



# FORUM

## SUR LA PRÉVENTION DES ABSENCES

*Le 5 novembre 2009 de 16h à 17h30, au siège principal de Visana (Weltpoststrasse 19 à Berne) aura lieu un forum de fin de journée ayant pour thèmes la gestion de la santé en entreprise (BGM), la gestion des pandémies du point de vue des entreprises ainsi que les aspects légaux du domaine des absences.*

Le public-cible de ce forum, gratuit et organisé régulièrement, est la clientèle entreprises de Visana. Le thème central sera l'introduction d'une gestion systématique de la santé en entreprise auprès d'une administration communale. Grâce à son expérience, Olivier Kungler, administrateur communal de Binningen, expliquera ce qui compte pour réussir l'introduction d'une gestion de la santé en entreprise et l'influence qu'exercent les cadres sur la santé de leurs collaborateurs et collaboratrices.

### **La grippe porcine du point de vue des entreprises**

Le Docteur Arthur Krähenbühl, responsable du Service de médecin-conseil de Visana relate les premières expériences faites par les entreprises en matière de pandémie, et en par-

ticulier avec la grippe porcine. Et en conclusion, Patricia Hochstrasser, suppléante du responsable du centre de prestations Accidents de Visana, présentera une introduction quant au thème «Aspects légaux du domaine des absences: droits et obligations de l'employeur».

Vous trouverez le formulaire d'inscription au forum ainsi qu'à l'apéro qui le suivra sous [www.visana-business.ch](http://www.visana-business.ch) > Prévention des absences. Vous pouvez vous inscrire jusqu'au 23 octobre 2009.

**Rita Buchli**

**Spécialiste de la prévention des absences**



business

Magazine pour la clientèle entreprises 3/2009

### **Assurance-accidents**

Des footballeurs en de bonnes mains

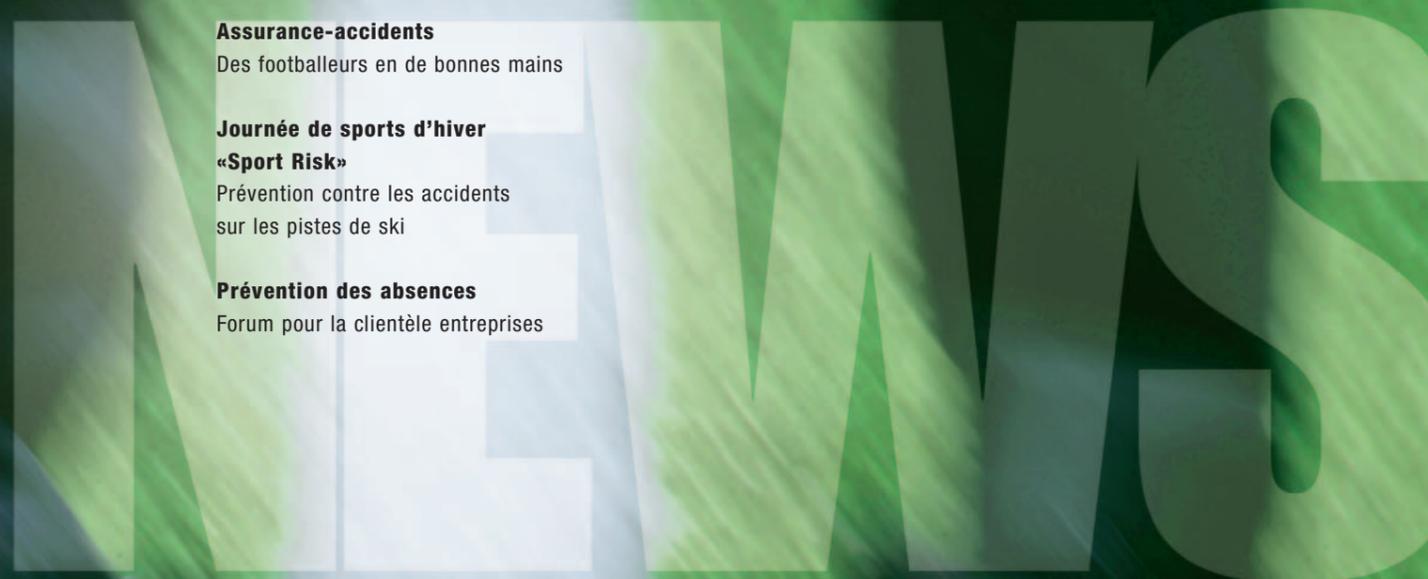
### **Journée de sports d'hiver**

#### **«Sport Risk»**

Prévention contre les accidents sur les pistes de ski

### **Prévention des absences**

Forum pour la clientèle entreprises



## EDITORIAL



## SOMMAIRE

«Trouvé:  
le partenaire adéquat» 3

Augmentation des primes:  
conséquences du manque  
de prise de mesures 6

En mire: Visana,  
conseillère aux entreprises 8

Plus de sécurité sur  
les skis ou le snowboard 10

Expériences de gestion  
de santé en entreprise 12

## CHÈRE LECTRICE, CHER LECTEUR,

Quelques spécialistes ont déjà annoncé la fin de l'alerte pour la crise économique globale. L'optimisme refait discrètement son apparition, car effectivement, il y a des signes montrant que le pire est passé. Toutefois, personne ne peut prédire ce que les semaines et les mois à venir nous réservent. Nous continuerons à suivre les développements des marchés financier et du travail avec beaucoup d'attention.

Même si le pire est derrière nous, nous restons tous confrontés aux conséquences immédiates et à celles à long terme de la crise financière. La pression exercée sur les employé/es a nettement augmenté, en raison du chômage partiel et de la peur de perdre complètement son emploi. Il est vrai que pendant les crises, en général, le nombre des absences de courte durée baisse, les collaboratrices et collaborateurs redoutant un licenciement. Mais la pression et le stress se faisant plus grands, les absences de longue durée, elles, augmentent, ainsi que les accidents.

Nous notons une hausse considérable des indemnités journalières versées pour cause de maladie. Dans le domaine des accidents, la situation est semblable. Ce développement mènera à des adaptations des primes. En 2008, les assureurs suisses ont reçu 762 000 avis d'accident. Presque deux tiers des accidents (482 000) sont survenus pendant les loisirs. Il est peu probable que ce chiffre baisse, pour l'année en cours. Il est donc plus nécessaire que jamais de recourir à une prévention efficace.

Visana est active dans ce domaine avec deux journées de sports d'hiver «Stop Risk» organisées pour des entreprises clientes et leurs collaborateurs/trices (pp. 10/11) ainsi qu'avec le forum du 5 novembre 2009, qui aura pour thèmes «la gestion de la santé en entreprise» et «la gestion des pandémies du point de vue des entreprises». Plus à ce sujet en page 12.

Si vous avez un souhait ou une question, n'hésitez pas à nous contacter. En période de crise, il est particulièrement important que vous puissiez compter sur Visana et que vous trouviez en elle une partenaire sûre et fiable.

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](mailto:business@visana.ch) • Mise en page: Natalie Fomasi, Volketswil • Concept graphique et photos: Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Zurich • Impression: Appenzeller Volksfreund, Appenzell • Internet: [www.visana.ch](http://www.visana.ch)

Une assurance-accidents sur la ligne de touche

«TROUVÉ:

# PARTENAIRE

ADÉQUAT»



*La Stade de Suisse Wankdorf Nationalstadion SA gère le stade ainsi que son infrastructure. Elle est également responsable pour les questions administratives du club de foot bernois de haut niveau, les BSC Young Boys. Le métier de footballeur n'étant pas sans danger, il leur faut un assureur-accidents compétent et apte à répondre à leur besoin en prestations.*

Plus de 40 000 accidents arrivent chaque année pendant les matchs de foot. Ce sont souvent des joueurs amateurs mal entraînés qui se blessent lors de tournois. Mais les professionnels endurcis ne sont bien sûr pas non plus à l'abri. Les blessures font partie du risque inhérent au métier de footballeur.

## Collaboration réussie

Environ 140 collaboratrices et collaborateurs sont employés par La Stade de Suisse Wankdorf Nationalstadion SA: la direction, le marketing, le département des finances et du personnel, l'administration d'une part, et les footballeurs des Young Boys (YB)



Stefan Niedermaier, président de la direction, et Monika Bill, responsable des finances et de l'administration

de l'autre. Leurs indemnités journalières en cas de maladie et en cas d'accident sont assurées auprès de Visana depuis près de trois ans. La collaboration entre les deux parties est très satisfaisante pour tous. «Nous avons pratiquement chaque semaine des avis d'accidents de joueurs. Cela nous rend donc service d'avoir une personne de contact direct auprès de Visana, qui s'occupe de nos cas de manière compétente», dit Monika Bill, responsable des finances et de l'administration.

Pour le président de la direction, Stefan Niedermaier, il est important que le règlement des activités courantes soit simple: «Dans le sport de pointe tout particulièrement, il y a parfois des cas qui nécessitent un traitement spécial, par exemple une opé-

ration par un spécialiste à l'étranger.» Souvent, un seul contact téléphonique avec Visana suffit pour que nous trouvions ensemble une solution adéquate. De plus, j'ai l'impression que le personnel de Visana a plaisir à travailler pour les YB», dit Niedermaier.

#### Une équipe qui joue beaucoup de matchs

Les absences dues à la maladie sont plus rares que celles dues aux accidents. Le responsable Médias explique cela d'une part par le fait que Stade de Suisse emploie beaucoup de jeunes gens, et d'autre part par le climat de travail qui est agréable, ce qui mène à un taux d'absence qui est bas. «Les collaborateurs et collaboratrices aiment venir travailler. C'est que nous avons beaucoup à offrir: de l'animation, des événements et des concerts intéressants et plein de choses auxquelles les gens ont envie de participer.»

La Stade de Suisse SA n'a pas une gestion de la santé particulière. En raison du taux d'absence qui est bien en dessous de la moyenne, une telle gestion n'est pas nécessaire. «Les longues absences sont très rares chez nous. Si une personne s'absente, nous considérons cela comme tout naturel de nous occuper d'elle», dit Stefan Niedermaier. Par ailleurs, beaucoup de collaboratrices et collaborateurs font régulièrement usage de l'infrastructure du stade et des installations extérieures et se donnent rendez-vous au centre de fitness, pour un footing ou pour jouer au foot. Il s'agit là d'un bon exemple pour illustrer le fait qu'un climat de travail agréable a des effets positifs sur le taux d'absence.

#### La prolongation approche

Interrogé sur la communication avec les représentants de Visana, le président de la direction des YB, Monsieur Niedermaier, ne trouve que des mots élogieux: «Visana a été et reste un partenaire qui nous convient. Lorsque nous avons proposé notre portefeuille d'assurances à plusieurs assureurs, il y a trois ans, nous avons assez vite choisi Visana. Sa forte présence dans la région de Berne ainsi que sa disposition à entamer un partenariat à long terme avec nous ont été les raisons essentielles qui ont motivé notre choix.»

«Actuellement, rien ne s'oppose à ce que les contrats avec Visana, valables jusqu'en 2011, soient prolongés», selon Monsieur Niedermaier. Il ne voit pas de potentiel d'amélioration pour la collaboration avec Visana. Lorsqu'il y a des questions non réglées, un appel ou une rencontre suffisent en général pour trouver une solution satisfaisante.

Stephan Fischer

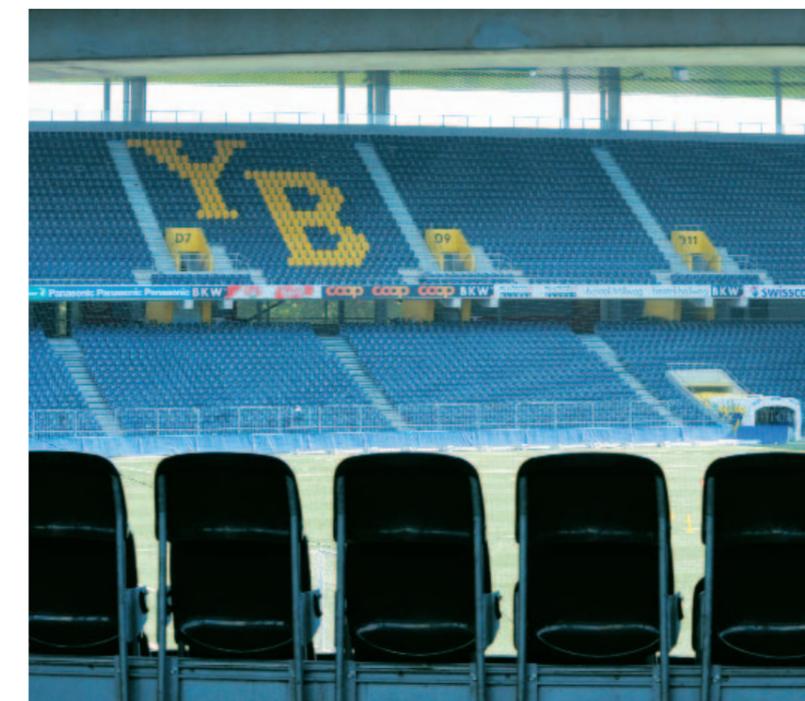
Communication d'entreprise

#### Stade de Suisse Wankdorf Nationalstadion SA

Lorsque le club de football BSC Young Boys joue à domicile, cela se passe au «Stade de Suisse Wankdorf Berne» (c'est là le nom officiel du stade). Mais des stars de musique pop ou rock d'envergure internationale, comme Genesis, Herbert Grönemeyer ou Robbie Williams attirent également le grand public au Berner Stadium et lui confèrent une touche de glamour.

Le Stade de Suisse, terminé en 2005, a remplacé le légendaire Wankdorf-Stadion, où avait eu lieu en 1954 le «Wunder von Bern» (le miracle de Berne, avec une victoire 3:2 de l'Allemagne contre la Hongrie à la finale de la Coupe du Monde). Cette construction à 350 millions de francs est gérée et commercialisée par la Stade de Suisse Wankdorf Nationalstadion SA». En effet, elle comprend aussi un grand centre commercial avec 35 magasins, des écoles ainsi qu'un centre de fitness et de santé. Cette société anonyme est une société sœur du club de foot BSC Young Boys Bern. A elles deux, les deux entreprises emploient environ 140 collaborateurs et collaboratrices.

[www.stadedesuisse.ch](http://www.stadedesuisse.ch)





*Augmentation drastique des primes de l'assurance-maladie*

**«LA CONSÉQUENCE DU MANQUE DE PRISE DE**

**MESURES»**

*Depuis début octobre, c'est officiel: les primes de l'assurance-maladie de la plupart des personnes assurées augmentent considérablement. Nous subissons à présent les effets d'une politique à courte vue et du manque de prise de mesures dans le domaine de la santé.*

«Visana business news» s'est entretenu avec Peter Fischer, le président de la direction de Visana, au sujet de ces prévisions peu réjouissantes et des mesures à prendre pour enrayer la hausse des coûts.

**«Visana business news»: Il n'est certainement pas très agréable pour vous de devoir annoncer à vos assurées et assurés des adaptations de primes d'une telle ampleur pour 2010?**

Peter Fischer: En effet, c'est tout sauf agréable. Je suis très inquiet quant à une telle augmentation des primes. Et particu-

lièrement dans le contexte de la situation économique actuelle et de ses perspectives, de telles évolutions ne sont pas réjouissantes du tout.

**Quels facteurs ont influencé cette montée en flèche des primes?**

Pour l'année en cours, l'Office fédéral de la santé publique prévoit une nouvelle hausse des coûts dans l'assurance de base d'environ 800 millions de francs; les coûts passeront ainsi à 23,2 milliards. En Suisse, nos dépenses pour tout le système de la santé se montent à plus de 60 milliards de francs. En 2008, les coûts de l'assurance de base ont augmenté de plus de 4% partout en Suisse, alors que les recettes des primes par personne assurée ont reculé de 1%. Cela a conduit pour l'exercice 2008 à une perte globale des assureurs-maladie de 800 millions de francs. Visana, pour sa part, a clôturé l'exercice 2008 sur un résultat proche de zéro mais tout de même positif.

**C'était en 2008. Qu'en est-il de 2009?**

Cette année aussi, les primes et les prestations se développent de manière contradictoire. On s'attend ainsi à un renchérissement de 6%. L'augmentation moyenne des primes pour 2009 ne se situait qu'à 2,6%. En réalité, elle est inférieure, étant donné qu'un nombre accru de personnes assurées a choisi un modèle d'assurance plus avantageux ou une franchise plus élevée. La conclusion qu'on peut en tirer: les assureurs-maladie s'attendent à un déficit total de 1,4 milliard de francs pour 2009. Par contre, Visana a de nouveau budgété un résultat proche de zéro, mais tout de même positif.

**Que faudrait-il faire pour réduire la hausse des coûts?**

Il faudrait que les médecins de famille soient encouragés, en introduisant un système de gatekeeper s'étendant sur toute la Suisse. Dans ce système, le patient ou la patiente se rend d'abord chez son médecin de famille. Celui-ci l'envoie ensuite si nécessaire chez un spécialiste ou à l'hôpital. Pour assurer un approvisionnement dans toute la Suisse, il faut introduire des

valeurs de points-taxes différentes au sein même des cantons. La compensation des risques doit être améliorée afin que tous les assureurs-maladie axent leurs efforts sur la gestion des coûts. Les prix des médicaments doivent être baissés, ceux des originaux comme ceux des génériques. Par ailleurs, il faut autoriser les importations parallèles de médicaments et introduire des négociations sur les prix, qui se fassent directement entre la pharmaceutique et les assureurs-maladie. Notre politique de la santé ne devrait pas être déterminée par les frontières cantonales; il faudrait plutôt établir des structures de soins régionales. Ce sont des mesures qui trouveront une majorité et qui peuvent être rapidement mises en œuvre.

**Propos recueillis par:**

**Christian Beusch**

**Responsable de la Communication d'entreprise**

*Distinguer entre clientèle privée et clientèle entreprises*

**En ce qui concerne les primes, il faut faire la distinction entre le domaine de la clientèle privée et celui de la clientèle entreprises. 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. En outre, les primes sont fixées de façon individuelle en fonction de la situation pour chaque entreprise.**



Collaborateur de Visana en mire

APPRENDRE CHAQUE

JOUR

**Antoine Rouiller est conseiller aux entreprises à l'agence Visana de Lausanne. Il travaille presque exclusivement avec des courtiers, mais il trouve tout aussi important de cultiver de bons contacts avec les clients de ces intermédiaires.**

Antoine Rouiller travaille chez Visana depuis dix ans. Il a commencé en tant que conseiller à la clientèle à l'agence lausannoise, où il s'occupait aussi bien de clients privés que d'entreprises. «A mes débuts chez Visana, la compagnie mettait l'accent sur les conventions de collaboration avec les courtiers», explique Antoine Rouiller. Il s'était à l'époque fortement impliqué dans ce domaine, et ne travaille aujourd'hui pratiquement plus que dans le conseil aux courtiers.

#### Le contact personnel est crucial

Antoine Rouiller se rend régulièrement chez ses courtiers et les suit avec beaucoup d'attention. Souvent, il va personnellement leur présenter les offres. C'est l'occasion de discuter des con-

ditions d'assurance et du calcul des primes, de répondre aux questions et de négocier les conditions.

«Les négociations avec les courtiers, le suivi des offres jusqu'à la conclusion font partie de mes principales tâches», explique-t-il. L'excellente collaboration avec les collaborateurs du service de souscription (Underwriting) et du centre de prestations à Berne fait que Visana, grâce à sa réputation, participe régulièrement aux appels d'offres lancés par les courtiers.

#### Le bon interlocuteur pour toutes les questions

Hormis la conclusion de contrats d'assurance, Antoine Rouiller traite également les questions et problèmes des clients.

Décomptes de primes incompris ou renseignements techniques sur les contrats sont notamment l'occasion d'entretenir de bons contacts avec la clientèle. Lorsqu'il l'estime nécessaire, Antoine Rouiller organise des rencontres entre client et courtier. Leur but: favoriser les contacts entre toutes les personnes impliquées dans la gestion du personnel de l'entreprise et établir des relations de confiance.

#### L'objectif: une coopération optimale

Pour Antoine Rouiller, l'optimisation de la coopération est surtout de faire connaître les différents services de Visana aux clients. Généralement, ces présentations se font en collaboration avec le courtier et le centre de prestation de Visana. Il se peut qu'à la suite de tels entretiens, certains clients s'adressent directement à lui afin de poser des questions inhérentes à leurs contrats. «Loin de moi, évidemment, l'idée de vouloir court-circuiter les courtiers», affirme le conseiller. «Mon but est de développer une relation de confiance, aussi bien avec les courtiers qu'avec leur clientèle. Je ne fais donc rien sans l'accord des courtiers, car ils sont mes clients.»

**Fidèle à l'athlétisme depuis de nombreuses années**  
Marié depuis 31 ans, Antoine Rouiller vit avec son épouse à Yverdon. Il est père de deux enfants adultes et vient d'être grand-père. L'athlétisme est sa grande passion. Dans sa jeunesse, il a régulièrement participé à des compétitions. Ses disciplines de prédilection sont les courses de 800 et de 1500 mètres ainsi que le lancer du javelot. Au terme de sa période sportive active, il a été pendant vingt ans entraîneur à l'Union Sportive Yverdonnoise (USY), club où il a rencontré celle qui allait devenir sa femme. Après dix autres années de présidence du club, il est actuellement responsable du chronométrage, toujours à l'USY.

La musique est son autre dada. S'il n'a plus manié l'archet de son violon depuis belle lurette, il est grand consommateur «passif» de rock et de blues. Il fréquente assidûment les concerts, et ne manquerait pour rien ne monde un concert des Deep Purple, de Genesis ou des Rolling Stones. «Je suis ouvert à tous les styles de musique et j'écoute volontiers de la chanson française ou de la musique classique», dit Antoine Rouiller, «mais ma vraie passion, c'est le rock.»



#### Continuer d'apprendre

Le travail de conseiller comporte bien sûr aussi une part de routine. Antoine Rouiller l'admet sans détours. Mais, se plaît-il à dire, «j'apprends chaque jour quelque chose de nouveau, qui enrichit mon quotidien» – nouveaux clients, nouveaux intermédiaires, nouveaux concurrents, et surtout, nouveautés sur un marché des assurances en constante évolution.

«Je travaille dans le domaine des assurances depuis 1984. Si le travail ne me plaisait pas, vous pensez bien que je ne serais plus là!» Offrir un service optimal à ses clients et leur donner entière satisfaction est son grand plaisir. En outre, le bouche-à-oreille de clients contents est la meilleure publicité possible pour Visana. C'est dire qu'Antoine Rouiller n'aime pas donner de décisions négatives, même s'il ne peut pas faire autrement pour des raisons contractuelles, car «la satisfaction de la clientèle est ma principale motivation pour venir travailler chaque jour.»

Urs Schmid, Communication d'entreprise

## PLUS DE

# SECURITE

## EN SKI ET SNOWBOARD



**Les sports d'hiver peuvent s'avérer dangereux. Mais un comportement correct et un équipement adéquat permettent de limiter les risques d'accident de ski et de snowboard. Les deux journées de sports d'hiver «Stop Risk» de Visana sont axées sur ce thème.**

La prévention des accidents sur la place de travail est nécessaire et fait partie des mœurs de la majorité des entreprises. Au vu des statistiques des accidents, il serait toutefois encore plus important de se concentrer sur la prévention d'accidents

de loisirs, car ceux-ci sont nettement plus nombreux que les accidents de travail (voir encadré). Les pistes de ski sont tout particulièrement touchées: chaque année en Suisse, les assureurs-accidents recensent plus de 40 000 accidents de ski et de snowboard.

#### Dans l'intérêt de tous

Les accidents coûtent cher aux entreprises. Non seulement elles doivent se passer des collaborateurs et collaboratrices accidentés, mais également recruter du personnel de remplace-

ment ou répartir entre les autres collaborateurs le surplus de travail dû à l'absence. C'est pourquoi il est de l'intérêt de tous, employeurs comme employés, de faire diminuer le nombre des accidents non professionnels.

Visana propose à sa clientèle entreprises LAA ainsi qu'à ses employés d'améliorer leurs compétences personnelles sur les pistes de ski dans le cadre d'une journée de prévention. Cette journée de sports d'hiver «Stop Risk» est organisée en collaboration avec un partenaire de choix et reconnue par le bureau de prévention des accidents (bpa).

#### Prévention rime avec émotion

Au lieu de s'asseoir dans une salle de conférence, les participants et participantes rafraîchiront leurs connaissances dans la neige en profitant d'un splendide panorama alpin, et pourront immédiatement tester leurs capacités sur les pistes. La prévention des accidents se veut active et vectrice d'émotions, dans un cadre décontracté et divertissant.

L'atelier d'une demi-journée est animé par des entraîneurs sportifs qui donneront des conseils pour aborder les pistes en toute sécurité. Des exercices et des chronométrages sur la piste de grande vitesse seront l'un des temps forts de cet événement. Le reste de la journée sera à libre disposition de chacun.

#### Programme de la journée

- 8h00–10h00 Check-in, accueil des participants
- 9h00–12h00 Atelier sur les pistes (test des skis, casques et protections, conseil des entraîneurs, échanges et dégustation au centre Info)
- 12h15–13h30 Repas de midi
- jusqu'à 15h30 Activités libres, puis clôture de l'événement et retour individuel

#### Tout compris

100 places gratuites sont disponibles pour les journées de sport d'hiver «Stop Risk» le 15 janvier 2010 à Engelberg et le 22 janvier 2010 à Grindelwald. Tout y est inclus: carte journalière de ski, repas, instruction par des entraîneurs, équipement test pour une demi-journée (casques, protections, lunettes de soleil), examen des fixations par le bpa, et quelques extras. Seuls les trajets sont à la charge des participants.

Votre entreprise est assurée LAA chez Visana et vous souhaitez participer gratuitement avec vos collaborateurs et collaboratrices à la journée «Stop Risk» de Visana? Inscrivez-vous en ligne sur [www.visana-business.ch](http://www.visana-business.ch) > Prévention des accidents. Les inscriptions seront enregistrées dans l'ordre de leur réception.

Rita Buchli

Spécialiste de prévention des absences

#### Sports d'hiver à haut risque

En 2008, les assureurs suisses ont enregistré 762 000 accidents, dont 482 000 se sont produits pendant les loisirs. Cela correspond à 1320 accidents par jour, soit un nouveau record. Environ un tiers de ces accidents se sont produits au cours d'activités sportives ou de jeu. Avec environ 40 000 accidents en 2007, les sports d'hiver occupent la seconde place des sports les plus dangereux après les jeux de balle. Les coûts de ces accidents se sont chiffrés à presque 240 millions de francs. [www.unfallstatistik.ch](http://www.unfallstatistik.ch)

#### Visana: l'assureur-accidents

La loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA) oblige les employeurs à assurer leurs employés contre les accidents. Le salaire AVS est assuré jusqu'à la limite salariale LAA, qui se monte actuellement à 126 000 francs par personne et par année. La couverture englobe les accidents professionnels et non professionnels ainsi que les maladies professionnelles. A partir de huit heures de travail par semaine chez le même employeur, la conclusion d'une assurance pour les accidents non professionnels est obligatoire.

La protection d'assurance couvre les traitements ambulatoires dispensés par le médecin, l'hospitalisation (division commune), les prestations d'indemnités journalières dès le troisième jour à raison de 80% jusqu'à concurrence du salaire maximum LAA ainsi que le paiement des rentes d'invalidité et de survivants. Pour plus d'informations, consultez [www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Entreprises > Offres.