

Forum de fin de journée de Visana business

NE PAS

COMPTER SUR LA CHANCE EN CAS D'ACCIDENT

Le 25 août 2011 aura lieu le prochain forum de fin de journée de la gestion de la santé en entreprise de Visana business, au Technorama de Winterthour. Les accidents qui surviennent durant les loisirs et leurs conséquences, du point de vue de l'assureur et de deux spécialistes de la prévention, constitueront le thème principal de ce débat.

Le forum de fin de journée est gratuit pour les entreprises clientes de Visana. Il offre aux personnes participantes une plateforme pour échanger leurs idées sur la gestion de la santé en entreprise. La santé des collaboratrices et des collaborateurs, la prévention à la place de travail et ailleurs ainsi que les absences sont des thèmes auxquels réfléchissent les entreprises. Nombreuses sont celles qui ont reconnu qu'elles devraient se pencher activement sur ces sujets en prévision de l'avenir.

Accidents de loisirs lourds de conséquences

Près de 500 000 accidents par an arrivent durant les loisirs. Ces accidents ont des conséquences pour les personnes accidentées comme pour les employeurs et les assureurs. Marco Bumann (responsable du Case Management au centre de prestations LAA de Visana) abordera la thématique du point de vue de l'assureur-accidents. Le bureau de prévention des accidents (bpa) est le service responsable de la prévention des accidents au niveau national. Michelle Baeriswyl et Raphael Burry montreront aux participants comment éviter que les loisirs tournent au vinaigre et comment peut se présenter une prévention efficace des accidents.

Aimeriez-vous participer au forum de fin de journée au Technorama de Winterthour? Nous serions ravis de vous compter parmi les participantes et les participants. Vous trouverez le formulaire d'inscription au forum (le 25 août 2011, de 16h à 17h30, suivi d'un apéro) sur Internet, à l'adresse suivante: www.visana-business.ch > Forum de fin de journée. Le délai d'inscription est le 19 août 2011. Vous pouvez demander de plus amples informations en téléphonant au 031 357 94 76 ou en écrivant à l'adresse business@visana.ch. Nous attirons votre attention sur le fait que les exposés se feront en allemand.

Gratuitement au Technorama

La participation au forum de fin de journée du 25 août vous offre la possibilité de découvrir gratuitement le Technorama (www.technorama.ch), ce jour-là entre 12h et 16h. Lorsque le forum se terminera, l'exposition sera déjà fermée. Veuillez indiquer sur votre inscription si vous souhaitez visiter le Technorama avant le forum (accès uniquement avec un badge).

Rita Buchli

Spécialiste de la gestion de la santé en entreprise



business

Magazine pour la clientèle entreprises 2/2011

Bien plus que des restaurants du personnel

SV Group: de la cantine au restaurant gastronomique

Gestion de la santé en entreprise

Visana business: une offre de cours complète

Case Management

Une prise en charge individuelle pour augmenter les chances d'un retour au travail

NEWS

EDITORIAL



CHÈRE LECTRICE, CHER LECTEUR,

Nous arrivons déjà au terme de la première moitié de l'année 2011. Je me permets toutefois de faire un rapide retour sur l'exercice 2010 du groupe Visana. Celui-ci présente une nouvelle fois un résultat positif et peut donc continuer à renforcer sa solidité. L'augmentation des coûts de la santé a toutefois laissé des traces. Et ce malgré la réduction des frais administratifs et l'accroissement du rendement des placements de capital.

Le résultat d'entreprise du groupe Visana s'élève à 12,6 millions de francs, c'est-à-dire qu'il se situe dans la même fourchette que celui de l'année dernière (15,3 millions). Une base financière saine, que le groupe Visana peut continuer à renforcer. La solidité financière de l'entreprise réside aussi dans sa solvabilité. Les exigences de la Confédération en la matière sont largement satisfaites. Les réserves, s'élevant à environ 22 %, dépassent nettement les 10 % prescrits par la loi à la fin 2010.

L'évolution du domaine de la clientèle entreprises est également réjouissante: malgré l'agressivité du marché, le nombre de contrats du domaine d'affaires de la clientèle entreprises a pu être augmenté considérablement: de 13 900 à 15 200. Le volume de primes a crû considérablement en conséquence. Je profite de cette occasion pour remercier nos clients fidèles ainsi que ceux qui viennent de nous rejoindre. Vous avez la possibilité de commander le rapport de gestion du groupe Visana au moyen de la carte-réponse ci-jointe.

J'avoue ne pas être mécontent du fait que le Conseil des Etats ait suivi le Conseil national en renvoyant la révision de la loi sur l'assurance-accidents (LAA) au Conseil fédéral. En sa qualité de chef du Département fédéral de l'intérieur, le Conseiller fédéral Didier Burkhalter a annoncé qu'il soumettrait une nouvelle proposition au Parlement en 2013.

Dans cette édition de «Visana business news», je souhaite tout particulièrement attirer votre attention sur l'article en pages 10 et 11 au sujet de notre équipe de Case Management du domaine des indemnités journalières en cas de maladie qui s'occupe de l'encadrement des collaboratrices et collaborateurs malades.

Roland Lüthi
Membre de la direction, responsable du ressort Clientèle entreprises

SOMMAIRE

SV Group – plus que des restaurants du personnel 3

Gestion de la santé en entreprise 6

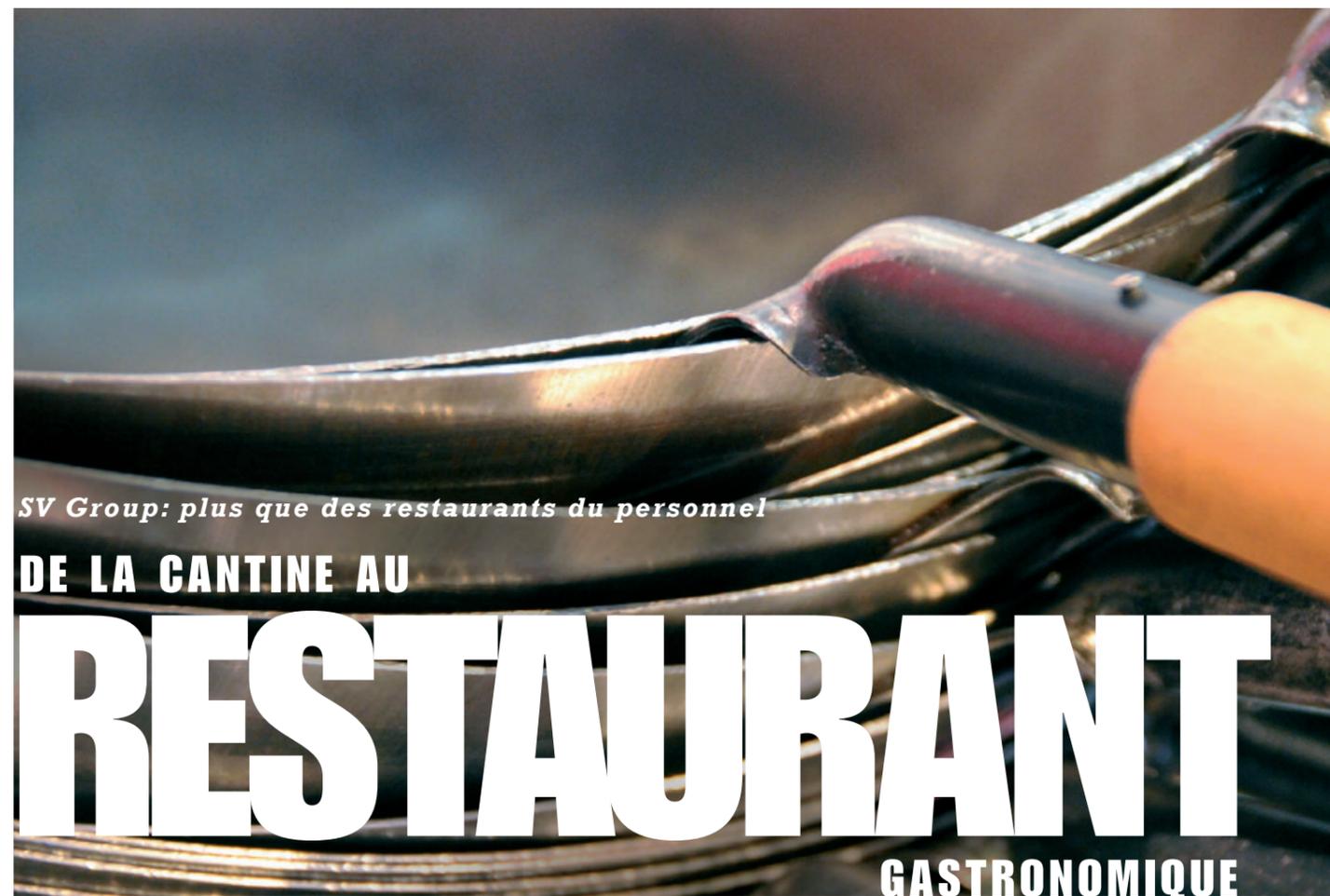
En mire: collaborateur Visana 8

Case Management dans le domaine des indemnités journalières en cas de maladie 10

Forum de fin de journée au Technorama 12

Impressum

Visana business news est une publication de Visana Services SA à l'intention de sa clientèle entreprises. • Rédaction: Stephan Fischer, Karin Roggli • Adresse: Visana business news, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15 • Fax: 031 357 96 22 • E-mail: 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-business.ch



SV Group: plus que des restaurants du personnel

DE LA CANTINE AU

RESTAURANT

GASTRONOMIQUE

Au cours du siècle dernier, SV Group s'est fait un nom, grâce à ses compétences, dans la restauration collective. Environ 330 restaurants du personnel et cantines en Suisse sont gérés par le leader du domaine. Et ce n'est pas tout. SV Group a plus d'une corde à son arc.

De la cantine conviviale au restaurant le plus moderne, la restauration collective constitue l'activité principale de SV Group. Avec le service traiteur «Dine&Shine», les repas de midi dans les écoles et les garderies et par son entrée dans l'hôtellerie en

tant que partenaire franchisé du groupe Marriott et dans la restauration publique, SV group explore depuis quelques années de nouveaux marchés.

Croissance en vue

«SV Group a bien commencé l'année 2011. Nous sommes confiants quant à l'atteinte de nos objectifs de cette année», relève Remo Wehrli, directeur des ressources humaines. Il ajoute que l'entreprise a ressenti les effets de la crise, mais que celle-ci n'a pas eu de conséquences graves pour elle en Suisse.

C'est principalement les domaines d'affaires secondaires qui ont été touchés. Par exemple, nous avons organisé moins de banquets et le budget de ceux que nous avons organisés était moins élevé. Le champagne est parfois remplacé par un vin de



moindre coût. «Nous avons également remarqué qu'un nombre croissant de personnes mangeait au restaurant du personnel, qui propose des repas à la fois bons et abordables», ajoute Remo Wehrli. Le menu le plus apprécié dans les restaurants SV est – et ce n'est pas vraiment surprenant – l'escalope accompagnée de frites.

L'objectif de SV Group est de s'agrandir. Il est donc prévu que trois nouveaux hôtels soient ouverts en 2011 à Zurich et à Munich, offrant plus de 650 chambres. «Le développement du concept dédié aux pâtes et aux pizzas Spiga constitue également une possibilité d'évolution, pour autant que l'on trouve des endroits qui s'y prêtent.»

Les collaborateurs sont précieux

Nombreuses sont les entreprises qui considèrent leurs collaborateurs comme leur investissement le plus important. Pour Remo Wehrli, chef du personnel et responsable d'environ 5000 collaborateurs, c'est bien plus qu'une lapalissade: «nous voulons que nos collaborateurs aient du plaisir à venir travailler. Une personne contente au travail manque moins souvent qu'une personne qui ne l'est pas.» C'est pourquoi l'entreprise s'est

lancée, en 2008, dans la gestion de la santé: environ 600 responsables ont été formés et sensibilisés à la responsabilité qu'ils ont par rapport aux absences de leurs collaborateurs.

Il est de coutume d'organiser un bref entretien informel après chaque absence, que celle-ci soit due à une grippe, à un accident de ski ou à des vacances. C'est une manière de montrer aux collaborateurs qu'ils sont précieux. Cette démarche transmet le message positif suivant: «Je suis content/e que vous soyez de nouveau là. Nous avons remarqué que vous étiez absent/e; vous nous avez manqué.»

Les absences sont également abordées lors de l'entretien de fin d'année. «Il est important pour nous de montrer aux collaborateurs qui n'ont pas eu d'absence pendant l'année que nous l'avons remarqué». Ils ne reçoivent pas de prime, mais sont chaleureusement remerciés», explique Remo Wehrli.

Offrir son soutien

Si nécessaire, les personnes en charge de conduite prévoient un entretien de soutien structuré avec les collaborateurs/trices, et dans tous les cas au plus tard après quatre absences dans

l'espace de douze mois. L'objectif de cet entretien est d'améliorer la santé et le bien-être de la personne en question. On détermine ensemble des mesures qui permettront d'éviter que les absences se multiplient à l'avenir.

Pour aider les collaborateurs malades ou blessés à réintégrer rapidement leur poste de travail, SV Group lance si nécessaire une procédure de gestion de cas. Une collaboratrice a été engagée afin d'examiner les absences et de voir si une telle procédure est nécessaire. «Bien que les assureurs prennent la plupart du temps le cas en charge, nous voulons agir nous-mêmes le plus rapidement possible», explique Remo Wehrli.

L'être humain au centre

Naturellement, le montant des primes constitue un critère important dans le choix de l'assureur. «Toutefois, le critère déterminant reste que la personne doit être placée au centre de la démarche», avoue Remo Wehrli. «On peut donc dire qu'un bon partenaire d'assurance est un assureur qui s'emploie à réintégrer nos colla-

borateurs à leur poste de travail, par exemple au moyen de la gestion des cas. L'assureur et l'employeur doivent essayer de former une équipe qui soutient les collaborateurs.», ajoute-t-il. Pour lui, il est également important que l'assureur sache faire preuve de compréhension dans les cas discutables et que les affaires courantes puissent être traitées au moyen de processus faciles, rapides et le plus possible informatisés.

SV Group et Visana, en qualité d'assureur d'indemnités journalières, collaborent avec succès depuis de nombreuses années. «Je travaille depuis dix ans chez SV Group et la collaboration avec Visana s'est toujours bien déroulée. Nous sommes bien encadrés, nous discutons ensemble personnellement de manière régulière et la gestion des cas se déroule sans encombrés. Nous espérons vivement que notre collaboration se poursuivra sur ce ton.»

Stephan Fischer

Communication d'entreprise

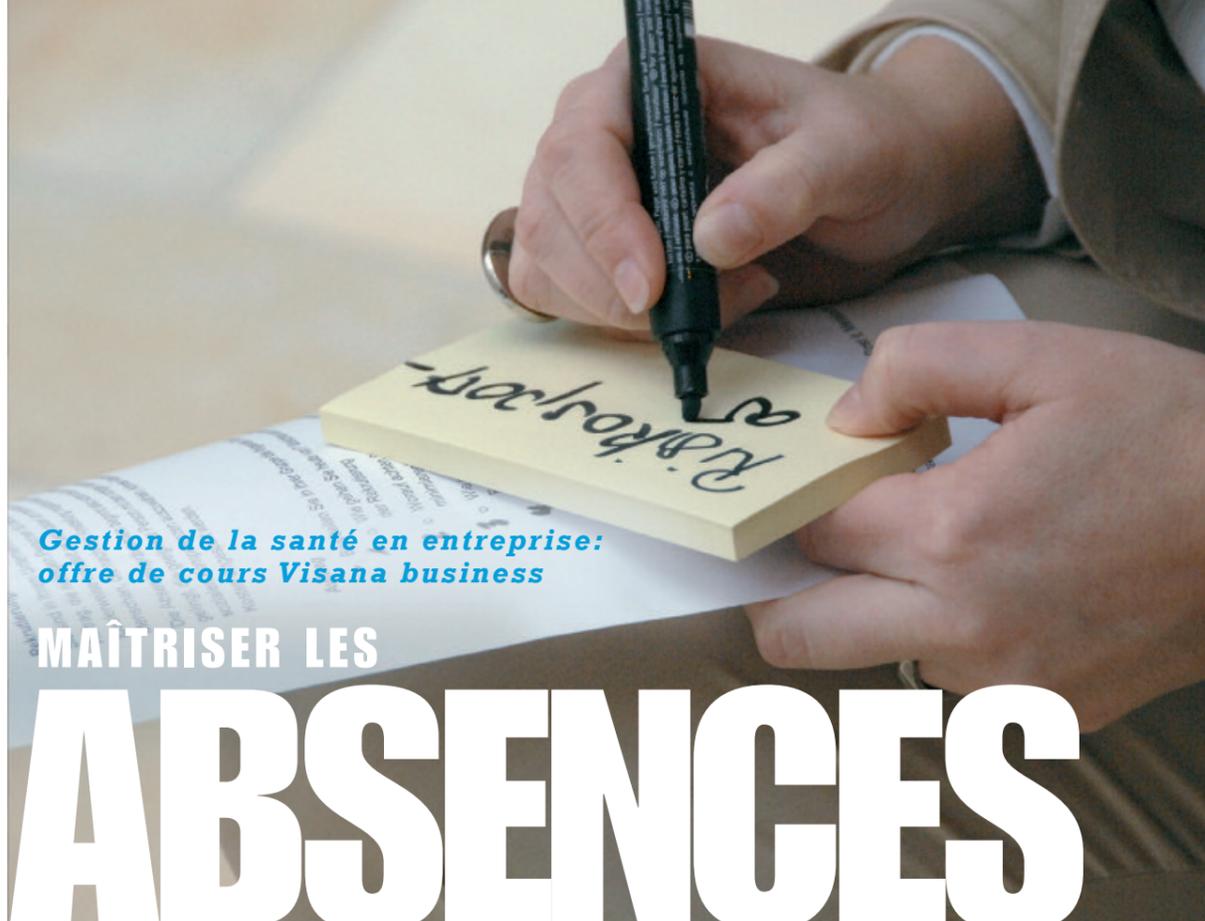


Remo Wehrli, directeur des ressources humaines

SV Group

Environ 19 millions de repas sont servis chaque année par près de 5000 collaborateurs du SV Group, le leader suisse de la restauration collective. L'entreprise a été fondée en 1914 en tant qu'organisation à but non lucratif, «Schweizer Verband Soldatenwohl», avec l'objectif d'offrir aux soldats de la nourriture saine et bon marché dans des établissements sans alcool.

En 1973, l'entreprise prend le nom de «SV-Service». Dans les années nonante, elle connaît une expansion en Allemagne et en Autriche et élargit ses activités au service traiteur, à la restauration sociale (établissements médico-sociaux et résidences pour personnes âgées), à la restauration hôtelière (2006) et à la restauration publique (2008). En 1999, elle devient une société anonyme, dont «Fondation SV» est l'actionnaire majoritaire. En 2004, le groupe, dont le siège est situé à Dübendorf dans le canton de Zurich, prend son nom actuel, «SV Group». www.sv-group.ch



Gestion de la santé en entreprise:
offre de cours Visana business

MAÎTRISER LES

ABSENCES

Pour une entreprise, les absences de collaboratrices et collaborateurs dues à la maladie ou à un accident engendrent de lourdes charges, au niveau des finances et des ressources. Toutefois, avant de se lancer dans l'activisme en essayant de réduire les absences par des mesures manquant de coordination, il faudrait tenter d'identifier les vraies raisons de chaque absence.

Migraines, maux de dos, refroidissements, nausées ou problèmes intestinaux sont les raisons les plus fréquentes que les collaboratrices et collaborateurs indiquent en cas d'absence de courte durée due à la maladie. Souvent, ces symptômes cachent des raisons plus profondes, que l'on ne peut pas reconnaître à première vue. Le décrypteur d'absences de Visana business permet de les détecter.

Quels sont les motifs réels?

Le décrypteur d'absences est un atelier animé, dont les participantes et les participants devraient idéalement être des personnes en charge de conduite et des collaboratrices et collaborateurs de différents départements, afin de pouvoir impliquer toutes les personnes concernées dans la recherche d'une solution. Durant l'atelier, les participantes et les participants recherchent les problèmes existants en lien avec les absences, au moyen de différentes méthodes. Ensuite, ils recherchent et analysent les causes pour en déduire des mesures à prendre afin de régler ces problèmes.

Ainsi, il peut y avoir nécessité d'agir au niveau du recrutement de nouveaux collaborateurs, ou par exemple avec la définition des processus dédiés à la manière de gérer les collaboratrices et collaborateurs souffrant de maladies psychiques. Par ailleurs, l'entretien de reprise du travail, une mesure permettant de faire sentir à la per-

sonne tombée malade l'estime qu'on a pour elle, est aussi un instrument qui a fait ses preuves. Il est important que l'objectif soit atteint de manière complète, soit en gardant une vue d'ensemble sur tout le cycle des absences (prévention, prise en charge, réinsertion).

Les personnes en charge de conduite en point de mire

Près de 20% des absences ont un lien direct avec la situation de travail. Les supérieurs/es hiérarchiques jouent là un rôle central. Ils ont une influence sur le climat de travail, la satisfaction et la motivation des collaboratrices et collaborateurs et donc, indirectement, sur le taux d'absence.

Visana business offre de nombreux cours dans le domaine de la gestion de la santé en entreprise (voir tableau). Ces prestations de service sont de plus en plus sollicitées. Beaucoup d'entreprises réalisent que les personnes en charge de conduite peuvent exercer une influence positive sur le comportement en matière d'absence des collaborateurs et collaboratrices. Financièrement aussi, cette prise de conscience apporte un avantage.

Potentiel d'économie considérable

Des valeurs empiriques ont montré que le potentiel d'économie pour les entreprises qui introduisent une gestion de la santé en entreprise

	Prévention		Prise en charge		Réinsertion		Cycle des absences	
Aide au recrutement	Une bonne dose de vitamines	Garder le contact	Comprendre et aider	Entretiens de reprise du travail	Tapis rouge	Puiser dans la pratique	Coach santé	
Objectif	Repérer l'absentéisme potentiel de futurs collaborateurs dès l'entretien d'embauche	Influencer les absences des collaborateurs de manière positive, avec des mesures préventives	Prendre les mesures adéquates durant une absence	Recevoir des instructions sur la manière de gérer les collab. souffrant de maladies psychiques	Effectuer avec système un entretien de reprise du travail efficace	Apprendre comment réintégrer avec succès et durabilité les collaborateurs ayant été absents	Conseil sous forme d'atelier, traitement des cas concrets d'absence, issus du quotidien des personnes participantes	Principes pour une introduction réussie de la gestion de la santé en entreprise (GSE)
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> - Profil souhaité - Indicateurs des absences - Recrutement et protection des données 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivation - Burnout - Feed-back - Communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Liste de contrôle et processus des absences - L'équipe comme réseau - Gérer des nouvelles lourdes à porter 	<ul style="list-style-type: none"> - Tableaux des maladies fréquentes - Thématiser la maladie: application pratique - Ne pas empiéter sur le travail des spécialistes en psychiatrie 	<ul style="list-style-type: none"> - Processus et déroulement - Fil conducteur de l'entretien - Motifs de l'absence - Application pratique 	<ul style="list-style-type: none"> - Liste de contrôle pour la réinsertion - Entretiens de réinsertion - Convention sur les objectifs 	Echange quant à la meilleure manière de faire (best practice)	<ul style="list-style-type: none"> - Bénéfices apportés par une GSE - Connaître des unités de mesure - Facteurs de succès dans l'introduction d'une GSE - Outils à disposition
Groupe cible	Responsables du personnel et cadres avec tâches de recrutement	Personnes en charge de conduite	Personnes en charge de conduite	Personnes en charge de conduite	Personnes en charge de conduite	Personnes en charge de conduite	Personnes en charge de conduite	Responsables de projet et responsables du personnel
Durée	1 jour	1 jour	½ jour	1 jour	½ jour	½ jour	3 x 3 heures	1 jour

Offre de cours GSE de Visana business

Veiller sur la santé des collaborateurs et la promouvoir fait partie des tâches de la conduite du personnel et commence dès le moment du recrutement. Visana business propose, pour les responsables du personnel et les personnes en charge de conduite, une série de cours qui couvrent les trois phases des absences dues à la maladie ou à un accident (prévention, prise en charge durant l'absence et réinsertion après l'absence). Les cours d'une demi-journée ou d'une journée sont modulaires et reconnus par la Société Suisse de Sécurité au Travail (SSST). Pour tout renseignement complémentaire concernant ces cours, Rita Buchli (tél. 031 357 94 76, e-mail: rita.buchli@visana.ch) se tient volontiers à votre disposition. www.gesundheitsmanagement-visana.ch

(GSE) se situe autour de 1,5% du total de la somme salariale. Une entreprise de 50 employés/es et avec une somme salariale de quatre millions de francs économise près de 60 000 francs par an, voire plus: chaque franc investi dans une GSE est rentabilisé trois à quatre fois.

Souhaitez-vous découvrir combien votre entreprise pourrait économiser? Si oui, vous pouvez calculer en ligne le potentiel d'éco-

nomies de votre entreprise. Vous trouverez le calculateur des absences sous www.gesundheitsmanagement-visana.ch > Coûts des absences. Nos cours vous aideront à faire bon usage de ce potentiel.

Rita Buchli

Spécialiste de la gestion de la santé en entreprise

Congrès national pour la promotion de la santé en entreprise

Le 7 septembre 2011, aura lieu le congrès national pour la promotion de la santé en entreprise, à St-Gall. Le thème de cette année sera: «Stress et travail: les enjeux actuels». De nouvelles approches pour réduire le stress et promouvoir l'engagement et la performance au travail seront présentées. Au colloque, Rita Buchli, spécialiste de la gestion de la santé en entreprise chez Visana, parlera de la réduction du stress dans l'entreprise: «S-tool, l'outil d'analyse du stress pour les entreprises, utilisé par Visana Services SA».

A l'occasion de cet événement organisé chaque année par Promotion Santé Suisse en collaboration avec le secrétariat d'Etat à l'économie (Seco), près de 600 cadres dirigeants et spécialistes, personnes chargées de la santé dans les entreprises, spécialistes de la sécurité au travail, représentants et représentants d'institutions publiques ainsi que décideurs issus de la politique, de l'économie et de l'administration se rencontrent. www.promotionsantesuisse.ch > Réseaux/partenaires > Partenariats nationaux



Gesundheitsförderung Schweiz
Promotion Santé Suisse
Promozione Salute Svizzera
Health Promotion Switzerland

Collaborateur Visana
en point de mire

UN HOMME
DE

SOLUTIONS

Creuser, maçonner, piocher, scier: Richard Nagel, conseiller aux entreprises de Visana, sait y faire. Il se définit comme un vendeur. Il est toutefois très actif dans le domaine social.

«Dans la vie, il faut se lancer», dit Richard Nagel. Après avoir déchargé le bois de sa remorque et l'avoir scié, il se tient debout à la machine pour le fendre, tandis que sa femme empile les bûches.

La vente: un véritable sport

Durant l'entretien, on le sent immédiatement: Richard Nagel a du répondant. Il est conseiller et vendeur et donc souvent sur la route pour se rendre auprès de clients existants ou potentiels. Une

grande partie d'entre eux sont des intermédiaires, qui vendent des assurances pour leur mandant. Richard Nagel suit plus de 80 intermédiaires et il en acquiert de nouveaux pour Visana, grâce à ses références.

«La vente a quelque chose de sportif», dit Richard Nagel. En effet, il faut réagir vite et ne pas laisser passer les occasions. Son domaine privilégié est l'assurance de personnes, c'est-à-dire les assurances d'indemnités journalières en cas de maladie, les assurances-accidents et les assurances-accidents complémentaires pour les entreprises.

Il considère les résiliations comme autant de nouvelles possibilités

Et comment fait-il lorsqu'il doit communiquer des points négatifs? «Je propose toujours des solutions», répond-il. Il cite l'exemple de cet établissement médico-social dont les collaboratrices et col-

laborateurs étaient très souvent absents. Les cas de sinistre ont commencé à s'accumuler et les primes ne suffisaient plus du tout à couvrir les frais. Lors d'un entretien, Richard Nagel a alors évoqué d'autres systèmes de traitement des sinistres, tels que le Case Management ou la gestion des absences. Et il a bien fait.

Il considère chaque résiliation de contrat comme une nouvelle opportunité. Il peut alors demander quelles en sont les raisons et éventuellement faire une nouvelle offre ou améliorer le service. Pour lui, le commandement suprême est de réagir rapidement et de fournir une documentation à la qualité irréprochable. «Si nous offrons plus que ce que notre client attend, nous le convainquons», affirme-t-il.

Le facteur humain

Selon Richard Nagel, la vente et le conseil sont aussi une question de planification: les procès-verbaux des entretiens, la bonne gestion des délais et des rendez-vous, une équipe de service interne sur laquelle on peut compter. De plus, il faut toujours être prêt pour les imprévus, auxquels on ne peut pas toujours échapper.

Une de ses recettes est de se mettre en phase avec son interlocuteur et de cerner rapidement sa personnalité. Il n'y arrive pas toujours. «Je dois constamment m'améliorer. C'est un entraînement de tous les jours, malgré mes 25 ans d'expérience dans le service externe.»

Le bois et la construction

Richard Nagel avait 26 ans lorsqu'il a acheté une maison avec sa femme. La maison avait 105 ans et il l'a trouvée par l'entremise d'un client. Il l'a ensuite rénovée et y a élevé trois enfants. Lorsque les intérêts hypothécaires ont grimpé à plus de 7%, la situation est devenue difficile. Afin de joindre les deux bouts, il a fallu qu'ils travaillent tous les deux.

Il aime la construction. Son oncle possède plusieurs immeubles, dans lesquels il a effectué toutes sortes d'assainissements, construit des murs, posé des nouveaux sols, creusé des excavations ou arraché des toits. L'atelier et la machinerie de Richard Nagel sont impressionnants.

Exploitation assainie

Il n'est pas doué uniquement pour la construction: en effet, lorsqu'en 2005 il reçoit le mandat de fermer l'exploitation d'un foyer pour jeunes, il décide de ne pas le faire et de prendre les choses en main. Il est aujourd'hui président bénévole de l'institut socio-pédagogique Magellan, un petit foyer pour jeunes. Fin 2010, le foyer a emménagé dans un bâtiment neuf, et grâce à une direction compétente, sa situation financière est saine, nous dit Richard Nagel avec fierté.

Peter Rüegg

Communication d'entreprise



Richard Nagel: «La vente a quelque chose de sportif»

Richard Nagel, conseiller aux entreprises de la région Est
Richard Nagel est marié depuis 25 ans. Il a trois enfants adultes et vit à Romanshorn. Tout au long de son parcours professionnel, il a abordé presque tous les domaines de l'assurance des personnes et de l'assurance de choses. Il a travaillé pour les assurances Wintherthur, Zürich et plus tard Swica. Passer du temps avec sa femme dans leur bateau à moteur sur le lac de Constance est son activité préférée durant son temps libre.

Richard Nagel est président du foyer socio-pédagogique Magellan, destiné à des jeunes âgés de 14 à 20 ans qui sont soumis à une mesure professionnelle par le l'AI, prévue par droit pénal pour mineurs ou dans le cadre d'une tutelle. Ils ne peuvent ni vivre chez eux ni indépendamment.

Case Management dans le domaine des indemnités journalières en cas de maladie

UN SOUTIEN OPTIMAL PERMET LE RETOUR À LA PLACE DE TRAVAIL

Un soutien optimal permet aux personnes tombées malades ou victimes d'un accident de reprendre le travail rapidement. Pour les cas graves, les chances d'y parvenir sont augmentées grâce à une prise en charge individuelle: le Case Management. Visana offre un Case Management également dans le domaine des indemnités journalières en cas de maladie.

La formule qui a fait ses preuves dans le domaine des accidents vaut aussi pour les indemnités journalières en cas de maladie: Visana propose le Case Management avec ses propres spécialistes. Cette dernière met ainsi à disposition à une seule adresse toute la palette des prestations de service, accidents et indemnités journalières en cas de maladie.

Personnalisé et complet

Le suivi des collaboratrices et collaborateurs malades est assuré par l'équipe Case Management de Visana, sous la responsabilité de David A. Perrig, avocat. Cette dernière se compose de sept spécialistes du droit des assurances (juristes et spécialistes en assurances sociales) et travaille en étroite collaboration avec un réseau largement diversifié d'expertes et d'experts médicaux, ainsi qu'avec des organisations partenaires externes, afin de définir et de mettre en œuvre la procédure optimale pour chaque cas.

Tous les cas d'indemnités journalières en cas de maladie sont traités de manière centralisée au centre de prestations Indemnités journalières au siège principal, à Berne. Les cas qui nécessitent un suivi individuel intensif en raison de leur complexité et de leur gravité sont attribués au «Case Management».

Autres conditions qui doivent être rassemblées pour un Case Management: exigences techniques élevées, tâches de coordination complexes avec les assurances sociales, les services officiels, etc., et potentiel de réintégration à la place de travail.

Collaboration étroite

L'objectif que vise le Case Management est un retour rapide de la personne malade à son poste de travail. A cette fin, la collaboration entre l'employeur, la personne employée et les assureurs est coordonnée par les Case Managers.

Cette manière de procéder apporte d'importants avantages à toutes les parties: les personnes employées retournent rapidement à leur poste de travail, l'employeur peut continuer à compter sur ses collaborateurs et collaboratrices ainsi que sur leur savoir-faire et n'a donc pas besoin de recruter de remplaçants. De plus, une absence plus courte permet à l'employeur de payer des primes plus basses. Quant à l'assureur, il alloue moins de prestations: une situation gagnant-gagnant.

Bruno Boschung
Responsable du centre de prestations



David A. Perrig

«Le grand défi de notre travail est de trouver une solution adéquate à chaque cas et de soutenir nos entreprises clientes dans la réduction de leur taux d'absence.»



Jeannette Blatter

«Ce que j'apprécie dans mon travail, c'est la diversité et le contact avec les personnes assurées. En assurant la coordination entre toutes les parties, je cherche une solution individuelle pour les personnes concernées.»



Marianne Buri

«Un Case Manager sait distinguer les liens. C'est important pour que la personne malade et son employeur puissent se sentir appréciés et pour qu'une collaboration constructive puisse en résulter.»



Sara Kilchoer

«Patience, empathie et compétence sont les principales qualités que doit avoir un Case Manager. Nous voulons réintégrer la personne assurée de manière sûre et durable.»



Rebecca Käser

«J'aime bien cette symbiose entre médecine et droit. De plus, la coordination établie entre les assureurs sociaux et les autres institutions rend ce travail très intéressant.»



Heidi Reichen

«Le grand défi du travail d'un Case Manager réside dans le fait de réunir tout le monde autour d'une table, afin d'élaborer une solution commune.»



Gabriela Riesen

«Ce qui me plaît dans ce travail, ce sont les relations humaines. Chaque traitement de cas est un défi passionnant qui demande flexibilité et tact ainsi que la recherche d'une solution gagnant-gagnant adéquate pour toutes les parties impliquées.»



Manuela Vaucher

«Mon travail est un défi qui doit être relevé consciencieusement et qui est très diversifié. J'apprécie cette diversité des tâches ainsi que l'agréable climat de travail dans notre équipe.»

Qu'est ce que le case management?

Le terme de case management (désigné aussi par gestion de cas) n'est pas employé de manière homogène. Pour Visana, il s'agit d'un soutien individuel, adapté aux besoins des personnes tombées malades et ayant pour but de rendre possible leur retour dans le processus de travail. Toutes les mesures prises dans ce but sont coordonnées par un Case Manager, en impliquant toutes les parties concernées (employé/e, employeur, assureurs, offices, etc.).