



Une conseillère juste au coin de la rue

Entretien avec Regula Hirschi. Depuis plus de 25 ans, Regula Hirschi s'occupe du suivi de la clientèle de l'agence de Stettlen, près de Berne. Elle apprécie le contact humain et s'accorde de temps en temps une escapade à grande vitesse.

Stettlen se situe dans la Worblental, à l'ouest de Berne. L'agence Visana se trouve dans une des maisons familiales situées sur le versant sud du Bantiger. C'est là que Regula Hirschi s'occupe d'environ 1900 clients et clientes des communes de Stettlen et Vechigen

Bien connue au village

Lorsque Regula Hirschi nous ouvre la porte, la mignonne chienne lévrier du nom de Naima se tient presque silencieuse à ses côtés, tandis qu'une autre chienne, accueillie pour les vacances, somnole sur le balcon. Une pièce spacieuse et claire, offrant une jolie vue, réunit la cuisine et le salon. C'est dans cette ambiance familiale que Regula Hirschi invite ses clientes et clients à prendre place à la table et leur offre un café.

En tant qu'assureur-maladie et accidents parmi les plus importants en Suisse, Visana se distingue par son ancrage régional. Elle bénéficie particulièrement dans le canton de Berne d'un large réseau de filiales gérées par des habitants du village. Ces filiales sont basées sur le principe du contact personnel. Il paraît effectivement plus facile d'aborder le thème de la santé avec une personne que l'on connaît. «Je ne peux pas me permettre de mal conseiller les gens», commente Regula Hirschi, «je rencontre mes clientes et clients le jour suivant en faisant mes courses».

Elle aime le contact

Regula Hirschi aime aller vers les gens. Elle rencontre des personnes très variées, personnes âgées ou jeunes, hommes ou femmes et de toutes classes sociales. Il ar-

rive par exemple qu'elle ait rendez-vous le matin avec un directeur et le soir avec une personne au bénéfice de l'aide sociale, vêtue de jeans déchirés. «Je me rends compte que je suis une personne aux goûts très contrastés», dit-elle. Bien qu'elle écoute également de la musique classique, elle cite parmi ses favoris le groupe de Heavy Metal «Iron Maiden». «Ma personnalité m'aide donc à aborder des personnes très variées.»

Les clients se rendent chez Regula Hirschi pour des questions concernant l'assurance-maladie, aussi bien pour celle de base que pour la complémentaire. Grâce à une connexion électronique performante avec le siège principal, Regula Hirschi peut consulter sur son écran chaque dossier ainsi que toute la correspondance, dans la mesure où la protection des données est respectée. L'époque des dossiers suspendus et des archives papier est révolue.

Se sentir libre et pouvoir se ressourcer

Elle apprécie la liberté dont elle bénéficie en travaillant à domicile et organise elle-même son temps de travail. Au cours de l'année, ce travail représente un taux d'activité de 50% à 60%. En automne, une journée de huit heures n'est de loin pas suffisante. Lorsque la charge de travail devient trop importante et qu'elle n'arrive pas à déconnecter – «j'ai de la peine à gérer le fait d'avoir des dossiers en souffrance» – elle sort se balader avec sa chienne. Parfois même lorsqu'il fait déjà nuit, au clair de lune.

Celle qui l'accompagne est un lévrier du golfe Persique, de la race Saluki. Dans l'appartement, les Salukis se montrent affectueux, calmes et capables de s'adapter. A l'extérieur, par contre, ils ont du tempérament et veulent satisfaire leur besoin de liberté. Regula Hirschi explique que sa chienne représente un complément optimal à son travail en période de stress. «Elle m'oblige à faire des pauses. L'activité physique en pleine nature me permet de m'aérer l'esprit.»

A toute vitesse

Les nombreuses œuvres d'art qui décorent la maison de Regula Hirschi contribuent à créer une atmosphère personnelle. Elle connaît l'histoire de ces œuvres et est attachée à chaque tableau et chaque sculpture. Mais le domaine des arts plastiques n'est pas son seul centre



d'intérêt. Dans son garage, une bécane étincelante en acier chromé l'attend – une Harley. Elle l'utilise lorsque bon lui semble, commente cette mère de deux enfants déjà adultes. Avec cet engin, elle ne conduit pas de manière frénétique ou agressive, mais tranquillement. «Tout est dans le son!», c'est le ronflement du moteur qu'elle adore.

Peter Rüegg

Communication d'entreprise