

# Rapport de gestion 2022

Votre santé.  
Votre partenaire.



# Bref portrait

**La CSS fait aujourd'hui partie des principaux assureurs-maladie et de choses en Suisse. Elle est le numéro un dans l'assurance de base. Cette entreprise est née au XIX<sup>e</sup> siècle d'une organisation d'entraide.**

La CSS comptait en 2022 environ 1,7 million de personnes assurées, et son volume de primes s'élevait à près de 6,7 milliards de francs. Elle fait ainsi partie des leaders de l'assurance-maladie en Suisse. Dans l'assurance de base, elle se place en tête du marché avec 1,5 million d'assurées et assurés. La CSS emploie 2 782 collaboratrices et collaborateurs et compte 98 agences dans toute la Suisse.

## Important moteur de l'innovation

La CSS se considère non seulement comme une assurance-maladie, mais aussi comme un acteur prépondérant au sein du système de santé ainsi que le partenaire santé de ses clientes et clients. A ce titre, elle est depuis de nombreuses années un moteur de l'innovation dans le paysage suisse de l'assurance-maladie. En 2014, elle a par exemple été la première assurance-maladie à lancer «my-CSS», un portail client électronique. En 2015, le CSS Health Lab a été fondé. La CSS y fait de la recherche, en collaboration avec l'EPFZ et l'Université de Saint-Gall, sur les nouvelles technologies numériques dans le domaine de la santé.

Avec sa société affiliée SwissHealth Ventures SA, la CSS investit depuis plusieurs années dans des start-up qui font progresser le domaine de la santé grâce à leurs idées. En 2022, elle a en outre lancé le programme «Future of Health Grant», en collaboration avec l'EPFL Innovation Park. Cette initiative

s'adresse en premier lieu aux start-up romandes. Elle vise à accroître l'offre de solutions de santé numériques. L'accent est mis sur le développement d'appareils connectés, de traitements à distance ou en ligne ainsi que sur les nouvelles formes de prévention et de conseil de santé. Grâce aux différentes initiatives de la CSS, les assurées et assurés ont aujourd'hui accès à divers outils numériques, en plus des coaches de santé personnels, pour être en meilleure santé.

## Les assurées et assurés, véritable pivot

La CSS, fondée en 1899, a une structure associative. Les propriétaires sont les 529 000 personnes assurées à la CSS qui sont enregistrées comme membres. Leur représentation est assurée par le conseil des sociétaires, composé de 40 déléguées et délégués. Les assurées et assurés constituent ainsi dans une certaine mesure le pivot de l'entreprise et exercent indirectement une influence sur l'orientation de base et la philosophie de l'entreprise à travers le conseil des sociétaires. Cette influence repose sur les principes adoptés en 2017, qui représentent le fondement de valeurs sur lequel la CSS oriente ses actions. Dans ses principes, la CSS s'engage, pour le bien de ses assurées et assurés, à respecter les valeurs de solidarité et de subsidiarité ainsi qu'un système étatique libéral. L'objectif est que la CSS, en tant qu'entreprise, continue d'évoluer avec succès en faveur de ses assurées et assurés.

## Principaux chiffres clés

# 233

### **cas de fraude et de contrôle de l'économicité**

En 2022, la CSS a repéré plus de 230 cas de fraude à l'assurance. Elle a ainsi économisé 31 millions de francs pour les personnes assurées.

# 54,4 millions de francs

### **Résultat de l'entreprise**

Avec un excédent de 54,4 millions de francs, la CSS reste solide financièrement.

# 25,1 millions

### **de factures contrôlées**

En 2022, la CSS a contrôlé plus de 25 millions de factures et économisé ainsi 743 millions de francs.

# 99,3%

### **Combined Ratio**

En 2022, le Combined Ratio s'élevait à 99,3%. Il montre le rapport entre les charges et frais d'exploitation de l'assurance et les produits d'assurance.

# 1,13 milliard

### **de francs**

Grâce à des mesures d'optimisation des coûts et au contrôle systématique des factures, la CSS a économisé 1,13 milliard de francs en 2022 dans l'assurance de base et les assurances complémentaires.

# 1 759 134

## personnes assurées

En 2022, la CSS comptait plus de 1,7 million de personnes assurées. Dans l'assurance obligatoire des soins (AOS), elle comptait 1 556 969 personnes assurées.

# +7,5%

## d'augmentation de primes dans la LAMal

La CSS a dû augmenter ses primes de 7,5% en moyenne pour 2023. Dans toute la branche, les assurances-maladie ont augmenté les primes de 6,6%.

# 105 441

## personnes assurées «Multimed»

Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, 105 441 personnes ont opté pour le modèle alternatif d'assurance «Multimed», soit presque deux fois plus que début 2022.

# 77,2%

## de personnes assurées dans un MAA

En 2022, plus de trois quarts de toutes les personnes assurées à la CSS ont opté pour un modèle alternatif d'assurance (MAA).

# 4,2%

## de frais administratifs

Dans l'assurance de base, la CSS a maintenu les frais administratifs à un taux bas de 4,2%.

# Sommaire

Editorial	<b>6</b>
Temps forts	<b>10</b>
Exercice 2022	<b>14</b>
Clientes et clients	<b>22</b>
Collaboratrices et collaborateurs	<b>30</b>
Société et engagement	<b>36</b>
Corporate Governance	<b>44</b>

2022 a été une  
année riche en défis.  
Or, la CSS a fait  
preuve de résilience  
dans ce contexte.



# Chère lectrice, cher lecteur

Nouvelle année, nouvelles crises: cette pensée s'impose lorsque l'on passe en revue l'année 2022. A peine la situation liée à la pandémie s'est-elle enfin détendue au bout de deux ans que de nouveaux défis ont occupé le devant de la scène. La guerre en Ukraine a fortement marqué l'année. En ont résulté la volatilité des marchés financiers, l'inflation et la baisse du pouvoir d'achat, mais aussi l'accroissement des flux migratoires.

Précisons-le d'emblée: la CSS a de nouveau pu maintenir sa place dans ce contexte difficile. Cela a nécessité un effort particulier. Nous remercions de tout cœur nos 2782 collaboratrices et collaborateurs. Ils se sont investis jour après jour pour écouter et soutenir nos clientes et clients afin de satisfaire leurs demandes.

Après deux années pendant lesquelles les coûts de la santé ont stagné, les conditions pour l'adaptation des primes 2023 se sont avérées exigeantes: agitation des marchés financiers, forte augmentation des coûts des prestations et mise en œuvre de la fusion des sociétés CSS Assurance-maladie SA et Arcosana. Cette configuration s'est traduite par un taux de résiliation supérieur à celui des années précédentes. Après deux années de croissance exceptionnellement forte, les tendances étaient plutôt à la consolidation en 2022. Cependant, avec environ 1,5 million de personnes assurées, la CSS reste leader dans l'assurance de base en Suisse.

C'est pendant les périodes difficiles que l'on peut constater si la boussole d'une entreprise est bien réglée. La stratégie de l'entreprise doit alors prouver qu'elle peut résister aux vents contraires. Avec un résultat d'entreprise d'environ 54 millions de francs, la CSS fait preuve une fois de plus de fiabilité et de stabilité. L'exercice 2022 s'inscrit dans une série de treize résultats annuels positifs.

Notre activité principale durant l'exercice 2022 a été marquée par la forte hausse des coûts de la santé. Contrairement aux premières attentes, la pandémie avait d'abord freiné la croissance des coûts. Mais la hausse s'est ensuite poursuivie, telle que nous la connaissions avant le coronavirus. A cela s'est ajouté un effet de rattrapage de la période où des interventions non urgentes avaient été reportées.

Dans la mesure du possible, la CSS contribue à freiner la hausse des coûts de la santé. Nous pouvons influencer directement sur l'évolution des coûts grâce à deux éléments: un contrôle minutieux des 25 millions de factures que nous recevons chaque année et nos frais administratifs bas. En contrôlant attentivement les factures reçues, la CSS a évité, lors du dernier exercice, des dépenses injustifiées de 743 millions de francs. Les dépenses pour l'entreprise ne représentent que 7,5% d'un franc de primes, ce qui constitue un très bon chiffre par rapport à la concurrence.

**«La stabilité et la fiabilité sont les piliers de notre politique financière. Ainsi, la CSS repose sur une base financière stable, même dans les périodes difficiles.»**

**Jodok Wyer**

Les effets des perturbations mondiales se sont également manifestés sur les marchés des capitaux. Ces dernières années, les bénéficiaires ont été des soutiens bienvenus pour les primes. Cette année, les rendements étaient nettement inférieurs. Nous pouvons toutefois dire que la CSS est en bonne santé financière.

La forte augmentation des coûts de la santé n'est pas la seule cause des défis auxquels la CSS a fait

face en 2022. L'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) a examiné la répartition des frais administratifs dans l'assurance de base et l'assurance complémentaire. Dans une décision, la FINMA a exprimé l'avis que la CSS avait comptabilisé unilatéralement les frais administratifs à la charge de l'assurance complémentaire. C'est pourquoi la CSS devrait rembourser les primes aux personnes assurées disposant d'une assurance complémentaire. La position de la CSS à ce sujet est claire: il n'existait jusqu'à présent aucune directive réglementaire en lien avec l'attribution des frais administratifs. Nous avons donc décidé de soumettre cette question à un examen juridique. Nous espérons que cette démarche permettra de déterminer clairement la manière dont la CSS, mais également toute la branche, doit, à l'avenir, gérer cette marge d'appréciation.

**«La CSS est en très bonne santé financière. C'est le résultat d'une stratégie à long terme et d'une gestion d'entreprise durable. Cette approche crée la base nécessaire pour investir dans la pérennité de l'entreprise.»**

**Philomena Colatrella**

Sur le plan stratégique, nous avons été occupés par la transformation en partenaire santé. Il y a sept ans, la CSS s'est fixé pour objectif d'assurer un accompagnement complet de ses clientes et clients. Nous aidons nos assurées et assurés à rester en bonne santé, à guérir ou à vivre avec une maladie. Nous continuons sur cette voie avec détermination. Ainsi, nous complétons régulièrement notre offre par de nouveaux services, comme les coaches de santé CSS, une offre lancée en 2022. Ces coaches proposent un premier conseil gratuit sur des sujets concernant l'alimentation, l'activité

physique, le sommeil ou la santé mentale. Cette offre a rencontré un écho très positif. L'utilisation de nos services numériques tels que le portail client «myCSS» ou l'application «active365», qui récompense un mode de vie actif et sain, dépasse aussi les attentes.

En 2022, les préparatifs pour la fusion de la société d'assurance de base Arcosana avec la CSS Assurance-maladie SA nous a également fortement occupés. Il s'agissait d'un projet d'envergure que nous avons mis en œuvre avec succès en peu de temps. Cette étape met fin à notre stratégie de caisses multiples. Désormais, la CSS n'a plus qu'un seul prestataire dans l'assurance de base.

Notre ambition est de gérer l'activité principale avec un niveau de qualité élevé et une grande compétence malgré un budget serré. Ainsi, nous sommes en mesure d'investir dans le développement de l'entreprise et d'assurer son avenir même en des temps difficiles. Ce faisant, nous contribuons dans le même temps à renforcer le système de santé. La CSS s'y sent tenue, car la solidarité en tant que valeur fondamentale est profondément ancrée dans son ADN. L'accès à des soins de qualité à un coût abordable doit rester garanti pour tout le monde à l'avenir.

Le passage au numérique est incontournable pour pouvoir garder un système de santé abordable. Avec la plateforme «Well», nous souhaitons augmenter la numérisation et l'intégration des soins. Les partenaires Medi24, Visana et Zur Rose partagent notre vision et l'avis selon lequel une plateforme telle que «Well» offre un grand potentiel. Avec le groupe de cliniques Aevis Victoria et le prestataire de santé Galenica, nous avons de nouveaux partenaires solides. Ces nouveaux



investisseurs donnent accès à des cliniques modernes et à un vaste réseau de pharmacies.

Nous sommes convaincus que si nous exploitons le potentiel de la transition numérique et si les réformes politiques aboutissent, il sera possible de réduire les coûts de la santé. C'est pourquoi la CSS s'engage en faveur d'un nouveau tarif médical et d'un financement uniforme des prestations ambulatoires et stationnaires. Ce financement a surmonté un obstacle important en 2022 et, nous l'espérons, contribuera à l'avenir à soulager les payeuses et payeurs de primes.

L'année 2022 a certes été marquée par différents défis, mais aussi par les échanges personnels. Après deux années sous le signe de la pandémie, une bonne partie de la vie sociale a repris dans notre entreprise. Nous avons profité de cette année pour réunir le meilleur de deux «mondes», la flexibilité du télétravail et les précieux échanges sur place, dans un nouvel environnement de travail.

La CSS se considère comme une entreprise évolutive qui s'adapte continuellement aux changements. Depuis sa création en 1899, elle a évolué du statut d'organisation d'entraide vers une holding dont l'unique actionnaire est la CSS Association. La transformation de simple centrale de paiement en partenaire santé suit son cours. Le nouveau logo est l'exemple le plus manifeste de cette évolution. Il symbolise le changement, la modernité et le mouvement. Nous sommes ravis de voir qu'il s'est rapidement imposé.

L'année à venir sera placée sous le signe de ce renouveau constant. Des élections auront lieu comme prévu au printemps 2023 pour nommer la présidence du conseil d'administration. Les préparatifs

d'une transition harmonieuse pour les fonctions du président du conseil d'administration et de la vice-présidente du conseil d'administration sont en cours depuis longtemps. Le nouveau conseil d'administration pourra prendre les rênes d'une entreprise en bonne santé financière et parée pour l'avenir.



**Jodok Wyer**  
Président du conseil d'administration



**Philomena Colatrella**  
CEO

# 2022 dans le rétroviseur

## Janvier – Michael Rieger nouveau membre de la DGG élargie

Michael Rieger reprend la direction de la division Stratégie & Corporate Services du Groupe, qu'il avait déjà dirigée ad interim. Michael Rieger travaille à la CSS depuis dix ans déjà. Il a notamment dirigé la société affiliée Sanagate. Il a ensuite été responsable du développement du portefeuille et de l'innovation.

## Janvier – nouveau logo synonyme de renouveau

La CSS présente son nouveau logo. Il remplace le cristal, qui incarnait le visuel de la CSS depuis 35 ans. Avec ce nouveau logo, la CSS fait de son nom son image de marque: ses trois lettres forment un visuel unique, comme le montre la couverture du rapport de gestion. Le logo symbolise le changement, la modernité et le mouvement. Il souligne en outre la transition de la CSS vers le rôle de partenaire santé.



## Mars – la CSS reçoit la distinction «Fair Compensation»

A la CSS, la différence salariale entre les femmes et les hommes ne s'élève plus qu'à 0,2%. En 2019, la différence se montait encore à 3,3%, au détriment des femmes. L'entreprise a ainsi fait un grand pas vers une égalité totale des salaires. Elle en a été récompensée pour la troisième fois depuis 2014 par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS), qui lui a décerné le certificat «Fair Compensation».

## Mars – 2021 un résultat annuel convaincant

Une fois de plus, la CSS présente un résultat annuel convaincant. Malgré des défis majeurs durant la deuxième année de pandémie, elle réalise un résultat d'entreprise de 105,8 millions de francs. Dans l'assurance de base, elle enregistre une perte de 29,3 millions de francs, qui s'explique par la baisse des primes, les provisions pour la réduction des réserves de 2022 et la hausse des coûts des prestations. Dans l'assurance complémentaire, le bénéfice réalisé s'élève à 129,7 millions de francs.

## Mai – lancement de l'application de santé «Well»

Après une phase de test réussie, la plateforme de santé numérique «Well» devient disponible dans toute la Suisse. «Well» propose aux utilisatrices et utilisateurs des services sur mesure et de grande qualité, le tout 24 heures sur 24. L'offre comprend notamment un tchat avec un/e médecin 24h/24 et 7j/7 ainsi qu'un contrôle numérique de symptômes en vue d'une première évaluation médicale. De plus, l'application permet de prendre rendez-vous avec un/e télémedecin ou de commander des médicaments.



## Juin – le CSS Institut fête son anniversaire

Le CSS Institut de recherche empirique en économie de la santé fête ses 15 ans d'existence et dévoile son nouveau logo. La CSS est convaincue que la recherche fondée sur les données peut apporter une contribution positive au développement du système de santé. C'est pourquoi elle a créé le CSS Institut en 2007. Une équipe de quatre personnes étudie des sujets liés à l'assurance-maladie et donne des cours dans différentes universités. → [css.ch/institut](https://css.ch/institut)

## Juin – médaille d'honneur pour la promotion des talents

A l'occasion de la Journée suisse de l'enseignement de l'informatique, Pascal Erni, chef du service Software Engineering à la CSS, et neuf apprenties et apprentis de ce service ont reçu la médaille d'honneur du centre de formation et de conseil pour l'enseignement de l'informatique de l'EPFZ. Une récompense aussi pour la CSS, qui encourage sans cesse les talents dans le secteur informatique. Pendant trois mois, ces jeunes gens ont travaillé en équipe et se sont investis dans le développement de l'application sur Internet «XLogoOnline». Celle-ci permet aux élèves d'apprendre à programmer à l'aide du langage de programmation «LOGO».

## Juin – partenariat avec l'EPFL Innovation Park

L'EPFL Innovation Park et la CSS mettent en place le programme «Future of Health Grant». Ce projet propose à des start-up, principalement romandes, un soutien financier et l'expertise de partenaires. L'objectif est de développer rapidement l'offre de solutions de santé numériques. L'accent est mis sur le développement d'appareils en réseau, de traitements à distance ou en ligne ainsi que sur les nouvelles formes de prévention et de conseil de santé. Sur 96 candidatures au total, dix projets ont été retenus pour le programme.

→ [css.ch/health-grant](https://css.ch/health-grant)



## Septembre – CSS et Arcosana fusionnent

Les deux sociétés d'assurance de base Arcosana SA et la CSS Assurance-maladie SA fusionnent. La CSS met ainsi fin à sa stratégie de caisses multiples. La fusion a eu lieu au 1<sup>er</sup> janvier 2023. Elle permet d'éviter une hausse disproportionnée des primes et de renforcer la solvabilité. Les personnes assurées chez Arcosana ne subissent aucun préjudice, car elles sont assurées dans un modèle d'assurance identique auprès de la CSS Assurance-maladie SA.

## Septembre – récompense pour des solutions innovantes

La «Patient Empowerment Initiative» est récompensée par le Prix d'excellence santeneXt 2022. Cette initiative est un projet commun de la CSS, SWICA, PwC, l'Hôpital cantonal de Winterthour et l'Hôpital universitaire de Bâle. Elle vise à développer un système tarifaire innovant mettant l'accent sur la qualité des traitements et le bénéfice pour les patientes et patients. Le fait de combiner qualité et rémunération pourrait contribuer à réduire la surmédicalisation et les soins inappropriés, faisant ainsi baisser les coûts de la santé.



### Décembre – le conseil des sociétaires adopte des statuts adaptés aux besoins actuels

La CSS Association, en tant qu'actionnaire unique de la CSS Holding SA, se dote de nouveaux statuts. Ils ont été adoptés par le conseil des sociétaires lors de l'assemblée de décembre 2022. Document juridique central de la CSS Association, les statuts définissent notamment l'organisation de l'association, ses tâches et ses pouvoirs. Les nouveautés validées donnent au conseil des sociétaires une orientation adaptée aux besoins actuels qui tient également compte des aspects de la révision du droit de la société anonyme adoptée par le Parlement fédéral.

### Septembre – résultats d'étude préoccupants

La CSS publie sa dernière étude sur la santé, dont les résultats montrent une détérioration continue de l'état de santé de la population suisse depuis la pandémie. Rien qu'entre juin 2021 et juin 2022, la part de personnes qui ne se sont pas senties complètement en bonne santé est passée de 27% à 35%. La santé psychique est particulièrement préoccupante chez les jeunes femmes entre 18 et 30 ans: 55% décrivent leur état psychique comme étant perturbé, voire pire qu'il y a une année.

→ [css.ch/etude-sante](https://css.ch/etude-sante)

# Une base financière solide grâce à une politique financière durable

Le résultat annuel solide permet des versements aux personnes assurées et des investissements dans les soins médicaux de demain.

# La CSS convainc dans un environnement exigeant

**Malgré les défis de 2022, la CSS peut se féliciter d'un exercice réussi. Avec un résultat d'entreprise de 54,4 millions de francs, elle repose sur une base financière solide. Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, 1,7 million de clientes et clients étaient assurés à la CSS. Elle consolide ainsi sa position de leader du marché. Par des services innovants, des investissements dans des start-up et des partenariats, elle emprunte de nouvelles voies notamment dans le domaine des soins médicaux.**

L'année 2022 a été marquée par la guerre en Ukraine et ses conséquences, telles que l'inflation et des craintes de récession. A cela se sont ajoutés divers défis d'ampleur nationale: après deux années de pandémie, les dépenses liées aux traitements médicaux se sont nettement accrues. Néanmoins, la CSS a fait preuve de résistance dans le contexte de la baisse du pouvoir d'achat, de la volatilité des marchés financiers et de la forte hausse des coûts de prestations. Le résultat de l'entreprise s'élève à 54,4 millions de francs, et les recettes des primes se montent à 6,7 milliards de francs. Un résultat actuariel convaincant dans l'assurance complémentaire et une discipline stricte en matière de coûts sont la base du bon exercice constaté en 2022.

## Les coûts de prestations élevés influencent l'activité principale

La forte hausse des coûts de prestations dans l'assurance de base s'est fait sentir dans l'activité principale. La pandémie de coronavirus a temporairement freiné les coûts de la santé. Les patientes et patients ont moins consulté le médecin, et les opérations non urgentes ont été suspendues pendant des semaines sur ordre du Conseil fédéral. Les conséquences sont visibles aujourd'hui: la demande pour des traitements médicaux a retrouvé le niveau d'avant la pandémie. Cela se répercute sur le Combined Ratio, qui est de 102,0%. Une valeur supérieure à 100% signifie que les coûts de prestations et les frais administratifs sont supérieurs aux primes.

## Les coûts de prestations LAMal ont augmenté de 3,0%

Les charges de sinistres et de prestations dans l'assurance de base se montent à 5,3 milliards de francs. La CSS paie ainsi 20,4 millions de francs par jour pour les prestations médicales, ce qui correspond à une augmentation de 223 millions de francs par rapport à l'année précédente et de 3,0% par personne assurée. Le domaine hospitalier ambulatoire et les dépenses de médicaments chez le médecin ainsi qu'en pharmacie connaissent la hausse des coûts la plus forte. Les traitements médicaux ambulatoires ainsi que les prestations hospitalières stationnaires et ambulatoires représentent plus de 80% des dépenses.

## Agitation sur les marchés financiers

Les assureurs-maladie investissent leurs recettes de primes notamment sur le marché des capitaux. Au cours de ces dernières années, les revenus de ces investissements ont contribué aux bons résultats d'entreprise. En 2022, les marchés financiers se sont néanmoins montrés très volatils en raison de la situation géopolitique. Si les marchés des actions se sont légèrement rétablis en fin d'année, le résultat des placements sur toute l'année s'est néanmoins révélé négatif (moins 6,4%). La CSS a prévu de tels risques et constitué des provisions.

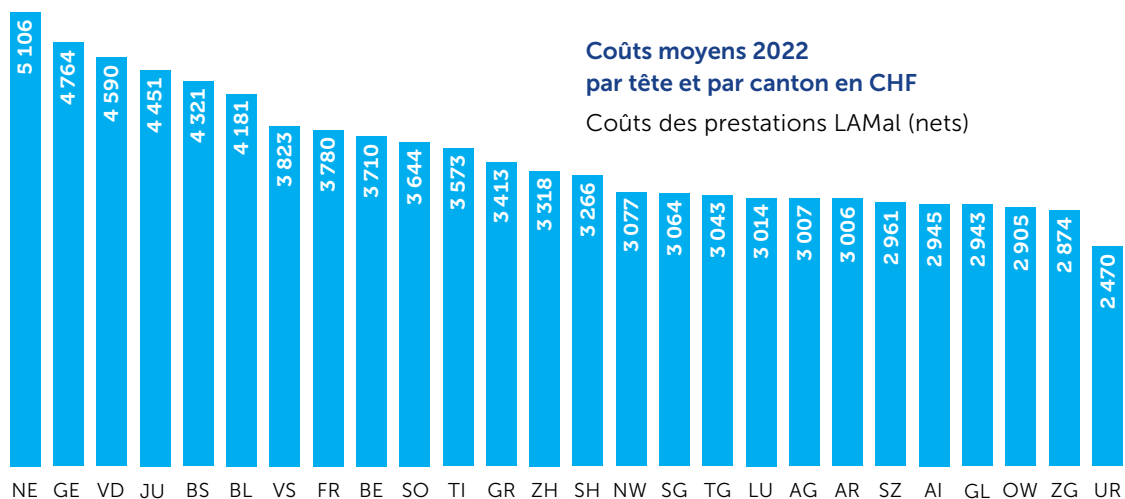
## Une grande discipline en matière de dépenses concernant les frais administratifs

La politique financière de la CSS a toujours été de maintenir au niveau le plus bas possible ses charges d'exploitation. Le taux de frais administratifs a pu être progressivement réduit depuis 2013. La valeur est la même que l'année précédente (7,5%). Bien que le nombre de personnes assurées se soit fortement accru ces dernières années, les frais administratifs n'ont pas augmenté dans la même proportion grâce aux mesures visant à augmenter l'efficacité et l'automatisation ainsi qu'à une gestion stricte de l'argent des primes. Dans l'assurance de base, les frais administratifs représentent 4,2%, un taux très bas. La CSS fait ainsi partie des assurances-maladie les plus efficaces de Suisse.

## La position de leader sur le marché consolidée

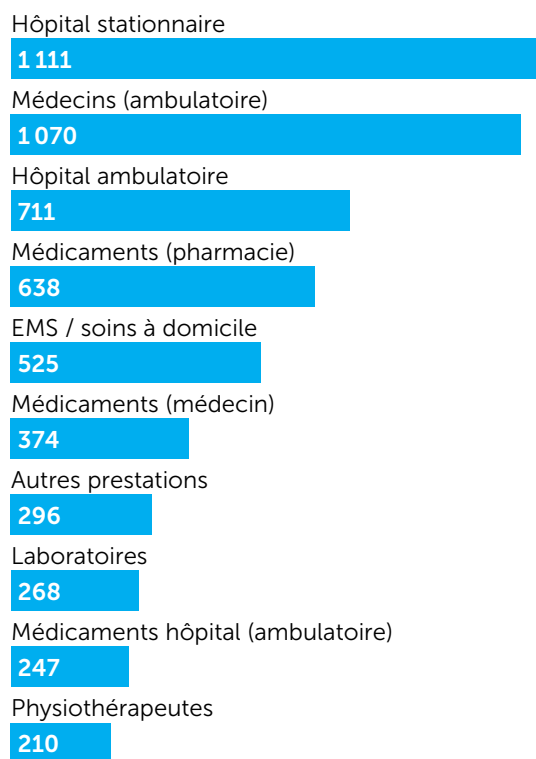
Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, la CSS comptait 1,7 million de clientes et clients, dont 1,5 million d'assurés dans la base. La CSS confirme ainsi sa place de leader du marché. Elle a acquis près de 4 800 nouvelles clientes et nouveaux clients via l'ensemble de ses produits d'assurance. Dans l'assurance de base obligatoire, elle compte désormais 10 800 personnes assurées de moins. L'année sous revue est donc placée sous le signe d'une consolidation qui suit une phase de croissance de dix ans dans l'assurance de base: depuis 2012, le Groupe CSS a enregistré une croissance organique de plus de 310 000 personnes assurées dans la base.





### Répartition par type de fournisseur de prestations 2022

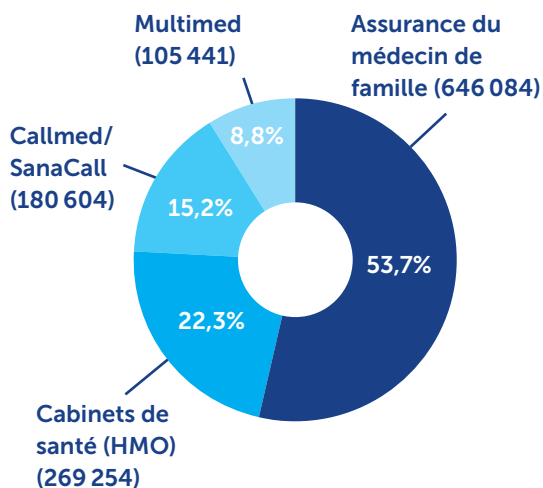
Prestations LAMal nettes (en millions de CHF)



Les prestations nettes de la CSS pour l'exercice 2022 se sont montées au total à 5,5 milliards de francs.

### Répartition selon les modèles alternatifs d'assurance en 2022

Nombre de personnes assurées (en chiffres absolus et en %)



Sur quelque 1,6 million de personnes assurées AOS, **1 201 383** personnes ont opté pour un modèle alternatif d'assurance en 2022.

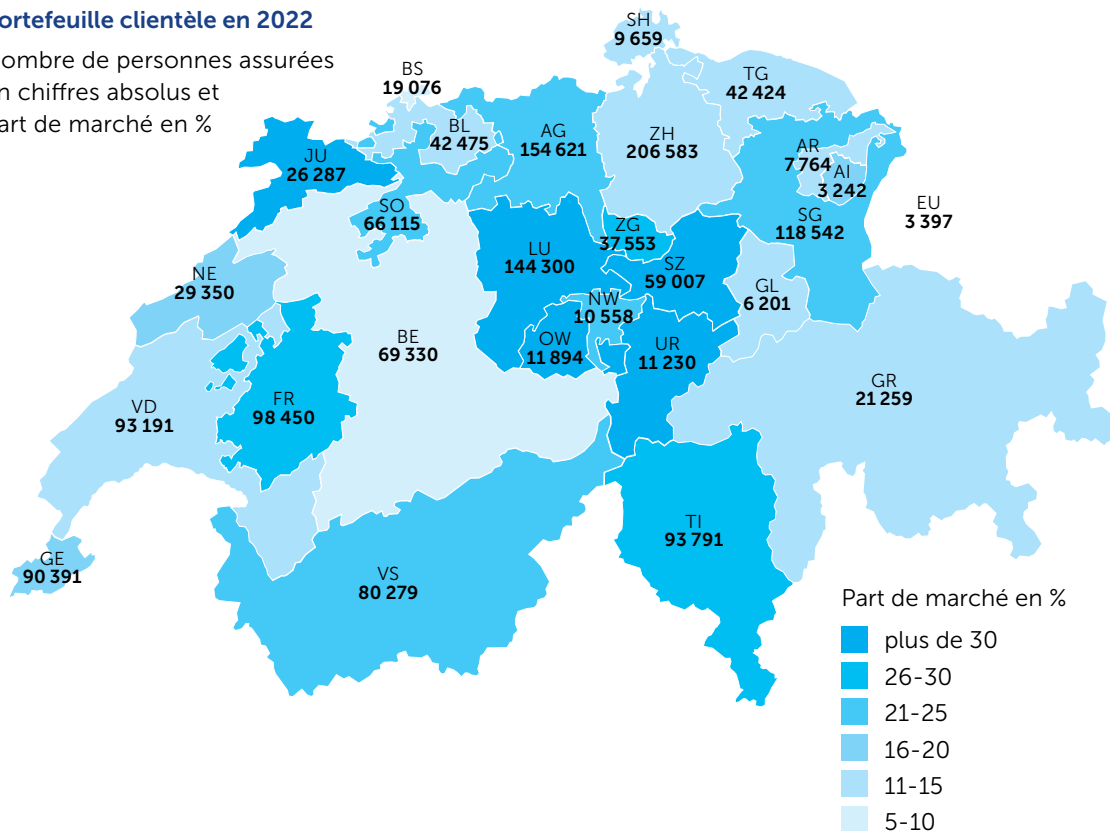
## Le contrôle des factures évite des millions de francs de dépenses

En 2022, la CSS a pris des mesures afin de freiner la hausse des coûts de la santé dans l'assurance de base et les assurances complémentaires. Ces mesures ont permis d'économiser au total 1,1 milliard de francs. Toutes ces mesures portent leurs fruits pour les personnes assurées: sans ces efforts, les primes seraient environ 17% plus élevées. Les

plus grandes économies ont été réalisées grâce au contrôle minutieux des 25,1 millions de factures reçues, ce qui a permis d'éviter 743 millions de francs de dépenses injustifiées. La CSS profite à cet égard de son niveau d'avancement dans le domaine de la numérisation: environ 85% de toutes les factures sont contrôlées de manière entièrement automatique, grâce à l'intelligence artificielle. Les collaboratrices et collaborateurs contrôlent manuellement les factures complexes.

## Portefeuille clientèle en 2022

Nombre de personnes assurées en chiffres absolus et part de marché en %



Un pilier important du contrôle des factures est la lutte contre la fraude à l'assurance. Une équipe de seize personnes examine systématiquement les irrégularités. En 2022, elle a traité 233 cas de fraude et de facturation erronée. De cette manière, la CSS a empêché que des médecins, des organisations de soins à domicile et des physiothérapeutes perçoivent indûment des prestations pour un montant de 31 millions de francs.

### Les mesures visant à freiner les coûts ont un effet

En outre, la CSS a réalisé des économies supplémentaires de 392 millions de francs. En font notamment partie des consultations de télémédecine pour un montant de 23,5 millions de francs, qui ont eu lieu à la place de consultations médicales. Des demandes en restitution auprès d'entreprises pharmaceutiques ont permis d'économiser environ 50 millions de francs. Différents programmes de santé ont également contribué aux économies: offres en ligne de soutien en cas de dépression légère ou de troubles du sommeil et d'accompagnement en cas d'hypertension ou d'insuffisance cardiaque.

La CSS contribue aussi au développement du système de santé suisse. Elle s'engage pour des réformes qui limitent la croissance des coûts et réduisent les mauvaises incitations. Au cours de l'année sous revue, elle a notamment soutenu l'introduction d'un nouveau tarif médical et le financement uniforme des prestations ambulatoires et stationnaires. Un grand progrès a été accompli à cet égard en 2022. Il revient maintenant aux décideurs politiques d'éliminer les dernières divergences pour décharger financièrement les payeuses et payeurs de primes à l'avenir.

### Plus de 20 millions de francs versés aux personnes assurées

La CSS utilise ses excédents de différentes manières au profit de sa clientèle. Par exemple, l'application «active365» récompense un mode de vie actif. Elle permet aux clientes et clients de collecter des points dans les domaines de l'alimentation, de l'activité physique, de la pleine conscience et de la santé mentale. Les personnes disposant d'une assurance complémentaire peuvent convertir ces points en argent, en faire don ou les utiliser sur la plateforme d'offres «enjoy365». Cette dernière propose des produits de qualité pour la santé à des conditions spéciales.

En 2022, la CSS a versé au total plus de 20 millions de francs aux clientes et clients: elle a notamment versé 9,7 millions de francs aux personnes assurées dans le cadre d'«active365». Les produits sur «enjoy365» ont quant à eux été subventionnés à hauteur de plus de 10,7 millions de francs. Les deux applications sont très populaires. Environ 80 000 clientes et clients utilisent «active365», soit une augmentation de 47% par rapport à l'année précédente. En une année, environ 175 000 commandes ont été passées sur «enjoy365», soit 150% de plus qu'en 2021.

## Des investissements dans le contact avec la clientèle

Les clientes et clients veulent avoir un aperçu rapide de leurs affaires d'assurance. Ils souhaitent aussi pouvoir contacter leur assureur de manière simple, que ce soit par téléphone, par lettre, par voie numérique ou sur place dans une agence CSS. C'est pourquoi la CSS a investi dans les différents points de contact en 2022. A la fin de l'année, 961 598 personnes assurées utilisaient régulièrement le portail client numérique «myCSS» et l'application qui y est liée. Elles consultent leurs documents, voient en un coup d'œil ce que l'assurance rembourse et envoient des factures. En 2022, la CSS a amélioré différentes fonctions afin d'accroître la convivialité.

La croissance extraordinaire du nombre de clientes et clients au cours de ces dernières années s'est également répercutée sur le volume de demandes adressées au Centre de Service-clients. Il a enregistré près d'un demi-million de contacts de plus que l'année précédente. Afin de continuer à garantir le service habituel à l'avenir, la CSS a recruté du personnel supplémentaire.

Avec 98 agences dans toute la Suisse, le Groupe dispose d'un vaste réseau d'agences connecté, qu'il modernise progressivement. Nous nous assurons ainsi que les personnes peuvent recevoir des conseils même dans les régions périphériques.

## La CSS met fin à sa stratégie de caisses multiples

En 2022, la CSS a décidé de simplifier la structure du Groupe. Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, la société d'assurance de base Arcosana a fusionné avec la CSS Assurance-maladie SA. Cela signifie la fin de la stratégie de caisses multiples. Désormais, la CSS n'a plus qu'un seul prestataire dans l'assurance de base.

## De nouvelles voies en matière de soins médicaux

La CSS s'engage sur différents plans en faveur de soins médicaux de haute qualité et efficaces en termes de coûts. Elle met en œuvre ses propres projets et crée des réseaux avec des partenaires. La plateforme de santé «Well» est un exemple de coopération. Afin de mieux coordonner l'interaction entre les différentes instances d'un traitement, la CSS a créé «Well», le premier point de contact numérique pour les questions de santé, en collaboration avec Zur Rose, Medi24 et Visana. En 2022, d'autres partenaires solides ont rejoint le réseau: le groupe de cliniques Aegis Victoria et le prestataire de santé Galenica. L'application «Well» a été introduite dans toute la Suisse durant l'année sous revue. Fin 2022, plus de 53 000 personnes assurées à la CSS ont téléchargé l'application.

La CSS élargit continuellement ses prestations de santé et poursuit son développement pour devenir le partenaire santé de ses assurées et assurés. Ainsi, les coaches de santé ont commencé leur travail en 2022. Ils proposent un premier conseil gratuit sur des sujets comme l'alimentation, l'activité physique, le sommeil ou la santé mentale. La CSS investit par ailleurs dans des start-up qui font progresser le système de santé grâce à leurs solutions innovantes. Elle détient aujourd'hui des participations dans cinq entreprises. En 2022, elle a investi dans Heartbeat Medical. La start-up exploite une plateforme qui relie les enquêtes auprès des patientes et patients à des données cliniques, ce qui permet de mesurer les succès thérapeutiques et de prendre davantage en considération la qualité de vie des patientes et patients dans la prise de décision et le traitement.

Enfin, la CSS a intensifié son engagement en faveur des start-up romandes. En collaboration avec l'EPFL Innovation Park (une initiative de l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne), elle a lancé le programme «Future of Health Grant». Un soutien financier et le savoir-faire de partenaires du secteur industriel doivent permettre d'encourager des start-up. Dans un premier temps, dix entreprises ont reçu chacune une contribution pouvant aller jusqu'à 50 000 francs.

### Davantage d'efficacité grâce à «Well»

Des interfaces plus efficaces et des processus moins coûteux: voilà deux des objectifs que la CSS poursuit avec la plateforme de santé «Well». «Well» a été conçue comme une application et a été développée en collaboration avec diverses entreprises du domaine de la santé. Elle propose à ses utilisatrices et utilisateurs de nombreuses fonctionnalités qui peuvent leur simplifier la vie en cas de problèmes de santé. On trouve par exemple un guide de symptômes qui donne une première évaluation en quelques minutes en cas de maladie. «Well» permet aussi de prendre des rendez-vous médicaux, de commander des médicaments et bien plus encore. De plus, il est possible d'enregistrer des données et informations dans un dossier personnel. Cela permet de garder en permanence une vue d'ensemble de tous les traitements, médicaments et rendez-vous. Fin 2022, plus de 53 000 personnes assurées à la CSS avaient téléchargé l'application, et plus de 4 000 médecins de toute la Suisse étaient rattachés à «Well». → [well.ch](https://www.well.ch)

# Un engagement de tous les instants pour des assurées et assurés satisfaits et en bonne santé

En plus de mettre à disposition de nombreuses offres de santé numériques et personnelles, la CSS met tout en œuvre pour que les personnes assurées chez elle obtiennent rapidement une réponse à leurs questions et à leurs demandes.

# Les coaches de santé apportent une aide personnalisée

**Les outils numériques sont utiles, mais ils ne remplacent pas le conseil personnalisé. C'est pourquoi la CSS mise désormais sur les coaches de santé. Ils offrent un premier conseil personnalisé aux clientes et clients de la CSS.**

La CSS a l'ambition d'accompagner ses clientes et clients dans toutes les situations de la vie. Grâce à ses nombreuses offres, elle aide à rester en bonne santé, à guérir ou à mieux vivre avec une maladie.

Pour consolider cette position de partenaire santé, la CSS a créé l'équipe de gestion de la santé l'année dernière. Au sein de celle-ci, les coaches de santé CSS conseillent et accompagnent les clientes et clients sur les questions ayant trait à leur santé. Les coaches (psychologues, spécialistes des sciences nutritionnelles et sportives, sage-femmes et infirmières) proposent aux clientes et clients de la CSS un premier conseil personnalisé sur les thèmes de l'alimentation, de l'activité physique, de la résilience, du sommeil et de la santé mentale.

Lors de l'entretien personnalisé, les coaches de santé recommandent notamment les offres CSS existantes qui sont adaptées à la couverture d'assurance ou orientent les clientes et clients vers les services d'autres prestataires. Les clientes et clients reçoivent également des renseignements sur la gestion d'une maladie, d'un diagnostic ou d'un séjour à l'hôpital ou en clinique de réadaptation. D'autres questions peuvent concerner la vieillesse, les soins ou la santé familiale.

Avec la nouvelle offre, la CSS se tient personnellement aux côtés des assurées et assurés s'ils ne parviennent plus à s'y retrouver dans la jungle du système de santé et s'ils ont besoin de se faire guider.

Les conseils des coaches de santé sont gratuits. Les personnes assurées peuvent les contacter par téléphone, par e-mail ou par un formulaire de contact via le site Internet de la CSS.

Avec les coaches de santé, la CSS a fait un grand pas vers la personnalisation de son conseil. Dans d'autres domaines aussi, les services existants ont été optimisés en 2022 en faveur des assurées et assurés quand c'était opportun.

## «active365» et «enjoy365»

Grâce à l'application «active365», la CSS verse à ses clientes et clients disposant d'une assurance complémentaire des récompenses pouvant atteindre 600 francs par année pour leur mode de vie sain. Qu'il s'agisse d'alimentation, d'activité physique, de pleine conscience ou de santé mentale, une utilisation active de l'application permet de collecter des «activePoints».

En 2022, 138 millions d'«activePoints» ont ainsi été collectés. Plus de 80 000 assurées et assurés, qui se sont fait verser 9,7 millions de francs au total, en ont profité. Actuellement, «active365» est testé en tant que projet pilote avec le «coaching par vidéo 1:1». Les utilisatrices et utilisateurs participant à l'essai ont ainsi la possibilité de réserver une session de coaching individuel sur les thèmes de l'alimentation, de l'activité physique et de la santé mentale ou psychique. → [active365.ch](https://www.css.ch/active365)

Ce sont les coaches de santé CSS qui animent le coaching par vidéo. Si la demande est suffisante et si le projet pilote est concluant, le coaching sera proposé à l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs d'«active365».

Le shop santé «enjoy365» propose des produits pour mener une vie saine. Les personnes bénéficiant d'une assurance complémentaire ont accès à des offres saisonnières actuelles à des conditions spéciales, avec chaque jour une bonne affaire. Les membres de la CSS Association bénéficient d'un rabais supplémentaire de 10%.

En 2022, plus de 30 000 assurées et assurés CSS en ont profité, et plus de 175 000 commandes ont été passées. Durant le quatrième trimestre 2022, le «CSS Coin» est venu enrichir «enjoy365». Les personnes bénéficiant d'une assurance complémentaire peuvent désormais acquérir sur «enjoy365» des «CSS Coins» avec un rabais de 50% et acheter ainsi des produits et services sains dans les commerces locaux de leur région. Un «CSS Coin» vaut un franc. Dans la phase pilote, il est testé à Lucerne avec 500 clientes et clients ainsi que 37 partenaires régionaux. → [enjoy365.ch](https://enjoy365.ch)

### La nouvelle plateforme de santé numérique «Well»

Après une phase pilote, l'application «Well» a été lancée en août 2022. Cette plateforme numérique indépendante met en relation des patientes et patients avec des fournisseurs de prestations dans le domaine médical.

«Well» offre beaucoup de fonctionnalités comme un guide de symptômes en cas de maladie, un chat, des possibilités de prise de rendez-vous, des recommandations de prévention individuelles et bien d'autres choses. De plus, les utilisatrices et utilisateurs peuvent enregistrer et gérer leurs antécédents médicaux dans un dossier «Well», ce qui leur permet d'avoir constamment accès à la vue d'ensemble de leurs traitements, médicaments et rendez-vous.

La fonction de dossier leur permet d'une part de télécharger les documents eux-mêmes. D'autre part, ils peuvent réceptionner les documents de leur médecin dans l'application «Well». Dans un futur proche, de nombreuses autres fonctions viendront s'ajouter.

A la fin de l'année, 7 000 assurées et assurés CSS utilisaient l'application à l'échelle de la Suisse et plus de 4 000 médecins étaient rattachés à «Well» dans toute la Suisse. La plateforme de santé améliore l'efficacité des interfaces et rend ainsi plus avantageux les processus du système de santé. → [well.ch](https://well.ch)

### «Multimed»

Avec «Multimed», la CSS a lancé en 2020 un nouveau modèle alternatif d'assurance novateur. Les clientes et clients peuvent choisir librement entre une ou un médecin de famille du réseau, un cabinet de groupe ou le centre de télé-médecine comme premier point de contact quand ils sont malades.

L'offre de cabinets «Multimed» a pu être étendue de plus de 200 médecins de famille en 2022. De plus, les deux pharmacies par correspondance Zur Rose et Mediservice font désormais partie du réseau «Multimed». Ainsi, en combinaison avec l'application «Well», de nouvelles démarches sont facilitées pour les personnes assurées, telles que l'ordonnance électronique pour l'achat de médicaments.



## La nouvelle gamme de produits

Les attentes des clientes et clients à l'égard d'un produit d'assurance augmentent constamment. De plus, leurs exigences changent en fonction de leur âge. L'évolution très rapide que connaît le domaine de la santé explique en partie la nécessité de concevoir des produits d'assurance flexibles, et pas simplement statiques. C'est pourquoi la CSS examine en permanence ses solutions d'assurance, les optimise et les adapte si possible aux besoins des personnes assurées, de façon à leur proposer une valeur ajoutée. Ce n'est qu'à cette condition qu'un produit d'assurance peut être viable sur le marché. Sur cette base, la CSS a travaillé intensément en 2022 à l'élaboration d'une nouvelle gamme de produits pour compléter les assurances existantes. La nouvelle assurance complémentaire, qui sera prête à être commercialisée dans un avenir proche, doit accompagner les clientes et clients tout au long de leur vie, car elle propose des prestations complémentaires qui sont importantes en fonction des différentes étapes de la vie. Plusieurs produits d'assurance complémentaire à option sont prévus, pouvant être conclus individuellement ou composés de façon modulaire.

## Le portail client «myCSS»

Avec le portail client numérique «myCSS», la CSS a ouvert de nouvelles perspectives dans la branche en 2012. Depuis son lancement, le portail a été constamment élargi et, depuis 2016, il est également disponible sous la forme d'une application.

En 2022, «myCSS» a enregistré une croissance effrénée. En fin d'année, 961 598 clientes et clients étaient enregistrés. De plus, quasiment la moitié des factures est aujourd'hui envoyée via «myCSS».

Afin de satisfaire encore mieux aux exigences des utilisatrices et utilisateurs, la CSS a travaillé intensément au développement de nouvelles fonctionnalités au cours de l'année écoulée.

### Appli pour la tension artérielle «Manoa»

Contrôler régulièrement sa tension artérielle permet de prévenir les maladies cardiovasculaires. C'est pourquoi, pour les personnes bénéficiant d'une assurance complémentaire, la CSS prend en charge les coûts de l'application pour la tension artérielle «Manoa».

L'application offre une méthode simple, efficace et scientifiquement vérifiée pour contrôler correctement et régulièrement soi-même à la maison sa tension artérielle. «Manoa» non seulement rappelle aux utilisatrices et utilisateurs qu'ils doivent mesurer régulièrement leur tension artérielle, mais les aide aussi à effectuer la mesure correctement et leur donne des recommandations individuelles sur les valeurs mesurées.

Des conseils et des vidéos sur les thèmes de la tension artérielle et d'un mode de vie sain viennent compléter l'offre, dont le rapport sur la tension artérielle constitue un autre atout. Comme celui-ci est constamment disponible sur le téléphone portable, il est possible d'en discuter avec son médecin lors d'une consultation.

→ [css.ch/manoa](https://css.ch/manoa)

«Grâce au coaching, ma condition physique s'est nettement améliorée, et mes kilos en trop ont fondu.»



Grâce au coaching de la CSS, Alexander Wyss se dépense nettement plus et a ainsi perdu près de 25 kilos.

## Coaching réussi

Pour Alexander Wyss, le changement de travail, du chantier au bureau, s'est traduit par moins d'activité physique et rapidement 25 kilos de plus. «Ça ne peut pas continuer», s'est-il dit. Il a alors contacté la hotline des coaches de santé CSS et trouvé de l'aide auprès de Lya Schaller. La coach de santé CSS a élaboré avec Alexander Wyss un programme visant à changer durablement ses habitudes, pour qu'il adopte un mode de vie plus sain.

## Objectif: plus d'activité physique

«Dans un premier temps, nous avons mis l'accent sur l'activité physique», explique Lya Schaller. «Peu à peu, nous avons aussi intégré les aspects d'une

alimentation équilibrée.» Il était important de toujours garder un œil sur les besoins et possibilités d'Alexander Wyss, d'autant plus qu'il est fortement absorbé par son travail. A deux, ils ont notamment défini une routine d'entraînement adaptée: elle a commencé par deux à trois, puis est passée de trois à quatre sessions d'exercice de 30 minutes par semaine.

Lentement mais sûrement, le succès a été au rendez-vous. Les kilos ont commencé à fondre. Aujourd'hui, la balance d'Alexander Wyss affiche 25 kilos de moins. Le client est heureux: «C'est exactement ce que je voulais atteindre.»

→ [report2022.css.ch/coach-sante](https://report2022.css.ch/coach-sante)



# De nouvelles approches dans les soins de santé

**En tant que partenaire santé, la CSS a de nouveau soutenu diverses initiatives pour des soins de santé de meilleure qualité et plus avantageux au cours de l'année écoulée.**

La CSS s'engage depuis des années pour des conditions-cadres adéquates dans le domaine de la politique de la santé. Dans son rôle de partenaire santé, elle s'engage aussi dans certains autres domaines pour un système de santé suisse pouvant être financé durablement et pour la promotion de soins intégrés et interconnectés. En 2022, elle a soutenu quatre initiatives très prometteuses.

## «Future of Health Grant»

En collaboration avec l'EPFL Innovation Park, la CSS a lancé le programme «Future of Health Grant». Ce partenariat vise à promouvoir les start-up de toute la Suisse grâce à des aides financières et au savoir-faire de partenaires de l'industrie. Au total 96 projets ont été présentés, et dix d'entre eux ont obtenu un soutien.

Le programme vise à accélérer les nouvelles solutions dans le domaine des soins de santé numériques. L'accent est mis sur le développement d'appareils en réseau, de traitements à distance ou en ligne ainsi que sur les nouvelles formes de prévention et de conseil de santé. «Future of Health Grant» doit contribuer à mieux exploiter les avantages des solutions numériques: des délais plus courts, une plus grande précision des diagnostics, une médecine personnalisée et la maîtrise des coûts.

En apportant son soutien à ces programmes, la CSS consolide d'une part son ancrage en Suisse romande. D'autre part, elle souligne sa volonté de soutenir activement les innovations dans les soins

de santé numériques, au profit des personnes assurées et de tout le système de santé suisse.

## «Value Based Healthcare»

Avec d'autres partenaires du domaine de la santé, la CSS a apporté son soutien à une étude de la société de consulting PwC Suisse sur le thème «Value Based Healthcare» (VBHC) en 2022. VBHC est un modèle de solution qui met l'accent sur le bénéfice pour les patientes et patients et qui combat les effets pervers du système, la concurrence par rapport aux volumes de prestations et donc l'explosion des coûts.

L'étude esquisse un objectif à l'horizon 2035, qui comprend le but visé par le VBHC: un niveau de qualité élevé et une optimisation des coûts de la santé. Cet objectif ne peut être atteint que si certaines conditions sont remplies. Parmi elles figurent la mise en relation des acteurs du système de santé et la concurrence en matière de qualité, qui cherche délibérément à mettre en place des incitations opportunes.

Pour remplir les conditions et atteindre les objectifs, il faut une fois encore des instruments clés, tels que des données transparentes, un contrôle efficace de la qualité et des coûts ainsi que des innovations numériques. L'étude définit pour tous les acteurs du système de santé les champs d'action sur lesquels repose la réalisation des objectifs.

Dans le domaine de l'assurance, ces champs d'action sont par exemple l'introduction d'un mécanisme de remboursement axé sur la qualité et les résultats ou la conception de nouveaux produits d'assurance qui tiennent compte de la qualité. Le succès de l'ébauche de solution dépend

en fin de compte des acteurs du système de santé suisse.

Ils doivent maintenant passer à l'étape suivante de façon autonome et mettre en application le VBHC de façon concertée et globale, sans y avoir été préalablement invités par les politiques.

## Heartbeat Medical

Au printemps 2022, la CSS a pris une participation dans la start-up du numérique Heartbeat Medical. Cette entreprise exploite une plateforme qui relie les enquêtes automatisées auprès des patientes et patients à des données cliniques. Les succès thérapeutiques sont mesurables, et la qualité de vie des patientes et patients occupe une place centrale dans la prise de décision et le traitement.

Les enquêtes axées sur les patientes et patients menées par Heartbeat Medical se fondent sur les PROM («Patient-Reported Outcome Measures»). Les PROM mesurent la manière dont une patiente ou un patient évalue son propre état de santé et montrent dans le même temps les effets d'un traitement.

Le système repose sur des questionnaires standardisés, qui permettent de saisir numériquement des informations sur la qualité de vie, les symptômes ou les effets du traitement avant et après une intervention. Les spécialistes médicaux consignent des informations supplémentaires issues de l'anamnèse et les complètent par d'autres données cliniques. Ainsi, l'état de santé perçu par les patientes et patients devient comparable et mesurable pendant ou après un traitement. Sur cette base, les professionnelles et professionnels de la santé définissent avec les patientes et patients la suite du parcours thérapeutique.

Plus de trente hôpitaux suisses, dont l'Inselspital, à Berne, utilisent déjà la plateforme de Heartbeat Medical, enregistrée comme dispositif médical.

## L'innovation récompensée

La «Patient Empowerment Initiative» est un projet pilote de la CSS, de SWICA, de PwC, de l'Hôpital cantonal de Winterthour et de l'Hôpital universitaire de Bâle.

L'objectif de l'initiative est de limiter les soins inappropriés et la surmédicalisation dans le système de santé et de placer ainsi les besoins individuels des patientes et patients au centre des préoccupations des fournisseurs de prestations.

Dans ce contexte, l'initiative vise à associer la structure de rémunération du système tarifaire stationnaire à la qualité du traitement et au bénéfice pour les patientes et patients. Elle repose sur un mécanisme de rémunération spécialement développé à cet effet, avec un «baserate» dynamique, qui englobe aussi les composantes «effet sur la qualité» et «effet sur la quantité».

La phase pilote à l'Hôpital cantonal de Winterthour et à l'Hôpital universitaire de Bâle a commencé en janvier 2022 avec les deux domaines thérapeutiques de l'arthrose articulaire et du carcinome de la prostate. Les premières conclusions relatives à l'amélioration de la qualité et à l'efficacité financière pourraient déjà être disponibles courant 2023.

En septembre 2022, la «Patient Empowerment Initiative» a obtenu le Prix d'excellence santeneXt 2022 pour plus d'innovation dans le domaine de la santé.

# Le Centre de Service-clientèle, point de contact incontournable

**Les clientes et clients de la CSS contactent celle-ci par les canaux les plus divers. Avec 3 767 465 demandes, le Centre de Service-clientèle est un pivot central pour les demandes de la clientèle.**

La satisfaction de la clientèle est un indicateur direct de la qualité du conseil de la CSS. Elle reflète l'expérience des clientes et clients quand ils sont en contact avec leur assurance-maladie. Dans le même temps, la satisfaction de la clientèle est essentielle pour améliorer continuellement le traitement des demandes des clientes et clients. Les canaux par lesquels les personnes assurées communiquent avec la CSS sont presque aussi variés que les demandes.

La prise de contact par téléphone, assez facile, est de loin le canal le plus sollicité. En 2022, le Centre de Service-clientèle (CSC) a reçu 3 767 465 appels au total. De plus, le CSC a enregistré 1 287 089 demandes par e-mail ou par lettre. Chaque jour ouvré, les quelque 438 collaboratrices et collaborateurs du CSC ont ainsi traité plus de 17 000 demandes.

## Un réseau d'agences important

Même à l'époque du numérique, le conseil personnalisé en agence reste très apprécié. C'est pourquoi la CSS gère dans toute la Suisse un réseau dense de 98 agences au total, ce qui permet aux assurées et assurés de se faire conseiller personnellement sur les questions d'assurance, même dans les régions périphériques comme l'arc jurassien.

Les agences conserveront leur importance à l'avenir. Néanmoins, ici aussi, il faut être à la hauteur des nouveaux défis. C'est pourquoi, en 2022, la CSS a lancé un programme visant à préparer son propre réseau de vente pour l'avenir au cours de

ces prochaines années. Le programme porte notamment sur la modernisation des agences et l'optimisation de nouvelles formes de conseil (par exemple conseils en ligne).

La CSS réagit ainsi à l'évolution des besoins de la clientèle et, à l'avenir, dans le sens d'une stratégie de conseil hybride, elle fournira un autre canal de communication. De cette manière, les clientes et clients de la CSS auront le choix entre un conseil personnel sur place et un rendez-vous numérique à distance.

## Communauté CSS Insight

Afin de mieux comprendre les besoins de la clientèle et d'en tenir compte par rapport aux différents groupes cibles, la communauté CSS Insight a vu le jour en 2022.

Cette communauté fonctionne avec une plateforme numérique, sur laquelle les clientes et clients peuvent s'inscrire pour donner leur avis sur diverses questions et thématiques.

De plus, les assurées et assurés sont directement intégrés dans les projets de la CSS, par exemple pour développer de nouveaux produits ou services, et peuvent contribuer à les adapter encore mieux à leurs besoins. La communauté représente ainsi un outil important pour une orientation sur la clientèle encore plus marquée de la CSS.

# **En tant qu'employeur, la CSS veille à un environnement de travail inspirant.**

La CSS veut offrir des conditions de travail attrayantes. Et ce n'est pas une expression vide de sens. Elle s'engage depuis des années pour des salaires équitables, des formations initiales et continues régulières ainsi que des méthodes de travail modernes.

# Un terreau fertile pour les innovations

**En 2022, la CSS a franchi des étapes importantes dans les domaines de la diversité et des méthodes de travail innovantes. Cela confirme son image d'employeur moderne.**

Fin 2022, 1 618 collaboratrices et 1 164 collaborateurs travaillaient à la CSS. Ils bénéficient d'un environnement de travail moderne et de conditions de travail flexibles. La CSS attache une importance particulière au thème de la diversité dans le cadre de sa culture d'entreprise. Elle est convaincue que la diversité favorise l'accès au personnel qualifié tout en renforçant la capacité d'innovation et en soutenant la compréhension de la clientèle. En s'appuyant sur une analyse de la situation réelle, elle a donc élaboré l'année passée un projet sur le thème «diversité et inclusion». Celui-ci définit les ambitions de la CSS dans le domaine de la diversité. Il préconise également des mesures concrètes à mettre en œuvre d'ici 2025. Le thème de la diversité sera traité ainsi de façon systématique à l'avenir.

## Des formations initiales et continues complètes

La CSS attache beaucoup d'importance aux formations initiales et continues de qualité et régulières, en ayant conscience que des collaboratrices et collaborateurs compétents sont un facteur de succès pour chaque entreprise. Chaque personne nouvellement en fonction (454 en 2022) assiste à une journée d'introduction, puis, selon son domaine, suit certains modules de formation. Comme le monde du travail évolue sans cesse, la CSS permet en outre l'apprentissage continu et investit dans le développement professionnel et personnel des personnes employées. Elle met d'une part à leur disposition des supports numériques, comme la plateforme d'apprentissage «Cosmos of Learning».

Elle soutient d'autre part des formations spécialisées et continues éprouvées. En 2022, les collaboratrices et collaborateurs de la CSS ont suivi 20 412 jours de formation continue. En matière de formation, la CSS mise sur la responsabilité individuelle et l'autodétermination. Elle est en effet convaincue que les collaboratrices et collaborateurs apprennent mieux et s'épanouissent vraiment s'ils ont la liberté de choix. C'est pourquoi elle leur offre un accompagnement dans ce sens.

## Des méthodes de travail innovantes

Des méthodes de travail innovantes sont tout aussi importantes que des offres de formation de qualité. La CSS a mis sur pied en 2022 une communauté de facilitatrices et facilitateurs. Le projet prévoit que 40 spécialistes en innovation issus de divers domaines de la CSS promeuvent les innovations à l'échelle de l'entreprise.

Pour la CSS, les innovations désignent les initiatives, projets et activités qui apportent de la nouveauté à la CSS et/ou à sa clientèle. Les facilitatrices et facilitateurs maîtrisent les méthodes de travail agiles, dont la méthode «lean start-up». Celle-ci vise à réduire le temps de développement des produits et les incertitudes. Les facilitatrices et facilitateurs accompagnent les domaines spécialisés dans le processus d'innovation. Ils réalisent par exemple des ateliers professionnels, apportent leur savoir-faire méthodologique et soutiennent une manière de réfléchir et d'agir propice à l'innovation. Pour la CSS, la communauté de facilitatrices et facilitateurs renferme une composante culturelle, puisqu'il s'agit aussi de mettre en œuvre de nouveaux schémas de pensée et d'action dans l'entreprise.

Outre une formation de qualité et des méthodes innovantes, d'autres offres et initiatives confèrent à la CSS son image d'employeur moderne.

### Un environnement inspirant

L'année passée, 123 apprenties, apprentis et stagiaires travaillaient à la CSS. Ils bénéficient d'un environnement de travail moderne et inspirant. La distinction que la CSS a reçue de l'EPF en juin 2022 le montre bien.

La CSS a permis à neuf apprenties et apprentis IT d'intégrer pendant trois mois un projet réalisé à l'EPF. Ils ont pu travailler de manière autonome sur un logiciel et goûter à l'ambiance universitaire. L'EPF leur a décerné une médaille d'honneur. Le taux d'obtention du diplôme de fin d'apprentissage constitue aussi un bon indice de la qualité de l'environnement d'apprentissage. En 2022, la totalité des apprenties et apprentis ont réussi leur apprentissage. L'objectif de 95% de réussite a ainsi été atteint pour la huitième année consécutive. Parmi les 38 apprenties, apprentis et stagiaires ayant terminé leur formation en 2022, 23 travaillent encore à la CSS.

### Promotion de la santé en entreprise

La CSS n'est pas seulement le partenaire santé de ses clientes et clients. A l'interne, grâce à sa promotion de la santé en entreprise, elle veille à ce que son personnel reste en bonne santé psychique et physique. Parmi les nombreuses offres, on trouve les formations sur l'ergonomie, l'action annuelle «Bike to Work», la gestion des présences ou les séminaires de renforcement de la résilience.

En 2022, la CSS a étoffé son offre avec des webinaires ainsi que des cours destinés aux cadres dirigeants sur les liens entre management et santé. «Moodtalk», un logiciel qui favorise le développement de l'esprit d'équipe, a en outre été introduit. Il permet de dialoguer ouvertement de manière continue et basée sur les données au sein de l'équipe. Ainsi, il détecte les améliorations nécessaires à un stade précoce.

### ICT Campus

La pénurie de spécialistes IT est problématique depuis des années. La CSS, qui est l'un des principaux employeurs de Suisse centrale, rencontre également des difficultés pour recruter. C'est pourquoi elle soutient depuis 2021 l'association ICT Scouts/Campus, qui encourage les jeunes à s'orienter vers l'IT et d'autres métiers techniques. Les jeunes peuvent approfondir leurs connaissances en la matière. En 2022, 80 jeunes ont profité de l'offre. La CSS a conclu un premier contrat d'apprentissage avec l'un d'eux. Par cet engagement, elle souligne son rôle de leader du numérique dans l'assurance-maladie tout en contribuant à trouver les talents IT de demain.

→ [report2022.css.ch/ict-campus](https://report2022.css.ch/ict-campus)



## Des salaires équitables

En 2014, la CSS a été l'une des premières entreprises à obtenir le certificat «Fair Compensation» pour l'égalité salariale par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS).

Ce label est décerné aux entreprises au sein desquelles la différence de salaire entre les hommes et les femmes est inférieure à 5%. Alors qu'en 2019, les inégalités salariales à la CSS étaient encore de 3,3% au détriment des femmes, la différence n'est plus que de 0,2% actuellement. A la CSS, les femmes et les hommes perçoivent le même salaire pour le même travail. C'est pourquoi la CSS a de nouveau obtenu le certificat en 2022.

## Contrôle de l'aptitude numérique récompensé

En décembre, «eLearning Journal» a attribué le «eLearning Award» à la CSS dans la catégorie de l'aptitude numérique pour son contrôle de cette dernière, développé depuis 2019. Le contrôle est facultatif et aide à développer ses propres aptitudes pour satisfaire aux exigences du numérique.

Le modèle de compétences de la CSS développé en 2019 est le point de départ du projet. Il établit une différence entre les compétences de base que l'ensemble du personnel devrait maîtriser, les compétences propres aux divisions du Groupe et les compétences techniques spéciales. Le contrôle de l'aptitude numérique se divise en sept thématiques et compte plus de 330 questions. Il faut répondre à 165 d'entre elles. Dans une deuxième étape, des offres de formation spécifiques sont composées et adaptées aux résultats du contrôle de l'aptitude. Le «eLearning Award» compte parmi les principales distinctions dans le domaine de

l'e-learning dans l'espace germanophone. En attribuant cette récompense, «eLearning Journal» met en exergue l'état de la technique dans la branche et récompense des projets innovants et pionniers. Le prix a été attribué pour la treizième fois en 2022.

## Retour à la normale réussi

En avril 2022, les collaboratrices et collaborateurs de la CSS ont pu, pour la première fois depuis deux ans, travailler sans restriction relative au COVID-19. Un sondage, auquel 1 690 d'entre eux ont participé, a révélé que le retour à la normale s'était bien passé. Il a aussi montré que les équipes avaient trouvé de bonnes solutions pour répartir les tâches sur place et en télétravail. De plus, le soutien de la hiérarchie a été jugé globalement bon. Ce sondage sert de point de départ pour développer l'environnement de travail CSS de sorte qu'il corresponde encore mieux aux besoins du personnel: grâce aux près de 7 000 commentaires personnels, la CSS peut optimiser son futur environnement de travail.

«Quand cela fonctionne bien dans l'équipe, nos clientes et clients le ressentent aussi.»



Nikola Dinic, apprenti employé de commerce en deuxième année, bénéficie chaque jour d'un échange étroit au sein de l'équipe de l'agence CSS de Brigue.

### Etre toujours authentique

Un conseil solide et professionnel: pour Nikola Dinic, qui est en deuxième année d'apprentissage de commerce à l'agence CSS de Brigue, cet objectif est au cœur de son travail quotidien. «Il est important que je sois toujours authentique, que je puisse rester moi-même.» Il ajoute qu'ainsi seulement, sa manière ouverte et positive d'entrer en contact avec les gens est perceptible. Dans ce contexte, une bonne cohésion au sein de l'équipe et une grande serviabilité sont des conditions essentielles. «Pour moi en tant qu'apprenti, il est important que je puisse m'adresser à mes collègues expérimentés à tout moment quand j'ai des questions et des doutes.»

A l'agence de Brigue, cela fonctionne très bien selon lui. «Ici, personne n'évolue en solo, et nous travaillons main dans la main.»

### Une contribution importante à la satisfaction de la clientèle

Il affirme être convaincu que cela va dans l'intérêt des personnes assurées, qui contactent l'agence par téléphone ou qui y passent. «Quand cela fonctionne bien dans l'équipe, nos clientes et clients le ressentent aussi.» Il précise que, pour une assurance-maladie précisément, il est important de développer une telle base de confiance. «Nous apportons ainsi chaque jour une contribution importante à la satisfaction de la clientèle.»

→ [report2022.css.ch/personnes](https://report2022.css.ch/personnes)



# La prévoyance professionnelle: un gros atout

**En plus d'un environnement professionnel attrayant, une bonne prévoyance professionnelle joue un rôle toujours plus important sur le marché du travail. La caisse de pension de la CSS se démarque de la moyenne à de nombreux égards.**

A une époque marquée par la pénurie de personnel qualifié, des conditions de travail attrayantes ont toujours plus d'importance sur le marché de l'emploi. En plus de l'égalité salariale, des formations initiales et continues de qualité ainsi que des méthodes de travail innovantes, la CSS a d'autres atouts qui soutiennent son attrait sur le marché du travail, parmi lesquels une prévoyance professionnelle bien conçue et bien financée. Celle-ci dispose d'un taux de couverture supérieur à la moyenne. De plus, la rémunération a le plus souvent été largement supérieure au minimum légal ces dernières années. Actuellement, conformément à la loi fédérale sur la prévoyance professionnelle vieillesse, survivants et invalidité (LPP), elle est égale à 1%.

## Les avantages

La prévoyance professionnelle de la CSS se démarque dans plusieurs autres domaines aussi.

### Epargne vieillesse précoce

Le personnel de la CSS est admis dans la caisse de pension dès l'âge de 20 ans, soit cinq ans plus tôt que ce que prescrit la LPP. Cela se répercute positivement sur le capital-vieillesse.

### Pas de montant de coordination

La CSS renonce à un montant de coordination. Elle assure ainsi le salaire annuel entier imputable. Ce sont surtout les collaboratrices et collaborateurs à temps partiel qui en bénéficient.

### Cotisations supplémentaires

Les collaboratrices et collaborateurs de la CSS peuvent, sur une base volontaire, effectuer des rachats privés dans la caisse de pension et verser chaque mois un supplément calculé en pourcentage de leur salaire. Les plans d'épargne pouvant être choisis prévoient des cotisations supplémentaires de 2% ou 3%.

### Compte d'épargne

Les collaboratrices et collaborateurs de la CSS ayant déjà effectué un rachat total des prestations dans l'institution de prévoyance peuvent procéder à d'autres versements. Ceux-ci alimentent un compte d'épargne pour une retraite anticipée.

## La CSS est favorable à la vie de famille

En 2022, la CSS s'est vu décerner le label «Entreprise favorable aux familles» par Pro Familia, l'association faitière des organisations familiales en Suisse. La distinction repose sur un sondage de Pro Familia, auquel ont participé plus de la moitié des collaboratrices et collaborateurs de la CSS. Elle atteste que les conditions de travail de la CSS sont favorables aux familles. Les trois offres les mieux notées sont le télétravail, le temps partiel et le congé paternité. Dans le sondage Pro Familia, la CSS a comptabilisé 77 points sur un total de 100 points, ce qui est bien supérieur à la moyenne des entreprises participantes, qui est de 65 points.

# La CSS s'engage pour plus de durabilité sur différents plans.

Qu'il s'agisse du domaine social, du développement du système de santé ou de la politique de placements: la CSS adopte une démarche durable sur les plans de la réflexion et de l'action.

# Incarner la durabilité et continuer à y réfléchir

**La durabilité revêt une importance croissante. La CSS est également concernée. S'il faut se concentrer davantage sur ce sujet, il convient aussi de tenir compte des exigences réglementaires de plus en plus nombreuses.**

Les préoccupations liées à la durabilité sociale, écologique et économique sont fermement ancrées dans les principes du Groupe CSS. Ce dernier s'engage ainsi à instaurer des valeurs et une utilité pour la société.

Un portefeuille d'activités et de mesures d'ores et déjà important touchant aux dimensions de la durabilité témoigne de cet ancrage. Les pages suivantes jettent un bref éclairage sur certains de ces engagements.

## Contribuer à la santé de la Suisse

Dans un système de santé toujours plus complexe et onéreux, la CSS s'engage pour que les futures générations continuent d'avoir accès à des soins de santé de qualité et abordables. De plus, elle souhaite être aux côtés de ses clientes et clients de manière encore plus systématique concernant les problématiques de santé et de maladie.

Notre vision actuelle représente la responsabilité en matière de bien-être lié à la santé et le soutien collaboratif aux personnes assurées en tant que partenaire santé.

Pour pouvoir garantir sur le long terme un système de santé solidaire et de grande qualité, la CSS considère qu'un engagement fort dans le domaine de la politique de la santé est une tâche importante.

## L'établissement d'un rapport devient obligatoire

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, le texte législatif concernant le contre-projet à l'initiative pour des entreprises responsables est en vigueur. Dans ce contexte, la CSS est tenue pour la première fois, pour l'exercice 2023, de publier un rapport structuré sur la durabilité, dans le cadre de son rapport de gestion.

Au cours des prochaines années, la CSS ancrera encore plus systématiquement la question de la durabilité dans l'entreprise. Le service central créé l'année dernière a pour but de soutenir davantage la discussion sur la durabilité au sein de la CSS.

# Engagement pour un système de santé abordable

**La CSS s'implique depuis des années dans le débat de politique de la santé en Suisse. Elle s'engage ainsi pour un système de santé financièrement viable et orienté sur l'utilité.**

Le domaine ambulatoire ne cesse de gagner de l'importance en Suisse. Aujourd'hui, un tiers des primes de l'assurance de base est dépensé pour des traitements ambulatoires. Sur le principe, la CSS est favorable à la tendance au transfert vers l'ambulatoire. En raison du régime de financement actuel, cette évolution entraîne toutefois une situation paradoxale: les traitements ambulatoires coûtent certes moins cher, mais comme, contrairement aux prestations stationnaires, ils sont entièrement financés par les assureurs-maladie, cela se répercute directement sur les primes, qui ne cessent d'augmenter.

Pour remédier à cette anomalie, la CSS s'engage depuis des années pour un financement uniforme des traitements ambulatoires et stationnaires (EFAS).

Un passage rapide au financement uniforme permettrait d'une part de mettre fin aux mauvaises incitations qui empêchent un transfert rapide vers le domaine ambulatoire. L'EFAS permettrait d'autre part d'accorder des rabais supplémentaires dans le domaine des modèles de soins intégrés, ce qui contribuerait à leur diffusion.

## Mesures visant à freiner la hausse des coûts

La croissance constante des coûts et le blocage des réformes sur le plan politique exigent des mesures efficaces pour limiter la hausse des coûts. En plus de l'EFAS, il est plus important que jamais de réviser les structures tarifaires centralisées comme avec le Tardoc (domaine ambulatoire) et

la rémunération basée sur les prestations (RBP, prestations des pharmacies).

En ce qui concerne le Tardoc, les événements sont de bon augure. Même si le Conseil fédéral a encore refusé d'approuver la nouvelle structure tarifaire en juin 2022, il a envisagé de donner son approbation une fois que certaines conditions explicites auront été remplies.

L'association des assureurs-maladie curafutura, dont la CSS fait partie, s'est mise au travail pour que le système tarifaire puisse être adapté aux exigences du Conseil fédéral. Il convient notamment de revoir le concept de neutralité des coûts, puis de planifier le projet d'optimisation du Tardoc après son approbation éventuelle par le Conseil fédéral.

Enfin, il faut tout mettre en œuvre pour que H+, l'association faitière nationale des hôpitaux, cliniques et institutions de soins publics et privés, puisse être intégrée dans le partenariat tarifaire. En parallèle, des travaux sont menés pour élaborer un nouveau tarif forfaitaire ambulatoire. L'objectif fixé par l'ensemble des partenaires tarifaires est de pouvoir soumettre au deuxième semestre 2023 une version adaptée du Tardoc ainsi que le tarif forfaitaire, s'il a été achevé d'ici là.

La CSS est convaincue que les trois principales réformes (EFAS, Tardoc et RBP) pourraient être accompagnées par des mesures complémentaires du train de mesures du Conseil fédéral visant à freiner la hausse des coûts. Selon elle, le renforcement des soins intégrés, le droit de recours des assureurs-maladie face à la planification hospitalière ou les nouveaux barèmes des prix des médicaments constituent des exemples possibles de mesures.

# Anniversaire du CSS Institut

**En 2022, le CSS Institut de recherche empirique en économie de la santé a fêté son quinzième anniversaire. Il a été fondé en 2007 dans l'intention d'apporter une contribution au développement du système de santé.**

Le CSS Institut a une mission de recherche scientifique et d'enseignement dans le domaine de l'économie de la santé appliquée. Il réalise et publie des analyses empiriques du marché suisse de la santé, organise des débats à ce sujet et transmet des connaissances en économie de la santé, qu'elles soient générales ou aient été développées. Les avis exprimés par le CSS Institut ne reflètent pas forcément les positions de la CSS.

Avec déjà plus de soixante publications à son actif depuis sa création, l'institut a donné des impulsions importantes au système de santé suisse. Le CSS Institut a notamment rendu de précieux services dans le domaine de la compensation des risques entre les assurances-maladie.

Ses analyses ont en effet permis d'affiner en permanence la compensation des risques au cours de ces quinze dernières années. Cela a permis d'arriver à la solidarité actuelle entre les générations, mais aussi entre les personnes en bonne santé et malades, conformément au souhait du législateur.

## Swiss Health Economics Workshop

L'année dernière, le CSS Institut a connu un retour à la normale, après les perturbations liées au coronavirus. Plus particulièrement, les cours dispensés par le personnel du CSS Institut dans les différentes universités et hautes écoles spécialisées ont à nouveau pu avoir lieu sur place. Il a également été à nouveau possible de tenir des

conférences en présentiel. C'est par exemple le cas du Swiss Health Economics Workshop (SHEW) organisé par le CSS Institut. Celui-ci s'est déroulé en juin pour la cinquième fois, au siège de la CSS à Lucerne.

Lors du SHEW, quatorze études ont été présentées à une cinquantaine de participantes et participants. En 2022, l'institut a également publié ou soumis pour publication quelques résultats de ses travaux de recherche, par exemple sur l'impact de la réduction des primes dans l'assurance-maladie.

En outre, plusieurs nouveaux projets de recherche sur la participation aux coûts et la substitution par les génériques ont démarré. La stratégie consistant à s'éloigner des grandes questions sur le système pour s'intéresser à des aspects partiels du système de santé analysables sur le plan empirique est ainsi poursuivie de manière résolue.

## Un nouveau logo pour les quinze ans

A l'occasion de son quinzième anniversaire, le CSS Institut de recherche empirique en économie de la santé s'est doté d'un nouveau logo. La couleur souligne la proximité avec la CSS, tout en affichant son autonomie. En même temps que le logo, le contenu du rapport annuel de l'institut a été revu. Il intègre désormais des résultats concrets de la recherche. → [css.ch/institut](https://css.ch/institut)

# Engagement global en tant que partenaire santé

**En 2022, la CSS a publié sa troisième étude sur la santé. Au total, 2 136 personnes de toutes les régions linguistiques ont été interrogées sur plusieurs aspects ayant trait à la santé.**

Comment la Suisse gère-t-elle la santé et la maladie? Quelles traces la pandémie a-t-elle laissées? Et quels sont les facteurs qui influencent notre santé? L'étude sur la santé CSS 2022 apporte des réponses à ces questions ainsi qu'à d'autres. Dans le cadre de l'étude, l'institut Sotomo a interrogé 2 136 femmes et hommes des quatre coins du pays en juin 2022.

## En majeure partie en bonne santé, mais ...

Les résultats de l'étude montrent que la majeure partie de la population suisse se dit en bonne santé. Néanmoins, il y a des motifs d'inquiétude dans certains domaines. Ainsi, le nombre de personnes malades, ou du moins pas en parfaite santé, a nettement augmenté en l'espace d'une année. En outre, plus d'un tiers des adultes sont atteints dans leur bien-être physique. En 2021, ils n'étaient encore que 22% à le penser. L'un des facteurs ayant un impact particulièrement négatif sur l'état de santé est le stress professionnel. 44% des personnes âgées de 18 à 35 ans ont affirmé ne pas s'être rendues au travail pour cause de mal-être psychique au moins une fois.

En réalisant cette étude annuelle, la CSS souligne son engagement de partenaire santé et prend le pouls de la politique sociale autour des questions relatives à la santé et la maladie de la population suisse. Son but est de contribuer à rendre plus perceptible l'état de santé de la population suisse et de montrer le potentiel en matière de prévention.

→ [css.ch/etude-sante](https://css.ch/etude-sante)

## Autres engagements sociaux

L'étude sur la santé n'est pas la seule initiative sociale de la CSS. Autres engagements en 2022:

### Fondation CSS

Depuis 35 ans, la Fondation CSS soutient des organisations de bienfaisance et encourage des projets sociaux. En 2022, le prix de la Fondation, de 25 000 francs au total, a été attribué à la fondation Cancer de l'Enfant en Suisse, à l'association Perla et à l'association Alano. → [css.ch/fondation](https://css.ch/fondation)

### Gala de théâtre

Dans le cadre du traditionnel Gala de théâtre CSS au théâtre de la ville de Lucerne, 65 000 francs au total ont été dépensés. L'argent est reversé à Caritas Lucerne, qui soutient des familles dans le besoin dans le canton.

### «active365»

Grâce à l'application santé «active365», la CSS récompense ses clientes et clients pour leur mode de vie sain. Les personnes qui utilisent l'application régulièrement reçoivent des points, qui peuvent être transformés en argent, en bons pour la plateforme de récompense CSS «enjoy365» ou en don pour une bonne cause. En 2022, les utilisatrices et utilisateurs ont de cette manière donné plus de 40 000 francs à la Fondation Cerebral.

### Guerre en Ukraine

Depuis le début de la guerre en Ukraine, de nombreux Ukrainiennes et Ukrainiens se sont réfugiés en Suisse. En 2022, la CSS a financé un projet de mentorat lancé par Caritas Lucerne, dans le cadre duquel des personnes réfugiées ont bénéficié d'un accompagnement dans leur quotidien.



### Engagements sociaux

Tous les trois ans, les collaboratrices et collaborateurs de la CSS peuvent accomplir une mission sociale individuelle de trois jours au maximum auprès d'une institution d'utilité publique. En 2022, trente collaboratrices et collaborateurs ont profité de cette possibilité.

### Parrainages pour plus d'équilibre

Dans le cadre de son concept de parrainage aussi, la CSS soutient diverses activités qui favorisent l'équilibre physique et mental de la population suisse. Tous les engagements dans le domaine du parrainage rentrent aussi dans le thème spécial de l'équilibre.

L'année dernière, l'accent a été mis sur le camp fédéral scout, qui n'a lieu qu'une fois tous les quatorze ans. La CSS a participé en tant que partenaire santé à cette manifestation importante dans le Haut-Valais, qui s'est tenue du 23 juillet au 6 août avec pour slogan «mova – on y va!». Au centre du stand CSS, il y avait le vaste «Balance Garden», d'une superficie d'environ 250 m<sup>2</sup>, avec sa sculpture en bois de dix mètres de haut et sa plateforme d'observation. Sous la supervision de professionnelles et professionnels, les plus courageuses et courageux ont pu escalader la structure faite de troncs et de câbles en acier.

Faire de l'exercice physique dans une ambiance inspirante: telle est l'idée de Coop Rando Famille, dont la CSS est le partenaire santé. En 2022, dix randonnées ont été effectuées aux quatre coins de la Suisse. En moyenne, 700 personnes ont participé aux différentes manifestations.

Les randonnées étaient surtout captivantes et divertissantes pour les enfants, puisqu'ils se sont transformés en détectives. Ils ont essayé de résoudre l'énigme de la statue d'ours volée. Pour ce faire, ils ont dû interroger des témoins sur leur parcours.

L'ambiance était à la fois décontractée et palpitante lors des cinq Family Weekends que la CSS a organisés en 2022. Lors de ces week-ends, qui s'adressent aux familles ayant des enfants âgés de 5 à 12 ans, plusieurs ateliers étaient au programme et portaient sur divers thèmes: yoga pour enfants et adultes, cuisine aux herbes sauvages, renforcement de la résilience, construction d'un pont en cordage, etc. Du temps était également prévu pour jouer librement à l'intérieur et autour de l'hébergement, faire du bricolage sous supervision ou s'adonner simplement au farniente. La manifestation a affiché complet lors des cinq week-ends, avec 80 à 100 personnes.

→ [report2022.css.ch/family-weekends](https://report2022.css.ch/family-weekends)

### CSS et CAS: vingt ans de partenariat

En 2022, le Club Alpin Suisse (CAS) et la CSS ont fêté leurs vingt ans de partenariat, qui a constamment évolué au fil des ans. La CSS est aujourd'hui le principal partenaire santé du CAS. L'objectif de ce partenariat est de motiver les personnes à partir en randonnée dans les montagnes suisses ainsi que de les encourager à prendre soin d'elles-mêmes et de la nature. Le CAS et la CSS éditent ensemble la carte «Cabanes des Alpes suisses». De plus, la CSS soutient plusieurs projets en lien avec les cabanes du CAS.

→ [report2022.css.ch/cordee-qui-fonctionne](https://report2022.css.ch/cordee-qui-fonctionne)

«Pour moi, le mentorat est une grande aide en cas de questions sur la vie en Suisse.»



Dans le cadre du projet d'intégration de Caritas Lucerne «Avancer ensemble – zäme vorwärts», la collaboratrice CSS Laura Kaufmann soutient Svitlana, une réfugiée ukrainienne.

### Un mentorat précieux

L'invasion de l'Ukraine par les troupes russes en février 2022 a marqué le début d'un nouveau chapitre de vie pour Svitlana, 35 ans, et sa fille Daria. Toutes deux ont fui la région fortement disputée de Boutcha, près de Kiev, pour venir en Suisse. Svitlana est accompagnée par la collaboratrice CSS Laura Kaufmann dans le cadre du projet d'intégration de Caritas Lucerne «Avancer ensemble – zäme vorwärts». En tant qu'étrangère dans un pays inconnu, elle apprécie fortement d'avoir un soutien personnalisé dans différents domaines de la vie.

### Langue, emploi, assurance

«Grâce au mentorat, j'ai pu mieux m'intégrer en Suisse», confirme Svitlana: «Ma mentore m'aide par exemple dans la recherche d'un emploi ou dans ce qui a trait aux assurances.» Grâce à cet accompagnement, ses connaissances en allemand progressent lentement, mais sûrement. Selon la mentore Laura Kaufmann, le projet de Caritas, pour lequel elle reçoit une indemnisation de temps de la CSS, est une situation où tout le monde trouve son compte: «Je peux soutenir Svitlana et sa famille tout en étant sensibilisée à la réalité vécue par les personnes réfugiées.»

→ [report2022.css.ch/mentorat](https://report2022.css.ch/mentorat)



# Plus de durabilité dans les placements et l'immobilier

**En 2022, il a été décidé de positionner les placements financiers de la CSS de façon encore plus durable. Mais l'engagement écologique de la CSS s'étend aussi à d'autres domaines.**

Pour ses placements financiers, la CSS se conforme aux directives de l'association suisse pour des investissements responsables (ASIR) et exerce les droits de vote selon ses principes et directives dans le domaine ESG. ESG fait référence à la prise en considération des critères environnementaux (Environmental), sociaux (Social) et de gouvernance d'entreprise responsable (Governance).

En 2022, le conseil d'administration de la CSS a pris une autre décision importante pour que les placements de l'entreprise soient effectués de manière encore plus responsable. Les éléments qui en découlent s'appliquent dès 2023.

En plus des efforts mentionnés dans le domaine de la durabilité, la CSS en tant que leader de l'assurance-maladie devient membre de Swiss Sustainable Finance. De plus, la CSS va définir des exigences ESG plus strictes à l'égard de ses gérantes et gérants de fortune.

## Réduction constante de la pollution

La durabilité joue aussi un rôle de plus en plus important pour le service Immeubles de la CSS. Pour ses deux sièges de Lucerne et de Lausanne-Vennes, la CSS s'approvisionne exclusivement en électricité provenant de sources renouvelables. Pour Lausanne-Vennes, il existe par ailleurs un potentiel d'économies d'énergie: environ un quart des émissions de CO<sub>2</sub> pourront être réduites d'ici 2028.

Un objectif similaire est également visé pour le site de Lucerne. Quand elle achète des biens immobiliers, la CSS veille en outre à ce que les nouveaux bâtiments soient au minimum conformes au label «Minergie-P-ECO».

La CSS peut également enregistrer une réduction continue des émissions de CO<sub>2</sub> dans le domaine de la mobilité grâce à une flexibilisation de l'environnement de travail CSS. Cela permet d'une part de mieux utiliser les surfaces de bureau existantes et, d'autre part, de réduire le trafic pendulaire.

### «bike to work»

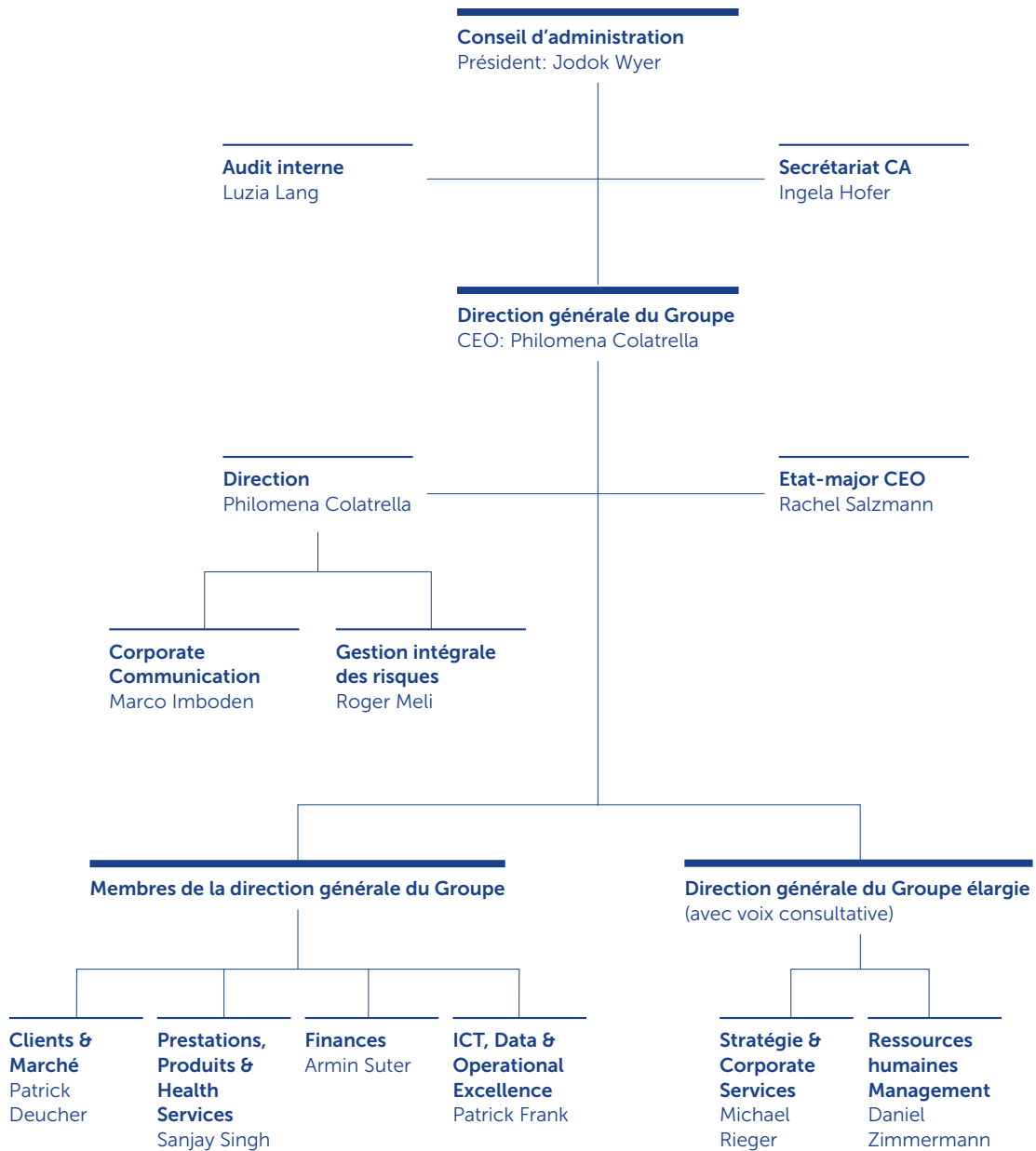
Le personnel de la CSS fait régulièrement preuve d'engagement écologique. L'année dernière, environ 100 collaboratrices et collaborateurs répartis en 24 équipes ont participé à l'action «bike to work». Au total, ils ont parcouru 19 172 kilomètres à vélo, apportant ainsi leur contribution à la mobilité durable. Cette action a bénéficié du soutien de la promotion de la santé en entreprise de la CSS.

# Une gestion d'entreprise responsable comme pilier du succès de l'entreprise

La CSS s'appuie sur des valeurs solides. Celles-ci marquent de leur empreinte la philosophie de l'entreprise, s'inscrivent au cœur de l'action et permettent ainsi le succès durable de l'entreprise.

# Organigramme du Groupe CSS

au 31.12.2022



# La structure de direction de la CSS

**La direction générale du Groupe dirige le Groupe CSS sur le plan opérationnel. Le conseil d'administration est responsable de la direction stratégique. La CSS Association, qui est représentée par le conseil des sociétaires, est l'actionnaire unique de la CSS Holding SA.**

## 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. Il se compose du président, de la vice-présidente et de cinq autres membres. Il est élu par le 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 ayant atteint l'âge de 70 ans remettent leur mandat lors de l'assemblée du conseil des sociétaires suivante. Les membres du conseil d'administration n'exercent aucun mandat susceptible d'entraîner un conflit avec les intérêts de la CSS. Le conseil d'administration se livre à une appréciation régulière de son travail et veille à la formation continue de ses membres.

Cet organe s'est réuni onze reprises en 2022 (trois de ses séances se sont tenues en ligne, et trois autres au format hybride). Le conseil d'administration est soutenu dans sa tâche par trois comités et un comité consultatif. Les comités présentent chacun leur rapport annuel. Selon le sujet traité, les membres de la direction générale du Groupe ainsi que d'autres spécialistes internes ou externes 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 les fonctions de révision, évalue le système de contrôle interne (SCI), la gestion des risques ainsi que les autres fonctions de la deuxième ligne de défense («second line of defense») et analyse les rapports financiers.

Au cours de l'exercice sous revue, le comité a organisé neuf séances (dont trois hybrides et une en ligne). Les autres membres sont Erich Ettlin et Patrick Raaflaub.

## 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 la nomination et 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 propose des salaires et rémunérations conformes au marché et à la performance.

Le comité de nomination et de rémunération s'est réuni à cinq reprises au cours de l'année sous revue. Il a également organisé une conférence télé-

phonique. Les autres membres sont Markus Bapst et Barbara Hayoz.

### 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 présidé par Erich Ettlin.

Le comité de placement s'est réuni à trois reprises en hybride au cours de l'année sous revue. Les autres membres sont Jodok Wyer et Bernard Rüeger.

### Comité consultatif sur l'innovation et la transformation

Le comité consultatif sur l'innovation et la transformation, présidé par Abir Oreibi Colucci, conseille et accompagne la CSS sur les questions d'innovation et de transformation numérique et culturelle. Il lui donne des impulsions importantes dans ce domaine.

Le comité consultatif s'est réuni quatre fois au cours de l'exercice sous revue. L'une de ses séances s'est tenue en ligne, et deux autres séances ont eu lieu au format hybride. Les autres membres de ce comité sont Markus Bapst et Bernard Rüeger.

### Direction générale du Groupe

La conduite opérationnelle du Groupe CSS incombe à la direction générale du Groupe. 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.

Aucun membre de la direction générale du Groupe 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 ou de SwissHealth Ventures 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 direction globale et le pouvoir de décision finale incombent à la présidente de la direction générale du Groupe. Cette dernière représente la CSS à l'interne et à l'externe conformément à l'orientation stratégique décidée par le conseil d'administration.

# Le conseil d'administration du Groupe CSS



**Jodok Wyer**

1954, licencié en droit, avocat et notaire, Viège  
Etude de notaire à Viège  
Président  
Président du comité de nomination et de rémunération  
Membre du comité de placement  
En fonction depuis 2011, élu jusqu'en 2023



**Barbara Hayoz**

1962, économiste d'entreprise HES/EMBA, Berne  
Conseillère d'entreprise  
Vice-présidente  
Présidente du comité de contrôle et des risques  
Membre du comité de nomination et de rémunération  
En fonction depuis 2011, élue jusqu'en 2023



**Bernard Rüeger**

1958, économiste d'entreprise, Féchy  
CEO de RÜEGER SA  
Membre du comité de placement  
Membre du comité consultatif sur l'innovation  
et la transformation  
En fonction depuis 2013, élu jusqu'en 2025





**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  
Président du comité de placement  
Membre du comité de contrôle et des risques  
En fonction depuis 2017, élu jusqu'en 2025



**Abir Oreibi Colucci**

1969, BA en sciences politiques, Genève  
CEO de LIFT  
Présidente du comité consultatif sur l'innovation  
et la transformation  
En fonction depuis 2019, élue jusqu'en 2023



**Markus Bapst**

1961, dipl. en biologie/NDS EPF, Guin  
Associé et président du conseil d'administration  
de Triform SA  
Membre du comité de nomination et de rémunération  
Membre du comité consultatif sur l'innovation  
et la transformation  
En fonction depuis 2019, élu jusqu'en 2023



**Patrick Raaflaub**

1965, Dr. rer. publ., Zurich  
Chief Risk Officer du Groupe Swiss Re  
Membre du comité de contrôle et des risques  
En fonction depuis 2019, élu jusqu'en 2024

# La direction générale du Groupe CSS



**Philomena Colatrella**

1968, licenciée en droit, avocate  
Présidente de la direction générale du Groupe  
En fonction depuis 2016



**Armin Suter**

1967, docteur en sciences techniques EPFZ  
Chef de la division Finances du Groupe  
Suppléant de la présidente de la direction générale  
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



**Sanjay Singh**

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



**Patrick Frank**

1966, ingénieur en informatique ETS  
Executive MBA (Université de Zurich)  
Chef de la division ICT, Data & Operational Excellence  
du Groupe  
En fonction depuis 2017



**Patrick Deucher**

1977, licencié en sciences économiques HSG  
Chef de la division Clients & Marché du Groupe  
En fonction depuis 2020



**Michael Rieger**

1980, informaticien de gestion HES  
MBA Haute école de Lucerne  
Chef de la division Stratégie & Corporate Services  
du Groupe  
Membre de la direction générale du Groupe élargie  
En fonction depuis 2022

## CSS Association et conseil des sociétaires

Le seul actionnaire de la CSS Holding SA est la CSS Association, qui compte 532 453 membres. Leur représentation est assurée par le conseil des sociétaires, composé de 40 déléguées et délégués. Tous les cantons ont droit à au moins un siège, et les sièges restants sont répartis entre les cantons présentant le plus grand effectif. Les membres de l'association élisent le conseil des sociétaires dans leurs propres rangs. Ce conseil représente leurs intérêts et garantit les droits des actionnaires envers la CSS Holding SA.

Les déléguées et délégués sont élus par un vote à la base ou par une élection tacite pour un mandat de quatre ans. La CSS Association promeut le domaine de l'assurance sociale et privée en prenant des participations à des entreprises adéquates via la CSS Holding SA.

Font notamment partie des tâches du conseil des sociétaires la nomination du conseil d'administration et l'élection du président du conseil d'administration. Le conseil des sociétaires statue par ailleurs sur le choix de l'organe de révision et approuve les comptes annuels.

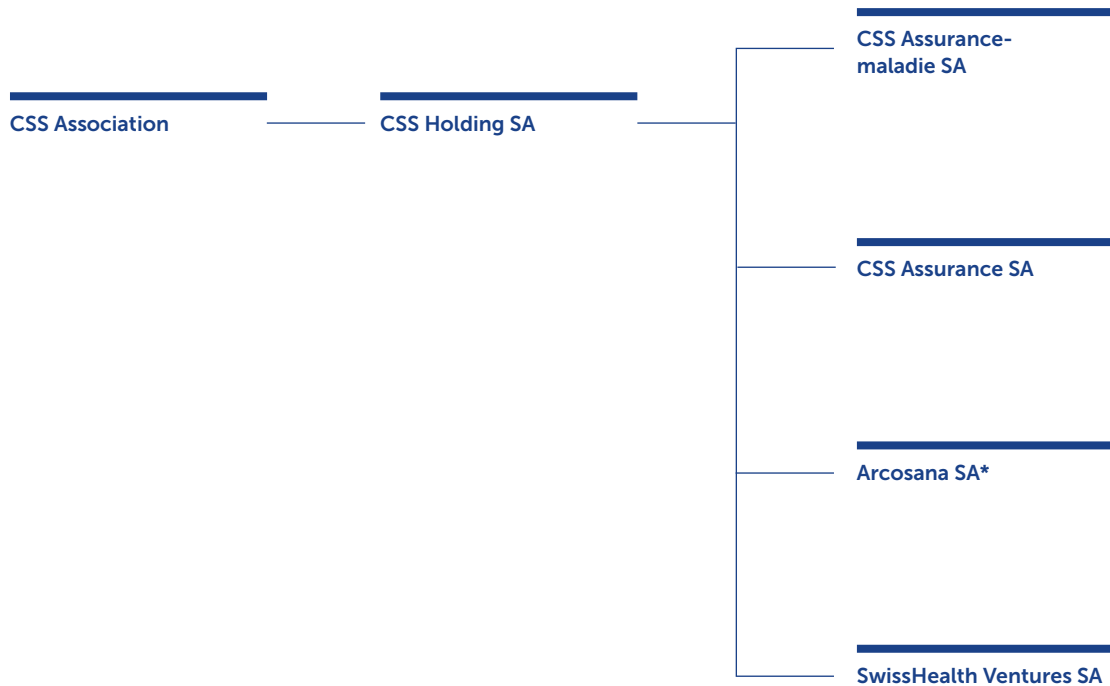
## Conseil des sociétaires

Membres au 31.12.2022 (canton/nom)

<b>AG</b> Sonja Eisenring-Ackle	<b>NW</b> Lisbeth Nöpflin-Niederberger
<b>AG</b> Beat Erzer	<b>OW</b> Carla Osswald
<b>AG</b> Andrea Zehnder-Zehnder	<b>SG</b> Jürg Kalberer
<b>AI</b> Mauricia Manser	<b>SG</b> Fridolin Gemperli
<b>AR</b> Oliver Brosch	<b>SG</b> Silvana Hasler
<b>BE</b> Peter Portmann	<b>SH</b> Hans Schwaninger
<b>BL</b> Stefan Weishaupt	<b>SO</b> Hubert Bläsi
<b>BS</b> Josef Niklaus Schüpfer	<b>SO</b> Thomas Marbet
<b>FR</b> Claude Baechler	<b>SZ</b> Marcel May
<b>FR</b> Rita Binz-Wohlhauser	<b>SZ</b> Othmar Suter
<b>FR</b> Elisabeth Simonet	<b>TG</b> Jakob Zähler
<b>GE</b> Marc-André Raetz	<b>TI</b> Michele Andina
<b>GL</b> Brigitte Kubli Schriber	<b>UR</b> Iwan Imholz
<b>GR</b> Vincent Augustin	<b>VD</b> Antoine Cottier
<b>JU</b> Pierre Boinay	<b>VS</b> Doris Monnier
<b>LU</b> Alois Amstad	<b>VS</b> Ursula Bregy-Kreuzer
<b>LU</b> Hans Bucher	<b>ZG</b> Irene Iten-Muff
<b>LU</b> Michèle Bucher	<b>ZH</b> Thomas Lauber
<b>LU</b> Hedy Eggerschwiler-Bättig	<b>ZH</b> Primus Kaiser
<b>NE</b> Roland Jenzer, démission au 30.06.2022 (pour cause de déménagement dans un autre canton)	<b>ZH</b> Dominik Zehnder

# L'organisation globale en un coup d'œil

au 31.12.2022



\* Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, Arcosana SA fusionne avec la CSS Assurance-maladie SA en ce qui concerne l'assurance de base. Avec la fusion, la CSS Assurance-maladie SA reprend l'ensemble des droits et obligations d'Arcosana SA. Le regroupement intervient en accord avec l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

# Principes de la gestion d'entreprise

## La CSS revendique une gestion d'entreprise responsable, transparente et empreinte de valeurs.

Le système de Corporate Governance de la CSS comprend les règles et principes de comportement et de transparence avec lesquels une entreprise est dirigée et contrôlée. Dans ce contexte, la CSS se conforme aux directives du «Code suisse de bonnes pratiques pour le gouvernement d'entreprise» d'économiesuisse, l'association faitière de l'économie suisse. La gestion d'entreprise de la CSS s'appuie en outre sur les principes de notre philosophie d'entreprise, que le conseil des sociétaires a adoptés en 2017. Les valeurs de la solidarité et de la subsidiarité ainsi que le système étatique libéral pour le bien des assurées et assurés sont au centre de l'action de la CSS.

## Code of Conduct et système d'alerte

Les collaboratrices et collaborateurs ainsi que le conseil d'administration de la CSS sont soumis au Code of Conduct (règles de comportement). Celui-ci se base sur la philosophie d'entreprise et les valeurs éthiques générales de l'entreprise. L'ensemble des collaboratrices et 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 d'alerte pour les infractions à la compliance (en particulier les délits économiques). Les collaboratrices et collaborateurs et autres parties prenantes peuvent signaler sur [correctness.ch](https://correctness.ch) tout fait qui contrevient au Code of Conduct.

## 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 trois sociétés qui pratiquent les affaires d'assurance et d'une société qui gère le corporate venturing.

La CSS Assurance-maladie SA et Arcosana SA gèrent l'assurance obligatoire des soins (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 s'occupe des affaires d'assurances-maladie complémentaires et d'autres produits d'assurance selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA). Elle est assujettie à l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Le Groupe CSS a adapté sa structure au 1<sup>er</sup> janvier 2023: dans l'assurance de base, Arcosana SA a fusionné avec la CSS Assurance-maladie SA.

SwissHealth Ventures SA est une filiale de la CSS Holding SA. Elle investit dans des start-up qui contribuent à un système de santé de haute qualité et efficace en termes de coûts. En plus de ses participations existantes dans Pregnolia SA, OnlineDoctor SA, Flow Neuroscience Inc. et Humanoo (eTherapists GmbH), elle a récemment investi dans Heartbeat Medical (HRTBT Medical Solutions GmbH).

## 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 lors de chaque séance du conseil d'administration. 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. De plus, la direction générale du Groupe est informée chaque mois des derniers chiffres clés financiers, de la marche des affaires ainsi que des chiffres clés importants de l'ensemble des domaines d'activité. Ces informations sont également transmises mensuellement au comité de contrôle et des risques et trimestriellement au conseil d'administration.

## Rémunérations des organes dirigeants

Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de la CSS (y c. les organes) sont employés par la CSS Assurance-maladie SA. Ils fournissent des services pour l'ensemble des sociétés du Groupe CSS.

Les membres du conseil d'administration et de la direction générale de la CSS reçoivent une rémunération globale pour toutes les activités effectuées pour les différentes sociétés du Groupe CSS, c'est-à-dire aussi bien pour leurs activités pour les assurances selon la LAMal (CSS Assurance-maladie SA et Arcosana SA) que pour leurs activités pour les assurances selon la LCA (CSS Assurance SA) et pour les 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.

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 calculé en fonction de la sollicitation et de la responsabilité des mandataires. Les rémunérations figurant ci-après comprennent aussi toutes les rémunérations pour le travail dans les trois comités permanents du conseil d'administration et le comité consultatif sur l'innovation et la transformation.

En 2022, des indemnités se chiffrant à 915 500 francs au total ont été versées aux membres du conseil d'administration (indemnités annuelles, indemnités 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 94 000 francs et de frais à hauteur de 6 000 francs.

Par rapport à 2021, l'ensemble des rémunérations versées au conseil d'administration et au président du conseil d'administration ont augmenté en raison des charges durant l'exercice sous revue.

La totalité de la rémunération de la direction générale du Groupe se compose d'un salaire annuel fixe, d'une composante salariale variable, de cotisations de prévoyance de l'employeur ainsi que de frais. La composante variable dépend de la réalisation des objectifs (résultat de l'entreprise, réalisation des objectifs individuelle). Les membres de la direction générale du Groupe communiquent à la CSS les rémunérations qu'ils reçoivent en lien avec les mandats de la CSS (par exemple pour leur activité dans des associations de branche).

La totalité de la rémunération de la direction générale du Groupe se compose en 2022 d'indemnités financières (salaire annuel fixe et composantes variables) de 2 079 824 francs, de contributions au titre de la prévoyance d'un montant de 464 484 francs et de frais à hauteur de 46 001 francs. La présidente de la direction générale du Groupe reçoit la rémunération la plus élevée avec une indemnisation financière de 593 670 francs (éléments de salaire variables inclus), des contributions au titre de la prévoyance d'un montant de 119 991 francs et des frais à hauteur de 11 470 francs.

La différence de rémunération de la direction générale s'explique par un changement au sein de son effectif et par des parts variables plus faibles dues à la moindre réalisation des objectifs durant l'année sous revue.

### Protection globale de l'entreprise

La CSS s'engage en faveur du modèle des trois lignes de défense, qui détermine une approche systématique des risques pour l'entreprise et forme par conséquent un système de surveillance et de contrôle opérationnel au sein de l'entreprise. Les unités opérationnelles représentent la première ligne de défense. La deuxième ligne de défense se compose des fonctions de contrôle axées sur le risque et la compliance, et la troisième englobe l'Audit interne, qui permet d'évaluer l'efficacité et l'efficacité des mesures de contrôle et du processus de gestion des risques ainsi que la collaboration des lignes de défense. A titre d'instance indépendante, l'Audit interne rend compte directement au conseil d'administration. La direction générale du Groupe en tant que comité évolue en dehors des trois lignes de défense. Le modèle est fondé 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 la vérification des risques, les contrôles et les mesures.

### Gestion intégrale des risques

Le Groupe CSS dispose d'un processus de gestion des risques intégral, systématique et présent à l'échelle du Groupe. Ce processus permet de réaliser annuellement une évaluation du paysage des risques du Groupe CSS, à savoir les risques financiers, actuariels, opérationnels, stratégiques ainsi que les risques émergents. En cas de signe annonçant un changement notable de la menace, la situation en matière de risque est soumise à une évaluation ad hoc complémentaire, et des mesures appropriées sont élaborées, puis présentées aux organes compétents (comité des fonctions de contrôle, direction générale du Groupe, comité de contrôle et des risques ainsi que conseil d'administration). Dans le cadre du processus de gestion du risque habituel, tous les dangers importants ont été à nouveau discutés en 2022. Les risques d'entreprise et les risques transversaux ont été identifiés, évalués, pilotés et surveillés. La direction générale du Groupe a été informée en continu, impliquée et responsabilisée. Des rapports sur les risques détaillés ont été périodiquement établis à l'intention de la direction générale du Groupe, du comité de contrôle et des risques ainsi que du conseil d'administration, puis approuvés par chacun d'eux. Ces rapports périodiques constituent pour la CSS le point de départ 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 les risques commerciaux à un stade précoce, vérifie les contrôles internes ainsi que les processus de gestion et de surveillance et émet des recommandations afin d'y apporter des améliorations. Les principales recommandations sont traitées au sein du comité de contrôle et des risques. La cheffe de l'Audit interne est directement subordonnée au président du conseil d'administration. Avec le cahier des charges de l'Audit interne adopté par le conseil d'administration, les bases relatives à l'organisation, aux tâches, aux responsabilités et au développement sont garanties.

L'Audit interne de la CSS est conforme aux normes internationales relatives à la pratique professionnelle de l'Institute of Internal Auditors (IIA), ce qui est confirmé tous les cinq ans par un service externe d'assurance qualité (dernière confirmation: 2018).

L'audit 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, conformément aux dispositions légales et statutaires. L'organe de révision est, depuis 2009, Ernst & Young SA à Zurich. Le chef-réviseur est Patrik Schaller. En 2022, l'organe de révision a facturé des honoraires de 557 916 francs pour des prestations de contrôle et d'autres services. Lors de sa séance de décembre 2022, le conseil des sociétaires de la CSS a choisi PwC SA à Zurich comme réviseur de comptes pour l'exercice 2023.

## 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 si le capital disponible d'une entreprise d'assurance permet de faire face, de manière suffisamment sûre, aux conséquences financières des risques relatifs à l'assurance, au crédit et au marché. Les autorités de surveillance prévoient un taux minimal de 100%. En 2022, la FINMA a légèrement remanié le SST (test de solvabilité pour l'assurance-maladie privée). Pour le calcul du risque de crédit, on est notamment passé à un nouveau modèle («Merton»). Pour le SST 2023, les probabilités de décès sont remaniées pour les calculs des obligations à long terme. Pour la CSS et ses sociétés d'assurance, ces deux tests de solvabilité sont des instruments importants pour la gestion de la dotation en capital.

# Chiffres clés

<b>Groupe CSS</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Primes acquises pour compte propre	6 747 189	6 551 570
Charges des sinistres et des prestations pour compte propre	-6 080 870	-5 991 499
Charges d'exploitation pour compte propre	-505 928	-493 353
Résultat consolidé	54 446	105 794
Taux de sinistres	91,8%	90,8%
Taux de frais	7,5%	7,5%
Combined Ratio	99,3%	98,3%
Rendement des placements	-6,4%	5,2%
Nombre de personnes assurées AOS au 31.12	1 556 969	1 472 223
Postes à plein temps	2 463	2 366
Nombre d'agences	98	99
<b>Segment LAMal</b>		
Taux de sinistres	97,8%	96,1%
Taux de frais	4,2%	4,1%
Combined Ratio	102,0%	100,2%
Résultat	-79 180	-29 340
<b>Segment LCA</b>		
Taux de sinistres	68,2%	69,7%
Taux de frais	20,7%	21,1%
Combined Ratio	88,9%	90,8%
Résultat	133 037	129 713

Montants en milliers  
de CHF

## **Vous trouvez les rapports de gestion du Groupe CSS en ligne:**

- [Rapport financier 2022 de la CSS Holding SA](#)
- [Rapport de gestion 2022 de la CSS Assurance-maladie SA](#)
- [Rapport de gestion 2022 d'Arcosana SA](#)
- [Rapport sur la situation financière en 2022 de la CSS Assurance SA](#)



[report2022.css.ch](https://report2022.css.ch)

## Mentions légales

**Editeur:**

CSS  
Corporate Communication  
Tribtschenstrasse 21  
Case postale 2568  
6002 Lucerne  
css.ch

**Conception et mise en œuvre:** Weissgrund SA, Zurich

**Photographies:** Meinrade Schade, Zurich (pp. 11, 15, 39, 47, 53-56); Matthias Jurt, Emmen (p. 31)

**Impression:** Engelberger Druck SA, Stans

© 2023

CSS Holding SA, Lucerne

Imprimé sur papier Nautilus SuperWhite  
100% recyclé



imprimé en  
suisse





Groupe CSS

# Rapport financier 2022

## Comptes annuels consolidés de la CSS Holding SA

Compte de résultat consolidé	2
Bilan consolidé	3
Flux de trésorerie consolidé	4
Etat du capital propre consolidé	5
Annexe aux comptes annuels consolidés	6
Rapport de l'organe de révision sur les comptes consolidés	25



# Compte de résultat consolidé

	Explication	2022	2021
Produits des primes		6 747 794	6 551 846
Part des réassureurs		–	–14
Variation du report de primes		–606	–262
<b>Primes acquises pour propre compte</b>		<b>6 747 189</b>	<b>6 551 570</b>
Charges des sinistres et des prestations	1	–6 271 540	–5 884 201
Part des réassureurs		–	192
Variation des provisions actuarielles		190 670	–107 490
<b>Charges des sinistres et des prestations pour propre compte</b>		<b>–6 080 870</b>	<b>–5 991 499</b>
Compensation des risques entre assureurs		16 589	43 135
Part des réassureurs		–	15
<b>Compensation des risques pour propre compte</b>		<b>16 589</b>	<b>43 150</b>
<b>Participation aux excédents des personnes assurées</b>		<b>–</b>	<b>–148</b>
<b>Charges d'exploitation pour propre compte</b>	2	<b>–505 928</b>	<b>–493 353</b>
<b>Résultat actuariel</b>		<b>176 979</b>	<b>109 720</b>
Produit des placements de capitaux		239 351	454 441
Charges liées aux placements de capitaux		–637 217	–152 778
Variation de la provision pour risques liés aux placements de capitaux		427 000	–186 600
<b>Résultat des placements de capitaux</b>	7	<b>29 133</b>	<b>115 063</b>
<b>Autres produits d'exploitation</b>	3	<b>19 757</b>	<b>7 002</b>
<b>Autres charges d'exploitation</b>	4	<b>–149 376</b>	<b>–105 253</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>		<b>76 494</b>	<b>126 533</b>
<b>Résultat extraordinaire</b>	5	<b>157</b>	<b>–1 336</b>
<b>Résultat consolidé avant impôts</b>		<b>76 650</b>	<b>125 197</b>
<b>Impôts sur les bénéfices</b>	6	<b>–22 204</b>	<b>–19 403</b>
<b>Résultat consolidé</b>		<b>54 446</b>	<b>105 794</b>

Montants en  
milliers de CHF

# Bilan consolidé

## Actifs

	Explication	31.12.2022	31.12.2021
Placements de capitaux	8	5 869 341	5 838 890
Immobilisations incorporelles	9	3 783	6 104
Immobilisations corporelles	10	15 935	11 157
Comptes de régularisation actifs	14	183 446	202 041
Impôts sur les bénéfices différés actifs		66 148	100 901
Créances	15	533 330	520 671
Liquidités		666 615	1 257 515
<b>Total des actifs</b>		<b>7 338 599</b>	<b>7 937 280</b>

## Passifs

Capital de l'organisation		100	100
Réserves légales		248 690	248 690
Réserves légales issues des bénéfices		1 869 657	1 763 863
Résultat consolidé		54 446	105 794
<b>Capital propre</b>		<b>2 172 893</b>	<b>2 118 447</b>
Provisions actuarielles pour propre compte	11	2 874 907	3 064 972
Provisions non actuarielles	12	269 621	257 851
Provision pour risques liés aux placements de capitaux	13	824 300	1 251 300
Comptes de régularisation passifs	16	286 490	260 667
Impôts sur les bénéfices différés passifs		43 554	69 567
Engagements	17	866 834	914 476
<b>Capital étranger</b>		<b>5 165 706</b>	<b>5 818 832</b>
<b>Total des passifs</b>		<b>7 338 599</b>	<b>7 937 280</b>

Montants en  
milliers de CHF



# Flux de trésorerie consolidé

	2022	2021
Résultat consolidé	54 446	105 794
Amortissements/affectations des placements de capitaux	476 369	-240 643
Amortissements/affectations des immobilisations incorporelles	2 832	3 553
Amortissements/affectations des immobilisations corporelles	6 463	5 582
Amortissements/affectations des créances	29 534	30 546
Pertes proportionnelles/bénéfices résultant de l'utilisation de la méthode de la mise en équivalence	-2 356	6 059
Variation des provisions actuarielles pour propre compte	-190 064	107 752
Variation des provisions non actuarielles	11 770	72 690
Variation de la provision pour risques liés aux placements de capitaux	-427 000	186 600
Variation des créances	-42 193	-5 046
Variation des comptes de régularisation actifs	18 595	9 456
Variation des engagements	-47 643	-13 312
Variation des comptes de régularisation passifs	25 823	81 995
Variation des impôts différés sur les bénéfices	8 740	-7 000
<b>Flux de trésorerie de l'activité d'exploitation</b>	<b>-74 684</b>	<b>344 028</b>
Investissements/désinvestissements dans les placements de capitaux	-504 464	-385 246
Investissements/désinvestissements dans les immobilisations incorporelles	-511	-2 521
Investissements/désinvestissements dans les immobilisations corporelles	-11 241	-3 031
<b>Flux de trésorerie de l'activité d'investissement</b>	<b>-516 216</b>	<b>-390 798</b>
<b>Total du flux de trésorerie net</b>	<b>-590 900</b>	<b>-46 770</b>
Etat des liquidités au 01.01	1 257 515	1 304 285
Etat des liquidités au 31.12	666 615	1 257 515
<b>Variation des liquidités</b>	<b>-590 900</b>	<b>-46 770</b>

Montants en  
milliers de CHF

## Liquidités

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

# Etat du capital propre consolidé

	Capital de l'organisation	Réserves légales	Réserves légales issues des bénéfices	Résultat consolidé	Total
<b>Capital propre au 31.12.2020</b>	<b>100</b>	<b>248 690</b>	<b>1 609 251</b>	<b>154 612</b>	<b>2 012 653</b>
Utilisation du résultat consolidé			154 612	-154 612	-
Résultat consolidé				105 794	105 794
<b>Capital propre au 31.12.2021</b>	<b>100</b>	<b>248 690</b>	<b>1 763 863</b>	<b>105 794</b>	<b>2 118 447</b>
Utilisation du résultat consolidé			105 794	-105 794	-
Résultat consolidé				54 446	54 446
<b>Capital propre au 31.12.2022</b>	<b>100</b>	<b>248 690</b>	<b>1 869 657</b>	<b>54 446</b>	<b>2 172 893</b>

Montants en milliers de CHF

## Capital de l'organisation

Le capital-actions est réparti en 100 actions nominatives ordinaires d'une valeur nominale de CHF 1 000.

# Annexe aux comptes annuels consolidés

## Compte de résultat consolidé par segment

	Assurances selon la LAMal	
	2022	2021
Produits des primes	5 417 173	5 244 536
Part des réassureurs	–	–
Variation du report de primes	–	–
<b>Primes acquises pour propre compte</b>	<b>5 417 173</b>	<b>5 244 536</b>
Charges des sinistres et des prestations	–5 449 707	–5 082 512
Part des réassureurs	–	192
Variation des provisions actuarielles	146 290	2 180
<b>Charges des sinistres et des prestations pour propre compte</b>	<b>–5 303 417</b>	<b>–5 080 141</b>
Compensation des risques entre assureurs	16 589	43 135
Part des réassureurs	–	15
<b>Compensation des risques pour propre compte</b>	<b>16 589</b>	<b>43 150</b>
<b>Participation aux excédents des personnes assurées</b>	<b>–</b>	<b>–148</b>
<b>Charges d'exploitation pour propre compte</b>	<b>–238 613</b>	<b>–227 069</b>
<b>Résultat actuariel</b>	<b>–108 268</b>	<b>–19 672</b>
Produit des placements de capitaux	84 116	138 278
Charges liées aux placements de capitaux	–217 650	–40 553
Variation de la provision pour risques liés aux placements de capitaux	162 500	–15 000
<b>Résultat des placements de capitaux</b>	<b>28 966</b>	<b>82 725</b>
<b>Autres produits d'exploitation</b>	<b>3 494</b>	<b>1 153</b>
<b>Autres charges d'exploitation</b>	<b>–3 498</b>	<b>–93 478</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>–79 307</b>	<b>–29 272</b>
<b>Résultat extraordinaire</b>	<b>127</b>	<b>–69</b>
<b>Résultat consolidé avant impôts</b>	<b>–79 180</b>	<b>–29 340</b>
<b>Impôts sur les bénéfices</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
<b>Résultat consolidé</b>	<b>–79 180</b>	<b>–29 340</b>

Assurances selon la LCA		Autres sociétés		Ecritures de consolidation		Total selon compte de résultat consolidé	
2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
1 330 622	1 307 310	-	-	-	-	6 747 794	6 551 846
-	-14	-	-	-	-	-	-14
-606	-262	-	-	-	-	-606	-262
<b>1 330 016</b>	<b>1 307 035</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6 747 189</b>	<b>6 551 570</b>
-821 833	-801 688	-	-	-	-	-6 271 540	-5 884 201
-	0	-	-	-	-	-	192
44 380	-109 670	-	-	-	-	190 670	-107 490
<b>-777 453</b>	<b>-911 358</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-6 080 870</b>	<b>-5 991 499</b>
-	-	-	-	-	-	16 589	43 135
-	-	-	-	-	-	-	15
-	-	-	-	-	-	<b>16 589</b>	<b>43 150</b>
-	-	-	-	-	-	-	<b>-148</b>
<b>-275 641</b>	<b>-275 953</b>	<b>-658</b>	<b>-536</b>	<b>8 983</b>	<b>10 205</b>	<b>-505 928</b>	<b>-493 353</b>
<b>276 922</b>	<b>119 724</b>	<b>-658</b>	<b>-536</b>	<b>8 983</b>	<b>10 205</b>	<b>176 979</b>	<b>109 720</b>
148 407	284 667	73 326	88 288	-66 499	-56 792	239 351	454 441
-343 453	-95 687	-76 114	-17 111	-	573	-637 217	-152 778
196 500	-154 600	68 000	-17 000	-	-	427 000	-186 600
<b>1 454</b>	<b>34 380</b>	<b>65 212</b>	<b>54 177</b>	<b>-66 499</b>	<b>-56 219</b>	<b>29 133</b>	<b>115 063</b>
<b>15 885</b>	<b>6 075</b>	<b>2 027</b>	<b>1 175</b>	<b>-1 648</b>	<b>-1 402</b>	<b>19 757</b>	<b>7 002</b>
<b>-142 745</b>	<b>-8 967</b>	<b>-4 781</b>	<b>-4 210</b>	<b>1 648</b>	<b>1 402</b>	<b>-149 376</b>	<b>-105 253</b>
<b>151 516</b>	<b>151 212</b>	<b>61 800</b>	<b>50 607</b>	<b>-57 515</b>	<b>-46 015</b>	<b>76 494</b>	<b>126 533</b>
<b>23</b>	<b>-1 267</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>157</b>	<b>-1 336</b>
<b>151 539</b>	<b>149 945</b>	<b>61 806</b>	<b>50 607</b>	<b>-57 515</b>	<b>-46 015</b>	<b>76 650</b>	<b>125 197</b>
<b>-18 503</b>	<b>-20 232</b>	<b>-3 701</b>	<b>830</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-22 204</b>	<b>-19 403</b>
<b>133 037</b>	<b>129 713</b>	<b>58 104</b>	<b>51 437</b>	<b>-57 515</b>	<b>-46 015</b>	<b>54 446</b>	<b>105 794</b>

Montants en  
milliers de CHF

# 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<sup>er</sup> janvier 2012 pour les comptes annuels individuels des assureurs-maladie LAMal. Le Groupe CSS applique cette norme en application de la Swiss GAAP RPC 30 depuis l'exercice 2015. La norme Swiss GAAP RPC 30 révisée, qui sera officiellement mise en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024, est d'ores et déjà appliquée de façon anticipée pour l'exercice 2022. L'application des Swiss GAAP RPC est facultative.

## Date de clôture

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

## Approbation

Le conseil d'administration de la CSS Holding SA a approuvé les présents comptes consolidés le 23 mars 2023. Ceux-ci sont soumis à l'approbation de l'assemblée générale.

## Différences d'arrondi

Tous les montants indiqués dans les comptes annuels sont arrondis au millier de francs. En conséquence, l'addition de montants arrondis peut, dans certains cas, entraîner un écart par rapport aux totaux arrondis portés au bilan.

## Conversion de devises

La conversion de devises dans le cadre de la consolidation est supprimée, car le Groupe CSS n'a pas de société 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 résultat.

## 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 la 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 le capital propre consolidé.

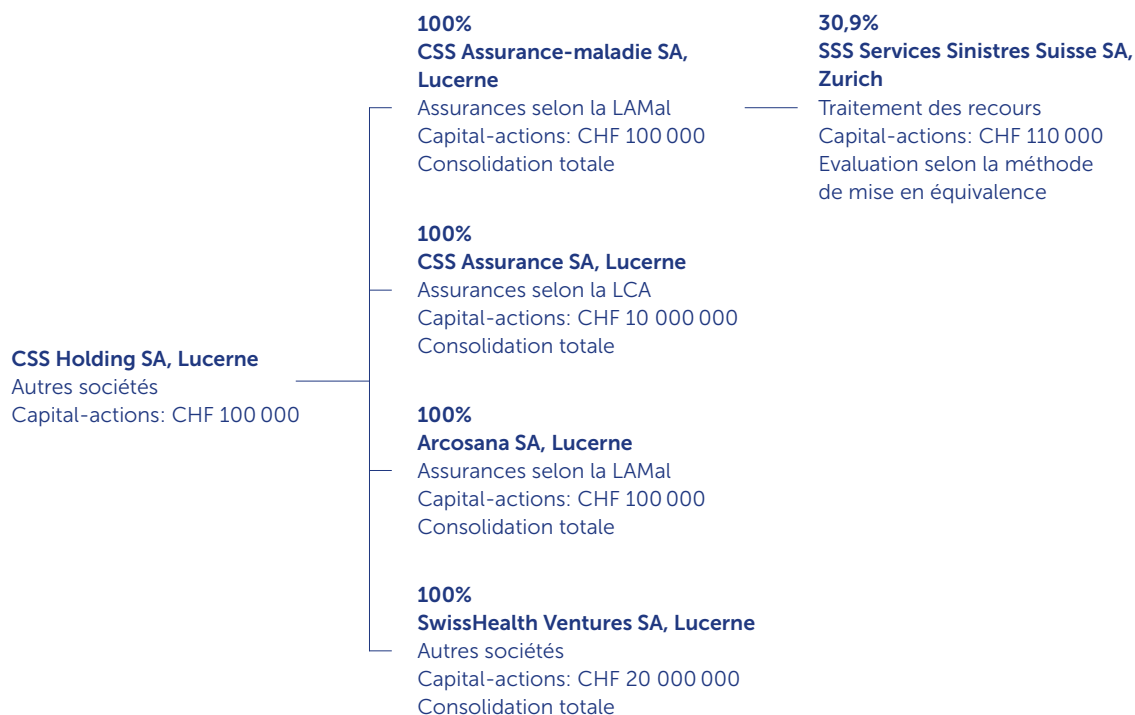
Pour les participations assorties d'un droit de vote compris entre 20% et 50%, le résultat proportionnel et le capital propre proportionnel sont évalués selon la méthode de la mise en équivalence. Ils sont préparés séparément en tant que placements.

Les participations assorties d'un droit de vote de moins de 20% sont inscrites au bilan dans les placements (actions).

## Relations internes au Groupe

Toutes les relations d'affaires entre les sociétés consolidées sont absentes du bilan et du compte de résultat.

## Périmètre de consolidation et segments



### Modification du périmètre de consolidation

#### Fusions

La CSS Assurance SA a repris INTRAS Assurance SA au 1<sup>er</sup> janvier 2022 dans le cadre d'une fusion par absorption. Dans le même temps, Arcosana SA a repris INTRAS Assurance-maladie SA et Sanagate SA dans le cadre d'une fusion par absorption.

#### Well Gesundheit AG

La CSS Holding SA a vendu des parts de WELL Gesundheit AG à de nouveaux investisseurs (part actuelle: 18,62%, exercice précédent: 29,66%). Ainsi, WELL Gesundheit AG est gérée non plus sous la forme d'une participation (évaluation selon la méthode de mise en équivalence), mais avec les placements en tant qu'action (principe de la valeur la plus basse).

## Explications concernant le compte de résultat consolidé

### 1. Charges des sinistres et des prestations

	2022	2021
Versements pour sinistres et prestations	-7 231 385	-6 770 928
Participations aux coûts reçues	959 845	886 727
<b>Total</b>	<b>-6 271 540</b>	<b>-5 884 201</b>

### 2. Charges d'exploitation pour propre compte

Charges de personnel	-319 449	-313 364
Locaux administratifs et installations d'exploitation	-28 860	-22 330
Charges informatiques	-40 568	-39 273
Marketing, publicité et commissions	-84 231	-94 520
Autres charges administratives	-23 526	-14 730
Amortissements	-9 294	-9 135
<b>Total</b>	<b>-505 928</b>	<b>-493 353</b>

### 3. Autres produits d'exploitation

Produit des intérêts et bénéfices de change	18 684	6 384
Autres produits	1 073	619
<b>Total</b>	<b>19 757</b>	<b>7002</b>

### 4. Autres charges d'exploitation

Intérêts débiteurs et pertes de change	-14 199	-9 383
Autres charges	-135 177	-95 870
<b>Total</b>	<b>-149 376</b>	<b>-105 253</b>

Montants en  
milliers de CHF

#### Autres charges d'exploitation

Outre les dépenses pour les impôts sur le capital, les autres charges d'exploitation renferment les coûts de développement de nouveaux secteurs d'affaires ainsi que la constitution d'une provision pour les remboursements de primes (exercice précédent: constitution d'une provision pour la réduction volontaire des réserves).

## 5. Résultat extraordinaire

	2022	2021
Produits extraordinaires	165	–
Charges extraordinaires	–9	–1 336
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>–1 336</b>

## 6. Impôts sur les bénéfices

Impôts courants sur les bénéfices	–13 464	–26 402
Impôts différés sur les bénéfices	–8 740	7 000
<b>Total</b>	<b>–22 204</b>	<b>–19 403</b>

Montants en  
milliers de CHF

### Résultat extraordinaire

Les produits extraordinaires renferment les remboursements des droits d'émission de l'Administration fédérale des contributions (AFC) ainsi que des produits réalisés après coup dans le cadre de la vente des Affaires d'entreprises. Les charges extraordinaires correspondent pour l'essentiel à des dépenses survenues après coup en rapport avec la vente des Affaires d'entreprises.



## 7. Résultat des placements de capitaux

Produit des placements de capitaux	Produit courant	Bénéfices réalisés	Bénéfices non réalisés	Total 2022
Terrains et constructions	11 718	–	4 001	15 719
Titres à revenu fixe	31 957	2 285	7 215	41 457
Actions	12 451	1 763	23 778	37 992
Placements collectifs	30 816	3 101	9 473	43 389
Participations	402	2 217	139	2 758
Prêts	–	–	–	–
Instruments financiers dérivés	–	71 995	26 040	98 036
Placements alternatifs	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>87 344</b>	<b>81 361</b>	<b>70 646</b>	<b>239 351</b>

Charges liées aux placements de capitaux	Charges pour gestion du capital et intérêts	Pertes réalisées	Pertes non réalisées	Total 2022
Terrains et constructions	–2 975	–	–5 969	–8 943
Titres à revenu fixe	–	–27 646	–56 841	–84 487
Actions	–	–5 742	–123 337	–129 080
Placements collectifs	–	–46 278	–264 419	–310 697
Participations	–	–	–	–
Prêts	–	–	–1 696	–1 696
Instruments financiers dérivés	–	–86 976	–5 751	–92 727
Placements alternatifs	–	–	–	–
Charges pour gestion du capital	–9 587	–	–	–9 587
<b>Total</b>	<b>–12 561</b>	<b>–166 642</b>	<b>–458 014</b>	<b>–637 217</b>

<b>Variation de la provision pour risques liés aux placements de capitaux</b>	<b>427 000</b>
<b>Résultat des placements de capitaux</b>	<b>29 133</b>

Produit courant	Bénéfices réalisés	Bénéfices non réalisés	Total 2021
10 847	–	10 226	21 073
30 763	10 683	8 195	49 641
11 118	15 752	100 343	127 213
25 980	26 522	156 480	208 982
309	–	–	309
18	118	–	135
–	29 587	17 475	47 062
–	26	–	26
<b>79 035</b>	<b>82 687</b>	<b>292 719</b>	<b>454 441</b>

Charges pour gestion du capital et intérêts	Pertes réalisées	Pertes non réalisées	Total 2021
–2 224	–	–	–2 224
–	–2 817	–30 152	–32 970
–	–6 162	–14 995	–21 157
–	–65	–29 185	–29 251
–	–	–6 059	–6 059
–	–	–428	–428
–	–50 399	–480	–50 879
–	–	–	–
–9 812	–	–	–9 812
<b>–12 035</b>	<b>–59 444</b>	<b>–81 299</b>	<b>–152 778</b>

**–186 600**

**115 063**

Montants en milliers de CHF

## Explications concernant le bilan consolidé

### 8. Placements de capitaux

	31.12.2022	31.12.2021
Terrains et constructions	579 831	548 136
Titres à revenu fixe	3 156 881	2 983 444
Actions	490 134	497 796
Placements collectifs	1 619 248	1 786 525
Participations	1 402	2 043
Prêts	4 000	3 950
Instruments financiers dérivés	17 846	16 995
<b>Total</b>	<b>5 869 341</b>	<b>5 838 890</b>

#### Terrains et constructions

Terrains non construits	11 608	11 503
-------------------------	--------	--------

#### Titres à revenu fixe

Valeurs du marché	2 895 333	3 020 700
-------------------	-----------	-----------

#### Securities Lending

Valeur du marché des titres empruntés	58 104	48 342
Valeur du marché des placements enregistrés en tant que garantie	65 835	54 207

#### Instruments financiers dérivés

Devises	But	Valeur du marché (actifs)		Valeur du marché (passifs)		Total	
		31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021
Opérations à terme	Garantie	23 083	17 475	-5 237	-480	17 846	16 995

Montants en  
milliers de CHF

#### Securities Lending

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

## Principe d'évaluation des placements

### Généralités

Sauf 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.

### Terrains et constructions

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 avec 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.

### Titres à revenu fixe

Les titres à revenu fixe sont évalués selon la méthode d'amortissement des coûts.

### Participations

Les participations assorties d'un droit de vote compris entre 20% et 50% sont évaluées selon la méthode de la mise en équivalence. Le résultat proportionnel et le capital propre proportionnel sont repris en tant que valeur comptable de la participation (non consolidée).

### Corrections de valeur

Dans les positions présentant des pertes de valeur persistantes, les corrections de valeur supplémentaires sont apportées. Les réévaluations ou amortissements annuels sont comptabilisés comme des bénéfices ou pertes non réalisés via le compte de résultat (chiffres bruts).

### Prêts

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

### Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés sont évalués aux valeurs du marché. Font partie des dérivés les opérations de change à terme et les futures (contrats à terme). Les opérations de change à terme servent à couvrir les risques de change liés aux placements de capitaux. La CSS utilise des futures pour pouvoir contrôler la durée. Comme ils sont compensés chaque jour, ils ne présentent aucune valeur du marché pour le bilan.

## 9. Immobilisations incorporelles

	Logiciels informatiques	Total
<b>Valeur comptable nette au 31.12.2020</b>	<b>7 136</b>	<b>7 136</b>
Valeurs d'acquisition au 31.12.2020	20 195	20 195
Entrées	2 521	2 521
Sorties	-4 952	-4 952
<b>Valeurs d'acquisition au 31.12.2021</b>	<b>17 764</b>	<b>17 764</b>
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2020	-13 059	-13 059
Amortissements planifiés	-3 553	-3 553
Sorties	4 952	4 952
<b>Corrections de valeur cumulées au 31.12.2021</b>	<b>-11 661</b>	<b>-11 661</b>
<b>Valeur comptable nette au 31.12.2021</b>	<b>6 104</b>	<b>6 104</b>
Valeurs d'acquisition au 31.12.2021	17 764	17 764
Entrées	511	511
Sorties	-4 117	-4 117
<b>Valeurs d'acquisition au 31.12.2022</b>	<b>14 158</b>	<b>14 158</b>
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2021	-11 661	-11 661
Amortissements planifiés	-2 832	-2 832
Sorties	4 117	4 117
<b>Corrections de valeur cumulées au 31.12.2022</b>	<b>-10 375</b>	<b>-10 375</b>
<b>Valeur comptable nette au 31.12.2022</b>	<b>3 783</b>	<b>3 783</b>

Montants en  
milliers de CHF

### Principe d'évaluation des 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 résultat 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.

## 10. Immobilisations corporelles

	Equipements et mobilier	Matériel informatique	Total
<b>Valeur comptable nette au 31.12.2020</b>	<b>3 824</b>	<b>9 884</b>	<b>13 708</b>
Valeurs d'acquisition au 31.12.2020	6 799	26 026	32 825
Entrées	456	2 575	3 031
Sorties	-1 037	-5 224	-6 261
<b>Valeurs d'acquisition au 31.12.2021</b>	<b>6 218</b>	<b>23 377</b>	<b>29 595</b>
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2020	-2 975	-16 142	-19 117
Amortissements planifiés	-907	-4 675	-5 582
Sorties	1 037	5 224	6 261
<b>Corrections de valeur cumulées au 31.12.2021</b>	<b>-2 845</b>	<b>-15 594</b>	<b>-18 438</b>
<b>Valeur comptable nette au 31.12.2021</b>	<b>3 373</b>	<b>7 784</b>	<b>11 157</b>
Valeurs d'acquisition au 31.12.2021	6 218	23 377	29 595
Entrées	1 566	9 675	11 241
Sorties	-543	-5 587	-6 130
<b>Valeurs d'acquisition au 31.12.2022</b>	<b>7 241</b>	<b>27 465</b>	<b>34 706</b>
Corrections de valeur cumulées au 31.12.2021	-2 845	-15 594	-18 438
Amortissements planifiés	-970	-5 493	-6 463
Sorties	543	5 587	6 130
<b>Corrections de valeur cumulées au 31.12.2022</b>	<b>-3 271</b>	<b>-15 500</b>	<b>-18 771</b>
<b>Valeur comptable nette au 31.12.2022</b>	<b>3 970</b>	<b>11 965</b>	<b>15 935</b>

Montants en  
milliers de CHF

## 11. Provisions actuarielles pour propre compte

---

### Etat au 31.12.2020

Constitution

Dissolution

---

### Etat au 31.12.2021

Constitution

Dissolution

Reclassement des provisions de vieillissement indemnité journalière LAMal

---

### Etat au 31.12.2022

---

#### **Provisions actuarielles pour propre compte**

Les provisions pour sinistres et prestations sont calculées à la date de clôture du bilan selon des procédés actuariels reconnus du point de vue du droit en matière de surveillance et au moyen du taux de règlement.

Les provisions de sécurité et pour fluctuations sont constituées pour les volatilités des provisions actuarielles.

Les provisions pour fluctuations sont utilisées pour couvrir les coûts des prestations imprévisibles ou pour compenser les découverts inattendus des provisions pour sinistres et prestations ainsi que des provisions de vieillissement.

Chaque année, on calcule un objectif et un montant maximal par produit. Les deux valeurs correspondent à l'expected shortfall (déficit prévu) des risques sous-jacents avec

un niveau de sécurité différent. Il n'y a toutefois aucune prescription minimale pour les provisions pour fluctuations. Les provisions de sécurité sont constituées pour d'autres risques liés aux affaires d'assurance et utilisées pour couvrir les risques d'entreprise imprévus. Les pourcentages des prestations nettes, qui sont provisionnés par catégorie de risque à titre de valeur maximale, s'élèvent à 9,0% pour les risques opérationnels et liés au marché financier, à 7,0% pour les risques juridiques et stratégiques ainsi qu'à 4,0% pour les risques en matière de personnel, culturels et les autres risques liés à l'activité d'entreprise.

Les provisions de vieillissement sont constituées pour pouvoir financer à l'avenir la hausse des coûts d'un portefeuille de personnes assurées vieillissant.

Reports de primes	Provisions pour sinistres et prestations	Provisions de sécurité et pour fluctuations	Provisions de vieillissement	Total	Part des réassureurs
7 738	1 139 486	1 326 995	483 000	2 957 220	594
262	33 594	46 097	27 800	107 752	–
–	–	–	–	–	–324
<b>8 000</b>	<b>1 173 080</b>	<b>1 373 092</b>	<b>510 800</b>	<b>3 064 972</b>	<b>270</b>
606	155 920	–	28 370	184 896	–
–	–	–374 960	–	–374 960	–
–	–930	–	930	–	–
<b>8 605</b>	<b>1 328 070</b>	<b>998 132</b>	<b>540 100</b>	<b>2 874 907</b>	<b>270</b>

Montants en milliers de CHF



## 12. Provisions non actuarielles

	Personnel et restructuration
<b>Etat au 31.12.2020</b>	<b>20 632</b>
Constitution	–
Dissolution	–7 395
<b>Etat au 31.12.2021</b>	<b>13 237</b>
Constitution	7 760
Utilisation	–800
<b>Etat au 31.12.2022</b>	<b>20 197</b>

## 13. Provision pour risques liés aux placements de capitaux

**Etat au 31.12.2020**

Constitution

**Etat au 31.12.2021**

Dissolution

**Etat au 31.12.2022**

### Provisions non actuarielles

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

En 2020, la provision Santé365 a été constituée dans un but précis dans le cadre de l'affectation des bénéfices décidée par l'assemblée générale. Elle constitue la base des deux initiatives de fidélisation de la clientèle active365 (programme de bonus) et enjoy365 (plateforme de vente).

Les autres provisions non actuarielles contiennent des provisions pour risques de procès, un litige en cours et un prélèvement supplémentaire dans le cadre des immeubles.

### 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 99,9% (exercice précédent: 99,9%).

Remboursements de primes	Santé365	Réduction des réserves	Impôts	Autres	Total
–	145 942	–	13 712	4 874	185 161
–	–	90 605	6 498	–	97 103
–	–13 293	–	–	–3 724	–24 413
–	132 649	90 605	20 210	1 150	257 851
129 000	–	–	–	5 271	142 031
–	–27 165	–90 605	–11 690	–	–130 260
129 000	105 484	–	8 520	6 421	269 621

**Total**

**1 064 700**

186 600

**1 251 300**

–427 000

**824 300**

Montants en  
milliers de CHF

#### 14. Comptes de régularisation actifs

	31.12.2022	31.12.2021
Intérêts courus placements en capitaux	14 539	13 895
Compensation des risques	149 931	176 416
Autres actifs transitoires	18 975	11 730
<b>Total</b>	<b>183 446</b>	<b>202 041</b>

#### 15. Créances

Preneurs d'assurance	436 994	395 771
Organisations d'assurance	23	21
Fournisseurs de prestations	6 613	–
Agents et intermédiaires	11 375	28 731
Instances étatiques	60 052	86 929
Autres	18 274	9 219
<b>Total</b>	<b>533 330</b>	<b>520 671</b>

#### 16. Comptes de régularisation passifs

Compensation des risques	251 109	225 025
Autres passifs transitoires	35 380	35 642
<b>Total</b>	<b>286 490</b>	<b>260 667</b>

#### 17. Engagements

Preneurs d'assurance	798 504	844 456
Fournisseurs de prestations	4 006	2 192
Réassureurs	–	76
Agents et intermédiaires	5 518	5 532
Organisations et personnes proches	4 852	4 271
Instances étatiques	11 174	17 919
Autres	32 440	29 610
Hypothèque	10 340	10 420
<b>Total</b>	<b>866 834</b>	<b>914 476</b>

Montants en  
milliers de CHF

##### Créances

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

##### Engagements / comptes de régularisation actifs et passifs

Ces positions sont comptabilisées selon les valeurs nominales.

## Engagements issus des institutions de prévoyance

### Utilité économique/engagements économiques 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	
	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021
Fondation de prévoyance pour le personnel de la CSS Assurance	141 567	118 250	-	-	-25 292	-24 266
Fondation de prévoyance pour les cadres de la CSS	7 285	6 569	-	-	-3 004	-2 827
<b>Total</b>	<b>148 852</b>	<b>124 819</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-28 296</b>	<b>-27 094</b>

Montants en milliers de CHF

Les derniers comptes annuels disponibles (31.12.2021 et 31.12.2020) des institutions de prévoyance constituent la base de calcul de l'excédent ou de l'insuffisance de couverture.

## Principales transactions avec des organisations et personnes proches

	2022	2021
<b>CSS Association</b>		
Rémunération de la CSS Holding SA	-558	-436
<b>Fondation pour l'encouragement de mesures sociales dans l'assurance-maladie et accidents et pour les cas de rigueur</b>		
Prêt à la CSS Assurance SA	-3 527	-3 009
Intérêts facturés (2022: 2,00%, 2021: 6,09%)	-68	-167
Don de la CSS Assurance SA	-500	-500
<b>Fondation de prévoyance pour le personnel de la CSS Assurance</b>		
Solde du compte courant au 31.12 avec la CSS Assurance-maladie SA	-767	-826
Intérêts facturés (2022: 0,25%, 2021: 0,25%)	-2	-4
Honoraires facturés pour prestations (CSS Assurance-maladie SA)	270	270
<b>Fondation de prévoyance pour les cadres de la CSS</b>		
Honoraires facturés pour prestations (CSS Assurance-maladie SA)	35	35

Montants en milliers de CHF

## Autres informations

Honoraires de l'organe de révision	2022	2021
Services de révision	489	579
Autres services	69	103
<b>Total</b>	<b>558</b>	<b>682</b>

### Actifs mis en gage ou cédés pour garantir des propres engagements et actifs soumis à une réserve de propriété

En lien avec des garanties bancaires	887	3 000
En lien avec des comptes d'épargne garantie de loyer	9	72
<b>Total</b>	<b>896</b>	<b>3 072</b>

### Autres engagements financiers à ne pas inscrire au bilan

Engagements issus de contrats de location de longue durée ayant une durée résiduelle de plus de douze mois	10 593	14 397
--	--------	--------

Montants en  
milliers de CHF

#### Engagements éventuels

##### Groupe TVA

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

##### Obligation de financement Well Gesundheit AG

Selon le contrat de fidélisation des actionnaires et de coopération du 13 avril 2021, les parties s'engagent, dans le cadre de la création de Well Gesundheit AG, à effectuer un premier financement au cours des trois années suivantes. En plus de la souscription des actions, la part de la CSS Holding SA se monte à CHF 7,3 millions. En 2022, des aides financières s'élevant à CHF 0,5 million ont été versées. Au 31 décembre 2022, il n'existe aucune obligation de financement ouverte concernant le contrat de fidélisation des actionnaires du 13 avril 2021.

Dans le contrat de fidélisation des actionnaires et de coopération du 31 mai 2022, les parties s'engagent à mettre à disposition au maximum CHF 14,5 millions au prorata de leurs participations dans Well Gesundheit AG, jusqu'à ce que le seuil de rentabilité soit atteint selon le business plan. La part de la CSS Holding SA se monte à CHF 2,7 millions. En 2022, le montant de CHF 1,4 million a été versé à Well Gesundheit AG en tant que prêt d'actionnaire. Au 31 décembre 2022, il existe une obligation ouverte de financement à hauteur de CHF 1,3 million.

#### Décision du 15 juillet 2022 de la FINMA concernant l'allocation des frais administratifs

Dans son évaluation, la FINMA a estimé que les frais administratifs des années 2013 à 2019 avaient été attribués unilatéralement à la charge de l'assurance complémentaire. Dans une décision, la FINMA oblige la CSS Assurance SA à rembourser CHF 129 millions de primes d'assurance complémentaire aux personnes assurées. La décision de la FINMA n'est pas devenue exécutoire et a été contestée par la CSS Assurance SA devant le Tribunal administratif fédéral. Ce dernier n'a pas encore statué. Pour les années 2013 à 2019, des provisions ont été constituées à hauteur de CHF 129 millions. Pour les années 2020 à 2022, aucune provision n'est constituée, car cette période n'est pas concernée par la décision de la FINMA.

#### Evénements postérieurs à la date de clôture du bilan

##### Fusion

La CSS Assurance-maladie SA reprend Arcosana SA au 1<sup>er</sup> janvier 2023 dans le cadre d'une fusion par absorption.



Ernst & Young SA  
Maagplatz 1  
Case postale  
CH-8010 Zurich

Téléphone: +41 58 286 31 11  
Téléfax: +41 58 286 30 04  
www.ey.com/ch

A l'Assemblée générale de  
CSS Holding SA, Lucerne

Zurich, le 23 mars 2023

## Rapport de l'organe de révision

### Rapport sur l'audit des comptes consolidés



#### Opinion d'audit

Nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de la CSS Holding SA et de ses filiales (le groupe), comprenant le bilan consolidé au 31 décembre 2022, le compte de résultat consolidé, des flux de trésorerie consolidés et le tableau des capitaux propres consolidés pour l'exercice clos à cette date, ainsi que l'annexe aux comptes consolidés, y compris un résumé des principales méthodes comptables.

Selon notre appréciation, les comptes consolidés (pages 2 à 24) donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière consolidés du groupe au 31 décembre 2022 ainsi que de ses résultats et de ses flux de trésorerie consolidés pour l'exercice clos à cette date conformément aux Swiss GAAP RPC et sont conformes à la loi suisse.



#### Fondement de l'opinion d'audit

Nous avons effectué notre audit conformément à la loi suisse et aux Normes suisses d'audit des états financiers (NA-CH). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces dispositions et de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'organe de révision relatives à l'audit des comptes consolidés » de notre rapport. Nous sommes indépendants du groupe, conformément aux dispositions légales suisses et aux exigences de la profession, et avons satisfait aux autres obligations éthiques professionnelles qui nous incombent dans le respect de ces exigences.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.



#### Paragraphe d'observation

Nous attirons l'attention sur la note "Autres informations" de l'annexe aux comptes consolidés, qui décrit les incidences de la décision de la FINMA du 15 juillet 2022 sur l'allocation des frais administratifs. Selon cette décision, la CSS Assurance SA est tenue de rembourser CHF 129 millions de primes d'assurance complémentaires. Dans son évaluation, la FINMA a estimé que les frais administratifs des années 2013 à 2019 avaient été attribués unilatéralement à la charge de l'assurance complémentaire. La décision de la FINMA n'est pas devenue exécutoire et a été contestée par la CSS Assurance SA devant le Tribunal administratif fédéral. Pour les années 2013 à 2019, des provisions ont été constituées à hauteur de CHF 129 millions. Ce point ne modifie pas notre opinion.



### Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe au conseil d'administration. Les autres informations comprennent les informations présentées dans le rapport de gestion, à l'exception des comptes consolidés, des comptes annuels et de nos rapports correspondants.

Notre opinion sur les comptes consolidés ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons aucune conclusion d'audit sous quelque forme que ce soit sur ces informations.

Dans le cadre de notre audit des comptes consolidés, notre responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier si elles présentent des incohérences significatives par rapport aux comptes consolidés ou aux connaissances que nous avons acquises au cours de notre audit ou si elles semblent par ailleurs comporter des anomalies significatives.

Si, sur la base des travaux que nous avons effectués, nous arrivons à la conclusion que les autres informations présentent une anomalie significative, nous sommes tenus de le déclarer. Nous n'avons aucune remarque à formuler à cet égard.



### Responsabilités du conseil d'administration relatives aux comptes consolidés

Le conseil d'administration est responsable de l'établissement des comptes consolidés lesquels donnent une image fidèle conformément aux Swiss GAAP RPC et aux dispositions légales. Il est en outre responsable des contrôles internes qu'il juge nécessaires pour permettre l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes consolidés, le conseil d'administration est responsable d'évaluer la capacité du groupe à poursuivre l'exploitation de l'entreprise. Il a en outre la responsabilité de présenter, le cas échéant, les éléments en rapport avec la capacité du groupe à poursuivre ses activités et d'établir le bilan sur la base de la continuité de l'exploitation, sauf si le conseil d'administration a l'intention de liquider le groupe ou de cesser l'activité, ou s'il n'existe aucune autre solution alternative réaliste.



### Responsabilités de l'organe de révision relatives à l'audit des comptes consolidés

Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et de délivrer un rapport contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, mais ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément à la loi suisse et aux NA-CH permettra de toujours détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou collectivement, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Une plus ample description de nos responsabilités relatives à l'audit des comptes consolidés est disponible sur le site Internet d'EXPERTsuisse: <http://expertsuisse.ch/fr-ch/audit-rapport-de-revision>. Cette description fait partie intégrante de notre rapport.



## Rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires



Conformément à l'art. 728a, al. 1, ch. 3, CO et à la NAS-CH 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes consolidés, défini selon les prescriptions du conseil d'administration.

Nous recommandons d'approuver les comptes consolidés qui vous sont soumis.

Ernst & Young SA

Patrik Schaller  
Expert-réviseur agréé  
(Réviseur responsable)

Edison Dauti  
Experte-réviseur agréé



CSS  
Tribtschenstrasse 21  
Case postale 2568  
6002 Lucerne

