



VISANA

COMMUNIQUÉ AUX MÉDIAS

Berne, le 7 juillet 2016

Le succès de la recertification ISO atteste de la qualité Visana élevée

Visana a été recertifiée selon ISO 9001 par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS), pour trois années supplémentaires. Cette norme a été révisée en 2015. Visana dispose de la certification ISO depuis 2001.

L'audit de la SQS effectué entre le 13 et le 15 juin a révélé que le système de qualité et de gestion de Visana se trouve à un niveau très élevé. Ont notamment été soulignés:

- le succès de la mise en œuvre de la norme révisée ISO 9001:2015;
- un degré important de compétence technique et de réflexion et d'action interdisciplinaires ainsi que la disposition des collaboratrices et collaborateurs à s'améliorer continuellement;
- l'accent mis sur l'orientation à la clientèle;
- l'existence et le respect de normes conviviales en matière de service.

De plus, l'équipe d'audit n'a pas constaté de failles qui auraient pu remettre en question le succès de la recertification.

L'excellente qualité du service et l'importante orientation aux besoins de la clientèle de Visana sont confirmés non seulement par le résultat de l'audit SQS, mais aussi par les évaluations indépendantes portant sur la satisfaction de la clientèle. Ces résultats confortent Visana dans sa volonté de continuer à accorder une grande importance à la qualité du service et à l'orientation à la clientèle.

Le groupe Visana en bref

Le groupe Visana fait partie des leaders parmi les assureurs-maladie et accidents en Suisse. Il propose l'assurance obligatoire des soins (AOS) selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal), des assurances-maladie complémentaires et assurances de choses selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA) ainsi que des assurances-accidents selon la loi sur l'assurance-accidents (LAA). Visana assure une clientèle privée (particuliers et familles) de même qu'une clientèle entreprises (entreprises, institutions publiques et associations). Pour cette dernière, elle propose des assurances-accidents et de perte de salaire. Le groupe Visana compte en tout plus d'1,1 million d'assurés/es, dont 567 000 auprès de Visana pour l'assurance de base. Entre le siège principal à Berne et environ 120 agences partout en Suisse, le groupe Visana emploie près de 1300 collaboratrices et collaborateurs. Le volume des primes s'élève à environ 3,1 milliards de francs.

Pour de plus amples informations

David Müller

Responsable de la communication d'entreprise

Ligne directe: 031 357 93 31

Tél. portable: 076 495 74 91

E-mail: david.mueller@visana.ch

Site Internet: www.visana.ch

Facebook: www.facebook.com/Visana2

Twitter: www.twitter.com/VisanaServices