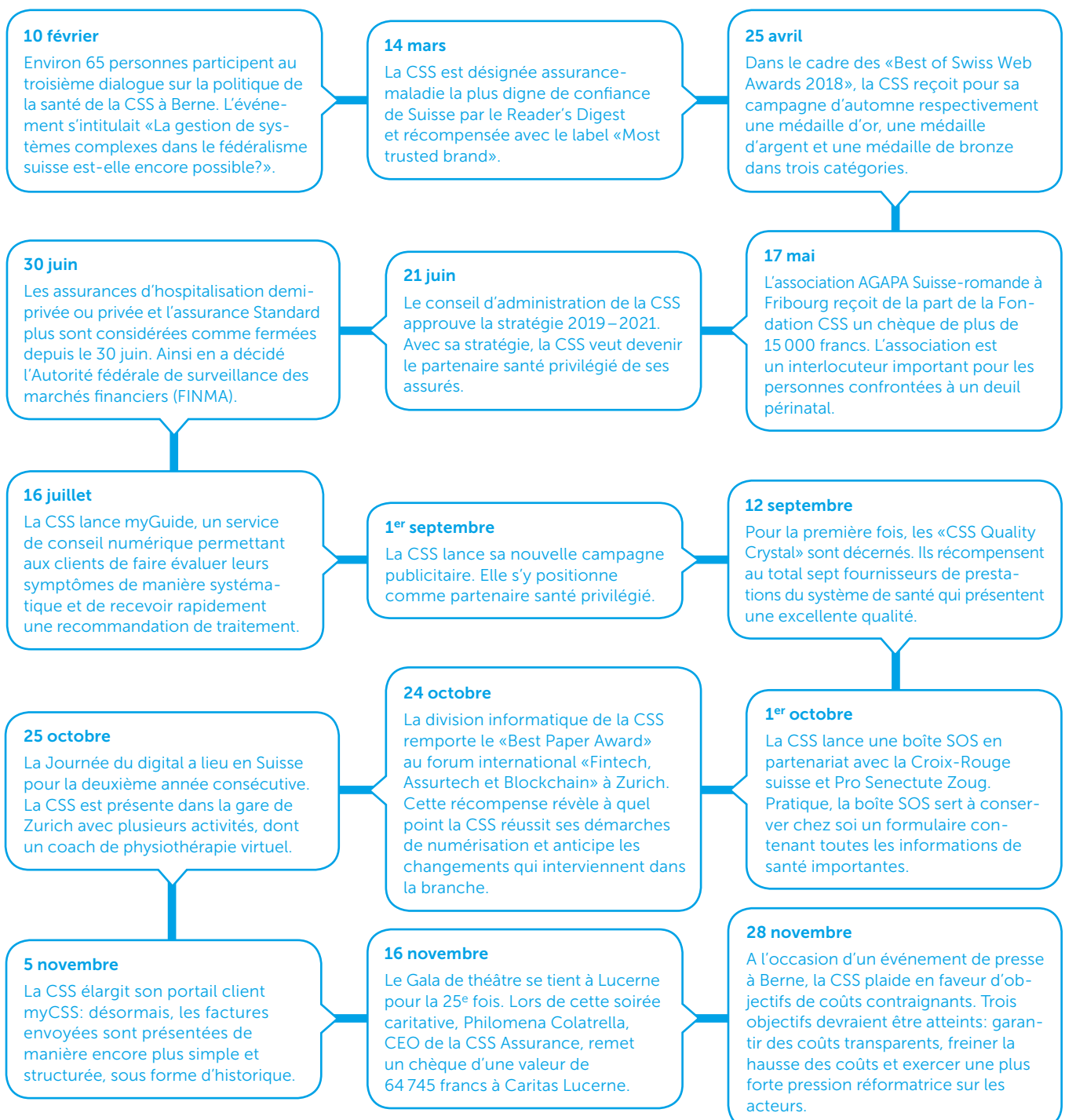
Pour pouvoir atteindre son objectif, la CSS ne part pas «de zéro». En effet, lors de la période stratégique précédente, elle a réalisé de très nombreux projets qui bénéficient maintenant aux clients dans le cadre de la nouvelle stratégie, comme l'amélioration continue des interactions avec la clientèle (notamment avec le portail client myCSS) ou la conception de nouveaux produits et services (tel que le conseiller numérique myGuide). Aujourd'hui déjà, la CSS entretient donc une relation de partenariat avec ses assurés, ce qui est souvent ignoré dans les débats publics, où la CSS et les autres assurances-maladie sont réduites à un rôle de pure centrale de paiement. Elle offre depuis des années de nombreux services qui profitent directement aux assurés, comme les programmes de suivi, qui aident les patients à mieux gérer une maladie chronique (en cas

de dépression, d'insuffisance cardiaque, d'hypertension, d'asthme par ex.), ou l'accompagnement personnalisé des patients, qui donne grande satisfaction aux bénéficiaires. Dans le cadre de cet accompagnement, environ 700 personnes confrontées à des problèmes de santé complexes (attaque cérébrale par ex.) ont été conseillées et assistées rien qu'en 2018. La CSS s'est entre autres chargée de toutes les tâches de coordination entre le patient, les médecins, les thérapeutes et les autres intervenants. En bref: de solides bases sont posées pour faire de la CSS un partenaire santé.

Un exercice convaincant

La CSS a l'incontestable atout d'entamer sa nouvelle période stratégique en position de force: lors de l'année écoulée, l'entreprise a une fois de plus développé son portefeuille d'assurés et renforcé son statut de leader de l'assurance de base en Suisse. Les résultats financiers de la CSS sont aussi réjouissants. Les chiffres prévus dans le budget ont été dépassés, et des bénéfices ont pu être enregistrés tant dans l'assurance de base (avec une croissance de 65,2 millions de francs) que dans l'assurance complémentaire (plus 97,8 millions de francs). La solidité de la CSS permettra d'investir ces prochaines années dans des services qui peuvent apporter une plus-value aux clients.

L'année 2018



Jamais autant d'assurés

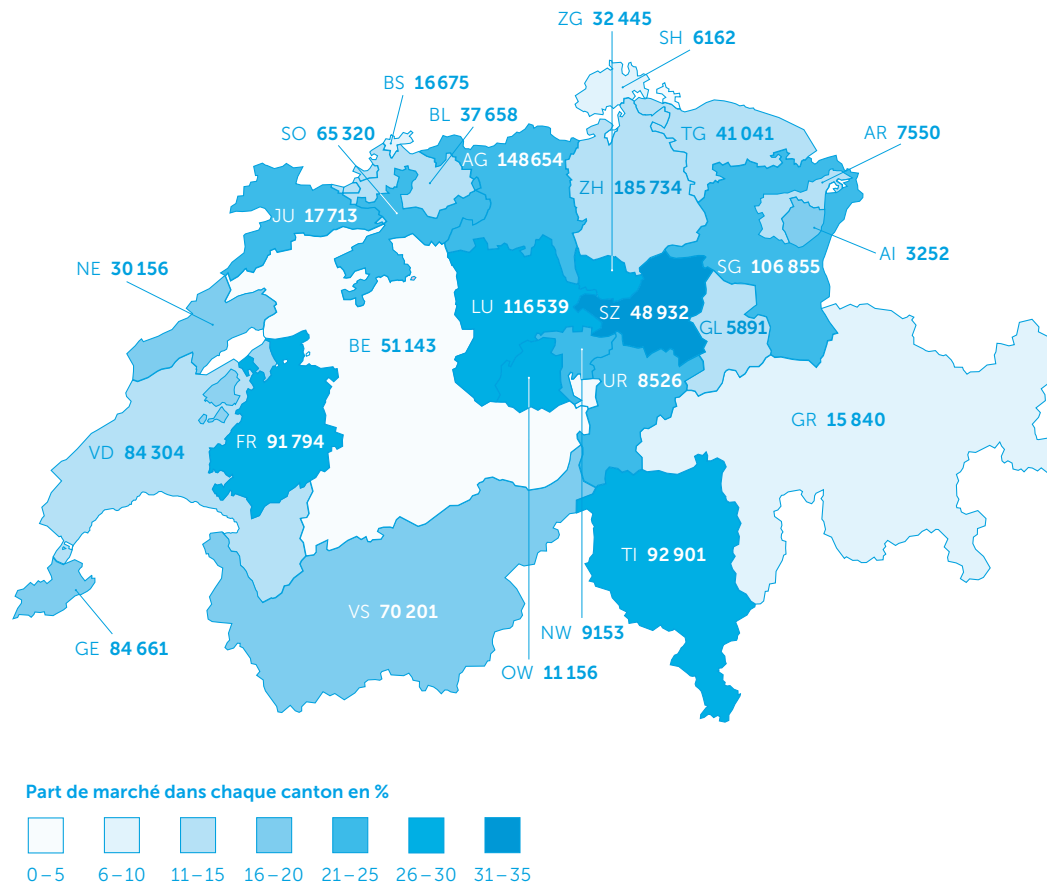
Avec 1,392 million d'assurés au total fin 2018, la CSS a atteint un nouveau record. La CSS reste donc le plus grand assureur pour l'assurance de base en Suisse.

Comme les années précédentes, la CSS a pu consolider sa position sur le marché de l'assurance de base en 2018. Au 31 décembre, elle avait gagné 50 000 assurés, totalisant 1,392 million de clients. Forte de cette croissance, la CSS reste donc la plus grande assurance de base en Suisse. En 2018, la CSS a gagné des assurés notamment dans les cantons du Jura (+10,2%), du Tessin (+9,1%), de Thurgovie (+8,9%), d'Appenzell Rhodes-Extérieures (+8,6%), de Lucerne (+7,3%) et de Genève (+6,1%). Elle a constaté une diminution dans les cantons de Glaris (-2,9%), de Neuchâtel (-1,5%) ainsi que de St-Gall (-0,6%) et de Bâle-Campagne (-0,7%).

Moins de changements vers des modèles alternatifs

Parmi les 1,392 million d'assurés, 30,4% (423 083 assurés) ont choisi l'assurance obligatoire des soins traditionnelle. Cela représente une diminution d'environ 2,6%. Les autres assurés se répartissent dans les trois modèles alternatifs d'assurance: modèle du médecin de famille (440 415, +0,3%), modèle de télémédecine Callmed (249 169, +0,7%) et assurance Cabinets de santé (279 524, +1,6%). On constate que, en comparaison avec les années précédentes, la croissance du nombre d'assurés abandonnant l'assurance de base traditionnelle au profit des modèles alternatifs d'assurance est de plus en plus faible. C'est un signe que le potentiel de ces modèles s'épuise peu à peu.

Nombre d'assurés par canton en 2018



Une tendance à choisir la franchise la plus élevée

En parallèle, la tendance à choisir la franchise maximale de 2500 francs s'est accentuée. En 2018, 327 358 personnes avaient choisi ce modèle, soit presque 50 000 (ou 17,8%) de plus que pendant la période précédente. La part d'assurés ayant choisi la franchise ordinaire à 300 francs n'a quasiment pas bougé. Fin 2018, elle était de 53,3%. Pour tous les autres échelons, on constate des reculs parfois nets, surtout pour la franchise à 2000 francs. Seuls près de 40 000 assurés l'ont choisie, ce qui correspond à une diminution de 13,2%.

Une consolidation des Affaires d'entreprises




Une légère diminution est également observée dans le domaine des affaires d'entreprises. On compte au total 26 463 polices, soit 768 de moins que l'année précédente. En revanche, le volume de primes a pu augmenter de presque 30 millions de francs. D'après l'indicateur de performance, en termes de rentabilité, la CSS est très bien positionnée notamment dans le domaine des indemnités journalières en cas de maladie. C'est d'autant plus réjouissant sachant que la branche des Affaires d'entreprises perd toujours de l'argent du fait que les primes ne couvrent pas (encore) les coûts effectifs. D'autres efforts d'assainissement seront nécessaires. Vivit, le centre de compétence pour la santé et la prévention de la CSS, est particulièrement bien positionné sur le marché. Vivit propose dans tout le pays des services sur mesure dans le cadre de la gestion de la santé dans l'entreprise. Peuvent en bénéficier non seulement les entreprises assurées à la CSS, mais aussi des tiers.

Un travail fait sur la satisfaction de la clientèle

En 2018, la période stratégique qui visait une satisfaction de la clientèle élevée a pris fin. La CSS n'a certes pas réussi à monter sur le podium, mais elle a progressé pas à pas en matière de satisfaction de la clientèle et d'interaction avec les clients au cours des dernières années. Ainsi, les décomptes de prestations, souvent décriés, ont été rendus plus simples et clairs en 2018 à la suite d'une collaboration étroite avec les assurés. Dans le portail client myCSS aussi, des améliorations ont été effectuées. Maintenant, le portail contient par exemple un historique qui affiche de manière plus claire les traitements et les médicaments utilisés. La satisfaction de la clientèle et l'interaction avec les assurés sont également au premier plan dans la nouvelle stratégie, qui a été présentée durant l'été 2018.



Répartition MAA

	45,5%	assurance du médecin de famille
	28,8%	assurance Cabinets de santé (HMO)
	25,7%	Callmed

En 2018, 969 108 personnes au total étaient assurées selon un modèle alternatif d'assurance (MAA).

Légère baisse des coûts de prestations

En 2018, les coûts bruts par personne assurée ont baissé de 19 francs, ce qui traduit une légère baisse par rapport à l'année précédente.

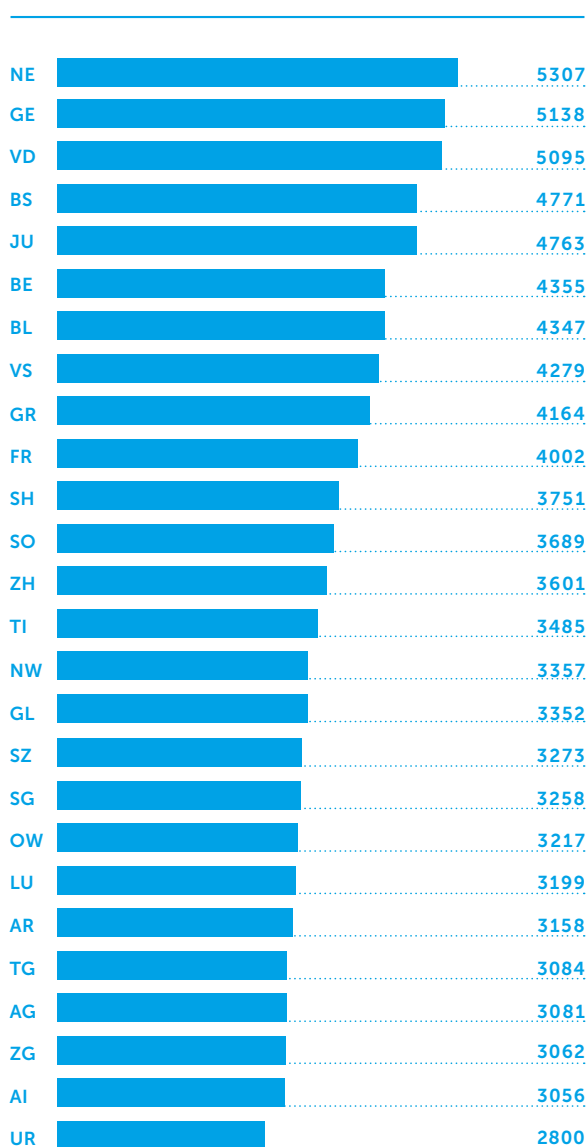
5,252 milliards de francs. Tel est le montant des prestations brutes de la CSS en 2018. C'est environ 166 millions de francs de plus que l'année d'avant. Cette augmentation est due à la croissance du nombre d'assurés, étant donné que la CSS a pu acquérir près de 50 000 nouveaux clients en 2018. Les coûts généraux par personne assurée ont connu en 2018 un léger recul de 0,5%, soit 19 francs par personne; une situation très différente des années précédentes: en 2016, les coûts avaient augmenté de 2,4%, et en 2017 de 3,7% même. En 2018 et pour chaque personne assurée, la CSS a dépensé 3793 francs bruts.

Les frais d'hospitalisation ont largement contribué à cette légère baisse des coûts. En effet, ces frais ont reculé en 2018 dans les domaines tant stationnaire (-1%) qu'ambulatoire (même -4,6%). Tous les autres domaines ont connu une hausse des coûts. L'intervention de la Confédération dans le tarif ambulatoire (TARMED) a probablement eu un impact sur l'évolution des coûts de 2018. D'après le Conseil fédéral, l'intervention devrait permettre de réaliser des économies de 470 millions de francs dans toute la branche de l'assurance-maladie. Aucun chiffre concret ne peut être dégagé du côté de la CSS. Néanmoins, on constate une évolution des coûts positive en ce qui concerne le TARMED par rapport à l'année précédente.

Neuchâtel en tête des coûts

La «liste du classement des cantons» offre peu de surprises. Ce sont surtout les cantons romands qui sont en tête. En matière de coûts, la palme revient au canton de Neuchâtel, qui détrône le canton de Genève de cette première place peu convoitée. En 2018, la CSS a dû déboursier 5307 francs bruts pour chaque Neuchâtelois. C'est 6% de plus que l'année d'avant. A l'autre bout du classement figurent comme d'habitude les cantons ruraux d'Uri et d'Appenzell Rhodes-Intérieures. Chaque Appenzellois a engendré en 2018 des coûts nets de 3056 francs. A Uri, les coûts n'étaient que de 2800 francs.

Coûts des prestations (par personne et par canton) en CHF bruts



Contrepoids à l'interne

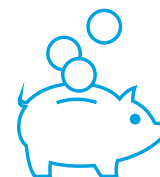
Bien que les coûts aient progressé moins fortement pendant le dernier exercice que les précédentes années, la CSS a maintenu ses efforts d'économies à un niveau élevé. En 2018, ces économies se montaient à quelque 968 millions de francs grâce à toutes les mesures prises (assurance de base et assurance complémentaire).

Comme auparavant, le contrôle strict de toutes les factures reçues a majoritairement contribué à ces économies. En analysant en détail ses 17 millions de factures, la CSS a pu économiser 622 millions de francs, dont:

- 493 millions de francs de frais non assurés;
- 12 millions de francs grâce à la lutte contre les prestations perçues abusivement;
- 5 millions de francs en contrôle des règles tarifaires TARMED.

Les différentes mesures de pilotage ont permis de réaliser des économies supplémentaires d'un total de 346 millions de francs. Les principales mesures sont les garanties de paiement (économies de 121 millions de francs), le Managed Care et la télémédecine (103 millions de francs) ainsi que la gestion individualisée des cas et l'accompagnement personnalisé des patients (22 millions de francs). Enfin, divers programmes de santé, tels que le programme nutritionnel mycoach, la thérapie du sommeil en ligne et le programme pour les asthmatiques, ont aussi contribué à faire des économies.

L'importance de toutes ces mesures réside dans le fait que les primes par personne assurée seraient 20% plus élevées si la CSS ne faisait pas contrepoids sans relâche. C'est pourquoi la CSS continuera à garder le rythme et fera notamment avancer le pilotage des coûts de prestations basé sur les données.



622

Economies en millions de CHF

En contrôlant attentivement les factures, la CSS a réussi à économiser près de 622 millions de francs en 2018 pour ses assurés.

Prestations brutes en CHF (AOS)

Médecin (ambulatoire)	1 170 034 838
Hôpital (stationnaire)	1 033 615 108
Hôpital (ambulatoire)	656 043 911
Médicaments (pharmacie)	614 342 771
EMS / soins à domicile	469 706 017
Médicaments (médecin)	358 442 357
Laboratoire	303 986 360
Physiothérapie	192 874 192
Médicaments hôpital (ambulatoire)	188 175 284
Autres prestations	264 391 574
Total	5 251 612 413

Une année riche en idées

Comment peut-on freiner l'augmentation des coûts de la santé? Telle était également la question dominante du monde politique en 2018.

Si quelque chose n'a pas manqué en 2018 du côté des autorités et partis politiques, c'est bien des idées visant à atténuer l'augmentation des coûts de la santé. Le Conseil fédéral l'a montré en proposant un premier train de mesures, basé sur le rapport d'expertise publié en 2017 qui comprend 38 propositions de réduction des coûts. Le train de mesures a été envoyé en consultation à la mi-septembre 2018, et la CSS y est favorable. Il comprend notamment les points suivants:

Article expérimental: un article expérimental devrait permettre de mener à bien des projets pilotes innovants visant à atténuer les coûts en dérogation à la loi sur l'assurance-maladie (LAMal).

Système de prix de référence: un système de prix de référence pour les médicaments dont le brevet est échu devrait être introduit. Un prix maximal (prix de référence) devrait être fixé pour les médicaments contenant les mêmes substances actives. Ainsi, l'AOS ne rembourserait plus que le prix de référence.

Organisation tarifaire: afin d'éviter des blocages dans les négociations tarifaires comme dans le cas de TARMED, une organisation tarifaire nationale devrait voir le jour. Les forfaits dans le domaine ambulatoire seraient encouragés, ce qui augmenterait l'efficacité.

Copie de la facture: les fournisseurs de prestations seraient tenus d'envoyer systématiquement une copie de la facture aux personnes assurées. Cela permettrait un meilleur contrôle des factures par les assurés.

Droit de recours: les fédérations des assureurs auraient désormais un droit de recours concernant les décisions des cantons sur la liste des hôpitaux, maisons de naissance et établissements médico-sociaux. Cela devrait éviter un surapprovisionnement en soins et décharger les payeurs de primes et les contribuables.

Trois réformes importantes

Outre le premier train de mesures du Conseil fédéral, trois réformes importantes ont fait l'objet d'un processus parlementaire en 2018 dans les domaines suivants: le financement uniforme des prestations ambulatoires et stationnaires (EFAS), l'admission/le pilotage et la qualité. Le projet EFAS, qui était en consultation jusqu'à mi-septembre 2018,

prévoit essentiellement que les assurances-maladie remboursent tous les traitements ambulatoires et stationnaires. Les cantons devraient apporter une contribution d'au moins 25,5% sur les coûts qui dépassent la franchise et la quote-part des assurés. La commission compétente du Conseil national élaborera un projet de loi sur la base des réponses à la consultation. Le Conseil fédéral veut aussi remplacer le gel des admissions actuel, qui se termine le 30 juin 2021, par le projet relatif à l'admission des fournisseurs de prestations. La CSS approuve sur le principe les intentions du Conseil fédéral, mais à condition que l'EFAS entre en vigueur en même temps que le projet relatif à l'admission. Le projet du Conseil fédéral relatif à la qualité reçoit aussi le soutien de la CSS. Il vise à obliger les partenaires tarifaires à mettre en œuvre des mesures efficaces permettant incontestablement d'améliorer la qualité.

Négociations concernant TARMED

2018 a aussi été une année riche en négociations tarifaires, en particulier concernant le tarif ambulatoire TARMED. Les partenaires tarifaires curafutura (dont la CSS fait partie), la Commission des tarifs médicaux (CTM) et la Fédération des médecins suisses (FMH) ont accepté la nouvelle structure des prestations, qui est une étape précédant la structure tarifaire. Toutefois, il faut encore définir les règles d'application et de décompte, ce qui constitue une procédure complexe. Les partenaires tarifaires gardent pour objectif de soumettre ensemble la structure tarifaire révisée au Conseil fédéral en 2019. Toutefois, les négociations à venir s'annoncent très difficiles, et le résultat est plus qu'incertain.

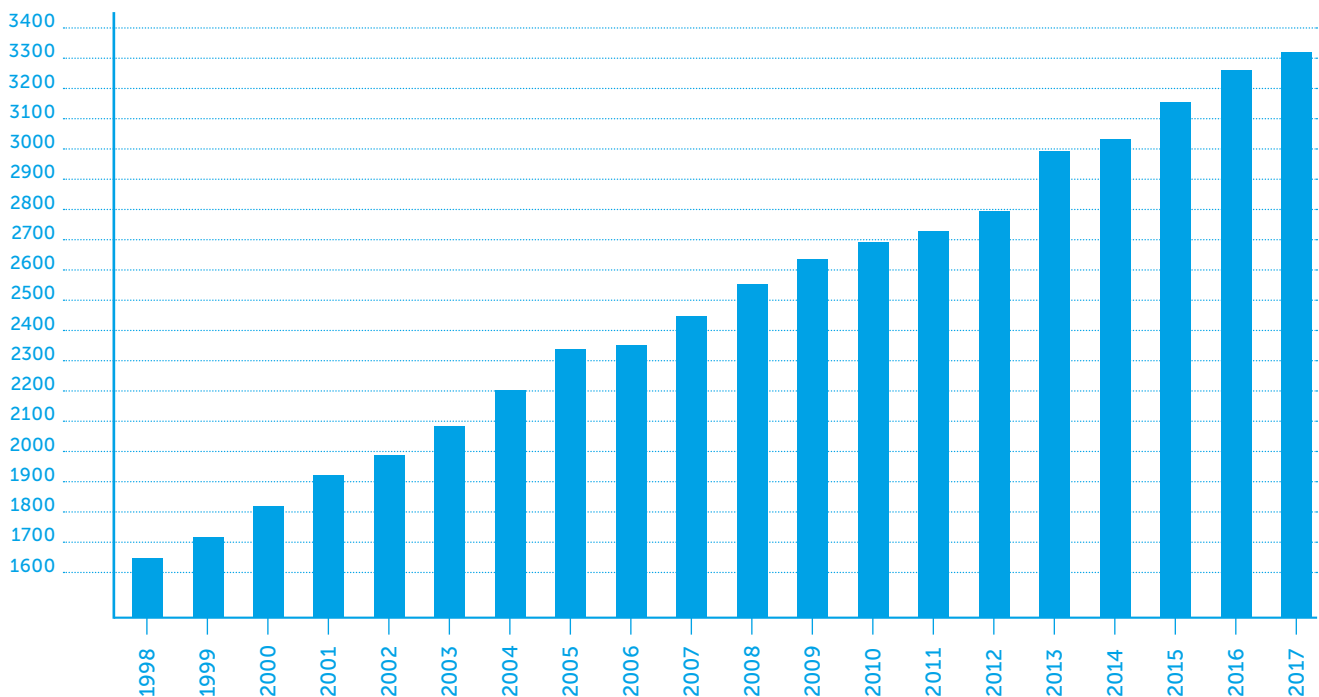
En 2018, la CSS a vu d'un œil critique certaines innovations de l'industrie pharmaceutique. En soi, les innovations sont bonnes, mais les exigences de prix parfois exorbitantes des fabricants sont contestables. Cela vaut en particulier pour les nouvelles immunothérapies pour traiter le cancer, dont certaines sont très efficaces, qui surchargent aussi bien le système d'autorisation en vigueur que le système de prix. En tout cas, la CSS et toute la branche devront se défendre, car dans aucun autre marché, le bénéfice d'un produit (plutôt que les coûts de fabrication et de production, y c. la recherche) ne définit son prix. Si c'était le cas, l'innovation serait hors de prix à tous points de vue.

Les partis se surpassent

L'évolution des coûts de la santé sera aussi un sujet dominant de la campagne électorale 2019. Cette tendance s'est dessinée en 2018 déjà. Par exemple, le PS prévoit une initiative qui limite la charge des primes d'assurance-maladie à un maximum de 10% du revenu du ménage disponible. Avec son initiative de frein aux coûts de la santé, le PDC demande que le Conseil fédéral, l'Assemblée fédérale et les cantons interviennent quand les coûts de la santé augmentent trop fortement par rapport à l'évolution des salaires. Enfin, le PLR mise en premier lieu sur un accroissement de la qualité, de l'efficacité et de la responsabilité par

le paiement autonome. Il plaide entre autres pour l'introduction d'un «compte santé» à moyen terme. Ce compte transmissible par héritage ne serait, comme le 3^e pilier, pas obligatoire, mais donnerait droit à des avantages fiscaux. Même si certaines de ces propositions (comme l'initiative du PS) ne sont qu'une lutte contre les symptômes, elles se concentrent toutes sur la charge pesant sur les payeurs de primes, en constante augmentation. Le point de vue d'après lequel il est nécessaire d'atténuer durablement l'augmentation des coûts et des primes semble désormais être présent dans tout l'échiquier politique. Il est largement temps!

Evolution des prestations nettes par personne assurée de 1998 à 2017 (tous assureurs-maladie confondus)



Source: statistique de l'assurance-maladie obligatoire 2018, Office fédéral de la santé publique.

L'innovation à l'honneur en 2018 également

Depuis des années, la CSS met l'accent sur les innovations numériques au profit de ses assurés. En 2018, de nouveaux instruments ont fait leur apparition.

Lorsque la CSS a lancé son portail client myCSS en 2014, elle a posé un jalon pour toute la branche. Depuis lors, tous les grands assureurs-maladie ont développé des produits similaires. C'est pourquoi la CSS n'est pas restée les bras croisés. Elle a amélioré régulièrement myCSS et a continué à progresser sur la voie de l'innovation. L'année 2018 n'a pas fait exception, avec en point de mire le développement du conseiller numérique myGuide. Ce dernier va totalement dans le sens de la nouvelle stratégie de la CSS, qui consiste à devenir le partenaire santé privilégié des assurés. Le nouveau conseiller myGuide a été lancé en juillet. Il effectue une évaluation systématique des symptômes et émet une recommandation de traitement. Le conseiller aide notamment les clients CSS à décider s'il est nécessaire de se rendre chez le médecin, à l'hôpital ou à la pharmacie et, le cas échéant, dans quel délai. Si ce n'est pas nécessaire, les clients reçoivent des conseils pour se soigner eux-mêmes. Par ce biais, la CSS souhaite notamment améliorer les compétences des assurés en matière de santé et les encourager à faire preuve de plus de responsabilité individuelle. myGuide est un produit médical développé par des médecins spécialisés et des informaticiens médicaux qui repose sur de solides bases scientifiques. Le conseiller est accessible aux personnes assurées à la CSS et à leurs proches.

Historique des traitements

En novembre 2018, le portail myCSS, également disponible sous forme d'application, a été pourvu d'un historique. Cette fonction permet de consulter toutes les factures transmises de manière claire et par ordre chronologique. Les données sont présentées de façon à ce qu'il soit possible de repérer en un coup d'œil les détails importants des factures. De plus, les positions les plus importantes des factures transmises sont automatiquement réparties par catégories: traitements, médicaments, vaccins, moyens auxiliaires, promotion de la santé et autres prestations. Les utilisateurs ont ainsi une meilleure vue d'ensemble de leurs traitements médicaux et des coûts de ces derniers. A la fin de l'année sous revue, environ 458 500 clients de la CSS possédaient un compte myCSS.



67 000

myGuide

A fin 2018, déjà 67 000 assurés avaient consulté le conseiller numérique myGuide, lancé pendant l'été.



458 500

Utilisateurs de l'application myCSS

Avec l'application myCSS, la CSS simplifie la vie de ses clients dans la gestion de leur assurance-maladie. A la fin de l'année, 458 500 assurés de la CSS utilisaient déjà ce nouvel outil.

Participation à la Journée du digital

La CSS a aussi montré son rôle de précurseur de la branche dans le domaine du numérique lors de la Journée du digital le 24 octobre. A cette occasion, elle a présenté des lunettes qui offrent aux patients de nouvelles perspectives dans le domaine de la physiothérapie. Le prototype du coach numérique a été développé par le CSS Health Lab (voir encadré), en collaboration avec l'entreprise Magic Leap et des experts en physiothérapie. La CSS est ainsi le premier assureur du monde à collaborer avec Magic Leap, le fabricant leader de lunettes de réalité mixte. Ces lunettes enrichissent l'environnement réel avec des éléments virtuels, créés par ordinateur. Actuellement, on ne trouve des prototypes de ces lunettes qu'aux Etats-Unis. Cette technologie est toutefois bien plus qu'un simple gadget, comme le montre son application possible dans le domaine de la physiothérapie. Par manque de motivation, presque la moitié des patients ne font pas leurs exercices thérapeutiques à la maison. De plus, ils ne savent souvent pas comment réaliser correctement les exercices, ce qui peut empêcher leur rétablissement, voire aggraver leur état de santé. Avec l'aide d'un coach de physiothérapie numérique qui donne un feedback en temps réel et accompagne les patients en les motivant, ces problèmes devraient disparaître dans un futur proche.

Le Health Lab

Le CSS Health Lab est un partenariat entre la CSS, l'EPF de Zurich et l'université de St-Gall. Il a été fondé en 2015. Le CSS Health Lab étudie les «remèdes numériques». Alors que les remèdes traditionnels déclenchent un processus chimique dans le corps, grâce auquel on se sent en règle générale mieux ensuite, les remèdes numériques visent le comportement des individus: les patients doivent pouvoir mieux gérer par eux-mêmes leur vie quotidienne avec une maladie et reconnaître plus tôt les événements critiques pour la santé. Le Health Lab est déjà à l'origine du programme de rémunération des pas de la CSS, myStep, et a travaillé à l'élaboration de nombreux traitements numériques en 2018, notamment une application permettant de détecter l'asthme à un stade précoce, un conseiller de santé pour les enfants en surpoids, un coach mobile pour les personnes atteintes de diabète et le coach numérique de l'application MySwissFoodPyramid. Cette application, qui permet de gravir la pyramide alimentaire suisse de manière ludique, a été lancée sur le marché par l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires. Pour la CSS, le Health Lab représente un moteur important en matière d'innovations numériques. C'est pourquoi en 2018, la collaboration entre la CSS et le Health Lab a été prolongée de quatre ans.

Deux principes fondamentaux

La réflexion sociale et l'action durable sont deux principes fondamentaux de la CSS, ce qu'illustrent parfaitement les 25 ans du Gala de théâtre.

Motivée par son attitude sociale fondamentale, la CSS a décidé, il y a un quart de siècle, de créer un événement caritatif pour les personnes en difficulté: le Gala de théâtre lucernois. En novembre 2018, les 25 ans de l'événement ont été célébrés au théâtre de Lucerne, qui était comble. A cette occasion, Jodok Wyer, président du conseil d'administration, a souligné l'importance de la solidarité et de la subsidiarité, valeurs qui appartiennent aussi aux principes fondamentaux de la CSS. Au bout du compte, ce sont elles qui sous-tendent l'activité quotidienne des collaborateurs de la CSS. Les 25 années du Gala de théâtre ont offert une lueur d'espoir à plus d'un Lucernois. En effet, l'argent récolté est toujours versé à Caritas Lucerne, lui permettant de venir en aide à des personnes dans le besoin. Au total, ce sont environ 1,4 million de francs qui ont été versés durant les 25 dernières années. La Fondation CSS, qui soutient des institutions de bienfaisance et encourage les projets sociaux, a elle aussi pu offrir un soutien financier en 2018. Le chèque a été remis à l'association AGAPA Suisse-romande, interlocuteur important pour les personnes confrontées à un deuil périnatal.

Plus qu'un soutien financier

L'engagement de la CSS dépasse cependant largement le soutien financier dans le domaine social. Pour l'entreprise, une question figure toujours au premier plan: avec quelles mesures peut-on soutenir les assurés pour qu'ils puissent mieux gérer leurs souffrances et guérir le plus rapidement possible? Cette exigence se reflète directement dans la stratégie d'entreprise communiquée en 2018. La CSS s'est fixé comme objectif de devenir le partenaire santé privilégié de ses assurés: à cet effet, de nombreuses mesures sont continuellement mises en œuvre, dont les clients peuvent directement ou indirectement profiter. L'une d'entre elles est le Health Lab, un centre de réflexion innovatif qui développe des projets de traitements numériques principalement destinés aux malades chroniques. Lancé en 2018, le conseiller numérique myGuide est un autre exemple. Il a été développé par des médecins spécialisés et des informaticiens médicaux et analyse les symptômes. Question après question, myGuide émet une recommandation à l'utilisateur, par exemple une consultation chez le médecin.

Un engagement au niveau politique

La CSS est consciente du fait qu'un système d'assurance-maladie n'est durable que s'il reste abordable sur le long terme. C'est pourquoi elle s'implique constamment à ce sujet sur le plan politique. Prenons l'exemple des commissions des intermédiaires. La CSS s'engage pour que ce domaine soit réglementé non seulement dans l'assurance de base, mais aussi dans l'assurance complémentaire. Elle a en outre lancé un débat sur les objectifs de coûts. Elle aimerait ainsi exercer une pression sur les acteurs du système de santé et les politiques afin d'exploiter les potentiels d'efficacité, lancer des réformes laissées en friche et augmenter la qualité.

Rapport sur le développement durable fondé sur la «Global Reporting Initiative» (GRI)

La CSS établit chaque année un rapport complet sur des thèmes de durabilité, tant dans le rapport de gestion que dans un rapport à part. Elle fonde ses comptes rendus sur le développement durable sur la «Global Reporting Initiative» (GRI). Le rapport sur le développement durable est établi conformément aux normes GRI selon l'option «conformité essentielle» (Core). Lorsque le présent rapport de gestion a été publié, les travaux effectués sur le rapport sur le développement durable étaient encore en cours, et la certification GRI n'était pas encore disponible. Dès que les travaux seront achevés et les directives communiquées, le rapport sera publié dans le rapport de gestion en ligne, consultable en format PDF sur le site Internet de la CSS.

report2018.css.ch

Tournant à la Formation spécialisée

A la CSS, les formations et perfectionnements vont être complètement repensés. La Formation spécialisée notamment fera peau neuve.

La transformation (et surtout la transformation numérique) prend une place concurrentielle toujours plus importante dans l'économie actuelle. A l'avenir, elle imprégnera tous les domaines professionnels et modifiera aussi le rôle des parties prenantes, comme les fournisseurs de prestations (hôpitaux et médecins, entre autres) ou les patients. Pour la CSS, la façon dont la transformation numérique influencera ses modèles d'affaires, processus et produits internes est déterminante d'un point de vue stratégique. A cet égard, la formation joue un rôle central. Elle doit elle-même se transformer et passer au numérique quand cela est souhaitable et possible. C'est pourquoi la CSS a lancé en 2018 le projet «Formation spécialisée digitale» et mis en œuvre divers projets. Les formations spécialisées, qui se sont déroulées jusqu'à présent principalement sous forme de cours présentiels, ont désormais un format hybride: la transmission des connaissances se fait de plus en plus en ligne, en auto-apprentissage d'une part et via des contenus sur Internet d'autre part. L'approfondissement des connaissances continue de se faire par cours présentiels, que ce soit dans les salles de formation CSS ou directement sur le poste de travail.

Différents outils électroniques

Le noyau de la nouvelle formation est ce qu'on appelle une communauté d'apprentissage, qui propose un parcours d'apprentissage interactif et attrayant. Il s'agit d'une plateforme sur laquelle les apprenants voient immédiatement où ils en sont et ce qu'ils doivent faire. Les formateurs, les supérieurs et les coachs peuvent consulter à tout moment le niveau d'avancement d'un cours ou les élèves qui s'y sont inscrits. Par ailleurs, les groupes d'apprentissage en ligne sont une partie intégrante de l'apprentissage social. Dans ces groupes, les collaborateurs échangent entre eux. Ils peuvent non seulement prendre contact avec des formateurs et des «coachs d'apprentissage», mais aussi

soumettre les résultats de travaux de groupe. Dans le cadre de «webinaires» (séminaires en ligne), les connaissances sont transmises directement en ligne. Par exemple, des formations sur les logiciels, des formations sur les produits ou des formations de vente peuvent être données par ce biais. Les webinaires sont aussi adaptés aux brèves séquences d'apprentissage en ligne, pour le support, les formations rapides, etc. L'expérience acquise peut ensuite être directement utilisée sur le poste de travail. Le but est aussi que les réunions se déroulent à l'avenir davantage en ligne. Pour que les apprenants soient toujours à jour concernant leurs progrès, ils ont la possibilité de tenir un journal d'apprentissage électronique dans lequel ils consignent leurs expériences et réflexions personnelles.

Continuer d'établir des normes

Le projet «Formation spécialisée digitale» n'est pas un simple nouveau concept de formation, mais une contribution au processus numérique d'apprentissage et de travail pour le Groupe CSS. Grâce à cette nouvelle approche, la CSS s'est fixé comme objectif de devenir leader du marché dans le domaine de la formation. A compter de 2019, la CSS continuera d'établir de nouvelles normes de formations et les améliorera en permanence. Elle vise une réduction de la part de cours présentiels de 20% à fin 2019. L'auto-apprentissage (en ligne ou sur le poste de travail) et l'apprentissage mobile (y c. auto-évaluations) progresseront en conséquence. Ainsi, on renforce également les compétences numériques de toutes les parties prenantes.

Corporate Governance

- 2 Structure de direction
- 4 Conseil d'administration
- 5 Direction générale du Groupe
- 6 Principes de la gestion de l'entreprise

Quatre départs du conseil des sociétaires

A fin 2018, quatre membres du conseil des sociétaires ont dû se retirer. Il n'y a pas eu de changement au sein du conseil d'administration ni de la direction générale du Groupe.

Le Groupe CSS est organisé en holding non cotée en bourse, régie par le droit des sociétés anonymes. Le seul actionnaire de la CSS Holding SA est la CSS Association, qui compte près de 573 000 membres. La maximisation des gains n'est en aucun cas une priorité. En effet, l'association a pour objectif que les bénéfices demeurent au sein de l'entreprise et qu'ils soient affectés de manière directe ou indirecte aux assurés. Les membres de l'association élisent le conseil des sociétaires dans leurs propres rangs. Ce conseil est composé de 40 personnes qui représentent les intérêts de l'association et garantissent les droits des actionnaires. Chaque canton ou demi-canton a droit à un délégué au moins. Le nombre restant de délégués est réparti entre les cantons et les demi-cantons au prorata de l'effectif des sociétaires. Les délégués sont élus par un vote à la base ou par une élection tacite pour un mandat de quatre ans. La prochaine élection en vue d'un renouvellement intégral est au programme de 2019.

Lors de son assemblée du 28 avril 2018 à Soleure, le conseil des sociétaires a approuvé les comptes annuels 2017 de la CSS Association, du Groupe CSS et de la CSS Holding SA. Il a par ailleurs donné décharge au conseil d'administration et à la direction générale du Groupe. Enfin, il a confirmé l'entreprise d'audit Ernst & Young comme organe de révision de l'exercice 2018. Lors de l'assemblée du 15 décembre 2018 à Lucerne, les délégués ont été informés du cours des affaires 2018 ainsi que du budget 2019 par les différents membres de la direction générale du Groupe. Le sujet central portait sur la stratégie 2019–2021, dont les membres du conseil des sociétaires ont pris connaissance à cette occasion. Quatre délégués ont quitté le conseil des sociétaires. Ils ont dû se retirer en raison de la limite d'âge. Les nouveaux membres ont été élus par un vote tacite et siégeront pour la première fois au sein du conseil lors de l'assemblée du printemps.

Le conseil d'administration et la direction générale du Groupe n'ont, quant à eux, pas subi de changements de personnel.

Les 40 membres du conseil des sociétaires de la CSS Association

AG	Eisenring-Ackle Sonja	Aarau
AG	Erzer Beat	Klingnau
AG	Zehnder-Zehnder Andrea	Birmenstorf
AI	Niedermayer-Schmid Patrizia	Oberegg
AR	Brosch Oliver	Heiden
BE	Portmann Peter	Interlaken
BL	Saxer Anton	Pratteln
BS	Schüpfer Josef Niklaus	Bâle
FR	Baechler Claude	Onnens
FR	Bapst Markus	Guin
FR	Simonet Elisabeth	Givisiez
GE	Raetzo Marc-André	Onex
GL	Kubli Schriber Brigitte	Betschwanden
GR	Augustin Vincent	Coire
JU	Boinay Pierre	Porrentruy
LU	Amstad Alois	Emmenbrücke
LU	Bucher Hans	Wolhusen
LU	Bucher Michèle	Lucerne
LU	Eggerschwiler-Bättig Hedy	Buttisholz
NE	Biétry Gérard	Neuchâtel
NW	Gabriel-Blättler Elisabeth	Wolfenschiessen
OW	Imfeld-Osswald Carla	Sarnen
SG	Gemperli Fridolin	Flawil
SG	Kalberer Jürg	Wangs
SG	Lehner Marie-Therese	Rorschacherberg
SH	Schwaninger Hans	Guntmadingen
SO	Bläsi Hubert	Grenchen
SZ	Betschart Stephan	Muotathal
SZ	Fanchini Josef	Einsiedeln
TG	Gaus Karl	Lommis
TI	Andina Michele	Bellinzona
UR	Brücker Walter	Altdorf
VD	Ghiringhelli-Aubort Dominique	Aigle
VD	Cottier Antoine	Yvorne
VS	Barman Georges-Albert	Saint-Maurice
VS	Bregy-Kreuzer Ursula	Naters
ZG	Luginbühl-Wassmer Ursi	Cham
ZH	Lauber Thomas	Horgen
ZH	Zehnder Dominik	Dielsdorf
ZH	Kaiser Primus	Bonstetten

Conseil d'administration

Président: Jodok Wyer

Audit interne

Victor Jans

Offices CA & CEO

- Secrétariat général
- Droit & Compliance
- Politique de la santé
- Institut de recherche en économie de la santé
- Corporate Communications

Présidente de la direction générale du Groupe

Philomena Colatrella

Membres de la direction générale du Groupe

Clients & Marché

Jean-Marc Schnider

- Secteurs du marché Est, Centre, Ouest
- Affaires d'entreprises
- Intermédiaires & Partenariats
- Centre de Service-clientèle
- Gestion du marché & des clients

Prestations & Produits

Sanjay Singh

- Vérification de prestations
- Gestion des achats Prestations
- Pilotage des prestations & des cas
- Gestion des produits & Underwriting

ICT & Operational Excellence

Patrick Frank

- Architecture & Gestion de la Technologie
- Software Engineering
- Techniques des systèmes & Opérations
- Operational Excellence
- Projets IT & Responsables des applications

Finances

Armin Suter

- Controlling des finances & du Groupe
- Comptabilité
- Actuariat & Statistique
- Immeubles
- Encaissement

Stratégie & Corporate Services

Fabian Sommerrock

- Stratégie & Planification
- Transformation & Innovation
- M & A, Coopérations & Participations
- Assurance

Direction générale du Groupe élargie (avec voix consultative)

Ressources humaines Management

Daniel Zimmermann

- Ressources humaines Consulting
- Développement du personnel & de l'organisation
- Ressources humaines Shared Services
- Service du médecin-conseil
- Caisse de pension

Le conseil d'administration du Groupe CSS



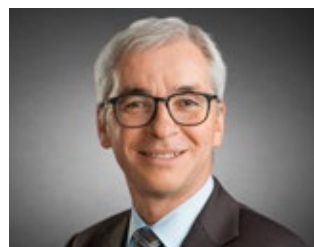
Jodok Wyer

1954, licencié en droit, avocat et notaire, Viège
Associé chez Bellwald, Biner, Wyer SA,
Etude d'avocat, de notaire et de conseil fiscal, Viège
Président
En fonction depuis 2011
Elu jusqu'en 2019



Jean-Marc Probst

1956, ingénieur EPF, Lausanne
CEO de Probst Group Holding et Probst Maveg SA
Vice-président
En fonction depuis 2007
Elu jusqu'en 2019



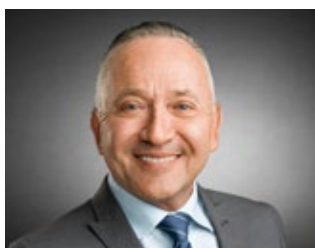
Erich Ettlin

1962, économiste d'entreprise HES, Kerns
Dipl. féd. d'expert fiscal, dipl. féd. d'expert-comptable et partenaire chez BDO SA, conseiller aux Etats
En fonction depuis mai 2017
Elu jusqu'en 2021



Barbara Hayoz

1962, économiste d'entreprise HES/MBA, Berne
Conseillère d'entreprise
En fonction depuis 2011
Elue jusqu'en 2019



Hans Künzle

1961, docteur en droit, Zurich
Divers mandats de membre de conseil d'administration et de comité
En fonction depuis 2012
Elu jusqu'en 2020



Lucrezia Meier-Schatz

1952, docteur en sciences politiques, politologue, St. Peterzell
En fonction depuis 2007
Elue jusqu'en 2019



Bernard Rüeger

1958, économiste d'entreprise, Féchy
CEO de RÜEGER SA
En fonction depuis 2013
Elu jusqu'en 2021

Le conseil d'administration exerce la direction suprême, la surveillance et le contrôle de la direction des affaires du Groupe CSS. Il compte sept membres et se charge de la direction des affaires s'il ne l'a pas confiée à la présidente de la direction générale du Groupe ou à la direction elle-même. Le conseil d'administration est soutenu dans sa tâche par quatre comités, qui présentent chacun leur rapport annuel. Le conseil d'administration n'a pas connu de changement lors de l'année sous revue.

La direction générale du Groupe CSS



Philomena Colatrella
1968, lic. iur.,
avocate,
présidente de la direction
générale du Groupe
En fonction depuis 2016



Armin Suter
1967, docteur en sciences
techniques (EPF Zurich),
chef de la division Finances du
Groupe,
suppléant de la présidente de
la direction générale du Groupe
En fonction depuis 2017



Jean-Marc Schnider
1961, Executive MBA Business
School (Lausanne),
chef de la division Clients &
Marché du Groupe
En fonction depuis 2012



Patrick Frank
1961, ingénieur ETS,
Executive MBA (Université de
Zurich),
chef de la division
ICT & Operational Excellence
du Groupe
En fonction depuis 2017



Sanjay Singh
1974, économiste d'entreprise
ESCEA,
Executive MBA (University of
Maryland),
chef de la division
Prestations & Produits du
Groupe
En fonction depuis 2017



Fabian Sommerrock
1976, Dr. ès sc. pol., dipl. en
économie d'entreprise,
chef de la division Stratégie &
Corporate Services du Groupe
En fonction depuis 2017



Daniel Zimmermann
1973, docteur en économie,
chef de la division Ressources
humaines Management du
Groupe, membre de la direction
générale du Groupe élargie
En fonction depuis 2016

La direction générale du Groupe est responsable de la direction opérationnelle du Groupe CSS. Elle met en œuvre la stratégie décidée par le conseil d'administration et veille à l'étroite collaboration des différentes divisions et fonctions du Groupe. Après que plusieurs postes ont été repourvus à la suite de la restructuration de l'entreprise en 2017, la direction générale du Groupe n'a pas connu de changements en 2018.

Composition au 31.12.2018

Réviseurs:

Victor Jans

Licencié en économie
publique, expert-comptable
diplômé,
chef de l'Audit interne
En fonction depuis 2000

Patrik Schaller

Chef-réviseur, expert-
comptable diplômé,
Ernst & Young SA,
organe de révision externe
En fonction depuis 2016

Principes de la gestion de l'entreprise

La CSS revendique une gestion d'entreprise responsable, transparente et empreinte de valeurs. Elle applique les principes de la Corporate Governance. Par la publication de ce rapport de gestion, elle satisfait aux exigences qui en résultent.

Même en tant qu'entreprise non cotée en bourse, le Groupe CSS agit selon les directives et principes de la Corporate Governance. Celle-ci comprend les règles et principes d'organisation, de comportement et de transparence selon lesquels une entreprise est dirigée et contrôlée. Dans ce contexte, le Groupe CSS se conforme aux directives du «Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise» d'économiesuisse, l'association faitière de l'économie suisse.

Code of Conduct et système d'alerte

Les collaborateurs et le conseil d'administration du Groupe CSS sont soumis au Code of Conduct (règles de comportement). Celui-ci a été révisé et adapté aux nouvelles normes et exigences en 2016. Certaines ambiguïtés ont par ailleurs été levées. Le Code of Conduct se base sur la philosophie d'entreprise et les valeurs éthiques générales de l'entreprise. L'ensemble des collaborateurs est régulièrement formé au respect des règles de comportement formulées dans le Code of Conduct. En outre, la CSS utilise depuis 2012 un système interne d'alerte pour les infractions à la compliance (en particulier les délits économiques). Les collaborateurs de la CSS peuvent signaler via le site Internet www.correctness.ch, sans craindre des conséquences négatives, des faits qui contreviennent à la loi ou à des règlements, consignes et directives internes. Depuis 2017, ce site Internet est également accessible aux personnes extérieures pour effectuer des signalements.

Structure du Groupe CSS

Le Groupe CSS est organisé en holding non cotée en bourse, régie par le droit des sociétés anonymes. Il se compose de sept sociétés qui pratiquent les affaires d'assurance (cf. organigramme, page 9). La CSS Assurance-maladie SA, INTRAS Assurance-maladie SA, Arcosana SA et Sanagate SA sont actives dans l'assurance-maladie obligatoire (AOS) selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal). Elles sont soumises à la surveillance de l'Office

fédéral de la santé publique (OFSP). La CSS Assurance SA et sa société affiliée INTRAS Assurance SA sont actives dans les assurances-maladie complémentaires, les assurances collectives d'indemnités journalières en cas de maladie, les assurances-accidents collectives et d'autres produits d'assurance selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA). Elles sont assujetties à l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA. Pour les affaires d'assurance-accidents collectives selon la loi sur l'assurance-accidents (LAA), la CSS Assurance SA est soumise à l'OFSP.

La société affiliée MC Makler Consulting SA exploitait une plateforme pour les intermédiaires en assurance et les prestataires de services financiers. Cette plateforme est actuellement inactive.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration est l'organe suprême du Groupe CSS. Il décide de la stratégie d'entreprise et exerce la surveillance et le contrôle de la gestion des affaires de la Holding et des sociétés affiliées du Groupe CSS. Le conseil d'administration se compose du président et de six autres membres. Il est élu par l'assemblée du conseil des sociétaires pour un mandat de quatre ans et pour trois mandats au maximum. Tous les deux ans, la moitié des membres fait l'objet d'une réélection ou d'une nouvelle élection. Les membres atteignant l'âge de 70 ans démissionnent du conseil d'administration. Dans l'année sous revue, le conseil d'administration n'a pas connu de changement.

Les membres du conseil d'administration n'exercent aucun mandat susceptible d'entraîner un conflit avec les intérêts du Groupe CSS. Le conseil d'administration se livre à une appréciation régulière de son travail et veille à la formation continue de ses membres. Pendant l'année sous revue, il s'est réuni à neuf reprises.

Le travail du conseil d'administration est facilité par quatre comités, qui lui présentent chacun un rapport annuel. Selon le sujet traité, les membres de la direction générale du Groupe participent aux séances à titre

consultatif. Quelles que soient les tâches confiées aux comités, la responsabilité globale et la haute direction incombent toujours au conseil d'administration.

Comité de contrôle et des risques

Présidé par Barbara Hayoz, le comité de contrôle et des risques a pour tâche principale de soutenir le conseil d'administration dans la gestion financière et dans la gestion des risques. Il contrôle notamment les fonctions de révision, évalue le SCI, la gestion des risques et les autres fonctions de l'Assurance et analyse les rapports financiers. Au cours de l'exercice sous revue, le comité de contrôle et des risques s'est réuni cinq fois. Il a également organisé deux conférences téléphoniques.

Comité de nomination et de rémunération

Présidé par Jodok Wyer, le comité de nomination et de rémunération a pour tâche principale de soutenir le conseil d'administration dans les domaines de la nomination et de la rémunération des membres des échelons de direction stratégiques et opérationnels. Il prépare notamment les dossiers d'élection et de nomination qui seront traités par le conseil d'administration ou le conseil des sociétaires et veille à ce que le Groupe CSS dans son ensemble propose des salaires et rémunérations conformes au marché et à la performance. Le comité de nomination et de rémunération s'est réuni à trois reprises au cours de l'année sous revue. Il a également organisé deux conférences téléphoniques.

Comité de placement

Le comité de placement préavise les investissements qui nécessitent l'approbation du conseil d'administration, en conformité avec le règlement de placement. Il est placé sous la présidence de Jean-Marc Probst. Le comité de placement s'est réuni à trois reprises au cours de l'année sous revue.

Comité d'informatique et des nouvelles technologies

Présidé par Hans Künzle, le comité d'informatique et des nouvelles technologies s'occupe principalement des solutions et technologies informatiques ainsi que des projets et activités ayant trait au numérique. Au cours de l'exercice sous revue, le comité d'informatique et des nouvelles technologies s'est réuni cinq fois.

Actionnariat

Le seul actionnaire de la CSS Holding SA est la CSS Association, qui compte près de 573 000 membres. Leur représen-

tation est assurée par le conseil des sociétaires, composé de 40 délégués. Tous les cantons ont droit à au moins un siège, et les sièges restants sont répartis sur les cantons présentant le plus grand effectif.

Direction générale du Groupe

La direction opérationnelle de la CSS incombe à la direction générale du Groupe. Aucun membre de la direction générale du Groupe ne fait en même temps partie du conseil d'administration de la CSS Holding SA, de la CSS Assurance-maladie SA, de la CSS Assurance SA, d'Arcosana SA, d'INTRAS Assurance-maladie SA, d'INTRAS Assurance SA ou de Sanagate SA.

Les membres de la direction générale du Groupe sont tenus de se récuser lorsque les affaires traitées touchent leurs propres intérêts ou ceux de personnes physiques ou morales leur étant proches. La responsabilité de la gestion opérationnelle du Groupe incombe à la présidente de la direction générale du Groupe, à qui revient le pouvoir de la décision finale. La présidente de la direction générale du Groupe représente la CSS à l'interne et, d'entente avec le président du conseil d'administration, à l'externe.

Contrôle et reporting

La collaboration entre le conseil d'administration et la direction générale du Groupe visant à assurer le contrôle de l'entreprise est définie dans le règlement d'organisation. La direction générale du Groupe informe le conseil d'administration de la marche des affaires courantes et des principaux événements. Le système intégré de gestion (Management Information System, MIS), un rapport semestriel de la direction générale du Groupe, représente un instrument de gestion et de contrôle important.

Rémunération

Tous les collaborateurs du Groupe CSS (y c. organes) sont employés par la CSS Assurance-maladie SA (société de service du Groupe CSS). La CSS Assurance-maladie SA fournit des prestations pour toutes les sociétés du Groupe CSS. Les membres du conseil d'administration et de la direction générale du Groupe CSS reçoivent de la CSS Assurance-maladie SA une rémunération totale pour toutes les activités effectuées pour les différentes sociétés du Groupe CSS, c'est-à-dire aussi bien pour leurs activités pour les assureurs selon la LAMal (CSS Assurance-maladie SA, INTRAS Assurance-maladie SA, Arcosana SA et Sanagate SA) que pour leurs activités pour les assureurs selon la LCA (CSS Assurance SA et INTRAS Assurance SA) et pour les

Comités du conseil d'administration de la CSS

	Comité d'informatique et des nouvelles technologies	Comité de contrôle et des risques	Comité de nomination et de rémunération	Comité de placement
Jodok Wyer		•	•	
Jean-Marc Probst			•	•
Barbara Hayoz		•		
Erich Ettl		•		•
Lucrezia Meier-Schatz	•		•	
Bernard Rüeger	•			•
Hans Künzle	•			

• = Présidence • = Membre

Selon le règlement d'organisation, le président du conseil d'administration a le droit de siéger dans tous les comités.

autres sociétés du Groupe CSS.

Le conseil d'administration se charge de fixer le montant des rémunérations pour ses membres et pour la direction générale du Groupe.

La totalité de la rémunération du conseil d'administration se compose d'une indemnité annuelle, d'une indemnité par séance et de frais. Le montant de la rémunération totale est défini en fonction de la sollicitation et de la responsabilité des mandataires.

Le système de rémunération n'a pas subi de modification par rapport à l'année précédente.

Les rémunérations figurant ci-après comprennent aussi toutes les rémunérations pour le travail dans les quatre comités permanents du conseil d'administration.

La totalité de la rémunération de la direction générale du Groupe se compose d'un salaire annuel fixe, d'une composante salariale variable, de contributions de l'employeur aux assurances sociales et à la caisse de pension ainsi que de frais. La composante variable dépend de la réalisation des objectifs (réussite de l'entreprise et performance individuelle).

Le système de rémunération a été modifié pour la dernière fois en 2017. A l'époque, les rémunérations fixes avaient été augmentées, et les rémunérations variables réduites. Le règlement révisé concernant les rémunérations est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2018.

Les membres de la direction générale du Groupe communiquent au Groupe CSS d'autres rémunérations qu'ils reçoivent en lien avec les mandats du Groupe CSS (par ex. pour leur activité dans des associations de branche).

En 2018, des indemnités se chiffrant à 726 450 francs au total ont été versées aux membres du conseil d'administration (indemnités annuelles et par séance et frais).

La rémunération du président du conseil d'administration se compose d'une indemnité annuelle de 137 000 francs, d'indemnités par séance s'élevant à 45 050 francs et de frais à hauteur de 6000 francs.

La totalité de la rémunération de la direction générale

du Groupe se compose d'indemnités financières (salaire annuel et composantes variables) s'élevant à 2 845 994 francs, de contributions au titre de la prévoyance d'un montant de 424 545 francs ainsi que de frais à hauteur de 61 288 francs.

La présidente de la direction générale du Groupe reçoit la rémunération la plus élevée avec une indemnisation financière de 640 744 francs (salaire fixe et éléments de salaire variables), des contributions au titre de la prévoyance d'un montant de 103 648 francs et des frais à hauteur de 22 173 francs.

Protection globale de l'entreprise

La CSS assure la protection de l'entreprise en liant et en coordonnant l'ensemble des fonctions impliquées. Pour ce faire, l'Assurance Committee a été formé en 2011. Sa tâche essentielle est l'Assurance Framework, c'est-à-dire l'encadrement des fonctions relevant de la protection de l'entreprise. Il se base sur le principe de gestion globale de la gouvernance, du risque et de la compliance (principe GRC) ainsi que sur un système de protection à trois niveaux, soit le contrôle, la garantie et la vérification.

Evaluation du risque

Le Groupe CSS dispose d'un processus de gestion du risque systématique, permanent et à l'échelle du Groupe. Ce processus comprend l'évaluation annuelle du paysage des risques du Groupe CSS, notamment des risques financiers, actuariels, opérationnels et stratégiques. En cas de signe annonçant un changement de la situation du risque, en plus du processus de gestion du risque habituel, une évaluation est faite, et les mesures appropriées sont élaborées puis soumises aux organes compétents (direction générale du Groupe, comité de contrôle et des risques, conseil d'administration). Dans le cadre du processus de gestion du risque habituel en 2018, la direction générale du Groupe a à nouveau identifié, évalué, piloté et surveillé les principaux risques de l'entreprise. Des rapports sur les risques détaillés ont été périodiquement établis à l'inten-

CSS Association

CSS Holding SA				
CSS Assurance-maladie SA LAMal	CSS Assurance SA LCA/LAA	Arcosana SA LAMal	INTRAS Assurance-maladie SA LAMal	Sanagate SA LAMal
	INTRAS Assurance SA LCA	MC Makler Consulting SA		

tion de la direction générale du Groupe, du comité de contrôle et des risques et du conseil d'administration, puis approuvés par ces trois organes. Ces rapports périodiques sur la situation du risque constituent pour le Groupe CSS la base de l'application des dispositions légales.

Audit interne et externe

L'Audit interne soutient le conseil d'administration dans l'exercice de la surveillance suprême et du contrôle de la direction générale du Groupe. Il aide à détecter au plus vite les risques commerciaux, vérifie les contrôles internes ainsi que les processus de gestion et de surveillance et émet des recommandations afin d'apporter des améliorations. Les principales recommandations sont traitées par le comité de contrôle et des risques. Le chef de l'Audit interne est directement subordonné au président du conseil d'administration. L'Audit interne de la CSS répond aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'Institute of Internal Auditors (IIA). Cela a été à nouveau confirmé lors d'un contrôle externe de la qualité en 2018. L'organe de révision externe vérifie les comptes annuels, les comptes consolidés et le système de contrôle interne financier (SCI) de la CSS, à l'intention de l'assemblée générale, selon les dispositions légales et statutaires. L'organe de révision est, depuis 2009, Ernst & Young SA à Zurich. Le chef-réviseur est Patrik Schaller. En 2018, l'organe de révision a demandé des honoraires de 573 373 francs pour prestations de contrôle et autres services.

Test suisse de solvabilité (SST) et test de solvabilité LAMal

Le Test suisse de solvabilité (SST) et le test de solvabilité LAMal consistent à vérifier que le capital disponible d'une entreprise d'assurance permet de faire face aux conséquences financières des risques relatifs à l'assurance, au crédit et au marché. La CSS s'engage depuis 2006 en faveur du développement et de la réalisation sur le terrain des deux tests de solvabilité. Sur la base de tests réalisés sur le terrain en 2018, la FINMA introduit en 2019 des nouveautés

dans le SST (test de solvabilité de l'assurance-maladie privée). Dans cette nouvelle version du SST, les risques d'assurance liés aux obligations à long terme et les risques du marché sont remodelés. Sur la base des tests sur le terrain également, l'OFSP prévoit d'introduire un nouveau test de solvabilité LAMal en 2020, dans lequel les scénarios extrêmes relatifs aux risques d'assurance seront modifiés voire remodelés. Pour le Groupe CSS et ses sociétés d'assurance, ces deux tests de solvabilité sont des instruments importants pour la gestion de la dotation en capital.

Service du médecin-conseil

Le service du médecin-conseil (SMC) a obtenu les certifications Good Priv@cy et OPCD (ordonnance sur les certifications en matière de protection des données) pour sa gestion de la protection des données. Ces certifications sont régulièrement contrôlées par un organisme de certification indépendant. Le SMC satisfait ainsi à toutes les exigences en matière de protection des données.

Sécurité informatique certifiée

Depuis 2015, l'environnement informatique de la CSS est certifié selon la norme ISO 27001:2013. En 2018, il a de nouveau été certifié par la SQS. Celle-ci établit une base systématique et structurée permettant de protéger les données de santé confidentielles, de garantir l'intégrité des données d'exploitation et d'améliorer la disponibilité des systèmes informatiques à la CSS.

Politique d'information

La CSS fournit des informations régulièrement et en toute transparence, par différents canaux et dans différents médias, sur l'évolution de ses affaires, ses produits et prestations, ainsi que sur ses positions en matière de politique de la santé. Elle entretient des relations avec les médias, les autorités et les responsables politiques et organise des séances avec les médias.

Rapport financier

2	Compte de résultats consolidés
3	Bilan consolidé
4	Flux de trésorerie consolidé
5	Capitaux propres consolidés
6	Annexe aux comptes annuels consolidés
23	Rapport de l'organe de révision sur les comptes consolidés

Compte de résultats consolidés

Montants en milliers de CHF	Explication	2018	2017
Produits des primes		6 460 934	6 167 384
Part des réassureurs		- 604	- 680
Variation du report de primes		73	- 83
Primes acquises pour compte propre		6 460 403	6 166 621
Charges des sinistres et des prestations	1	- 5 558 799	- 5 357 494
Part des réassureurs		-	36
Variation des provisions actuarielles		- 112 652	- 249 306
Charges des sinistres et des prestations pour compte propre		- 5 671 451	- 5 606 764
Compensation des risques entre assureurs		- 3 865	73 965
Participation des assurés aux excédents		- 5 672	- 4 095
Charges d'exploitation pour compte propre	2	- 499 261	- 493 751
Résultat actuariel		280 154	135 976
Produit des placements de capitaux		194 461	343 376
Charges liées aux placements de capitaux		- 282 271	- 134 448
Variation de la provision pour risques liés aux placements de capitaux		- 5 000	- 218 500
Résultat des placements de capitaux	8	- 92 810	- 9 572
Autres produits d'exploitation	3	4 151	7 415
Autres charges d'exploitation	4	- 9 146	- 5 726
Résultat d'exploitation		182 349	128 093
Résultat hors exploitation	5	- 1 015	78
Résultat extraordinaire	6	-	- 13
Résultat consolidé avant impôts		181 334	128 158
Impôts sur les bénéfices	7	- 18 203	25 419
Résultat consolidé		163 131	153 577

Bilan consolidé

Montants en milliers de CHF

Explication **31.12.2018** **31.12.2017**

Actifs

Placements	9	4 486 828	4 261 650
Immobilisations incorporelles	10	8 702	7 902
Immobilisations corporelles	11	15 462	13 841
Comptes de régularisation actifs	15	199 458	259 415
Impôts sur les bénéfices différés actifs		45 116	58 700
Créances	16	461 759	307 021
Liquidités		1 515 385	1 345 998
Total des actifs		6 732 710	6 254 527

Passifs

Capital de l'organisation		100	100
Réserves légales		248 690	248 690
Réserves légales issues des bénéfices		1 390 996	1 237 419
Résultat consolidé		163 131	153 577
Capital propre		1 802 917	1 639 786
Provisions actuarielles pour compte propre	12	3 028 855	2 915 310
Provisions non actuarielles	13	42 152	20 593
Provision pour risques liés aux placements de capitaux	14	613 700	608 700
Comptes de régularisation passifs	17	222 748	227 581
Impôts sur les bénéfices différés passifs		36 216	63 113
Engagements	18	986 122	779 444
Capital étranger		4 929 793	4 614 741
Total des passifs		6 732 710	6 254 527

Flux de trésorerie consolidé

Montants en milliers de CHF	2018	2017
Résultat consolidé	163 131	153 577
Amortissements/affectations des placements de capitaux	165 150	- 132 929
Amortissements/affectations des immobilisations incorporelles	3 754	3 534
Amortissements/affectations des immobilisations corporelles	6 441	6 416
Amortissements/affectations des créances	26 706	23 955
Pertes proportionnelles/bénéfices résultant de l'utilisation de la méthode de la mise en équivalence	24	- 148
Variation des provisions actuarielles pour compte propre	113 545	249 389
Variation des provisions non actuarielles	21 559	6 194
Variation de la provision pour risques liés aux placements de capitaux	5 000	218 500
Variation des créances	- 181 444	46 436
Variation des comptes de régularisation actifs	59 957	- 43 689
Variation des engagements	206 678	343 424
Variation des comptes de régularisation passifs	- 4 833	38 059
Variation des impôts différés sur les bénéfices	- 13 313	- 43 266
Flux de trésorerie de l'activité d'exploitation	572 355	869 452
Investissements/désinvestissements dans les placements de capitaux	- 390 352	- 294 810
Investissements/désinvestissements dans les immobilisations incorporelles	- 4 554	- 4 117
Investissements/désinvestissements dans les immobilisations corporelles	- 8 062	- 5 801
Flux de trésorerie de l'activité d'investissement	- 402 968	- 304 728
Frais de transaction augmentation de capital	-	- 134
Flux de trésorerie de l'activité de financement	-	- 134
Total du flux de trésorerie net	169 387	564 590
Etat des liquidités au 01.01.	1 345 998	781 408
Variation des liquidités	169 387	564 590
Etat des liquidités au 31.12.	1 515 385	1 345 998

Capitaux propres consolidés

Montants en milliers de CHF	Capital de l'organisation	Réserves légales	Réserves légales issues des bénéfices	Résultat consolidé	Total
Capital propre au 31.12.2016	100	248 690	1 139 439	98 114	1 486 343
Utilisation du résultat consolidé			98 114	- 98 114	-
Frais de transaction augmentation de capital			- 134		- 134
Résultat consolidé				153 577	153 577
Capital propre au 31.12.2017	100	248 690	1 237 419	153 577	1 639 786
Utilisation du résultat consolidé			153 577	- 153 577	-
Résultat consolidé				163 131	163 131
Capital propre au 31.12.2018	100	248 690	1 390 996	163 131	1 802 917

Capital de l'organisation

Le capital-actions est réparti en 100 actions nominatives ordinaires avec une valeur nominative de CHF 1000 chacune.

Annexe aux comptes annuels consolidés

Compte de résultats consolidé par segment

Montants en milliers de CHF

Assurances selon la LAMal

	2018	2017
Produits des primes	4 958 706	4 720 722
Part des réassureurs	-	-
Variation du report de primes	-	-
Primes acquises pour compte propre	4 958 706	4 720 722
Charges des sinistres et des prestations	- 4 645 121	- 4 415 889
Part des réassureurs	-	-
Variation des provisions actuarielles	- 59 500	- 125 801
Charges des sinistres et des prestations pour compte propre	- 4 704 621	- 4 541 690
Compensation des risques entre assureurs	- 3 865	73 965
Participation des assurés aux excédents	-	-
Charges d'exploitation pour compte propre	- 183 913	- 188 365
Résultat actuariel	66 307	64 632
Produit des placements de capitaux	64 561	90 697
Charges liées aux placements de capitaux	- 65 440	- 29 391
Variation de la provision pour risques liés aux placements de capitaux	-	- 40 300
Résultat des placements de capitaux	- 879	21 006
Autres produits d'exploitation	4 100	1 085
Autres charges d'exploitation	- 4 321	- 1 941
Résultat d'exploitation	65 207	84 782
Résultat hors exploitation	-	-
Résultat extraordinaire	-	- 80 013
Résultat consolidé avant impôts	65 207	4 769
Impôts sur les bénéfices	-	-
Résultat consolidé	65 207	4 769

Champs d'activité des sociétés

Arcosana SA, Lucerne	•
CSS Assurance-maladie SA, Lucerne	•
INTRAS Assurance-maladie SA, Lausanne	•
Sanagate SA, Lucerne	•
CSS Assurance SA, Lucerne	
INTRAS Assurance SA, Lausanne	
CSS Holding SA, Lucerne	
MC Makler Consulting SA, Schlieren	

Principes de la présentation des comptes

Norme de présentation des comptes

Les comptes annuels consolidés ont été établis en conformité avec les recommandations techniques relatives à la présentation des comptes (Swiss GAAP RPC) et donnent une image conforme à la réalité du patrimoine, de la situation financière et des résultats d'une entreprise («true and fair view»). Les Swiss GAAP RPC constituent un ensemble de règles. Toutes les recommandations techniques doivent être appliquées.

La norme Swiss GAAP RPC 41 est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2012 pour les comptes annuels individuels des assureurs-maladie LAMal. Le Groupe CSS applique cette norme en relation avec la Swiss GAAP RPC 30 depuis l'exercice 2015. L'application des Swiss GAAP RPC est facultative.

Principes de consolidation

Périmètre de consolidation

Le périmètre de consolidation est représenté à la page 9. En 2018, il n'y a eu aucune modification du périmètre de consolidation.

Méthode de consolidation

Toutes les sociétés contrôlées par la CSS Holding SA sont intégrées dans les comptes consolidés du Groupe. On admet qu'un contrôle est exercé dès lors que CSS Holding SA détient directement et/ou indirectement plus de la moitié des droits de vote dans une société.

Selon la méthode de consolidation intégrale, les actifs et les passifs ainsi que les charges et les produits des sociétés consolidées sont saisis dans leur intégralité. La consolidation du capital est effectuée selon la méthode d'acquisition. Les actifs et le capital étranger de sociétés acquises sont réévalués au moment de l'acquisition selon les principes du Groupe. Les capitaux propres qui en résultent sont compensés par la valeur comptable de la participation de la société holding. La différence restante entre le prix d'achat et le capital propre calculé selon les principes de la présentation des comptes du Groupe (par ex.: goodwill) est compensée par les capitaux propres consolidés.

Pour les participations assorties d'un droit de vote compris entre 20 et 50%, le résultat proportionnel et le capital propre proportionnel sont évalués selon la méthode de la mise en équivalence et présentés en tant que placements. Le résultat proportionnel et le capital propre proportionnel sont repris en tant que valeur comptable des participations (non consolidées).

Les participations assorties d'un droit de vote de moins de 20% sont inscrites au bilan selon les valeurs du marché et mentionnées dans les placements (actions).

Date de clôture

La date de clôture pour toutes les sociétés intégrées dans les comptes annuels consolidés est le 31 décembre.

Relations internes au Groupe

Toutes les relations d'affaires entre les sociétés consolidées sont éliminées dans le bilan et le compte de résultats.

Périmètre de consolidation

CSS Holding SA, Lucerne Détention de participations Capital-actions: CHF 100 000	
100%	CSS Assurance-maladie SA, Lucerne Assurances selon LAMal Capital-actions: CHF 100 000 Consolidation totale
100%	CSS Assurance SA, Lucerne Assurances selon LCA et LAA Capital-actions: CHF 10 000 000 Consolidation totale
100%	INTRAS Assurance-maladie SA, Lausanne Assurances selon LAMal Capital-actions: CHF 100 000 Consolidation totale
100%	Arcosana SA, Lucerne Assurances selon LAMal Capital-actions: CHF 100 000 Consolidation totale
100%	Sanagate SA, Lucerne Assurances selon LAMal Capital-actions: CHF 150 000 Consolidation totale
30,9%	SSS Service Sinistres Suisse SA Traitement des recours (responsabilité civile) Capital-actions: CHF 110 000 Evaluation Equity
100%	INTRAS Assurance SA, Lausanne Assurances selon LCA Capital-actions: CHF 9 600 000 Consolidation totale
100%	MC Makler Consulting SA, Schlieren Plate-forme de courtiers et d'intermédiaires Capital-actions: CHF 100 000 Consolidation totale

Principes d'évaluation

Principes généraux d'évaluation

L'évaluation de tous les actifs et passifs se fait selon des principes uniformes mentionnés ci-après. Pour les positions du bilan qui ne sont pas mentionnées et décrites explicitement ci-après, l'évaluation intervient selon les valeurs actuelles.

Placements

En l'absence d'une indication contraire, les placements de capitaux sont évalués aux valeurs actuelles.

Tous les placements cotés en bourse sont évalués selon le dernier cours boursier disponible à la date du bilan. Tous les placements non cotés en bourse sont évalués à une valeur conforme au marché, c'est-à-dire à la valeur actuelle selon le flux de trésorerie à escompter compte tenu d'un taux de capitalisation adapté aux risques, ou par comparaison avec des objets similaires ou encore sur la base d'une autre méthode reconnue. Si la valeur actuelle n'est pas connue ou ne peut pas être déterminée, l'inscription au bilan se fait exceptionnellement à la valeur d'acquisition, après déduction des éventuelles corrections de valeur. Les réévaluations ou les moins-values sont comptabilisées comme des bénéfices ou des pertes non réalisés via le compte de résultats (présentation brute).

Les terrains et les constructions (y c. les immeubles à usage privé) sont évalués à leur valeur vénale. Les calculs de la valeur vénale effectués par un tiers indépendant (évaluation à l'aide de la méthode «discounted cash flow», DCF) servent de point de départ. Les immeubles à usage privé et les terrains non construits apparaissent avec les placements. Les immeubles en construction sont également présentés dans les placements et évalués à leur coût d'acquisition pendant la phase de construction. Les intérêts intercalaires ne sont pas inscrits à l'actif.

Les titres à revenu fixe sont évalués selon la méthode d'amortissement des coûts. Dans les positions présentant des pertes de valeur persistantes, les corrections de valeur nécessaires à l'exploitation sont apportées. Les réévaluations ou amortissements annuels sont comptabilisés dans le compte de résultats (bénéfices ou pertes non réalisés).

Les prêts sont inscrits au bilan à la valeur nominale après déduction des corrections de valeur nécessaires.

Les instruments financiers dérivés sont évalués aux valeurs du marché. Font partie des dérivés les opérations de change à terme. Celles-ci sont utilisées pour couvrir les risques de change liés aux placements de capitaux.

Immobilisations corporelles et incorporelles

Les immobilisations corporelles et incorporelles sont évaluées aux coûts d'acquisition ou de fabrication et amorties linéairement à la charge du compte de résultats selon la durée d'utilisation estimée d'un point de vue économique. La durée d'amortissement est de cinq ans pour les logiciels et le matériel et de huit ans pour les équipements et le mobilier.

Créances

Les créances sont comptabilisées à leurs valeurs nominales compte tenu des corrections de valeurs nécessaires d'un point de vue économique.

Liquidités

En plus des liquidités opérationnelles, les liquidités comprennent les placements liquides et les fonds immobilisés.

Provisions actuarielles pour compte propre

Les provisions actuarielles comprennent les provisions pour sinistres et prestations (y c. les frais de traitement des sinistres), les provisions de sécurité et de fluctuation, les provisions pour les futures participations aux excédents, les capitaux de couverture, les reports de primes et les autres provisions actuarielles.

(Les provisions pour sinistres et prestations sont calculées selon des procédés actuariels reconnus du point de vue du droit en matière de surveillance (tels que la méthode «chain ladder»).

Les capitaux de couverture sont calculés selon les normes de calcul définies à l'art. 108 OLAA.

Dans l'assurance collective d'indemnités journalières en cas de maladie, des provisions pour la participation aux excédents sont constituées pour des contrats qui renferment des accords correspondants. Elles sont calculées sous forme de valeur empirique de la participation aux excédents à payer après la date du bilan.

Les provisions de sécurité et de fluctuation sont constituées pour les volatilités des risques actuariels.

Provisions non actuarielles

Si une sortie de fonds est probable, une provision correspondante est constituée pour des engagements juridiques et factuels découlant d'un événement passé.

Provision pour risques liés aux placements de capitaux

La provision pour risques liés aux placements couvre les risques du marché. Le montant théorique dépend du concept de la «value at risk» (VaR) avec un niveau de certitude de 99%.

Engagements/comptes de régularisation actifs et passifs

Ces positions sont comptabilisées selon les valeurs nominales.

Conversion de devises

La conversion de devises dans le cadre de la consolidation est supprimée car le Groupe CSS n'a pas de sociétés dont les comptes sont clôturés dans une devise étrangère. Les positions en devises étrangères dans les comptes individuels sont converties aux cours actuels en fin d'année, et les transactions sont converties à la date de référence. Les réévaluations et les dépréciations sont comptabilisées comme des bénéfices ou des pertes non réalisés via le compte de résultats.

Explications concernant le compte de résultats consolidé

Montants en milliers de CHF

2018 2017

1. Charges des sinistres et des prestations

Versements pour sinistres et prestations	- 6 387 896	- 6 141 138
Participations aux coûts reçues	829 097	783 644
Total	- 5 558 799	- 5 357 494

2. Charges d'exploitation pour compte propre

Charges de personnel	- 309 896	- 296 861
Locaux administratifs et installations d'exploitation	- 33 754	- 37 048
Charges informatiques	- 29 782	- 26 303
Marketing, publicité et commissions	- 99 626	- 96 263
Autres charges administratives	- 16 008	- 27 326
Amortissements	- 10 195	- 9 950
Total	- 499 261	- 493 751

3. Autres produits d'exploitation

Produit de l'intérêt	4 060	6 585
Autres produits	91	830
Total	4 151	7 415

4. Autres charges d'exploitation

Charges pour intérêts	- 6 423	- 5 575
Autres charges	- 2 723	- 151
Total	- 9 146	- 5 726

5. Résultat hors exploitation

Produit hors exploitation	-	79
Charges hors exploitation	- 1 015	- 1
Total	- 1 015	78

6. Résultat extraordinaire

Charges extraordinaires	-	- 13
Total	-	- 13

7. Impôts sur les bénéfices

Impôts courants sur les bénéfices	- 31 515	- 17 847
Impôts différés sur les bénéfices	13 312	43 266
Total	- 18 203	25 419

Montants en milliers de CHF

8. Résultat des placements de capitaux

Produit des placements de capitaux	Produit courant	Bénéfices réalisés	Bénéfices non réalisés	2018 Total
Terrains et constructions	18 861	–	6 176	25 037
Titres à revenu fixe	36 505	3 894	10 807	51 206
Actions	14 691	3 110	27 066	44 867
Placements collectifs	17 457	119	2 233	19 809
Participations (sociétés associées)	464	–	–	464
Instruments financiers dérivés	–	45 628	7 225	52 853
Placements alternatifs	–	225	–	225
Total	87 978	52 976	53 507	194 461

Charges liées aux placements de capitaux	Charges pour gestion du capital et intérêts	Pertes réalisées	Pertes non réalisées	2018 Total
Terrains et constructions	– 2 130	–	–	– 2 130
Titres à revenu fixe	–	– 2 212	– 22 884	– 25 096
Actions	–	– 4 116	– 66 670	– 70 786
Placements collectifs	–	– 2 933	– 111 757	– 114 690
Participations (sociétés associées)	–	–	– 24	– 24
Instruments financiers dérivés	–	– 58 324	– 2 737	– 61 061
Placements alternatifs	–	–	–	–
Charges pour gestion du capital	– 8 484	–	–	– 8 484
Total	– 10 614	– 67 585	– 204 072	– 282 271

Variation de la provision pour risques liés aux placements	– 5 000
---	----------------

Résultat des placements de capitaux	– 92 810
--	-----------------

Montants en milliers de CHF

Produit des placements de capitaux	Produit courant	Bénéfices réalisés	Bénéfices non réalisés	2017 Total
Terrains et constructions	18 846	–	3 246	22 092
Titres à revenu fixe	38 345	6 128	23 782	68 255
Actions	11 684	5 808	86 450	103 942
Placements collectifs	17 585	3 973	87 442	109 000
Participations (sociétés associées)	309	–	148	457
Instruments financiers dérivés	–	35 803	3 769	39 572
Placements alternatifs	–	58	–	58
Total	86 769	51 770	204 837	343 376

Charges liées aux placements de capitaux	Charges pour gestion du capital et intérêts	Pertes réalisées	Pertes non réalisées	2017 Total
Terrains et constructions	– 2 577	–	–	– 2 577
Titres à revenu fixe	–	– 1 710	– 17 382	– 19 092
Actions	–	– 1 410	– 17 066	– 18 476
Placements collectifs	–	– 202	– 17 853	– 18 055
Participations (sociétés associées)	–	–	–	–
Instruments financiers dérivés	–	– 64 239	– 3 640	– 67 879
Placements alternatifs	–	–	– 1	– 1
Charges pour gestion du capital	– 8 368	–	–	– 8 368
Total	– 10 945	– 67 561	– 55 942	– 134 448

Variation de la provision pour risques liés aux placements **– 218 500**

Résultat des placements de capitaux **– 9 572**

Explications concernant le bilan consolidé

Montants en milliers de CHF

31.12.2018**31.12.2017**

9. Placements

Terrains et constructions	459 184	435 524
Titres à revenu fixe	2 300 109	2 043 155
Actions	542 575	589 173
Placements collectifs	1 179 068	1 192 241
Participations (sociétés associées)	1 404	1 428
Instruments financiers dérivés	4 488	129
Placements alternatifs	–	0
Total	4 486 828	4 261 650

Rendement des placements du Groupe CSS

–1,9%

4,7%

Terrains et constructions

Terrains non construits	2 900	24 906
-------------------------	-------	--------

Titres à revenu fixe

Valeurs du marché	2 344 962	2 118 591
-------------------	-----------	-----------

Instruments financiers dérivés

	But	Valeur du marché (actifs)		Valeur du marché (passifs)		Total	
		31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
Devises							
Opérations à terme	Garantie	7 225	3 769	– 2 737	– 3 640	4 488	129

Montants en milliers de CHF

	Logiciels informatiques	Total
10. Immobilisations incorporelles		
Valeur comptable nette au 31.12.2016	7 319	7 319
Valeurs d'acquisition au 31.12.2016	15 495	15 495
Entrées	4 117	4 117
Sorties	- 1 945	- 1 945
Valeurs d'acquisition au 31.12.2017	17 667	17 667
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2016	- 8 176	- 8 176
Amortissements planifiés	- 3 534	- 3 534
Sorties	1 945	1 945
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2017	- 9 765	- 9 765
Valeur comptable nette au 31.12.2017	7 902	7 902
Valeurs d'acquisition au 31.12.2017	17 667	17 667
Entrées	4 554	4 554
Sorties	- 3 594	- 3 594
Valeurs d'acquisition au 31.12.2018	18 627	18 627
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2017	- 9 765	- 9 765
Amortissements planifiés	- 3 754	- 3 754
Sorties	3 594	3 594
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2018	- 9 925	- 9 925
Valeur comptable nette au 31.12.2018	8 702	8 702

Montants en milliers de CHF

	Equipements et mobilier	Matériel informatique	Total
11. Immobilisations corporelles			
Valeur comptable nette au 31.12.2016	3 505	10 951	14 456
Valeurs d'acquisition au 31.12.2016	10 384	29 369	39 753
Entrées	215	5 586	5 801
Départs	- 236	- 7 949	- 8 185
Valeurs d'acquisition au 31.12.2017	10 363	27 006	37 369
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2016	- 6 879	- 18 418	- 25 297
Amortissements planifiés	- 800	- 5 616	- 6 416
Départs	236	7 949	8 185
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2017	- 7 443	- 16 085	- 23 528
Valeur comptable nette au 31.12.2017	2 920	10 921	13 841
Valeurs d'acquisition au 31.12.2017	10 363	27 006	37 369
Entrées	2 277	5 785	8 062
Départs	- 1 265	- 5 891	- 7 156
Valeurs d'acquisition au 31.12.2018	11 375	26 900	38 275
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2017	- 7 443	- 16 085	- 23 528
Amortissements planifiés	- 1 084	- 5 357	- 6 441
Départs	1 265	5 891	7 156
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2018	- 7 262	- 15 551	- 22 813
Valeur comptable nette au 31.12.2018	4 113	11 349	15 462

Montants en milliers de CHF

12. Provisions actuarielles pour compte propre

	Reports de primes	Provisions pour sinistres et prestations
--	-------------------	--

Etat au 31.12.2016	7 638	1 559 127
Constitution	84	39 695
Dissolution	-	-
Etat au 31.12.2017	7 722	1 598 822
Constitution	-	40 294
Dissolution	- 73	-
Etat au 31.12.2018	7 649	1 639 116

13. Provisions non actuarielles**Etat au 31.12.2016**

Constitution

Dissolution

Etat au 31.12.2017

Constitution

Etat au 31.12.2018**14. Provision pour risques liés aux placements de capitaux****Etat au 31.12.2016**

Constitution

Etat au 31.12.2017

Constitution

Etat au 31.12.2018

Capitaux de couverture	Provisions pour futures participations aux excédents	Provisions de sécurité et de fluctuation	Autres provisions actuarielles		Total	Part réassureurs
			Provisions pour vieillissement	Autres		
52 581	14 300	603 675	428 600	–	2 665 921	1 365
6 819	–	175 489	27 500	–	249 587	–
–	– 198	–	–	–	– 198	– 205
59 400	14 102	779 164	456 100	–	2 915 310	1 160
4 593	966	60 765	7 000	–	113 618	1 308
–	–	–	–	–	– 73	–
63 993	15 068	839 929	463 100	–	3 028 855	2 468
	Personnel et restructuration	Correction des primes	Impôts	Autres	Total	
	6 070	5 220	2 002	1 107	14 399	
	11 511	–	–	120	11 631	
	–	– 5 220	– 217	–	– 5 437	
	17 581	–	1 785	1 227	20 593	
	6 817	–	11 973	2 769	21 559	
	24 398	–	13 758	3 996	42 152	
					Total	
					390 200	
					218 500	
					608 700	
					5 000	
					613 700	

Montants en milliers de CHF

31.12.2018 31.12.2017

15. Comptes de régularisation actifs

Intérêts courus placements en capitaux	16 884	17 210
Compensation des risques	172 000	240 700
Autres actifs transitoires	10 574	1 505
Total	199 458	259 415

16. Créances

Preneurs d'assurance	423 701	285 275
Organisations d'assurance	–	3
Agents et intermédiaires	128	223
Instances étatiques	37 763	20 731
Autres	167	789
Total	461 759	307 021

17. Comptes de régularisation passifs

Compensation des risques	191 260	197 500
Autres passifs transitoires	31 488	30 081
Total	222 748	227 581

18. Engagements

Preneurs d'assurance	844 713	717 813
Organisations d'assurance	688	677
Fournisseurs de prestations	75 607	77
Agents et intermédiaires	2 986	2 516
Organisations et personnes proches	2 457	5 194
Instances étatiques	22 921	17 913
Autres	36 750	35 254
Total	986 122	779 444

Engagements issus des institutions de prévoyance

Montants en milliers de CHF

Utilité économique/engagement économique et charges de prévoyance

	Excédent (+) / insuffisance (-) de couverture selon l'institution de prévoyance		Part économique de l'employeur		Charges de prévoyance dans les charges de personnel	
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
Fondation de prévoyance pour le personnel de la CSS Assurance	90 327	78 307	-	-	- 22 132	- 21 972
Fondation de prévoyance pour les cadres de la CSS	5 547	4 270	-	-	- 2 094	- 2 136
Total	95 874	82 577	-	-	- 24 226	- 24 108

Principales transactions avec des organisations et personnes proches

Montants en milliers de CHF

	2018	2017
CSS Association		
Rémunération de la CSS Holding SA	- 444	- 490
«Fondation pour l'encouragement de mesures sociales dans l'assurance-maladie et accidents»		
Prêt à la CSS Assurance SA	1 332	1 345
Intérêts facturés (2018: 2,00%, 2017: 5,49%)	- 27	- 71

Autres informations

Montants en milliers de CHF

2018 **2017**

Honoraires de l'organe de révision

Prestations de révision	566	544
Autres prestations	7	162
Total	573	706

Securities Lending

Valeur du marché des titres empruntés	46 266	46 187
Valeur du marché des placements enregistrés en tant que que garantie	52 052	52 460

Les activités de prêt/emprunt de titres (Securities Lending) sont exercées auprès d'UBS Switzerland SA (comme Global Custodian).

Taux d'imposition pour les impôts différés sur les bénéfices

CSS Assurance SA	14,8%	16,6%
INTRAS Assurance SA	14,6%	16,4%
CSS Holding SA	7,8%	8,0%

Montant global pour garantir les engagements propres envers les actifs mis en gage ou cédés, ainsi que les actifs placés sous réserve de propriété

En lien avec des garanties bancaires	3000	3000
En lien avec des comptes d'épargne garantie de loyer	76	76
Total	3 076	3 076

Engagements éventuels

Les sociétés du Groupe CSS et la CSS Association font partie d'un groupe TVA et répondent ainsi de manière solidaire des dettes TVA à l'égard de l'Administration fédérale des contributions à Berne.

La souscription de 2% des actions de SwissSign Group SA et l'affiliation à la convention d'actionnaires qui y est liée donnent lieu à une obligation de versement supplémentaire de CHF 300 000 au maximum.

Événements postérieurs à la date de clôture du bilan

Jusqu'à la date d'approbation des comptes annuels consolidés (29 mars 2019), il ne s'est produit aucun événement important après la date de clôture du bilan.

Rapport de l'organe de révision sur les comptes consolidés

à l'intention de l'assemblée générale de la CSS Holding SA, Lucerne

En qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de la CSS Holding SA mentionnés aux pages 2 à 22, comprenant le compte de résultats, le bilan, le tableau de financement, le tableau des capitaux propres et l'annexe pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2018.

Responsabilité du conseil d'administration

Le conseil d'administration a la responsabilité d'établir des comptes consolidés conformes aux Swiss GAAP RPC et aux prescriptions légales. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et la garantie de la bonne marche d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement et à la présentation des comptes consolidés afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives résultant de fraudes ou d'erreurs. En outre, le conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre rôle consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Nous avons effectué notre audit conformément à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses (NAS). Ces normes exigent de planifier et de réaliser l'audit de manière à garantir que les comptes consolidés ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit visant à recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes consolidés. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, qui évalue les risques que les comptes consolidés puissent contenir des anomalies significatives résultant de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne dans la mesure où il est déterminant pour l'établissement des comptes consolidés, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, mais pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du système de contrôle interne. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes consolidés dans leur ensemble. Nous

estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour former notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes consolidés pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2018 reflètent les faits avérés de la situation de fortune, financière et du résultat conformément aux Swiss GAAP RPC et sont conformes à la législation suisse.

Rapport sur la base d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO et art. 11 LSR) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a, al. 1, ch. 3, CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement et à la présentation des comptes annuels selon les prescriptions du conseil d'administration.

Nous recommandons d'approuver les présents comptes consolidés.

Ernst & Young SA

Patrik Schaller
Expert-réviseur agréé
(Chef-réviseur)

Pascal Nikles
Expert-réviseur agréé

Zurich, le 29 mars 2019

Chronique

1899 60 femmes et hommes de l'Association catholique des travailleurs de St-Gall décident de fonder une caisse-maladie. L'institution d'entraide est dans la tradition de la doctrine sociale du christianisme et adhère en 1906 à l'Association des Caisses-maladie Chrétiennes Sociales.

1914 L'Office fédéral des assurances sociales enregistre la Caisse-maladie Chrétienne Sociale en tant que «caisse-maladie numéro 8 reconnue par le Conseil fédéral».

1918 L'épidémie de grippe plonge la caisse-maladie dans de graves difficultés financières. Elle cause le décès de 25 000 personnes dans l'ensemble de la Suisse.

1919 La Caisse-maladie Chrétienne Sociale choisit Lucerne comme nouveau siège principal.

1947 La Caisse-maladie et accidents Chrétienne Sociale de Suisse, ainsi que se nomme la CSS après 1925, compte pour la première fois 200 000 assurés.

1959 L'institution d'assurance se transforme en une caisse ouverte et se déclare confessionnellement et politiquement neutre.

1987 La barre du million de sociétaires est dépassée. La CSS Assurance, ainsi nommée désormais, s'installe dans le nouveau bâtiment administratif à la Rösslimattstrasse à Lucerne.

1993 La CSS rassemble pour la première fois de son histoire tous ses collaborateurs sous un même toit. Dans la salle des fêtes de Lucerne, 1700 employés sont informés des objectifs et du déroulement de la réforme structurelle prévue.

1994 La dernière assemblée suisse des délégués de la CSS décide à Lucerne d'une révision totale des statuts. L'organisation de l'association devient plus rigoureuse; l'organe suprême sera désormais le conseil des sociétaires, qui compte 40 personnes. L'organe de direction responsable est le conseil d'administration.

1994/1995 Réorganisation de la structure d'entreprise: les quelque 900 sections sont regroupées en agences, agences principales et agences régionales.

1996 La loi sur l'assurance-maladie révisée (LAMal) entre en vigueur. Elle comprend l'assurance obligatoire des soins (AOS) et l'assurance d'indemnités journalières facultative. Les assurances complémentaires demeurent facultatives et sont soumises au droit des assurances privées (LCA) en 1997.

1999 2000 collaboratrices et collaborateurs CSS célèbrent en juin sur l'Allmend de Lucerne le centenaire de la caisse-maladie CSS.

2001 Les assurances selon la LCA sont déplacées dans la CSS Assurance SA. L'assurance obligatoire des soins constitue toujours l'affaire-clé.

2003 La CSS décide une réforme de sa structure. Les affaires LAMal sont transférées de la CSS Association à la CSS Assurance-maladie SA avec effet au 1^{er} janvier 2004.

2004 La CSS Association renonce à son rôle d'assureur et devient unique actionnaire de la CSS Holding SA fondée en mai de la même année. Le conseil des sociétaires, en tant qu'organe suprême de la CSS Association, défend les droits de l'assemblée générale de la holding et définit la philosophie d'entreprise du Groupe CSS. La CSS reprend les clients et les collaborateurs de la caisse-maladie Accorda en difficulté financière, fonde l'assurance-maladie Arcosana SA, crée un partenariat avec la caisse-maladie valaisanne Auxilia et développe ses prestations de services en matière de santé avec la fondation de vivit santé SA.

2005 La CSS Assurance emménage dans son nouveau siège principal à la Tribtschenstadt à Lucerne. L'Auxilia Assurance-maladie SA est intégrée dans le Groupe CSS.

2006 La CSS Assurance SA avec siège à Vaduz (LI) est fondée: ainsi débute sa présence sur le marché de l'assurance complémentaire en Allemagne.

2007/2008 Le Groupe CSS et les assurances INTRAS dont le siège se trouve à Genève font part de leur regroupement, qui est approuvé sans conditions en 2008 par les autorités de surveillance et la commission de la concurrence. INTRAS est intégrée rétroactivement au 1^{er} janvier 2008 dans le Groupe CSS.

2009 L'assurance-maladie Sanagate SA avec siège à Lucerne est fondée.

2012 L'Auxilia Assurance-maladie SA est intégrée dans INTRAS Assurance-maladie SA, vivit santé SA est absorbée par la CSS Assurance SA.

2015 Au 1^{er} janvier 2015, HanseMerkur Holding SA, Hambourg, a repris la majorité des actions de la CSS Assurance SA, Vaduz, à hauteur de 75% (les 25% restants ont été repris en 2016).

Glossaire

AOS Assurance obligatoire des soins (assurance de base). Toutes les personnes habitant en Suisse sont tenues de s'assurer.

Assistance Service d'urgences à l'étranger.

Assurance de base L'assurance obligatoire des soins (AOS) couvre les soins médicaux de base en cas de maladie, d'accident et de maternité.

Assurance complémentaire Assurance facultative selon la LCA en complément à l'AOS.

Care Management Des spécialistes de la CSS suivent des assurés présentant des maladies complexes et coordonnent le processus de traitement avec la collaboration des médecins, hôpitaux, homes et l'environnement social du malade.

Case Management Les cas de prestations pour l'indemnité journalière en cas de maladie sont évalués à temps et clarifiés quant au potentiel relatif aux questions de l'intégration professionnelle. Des mesures appropriées sont élaborées avec l'entreprise assurée et, si nécessaire, la coordination est effectuée avec l'AI, le corps médical et les autres partenaires.

Chronic Care Management Suivi et accompagnement standardisés, structurés selon des modules, de patients souffrant d'affections chroniques, avec la collaboration d'un partenaire médical.

Compensation des risques Paiements compensatoires entre les assureurs-maladie qui veillent à ce que les assurés en bonne santé et occasionnant peu de coûts soient solidaires des assurés malades et source de coûts élevés.

Coordination des absences/gestion des absences Conseil et assistance des entreprises clientes par des spécialistes de la CSS dans le but de réduire les absences de personnel du client.

Demand Management Conseil médical par téléphone, propose une aide pour les patients qui souhaitent savoir comment procéder en cas de maladie.

DRG Diagnosis Related Groups. Groupes de cas se rapportant à un diagnostic déterminé pour l'indemnisation de prestations hospitalières.

Fournisseurs de prestations Celles et ceux qui fournissent des prestations dans le système de santé tels que les médecins, les sages-femmes, les thérapeutes, les hôpitaux, les EMS ou les pharmacies.

Générique Copie du médicament dont le brevet est échu.

Gestion par cas Optimisation de la coordination et organisation d'un traitement stationnaire/ultérieur avec des hôpitaux sous contrat.

Managed Care Accompagnement et suivi de patients durant toutes les étapes du traitement par un réseau de fournisseurs de prestations.

Modèles alternatifs d'assurance Les modèles alternatifs d'assurance (AOS avec choix limité du médecin) sont des formes avantageuses de l'assurance de base. En cas de questions de santé, le client s'adresse, selon le produit d'assurance, d'abord à son médecin de famille, à un médecin HMO ou à un centre de consultation par téléphone.

Promotion de la santé dans l'entreprise Comprend le conseil d'entreprises dans le contexte de la prévention et de la mise en œuvre de mesures ciblées. L'objectif est l'optimisation des conditions à la place de travail ainsi que le renforcement d'une action personnelle responsable.

Réseaux Par réseaux, la CSS entend toutes les formes de collaborations structurelles et obligatoires d'au moins deux fournisseurs de prestations.

Second Opinion En français, second avis médical.

CSS Assurance
Tribtschenstrasse 21
Case postale 2568
6002 Lucerne

