



Un bon feeling pour l'Oberland bernois

Entretien avec Roger Studer. Les assuré/es de Visana de l'Oberland bernois et de la partie alémanique du Valais dépendent de l'agence de Thoune. Elle est dirigée par Roger Studer depuis bientôt trois ans.

Dans la branche de l'assurance-maladie, l'automne correspond à la haute saison. L'envoi des nouvelles polices fait bondir le nombre des appels téléphoniques dans les agences. Cette année tout particulièrement, car les augmentations de primes sont un sujet brûlant pour les personnes assurées. L'agence de Thoune le constate aussi: chez eux, depuis quelques semaines, le téléphone n'arrête pas de sonner.

Une excellente préparation

Roger Studer travaille dans le domaine des assurances depuis deux décennies. Début 2007, il a repris la direc-

tion de l'agence Visana de Thoune. «Cela a été une période de ma vie professionnelle très variée et captivante, mais aussi très exigeante», affirme Roger Studer. Il peut toutefois s'appuyer sur une équipe compétente qui s'est bien préparée pour faire face à la «tempête» automnale avec rapidité et fiabilité.

Roger Studer a sous sa responsabilité plus de 40 collaborateurs et collaboratrices répartis entre les agences de Thoune, de l'Oberland bernois et de la partie alémanique du Valais.

«Notre atout incontestable, c'est notre structure décentralisée et nos nombreuses agences d'une seule personne dans les communes», explique Roger Studer. Les gens apprécient de pouvoir mettre un visage sur les personnes qui gèrent leur assurance au lieu de se contenter d'un centre d'appels anonyme.

La population de l'Oberland bernois est ouverte

Les Valaisans sont parfois un peu spéciaux, c'est bien connu. Là-bas, il n'est pas rare de se donner rendez-vous dans un bistro pour un entretien-conseil. Les gens de l'Oberland bernois ont eux aussi leurs particularités. Roger Studer précise qu'il le pense dans un sens très positif. «Ils entretiennent des liens très forts avec l'endroit où ils habitent et apprécient les contacts personnels.»

Dans les vallées, le fait de se présenter en costume-cravate en tant que représentant d'assurance n'est pas particulièrement bien perçu. On passe tout de suite pour un «citadin», explique Roger Studer en arborant un sourire amusé. En comparaison avec le reste de la Suisse, il a l'impression que l'obtention d'un rendez-vous est plus simple ici. Les gens réagissent de façon très ouverte et ne raccrochent pas d'emblée le téléphone lorsqu'ils entendent le mot «assurance».

De grands défis en perspective

Les augmentations de primes de cet automne n'empêchent pas Roger Studer de dormir. En effet, Visana est bien positionnée dans l'Oberland bernois. De manière générale, il estime toutefois que l'évolution des dépenses dans le système de santé est inquiétante.

Pour relever les défis qui en résultent, il est nécessaire de pouvoir compter sur du personnel motivé et la motivation provient du plaisir que procure le travail, explique Roger Studer. «Dès lors que chacun assume sa part de responsabilités, la tâche devient plus intéressante et est exécutée plus efficacement. Cela se répercute positivement sur la qualité de notre service, à l'égard de notre clientèle comme de nos partenaires», affirme Roger Studer avec conviction. Outre le montant des primes, cela reste un critère important qui joue en faveur de Visana.

Stephan Fischer
Communication d'entreprise



Photographe enthousiaste

Natif de Thoune, Roger Studer connaît bien l'Oberland bernois et ses particularités. Après plusieurs étapes chez différents assureurs-maladie et privés, il a accepté au début de l'année 2007 de relever un nouveau défi professionnel en occupant la fonction de chef d'agence dans sa ville natale, alors qu'il était âgé de 36 ans. Roger Studer habite à Steffisbourg et se réjouit d'assumer bientôt son rôle de père. Sa plus grande passion est de voyager autour du monde avec sa femme pour capturer les plus belles images lors de leurs périples. Parmi tous leurs voyages, c'est celui en Egypte qui l'a le plus impressionné, pour l'héritage culturel de la pays.

Nouveau chef régional

Visana promeut ses cadres: Roger Studer a été nommé directeur de la clientèle privée pour la région Suisse alémanique. Il est ainsi responsable de la distribution entre Berne et St-Gall, de même que Bâle et Lucerne.

