

# Charte des bonnes pratiques

Respecter, appliquer et vivre les valeurs



On se comprend.

**visana**



# **Sur la base des valeurs de Visana,** la Charte définit le cadre pour le respect des directives régulatrices juridiques ainsi qu'internes et externes.

Pour Visana, cela signifie de tenir compte des effets de nos activités commerciales sur la société, les collaborateurs et collaboratrices, l'environnement et le contexte économique.

La Charte rend nos collaborateurs et collaboratrices aptes à vivre les valeurs de Visana en faisant preuve d'une autoévaluation saine, d'un comportement irréprochable et d'une capacité de jugement durable.

C'est pourquoi nous stimulons et encourageons nos collaborateurs et collaboratrices par un soutien moderne. D'une part, afin de garantir pleinement les principes mentionnés ci-après. Et d'autre part, afin d'assurer à notre clientèle une qualité de service qui corresponde à nos exigences élevées.

Le Conseil d'administration et la direction générale  
de Visana Services SA

# Autoévaluation saine

**Respect du droit en vigueur** Nous respectons le droit en vigueur et exigeons que nos collaborateurs, collaboratrices et partenaires en fassent de même. Nous respectons toutes les lois pertinentes et les instructions contraignantes imposées par les autorités de surveillance.

**Formulation loyale du contrat** Nous revendiquons une concurrence loyale et des contrats établis de manière équitable, pour nos assurées et assurés, collaborateurs et collaboratrices et partenaires.

**Conflit d'intérêts** Nous séparons les intérêts privés de ceux de Visana. Nous déclarons les possibles conflits d'intérêts.

**Relations d'affaires avec des tiers** Il nous est interdit d'accepter des cadeaux ou autres privilèges de la part d'assurés, de fournisseurs, de clients ou d'autres tierces personnes, d'en demander sur-le-champ ou de s'en faire promettre.

Pour notre part, nous ne devons procéder à aucune corruption active et autre concurrence déloyale.

Nous pouvons accepter les petites attentions et les cadeaux de courtoisie ne dépassant pas le cadre usuel.

En situation d'acquisition (jusqu'à la conclusion du contrat), aucun avantage personnel ne peut être exigé, accepté, offert ou accordé.

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

La Charte des bonnes pratiques ne se réfère pas uniquement à des lois, règlements ou directives, mais constitue également les piliers d'une autoévaluation intègre et saine.



## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

La Charte des bonnes pratiques présente comment les principes d'un comportement social irréprochable doivent être appliqués aux situations du quotidien professionnel. Elle fait partie intégrante de la culture d'entreprise de Visana, tout comme la vision, la ligne directrice et les valeurs défendues par Visana.



# Comportement irréprochable

**Comportement social** Nous respectons nos clientes et clients, nos supérieurs/es hiérarchiques, collaborateurs/trices ainsi que nos partenaires contractuels. Nous garantissons la dignité de chacun et chacune dans toute situation.

Nous gardons à l'esprit ce comportement dans nos relations directes, dans notre correspondance ou dans les médias sociaux.

**Comportement vis-à-vis des autorités** Nous nous efforçons d'entretenir des relations fondées sur la transparence et le professionnalisme avec toutes les autorités compétentes.

**Information et sécurité des données** Nous respectons strictement et en tout temps les prescriptions légales ainsi que les autres dispositions internes et externes en matière de sécurité de l'information et des données.

Nous établissons des rapports et documentons les informations de façon véridique, correcte et objective.

Nous travaillons avec compétence et crédibilité, et inspirons confiance par le fait que nos données fournissent une image correcte des procédures commerciales et des événements correspondants.

# Capacité de jugement durable

**Intégrité envers  
Visana** Nous nous engageons à ne pas abuser des valeurs patrimoniales de l'entreprise et à ne pas les gaspiller, et agissons prudemment dans ce domaine, selon notre propre appréciation.

**Gestion des res-  
sources écolo-  
giques** Nous orientons notre comportement à la durabilité écologique et sociale et optimisons de façon continue la gestion de nos ressources et de notre infrastructure.

**Utilisation de la Charte  
des bonnes pratiques** Nous nous engageons à soutenir la mise en œuvre consécutive et le respect de la Charte des bonnes pratiques.

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

Si quelque chose d'inattendu survient, il faut recourir à sa propre capacité de jugement et demander conseil ou de l'aide auprès de son/sa supérieur/e hiérarchique.







# Conformité

La Charte des bonnes pratiques est établie en faveur de la vision, de la ligne directrice et des valeurs de Visana.

Elle encourage les collaboratrices et collaborateurs à discuter de leurs observations et à thématiser les éventuelles atteintes potentielles avec leur supérieur/e hiérarchique ou avec le service compétent (whistleblowing).

Le non-respect de la Charte des bonnes pratiques peut conduire à des mesures disciplinaires. Visana interdit les mesures de représailles contre des collaboratrices ou collaborateurs qui ont signalé quelque chose en toute bonne foi.

Nous approuvons totalement cette Charte des bonnes pratiques et nous nous engageons personnellement pour que tous les membres du Conseil d'administration ainsi que les collaborateurs et collaboratrices respectent ces conditions dans le cadre de leur activité et dans leurs relations avec nos groupes d'intérêt.

Berne, septembre 2019



**Lorenz Hess**  
Président du Conseil  
d'administration



**Angelo Egli**  
CEO

## **Service à aviser**

Des annonces peuvent être  
adressées à:

**[visana.ch/compliance](https://www.visana.ch/compliance)**

Visana Services SA  
Gestion des risques et de la qualité  
Weltpoststrasse 19  
3000 Berne 16