



Charte des bonnes pratiques

Respecter, cultiver et incarner nos valeurs.

visana

Introduction

Visana présente d'excellents produits, un service hors du commun et une grande satisfaction de la clientèle. Nous plaçons les besoins de cette dernière au centre de nos préoccupations. Nos clientes et clients peuvent compter sur nous: c'est notre objectif.

Notre charte des bonnes pratiques garantit que nos actes et nos actions, que ce soit en tant qu'individu ou en tant que Visana, sont conformes aux normes sociales, juridiques et professionnelles.

En tant qu'assureur, nous avons une grande responsabilité envers notre clientèle et la société. Nous nous engageons à adopter un comportement intègre dans nos activités quotidiennes ainsi que dans nos relations avec nos collaborateurs/trices, nos clients/es, nos partenaires commerciaux, les autorités et le public. Nous créons ainsi un climat de confiance avec notre clientèle et toutes nos parties prenantes, tout en protégeant notre bonne réputation.

Nos collaboratrices et collaborateurs constituent la base du succès de Visana. Ils et elles se développent sur le plan professionnel et personnel et contribuent ainsi à la réalisation des objectifs de l'entreprise. Notre culture ainsi que nos conditions de travail et d'emploi sont modernes, favorisent la diversité et garantissent un équilibre optimal entre travail et loisirs.

Nous définissons dans notre charte des bonnes pratiques l'objectif, les valeurs et les normes minimales de notre action quotidienne. La charte est contraignante pour tous les collaborateurs/trices et pour le conseil d'administration de Visana.

Berne, novembre 2024



Lorenz Hess
Président du conseil
d'administration



Angelo Egli
CEO



Règles de comportement

Nous respectons systématiquement nos règles

Nous respectons les exigences légales, réglementaires et internes. Nous agissons à tout moment de manière responsable et correcte. Nous savons que les dispositions de la charte des bonnes pratiques sont mises en œuvre dans d'autres directives internes de Visana.

Nous sommes orientés vers la clientèle

Envers nos clientes et clients, nous sommes orientés vers les besoins, engagés et aimables. Nous les écoutons et répondons à leurs besoins. Nous résolvons leurs problèmes de manière simple et rapide. Nous sommes toujours aimables et prévenants.

Nous nous comportons de manière équitable et respectueuse

Nous communiquons sur un pied d'égalité et nous nous traitons mutuellement de manière honnête et équitable. Chez nous, tout le monde a les mêmes chances, indépendamment du genre, de l'âge, de la langue, de la religion ou de l'origine. Nous protégeons la personnalité de nos semblables et ne tolérons aucune discrimination, aucun harcèlement moral ou sexuel, ni aucun acte portant atteinte aux droits de l'Homme.

**Nous nous engageons
en faveur d'une culture
d'entreprise ouverte et basée
sur la confiance**

Nous vivons une collaboration interdisciplinaire, basée sur la transparence et la confiance, qui suscite notre enthousiasme. Nous créons un environnement professionnel permettant de travailler de manière orientée aux résultats, indépendamment du lieu, qui favorise une action responsable et entrepreneuriale et qui soutient notre capacité d'innovation commune.

Nous protégeons notre santé

Nous offrons des conditions de travail irréprochables et éliminons les risques pour la sécurité, car la santé et le bien-être sont notre priorité absolue. Ce faisant, nous respectons les prescriptions légales déterminantes en matière de santé et de sécurité au travail. Nous savons que les compétences professionnelles et sociales de nos collaborateurs/trices sont la clé du succès de notre entreprise. C'est pourquoi nous les promouvons et assumons systématiquement notre responsabilité sociale.

**Nous protégeons les
données de la clientèle et les
informations commerciales**

Nous sommes soumis à des exigences strictes en matière de secret commercial et professionnel et ne tolérons aucune indiscretion. Nous sommes conscients que le traitement responsable et minutieux des données personnelles et des informations commerciales sensibles est de la plus haute importance. Cela inclut également l'utilisation de services en ligne, dans le domaine de l'intelligence artificielle (IA), qui génèrent des résultats tels que des textes, des images et des sons sur demande. Nous garantissons un traitement responsable de tous les types de données. Nous nous engageons à utiliser les données personnelles et les informations confidentielles de nos clients/es, collaborateurs/trices et autres personnes de manière légale et transparente et uniquement aux fins définies. La consultation, l'utilisation ou la transmission de données personnelles se fait exclusivement dans le cadre des dispositions légales et des règlements internes.



**Nous gérons de manière
transparente les conflits
d'intérêts et les
engagements externes**

Nous évitons toutes les situations dans lesquelles les intérêts personnels sont en contradiction avec l'accomplissement des tâches chez Visana ou en concurrence avec Visana. Si un conflit d'intérêts ne peut être évité, nous l'abordons automatiquement. Les collaborateurs/trices communiquent ouvertement leurs activités extérieures à Visana, pour autant qu'elles coïncident avec les horaires de travail et/ou qu'il y ait un danger de conflit d'intérêt avec l'activité chez Visana.

**Nous nous engageons à une
concurrence loyale**

Nous n'acceptons pas de cadeaux, d'invitations ou d'autres avantages de la part de la clientèle, de concurrents ou d'autres tiers et nous ne leur en offrons pas non plus, sauf dans les limites des directives internes.

**Nous nous engageons à
gérer nos fournisseurs et
nos partenaires de manière
équitable**

Nous ne concluons pas d'accords ni d'arrangements avec des concurrents ou des partenaires commerciaux, qui pourraient restreindre la concurrence de manière illicite. Nous ne concluons notamment aucun accord ou arrangement avec des concurrents pour fixer des prix, des primes ou des éléments de primes.

**Nous nous engageons à
gérer nos fournisseurs et
nos partenaires de manière
équitable**

Nous respectons les exigences légales et internes lors de l'attribution des contrats et veillons à ce que la procédure d'achat soit équitable. Nous travaillons avec des fournisseurs et des partenaires qui partagent nos valeurs et nos besoins en matière de sécurité et qui respectent notre devoir de diligence.

**Nous protégeons les valeurs
patrimoniales de Visana**

Les livres de comptes sont tenus consciencieusement selon les règles comptables en vigueur. Les actes frauduleux ou autres actes illégaux contre les valeurs patrimoniales ne sont pas tolérés.

**Nous assumons notre
responsabilité envers
l'environnement et la société**

Nous nous engageons pour un système de santé de haute qualité avec des primes abordables. Nous orientons nos actions vers la durabilité écologique et sociale et utilisons nos ressources et notre infrastructure de manière économique, efficace, responsable et respectueuse de l'environnement.



**Nous abordons les
préoccupations**

Nous exprimons notre opinion de manière constructive, remettons en question ce qui est et apportons des idées. Nous signalons les comportements qui enfreignent les dispositions légales, réglementaires et internes. Nous sommes invités à signaler un abus potentiel au service d'annonce en matière de compliance (service de whistleblowing) de Visana, dans la mesure où il n'est pas immédiatement éliminé dans le domaine d'activité concerné. Il va de soi que des sanctions à l'encontre des collaborateurs/trices qui signalent des infractions en toute bonne foi sont exclues.

Nous sommes cohérents

Nous sommes conscients que les manquements peuvent donner lieu à des mesures disciplinaires. Nous traitons les préoccupations signalées ainsi que les enquêtes potentielles de manière strictement confidentielle.

**Les manquements ou
les informations doivent
être adressés au service
d'annonce en matière de
compliance**

Faire ce qu'il faut et aborder les problèmes permet à Visana de protéger notre intégrité et notre réputation. Les clients/es, les collaborateurs/trices ou d'autres groupes d'intérêt peuvent adresser des rapports sur des manquements présumés ou réels au service d'annonce en matière de compliance (par courriel compliance@visana.ch ou sur visana.ch/compliance-fr). Les signalements de manquements sont reçus selon un processus standardisé et traités de manière confidentielle.

