

« Perte de gain

Comment la Visana vous soutient

**« Enquête auprès
de la clientèle**

Vous êtes satisfaits de notre travail

**« Éviter des absences
avec Visana**

Les expériences de la clinique de
réadaptation Walenstadtberg



Editorial

Chères lectrices, chers lecteurs,

Il y a eu un changement à la direction de la Visana: Urs Thalmann, responsable Clientèle entreprises, a décidé de relever un nouveau défi dans une des sociétés leaders du courtage en Suisse comme membre de la direction et associé. Je remercie Urs Thalmann de son engagement et de son excellent travail. Sous son égide, nous avons pu développer le domaine Clientèle entreprises, notamment grâce à des innovations.

J'ai le plaisir de vous présenter Roland Lüthi comme nouveau responsable du domaine d'affaires Clientèle entreprises et membre de la direction. Il dispose d'une vaste expérience dans le domaine de l'assurance et en particulier dans les relations avec la clientèle entreprises. Roland Lüthi a débuté sa carrière dans les assurances. Il a exercé une fonction d'agent pour les entreprises ainsi que de responsable d'une agence générale et a été en charge du domaine d'affaires de la clientèle entreprises comme responsable régional auprès d'un assureur. En même temps, il a suivi une formation de gestionnaire d'entreprise en assurance auprès de la

Deutsche Versicherungs-Akademie (DVA) et a ainsi obtenu un diplôme eurocompatible.

La Visana s'est fixé pour objectif de devenir une des entreprises leaders en matière de solutions d'assurance pour les entreprises, associations et institutions publiques. Je suis convaincu que nous allons atteindre cet objectif avec Roland Lüthi. Mais pour y parvenir, nous avons également besoin de vous. C'est pourquoi je tiens à vous remercier tout particulièrement de la confiance que vous avez témoignée jusqu'ici à la Visana en tant que cliente, client ou comme partenaire d'affaires.



Peter Fischer
Président de la direction Visana



Peter Fischer (à droite) et Roland Lüthi, nouveau responsable du domaine d'affaires Clientèle entreprise de la Visana, membre de la direction

Sommaire

Editorial	2
Enquête auprès de la clientèle: Votre appréciation de notre travail	3
Bonne santé financière de la Visana	4
Eviter des absences: Cours pilote de la Visana couronné de succès	6
Eviter des absences: Collaboration exemplaire	8
Perte de gain: Quand un collaborateur est absent	10
Présente pour vous dans toute la Suisse	12

Impressum

Visana business news est une publication de la Visana Services SA. Rédaction: Visana, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Concept et mise en page: Hofer SA Communication BSW, Berne. Photos: Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Hittnau, et archives Visana. Impression: Outbox S.A.R.L., Berne. Internet: www.visana.ch. E-mail: business@visana.ch

Vous êtes satisfaits de notre travail. Merci

Enquête auprès de la clientèle: votre appréciation de notre travail



Nos clientes et clients entreprises sont en très grande majorité satisfaits de la Visana. Nous espérons que vous en faites vous aussi partie.

La Visana procède régulièrement à des enquêtes auprès de la clientèle privée et entreprises. Nous voulons ainsi d'une part recueillir les impressions de nos assurés et d'autre part détecter les potentiels d'optimisation. Car notre but est d'avoir des clients satisfaits.

Résultats de rêve

Les résultats de l'enquête sont très réjouissants: la compétence professionnelle de nos conseillers à la clientèle dans le domaine des accidents et des indemnités journalières en cas de maladie a été évaluée avec une valeur dépassant les 90% comme «très bonne» ou «bonne». La satisfaction globale dans le traitement des sinistres n'atteint pas

tout à fait cette valeur, mais dépasse tout de même les 85%. Nous n'avons pas simplement demandé un avis global, mais avons posé des questions détaillées (par exemple en ce qui concerne la prise en compte des besoins des clients, la rapidité du traitement des sinistres, l'atteignabilité, etc.).

Suggestions, désirs et critiques

L'enquête n'avait pas pour unique but de nous faire noter. Nous avons également recueilli des avis pour saisir de manière plus concrète le potentiel d'amélioration. Nous avons reçu un grand nombre de réactions: éloges, suggestions, désirs, mais également des avis critiques. Nous avons analysé l'ensemble de ces réactions et avons directement pris contact avec les clients qui avaient émis des critiques.

Nous accordons beaucoup d'importance à l'avis de nos clients. Car ce n'est qu'ainsi que

nous sommes en mesure de réagir et d'offrir à nos clients la qualité souhaitée pour tous nos produits et prestations.

Nous sommes là pour vous

Nous sommes heureux d'avoir obtenu d'excellents résultats et fiers que nos entreprises clientes puissent compter sur nous. C'est avant tout le mérite de nos collaborateurs compétents. L'appréciation est cependant également une motivation pour nous inciter à continuer de donner le meilleur de nous-même et à poursuivre l'optimisation de nos prestations de service.

En tant qu'assureur, nous sommes là pour soutenir nos clients: avec amabilité, avec une qualité de service élevée et un engagement hors norme. Car ce n'est qu'en cas de sinistre qu'on se rend compte de la valeur réelle de l'assurance.

Que pouvons-nous encore améliorer?

Pour améliorer encore nos prestations de service, nous avons besoin de votre avis à l'avenir également. Que pouvons-nous encore améliorer? Faites-nous part de vos suggestions, de vos désirs, mais aussi de vos critiques par le canal de notre site www.visana.ch > Clients entreprises > Service > Compliments et critiques.

Bonne santé financière de la Visana

Croissance dans le domaine de la Clientèle privée et entreprises

La Visana a derrière elle une année 2006 couronnée de succès. Le nombre des assurés a de nouveau augmenté et de nouveaux contrats ont été conclus dans le domaine de la Clientèle entreprises. La Visana dispose d'une base financière solide.

Les réserves et les provisions de l'Assurance-maladie Visana, en charge du domaine de l'assurance obligatoire des soins (AOS), sont bien dotées. Il en est de même pour les provisions et fonds propres de la Visana Assurances SA, institution d'assurance pour les assurances complémentaires facultatives selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA).

Situation financière saine

La Visana dispose d'une base financière solide et satisfait à l'ensemble des dispositions légales. La stratégie financière, qui se fonde sur la continuité et le long terme, constitue la base d'une évolution ultérieure positive du groupe Visana.

Assurance-maladie Visana

Les produits des primes de l'Assurance-maladie Visana ont augmenté de 5,2 %, passant de 1271 millions de francs à 1337 millions. Les prestations d'assurance nettes se montent à 1581 millions de francs (année précédente: 1591 millions), demeurant ainsi stables.

Les réserves en pour-cent des primes nettes AOS entrées se montent à 18,8 % (19,9 % l'année précédente). Les provisions se montent à 528,1 millions de francs et ont augmenté par rapport à l'année précédente. Le résultat d'entreprise se conclut sur une hausse de 0,3 million de francs par rapport à l'année précédente pour atteindre 0,9 million.

«Intensification des relations avec la clientèle et développement de nos prestations de service»

«Visana business news» s'est entretenu avec Roland Lüthi, le nouveau responsable du ressort Clientèle entreprises à la Visana. Roland Lüthi est membre de la direction de la Visana.

Roland Lüthi, cela fait maintenant un peu plus de trois mois que vous êtes à la Visana. Avez-vous pris un bon départ?

Oui, très certainement. J'ai pu reprendre une équipe très motivée et engagée. Et bien sûr aussi beaucoup de clients satisfaits, comme le montre l'enquête effectuée récemment. (Note de la rédaction: voir page 3)

Un bon résultat également pour 2006.

Nous avons obtenu ces bons résultats grâce à nos clients existants, mais aussi grâce à nos nouveaux clients. Je profite de l'occasion pour les remercier de l'excellente qualité de nos relations fondées sur le partenariat. Mais revenons à votre question: en 2006, la Visana est surtout

parvenue à élargir le cercle des clients et ainsi à augmenter le volume de primes. La Visana dispose d'une très bonne situation sur le plan financier, ce qui me réjouit. Nous pouvons ainsi offrir une sécurité à long terme non seulement à notre clientèle privée, mais également à notre clientèle entreprises. Grâce à notre base financière solide, nous pouvons affirmer que nous serons encore là demain pour nos clients. C'est un fondement précieux pour établir des relations d'affaires à long terme.

Qu'en est-il de l'avenir?

Je suis très optimiste. Par rapport à la dynamique du marché, il s'agit pour la Visana de maintenir un équilibre entre les recettes de primes, les frais de sinistres et les frais administratifs. La croissance axée sur le rendement que nous visons doit nous aider à réaliser cet objectif de manière durable.

Où voulez-vous mettre l'accent?

Pour moi, l'intensification des relations avec

la clientèle et le développement de nos prestations de service sont prioritaires. Le développement de la gestion des absences ainsi que l'intensification de notre offre dans le domaine de la gestion de la santé au sein de l'entreprise en font notamment partie.

Et à quoi faut-il s'attendre en ce qui concerne les primes?

La condition nécessaire à notre succès d'une part et au succès des relations avec la clientèle d'autre part, en plus de produits novateurs, d'un standard de service élevé et de prestations de service étendues, est bien évidemment d'offrir des primes attractives. Nos clients trouvent tout cela chez nous. Leur fidélité envers notre entreprise en est la meilleure preuve.

Visana Assurances SA

Dans les domaines des assurances complémentaires facultatives, pour la Visana Assurances SA, le volume des primes a augmenté de 2,7 %, passant de 785,5 millions de francs à 807,1 millions. Le résultat actuariel est de moins 18,2 millions de francs (année précédent plus 16,8 millions). Le résultat d'entreprise a légèrement augmenté grâce au résultat du secteur non-assurance, passant de 37,9 à 38,3 millions de francs.

Nouvelle augmentation de l'effectif d'assurés

Le nombre de nos clientes et clients a de nouveau augmenté au 1^{er} janvier 2007. La croissance du nombre d'assurés disposant de l'assurance obligatoire des soins (AOS), domaine dans lequel la tendance négative a été renversée en 2005, mérite d'être soulignée. Au début 2007, l'effectif AOS a augmenté pour atteindre quelque 450 000 assurés, l'effectif total approchant les 870 000 assurés.



Roland Lüthi, responsable Clientèle entreprises à la Visana

Eviter des absences par une sélection judicieuse du personnel

Aide au recrutement: cours pilote de la Visana couronné de succès

Occuper un poste de travail par la bonne personne permet de réduire les absences. Le recrutement a donc une importance décisive. Déjà lors de l'engagement de nouveaux collaborateurs, des jalons sont posés. La Visana offre dans le cadre de différents ateliers des aides au recrutement concrètes. Un cours pilote avec des clients choisis confirme l'énorme potentiel existant dans ce domaine.

Attentes considérables

Les attentes sont claires. Les participants au cours pilote «Aide au recrutement» au Widenmoos Resort à Reitnau veulent obtenir des conseils pour savoir comment réduire le taux des absences d'une entreprise par une sélection judicieuse de nouveaux collaborateurs. Le fait est que des collaborateurs sa-

tisfaits qui sont engagés au bon endroit causent moins d'absences. «Presque 50 % de toutes les absences pour cause de maladie ont une origine psychique; la motivation au travail y joue un rôle central. Les collaborateurs mécontents sont plus souvent malades», explique Rita Buchli, responsable de projet. Les absences coûtent en moyenne 14 milliards de francs par année à l'économie suisse.

«C'est justement lors de l'engagement de cadres qu'on attache une trop grande importance aux connaissances professionnelles et qu'on néglige les compétences sociales», dit Rita Buchli. Cela a des répercussions sur les personnes concernées tout comme sur les subordonnés. A ce titre, il ressort du cours pilote que déjà environ un quart des

participants ont démissionné au moins une fois parce qu'ils n'étaient pas satisfaits de leurs supérieurs hiérarchiques.

Intensif...

Quels sont les facteurs de succès lors du recrutement? De quoi faut-il tenir compte pour éviter les mauvais recrutements? Les réponses sont définies dans le cadre de travaux de groupe. A l'aide de profils de compétence, des questions-clés sont développées et des techniques d'entretien exercées. Sont également réunis des critères sur la base desquels des facteurs de risque peuvent être détectés. Des informations relatives aux dispositions légales en matière de protection des données y sont intégrées. Car il est clair que l'objectif de réduire des absences ne

Éléments pour une gestion de la santé couronnée de succès

L'atelier «Aide au recrutement» est un élément de l'offre de formation de la Visana proposée dans le cadre de la gestion de la santé dans l'entreprise. Dans le domaine de la prévention, l'atelier «Une bonne dose de vitamines» propose sur deux jours des conseils concrets pour que les collaborateurs restent autant que possible en bonne santé. Si ceux-ci demeurent malgré tout malades pour une durée prolongée, le cours d'une demi-journée «Garder le contact» montre comment le suivi des personnes concernées peut être mis en place de manière efficace. Et finalement, les cours Visana d'un demi-jour «Entretiens de reprise du travail» et «Tapis rouge» proposent des aides pour un entretien de reprise de travail couronné de succès et une réinsertion durable.

Toutes les offres s'adressent à des personnes avec tâches de conduite. L'ensemble des cours sont organisés en exclusi-

vité pour au maximum douze participants appartenant à la même entreprise. En parallèle, la Visana organise également des formations ouvertes à toutes les entreprises. Celles-ci auront lieu en 2007 au Widenmoos Resort à Reitnau:

- 1 Aide au recrutement (1/2 jour):
5 septembre (après-midi)
- 2 Une bonne dose de vitamines (2 jours):
6–7 septembre
- 3 Garder le contact (1/2 jour):
20 septembre (matin)
- 4 Tapis rouge (1/2 jour):
20 septembre (après-midi)

Rita Buchli reste volontiers à votre disposition au **numéro 031 357 94 76** ou par e-mail à l'adresse **rita.buchli@visana.ch** pour toute question ou inscription. Vous trouvez également de plus amples informations relatives aux différents modules sur le site Internet **www.visana.ch**



1



2



3



4

doit jamais conduire à une discrimination des personnes. «Il ne s'agit pas de collaborateurs malades ou en bonne santé, bons ou mauvais», insiste Rita Buchli, mais «de collaborateurs qui conviennent ou non. Les personnes qui souffrent de maladies ont également droit à un poste de travail optimal».

... et axé sur la pratique

L'ensemble de l'atelier est fondé sur le dialogue. Les participants sont invités à faire connaître leurs vues personnelles et à développer ensemble les éventuelles mesures possibles. Il en résulte des discussions engagées. Les expériences sont récoltées et analysées individuellement et dans le groupe. Cette manière de faire a du succès. Des appréciations telles que «bonne idée»,

«la discussion ouverte est appréciée», «informatif et dynamique» remplissent rapidement le tableau d'affichage.

Les réactions des participantes et participants du cours pilote reflètent l'énorme potentiel de cette thématique et les différentes expériences personnelles. Celles-ci sont directement intégrées dans la suite du cours. Pour Rita Buchli, «les discussions intensives donnent aux futurs participants la certitude que les ateliers sont structurés sur la base de l'expérience pratique des entreprises». Tout le monde apprécie que la Visana propose des aides dans le domaine central de la gestion des absences et qu'elle sensibilise les entreprises à cette thématique tout en leur apportant un soutien ciblé.



Rita Buchli, responsable de projet Gestion des absences à la Visana.

Attestation pour la fréquentation des séminaires de la Visana

Distinction honorifique pour les cours de perfectionnement de la Visana dispensés par notre partenaire SIZ Care SA: la Société suisse de sécurité au travail (SSST) a examiné les séminaires de gestion de la santé offerts par la SIZ Care SA comme cours de perfectionnement et a donné son approbation. Ainsi, les responsables qui auront suivi ces cours recevront à l'avenir une attestation qui sera reconnue dans le cadre du programme de perfectionnement annuel pour les spécialistes en matière de sécurité du travail.

La Visana est heureuse d'avoir obtenu cette distinction. Elle représente pour nous une confirmation que nous pas seulement un optimum en solutions d'assurance à offrir à nos clients, mais aussi des prestations plus étendues et à un niveau professionnel.

La SSST réunit des spécialistes qui s'occupent, dans le cadre de leurs activités professionnelles, de promouvoir la Sécurité au Travail. Un de leurs buts principaux est de favoriser la sécurité dans tous les domaines de la vie, et plus particulièrement au poste de travail.

Collaboration exemplaire avec la Visana

Gestion des absences: moins d'absences à la clinique de réadaptation Walenstadtberg

Il y a une année, la clinique de réadaptation Walenstadtberg a introduit la gestion des absences en collaboration avec la SIZ Care. Avec succès, comme le montre notre entretien avec le président de la direction de la clinique et responsable de l'administration, Helmut Mettler.

Helmut Mettler, êtes-vous satisfait du résultat?

Oui, je suis même très satisfait. Les sinistres sont moins coûteux et le nombre de cas de longue durée baisse. Une prise de conscience a eu lieu. On recherche plus vite des solutions.

Par exemple?

Un collaborateur qui aurait probablement été déclaré en incapacité de travail à 100 % par l'assurance-invalidité a pu être réinséré dans le processus de travail grâce à la gestion des absences. Nous avons rapidement pris contact avec le collaborateur concerné et pris les mesures nécessaires à temps.

Coûts réduits

Quelles ont été les raisons de l'instauration de la gestion des absences?

Certains collaborateurs étaient mal assurés. Pour éviter toute lacune, nous avons décidé en tant qu'employeur de nous occuper de leur couverture d'assurance. Nous voulions par ailleurs également réduire le nombre des absences. Les coûts étaient bien sûr aussi un facteur déterminant. Plus les absences sont nombreuses, plus les adaptations annuelles de primes sont élevées.

Et maintenant, la situation s'est améliorée?

Oui, nous profitons en tant qu'employeur, tout comme nos collaborateurs, de la réduction

des absences et finalement des coûts et des primes qui sont économisés. En outre, les personnes concernées savent qu'elles sont prises en charge de manière optimale.

Et les collaborateurs sont du même avis?

La gestion des absences est acceptée. Lors de l'introduction, nous avons fait en sorte que cela ne soit pas interprété comme de la défiance envers le personnel. Nous y sommes parvenus, notamment parce que la personne de contact et de confiance vient de la SIZ Care, donc de l'extérieur.

Pas une surveillance

Vous surveillez les collaborateurs?

Non, mais nous enregistrons chaque absence. Les collaborateurs qui sont absents dix jours sont contactés par la personne de confiance qui, après dix jours supplémentaires, leur rend visite. Nous réagissons beaucoup plus vite en cas de maladie chronique par exemple. Des solutions sont alors recherchées avec pour objectif de maintenir les collaborateurs dans le processus de travail.

Elles sont contentes d'être prises en charge par quelqu'un en cas de problèmes. Les entretiens sont toujours confidentiels. Il n'est fait appel à l'employeur que lorsqu'il est directement impliqué. Par exemple lorsque l'absence résulte de problèmes au poste de travail.

Et les personnes concernées?

Elles sont contentes d'être prises en charge par quelqu'un en cas de problèmes. Les entretiens sont toujours confidentiels. Il n'est fait appel à l'employeur que lorsqu'il est directement impliqué. Par exemple lorsque l'absence résulte de problèmes au poste de travail.

La maladie n'est-elle pas une affaire purement privée?

Un employeur ne peut pas être indifférent à l'état de santé de ses collaborateurs. J'attends de tous un engagement maximal et sans réserve. En même temps, ils sont en droit d'attendre de nous un bon environne-



Clinique de réadaptation Walenstadtberg

ment de travail. Le fait de s'occuper de la satisfaction de nos collaborateurs en fait partie. La gestion des absences est une partie du processus permettant de garantir le bien-être du personnel. C'est ce que nos clients, c'est-à-dire nos patients, remarquent et apprécient.

Comment évitez-vous personnellement des absences inutiles?

J'essaie de vivre raisonnablement. Je veille à avoir une alimentation équilibrée et suffisamment de mouvement. Je monte donc les escaliers, prends l'air... mais avec plaisir.

Une vraie relation avec la clientèle

Comment se passe la collaboration avec la Visana?

Très bien. Le suivi est exemplaire.

Dans quelle mesure?

C'est une vraie relation avec le client, non seulement en cas de sinistre, mais aussi durant toute l'année. Les interlocuteurs et personnes de confiance de la Visana s'engagent pour notre entreprise.

Réadaptation globale

La Reha-Klinik Walenstadtberg située au pied des Churfürsten au-dessus du lac de Walensee dans le canton de St-Gall aide les patientes et patients dans leur réadaptation. Elle propose un soutien pour gérer un handicap momentané ou permanent et contribue à maintenir la qualité de vie.

La clinique dispose d'un département de neurologie, de médecine interne avec accent sur les maladies pulmonaires et respiratoires ainsi que de réadaptation gériatrique. Avec plus de 130 collaborateurs, la clinique met différentes possibilités thérapeutiques à disposition qui incluent des mesures médicales, sociales, psychologiques et pédagogiques.

Solutions sur mesure

La Visana propose des solutions sur mesure pour les entreprises qui souhaitent réduire leurs taux d'absences. L'offre comporte différentes prestations de service dans la gestion de la santé dans l'entreprise et la gestion des absences qui est proposée en collaboration avec la SIZ Care.

Pour obtenir de plus amples informations, veuillez vous adresser à Rita Buchli, au **numéro 031 357 94 76** ou par e-mail à l'**adresse rita.buchli@visana.ch**.

Vous trouvez également un aperçu des différentes offres sous **www.visana.ch**



Helmut Mettler répond aux questions de Visana business.

Quand un collaborateur est absent

Perte de gain: comment la Visana vous soutient

Lorsque des collaborateurs sont absents pour cause de maladie ou d'accident, l'assureur paie la perte de gain. Notre article vous explique de quelle manière sont traités les cas annoncés à la Visana.

Pas de chance: Hans M. (32), ingénieur en construction employé chez un fabricant de turbines à gaz, doit rester au lit pour une maladie de Pfeiffer. La maladie dure trois à quatre semaines, et si des complications surviennent, encore plus longtemps. Hans M. continue de toucher son salaire de la part de son employeur.

L'avis de maladie

L'employeur de Hans M. transmet un avis de maladie à la Visana. Lors de la conclusion du contrat avec la Visana, l'employeur avait décidé d'envoyer les avis non pas par la poste, mais par l'intermédiaire de l'échange électronique des données. Il a choisi la plate-forme de communication Business Integra développée par la Visana, qui permet un échange en ligne complet des données pendant toute la durée de traitement du cas. D'autres entreprises clientes de la Visana utilisent le programme sunet déjà établi sur le marché.

Centre de prestations pour les entreprises clientes

Berne, Murifeld. Au «centre de prestations», environ 100 collaborateurs s'occupent du traitement des accidents et maladies. C'est là que convergent les avis de maladie et d'accident qui sont ensuite triés



selon le degré de gravité attendu d'un cas par les spécialistes du triage. L'avis concernant Hans M. est évalué, comme pour 80 % des cas, comme absence de courte durée et donc considéré comme «cas normal», avec traitement simple et rapide.

Les «cas complexes» occasionnent souvent des questions complexes. Lors du traitement du cas de maladie, il est tenu compte de la situation du point de vue du droit du travail, des questions médicales sont discutées (un médecin-conseil interne et des médecins spécialistes externes sont à disposition) et dans le cadre d'un traite-

ment complet du cas, la coordination avec d'autres assureurs concernés est également à l'ordre du jour.

Case Management

Le processus de Case management est lancé lorsque l'employé a des chances de pouvoir être réintégré dans le processus de travail. Dans ces cas, la Visana collabore de manière intensive avec la personne malade/accidentée, l'employeur, le médecin ainsi que les éventuelles autres assurances sociales sur place. Le centre de prestations mandate pour la gestion ultérieure du cas l'entreprise externe et indépendante SIZ

Care SA, spécialisée dans le domaine des éclaircissements, des tâches de coordination ainsi que de la réintégration de personnes malades ou accidentées dans le processus de travail.

Le temps est un facteur critique

Dès réception de l'avis, la Visana contacte l'employeur ou le médecin et procède à l'évaluation du cas. Le cas est ensuite géré de manière ciblée pour ne pas perdre de temps. Plus la situation est vite prise en main et les mesures adaptées mises en place, plus la probabilité que les patients retournent au travail est grande.

Verser les prestations

L'employeur de Hans M. touche l'indemnité journalière sur la base de l'attestation d'incapacité de travail, normalement une fois par mois. Le centre de prestations de la Visana est flexible: l'employeur peut décider

si les indemnités journalières doivent être versées à l'entreprise ou à l'employé. Le rythme de versement peut être défini individuellement.

Les contacts sont personnels...

Le centre de prestations entretient des contacts personnels avec les personnes malades ou accidentées. En particulier dans le Case Management, la personne et sa situation concrète occupent le premier plan; le contact personnel y revêt une importance toute particulière. Le centre de prestations a des contacts quotidiens ou hebdomadaires avec les entreprises. Il profite de chaque occasion pour faire connaissance.

...et tiennent compte des désirs de la clientèle

Les collaborateurs du centre de prestations tiennent compte des besoins de l'entreprise dans le cadre d'entretiens personnels. En ce

qui concerne le déroulement, ils proposent des solutions flexibles et individuelles. L'employeur de Hans M. a par exemple fait part de ses désirs relatifs à la future collaboration lors de la signature du contrat avec la Visana.



Contact

Nos spécialistes sont à votre disposition pour tous renseignements relatifs à des questions concernant le droit du travail ou la coordination avec d'autres assurances sociales.

Vous pouvez également nous contacter par l'intermédiaire du centre de prestations Indemnités journalières/LAA, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15, au numéro **031 357 91 11**.

Présente pour vous dans toute la Suisse

Où et comment nous trouver

La Visana est présente pour vous dans toute la Suisse. Vous nous atteignez non seulement au siège principal à Berne, mais également dans nos agences dans toute la Suisse. Vous nous atteignez aussi par **téléphone au 031 357 91 11**, par **fax au 031 357 96 22** ainsi que par l'intermédiaire de notre site **www.visana.ch**

Si vous avez des questions, nos conseillères et conseillers à la clientèle sont volontiers à votre disposition et se déplacent même jusque chez vous.

Choisissez le moyen qui vous convient le mieux pour une prise de contact.



La Visana en bref

Le groupe Visana fait partie des assureurs-maladie leaders en Suisse. Par l'intermédiaire des marques Visana, sana24 et vivacare, il propose l'assurance obligatoire des soins (AOS) selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal) ainsi que des assurances complémentaires et de choses selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA).

La Visana assure une clientèle privée (personnes individuelles et familles) ainsi qu'une clientèle entreprises (firmes, institutions publiques et associations). Pour cette dernière, elle propose des assurances-accidents et de perte de salaire.

Environ 450 000 personnes sont assurées dans l'AOS auprès du groupe Visana. Celui-ci compte au total environ 870 000 assurés. Le groupe Visana emploie au siège principal à Berne et dans plus de 250 services extérieurs environ 1500 collaboratrices et collaborateurs (1080 postes à plein temps). Le volume des primes se monte à plus de deux milliards de francs.