

PRESTATIONS

PLUS

ÉLEVÉES DANS L'ASSURANCE-MATERNITÉ

Le versement d'une allocation de maternité est une obligation légale depuis le 1^{er} juillet 2005. Selon la loi fédérale sur le régime des allocations pour perte de gain (LAPG), les salariées ont droit à des prestations de l'assurance-maternité durant le congé-maternité qui fait suite à la naissance de leur enfant.

Ces prestations représentent 80 % du salaire moyen obtenu par la mère avant l'accouchement, et cela pour une durée de 14 semaines après l'accouchement. Jusqu'à fin 2008, l'allocation de maternité pouvait s'élever à 172 francs par jour au maximum, représentant un revenu mensuel de 5160 francs pour ces 80 %.

Relèvement considérable

Ce montant maximum de l'indemnité journalière a été relevé au 1^{er} janvier 2009 à 196 francs, montant qui équivaut à un revenu mensuel (80 %) de 5880 francs. Pour le reste, les dispo-

sitions n'ont pas changé. Le mémento n° 6.02 qui traite la matière, existant en français, en allemand et en italien, peut être obtenu auprès des caisses de compensation et des offices AVS ainsi que des agences au niveau local. Pour de plus amples informations, voir le site Internet www.ahv-iv.info. Vous pouvez bien sûr vous renseigner également auprès de Visana en vous adressant à votre interlocuteur attitré.

Daniel Zeindler

Responsable Centre de compétence

Visana à la «Personal Swiss 2009»

Les 21 et 22 avril 2009, aura lieu la «Personal Swiss», salon pour les solutions en matière de ressources humaines, au centre de foires de Zurich (Messezentrum, halles 5 et 6). C'est déjà la huitième fois qu'elle offre aux fournisseurs de prestations et de produits pour le domaine du personnel ainsi que pour les décideurs en matière de personnel de l'économie et de l'administration l'occasion de se rencontrer.

Plus de 200 exposants présentent aux visiteuses et aux visiteurs une large offre de prestations innovantes. Les points forts de la «Personal Swiss» sont des thèmes tels que: nouvelles solutions informatiques, recrutement du personnel, conseil en matière de personnel, produits d'assurance, formation continue/entraînement, apprentissage électronique.

Visana et son entreprise partenaire SIZ Care SA se présenteront durant les deux jours, au stand I.12, salle 6. Le salon sera ouvert de 9h00 à 17h30.

Vous trouverez des informations plus détaillées sur la «Personal Swiss 2009» dans Internet, à l'adresse suivante: www.personal-swiss.ch.

Personal
Swiss 



business

Magazine pour la clientèle entreprises 1/2009

Assurance-maladie d'indemnités journalières

Une collaboration orientée aux objectifs

Case Management

Un suivi sans lacunes

Un partenaire fiable

Visana résiste à la crise financière



EDITORIAL



SOMMAIRE

Ensemble vers un même objectif 3

Case Management:
Assurer un suivi optimal
et rapide des personnes
accidentées 6

En mire:
un conseiller à la clientèle
entreprises tessinois 8

Visana est restée en
mesure d'affronter les
risques durant toute
la crise financière 10

Prestations de
l'assurance-maternité
plus élevées 12

CHÈRE LECTRICE, CHER LECTEUR,

Comme vous l'avez certainement déjà appris par les médias, la crise financière mondiale a touché également la branche de l'assurance-maladie. Certains de nos concurrents présenteront de ce fait une perte au résultat de l'exercice 2008. Le groupe Visana, en revanche, a obtenu un résultat positif de l'exercice, malgré la forte baisse des cours boursiers. Pour en lire plus à ce sujet, voir p. 10.

Certes, Visana a ressenti elle aussi les contrecoups de la situation sur les marchés des capitaux; toutefois notre capacité à affronter les risques n'a jamais été mise en cause. Cela n'a pas changé, grâce à une politique des placements orientée vers le long terme. De plus, Visana se protège contre les pertes de valeurs par les réserves de fluctuation constituées.

Nous avons pu et continuons à pouvoir assumer en tout temps nos obligations envers nos assurés, dont vous faites partie, ainsi qu'envers les hôpitaux, médecins, pharmacies, etc. Visant la continuité dans notre stratégie des placements, nous sommes en mesure de vous offrir une sécurité à long terme: demain aussi, nous serons là pour vous et votre personnel.

Malgré les turbulences des marchés financiers, ou peut-être à cause d'eux, nous accordons une grande importance au contact direct avec vous. Une bonne occasion pour cela s'offre avec le Salon pour la gestion du personnel «Personal Swiss 2009», qui se tiendra les 21 et 22 avril 2009 à Zurich. Venez nous trouver dans la halle 6, nous vous informerons volontiers de nos offres attrayantes pour votre entreprise. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet en page 12. Nous nous réjouissons de votre feed-back.

Roland Lüthi

Membre de la direction, responsable du ressort Clientèle entreprises

Impressum

Visana business news est une publication de Visana Services SA à l'intention de sa clientèle entreprises. • Rédaction: Stephan Fischer, Karin Lanz • Adresse: Visana business news, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15 • Fax: 031 357 96 22 • E-mail: business@visana.ch • Mise en page: Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Hittnau • Impression: Appenzeller Volksfreund, Appenzell • Internet: www.visana.ch

Flexibilité de l'assurance d'indemnités journalières en cas de maladie

ENSEMBLE VERS UN MÊME

OBJECTIF



La société Ernst Sutter SA est un des trois plus grands producteurs de viande en Suisse. Depuis des années déjà, elle évalue systématiquement les absences de ses collaboratrices et collaborateurs. Il s'agit là d'une tâche centrale de la conduite du personnel. En collaboration avec Visana, cette tendance positive en matière de taux d'absence sera poursuivie.

La pression des coûts qui pèse sur l'industrie de transformation de la viande est grande, et de plus, les marges diminuent sur le marché suisse. Afin de rester concurrentiel, il faut contrôler les facteurs de coûts élevés. Un de ces facteurs est le taux d'absence. C'est un thème constant pour la direction de la société Ernst Sutter depuis quelques années déjà. Grâce à une saisie

conséquente et aux mesures qui en découlent, le nombre de jours d'absence a pu être baissé de quatorze à neuf par personne et année, en l'espace de quatre ans.

Le chemin suivi est le bon

Une réduction des absences est réjouissante pour tout employeur, car elle a aussi un effet positif sur la hauteur des primes de l'assurance d'indemnités journalières en cas de maladie. «Grâce au développement favorable des sinistres de ces dernières années, nous avons pu conclure des primes légèrement plus basses, lors de la prolongation du contrat avec Visana», confirme Armin Grob,



Assurance-maladie d'indemnités journalières pouvant être choisie individuellement

Dans le cadre de l'assurance d'indemnités journalières en cas de maladie, un salaire maximal de 250 000 francs peut être assuré auprès de Visana. L'évaluation individuelle des risques permet un calcul de primes avantageuses et concurrentielles. L'étendue de la couverture d'assurance peut être choisie individuellement, par exemple 80, 90 ou 100 % du salaire AVS. Le délai d'attente peut également être défini selon vos besoins spécifiques, de 0 à 180 jours. Lorsque l'évolution des prestations est favorable, une partie des primes est reversée comme participation à l'excédent au preneur d'assurance, à la fin de l'année. Pour en savoir plus: www.visana.ch > Entreprises > Offre

responsable du personnel chez Ernst Sutter SA. Il insiste aussi sur l'importance d'un partenariat fonctionnant à long terme, la réduction des coûts représentant un but commun.

Monsieur Grob nous dit que cette collaboration a été sans accrocs pendant les trois dernières années. L'annonce électronique des cas d'absence via «Business integra» (l'outil Internet de Visana) ainsi que le décompte des indemnités journalières ont très bien marché. Armin Grob loue les collaboratrices et collaborateurs de Visana pour la transparence et l'orientation à la clientèle de leur travail. «Nous sommes très satisfaits. Si jamais il devait y avoir un problème, nous l'évoquerions immédiatement et chercherions une solution ensemble.»

Arguments convaincants

Les chemins de Visana et de la société Ernst Sutter SA se sont croisés quatre ans plus tôt, lorsque cette dernière étudiait de nouvelles possibilités pour l'assurance d'indemnités journalières

Ernst Sutter SA

La société Ernst Sutter SA, ayant son siège principal à St-Gall, a un chiffre d'affaires annuel de près de 600 millions de francs. Cela fait d'elle la troisième entreprise suisse dans le domaine de la transformation et de la production de viande et de charcuterie. En tout, elle a six exploitations de production, riches en traditions (F&W, Gattiker, Gemperli, Reber, Suttero et Viaca).

Elle emploie environ 1000 collaboratrices et collaborateurs, répartis entre six sites de production (St-Gall, Freienbach, Langnau i. E., Gossau (SG), Geuensee (LU) et Churwalden) et trois plate-forme régionales de logistique à Rothrist, Prilly et Bedano. Elle vend de la viande et de la charcuterie pour les boucheries, le commerce de détail et de gros ainsi que pour l'agro-alimentaire.

www.ernstsutterag.com



Armin Grob,
responsable du personnel
Ernst Sutter SA

en cas de maladie. En plus du côté économique et de la qualité du produit, ce sont surtout les éclaircissements préalables, le sérieux de l'évaluation des risques ainsi que la présentation de Visana qui ont convaincu Armin Grob du bien-fondé d'une collaboration. La réduction des absences est une tâche constante et à long terme, dont le succès est basé sur la continuité dans la relation avec les partenaires de contrat. C'est pourquoi la prolongation du contrat avec Visana a été une étape évidente.

La société Ernst Sutter SA prend des mesures globales pour réduire durablement les absences dues aux accidents et à la maladie. Ces efforts ont été pris en considération lors de l'analyse des risques préalable à la conception du contrat. «Entre autres, nous organisons systématiquement depuis deux ans des entretiens de reprise du travail et nos cadres sont régulièrement formés en matière de gestion des absences», nous explique Armin Grob. Ce thème est devenu part intégrante de la culture de l'entreprise, car même les collaboratrices et collaborateurs ont conscience du fait que le taux d'absence, chiffre-clé de l'économie, est un facteur de coûts décisif pour la bataille qui a lieu sur le marché.

Stephan Fischer
Communication d'entreprise



SUIVI PLUS

COMPLET POUR LES PERSONNES ACCIDENTÉES

Visana s'est donné pour but de renforcer son suivi des personnes accidentées et a revu dans ce sens ses processus pour le traitement des cas. Ces adaptations visent à une réinsertion précoce au lieu de travail pour les personnes ayant subi des accidents graves ou complexes.

Avec un suivi optimal et des mesures adéquates, Visana apporte un soutien après les accidents, de façon à faciliter aux intéressés une réintégration rapide dans la vie professionnelle. Le facteur temps joue ici un rôle décisif. Tous les avis d'accident parvenant à Visana sont immédiatement répartis en diverses catégories en fonction de la difficulté du cas.

La complexité comme critère

Les accidents simples et manifestement sans séquelles sont traités sans grands éclaircissements. Les cas d'une certaine

gravité sont attribués à une équipe spécialisée disposant de connaissances étendues dans le droit des assurances sociales et du travail. Ces gestionnaires ont également de l'expérience en matière de réintégration dans le processus du travail après un accident ainsi que dans les questions de coordination avec l'assurance-invalidité fédérale (AI).

Ne pas attendre pour le premier entretien

Si une procédure de Case Management est mise en route selon le critère de la gravité, les spécialistes de Visana prennent aussitôt contact avec l'employeur. Ils éclaircissent les questions de fait ainsi que de santé pour déterminer la marche à suivre. Ensuite, il y a une prise de contact avec la personne accidentée, qui permet de savoir à qui l'on a à faire. Une première analyse de la situation permet alors de mettre en route des mesures immédiates. On a ainsi la garantie d'une prise en charge optimale par les spécialistes de Visana.

Sonder les possibilités qui s'offrent

Dès qu'une première documentation médicale est à disposition, un entretien personnel a lieu à l'extérieur (à l'hôpital, dans la clinique de réadaptation ou au domicile de la personne concernée). Il s'agit alors d'éclaircir la forme que pourrait prendre le processus de guérison et de connaître la nature de l'entourage ainsi que la situation dans l'entreprise.

Visana examine en accord avec la personne accidentée si une adaptation du poste de travail ou des moyens auxiliaires pourraient faciliter le retour dans la vie professionnelle. Après une analyse des prestations possibles et des ressources de l'employeur, les spécialistes éclaircissent chez ce dernier les possibilités d'une réintégration dans les processus de travail de l'entreprise en tenant compte des capacités de la personne concernée.

Conseil et coordination

Visana peut au besoin faire appel à des médecins spécialisés pour qu'ils conseillent la personne concernée de même que pour avoir une seconde opinion. En outre, dans le cadre du Case Management, l'employeur est directement impliqué dans la planification du cas. Le Case Manager coordonne les activités ultérieures. Il établit le contact avec l'AI et conseille tant le salarié que l'employeur pour toutes questions en relation avec l'accident.

Visana a une influence déterminante sur le pilotage du cas. Ainsi, le Case Manager est l'interlocuteur de toutes les personnes impliquées. Sa compétence professionnelle, la planification et le pilotage complets du cas ainsi que son engagement personnel sont autant d'éléments à l'appui d'un retour rapide dans la vie professionnelle après un accident.

Kurt Blunier

Responsable du centre de prestations LAA

Le Case Manager mène le cas

Un concierge travaillant pour la commune a eu un accident et s'est fait une grave blessure à l'épaule. Une absence de longue durée étant à attendre, son employeur se voit obligé de repourvoir le poste. Le salarié qui a subi l'accident risque ainsi de perdre son emploi. La commune ne sait pas grand-chose quant à l'état de santé du concierge et celui-ci ne se soucie pas assez de son avenir professionnel. C'est alors Visana qui réunit les deux parties pour un entretien – après avoir procédé à une analyse précise de la situation. Au préalable, Visana s'est renseignée dans le détail de la situation médicale.

Le Case Manager indique les prestations de travail que la personne accidentée sera en mesure de fournir à l'avenir ainsi qu'une façon d'effectuer son retour dans la vie professionnelle. Au vu de la capacité à travailler et des progrès possibles, la commune accepte l'idée d'une planification pour une période transitoire. Le Case Manager de Visana accompagne le processus de réinsertion et planifie l'engagement du travailleur accidenté en fonction des possibilités de celui-ci; il coordonne des mesures complémentaires et offre un soutien actif à tous ses partenaires.

Les buts sont un retour rapide au poste de travail et une réduction des coûts

Le Case Management permet à Visana de traiter au mieux et dans l'intérêt de tous les accidents dont il est donné avis. Il est recherché en premier lieu une coordination et un suivi personnalisés. Pour les cas graves ou complexes notamment, qui seront vraisemblablement de longue durée, Visana a la possibilité de mettre en route encore plus tôt des mesures comportant une chance de rapide réinsertion dans le processus du travail pour les salariés ayant subi un accident. En tant qu'employeur, vous avez ainsi la certitude que vos collaborateurs et collaboratrices bénéficieront d'un suivi optimum. Et il en résultera en même temps une réduction de coûts, vu que les absences seront moins longues et qu'il ne sera pas nécessaire de repourvoir des postes.

Collaborateurs de Visana en mire

UNE TÂCHE COMPORTANT UN GRAND



Le Tessin jouit d'un petit statut particulier, et cela n'est pas uniquement dû à la langue qu'on y parle. En effet, le domaine d'affaires de la clientèle entreprises y présente des aspects qui le distinguent du reste de la Suisse. Bixio Stefanoni est le conseiller aux entreprises tessinois de Visana et il connaît ces aspects.

Depuis le 1^{er} juillet 2008, Bixio Stefanoni gère le domaine d'affaires de la clientèle entreprises au Tessin. Mais il dispose déjà de beaucoup d'expérience. En effet, il a travaillé pendant six ans au service de Visana, de 1996 à 2002, avant d'aller chez un autre assureur. Non seulement ce spécialiste en assurance connaît parfaitement bien le marché tessinois, mais la culture de Visana lui est également familière.

Autre chose qu'ailleurs

«Le Tessin est toujours un peu particulier», dit Bixio Stefanoni en souriant. Les Tessinois semblent très fiers de leur canton,

avec toutes ses particularités. Une d'elles est la grande importance et l'influence des syndicats, en comparaison avec la Suisse allemande ou la Suisse romande.

Cette particularité joue son rôle dans le domaine d'affaires de la clientèle entreprises, puisqu'il s'agit d'en tenir compte lors des négociations relatives aux contrats. Comme nous l'explique Monsieur Stefanoni, «Il faut que les produits puissent être suffisamment flexibles pour être adaptés, le cas échéant».

La crise financière comme point d'interrogation

Les premiers mois de son retour chez Visana ont été une période intense pour Bixio Stefanoni. Il fallait établir et fortifier le contact avec les intermédiaires et avec la clientèle. «Un contact personnel régulier et être joignable sont deux facteurs importants de mon travail en tant que conseiller aux entreprises», dit-il.

La crise financière ne lui a pas facilité ses débuts. «L'atteinte ou non des objectifs élevés que nous nous sommes fixés pour 2009 dépendra aussi de l'évolution à venir des marchés. Les entreprises ressentent les effets directs de la crise et réagissent en économisant. Cela représente pour nous un défi supplémentaire. C'est pourquoi mon activité auprès de Visana me semble être une tâche renfermant un certain potentiel.»

De l'empathie et de l'écoute

Afin de pouvoir exploiter ce potentiel, il doit suivre le développement du marché tessinois en permanence. Cela signifie aussi qu'il doit connaître les produits de la concurrence sur le bout des doigts. «Grâce à l'internet, cela n'est pas difficile aujourd'hui. Et, lors d'un entretien avec un client, l'empathie et la capacité de bien écouter sont des qualités essentielles pour un bon conseiller à la clientèle entreprises.

Un autre point décisif selon Monsieur Stefanoni est la position d'attente de la clientèle, en matière d'efficacité et de rapidité dans l'établissement de l'offre. «De préférence pour hier», c'est là le souhait non explicite de certains. «Evidemment, cela ne nous est pas possible, mais nous réagissons rapidement. La coopération avec la souscription à Berne, qui calcule les offres, fonctionne à merveille», s'enthousiasme Bixio Stefanoni, satisfait de ses premiers mois.

Avant de venir chez Visana, il était responsable de plusieurs collaborateurs. Le fait de travailler en solitaire dans sa nouvelle fonction de conseiller au Tessin ne le dérange pas. «Ce changement me plaît et j'apprécie l'indépendance qui en découle. J'ai eu un bon début et je suis optimiste quant à l'avenir, mais il reste beaucoup à faire.»

Stephan Fischer

Communication d'entreprise

Grand amateur de jazz

Bixio Stefanoni a grandi à Faido, dans la région de Leventina. Rien d'étonnant donc à ce qu'il soit depuis de nombreuses années un fan fidèle du club d'hockey sur glace de Ambri-Piotta, les gens de Leventina étant fiers de leur association. Après un séjour à Genève, où il a étudié le droit et débuté son cursus dans la branche des assurances, il est retourné au Tessin.

Aujourd'hui, il vit à Biasca, est marié et a deux fils adultes. Le jazz est son passe-temps favori et l'aide à trouver son équilibre, entre vie privée et professionnelle. Depuis plusieurs décennies, ce Tessinois, âgé de 51 ans, est un contrebassiste passionné. «Lorsque je joue, je me fonds avec la musique, j'oublie le quotidien», nous confie-t-il. Dans un groupe de trois, Monsieur Stefanoni monte régulièrement sur scène, à l'occasion de festivals et d'autres manifestations, parfois avec des musiciens associés ou avec une chanteuse.



Effets de la crise financière sur Visana

VISANA EST SYNONYME DE SANTÉ ET DE

SÉCURITÉ

Visana est en bonne santé: à aucun moment, sa capacité à faire face aux risques n'a été mise en cause par la crise financière. Tel est le constat tiré par Peter Fischer au vu des réserves et provisions bien pourvues de Visana, garantes d'une sécurité à long terme pour ses assurés.

Dans l'entretien qu'il nous a accordé, Peter Fischer, CEO du groupe Visana, se penche sur les effets de la crise sur les marchés des capitaux pour Visana et commente l'évolution des coûts de la santé.

«Visana business news»: Selon les échos de la presse, les assureurs-maladie devraient présenter des résultats négatifs pour 2008 en conséquence de la crise financière. Qu'en est-il de Visana?

Peter Fischer: Visana a obtenu un résultat positif. Même si nous avons, bien sûr, aussi ressenti les turbulences des marchés financiers.

Donc vous êtes satisfait?

Vu les circonstances échappant à notre influence, oui. Nous n'avons pas enregistré de pertes totales. Nous n'avons pas d'engagements directs dans les papiers Lehman Brothers ou les fonds Madoff.

Comment avez-vous réagi à la situation sur les marchés boursiers?

Notre capacité à faire face aux risques est restée intacte durant toute la crise financière. Nous avons aussi pu maintenir notre stratégie des placements. A côté des valeurs immobilières, la répartition des actifs de Visana accorde une grande place aux obligations. Nous avons pu poursuivre cette politique des placements grâce à des réserves de fluctuation qui couvrent les pertes de valeurs.

Où est-ce que Visana se situe financièrement?

Visana est en bonne santé. La force financière de l'entreprise apparaît aussi dans sa solvabilité. Les exigences de la Confédération à cet égard sont bien remplies par Visana.

Qu'est-ce que cela signifie pour ses partenaires d'assurance – entreprises, associations et institutions publiques?

Je l'ai déjà dit, notre capacité à faire face aux risques est toujours restée intacte. Nos réserves et provisions sont bien pourvues, ce qui nous permet d'offrir une sécurité dans le long terme à nos assurés – à la clientèle privée comme à la clientèle entreprises.

Quelles sont selon vous les perspectives?

Dans un mouvement ascendant ou descendant, on retrouve les mêmes éléments qui accentuent les tendances: une certaine peur qui paralyse les entrepreneurs, les investisseurs et les consommateurs. La production s'en ressent, comme aussi l'emploi et les cours des actions, et cela alimente de nouveau la peur. Mais nous n'avons jusqu'à présent parlé que des turbulences des marchés et rien dit de l'évolution des coûts de la santé.

Qu'entendez-vous par là?

La hausse constante des coûts de la santé joue un rôle bien plus important pour les assureurs-maladie. L'Office fédéral de la santé publique part de l'idée que les coûts pour l'assurance de base vont de nouveau augmenter de plus d'un milliard pour l'année en cours. Les assureurs-maladie souffrent aussi du maintien – pour des raisons politiques – à un bas niveau des primes de l'assurance de base. Car les primes dictées par les autorités ne reflètent pas le développement réel des coûts et faussent l'image des coûts quant à l'étendue du problème.

Autrement dit, les primes vont continuer à augmenter?

Il est encore trop tôt dans l'année pour donner des indications fiables sur l'évolution des primes. Les coûts de la santé ont à nouveau accusé une nette augmentation au cours des premiers mois. Nous savons par expérience que des conditions économiques défavorables entraînent une demande accrue de prestations en matière de santé – et ceci vaut pour le domaine de la clientèle privée comme pour celui de la clientèle entreprises. En outre, l'instabilité des marchés boursiers incite bon nombre d'entreprises à ne pas verser de dividendes ou seulement dans une mesure réduite, et les taux d'intérêts restent bas, de telle sorte que l'on ne dispose pas des moyens nécessaires pour atténuer le besoin d'augmentations des primes.

Ce qui confirme que les primes vont continuer à augmenter ...

Oui. Dans l'assurance de base, nous devons nous faire à l'idée que le temps des faibles augmentations des primes – comme cela a été le cas ces dernières années – est terminé. Il en va de



Peter Fischer, CEO Groupe Visana

même pour les assurances complémentaires. Dans le domaine de la clientèle entreprises, Visana a généralement conclu des contrats sur plusieurs années, permettant que l'entreprise profite d'une évolution positive des prestations grâce à une participation à l'excédent. Et les primes sont fixées de façon individuelle en fonction de la situation pour chaque entreprise. Là où des adaptations de primes seront nécessaires, la bonne situation financière de Visana devrait nous permettre de rester en dessous des augmentations pratiquées par nos concurrents.

Propos recueillis par:

Christian Beusch

Responsable Communication d'entreprise

Clôture positive des comptes pour Visana

Bien que les coûts de la santé continuent à augmenter et malgré la crise des marchés financiers, le groupe Visana présente un résultat positif pour l'exercice 2008. Ces deux facteurs ont tout de même plombé quelque peu le résultat commercial, qui est retombé de 39 millions à 23 millions de francs.