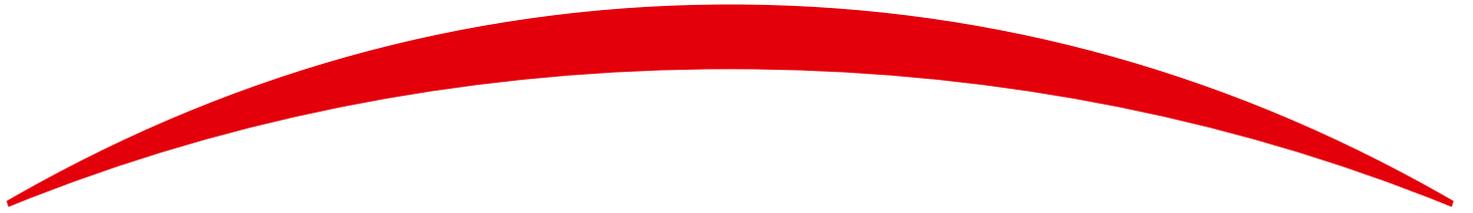


compétent



La diversité des situations exige la diversité des compétences. Parfois, une compétence sociale est demandée, tandis que dans d'autres cas, il faut fournir des compétences professionnelles exceptionnelles. Les collaborateurs et collaboratrices de Visana savent que les connaissances techniques seules ne sont pas déterminantes. C'est surtout la compétence permettant de s'adapter aux besoins de la clientèle qui fait la différence.

Rapport de gestion 2015

Rapports annuels

Editorial	6
Clientèle privée	8
Clientèle entreprises	14
Sinistres	16
Conditions-cadres politiques	20
Ressources humaines	24

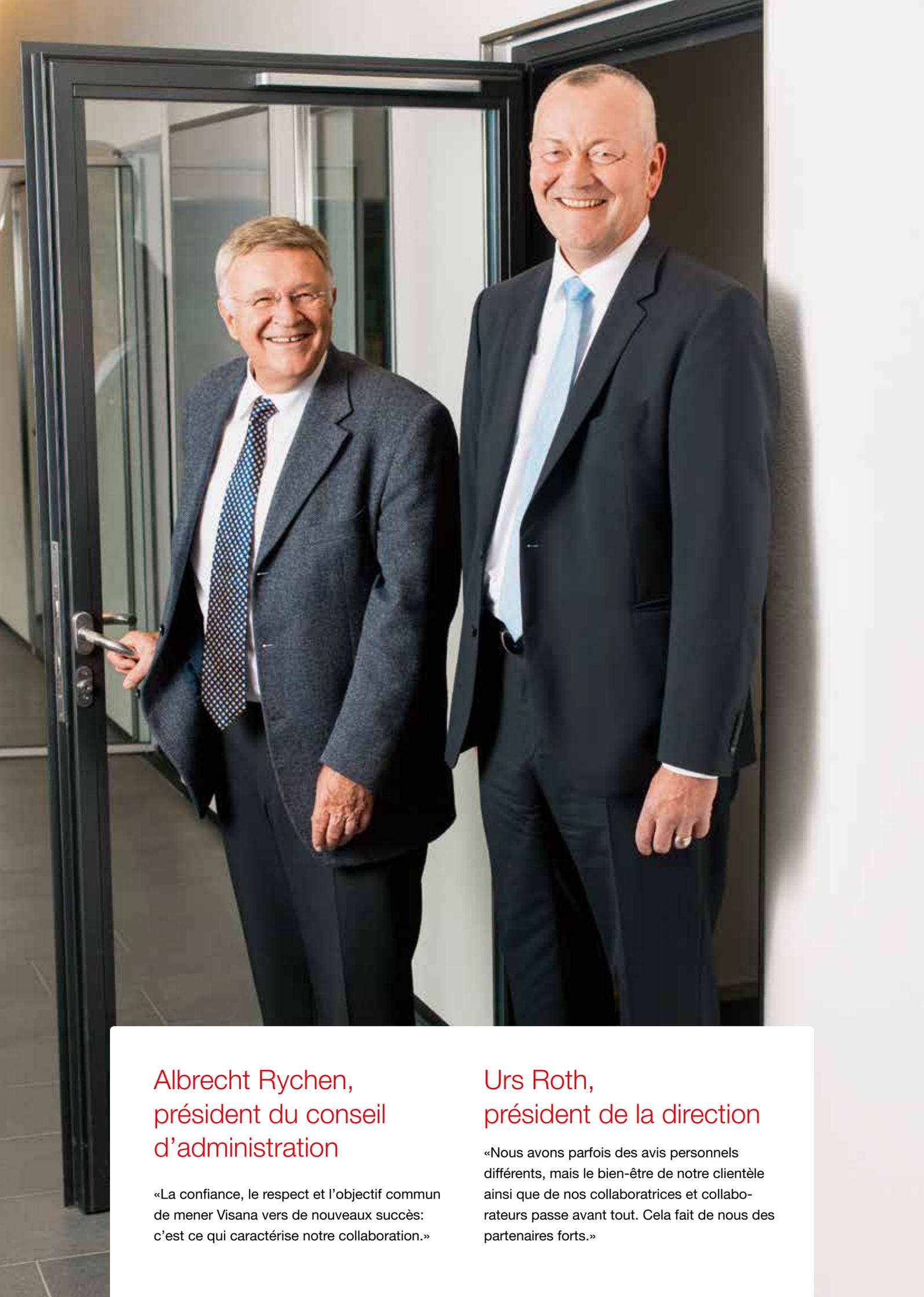
Gouvernement d'entreprise

Principes de la conduite d'entreprise	28
Structure de la conduite et organisation	32
Conseil d'administration	33
Direction	36
Assurance-qualité et gestion des risques	41

Rapports financiers

Aperçu général	48
Visana SA	53
sana24 SA	69
vivacare SA	81
Visana Assurances SA	95
Visana Services SA	111

Glossaire	120
Contact / Impressum	123



**Albrecht Rychen,
président du conseil
d'administration**

«La confiance, le respect et l'objectif commun de mener Visana vers de nouveaux succès: c'est ce qui caractérise notre collaboration.»

**Urs Roth,
président de la direction**

«Nous avons parfois des avis personnels différents, mais le bien-être de notre clientèle ainsi que de nos collaboratrices et collaborateurs passe avant tout. Cela fait de nous des partenaires forts.»

La compétence, base de la réussite économique

Vous tenez entre vos mains l'édition 2015 du rapport de gestion du groupe Visana. Après vous avoir présenté plus en détail l'année passée la valeur de notre marque «personnalisé», nous mettons cette année l'accent sur l'attribut «compétent», une autre promesse faite par Visana à ses clientes et clients. Seuls nos assurées et assurés peuvent définir à quel point Visana est «compétente». C'est pourquoi nous leur donnons la parole pour l'ouverture de ce rapport de gestion. Bien entendu, nous vous présentons également tous les faits et chiffres importants relatifs à l'année rapportée.

Des compétences sur lesquelles vous pouvez compter

Notre clientèle associe Visana à la qualité, que ce soit au niveau des produits, du trafic des paiements, de la sécurité des données, du contrôle des factures, du conseil individuel, etc. Cette qualité est garantie par nos collaboratrices et collaborateurs hautement qualifiés. Dès le processus de recrutement, nous veillons à ce que les futurs collaborateurs et collaboratrices disposent des compétences professionnelles et sociales adéquates. Grâce à notre programme de formation interne et à la possibilité d'entreprendre une carrière de spécialiste, nos collaboratrices et collaborateurs peuvent se développer continuellement, tant sur le plan personnel que professionnel. Ils forment la base de la réussite économique de Visana. Le présent rapport de gestion témoigne du fait que nos clientes et clients se trouvent entre des mains sûres et surtout compétentes.

Visana repose sur des fondements solides

Le rapport de gestion 2015 offre un aperçu qualitatif et quantitatif de Visana à l'interne. Globalement, nous

pouvons dire que le groupe Visana repose sur une base financière très solide et respecte toutes les prescriptions des autorités de surveillance. Le développement de l'effectif des personnes assurées est toujours placé sous le signe de la durabilité. Ainsi, nous ne visons pas la croissance à tout prix, mais toujours sous réserve de la viabilité financière. Cette politique commerciale fait de nous un partenaire fiable et solide.

Un grand merci

Nous remercions nos clientes et nos clients de leur confiance ainsi que nos partenaires commerciaux, pour la collaboration intensive et professionnelle que nous avons avec eux.

Le conseil d'administration et la direction sont fiers de pouvoir compter sur des collaboratrices et collaborateurs engagés, motivés et ayant le sens des responsabilités. Nous remercions chaleureusement tous nos collaborateurs et collaboratrices pour leur engagement qui a été considérable en 2015.



Albrecht Rychen,
président du conseil
d'administration



Urs Roth,
président de la direction
d'administration

Développement de l'effectif des personnes assurées

L'effectif des personnes assurées dans le domaine de la clientèle privée a pu être maintenu, aussi bien dans l'assurance de base que dans les assurances complémentaires.

Le nombre de personnes assurées dans l'assurance obligatoire des soins (AOS) était de 567 000 au 1^{er} janvier 2016 (année précédente: 570 000).

A l'échelle des différentes institutions d'assurance, Visana enregistre une croissance, tandis que sana24 a nettement perdu en effectif, de même que vivacare, dans une moindre mesure. Le nombre de personnes disposant d'assurances complémentaires a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente et s'élève à environ 686 000 personnes (année précédente: 682 000). Il en va de même pour l'effectif total des personnes assurées dans le domaine de la clientèle privée, qui a enregistré une hausse de près de 2000 assurés en 2015 et se monte à environ 796 000 personnes au 1^{er} janvier 2016.

Managed Care

Le nombre d'assurés Managed Care a enregistré une nouvelle hausse durant l'année écoulée, passant d'environ 195 000 à près de 207 000. Un peu plus de 20 % des personnes assurées disposaient du tarif de base avec le libre choix du médecin au 1^{er} janvier 2016.

Le groupe Visana offre dorénavant le modèle Managed Care «MedDirect» sur l'ensemble de la Suisse, pour l'organisme d'assurance Visana SA. Les assurés MedDirect choisissent leur médecin de famille comme premier point de contact pour toutes leurs questions médicales. Celui-ci coordonne les éventuels traitements ultérieurs et l'assignation à des spécialistes.

Evolution de l'effectif des personnes assurées

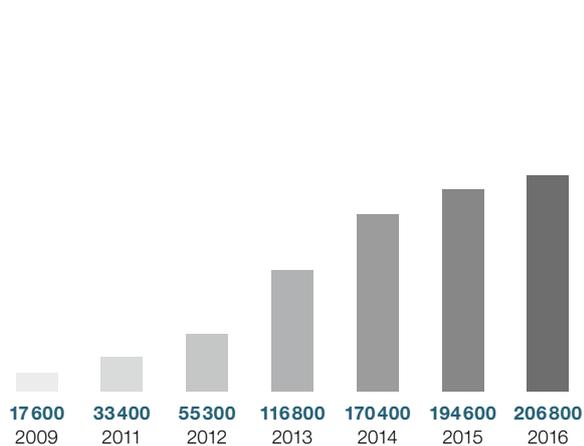
Chiffres arrondis	1.1.12	1.1.13	1.1.14	1.1.15	1.1.16
Effectif total des assurés Groupe Visana	1 055 400	1 131 100	1 159 700	1 174 800	1 145 600
Assurance-maladie Visana (AOS)	446 000	445 500	422 200	448 200	456 800
sana24 (AOS)	58 700	81 000	96 900	70 900	60 500
vivacare (AOS)	9 800	60 300	69 700	51 100	49 500
Total AOS Groupe Visana	514 500	586 800	588 800	570 200	566 800
Indemnités journalières LAMal/LCA Groupe Visana	353 900	355 700	366 400	381 100	350 600
Assurés compl. Groupe Visana sans AOS	187 000	188 600	204 500	223 500	228 200

La proximité à la clientèle, un facteur de succès

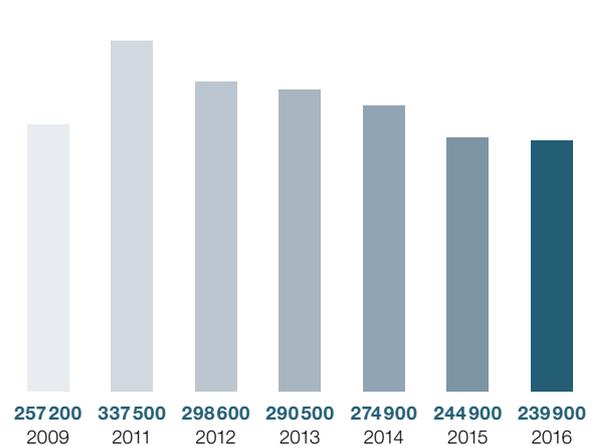
Le groupe Visana mise sur un suivi de la clientèle compétent et personnalisé. Avec près de 120 agences réparties dans toute la Suisse, il dispose d'un réseau de vente unique dans la branche, qui lui permet de concrétiser son ambition primordiale en matière de qualité, à savoir la proximité à la clientèle. Ce facteur restera au centre des préoccupations également à l'avenir. Les agences sont par ailleurs progressivement modernisées et, si possible, conçues de manière à être accessibles aux personnes handicapées.

Succès des modèles d'assurance intégrés

Modèles du médecin de famille et HMO



MedDirect et MedCall



Les modèles d'assurance intégrés du groupe Visana restent très demandés, état au 1^{er} janvier.

Le meilleur service au bon moment

Nos clientes et clients ont non seulement des besoins différents en matière d'assurance-maladie, mais ils souhaitent également choisir librement quand et comment nous contacter.

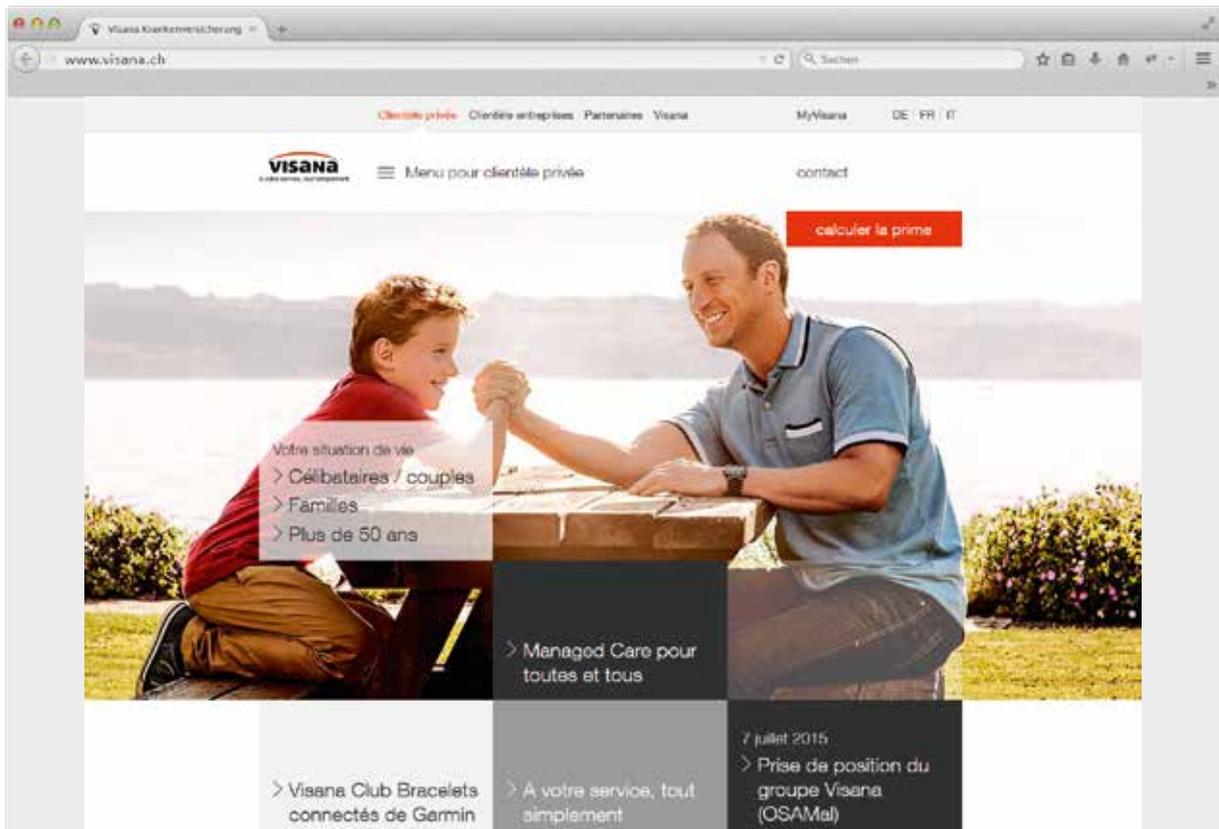
Certaines personnes préfèrent s'informer d'abord en ligne via le site Internet de Visana, tandis que d'autres privilégient un entretien personnel par téléphone. Quel que soit le canal privilégié par notre clientèle, nous aspirons à offrir dans tous les cas une qualité de service optimale.

Remaniement du site Internet

En 2015, Visana a franchi une étape importante vers une présence en ligne compétente et conviviale,

grâce à un nouveau site Internet. Une structure claire, une navigation agréable pour les utilisatrices et utilisateurs et un design moderne: toutes ces caractéristiques font du nouveau site Internet de Visana une véritable expérience numérique. Les besoins des utilisatrices et utilisateurs y sont placés au premier plan.

Non seulement le nouveau site Internet de Visana revêt une apparence plus moderne et plus vivante,



C'est ainsi que se présentait notre nouveau site Internet le 20 août 2015.

mais tout son contenu a également été remanié. Les visiteurs et visiteuses doivent pouvoir accéder aux informations importantes simplement et en un minimum de clics, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Les besoins des utilisatrices et utilisateurs ainsi que les nombreux éléments de service ont été placés au premier plan lors de ce projet. Sous «Situations de vie», nous montrons à nos clientes et clients comment composer leur combinaison d'assurance personnalisée. Le calculateur de primes de Visana a par ailleurs été totalement remanié.

Rapidité et sécurité en ligne

Nous sommes naturellement joignables non seulement par téléphone, mais également en ligne, en toute simplicité. La communication par le biais de notre portail en ligne destiné à la clientèle MyVisana est particulièrement sûre. Cette prestation de service gratuite permet aux personnes assurées de consulter l'ensemble de leurs documents d'assurance. Par ailleurs, les clientes et clients peuvent consulter et si besoin imprimer à tout moment les décomptes de prestations et gardent ainsi l'œil sur leurs frais de santé. Via MyVisana, il est également possible de contacter, directement et en toute sécurité, le conseiller ou la conseillère Visana compétent/e, comme alternative à un courriel classique.

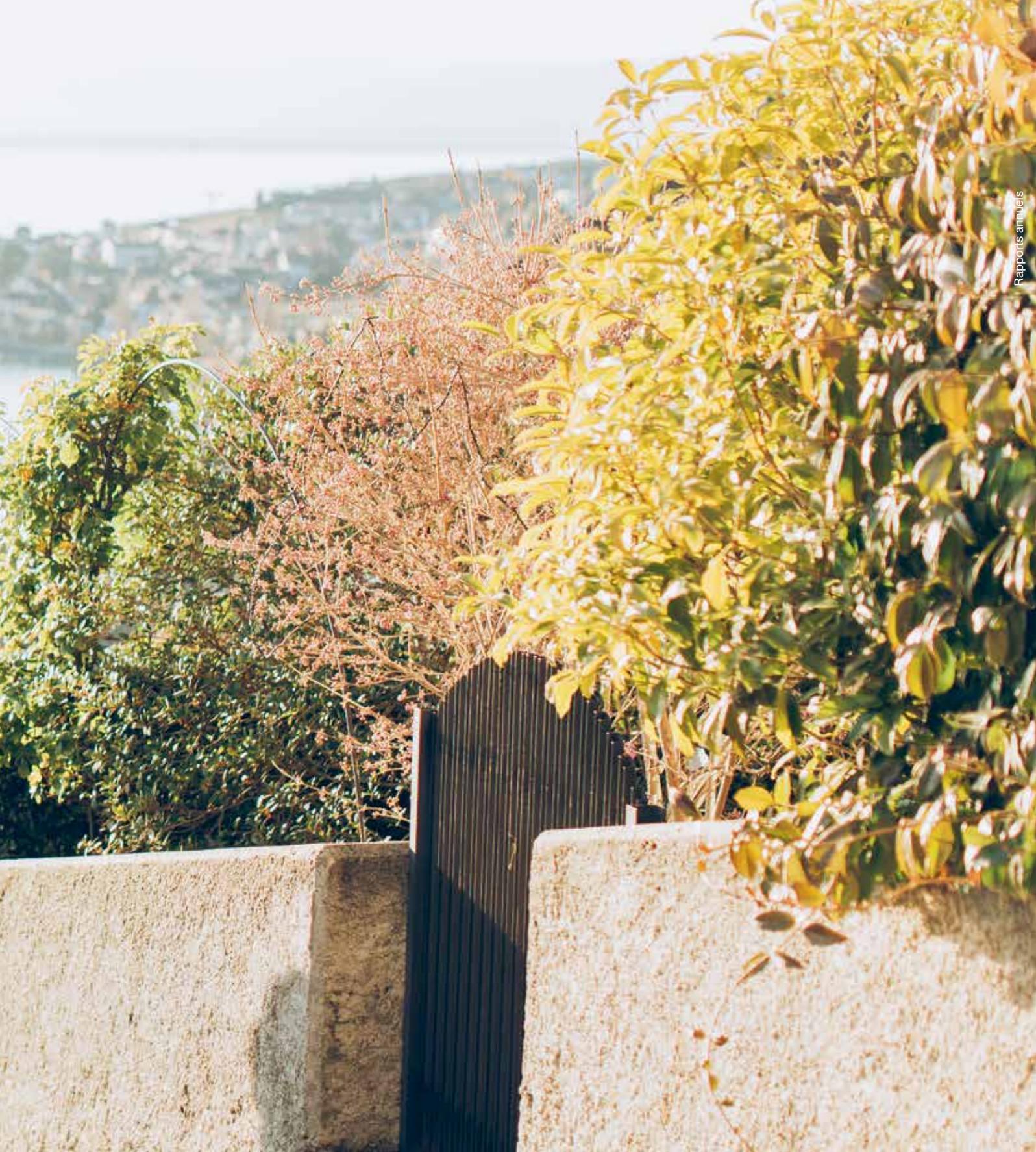
Priorité à l'être humain

La joignabilité par téléphone de nos conseillères et conseillers est un critère important pour mesurer la qualité du service. Visana offre un réseau composé d'environ 120 agences réparties dans toute la Suisse et veille à ce que sa clientèle obtienne, près de chez elle, des renseignements compétents et rapides, en cas de questions en matière d'assu-

rance. Nous effectuons d'ailleurs régulièrement des évaluations à cet égard. Chaque année, les Service Checks sont effectués par téléphone, dans les trois langues nationales, dans toute la Suisse. Il s'agit d'une méthode indépendante d'appréciation et de mesure de la qualité de service. Nous attachons une grande importance à recevoir un avis objectif directement de la part de clients test, nous indiquant de quelle manière est perçue la qualité de nos prestations de service et de notre service.

Visana reçoit régulièrement de bonnes évaluations de la part de sa clientèle en ce qui concerne la qualité du conseil personnel. Afin de maintenir ce haut niveau de qualité, nous investissons continuellement dans les compétences professionnelles de nos collaboratrices et collaborateurs de la vente. Ainsi, 285 collaboratrices et collaborateurs ont suivi la formation interne «Boostez les ventes» en 2015. Un élément central de cette formation est l'orientation aux besoins dans le conseil. Pour chaque client et cliente, il faut combiner les éléments d'assurance individuels adéquats et les adapter à la phase de leur vie.





Séverine Colomb et Julien Berger, Lausanne

« Le terme «compétent» signifie pour nous avoir les connaissances et la capacité d'accomplir une tâche. Une personne compétente doit non seulement être qualifiée mais aussi être capable de comprendre nos besoins personnels. Il est important d'avoir

facilement accès à l'information mais surtout de pouvoir compter sur un personnel qualifié qui soit à l'écoute et sache cibler vos attentes. Selon nous, un service compétent se caractérise par des personnes disponibles, à l'écoute. »

Qualité et inventivité sur le marché

Nos partenaires de vente et clients directs sont exigeants et attendent beaucoup de Visana. C'est pourquoi nous accordons, dans le domaine de la clientèle entreprises, la plus grande importance à un suivi compétent et à une fidélisation de la clientèle qui apporte une vraie plus-value.

Pour placer le point de vue de notre clientèle entreprises au centre de notre activité, nous poursuivons une stratégie de profilage basée sur l'innovation et offrons ainsi encore davantage de service et de qualité.

En 2015, Visana mise ainsi sur la procédure unifiée de communication des salaires (ELM) et soutient par ce biais les efforts du Conseil fédéral pour réduire la charge administrative des entreprises. Les entreprises assurées chez Visana nous transmettent les données salariales cryptées directement depuis leur programme de salaires via ELM. Simplement, rapidement et en toute sécurité. Et gratuitement.

Grâce à nos prestations de service et à nos produits, nous nous positionnons comme un assureur compétent et innovant, dans un environnement de marché marqué par une forte concurrence et de nombreux bouleversements. Outre l'acquisition de nouveaux clients, nous sommes parvenus en 2015 à renforcer d'importantes relations commerciales, ainsi qu'à prolonger la collaboration avec des partenaires de contrats-cadres de longue date. En 2016 également, notre motivation est de prouver à notre clientèle entreprises et à nos partenaires qu'ils peuvent nous faire confiance et de continuer à entretenir la relation personnelle que nous avons nouée avec eux.

La prime, reflet du risque

Le marché semble reconnaître petit à petit le besoin en primes, aussi bien dans l'assurance collective d'indemnités journalières que dans l'assurance-accidents obligatoire. Visana a également dû relever le niveau de ses primes, en examinant de manière critique les risques à assurer et en les tarifant en

conséquence. Malgré tout, il arrive souvent que des primes excessivement basses soient proposées sur le marché, en particulier par les grandes entreprises. La pression relative aux prix et aux coûts joue également un rôle déterminant du côté de la clientèle, parce qu'elle exerce une influence considérable sur la demande.

Exiger une prime basée sur les besoins et les risques permet de mieux assurer à l'avenir la rentabilité des contrats. Cette maxime correspond à notre intention de nouer avec nos clients et partenaires une relation durable et profitable aux deux parties, et de leur offrir protection, fiabilité et sécurité à long terme.

Les collaboratrices et collaborateurs sont la plus grande ressource de notre clientèle

Des collaborateurs et collaboratrices en bonne santé, motivés et performants constituent la meilleure des ressources pour une entreprise. Notre centre de compétence Gestion de la santé en entreprises (GSE) pour la clientèle entreprises montre, à travers des entretiens de conseil et des séminaires, comment accroître et appliquer les connaissances en matière de santé au sein des entreprises, afin que les collaborateurs et collaboratrices restent en bonne santé. Dans le domaine de la gestion de la santé en entreprises, une procédure systématique et la persévérance sont la recette du succès à long terme, avec à la clé une baisse des coûts et une amélioration de la compétitivité de nos entreprises clientes. Grâce au professionnalisme des collaboratrices et collaborateurs de notre centre de compétence GSE, les entreprises peuvent bénéficier de solutions sur mesure et d'une procédure adaptée à leurs besoins.

A l'ère du changement démographique et de la pénurie de personnel qualifié qui en résulte, une GSE bien établie constitue un avantage concurrentiel inestimable. Certaines de nos entreprises clientes l'ont bien compris et tirent parti de notre longue expérience dans ce domaine encore jeune. Notre préoccupation première est de conseiller notre clientèle dans l'introduction d'un système de gestion de la santé, en fonction de ses besoins et de manière compétente.

Nous nous tenons informés des dernières évolutions et enrichissons constamment notre expérience et nos connaissances. Le développement actif de nos prestations de service et l'élargissement de nos compétences font partie de nos priorités. En 2015 également, nous avons entretenu la collaboration avec des hautes écoles et des instituts suisses renommés, en tant que partenariats stratégiques. Grâce à notre engagement dans le domaine de la recherche, nous encourageons le transfert de connaissances entre la science et la pratique, dans le domaine de la GSE.

A l'automne 2015, Promotion Santé Suisse a décerné à Visana le label «Friendly Work Space» (vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la rubrique Ressources humaines). Nous faisons ainsi figure de modèle en matière de santé en entreprise. Nous rendons également nos connaissances en matière de santé accessibles à nos clients: notre test GSE interactif montre aux employeurs intéressés comment ils peuvent concentrer leurs efforts avec encore plus d'efficacité. Grâce à des assesseuses qualifiées, notre centre de compétence GSE représente pour nos clients un

partenaire compétent, apte à les accompagner, également en 2016, sur la voie de l'obtention du label «Friendly Work Space».

Forum de fin de journée: la success story continue

Avec le Forum de fin de journée, Visana permet à sa clientèle entreprises de recevoir des informations sur des thèmes d'actualité dans le domaine de la GSE, et de discuter avec d'autres représentants et représentantes d'entreprises. En 2015, le Forum de fin de journée se présentait pour la première fois sous la forme d'une série d'événements de quatre jours, dans différentes régions de Suisse. Le nombre élevé de participantes et participants illustre le grand intérêt suscité par le choix thématique. Le thème très sérieux de «L'humour au travail» a ainsi soulevé l'enthousiasme du public grâce au cadre humoristique.

Journées Stop Risk: mieux vaut prévenir que guérir

Nos journées Stop Risk ont une nouvelle fois remporté un franc succès durant l'année rapportée. Par ce biais, nous apportons une contribution importante à l'amélioration de la sécurité personnelle dans le sport et la nature. Ici aussi, nous accordons une importance capitale au transfert dans la pratique des connaissances théoriques. Différents spécialistes de la prévention des accidents, dotés, cela va de soi, des dernières connaissances sur le sujet, nous apportent leur soutien à cet égard.

La compétence au service de nos assurés

Les dispositions légales et les multiples systèmes tarifaires rendent le domaine des assurances-maladie de plus en plus complexe. Afin d'offrir à nos assurés un service optimal, la compétence et un comportement empathique sont nécessaires.

Le ressort Sinistres dispose d'un concept de formation complet, qui oblige nos collaborateurs à suivre des séminaires leur permettant de devenir des interlocuteurs compétents. En plus des séminaires sur les connaissances techniques et de la branche, il s'agit aussi de formations en communication écrite et orale, ou portant sur les techniques de négociation ou encore d'autres thèmes des domaines des compétences sociales et du développement de la personnalité.

Examen de l'économicité

Afin que nous puissions examiner l'économicité des prestations, telle que la loi sur l'assurance-maladie la prescrit pour les fournisseurs de prestations, nous avons besoin d'une équipe de collaborateurs qui soit en mesure d'évaluer l'économicité du traitement d'un point de vue médical d'une part, et qui maîtrise d'autre part les règles des systèmes tarifaires Tarmed et SwissDRG. De plus, l'équipe a besoin d'une capacité de communication constructive, afin de pouvoir négocier avec les fournisseurs de prestations, en cas de traitements non économiques ou de non-respect des règles tarifaires.

Controlling Spitex et des soins

Dans le domaine du controlling Spitex, environ 1000 formulaires de déclaration des soins requis ont été examinés par nos spécialistes en 2015. Ces examens ont permis d'identifier de nombreux cas pour lesquels des réductions des coûts ont dû être exigées. Dans le domaine du controlling des soins, les examens sont effectués rétroactivement. Nos professionnels évaluent le niveau des soins requis des résidents, sur la base des dossiers fournis par

les EMS, et contactent les responsables, en cas d'opinions divergentes. En 2015, près de 1600 dossiers ont été examinés.

Abus d'assurance

L'identification de factures envoyées par des personnes assurées ou des fournisseurs de prestations, avec une intention d'abus ou de fraude, représente une compétence particulière du traitement des prestations. Dans ce domaine, la compétence technique pour la facturation correcte n'est pas la plus importante, mais plutôt la compétence de reconnaître des factures falsifiées ou modifiées et de confronter les personnes responsables à ces faits avec le tact nécessaire. L'identification de telles factures est dans l'intérêt de la grande majorité des personnes assurées, qui se comporte de manière correcte et honnête.

Achat de prestations

Nos acheteurs de prestations négocient surtout pour des contrats avec les hôpitaux, dans le domaine des assurances complémentaires. Ils s'engagent pour les intérêts de nos assurés, afin de garder des primes aussi stables que possibles dans ce domaine. Ils créent aussi les conditions nécessaires à un traitement des sinistres efficace. Les intérêts des fournisseurs de prestations et ceux de nos assurés sont souvent très différents. Ce domaine exige donc un important talent de négociateur.

Total des économies réalisées

En tout, les contrôles effectués en 2015 nous ont permis d'économiser env. 525 millions de francs, ce qui représente à peu près 15,4% des 3,4 milliards de francs de prestations demandées à Visana.

Katarina Simic, Dintikon

«Pour moi, une personne est compétente quand elle dispose de connaissances techniques spécifiques, qu'elle peut aider et qu'elle se tient à ce qui a été convenu. Ce que j'apprécie le plus, c'est le fait d'être joignable et le conseil personnalisé. Les connaissances techniques spécifiques jouent un rôle considérable notamment surtout

pour les questions relatives aux prestations, parce qu'il me semble très important de recevoir des réponses correctes. Le fait que l'assurance se montre compréhensive dans les situations d'urgence me tient également à cœur. Un service compétent est alors essentiel et fait définitivement de moi une cliente fidèle.»



Monique Mutti avec Silas, Jaël et Ben, Bellmund

«Le terme «compétent» signifie pour moi que quelqu'un sait exactement ce qu'il fait dans un domaine d'activité spécifique et que cette personne y fait du bon travail. J'apprécie grandement d'avoir un interlocuteur ou une interlocutrice sympathique, qui comprend

ma situation et répond à mes demandes de manière compétente. Un vaste savoir-faire concernant toutes les questions d'assurance et un interlocuteur attentif constituent les clés d'un service compétent.»





Davantage de discernement et moins de bureaucratie

Le refus de l'initiative sur la caisse unique à l'automne 2014 était un signal en faveur de la concurrence réglementée dans le système de santé suisse. Un an plus tard, les tendances dirigistes et relevant de l'interventionnisme étatique déterminent l'agenda politique.

En 2015, le Département fédéral de l'intérieur (DFI) a éveillé l'attention à diverses reprises: de nombreuses propositions tendaient en direction de l'économie planifiée, d'une réduction de la concurrence et d'un affaiblissement de la responsabilité individuelle. Les efforts entrepris pour garantir un système de santé gouverné par le marché risquaient ainsi de plus en plus d'être anéantis. Il manque manifestement des concepts pour garantir à long terme un système de santé de qualité, qui reste malgré tout abordable. Parallèlement, on constate un activisme réglementaire accru au niveau fédéral. Ceux qui en font les frais au final sont les assurés/es et les patients/es, mais aussi les fournisseurs de prestations et les assureurs-maladie.

D'un point de vue chronologique, la branche a débuté 2015 avec la menace de séparation entre l'assurance de base et l'assurance complémentaire. Une séparation juridique et administrative était supposée empêcher l'échange de données entre l'assurance de base et l'assurance complémentaire, ce qui aurait été dans les faits une version «light» de la caisse unique. Mi-2015, l'ordonnance sur la surveillance de l'assurance-maladie, très contestée, a été envoyée en consultation. Peu de temps après, le Conseil fédéral a annoncé qu'il souhaitait supprimer la franchise la plus élevée et réduire les rabais de primes, des mesures risquant également de nuire à la concurrence. En unissant ses forces, la branche est finalement parvenue à faire éliminer les points les plus contestables des trois projets susmentionnés, à la fin 2015.

Séparation entre l'assurance de base et l'assurance complémentaire

Déjà en 2013, le Conseil fédéral avait proposé la séparation juridique et administrative entre l'assu-

rance de base et l'assurance complémentaire. Sur mandat de SantéSuisse, The Boston Consulting Group (BCG) a calculé, en 2014, les coûts administratifs supplémentaires que générerait cette séparation par rapport à la situation actuelle; il est parvenu à la conclusion que la séparation stricte des deux domaines coûterait environ 400 millions de francs. Les augmentations de coûts seraient liées aux processus administratifs, qui devraient pour la plupart être doublés en cas de séparation stricte. Dans le cas extrême, il faudrait établir deux polices, deux cartes d'assurance et deux factures de prime pour chaque personne assurée. Dans le domaine administratif, le personnel, les programmes informatiques, l'infrastructure et les locaux devraient également être séparés, c'est-à-dire doublés. Le Parlement a finalement fait preuve de discernement et de clairvoyance. S'appuyant sur le «non» à l'initiative sur la caisse unique, le Conseil national comme le Conseil des Etats ont pris une décision dans l'intérêt des personnes assurées. Les deux chambres ont argué que le projet est inutile, car une séparation purement juridique apporterait peu d'avantages, tandis qu'une séparation opérationnelle et administrative générerait une charge accrue pour les assureurs et les personnes assurées.

Surveillance de l'assurance-maladie: durcissement d'une loi par le biais d'une ordonnance

Visana est favorable à la surveillance et au contrôle des assureurs-maladie. Avec la loi sur la surveillance de l'assurance-maladie (LSAMal), le Parlement avait conféré à ces éléments une nouvelle base légale. En revanche, le projet d'ordonnance présenté mi-2015 dépassait largement le cadre de la loi

adoptée par le Parlement. De nombreuses dispositions apparaissaient comme disproportionnées, voire même contraires à la loi pour certaines. Ce projet empiétait si fortement sur l'autonomie des assureurs-maladie qu'il aurait porté atteinte à la liberté entrepreneuriale et à la concurrence.

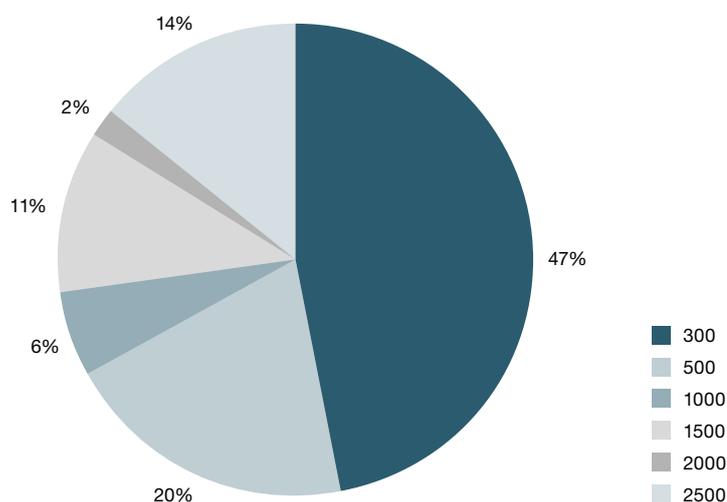
L'OFSP souhaitait en particulier intervenir dans les processus de direction des assureurs-maladie, à titre préventif et de manière globale. Au vu des protestations massives rencontrées dans le cadre de la consultation, le Conseil fédéral a atténué l'ordonnance en éliminant certains points essentiels, dans sa décision du 18 novembre 2015. Il faut attendre l'entrée en vigueur, à partir de 2016, de l'ordonnance et des réglementations associées pour en connaître l'impact sur la branche.

Fixation des primes

Actuellement, les personnes assurées dans le domaine de l'assurance de base peuvent choisir, outre la franchise ordinaire de 300 francs, divers autres échelons de franchise. Les franchises à option pour les adultes se montent à 500, 1000, 1500, 2000 et 2500 francs. Choisir volontairement une franchise plus élevée permet de réduire la prime. Autrement dit: plus la franchise est élevée, plus la réduction de prime est conséquente. L'idée derrière les franchises à option est de renforcer la responsabilité individuelle et la conscience des coûts des personnes assurées.

Dans le cadre d'une modification de l'ordonnance sur l'assurance-maladie, l'OFSP a proposé, à l'été 2015, de supprimer les deux échelons de franchise de 1000 et

Répartition des franchises annuelles au sein du groupe Visana



2000 francs. Le conseiller fédéral Alain Berset a justifié ces suppressions par le fait que des personnes assurées en bonne santé utilisent les franchises à option pour économiser sur les primes. Selon lui, cela ne correspond pas à la philosophie de solidarité de l'assurance de base. Nous sommes toutefois d'avis que des franchises plus élevées favorisent la responsabilité individuelle et la conscience des coûts. Plus les rabais sont bas, plus les gens ont tendance à choisir la franchise ordinaire de 300 francs. Ils ne seraient donc plus incités à adopter un comportement préventif et la responsabilité individuelle en serait affaiblie au lieu d'être renforcée.

Promotion d'éléments propres à la concurrence

Visana s'engage en faveur d'une concurrence basée sur la qualité, la transparence et la responsabilité individuelle, plutôt que soumise à des interventions étatiques.

Concrètement, nos objectifs sont les suivants:

- que les assureurs puissent négocier des contrats d'assurance de plusieurs années pour envoyer un signal clair contre les changements d'assureurs coûteux qui ont lieu chaque année;
- que les adaptations de primes annuelles soient supprimées et que des adaptations soient effectuées lorsqu'il existe un besoin du point de vue de l'entreprise, de la même manière que le pratiquent les assureurs privés depuis des années dans l'intérêt de tous;
- qu'une simplification des régions de primes soit examinée, pour autant que celles-ci continuent d'être fixées selon des calculs objectifs et intelligibles et qu'il soit renoncé à des solutions uniformes camouflées.

Pilotage des admissions de médecins spécialistes

Visana s'est toujours engagée en faveur d'un développement du système de santé basé sur l'économie de marché. Dans ce contexte, nous saluons la décision du Conseil national de mi-décembre 2015, de ne pas transposer le gel des admissions actuel dans le droit ordinaire. Le gel des admissions défavorise systématiquement les jeunes médecins, ce qui n'est ni libéral, ni économique.

Le Parlement doit à présent développer des solutions durables pour aménager le domaine des soins ambulatoires de manière libérale, qualitative et abordable. Libéral signifie qu'il ne devrait en principe y avoir aucune clause d'exclusion empêchant les fournisseurs de prestations qualifiés d'exercer leur profession. Qualitatif et abordable signifie que le droit de facturer à 100 % et dans tous les cas à la charge de l'assurance-maladie ne doit pas être garanti à chaque fournisseur de prestations agréé. Ce sont plutôt la qualité et l'efficacité qui devraient servir de critères déterminants pour décider qui a le droit ou non de facturer à la charge de l'assurance de base. C'est pourquoi l'autorisation de pratiquer et celle de facturer à la charge de l'assurance de base devraient être scindées. Avec la levée du gel des admissions, il faudrait par ailleurs envisager un assouplissement de l'obligation de contracter.

Vous trouverez les points de vue de Visana relatifs à la politique de la santé sur notre site Internet: www.visana.ch/politique

Maria Wilpert et Gaël Krebs, Gletterens

«La «compétence» est pour nous une alliance entre les connaissances techniques, la mise en pratique de ces dernières et les aptitudes sociales. Nous apprécions qu'une assurance réponde à nos besoins spécifiques et trouve des solutions adaptées. Les compétences professionnelles et sociales des collaboratrices et collaborateurs constituent à cet égard des éléments clés, car ce sont eux qui doivent incarner l'identité de l'assurance vis-à-vis de l'extérieur.»



Engagement compétent, pour des conditions de travail favorables à la santé

En tant qu'employeur, Visana s'engage de manière systématique et durable en faveur de postes et de conditions de travail sûrs et favorables à la santé. La fondation Promotion Santé Suisse a examiné nos efforts avec précision et les a jugés bons. En 2015, elle nous a décerné le label «Friendly Work Space», pour trois ans.

Le 17 septembre 2015, nous avons reçu le résultat positif de l'évaluation intensive qui a eu lieu. En décernant le label de qualité «Friendly Work Space», Promotion Santé Suisse distingue et atteste de notre engagement systématique et de longue date dans le domaine de la Gestion de la santé en entreprise (GSE).

Il s'agit par exemple des éléments suivants:

- le service GSE interne
- les modèles d'horaires de travail flexibles
- la vaste offre de formation et de perfectionnement
- les sondages des collaborateurs
- l'ergonomie des postes de travail
- des programmes de prévention spécifiques
- l'encouragement de l'équilibre entre famille et emploi

Toutes ces mesures font partie intégrante des efforts de Visana visant à offrir aux collaborateurs et collaboratrices des conditions de travail favorables

à la santé, dans un climat de travail motivant et empreint de respect, tout en renforçant son image d'employeur attrayant.

Compétent dans sa relation avec les collaborateurs

En introduisant une plate-forme RH au sein de l'intranet de toute l'entreprise, Visana a franchi une étape importante. Cette surface dont l'emploi est simple et intuitif fait participer directement les collaborateurs et les personnes en charge de conduite aux processus RH. Des informations personnelles peuvent à tout moment être obtenues directement et traitées. Cela permet de rendre les processus RH plus rapides, standardisés et professionnels. Durant les trois premiers mois d'introduction, près de 9000 courriels entièrement automatisés ont été envoyés par le système et la tendance est à la hausse.

L'application est organisée de manière flexible, et des processus RH supplémentaires peuvent donc y être intégrés à tout moment. A long terme, la plate-forme RH entraîne une décharge du département des Ressources humaines et donc une augmentation de l'apport à la valeur ajoutée des RH au résultat de l'entreprise.

Conseil compétent – contact avec la clientèle compétent

Une présence compétente lors des contacts avec la clientèle est centrale pour garantir le succès d'une assurance-maladie. Nos modules de formation ciblés soutiennent le standard de qualité homogène dans l'ensemble de l'entreprise et garantissent que la valeur de la marque «compétent» soit abordée. Les collaborateurs de Visana savent que le terme de



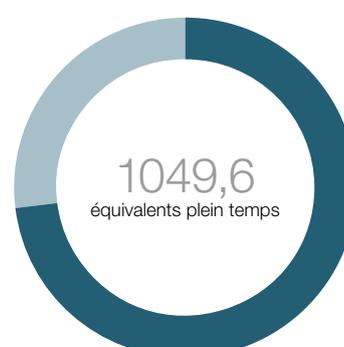
compétence contient aussi bien des connaissances techniques à base large, mais aussi la responsabilité de prendre très au sérieux les besoins de la clientèle. Des personnes en charge de conduite compétentes doivent montrer l'exemple, dans leur quotidien de conduite comme dans leurs contacts avec la clientèle. Cela a été élaboré dans les deux nouveaux modules de formation sur les thèmes «Faire bonne impression» et «Encouragement des collaborateurs en matière de conseil». La série de séminaires

«Boostez vos ventes», organisée pour la première fois, s'est adressée à tous les collaborateurs et collaboratrices du domaine d'affaires Clientèle privée qui doivent faire preuve de compétence de conseil au quotidien, lors de leurs contacts avec la clientèle. Etroitement lié à la conduite du domaine de la clientèle privée, un nouveau standard de formation Visana a été élaboré et appliqué, dans le sens de notre valeur de marque «compétent».



65,1% part des femmes
34,9% part des hommes

Au 31 décembre 2015, Visana comptait 1300 collaborateurs, dont environ deux tiers de femmes et un tiers d'hommes.



66,1% de postes à plein temps
33,9% de postes à temps partiel

La part des postes à temps partiel représentait environ un tiers pour l'année rapportée.



Monika Reusser et Chien An Chou avec Liam, Thoune

«Nous attendons de notre assurance-maladie un soutien immédiat et des collaboratrices et collaborateurs qui s'intéressent sincèrement à notre situation et nous apportent leur aide. Pour nous, un service compétent, c'est

lorsque nous n'avons que très peu à nous occuper de la prestation d'assurance en elle-même, voire pas du tout de préférence. Ou pour parler familièrement: lorsque tout se règle comme par magie.»



Gouvernement d'entreprise

Même s'il n'est pas coté en bourse, le groupe Visana agit selon les principes du gouvernement d'entreprise de SIX Swiss Exchange ainsi que selon les directives des autorités de surveillance.

Chez Visana, le gouvernement d'entreprise englobe toute l'organisation de l'entreprise ainsi que les instruments de conduite et de controlling, avec lesquels l'entreprise remplit les exigences légales. Visana s'oriente aux exigences du Swiss Code of Best Practice, les directives sur les informations relatives au gouvernement d'entreprise de SIX Swiss Exchange, ainsi qu'à celles des autorités de surveillance. Actuellement, Visana ne dispose pas d'un comité de rémunération. Les dispositions pertinentes pour les entreprises cotées en bourse et définies dans l'«ordonnance contre les rémunérations abusives dans les sociétés anonymes cotées en bourse» (ORAb) ne sont pas appliquées.

Les principes du gouvernement d'entreprise garantissent une culture d'entreprise ouverte et orientée aux valeurs, un développement durable de l'entreprise et une politique d'information transparente. En absence d'indication contraire, toutes les données se réfèrent au 31 décembre 2015.

Conseil d'administration

La composition des conseils de fondation et d'administration est basée sur une procédure de sélection standardisée, sur des profils d'exigence spécifiques, sur des compétences techniques, sur l'expérience de conduite ainsi que sur la personnalité et vaut pour toutes les sociétés du groupe Visana en union de fonctions.

Le conseil de fondation et le conseil d'administration sont élus pour un mandat d'une année. Les membres des conseils de fondation et d'administration doivent être âgés de moins de 70 ans révolus au moment de leur élection. Les conseils de fondation et d'admini-

stration sont entièrement composés de membres non-exécutifs qui n'exercent aucune fonction opérationnelle au sein des sociétés du groupe Visana et n'en ont pas exercé non plus par le passé. En outre, les conseils de fondation et d'administration n'ont pas de relation commerciale avec Visana ou les sociétés du groupe qui pourraient les influencer dans leur activité au sein des conseils de fondation et d'administration.

Le conseil d'administration de Visana Services SA dispose des instruments de conduite suivants: comité d'examen (comité d'audit), révision interne et controlling stratégique. Il accorde beaucoup d'importance au système de contrôle interne, à la gestion des risques et à la conformité aux normes et règlements (compliance). En plus de l'auto-évaluation régulière, le conseil d'administration se soumet également régulièrement à une appréciation externe.

Comité d'audit

Jusqu'aux assemblées annuelle et générale 2016, le comité d'audit de Visana Services SA se composait de Cornelia Gehrig-Nell (présidente), Barbara Anna Heller et Robert E. Leu. Les membres du comité d'audit sont élus par le conseil d'administration au sein de celui-ci. Le comité d'audit soutient le conseil d'administration dans l'accomplissement de ses tâches. Il décide des mandats d'examen à l'intention de la révision interne, du choix de la méthode à appliquer et de leur étendue.

Le comité d'audit contrôle la pertinence de la comptabilité et du système de gestion de l'information ainsi que l'efficacité du système de contrôle interne et externe. Il traite les comptes annuels et le compte

prévisionnel avec la direction et la révision interne et externe, avant qu'ils ne soient soumis aux conseils de fondation ou d'administration.

Révision interne

La révision interne, dirigée par Beat Nydegger, soutient le conseil d'administration par des contrôles indépendants. Ces derniers comprennent des vérifications dans le cadre des plans validés par le conseil d'administration.

La révision interne dispose d'un droit général de proposition et de motion. Le droit direct de donner des instructions ne lui est accordé que pour les contrôles des contrats collectifs auprès des employeurs. Les résultats des vérifications des mandats de révision internes sont transmis entre autres au comité d'audit, qui suit la mise en œuvre des mesures d'amélioration convenues ou ordonne des mesures supplémentaires.

Révision externe

En sa qualité d'organe de révision externe, la Ernst & Young AG vérifie les comptes annuels du groupe Visana à partir de 2015. Le responsable de la révision est Stefan Marc Schmid. L'honoraire de révision pour l'année 2015 s'est élevé à près de 356 000 francs.

Indemnisations

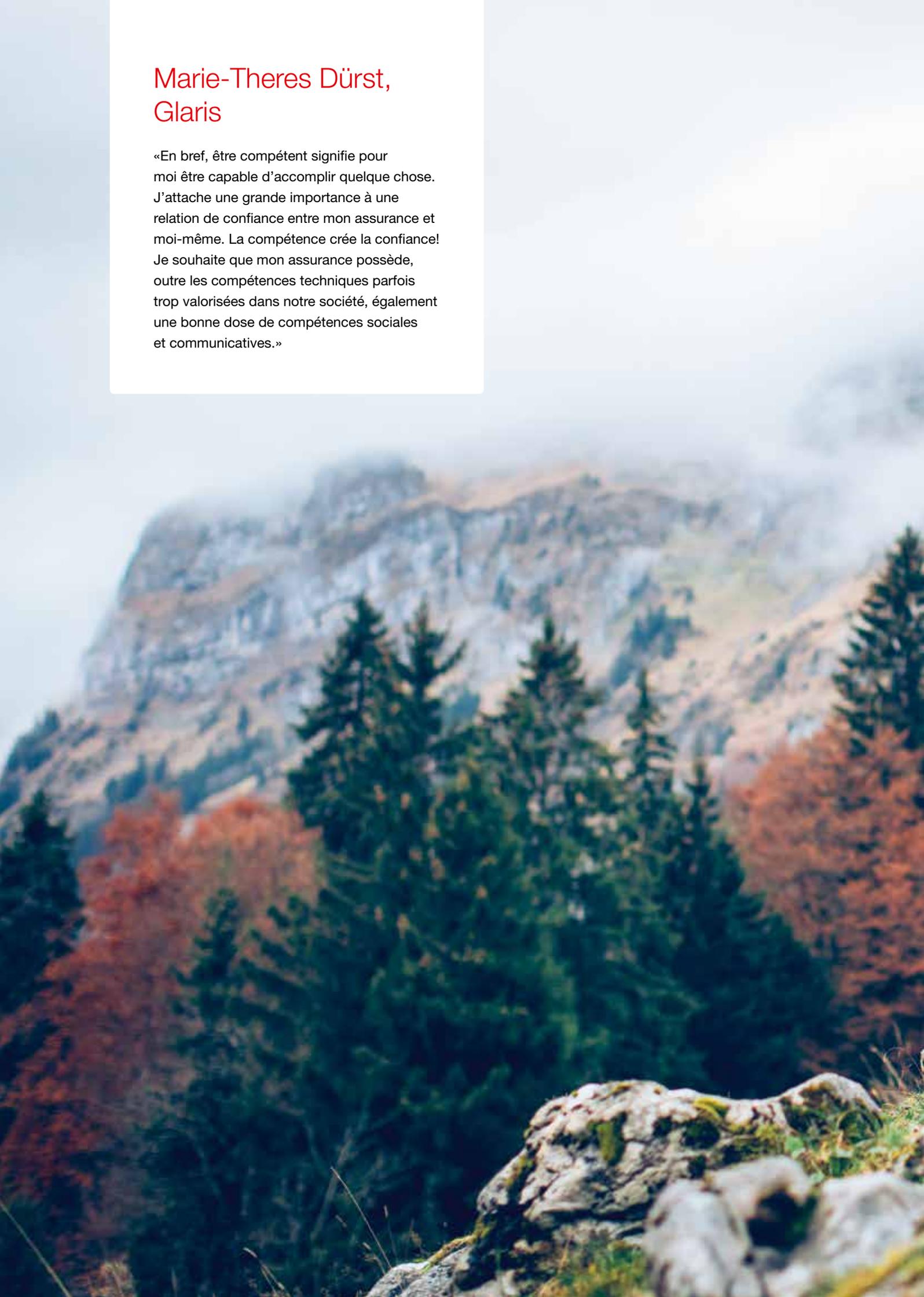
Les honoraires et les salaires des membres des conseils de fondation et d'administration, ainsi que de la direction, sont fixés par le conseil d'administration. Le groupe Visana a été parmi les premiers assureurs-maladie à présenter ouvertement le total des indemnités des membres du conseil d'adminis-

tration et de la direction, ainsi que les totaux d'indemnités les plus élevés. Les indemnités versées en 2015 aux membres des conseils de fondation et d'administration ainsi qu'à la direction ont été les suivantes: conseil de fondation et conseil d'administration (sept membres), 475 600 francs au total. Ce montant comprend l'ensemble des indemnités pour la collaboration dans le cadre de comités. Il n'a pas été versé de bonus. Le groupe Visana n'emploie pas l'instrument du contrat de mandat. Les indemnités payées au président du conseil de la fondation et du conseil d'administration se sont montées à 127 600 francs.

Les indemnités destinées à la conduite opérationnelle du groupe Visana (six membres pour 5,8 postes) se sont montées à 1 762 839 francs au total. Cette somme comprend toutes les rémunérations fixes et variables. L'indemnité la plus élevée a été payée au président de la direction et s'élevait à 423 080 francs. Les membres de la direction doivent remettre les tantièmes, les honoraires, etc., qui leur sont attribués au titre de mandats qu'ils accomplissent pour le compte du groupe Visana. Durant la période rapportée, il n'y a pas eu d'honoraires supplémentaires.

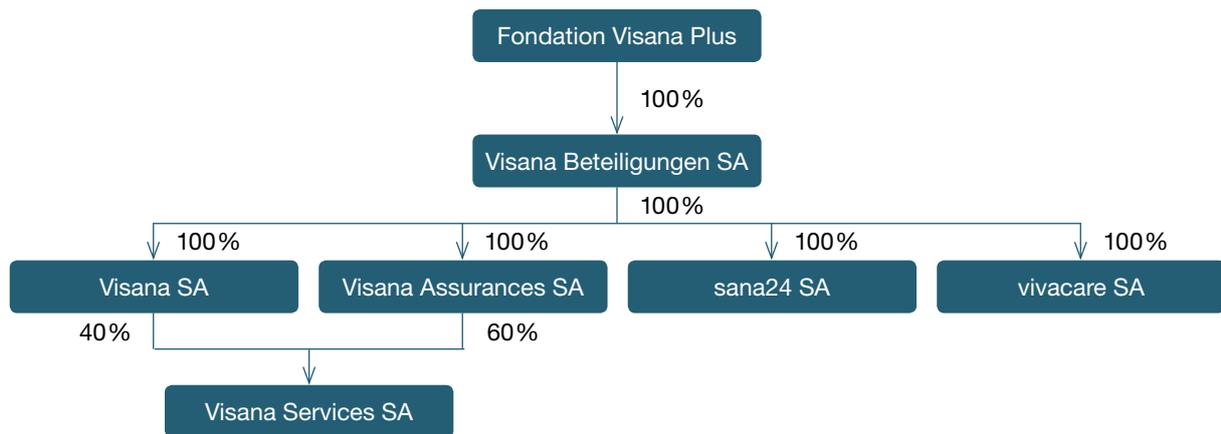
Marie-Theres Dürst, Glaris

«En bref, être compétent signifie pour moi être capable d'accomplir quelque chose. J'attache une grande importance à une relation de confiance entre mon assurance et moi-même. La compétence crée la confiance! Je souhaite que mon assurance possède, outre les compétences techniques parfois trop valorisées dans notre société, également une bonne dose de compétences sociales et communicatives.»





Structure du groupe Visana



Le groupe Visana compte sept sociétés. Visana SA, sana24 SA et vivacare SA exploitent l'assurance obligatoire des soins et sont soumises à la surveillance de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Visana Assurances SA exploite les assurances complémentaires et l'assurance-accidents et est soumise à l'autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Fondation Visana Plus

La fondation possède 100 % du capital-actions de Visana Beteiligungen SA. Elle soutient des projets dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention.

Visana Beteiligungen SA

La société de participation possède 100 % du capital-actions de Visana SA, Visana Assurances SA, sana24 SA et vivacare SA. Visana Beteiligungen SA peut détenir des participations de toute sorte. Elle n'exerce aucune activité opérationnelle.

Visana SA

Visana SA est sujet de droit de l'assurance obligatoire des soins (AOS) et de l'assurance facultative d'indemnités journalières selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal).

Visana Assurances SA

Visana Assurances SA est sujet de droit pour les assurances complémentaires selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA), pour l'assurance-accidents obligatoire selon la loi sur l'assurance-accidents (LAA) et pour d'autres catégories d'assurance (ménage, bâtiments et responsabilité civile privée).

sana24 SA et vivacare SA

Les deux sociétés anonymes sont les entités juridiques pour l'assurance obligatoire des soins selon la LAMal.

Visana Services SA

La société de services assume la gestion opérationnelle de Visana SA, de sana24 SA, de vivacare SA et de Visana Assurances SA. Tous les collaborateurs sont employés par Visana Services SA.

Les conseils de fondation et d'administration

Visana, ce sont des hommes et des femmes qui s'engagent avec passion et professionnalisme pour l'entreprise et pour nos clientes et clients.

En ce qui concerne la composition des conseils de fondation et d'administration, nous misons sur des profils d'exigence spécifiques, se fondant sur les compétences techniques, l'expérience de conduite et la personnalité.

L'objectif commun de mener Visana vers de nouveaux succès

La confiance et le respect mutuel représentent la pierre angulaire de la collaboration au sein des conseils de fondation et d'administration. Sans

oublier l'objectif commun de mener Visana vers de nouveaux succès.

Les conseils de fondation et d'administration gèrent les activités, pour autant qu'ils ne les aient pas transmises au président de la direction ou à la direction.

Albrecht Rychen, président (1948)	Ancien directeur du centre de formation et de perfectionnement BWZ Lyss. Ancien conseiller national. Durant 14 ans président de la Fédération cantonale bernoise des assureurs-maladie. Occupe des fonctions chez Visana depuis 1996. Président depuis 2000. Président du conseil d'administration de Energie Seeland AG, vice-président du conseil d'administration de Wasserbund Seeland AG.
Robert E. Leu, vice-président (1946)	Docteur ès sciences politiques. Sénateur honoraire de l'Université de Berne. Auteur de nombreuses publications sur la politique économique et sur la politique de la santé. Chargé de mandats d'expertise et d'évaluation. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2007. Vice-président depuis 2014. CA Mediclinic International Ltd.
Andreas Gattiker, membre (1967)	Dr med et MBA. Directeur général d'Unilabs Suisse. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2013.
Cornelia Gehrig-Nell, membre (1966)	Licenciée ès sciences politiques et experte-comptable diplômée. CFO Bystronic Group. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2003.
Barbara Anna Heller, membre (1967)	Lic. oec. publ., gérante de SWIPRA – Swiss Proxy Advisor. Membre du comité de CFO-Forum Suisse. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2013.
Hanswalter Schmid, membre (1945)	Lic. oec. HSG et lic. jur. Avocat indépendant. Ancien conseiller d'Etat. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2003. Divers mandats CA et conseil de fondation.
Lorenz Hess, membre (1961)	Conseiller en relations publiques avec diplôme fédéral. Partenaire fondateur de furrerhugi.advisors sa. Conseiller national. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2014. Divers mandats CA et conseil de fondation.

Conseil d'administration

«Engagement, compétence et individualité. C'est là la promesse de qualité que Visana fait à sa clientèle. Le conseil d'administration se doit de donner l'exemple. Pour que notre intégrité soit crédible à l'interne comme à l'externe, nous devons faire preuve de détermination, de fiabilité et de respect mutuel, tout en nous montrant compréhensifs. Notre

clientèle et nos collaborateurs doivent être traités exactement comme nous voudrions nous-mêmes être traités.»

Les membres du conseil d'administration (de g. à d.): Lorenz Hess, Andreas Gattiker, Cornelia Gehrig-Nell, Albrecht Rychen, Barbara Anna Heller, Hanswalter Schmid, Robert E. Leu





La direction

Le président de la direction est le responsable opérationnel de l'entreprise. Il représente Visana Services SA à l'extérieur, dans la mesure où le domaine d'activité de la direction est concerné.

La direction est tenue, par l'intermédiaire de son président, de rendre régulièrement au conseil d'administration des rapports sans réserve au sujet de toutes les activités qui ont une influence importante sur le groupe Visana.

Cession des activités de management

Le groupe Visana n'a pas cédé d'activités de management à des tiers en dehors du groupe. Dans le cadre de conventions de prestations de service, les entreprises du groupe Visana ont chargé Visana Services SA d'exécuter les activités opérationnelles.

Compétences

Le règlement d'organisation de Visana Services SA définit la manière dont la conduite opérationnelle de l'entreprise est déléguée à la direction. En sont exclues les tâches qui sont réservées par la loi, les statuts ou le règlement d'organisation à d'autres organes. La direction est chargée de l'exécution des décisions du conseil d'administration.

La direction informe régulièrement le conseil d'administration du déroulement des affaires, des nouvelles activités ou champs d'affaires et des projets importants.

Membres de la direction

	Année de naissance	Domaine d'activité	Formation	Entrée Visana
Urs Roth	1960	Président, responsable du ressort Services	Avocat, Executive Master Corporate Finance CFO	1995
Valeria Trachsel	1961	Suppléante de la direction, responsable du ressort Sinistres	Experte diplômée en assurances sociales, formatrice d'adultes diplômée et Master of Health Administration (MHA)	1988
Roland Lüthi	1960	Responsable du ressort Clientèle privée	Spécialiste en assurance diplômé, chef de vente diplômé, International Executive MBA	2007
Christoph Lanz	1963	Responsable du ressort Informatique	Informaticien de gestion avec diplôme fédéral et licencié en droit	2004
Patrizio Bühlmann	1961	Responsable du ressort Clientèle entreprises	Spécialiste en assurance diplômé, économiste d'entreprise en assurance (DVA), Integrated Management Executive MBA	2015
Stephan Wilms	1963	Responsable du ressort Finances	Economiste d'entreprise diplômé avec formation post-grade en finances à la Boston Business School (BBS)	2010

Cette présentation renseigne sur les membres de la direction opérationnelle du groupe Visana. Tous les membres de la direction sont de nationalité suisse.



Urs Roth, président de la direction

«Avec Visana, la clientèle bénéficie d'un suivi compétent de A à Z. Car nous savons ce que nous faisons. Nous ne nous distinguons pas uniquement par nos connaissances techniques et nos prestations de service professionnelles, mais aussi par un traitement personnalisé, individuel de nos assurés.»



Valeria Trachsel, responsable du ressort Sinistres

«Mes collaborateurs et moi agissons souvent sur un terrain situé à mi-chemin entre notre tâche principale, qui est un contrôle rigoureux des factures et des prestations, et les réactions émotionnelles de notre clientèle. Cela nécessite des connaissances techniques élevées et une bonne portion de compétence sociale. Ainsi, la formation et l'entraînement de nos collaborateurs me tiennent particulièrement à cœur.»



Roland Lüthi,
responsable du ressort
Clientèle privée

«Se mettre à la place de nos clients, comprendre leurs besoins et leur offrir une plus-value personnelle. Un leader en matière de service doit pouvoir satisfaire à cette exigence de qualité. Jour après jour, nous voulons tenir cette promesse, dans nos agences, au téléphone ou sur Internet.»



Patrizio Bühlmann,
responsable du ressort
Clientèle entreprises

«Mon équipe est mon meilleur atout. Nous devons trouver ensemble des réponses à la question suivante: comment pouvons-nous devenir meilleurs à l'avenir? Je laisse à mes collaborateurs une importante marge de manœuvre. Ils agissent de manière orientée aux objectifs et entrepreneuriale. Pour cela, une culture d'ouverture en matière d'erreurs commises est primordiale. Avoir des rapports respectueux et se soutenir mutuellement en cas de difficultés sont pour moi des évidences.»



Stephan Wilms, responsable du ressort Finances

«En tant qu'équipe, nous assumons la tâche importante et complexe de calculer les tarifs de primes pour nos assurés et de surveiller l'emploi des moyens. Le déroulement du paiement et des réductions de primes, la comptabilité ainsi que les importantes activités de rapport complètent notre domaine de tâches.»



Christoph Lanz, responsable du ressort Informatique

«Très bien formés, mes collaborateurs et collaboratrices apportent d'importantes prestations de service, à l'interne comme à l'externe. Ils aident nos clients internes à accomplir leurs tâches quotidiennes de manière encore plus optimale et efficace. Mais ils veillent aussi à ce que les données de nos assurés soient en sécurité et que nos structures informatiques et téléphoniques soient à un niveau optimal.»



Umut et Nilgün Atalay avec Meyra, Kreuzlingen

«Pour nous, «compétent» signifie un conseil et des prestations de qualité et professionnels. Une assurance doit avoir une agence auprès de laquelle nous pouvons passer à tout moment. Nous apprécions beaucoup cela, chez Visana! Nous apprécions aussi le fait de disposer d'un conseiller personnel, qui est toujours là pour nous en cas de question.»



Compétence en matière de qualité de service

«A votre service, tout simplement»: satisfaire les besoins de la clientèle de manière compétente est un élément central de notre conception du service. Nos collaborateurs reçoivent chaque année des formations ciblées.

Ces dernières années, Visana a orienté son offre de formation interne de manière conséquente au concept de qualité, en mettant notamment l'accent sur un conseil compétent à la clientèle. Nos collaborateurs sont nos principaux ambassadeurs. Un contact avec Visana vécu positivement par le client représente la caractéristique de qualité correspondante. En coulisse, nous orientons nos processus à un soutien optimal des contacts avec la clientèle.

Examen externe du domaine de la qualité

Depuis plusieurs années, le système de gestion de la qualité de Visana est examiné par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS). La prochaine recertification périodique est prévue pour 2016. La nouvelle norme ISO 9001:2015, établie cette année, sera alors mise en œuvre. Elle met davantage l'accent sur l'atteinte des résultats visés en matière de qualité, fait participer le Management en créant des exigences de leadership supérieures et renforce la pensée basée sur le risque, pour améliorer la planification de la qualité et de la gestion des processus.

En plus de la certification selon ISO 9001, Visana occupe les meilleurs rangs lors de sondages indépendants sur la satisfaction de la clientèle ou dans le cadre d'études sur la valeur de référence, en ce qui concerne la qualité du service et la satisfaction de la clientèle.

Protection des données

Dans le contexte de notre système de gestion de la qualité certifié, nous avons certifié notre service de réception des données depuis 2013, conformément à l'ordonnance sur les certifications de la protection



des données. Cela nous a valu la distinction «GoodPriv@cy». Ce label de qualité externe atteste que la gestion des factures stationnaires selon SwissDRG de Visana est conforme aux prescriptions légales et efficace. Les deux certificats sont soumis à un contrôle annuel et Visana a obtenu sa recertification en 2015.

La sensibilisation de nos collaborateurs relative à l'importance et au respect de la protection des données occupe une place centrale. Les formations y relatives ont lieu sur place, dans le contexte des affaires courantes. Les audits internes et externes garantissent que la protection des données soit vécue en pratique.

Gestion des risques et compliance

Visana a précocement identifié le besoin d'une gestion des risques intégrale et la développe de manière conséquente. Ainsi, les exigences réglementaires, qui augmentent constamment, sont activement prises en compte.

Gestion des risques

Visana dispose d'une gestion des risques complète et institutionnalisée. Le terme de «risque» désigne pour Visana les événements, actions et changements des conditions-cadres dans l'avenir qui sont susceptibles de mener à un écart par rapport à l'obtention des résultats prévus comme objectifs stratégiques et opérationnels. Chez Visana, la gestion des risques est effectuée dans le cadre d'une approche standardisée, qui permet l'identification, l'évaluation, l'analyse et le pilotage systématiques des risques. Ainsi, les conséquences possibles peuvent être identifiées suffisamment tôt et des mesures adéquates mises en place. Ce processus fait partie intégrante des tâches de conduite de tous les niveaux de l'organisation.

Système de contrôle interne (SCI)

Le système de contrôle interne de Visana est complet et s'oriente à la circulaire 2008/32 de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (Finma), relative au gouvernement d'entreprise, à la gestion des risques et au système de contrôle interne. L'année passée, Visana a développé successivement l'efficacité du SCI et a commencé à adapter les processus SCI au standard international COSO pour les contrôles internes (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Ce faisant, l'accent est mis sur un environnement de contrôle adapté à l'entreprise, qui renforce la conscience des collaborateurs et des personnes en charge de conduite quant au contrôle dans le cadre des affaires courantes.

Compliance

Le conseil d'administration et la direction de Visana considèrent la compliance comme un élément

central pour une gestion efficace des affaires (gouvernement d'entreprise), dont la responsabilité ne peut pas être déléguée. Tous les collaborateurs de l'entreprise respectent les lois ainsi que les instructions internes. Les processus de compliance sont continuellement optimisés et soutiennent les collaborateurs pour un comportement conforme lors des affaires courantes. Pour Visana, le respect de la compliance n'est pas négociable et ne fait l'objet d'aucune tolérance.

Business Continuity Management

Le Business Continuity Management (BCM) fait partie intégrante de la Gestion des risques et désigne, en résumé, une méthode de gestion qui garantit la poursuite des activités commerciales dans des conditions de crise ou du moins en cas de conditions difficiles imprévues. Le BCM règle la gestion des événements qui se produisent et qui ne peuvent pas être éliminés dans le cadre de la Gestion des risques ou qui ne peuvent être réduits que partiellement. Avec son système de règles, Visana remplit les standards minimaux de l'Association suisse d'assurances, rendus obligatoires par la Finma.

Nouvelle organisation

Début 2016, les thèmes de la gestion intégrale des risques ont été rassemblés également au niveau organisationnel, dans un nouvel état-major. Cette concentration vise à permettre que ces thèmes soient traités sous un seul toit et que les processus soient optimisés continuellement.

Barbara et Robert Dessauer avec Mara et Gian, Berthoud

«La compétence se compose d'éléments divers. Un service compétent est constitué d'informations cohérentes, individuelles et compréhensibles. La compétence technique est importante. Mais on ne peut pas tout savoir, c'est pourquoi il est plus important de disposer d'un bon réseau. Savoir exactement

à qui on peut s'adresser lorsqu'on a des questions permet une collaboration inter-professionnelle. La compétence sociale joue également un rôle important. Une bonne communication et de l'intérêt pour la situation aident beaucoup.»





Rapports financiers

Aperçu

Résultat global 2015 du groupe Visana	48
Introduction des rapports financiers	50

Visana SA

Compte de pertes et profits	55
Compte de pertes et profits par catégorie d'assurance	56
Bilan	58
Mouvements d'argent	60
Justification des fonds propres	61
Annexe	61
Rapport de révision	66

sana24 SA

Compte de pertes et profits	71
Bilan	72
Mouvements d'argent	74
Justification des fonds propres	75
Annexe	75
Rapport de révision	78

vivacare SA

Compte de pertes et profits	83
Compte de pertes et profits par catégorie d'assurance	84
Bilan	86
Mouvements d'argent	88
Justification des fonds propres	89
Annexe	89
Rapport de révision	92

Visana Assurances SA

Compte de pertes et profits	97
Compte de pertes et profits par catégorie d'assurance	98
Bilan	100
Mouvements d'argent	102
Annexe	103
Rapport de révision	108

Visana Services SA

Compte de pertes et profits	113
Bilan	114
Mouvements d'argent	116
Annexe	117
Rapport de révision	119

Glossaire	120
Contact/Impressum	123

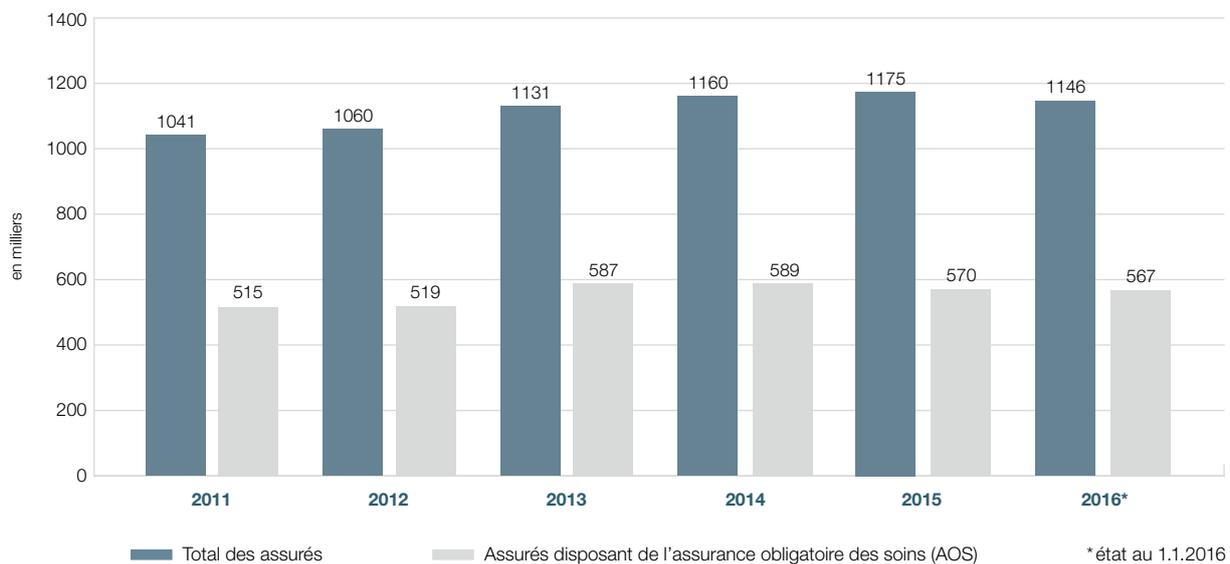
Aperçu général 2015 groupe Visana

	LAMal	LCA/LAA	Total
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes	2 011.3	1 120.2	3 131.5
Diminutions des produits	-8.9	-	-8.9
Réassurances	-	-13.6	-13.6
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions	262.7	-	262.7
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance	-263.6	-	-263.6
Autres produits de l'activité d'assurance	-	7.0	7.0
Produits du secteur assurance	2 001.5	1 113.6	3 115.1
Prestations	-2 445.0	-805.7	-3 250.7
Participations aux coûts/quotes-parts/recours	301.2	-	301.2
Réassurances	-	5.0	5.0
Prestations diverses	2.8	-	2.8
Compensation des risques	227.3	-	227.3
Modification des provisions	-13.7	-38.1	-51.8
Modification des provisions pour la correction des primes	-18.6	-	-18.6
Charges administratives	-69.6	-196.7	-266.3
Autres charges techniques	-	-44.9	-44.9
Charges du secteur assurance	-2 015.6	-1 080.4	-3 096.0
Résultat du secteur assurance	-14.1	33.2	19.1
Résultat relatif au capital	27.3	32.4	59.7
Résultat divers	1.5	-0.6	0.9
Impôts	-	-17.5	-17.5
Résultat d'entreprise	14.7	47.5	62.2
			mio CHF
Provision pour cas d'assurance			2 220.8
			%
Taux combiné			99.4
Dommages-intérêts			90.8
Taux de coûts			8.6
			mio CHF
Champs d'activité			
Primes Clientèle privée			2 672.1
Primes Clientèle entreprises			459.4
			Nombre
Indices statistiques			
Effectif total d'assurés (au 01.01.2016)			1 145 600
Assurés AOS (au 01.01.2016)			566 800
Collaboratrices et collaborateurs			1 300
Postes			1 050

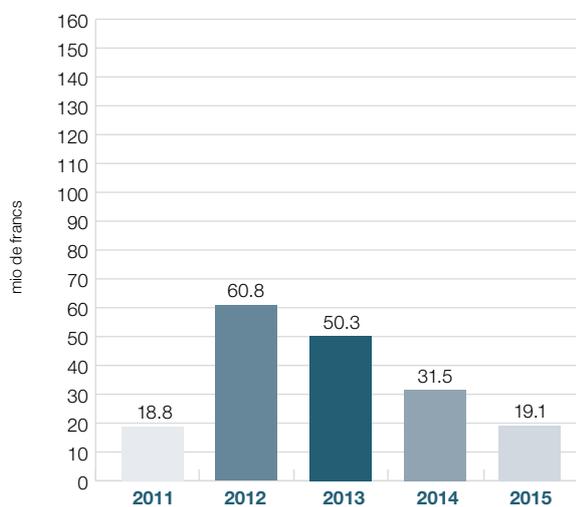
Chiffres de référence 2011–2015

(état au 31.12.)

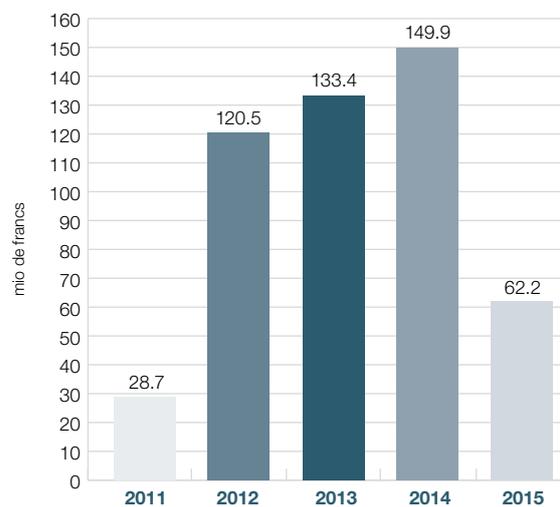
Effectif des assurés du groupe Visana



Résultat des activités d'assurance du groupe Visana



Résultat d'entreprise du groupe Visana



Visana, un partenaire fiable aussi sur le plan financier

Pour l'exercice 2015, la clôture financière de Visana est à nouveau positive. Visana demeure ainsi un assureur-maladie et accidents très solide financièrement.

Le produit de l'activité d'assurance du groupe Visana a augmenté par rapport à l'année passée, passant de 3.0 à 3.1 milliards de francs. Avec respectivement 62.2 millions et 19.1 millions de francs, le résultat d'entreprise et le résultat de l'activité d'assurance sont à nouveau positifs.

Le rendement des placements de capital, bien que toujours positif, s'est toutefois réduit de moitié par rapport à l'année précédente. La raison principale réside dans un environnement beaucoup moins favorable aux placements et des corrections de cours à court terme. Cela montre également que les résultats des placements de capital doivent être considérés avec prudence, car ils ne représentent finalement qu'un instantané de la situation, au sens négatif comme au sens positif.

Des frais administratifs toujours faibles

En 2015, Visana est parvenue à maintenir les frais administratifs à un niveau très bas, malgré la charge administrative croissante imposée par les autorités, et se positionne ainsi à nouveau parmi les assureurs ayant les frais administratifs les plus faibles. Grâce à une utilisation efficace de moyens, aux contrôles stricts des factures et à des négociations tarifaires intransigeantes, Visana a globalement tendance à ne pas peser inutilement sur les coûts de la santé, qui sont en augmentation constante.

Une base financière solide, dont bénéficient les assurés

En raison de sa stabilité financière, Visana remplit toutes les exigences minimales de régulation des autorités de surveillance, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) pour le domaine de l'assurance

de base et l'Autorité de surveillance des marchés financiers (Finma) pour le domaine des assurances complémentaires.

Une base financière solide est dans l'intérêt des personnes assurées. Elle permet de compenser les fluctuations des marchés des capitaux et du domaine actuariel (par exemple en cas de coûts de prestations plus élevés que prévu).

Vous trouverez ci-dessous les détails des résultats du groupe Visana.

Visana SA

Pour l'exercice 2015, Visana SA présente un résultat légèrement négatif de 3.1 millions de francs (plus 107.8 millions de francs l'année précédente).

Le volume net des primes s'est développé durant l'année rapportée, passant de 1.5 million de francs à 1.6 million de francs, avec des prestations d'assurance nettes de 1.8 million de francs (année précédente : 1.7 million de francs). Les activités d'assurance enregistrent un résultat négatif de 31.2 millions de francs (année précédente : plus 26.6 millions de francs). Le résultat a été grevé par la formation de réserves pour la correction des primes rétroactive selon l'article 106 LAMal, de 15.0 millions de francs. Visana a reçu 285.1 millions de francs du fonds de la compensation des risques (année précédente : 311.4 millions). Dans le domaine non actuariel, un résultat de 28.1 millions de francs a été enregistré (année précédente : 81.2 millions).

sana24 SA

En 2015, sana24 présente un résultat positif réjouissant, de 13.3 millions de francs (contre moins 6.3 millions l'année précédente), et ce, malgré la formation de réserves selon l'art. 106 LAMal, de

2.0 millions de francs. Le volume net des primes se monte à 215.9 millions de francs, contre 265.6 millions l'année précédente. Les prestations d'assurance nettes ont diminué, passant à 153.7 millions de francs (année précédente : 176.5 millions). Les versements de la compensation des risques sont passés de 78.4 millions de francs en 2014 à 47.4 millions de francs en 2015.

vivacare SA

Pour l'exercice 2015, vivacare SA a obtenu un résultat positif de 4.5 millions de francs (année précédente : plus 0.2 million). Ici encore, des réserves de 1.6 million de francs ont été formées, conformément à l'art. 106 LAMal. Le volume net des primes se monte à 170.1 millions de francs, contre 208.7 millions l'année précédente. Les prestations d'assurance nettes ont diminué, passant à 153.8 millions de francs (année précédente : 174.1 millions). Les versements de la compensation des risques sont passés de 25.4 millions de francs en 2014 à 10.4 millions de francs en 2015.

Visana Assurances SA

Visana Assurances SA présente un résultat d'entreprise de 47.5 millions de francs (année précédente :

48.2 millions). Le volume brut des primes est resté pratiquement inchangé, à environ 1.1 milliard de francs. Le volume net des primes s'est développé, passant de 10.4 à 33.2 millions de francs. Dans le domaine non actuariel, un résultat de 31.8 millions de francs a été enregistré (année précédente : 55.8 millions).

Domaines d'affaires Clientèle privée et Clientèle entreprises

Le volume brut des primes dans le domaine de la clientèle privée est resté pratiquement inchangé, à environ 2.7 milliards de francs. Le volume des primes (indemnités journalières de maladie, LAA et LAA-LCA) est passé de 374.8 millions à 459.4 millions de francs dans le domaine de la clientèle entreprises, qui jouera à l'avenir aussi un rôle important dans la stratégie des domaines d'activités de Visana.

Taux combiné

Le taux combiné (taux de sinistres et de coûts) du groupe Visana se monte à 99.4 % pour l'année rapportée (année précédente : 98.9 %), y compris la formation de réserves selon l'art. 106 LAMal, d'un total de 18.6 millions de francs.

Visana SA

Visana SA est sujet de droit de l'assurance obligatoire des soins (AOS) et de l'assurance facultative d'indemnités journalières selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal).

Comptes de pertes et profits

		2015	2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Primes assurance obligatoire des soins		1 621.4	1 515.7	105.7
Primes assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		0.9	1.1	-0.2
Diminutions des produits sur les primes		-6.6	-6.8	0.2
Parts des primes de réassurance	1.10	0.6	0.5	0.1
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions		202.1	153.2	48.9
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance		-202.9	-154.0	-48.9
Primes gagnées pour la facture propre		1 615.5	1 509.7	105.8
Prestations assurance obligatoire des soins		-2 081.8	-1 980.9	-100.9
Prestations assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		-0.5	-0.5	-
Participations aux coûts		246.2	233.6	12.6
Prestations diverses		3.4	-2.4	5.8
Parts des prestations de réassurance	1.10	-0.8	-4.8	4.0
Modification des provisions actuarielles		-25.6	16.0	-41.6
Modification des provisions pour la correction des primes		-15.0	-	-15.0
Compensation des risques		285.1	311.4	-26.3
Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre		-1 589.0	-1 427.6	-161.4
Charges d'exploitation pour la facture propre	1.2/ 1.10	-57.7	-55.5	-2.2
Résultat du secteur assurance		-31.2	26.6	-57.8
Résultat divers	1.3	0.8	0.3	0.5
Résultat terrains et bâtiments	1.4	7.8	7.2	0.6
Résultat relatif aux titres et aux placements divers	1.5	19.5	73.7	-54.2
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital		28.1	81.2	-53.1
Résultat d'entreprise	1.6	-3.1	107.8	-110.9

Comptes de pertes et profits par catégorie d'assurance selon le rapport financier

	2015	2014	Modification
	AOS	AOS	AOS
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Primes	1 621.4	1 515.7	105.7
Diminutions des produits sur les primes	-6.6	-6.8	0.2
Parts des primes de réassurance	0.6	0.5	0.1
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions	202.1	153.2	48.9
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance	-202.9	-154.0	-48.9
Primes gagnées pour la facture propre	1 614.6	1 508.6	106.0
Prestations	-2 081.8	-1 980.9	-100.9
Participations aux coûts	246.2	233.6	12.6
Prestations diverses	3.4	-2.4	5.8
Parts des prestations de réassurance	-0.8	-4.8	4.0
Modification des provisions actuarielles	-25.6	14.0	-39.6
Modification des provisions pour la correction des primes	-15.0	-	-15.0
Compensation des risques	285.1	311.4	-26.3
Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre	-1 588.5	-1 429.1	-159.4
Charges d'exploitation pour la facture propre	-57.7	-55.5	-2.2
Résultat du secteur assurance	-31.6	24.0	-55.6
Résultat divers	0.8	0.3	0.5
Résultat terrains et bâtiments	7.8	7.2	0.6
Résultat relatif aux titres et aux placements divers	19.5	73.7	-54.2
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital	28.1	81.2	-53.1
Résultat d'entreprise	-3.5	105.2	-108.7

2015	2014	Modification	2015	2014	Modification
Ind. journ. LAMal mio. CHF					
0.9	1.1	-0.2	1 622.3	1 516.8	105.5
-0.0	-0.0	-	-6.6	-6.8	0.2
-	-	-	0.6	0.5	0.1
-0.0	-0.0	-	202.1	153.2	48.9
-	-	-	-202.9	-154.0	-48.9
0.9	1.1	-0.2	1 615.5	1 509.7	105.8
-0.5	-0.5	-	-2 082.3	-1 981.4	-100.9
-	-	-	246.2	233.6	12.6
-0.0	-0.0	-	3.4	-2.4	5.8
-	-	-	-0.8	-4.8	4.0
-	2.0	-2.0	-25.6	16.0	-41.6
-	-	-	-15.0	-	-15.0
-	-	-	285.1	311.4	-26.3
-0.5	1.5	-2.0	-1 589.0	-1 427.6	-161.4
-0.0	-0.0	-	-57.7	-55.5	-2.2
0.4	2.6	-2.2	-31.2	26.6	-57.8
0.0	0.0	-	0.8	0.3	0.5
0.0	0.0	-	7.8	7.2	0.6
0.0	0.0	-	19.5	73.7	-54.2
0.0	0.0	-	28.1	81.2	-53.1
0.4	2.6	-2.2	-3.1	107.8	-110.9

Bilan actifs

		31.12.2015	31.12.2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Terrains et bâtiments		220.0	219.0	1.0
Placements financiers		1 057.7	1 059.5	-1.8
Placements de capitaux	1.7	1 277.7	1 278.5	-0.8
Comptes de régularisation actifs		137.7	151.6	-13.9
Créances sur des preneurs d'assurance	1.8	68.5	61.4	7.1
Créances par rapport aux offices		7.8	3.6	4.2
Autres créances		0.5	0.5	-
Créances		76.8	65.5	11.3
Disponibilités		48.1	54.4	-6.3
Aktiven		1 540.3	1 550.0	-9.7

Bilan passifs

		31.12.2015	31.12.2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Capital de l'organisation		0.1	0.1	–
Réserves		757.5	649.7	107.8
Résultat annuel		–3.1	107.8	–110.9
Capital propre		754.5	757.6	–3.1
Provisions actuarielles		398.7	373.1	25.6
Provisions pour risques dans les placements de capitaux		125.4	125.4	–
Provisions pour la correction des primes		15.0	–	15.0
Provisions	1.9	539.1	498.5	40.6
Dettes envers des tiers		6.3	8.7	–2.4
Dettes envers des fournisseurs de prestations		105.1	101.2	3.9
Primes payées d'avance par les preneurs d'assurance		82.9	128.0	–45.1
Comptes de régularisation passifs		11.5	9.8	1.7
Créances envers des offices		3.5	5.8	–2.3
Compte de passage pour la correction des primes		0.1	–	0.1
Dettes envers des fournisseurs et autres		0.2	0.3	–0.1
Dettes envers des organisations proches	1.10	34.4	37.0	–2.6
Dettes		244.0	290.8	–46.8
Comptes de régularisation passifs		2.7	3.1	–0.4
Capitaux étrangers		785.8	792.4	–6.6
Passifs		1540.3	1550.0	–9.7

Compte des mouvements financiers

	2015	2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Etat initial du fonds	153.3	263.6	-110.3
Résultat d'entreprise	-3.1	107.8	-110.9
Modification des placements de capitaux	2.2	-45.5	47.7
Modification des créances	-11.3	-1.8	-9.5
Modification des provisions	40.6	-16.0	56.6
Modification des comptes de régularisation actifs	13.9	-140.9	154.8
Modification des dettes	-46.8	42.6	-89.4
Modification des comptes de régularisation passifs	-0.4	-27.9	27.5
Mouvement d'argent provenant des activités commerciales	-4.9	-81.7	76.8
Entrée d'argent provenant des placements de capitaux	344.1	442.9	-98.8
Sortie d'argent provenant des placements de capitaux	-389.0	-471.5	82.5
Mouvement d'argent provenant des activités d'investissement	-44.9	-28.6	-16.3
Mouvement d'argent net	-49.8	-110.3	60.5
Etat final du fonds	103.5	153.3	-49.8
Disponibilités	48.1	54.4	-6.3
Liquidités	55.4	98.9	-43.5
Liquidités du fonds attestées	103.5	153.3	-49.8

Les disponibilités comprennent les moyens nécessaires pour la gouvernance opérationnelle.

Les liquidités font partie des actifs et sont gérées en conséquence.

Justification des fonds propres

	LAMal
	mio. CHF
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2014	649.7
Etat 31.12.2014 avant l'emploi du résultat	649.8
Attribution résultat d'entreprise 2014	107.8
Etat 31.12.2014 après l'emploi du résultat	757.6
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2015	757.5
Etat 31.12.2015 avant l'emploi du résultat	757.6
Attribution résultat d'entreprise 2015	-3.1
Etat 31.12.2015 après l'emploi du résultat	754.5

1. Annexe

Depuis 2012, Visana SA applique les Swiss GAAP RPC pour la présentation de ses comptes.

1.1 Principes pour l'analyse du bilan

Les **monnaies étrangères** sont converties en CHF au cours du jour (compte pertes et profits), ou au cours de fin d'année (bilan).

Les **terrains et les immeubles** sont présentés dans les placements de capital et comprennent aussi bien les immeubles de rendement que les immeubles à utilisation propre. Ils sont présentés dans le bilan à leur valeur du marché. L'analyse a lieu annuellement, selon une méthode de la valeur de rendement affinée, en prenant en compte un taux d'intérêt de capitalisation qui est fonction des risques et les risques éventuels liés à la vente et/ou à la location.

Les immeubles en construction sont présentés dans le bilan selon les coûts générés et en fonction de la progression de la construction.

Les **placements financiers** sont présentés dans le bilan en tenant compte des précisions suivantes :

- Les **créances libellées en un montant fixe** contiennent les obligations à leur valeur du marché.
- Les **participations aux fonds propres** comprennent les actions à leur valeur du marché.
- Les **placements collectifs** comprennent des parts de fonds immobiliers, de fonds d'actions ainsi que de fonds d'obligations à leur valeur du marché.
- Les **instruments financiers dérivés** comprennent les contrats forward sur devises, les contrats d'options et les contrats à terme. Les instruments financiers dérivés sont employés exclusivement pour la couverture des fluctuations des cours du change et des prix du marché. Ils sont présentés dans le bilan à leur valeur du marché.
- Les **liquidités** sont présentées dans le bilan selon les avis de solde ou les extraits de compte dans les placements financiers, pour autant qu'elles ne soient pas nécessaires aux affaires opérationnelles.

Les **comptes de régularisation actifs** comprennent entre autres les intérêts pro rata temporis sur les obligations.

Les **créances des preneurs d'assurance** sont présentées selon leur montant nominal, soit le montant de la créance. Les avoirs résultant des primes et des participations aux coûts échues donnent lieu à des réajustements de valeur forfaitaires, nécessaires d'un point de vue économique, pour les éventuels risques du croire pouvant en résulter. Les créances échues importantes peuvent être soumises à des réajustements de valeur individuels, en cas de besoin.

Les **disponibilités** pour les affaires opérationnelles ne sont maintenues qu'en CHF et sont présentées dans le bilan selon les avis de solde ou les extraits des comptes.

Les **provisions actuarielles** sont calculées selon des méthodes actuarielles reconnues. Les provisions pour sinistres représentent un estimateur fiable des paiements futurs sans escomptes.

Les **dettes** comprennent principalement les engagements à l'égard des assurés ou des fournisseurs de prestations ainsi que les primes payées à l'avance. L'établissement du bilan pour les dettes se fait à la valeur nominale.

Les **provisions pour les risques dans les placements de capitaux** représentent les volatilités à long terme du marché des capitaux. La provision est calculée en fonction du portefeuille complet et est validée chaque année au moyen d'un modèle externe de Value at Risk.

La provision ciblée pour les risques dans les placements de capitaux est calculée comme suit :

- 10 % de la valeur d'acquisition des placements de capitaux à intérêt fixe plus
- 20 % de la valeur d'acquisition des actions et des placements semblables.

Les pourcentages sont basés sur des valeurs empiriques. Les provisions ciblées qui ont été calculées sur la base des pourcentages se situent entre les valeurs-cible, qui ont été calculées sur la base de deux expected shortfalls, l'un ayant un niveau de confiance de 95 % et l'autre de 99 %.

1.2 Charges d'exploitation pour la facture propre

Visana Services SA gère l'exploitation de Visana SA selon un contrat d'externalisation existant depuis des années. Les coûts sont attribués conformément à la clé de répartition définie dans le contrat. La part qui incombe à Visana SA est de CHF 57.7 mio pour 2015 (2014 CHF 55.5 mio).

En raison de cette configuration, les collaborateurs sont employés par Visana Services SA, ce qui explique pourquoi il n'y a pas de responsabilités/prétentions directes à l'égard de la Fondation de prévoyance en faveur du personnel.

1.3 Résultat d'exploitation divers

Le résultat d'exploitation divers comprend essentiellement les intérêts perçus.

1.4 Résultat terrains et bâtiments

	2015	2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Rendement locatif	13.1	13.1	–
Produits divers	0.0	0.0	–
Produit adaptations à la valeur du marché	1.5	1.8	–0.3
Produit terrains et bâtiments	14.6	14.9	–0.3
Dépenses en assurances	–0.1	–0.1	–
Frais administratifs	–0.6	–0.6	–
Entretien et réparations	–4.1	–4.2	0.1
Dépenses diverses pour immeubles	–1.5	–1.6	0.1
Dépenses pour adaptations à la valeur du marché	–0.5	–1.2	0.7
Dépenses pour terrains et bâtiments	–6.8	–7.7	0.9
Résultat terrains et bâtiments	7.8	7.2	0.6

1.5 Résultat relatif aux titres et aux placements divers

	2015			2014		
	Produits et dépenses réalisés mio. CHF	Résultats sur les cours non réalisés mio. CHF	Total mio. CHF	Produits et dépenses réalisés mio. CHF	Résultats sur les cours non réalisés mio. CHF	Total mio. CHF
Obligations	13.8	4.1	17.9	14.2	30.3	44.5
Actions	14.6	8.1	22.7	19.7	14.4	34.1
Placements collectifs	5.5	6.6	12.1	6.5	10.7	17.2
Instruments financiers dérivés	12.2	–	12.2	2.9	0.0	2.9
Participations	–	0.0	0.0	–	2.1	2.1
Hypothèques/Prêts	0.0	–	0.0	0.0	–	0.0
Liquidités	0.0	0.4	0.4	0.1	0.2	0.3
Résultats relatifs aux titres et aux placements divers	46.1	19.2	65.3	43.4	57.7	101.1
Obligations	–1.2	–8.4	–9.6	–1.3	–5.0	–6.3
Actions	–4.9	–11.8	–16.7	–4.1	–7.1	–11.2
Placements collectifs	–1.8	–1.8	–3.6	–1.0	–0.4	–1.4
Instruments financiers dérivés	–12.8	–	–12.8	–5.4	–0.2	–5.6
Liquidités	–0.4	–0.4	–0.8	–	–0.1	–0.1
Dépenses relatives à l'administration de capital	–2.3	–	–2.3	–2.8	–	–2.8
Dépenses relatives aux titres et aux placements divers	–23.4	–22.4	–45.8	–14.6	–12.8	–27.4
Résultat relatif aux titres et aux placements divers	22.7	–3.2	19.5	28.8	44.9	73.7

1.6 Résultat d'entreprise

Le résultat de CHF –3.1 mio pour l'année rapportée est attribué aux réserves techniques, conformément à la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).

1.7 Placements de capitaux

Aperçu des placements de capitaux aux valeurs du marché:

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Terrains et bâtiments	220.0	219.0	1.0
Obligations	672.3	659.5	12.8
Actions	185.2	174.0	11.2
Placements collectifs	140.6	121.9	18.7
Instruments financiers dérivés	–0.5	–0.2	–0.3
Participations*	4.7	4.7	–
Hypothèques/Prêts	–	0.7	–0.7
Liquidités	55.4	98.9	–43.5
Placements financiers	1 057.7	1 059.5	–1.8
Placements de capitaux	1 277.7	1 278.5	–0.8
Valeur d'assurance-incendie des immeubles	231.4	230.7	0.7

* Visana Services SA, Berne, prestations de service dans le domaine de l'assurance, participation à 40% du capital propre

Dérivés pour la couverture des risques	Valeur du	Valeur du	Valeur du	Valeur du
	marché active	marché passive	marché active	marché passive
	31.12.2015	31.12.2015	31.12.2014	31.12.2014
	CHF	CHF	CHF	CHF
Devises				
Opérations à terme	–	–491 123	10 610	–180 378

Les valeurs négatives de réacquisition des dérivés sont présentées sous la position de bilan «Placements financiers».

1.8 Créances par rapport aux preneurs d'assurance

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Créances par rapport aux preneurs d'assurance	97.0	87.2	9.8
Réajustement sur créances	–28.5	–25.8	–2.7
Créances par rapport aux preneurs d'assurance	68.5	61.4	7.1

1.9 Provisions

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	Mio. CHF	Mio. CHF	Mio. CHF
AOS	397.4	371.8	25.6
Indemnités journalières LAMal	1.3	1.3	–
Provisions actuarielles pour la facture propre	398.7	373.1	25.6
Provisions pour risques dans les placements de capitaux	125.4	125.4	–
Provisions pour la correction des primes	15.0	–	15.0
Provisions	539.1	498.5	40.6

Les provisions pour la correction des primes ont été constituées conformément à l'article 106 LAMal.

1.10 Autres indications

Dettes éventuelles

Visana SA appartient au groupe de Visana Services SA pour la TVA et répond par conséquent solidairement des dettes de TVA de l'ensemble du groupe envers l'Administration fédérale des contributions.

Evaluation des risques

Le groupe Visana dispose d'un processus de gestion des risques à l'échelle de tout le groupe. L'évaluation des risques est effectuée chaque année au moyen d'analyses (assessments). Sous la haute res-

ponsabilité du conseil d'administration, la direction et les différents responsables des processus élaborent des profils de risques adaptés aux niveaux de responsabilité, avec des scénarios de risque spécifiques, axés sur l'avenir. Les influences et les développements externes et internes à l'entreprise, ainsi que les résultats de l'année précédente sont pris en compte et analysés. En complément à la mise en place systématique des réglementations et des instructions déterminant les activités opérationnelles, les effets et la vraisemblance de la survenance de risques sont évalués et des mesures sont déposées. Une équipe de gestion des risques coordonne le processus ainsi que les rapports sur les résultats et surveille la réalisation des mesures définies.

Transactions avec organisations proches

Bilan

	31.12.2015	31.12.2014
	mio. CHF	mio. CHF
Dettes du compte courant Visana Assurances SA	34.4	37.0

Comptes de pertes et profits

	2015	2014
	mio. CHF	mio. CHF
Parts des primes de réassurance	0.6	0.5
Parts des prestations de réassurance	0.8	4.8
Charges d'exploitation	57.7	55.5
Produit des intérêts sur les comptes courants	0.0	0.0
Charges d'intérêts sur les comptes courants	0.1	0.7
Rendement locatif	5.8	5.8

La réassurance est auprès de sana24 SA. Le rendement locatif attesté résulte de la location de bureaux à Visana Services SA.

Transactions avec personnes proches

Aucune en 2015 (ni en 2014).

Evènements après le jour du bilan

Par une décision prise le 26 février 2016, le conseil d'administration de Visana SA a adopté le compte

annuel. Ce dernier tient compte de tous les événements connus jusqu'à cette date et dont la cause se situe avant le jour du bilan. Par ailleurs, aucun événement dont la cause aurait été située après le jour du bilan qui aurait été essentiel pour l'évaluation et qui aurait dû être présenté dans l'annexe n'a été identifié.

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

A l'Assemblée générale de

Visana SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de Visana SA, comprenant le bilan, le compte de profits et pertes, le tableau de financement, le tableau de variation des fonds propres et l'annexe (pages 55–65) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015. Les comptes annuels de Visana SA pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014 ont été audités par un autre organe de révision qui a exprimé une opinion non modifiée sur ces comptes annuels dans le rapport daté du 27 mars 2015.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux Swiss GAAP RPC, aux dispositions légales et aux statuts, incombe au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit conformé-

ment à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses. Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les Swiss GAAP RPC et sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'article 728a al. 1 ch. 3 CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

Nous recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

Ernst & Young SA

Stefan Marc Schmid
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)

Marco Schmid
Expert-réviseur agréé

Berne, le 21 mars 2016

sana24 SA

sana24 SA est sujet de droit de l'assurance obligatoire des soins selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal).

Comptes de pertes et profits

		2015	2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Primes assurance obligatoire des soins		217.9	268.3	-50.4
Diminutions des produits sur les primes		-1.4	-2.0	0.6
Parts des primes de réassurance	1.7	-0.6	-0.5	-0.1
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions		36.9	43.6	-6.7
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance		-36.9	-43.8	6.9
Primes gagnées pour la facture propre		215.9	265.6	-49.7
Prestations assurance obligatoire des soins		-184.1	-218.8	34.7
Participations aux coûts		30.0	38.0	-8.0
Prestations diverses		-0.4	-0.5	0.1
Parts des prestations de réassurance	1.7	0.8	4.8	-4.0
Modification des provisions actuarielles		6.5	-9.8	16.3
Modification des provisions pour la correction des primes		-2.0	-	-2.0
Compensation des risques		-47.4	-78.4	31.0
Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre		-196.6	-264.7	68.1
Charges d'exploitation pour la facture propre	1.2/1.7	-6.4	-7.9	1.5
Résultat du secteur assurance		12.9	-7.0	19.9
Résultat divers	1.3	0.4	0.7	-0.3
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital		0.4	0.7	-0.3
Résultat d'entreprise	1.4	13.3	-6.3	19.6

sana24 SA n'a pas d'assurés pour les indemnités journalières LAMal; des comptes de pertes et profits ne sont donc pas nécessaires.

Bilan actifs

		31.12.2015	31.12.2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Comptes de régularisation actifs		38.9	34.4	4.5
Créances sur des preneurs d'assurance	1.5	17.2	16.1	1.1
Créances par rapport aux offices		0.4	1.0	-0.6
Créances par rapport à des organisations proches		-	2.8	-2.8
Autres créances		0.0	0.0	-
Créances		17.6	19.9	-2.3
Disponibilités		134.9	159.1	-24.2
Actifs		191.4	213.4	-22.0

Bilan passifs

		31.12.2015	31.12.2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Capital de l'organisation		0.1	0.1	–
Réserves		63.3	59.6	3.7
Résultat annuel		13.3	–6.3	19.6
Capital propre		76.7	53.4	23.3
Provisions actuarielles		33.5	40.0	–6.5
Provisions pour la correction des primes		2.0	–	2.0
Provisions	1.6	35.5	40.0	–4.5
Dettes envers des tiers		0.9	1.2	–0.3
Dettes envers des fournisseurs de prestations		9.6	12.3	–2.7
Primes payées d'avance par les preneurs d'assurance		6.6	10.6	–4.0
Comptes de régularisation passifs		1.8	1.7	0.1
Créances envers des offices		0.5	0.7	–0.2
Institution commune LAMal		38.9	34.4	4.5
Compte de passage pour la correction des primes		0.0	–	0.0
Dettes envers des organisations proches	1.7	0.8	–	0.8
Dettes		59.1	60.9	–1.8
Comptes de régularisation passifs		20.1	59.1	–39.0
Capitaux étrangers		114.7	160.0	–45.3
Passifs		191.4	213.4	–22.0

Compte des mouvements financiers

	2015	2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Etat initial du fonds	159.1	122.2	36.9
Résultat d'entreprise	13.3	-6.3	19.6
Modification des créances	2.3	-4.1	6.4
Modification des provisions	-4.5	9.8	-14.3
Modification des comptes de régularisation actifs	-4.5	-7.5	3.0
Modification des dettes	-1.8	8.5	-10.3
Modification des comptes de régularisation passifs	-39.0	36.5	-75.5
Mouvement d'argent provenant des activités commerciales	-34.2	36.9	-71.1
Dépôt Visana Beteiligungen SA	10.0	-	10.0
Mouvement d'argent provenant des activités de financement	10.0	-	10.0
Mouvement d'argent net	-24.2	36.9	-61.1
Etat final du fonds	134.9	159.1	-24.2
Disponibilités	134.9	159.1	-24.2
Liquidités du fonds attestées	134.9	159.1	-24.2

Justification des fonds propres

	AOS
	mio. CHF
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2014	59.6
Etat 31.12.2014 avant l'emploi du résultat	59.7
Attribution résultat d'entreprise 2014	-6.3
Etat 31.12.2014 après l'emploi du résultat	53.4
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2015	53.3
Dépôt Visana Beteiligungen SA	10.0
Etat 31.12.2015 avant l'emploi du résultat	63.4
Attribution résultat d'entreprise 2015	13.3
Etat 31.12.2015 après l'emploi du résultat	76.7

1. Annexe

Depuis 2012, sana24 SA applique les Swiss GAAP RPC pour la présentation de ses comptes.

1.1 Principes pour l'analyse du bilan

Les **créances des preneurs d'assurance** sont présentées selon leur montant nominal, soit le montant de la créance. Les avoirs résultant des primes et des participations aux coûts échues donnent lieu à des réajustements de valeur forfaitaires, nécessaires d'un point de vue économique, pour les éventuels risques du croire pouvant en résulter. Les créances échues importantes peuvent être soumises à des réajustements de valeur individuels, en cas de besoin.

Les **disponibilités** pour les affaires opérationnelles ne sont maintenues qu'en CHF et sont présentées dans le bilan selon les avis de solde ou les extraits des comptes.

Les **provisions actuarielles** sont calculées selon des méthodes actuarielles reconnues. Les provisions pour sinistres représentent un estimateur fiable des paiements futurs sans escomptes.

Les **dettes** comprennent principalement les engagements à l'égard des assurés ou des fournisseurs de prestations ainsi que les primes payées à

l'avance. L'établissement du bilan pour les dettes se fait à la valeur nominale.

1.2 Charges d'exploitation pour la facture propre

Visana Services SA gère l'exploitation de sana24 SA selon un contrat d'externalisation existant depuis des années. Les coûts sont attribués conformément à la clé de répartition définie dans le contrat. La part qui incombe à sana24 SA est de CHF 6.4 mio pour 2015 (2014 CHF 7.9 mio).

En raison de cette configuration, les collaborateurs sont employés par Visana Services SA, ce qui explique pourquoi il n'y a pas de responsabilités/prévisions directes à l'égard de la Fondation de prévoyance en faveur du personnel.

1.3 Résultat d'exploitation divers

Le résultat d'exploitation divers comprend essentiellement les intérêts perçus.

1.4 Résultat d'entreprise

Le résultat de CHF 13.3 mio pour l'année rapportée est attribué aux réserves techniques, conformément à la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).

1.5 Créances par rapport aux preneurs d'assurance

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Créances sur des preneurs d'assurance	22.8	21.0	1.8
Réajustement sur créances	-5.6	-4.9	-0.7
Créances sur des preneurs d'assurance	17.2	16.1	1.1

1.6 Provisions

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
AOS	33.5	40.0	-6.5
Provisions actuarielles pour la facture propre	33.5	40.0	-6.5
Provisions pour la correction des primes	2.0	-	2.0
Provisions	35.5	40.0	-4.5

Les provisions pour la correction des primes ont été constituées conformément à l'article 106 LAMal.

1.7 Autres indications

Dettes éventuelles

sana24 SA appartient au groupe de Visana Services SA pour la TVA et répond par conséquent solidairement des dettes de TVA de l'ensemble du groupe envers l'Administration fédérale des contributions.

Evaluation des risques

Le groupe Visana dispose d'un processus de gestion des risques à l'échelle de tout le groupe. L'évaluation des risques est effectuée chaque année au moyen d'analyses (assessments). Sous la haute

responsabilité du conseil d'administration, la direction et les différents responsables des processus élaborent des profils de risques adaptés aux niveaux de responsabilité, avec des scénarios de risque spécifiques, axés sur l'avenir. Les influences et les développements externes et internes à l'entreprise, ainsi que les résultats de l'année précédente sont pris en compte et analysés. En complément à la mise en place systématique des réglementations et des instructions déterminant les activités opérationnelles, les effets et la vraisemblance de la survenance de risques sont évalués et des mesures sont déposées. Une équipe de gestion des risques coordonne le processus ainsi que les rapports sur les résultats et surveille la réalisation des mesures définies.

Transactions avec organisations proches	31.12.2015	31.12.2014
Bilan	mio. CHF	mio. CHF
Créance du compte courant Visana Assurances SA	–	2.8
Dette du compte courant VWAG	0.8	–

Comptes de pertes et profits	2015	2014
	mio. CHF	mio. CHF
Parts des primes de réassurance	0.6	0.5
Parts des prestations de réassurance	0.8	4.8
Charges d'exploitation	6.4	7.9
Produit des intérêts des emprunts à l'actif	0.1	0.5
Produit des intérêts sur les comptes courants	0.0	0.0
Charges d'intérêts sur les comptes courants	0.0	0.0

La réassurance est auprès de Visana SA.

Transactions avec personnes proches

Aucune en 2015 (ni en 2014).

Evènements après le jour du bilan

Par une décision prise le vendredi 26 février 2016, le conseil d'administration de sana24 SA a adopté le

compte annuel. Ce dernier tient compte de tous les évènements connus jusqu'à cette date et dont la cause se situe avant le jour du bilan. Par ailleurs, aucun évènement dont la cause aurait été située après le jour du bilan qui aurait été essentiel pour l'évaluation et qui aurait dû être présenté dans l'annexe n'a été identifié.

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

A l'Assemblée générale de

sana24 SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de sana24 SA, comprenant le bilan, le compte de profits et pertes, le tableau de financement, le tableau de variation des fonds propres et l'annexe (pages 71–77) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015. Les comptes annuels de sana24 SA pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014 ont été audités par un autre organe de révision qui a exprimé une opinion non modifiée sur ces comptes annuels dans le rapport daté du 27 mars 2015.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux Swiss GAAP RPC, aux dispositions légales et aux statuts, incombe au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit conformé-

ment à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses. Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les Swiss GAAP RPC et sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'article 728a al. 1 ch. 3 CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

Nous recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

Ernst & Young AG

Stefan Marc Schmid
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)

Marco Schmid
Expert-réviseur agréé

Berne, le 21 mars 2016

vivacare SA

vivacare SA est sujet de droit de l'assurance obligatoire des soins (AOS) et de l'assurance facultative d'indemnités journalières selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal).

Comptes de pertes et profits

		2015	2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurance obligatoire des soins		170.9	209.0	-38.1
Primes assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		0.2	0.3	-0.1
Diminutions des produits sur les primes		-0.9	-0.5	-0.4
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions		23.7	26.3	-2.6
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance		-23.8	-26.4	2.6
Primes gagnées pour la facture propre		170.1	208.7	-38.6
Prestations assurance obligatoire des soins		-178.5	-204.1	25.6
Prestations assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		-0.1	-0.1	-
Participations aux coûts		25.0	30.4	-5.4
Prestations diverses		-0.2	-0.3	0.1
Modification des provisions actuarielles		5.4	-3.0	8.4
Modification des provisions pour la correction des primes		-1.6	-	-1.6
Compensation des risques		-10.4	-25.4	15.0
Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre		-160.4	-202.5	42.1
Charges d'exploitation pour la facture propre	1.2/1.7	-5.5	-6.7	1.2
Résultat du secteur assurance		4.2	-0.5	4.7
Résultat divers	1.3	0.3	0.7	-0.4
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital		0.3	0.7	-0.4
Résultat d'entreprise	1.4	4.5	0.2	4.3

Comptes de pertes et profits par catégorie d'assurance selon le rapport financier

	2015	2014	Modification
	AOS mio. CHF	AOS mio. CHF	AOS mio. CHF
Primes	170.9	209.0	-38.1
Diminutions des produits sur les primes	-0.9	-0.5	-0.4
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions	23.7	26.3	-2.6
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance	-23.8	-26.4	2.6
Primes gagnées pour la facture propre	169.9	208.4	-38.5
Prestations	-178.5	-204.1	25.6
Participations aux coûts	25.0	30.4	-5.4
Prestations diverses	-0.2	-0.3	0.1
Modification des provisions actuarielles	5.5	-3.0	8.5
Modification des provisions pour la correction des primes	-1.6	-	-1.6
Compensation des risques	-10.4	-25.4	15.0
Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre	-160.2	-202.4	42.2
Charges d'exploitation pour la facture propre	-5.5	-6.7	1.2
Résultat du secteur assurance	4.2	-0.7	4.9
Résultat divers	0.3	0.7	-0.4
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital	0.3	0.7	-0.4
Résultat d'entreprise	4.5	-0.0	4.5

2015	2014	Veränderung	2015	2014	Modification
Ind. journ. LAMal mio. CHF	Ind. journ. LAMal mio. CHF	Ind. journ. LAMal mio. CHF	Total LAMal mio. CHF	Total LAMal mio. CHF	Total LAMal mio. CHF
0.2	0.3	-0.1	171.1	209.3	-38.2
-0.0	-0.0	-	-0.9	-0.5	-0.4
-	-0.0	0.0	23.7	26.3	-2.6
-	-	-	-23.8	-26.4	2.6
0.2	0.3	-0.1	170.1	208.7	-38.6
-0.1	-0.1	-	-178.6	-204.2	25.6
-	-	-	25.0	30.4	-5.4
-0.0	-0.0	-	-0.2	-0.3	0.1
-0.1	-	-0.1	5.4	-3.0	8.4
-	-	-	-1.6	-	-1.6
-	-	-	-10.4	-25.4	15.0
-0.2	-0.1	-0.1	-160.4	-202.5	42.1
-0.0	-0.0	-	-5.5	-6.7	1.2
-0.0	0.2	-0.2	4.2	-0.5	4.7
0.0	0.0	-	0.3	0.7	-0.4
0.0	0.0	-	0.3	0.7	-0.4
-0.0	0.2	-0.2	4.5	0.2	4.3

Bilan actifs

		31.12.2015	31.12.2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Comptes de régularisation actifs		12.8	8.8	4.0
Créances par rapport aux preneurs d'assurance	1.5	10.1	9.7	0.4
Créances par rapport aux offices		0.4	0.5	-0.1
Créances par rapport à des organisations proches		0.1	-	0.1
Compte de passage pour la correction des primes		0.0	-	0.0
Autres créances		0.0	0.0	-
Créances		10.6	10.2	0.4
Disponibilités		114.8	138.9	-24.1
Actifs		138.2	157.9	-19.7

Bilan passifs

		31.12.2015	31.12.2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Capital de l'organisation		0.1	0.1	-
Réserves		65.3	60.1	5.2
Résultat annuel		4.5	0.2	4.3
Capital propre		69.9	60.4	9.5
Provisions actuarielles		33.3	38.7	-5.4
Provisions pour la correction des primes		1.6	-	1.6
Provisions	1.6	34.9	38.7	-3.8
Dettes envers des tiers		0.7	1.0	-0.3
Dettes envers des fournisseurs de prestations		8.2	10.1	-1.9
Primes payées d'avance par les preneurs d'assurance		5.5	8.6	-3.1
Comptes de régularisation passifs		2.0	1.7	0.3
Dettes envers des offices		0.7	1.1	-0.4
Institution commune LAMal		12.8	8.8	4.0
Dettes envers des organisations proches	1.7	-	1.7	-1.7
Dettes		29.9	33.0	-3.1
Comptes de régularisation passifs		3.5	25.8	-22.3
Capitaux étrangers		68.3	97.5	-29.2
Passifs		138.2	157.9	-19.7

Compte des mouvements financiers

	2015	2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Etat initial du fonds	138.9	129.2	9.7
Résultat d'entreprise	4.5	0.2	4.3
Modification des créances	-0.4	-1.3	0.9
Modification des provisions	-3.8	3.0	-6.8
Modification des comptes de régularisation actifs	-4.0	-7.3	3.3
Modification des dettes	-3.1	5.0	-8.1
Modification des comptes de régularisation passifs	-22.3	10.1	-32.4
Mouvement d'argent provenant des activités commerciales	-29.1	9.7	-38.8
Dépôt Visana Beteiligungen SA	5.0	-	5.0
Mouvement d'argent provenant des activités de financement	5.0	-	5.0
Mouvement d'argent net	-24.1	9.7	-33.8
Etat final du fonds	114.8	138.9	-24.1
Disponibilités	114.8	138.9	-24.1
Liquidités du fonds attestées	114.8	138.9	-24.1

Justification des fonds propres

	LAMal
	mio. CHF
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2014	60.1
Etat 31.12.2014 avant l'emploi du résultat	60.2
Attribution résultat d'entreprise 2014	0.2
Etat 31.12.2014 après l'emploi du résultat	60.4
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2015	60.3
Dépôt Visana Beteiligungen SA	5.0
Etat 31.12.2015 avant l'emploi du résultat	65.4
Attribution résultat d'entreprise 2015	4.5
Etat 31.12.2015 après l'emploi du résultat	69.9

1. Annexe

Depuis 2012, vivacare SA applique les Swiss GAAP RPC pour la présentation de ses comptes.

1.1 Principes pour l'analyse du bilan

Les **créances des preneurs d'assurance** sont présentées selon leur montant nominal, soit le montant de la créance. Les avoirs résultant des primes et des participations aux coûts échues donnent lieu à des réajustements de valeur forfaitaires, nécessaires d'un point de vue économique, pour les éventuels risques du croire pouvant en résulter. Les créances échues importantes peuvent être soumises à des réajustements de valeur individuels, en cas de besoin.

Les **disponibilités** pour les affaires opérationnelles ne sont maintenues qu'en CHF et sont présentées dans le bilan selon les avis de solde ou les extraits des comptes.

Les **provisions actuarielles** sont calculées selon des méthodes actuarielles reconnues. Les provisions pour sinistres représentent un estimateur fiable des paiements futurs sans escomptes.

Les **dettes** comprennent principalement les engagements à l'égard des assurés ou des fournisseurs de prestations ainsi que les primes payées à l'avance.

L'établissement du bilan pour les dettes se fait à la valeur nominale.

1.2 Charges d'exploitation pour la facture propre

Visana Services SA gère l'exploitation de vivacare SA selon un contrat d'externalisation existant depuis des années. Les coûts sont attribués conformément à la clé de répartition définie dans le contrat. La part qui incombe à vivacare SA est de CHF 5.5 mio pour 2015 (2014 CHF 6.7 mio).

En raison de cette configuration, les collaborateurs sont employés par Visana Services SA, ce qui explique pourquoi il n'y a pas de responsabilités/prévisions directes à l'égard de la Fondation de prévoyance en faveur du personnel.

1.3 Résultat d'exploitation divers

Le résultat d'exploitation divers comprend essentiellement les intérêts perçus.

1.4 Résultat d'entreprise

Le résultat de CHF 4.5 mio pour l'année rapportée est attribué aux réserves techniques, conformément à la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).

1.5 Créances par rapport aux preneurs d'assurance

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Créances sur des preneurs d'assurance	13.3	12.7	0.6
Réajustement sur créances	-3.2	-3.0	-0.2
Créances sur des preneurs d'assurance	10.1	9.7	0.4

1.6 Provisions

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
AOS	33.1	38.6	-5.5
Indemnités journalières LAMal	0.2	0.1	0.1
Provisions actuarielles pour la facture propre	33.3	38.7	-5.4
Provisions pour la correction des primes	1.6	-	1.6
Provisions	34.9	38.7	-3.8

Les provisions pour la correction des primes ont été constituées conformément à l'article 106 LAMal.

1.7 Autres indications

Dettes éventuelles

vivacare SA appartient au groupe de Visana Services SA pour la TVA et répond par conséquent solidairement des dettes de TVA de l'ensemble du groupe envers l'Administration fédérale des contributions.

Evaluation des risques

Le groupe Visana dispose d'un processus de gestion des risques à l'échelle de tout le groupe. L'évaluation des risques est effectuée chaque année au moyen d'analyses (assessments). Sous la haute res-

ponsabilité du conseil d'administration, la direction et les différents responsables des processus élaborent des profils de risques adaptés aux niveaux de responsabilité, avec des scénarios de risque spécifiques, axés sur l'avenir. Les influences et les développements externes et internes à l'entreprise, ainsi que les résultats de l'année précédente sont pris en compte et analysés. En complément à la mise en place systématique des réglementations et des instructions déterminant les activités opérationnelles, les effets et la vraisemblance de la survenance de risques sont évalués et des mesures sont déposées. Une équipe de gestion des risques coordonne le processus ainsi que les rapports sur les résultats et surveille la réalisation des mesures définies.

Transactions avec organisations proches	31.12.2015	31.12.2014
Bilan	mio. CHF	mio. CHF
Créance du compte courant Visana Assurances SA	0.1	–
Dette du compte courant Visana Assurances SA	–	1.7

	2015	2014
Comptes de pertes et profits	mio. CHF	mio. CHF
Charges d'exploitation	5.5	6.7
Produit des intérêts des emprunts à l'actif	0.1	0.5
Charges d'intérêts sur les comptes courants	0.0	0.0

Transactions avec personnes proches

Aucune en 2015 (ni en 2014).

Evènements après le jour du bilan

Par une décision prise le 26 février 2016, le conseil d'administration de vivacare SA a adopté le compte annuel. Ce dernier tient compte de tous les évène-

ments connus jusqu'à cette date et dont la cause se situe avant le jour du bilan. Par ailleurs, aucun évènement dont la cause aurait été située après le jour du bilan qui aurait été essentiel pour l'évaluation et qui aurait dû être présenté dans l'annexe n'a été identifié.

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

A l'Assemblée générale de

vivacare SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de vivacare SA, comprenant le bilan, le compte de profits et pertes, le tableau de financement, le tableau de variation des fonds propres et l'annexe (pages 83–91) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015. Les comptes annuels de vivacare SA pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014 ont été audités par un autre organe de révision qui a exprimé une opinion non modifiée sur ces comptes annuels dans le rapport daté du 27 mars 2015.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux Swiss GAAP RPC, aux dispositions légales et aux statuts, incombe au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit confor-

mément à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses. Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les Swiss GAAP RPC et sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'article 728a al. 1 ch. 3 CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

Nous recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

Ernst & Young AG

Stefan Marc Schmid
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)

Marco Schmid
Expert-réviseur agréé

Berne, le 21 mars 2016

Visana Assurances SA

Visana Assurances SA est sujet de droit pour les assurances complémentaires selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA), pour l'assurance-accidents obligatoire selon la loi sur l'assurance-accidents (LAA) et pour d'autres catégories d'assurance (ménage, bâtiments et responsabilité civile privée).

Comptes de pertes et profits

		2015	2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurances LCA		988.2	941.6	46.6
Primes assurance-accidents obligatoire LAA		132.1	113.7	18.4
Part de la réassurance à la prime		-13.6	-8.7	-4.9
Primes pour compte propre		1 106.7	1 046.6	60.1
Modification des reports de primes		-0.1	0.1	-0.2
Prime gagnée pour compte propre		1 106.6	1 046.7	59.9
Autres produits de l'activité d'assurance		7.0	6.8	0.2
Produits de l'activité technique		1 113.6	1 053.5	60.1
Paiements pour les cas d'assurance LCA		-701.7	-653.6	-48.1
Paiements pour les cas d'assurance LAA		-104.0	-92.8	-11.2
Part des réassureurs		5.0	4.9	0.1
Paiements pour les cas d'assurance pour compte propre		-800.7	-741.5	-59.2
Modification des provisions actuarielles		-38.1	-76.9	38.8
Dépenses pour les cas d'assurance pour compte propre		-838.8	-818.4	-20.4
Charge administrative pour compte propre	1.2	-196.7	-184.8	-11.9
Autres charges techniques		-44.9	-39.9	-5.0
Charges de l'activité technique		-1 080.4	-1 043.1	-37.3
Résultat actuariel		33.2	10.4	22.8
Produits issus des placements de capital	1.3	169.2	160.9	8.3
Charges issues des placements de capital	1.4	-136.8	-104.4	-32.4
Résultat des placements de capital		32.4	56.5	-24.1
Résultat d'exploitation		65.6	66.9	-1.3
Charges d'intérêt pour les dettes avec intérêt		0.0	-0.1	0.1
Autres produits		0.0	0.0	-
Autres charges		-0.6	-0.6	-
Bénéfice / perte avant impôt		65.0	66.2	-1.2
Impôts directs		-17.5	-18.0	0.5
Résultat d'entreprise		47.5	48.2	-0.7

Comptes de pertes et profits par catégorie d'assurance selon le rapport financier

	2015	2014	Modification	2015	2014
	Frais de guérison LCA	Frais de guérison LCA	Frais de guérison LCA	Indemnités journalières LCA	Indemnités journalières LCA
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Primes assurances LCA	630.8	652.7	-21.9	314.7	251.0
Primes assurance-accidents obligatoire LAA	-	-	-	-	-
Part de la réassurance à la prime	-	-	-	-14.1	-8.1
Primes pour compte propre	630.8	652.7	-21.9	300.6	242.9
Modification des reports de primes	-	-	-	-	-
Prime gagnée pour compte propre	630.8	652.7	-21.9	300.6	242.9
Autres produits de l'activité d'assurance	2.5	1.5	1.0	-	-
Produits de l'activité technique	633.3	654.2	-20.9	300.6	242.9
Paiements pour les cas d'assurance LCA	-416.5	-412.4	-4.1	-265.2	-223.6
Paiements pour les cas d'assurance LAA	-	-	-	-	-
Part des réassureurs	-	-	-	5.0	4.9
Paiements pour les cas d'assurance pour compte propre	-416.5	-412.4	-4.1	-260.2	-218.7
Modification des provisions actuarielles	-11.3	-62.1	50.8	-12.2	-5.3
Dépenses pour les cas d'assurance pour compte propre	-427.8	-474.5	46.7	-272.4	-224.0
Charge administrative pour compte propre	-134.8	-128.7	-6.1	-37.3	-35.0
Autres charges techniques	-13.3	-17.9	4.6	-28.9	-20.3
Charges de l'activité technique	-575.9	-621.1	45.2	-338.6	-279.3
Résultat actuariel	57.4	33.1	24.3	-38.0	-36.4
Produits issus des placements de capital					
Charges des placements de capital					
Résultat des placements de capital					
Résultat d'exploitation					
Charges d'intérêt pour les dettes portant intérêt					
Autres produits					
Autres charges					
Bénéfice/perte avant impôt					
Impôts directs					
Résultat d'entreprise					
Capital propre					
en CHF					
in % der Nettoprämien					

Modification	2015	2014	Modification	2015	2014	Modification	2015	2014	Modification
Indemnités journalières LCA	Divers LCA	Divers LCA	Divers LCA	LAA	LAA	LAA	Total	Total	Total
mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
63.7	42.7	37.9	4.8	-	-	-	988.2	941.6	46.6
-	-	-	-	132.1	113.7	18.4	132.1	113.7	18.4
-6.0	0.5	-0.6	1.1	-	-	-	-13.6	-8.7	-4.9
57.7	43.2	37.3	5.9	132.1	113.7	18.4	1106.7	1046.6	60.1
-	-0.1	0.1	-0.2	-	-	-	-0.1	0.1	-0.2
57.7	43.1	37.4	5.7	132.1	113.7	18.4	1106.6	1046.7	59.9
-	0.1	-	0.1	4.4	5.3	-0.9	7.0	6.8	0.2
57.7	43.2	37.4	5.8	136.5	119.0	17.5	1113.6	1053.5	60.1
-41.6	-20.0	-17.6	-2.4	-	-	-	-701.7	-653.6	-48.1
-	-	-	-	-104.0	-92.8	-11.2	-104.0	-92.8	-11.2
0.1	-	-	-	-	-	-	5.0	4.9	0.1
-41.5	-20.0	-17.6	-2.4	-104.0	-92.8	-11.2	-800.7	-741.5	-59.2
-6.9	-1.1	0.5	-1.6	-13.5	-10.0	-3.5	-38.1	-76.9	38.8
-48.4	-21.1	-17.1	-4.0	-117.5	-102.8	-14.7	-838.8	-818.4	-20.4
-2.3	-5.6	-4.9	-0.7	-19.0	-16.2	-2.8	-196.7	-184.8	-11.9
-8.6	-2.7	-1.7	-1.0	-	-	-	-44.9	-39.9	-5.0
-59.3	-29.4	-23.7	-5.7	-136.5	-119.0	-17.5	-1080.4	-1043.1	-37.3
-1.6	13.8	13.7	0.1	-	-	-	33.2	10.4	22.8
							169.2	160.9	8.3
							-136.8	-104.4	-32.4
							32.4	56.5	-24.1
							65.6	66.9	-1.3
							0.0	-0.1	0.1
							0.0	0.0	-
							-0.6	-0.6	-
							65.0	66.2	-1.2
							-17.5	-18.0	0.5
							47.5	48.2	-0.7
							197.8	185.3	12.5
							17.8	17.6	0.2

Bilan actifs

		31.12.2015	31.12.2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Biens immobiliers		211.5	154.3	57.2
Participations	1.6	3.9	3.9	–
Papiers-valeurs à intérêts fixes		1 061.4	1 080.8	–19.4
Hypothèques		33.6	33.6	–
Actions		369.8	297.0	72.8
Autres placements de capital	1.7	435.8	381.1	54.7
Placements de capitaux		2 116.0	1 950.7	165.3
Disponibilités		147.8	266.7	-118.9
Part des provisions actuarielles issues de la réassurance		0.5	–	0.5
Créances résultant des activités d'assurance	1.8	85.9	92.5	-6.6
Autres créances		12.1	4.3	7.8
Compte de régularisation actif		30.4	29.6	0.8
Actifs		2 392.7	2 343.8	48.9

Bilan passifs

		31.12.2015	31.12.2014	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Provisions actuarielles	1.9	1 750.7	1 712.5	38.2
Provisions non actuarielles		306.3	285.7	20.6
Provisions		2 057.0	1 998.2	58.8
Dettes résultant des activités d'assurance	1.10	51.3	45.6	5.7
Autres passifs		7.9	7.6	0.3
Comptes de régularisation passifs		78.7	107.1	-28.4
Dettes		137.9	160.3	-22.4
Capitaux étrangers		2 194.9	2 158.5	36.4
Capital-actions		10.0	10.0	-
Réserves légales issues du bénéfice		5.0	5.0	-
Réserves volontaires issues du bénéfice		109.5	109.5	-
Bénéfice reporté/perte reportée		25.8	12.6	13.2
Résultat d'entreprise		47.5	48.2	-0.7
Capital propre		197.8	185.3	12.5
Passifs		2 392.7	2 343.8	48.9

Compte des mouvements financiers

	2015	2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Etat initial du fonds Disponibilités	266.7	148.6	118.1
Résultat d'entreprise	47.5	48.2	-0.7
Modification des placements de capitaux	5.3	3.4	1.9
Modification des créances	-1.7	-25.0	23.3
Modification des provisions actuarielles	38.2	76.5	-38.3
Modification des provisions du secteur non assurance	20.6	30.0	-9.4
Modification des comptes de régularisation actifs	-0.8	-0.1	-0.7
Modification des dettes	6.0	6.5	-0.5
Modification des comptes de régularisation passifs	-28.4	3.4	-31.8
Mouvement d'argent provenant des activités commerciales	86.7	142.9	-56.2
Entrée d'argent provenant des placements de capitaux	1 253.7	1 097.3	156.4
Sortie d'argent provenant des placements de capitaux	-1 424.3	-1 087.1	-337.2
Mouvement d'argent provenant des activités d'investissement	-170.6	10.2	-180.8
Versement de dividende	-35.0	-35.0	-
Mouvement d'argent provenant des activités de financement	-35.0	-35.0	-
Mouvement d'argent net	-118.9	118.1	-237.0
Etat final du fonds Disponibilités	147.8	266.7	-118.9

Pour des raisons de synthèse administrative et donc de simplification des décomptes par rapport aux personnes assurées et aux fournisseurs de prestations, le mouvement d'argent des assurances complémentaires des frais de guérison se fait par les comptes monétaires de Visana SA, sana24 SA et vivacare SA. L'entrée d'argent provenant des comptes courants du groupe Visana comprend entre autres la compensation de paiements correspondante.

1. Annexe aux comptes annuels

Les présents comptes annuels de Visana Assurances SA, sise à Berne, ont pour la première fois été clôturés selon les dispositions du nouveau droit comptable suisse (titre trente-deuxième du Code des obligations). A des fins de comparaison, l'indication des valeurs de l'année précédente a été adaptée en conséquence.

1.1 Principes pour l'analyse du bilan

Les titres sont inscrits au bilan à la valeur d'acquisition ou à la valeur boursière inférieure.

Les hypothèques et les prêts sont indiqués à la valeur du montant de la créance.

Les immeubles sont inscrits au bilan à leur valeur d'acquisition, plus les investissements augmentatifs et avec déduction des amortissements nécessaires et des réajustements de la valeur suite à d'éventuelles pertes de la valeur.

Les provisions pour fluctuations de cours sont calculées et intégrées à la plausibilité au moyen d'un

modèle de mathématique financière sous forme d'une considération globale pour titres, hypothèques et prêts.

1.2 Comptes de pertes et profits

En 2015, les primes acquises ont pu être augmentées dans les domaines LCA et LAA. Le rendement issu des opérations d'assurance a progressé de CHF 60.1 mio par rapport à l'année précédente.

Charges administratives

Visana Services SA gère l'exploitation de Visana Assurances SA selon un contrat d'externalisation. Les coûts sont attribués conformément à la clé de répartition définie dans le contrat. La part qui incombe à Visana Assurances SA est de CHF 196.7 mio pour 2015 (2014: CHF 184.8 mio).

En raison de cette configuration, les collaborateurs sont employés par Visana Services SA, ce qui explique pourquoi il n'y a pas de responsabilités/prétentions directes à l'égard de la Fondation de prévoyance en faveur du personnel.

1.3 Produits issus des placements de capital

	2015			2014		
	Produits mio. CHF	Gains réalisés mio. CHF	Total mio. CHF	Produits mio. CHF	Gains réalisés mio. CHF	Total mio. CHF
Biens immobiliers	11.9	–	11.9	11.5	–	11.5
Papiers-valeurs à intérêts fixes	22.2	4.9	27.1	23.6	4.1	27.7
Hypothèques	0.5	–	0.5	0.5	–	0.5
Actions	13.6	43.0	56.6	15.7	96.5	112.2
Autres placements de capital	6.5	66.6	73.1	2.0	7.0	9.0
Produits des placements de capital	54.7	114.5	169.2	53.3	107.6	160.9

1.4 Charges issues des placements de capital

	2015			2014		
	Amortissements et réajustements de la valeur*	Pertes réalisées	Total	Amortissements et réajustements de la valeur*	Pertes réalisées	Total
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Biens immobiliers	-10.5	-	-10.5	-8.7	-	-8.7
Papiers-valeurs à intérêts fixes	-0.3	-12.0	-12.3	-0.1	-7.7	-7.8
Prêts	-0.3	-	-0.3	-	-	-
Actions	-23.6	-37.9	-61.5	-24.4	-39.7	-64.1
Autres placements de capital	-3.0	-49.2	-52.2	-1.6	-22.2	-23.8
Charges des placements de capital	-37.7	-99.1	-136.8	-34.8	-69.6	-104.4

*y compris frais et charge immobilière

1.5 Bilan

Actifs

Les placements de la fortune de Visana Assurances SA sont largement diversifiés et la stratégie de placement est fonction de la capacité de risque liée à la fortune ainsi que des attentes relatives au rendement ou aux risques des différentes catégories de placements. Les performances des placements qui en résultent s'élèvent à 2.2 %.

L'année écoulée a été marquée par la levée du taux plancher de l'euro et l'introduction de taux d'intérêt

négatifs. Les rendements historiquement bas ont entraîné des gains de cours sur les obligations, tandis que les cours des actions, avec une volatilité élevée en cours d'année, sont restés pratiquement inchangés.

La préservation du patrimoine par la meilleure diversification possible des placements et la réduction des risques de placement resteront importants.

1.6 Participations

	31.12.2015	31.12.2014
	mio. CHF	mio. CHF
Visana Services SA, Berne Prestations de services en matière d'assurance Capital-actions CHF 6.5 mio Participation 60 % / part des voix et du capital 60 %	3.9	3.9

1.7 Autres placements de capital

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Valeurs immobilières (indirect)	14.4	12.7	1.7
Placements alternatifs	86.4	89.9	-3.5
Placements de capital collectifs	335.0	278.5	56.5
Autres placements de capital	435.8	381.1	54.7

1.8 Créances résultant des activités d'assurance

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Créances sur des preneurs d'assurance	43.4	42.1	1.3
Sociétés d'assurance	0.7	0.6	0.1
Créances sur les participants	35.1	38.8	-3.7
Créances rattachées à des participations	6.7	11.0	-4.3
Créances résultant des activités d'assurance	85.9	92.5	-6.6

Passifs

1.9 Provisions actuarielles selon les positions

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Reports de primes	1.6	1.5	0.1
Provisions pour sinistres	294.2*	277.2	17.0
Provisions pour fluctuations	26.5	24.6	1.9
Provisions de sécurité	878.5	761.3	117.2
Provisions pour vieillissement	320.8	319.6	1.2
Provisions pour participation à l'excédent	50.2	38.5	-11.7
Capitaux de couverture des rentes	72.9	66.1	6.8
Autres provisions techniques	106.0	223.7	-117.7
Provisions	1750.7	1712.5	38.2

* En 2015, les provisions pour sinistres sont pour la première fois exprimées à leur valeur brute. La part des provisions actuarielles issues de la réassurance se monte à CHF 0.5 mio.

Les provisions actuarielles ont pu être encore renforcées.

1.10 Dettes résultant des activités d'assurance

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Dettes envers les preneurs d'assurance	32.3	23.3	9.0
Dettes diverses	18.9	19.5	-0.6
Dettes envers des organisations proches	0.1	2.8	-2.7
Dettes résultant des activités d'assurance	51.3	45.6	5.7

1.11 Justification des fonds propres

mio. CHF

Capital-actions		10.0
Réserves légales issues du bénéfice 31.12.2014		5.0
Réserves volontaires issues du bénéfice 31.12.2014		109.5
Bénéfice reporté / perte reportée 31.12.2014		12.6
Attribution résultat d'entreprise 2014		48.2
Versement de dividende	35.0	
Attribution au bénéfice reporté	13.2	
Etat au 31.12.2014		185.3

Capital-actions		10.0
Réserves légales issues du bénéfice 31.12.2015		5.0
Réserves volontaires issues du bénéfice 31.12.2015		109.5
Bénéfice reporté / perte reportée 31.12.2015		25.8
Attribution résultat d'entreprise 2015		47.5
Etat au 31.12.2015		197.8

1.12 Dettes éventuelles

La société appartient au groupe de Visana Services SA pour la TVA et répond par conséquent solidairement des dettes de TVA de l'ensemble du groupe envers l'Administration fédérale des contributions.

Des placements de fortune sont effectués sous forme de Private Markets (Private Equity et Private Debt) en plusieurs monnaies. Le 31 décembre 2015, le volume de souscription de ce programme était de CHF 206.0 mio (en 2014 : CHF 106.5 mio), dont CHF 81.7 mio n'avaient pas encore été retirés au 31 décembre 2015 (en 2014 : 17.9 mio).

En raison des placements de la fortune, Visana Assurances SA est exposée au risque de changement des marchés. Dans la politique de placement, des instruments financiers dérivés sont employés pour se protéger contre la fluctuation des cours. Le 31 décembre 2015, le volume de contrats des instruments financiers dérivés sur devises était de CHF 226.1 mio (contre CHF 207.6 mio en 2014). Les contrats ouverts sont couverts par des placements de base correspondants.

1.13 Honoraires de la révision

L'honoraire de révision du groupe Visana est payé par le biais de Visana Services SA et calculé conformément à la clé de répartition définie.

1.14 Proposition du conseil d'administration à l'assemblée générale

	31.12.2015	31.12.2014
	mio. CHF	mio. CHF
Résultat d'entreprise	47.5	48.2
Bénéfice reporté	25.8	12.6
Bénéfice résultant du bilan à disposition de l'assemblée générale	73.3	60.8
Prélèvement du dividende brut	-30.0	-35.0
Report à nouveau	43.3	25.8

2. Rapport sur la situation

Evaluation des risques

Le groupe Visana dispose d'un processus de gestion des risques à l'échelle de tout le groupe. L'évaluation des risques est effectuée chaque année au moyen d'analyses (assessments). Sous la haute responsabilité du conseil d'administration, la direction et les différents responsables des processus élaborent des profils de risques adaptés aux niveaux de responsabilité, avec des scénarios de risque spécifiques, axés sur l'avenir. Les influences et les développements externes et internes à l'entreprise, ainsi que les résultats de l'année précédente sont pris en compte et analysés. En complément à la mise en place systématique des réglementations et des instructions déterminant les activités opérationnelles, les effets et la vraisemblance de la survenance de risques sont évalués et des mesures sont déposées. Une équipe de gestion des risques coordonne le processus ainsi que les rapports sur

les résultats et surveille la réalisation des mesures définies.

Evènements extraordinaires

Aucun évènement extraordinaire n'est à relever en 2015.

Perspectives d'avenir

Visana Assurances SA continuera à proposer, conformément au but et aux principes de l'organisation, des assurances complémentaires selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA), l'assurance-accidents obligatoire selon la loi sur l'assurance-accidents (LAA) et d'autres catégories d'assurance (ménage, bâtiments et responsabilité civile privée).

Visana Assurances SA est sur la bonne voie et bien parée pour l'avenir.

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

A l'Assemblée générale de

Visana Versicherungen SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de Visana Versicherungen SA, comprenant le bilan, le compte de profits et pertes, le tableau de financement, le tableau de variation des fonds propres et l'annexe (pages 97, 100–102 et chiffre 1 pages 103–107) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015. Les comptes annuels de Visana Versicherungen SA pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014 ont été audités par un autre organe de révision qui a exprimé une opinion non modifiée sur ces comptes annuels dans le rapport daté du 27 mars 2015.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux dispositions légales et aux statuts, incombe au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit conformément à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses. Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO et art. 11 LSR) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'article 728a al. 1 chiffre 3 CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

En outre, nous attestons que la proposition relative à l'emploi du bénéfice au bilan est conforme à la loi suisse et aux statuts et recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

Ernst & Young AG

Stefan Marc Schmid
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)

Marco Schmid
Expert-réviseur agréé

Berne, le 21 mars 2016

Visana Services SA

La société de services Visana Services SA assume la gestion opérationnelle de Visana SA, de sana24 SA, de vivacare SA et de Visana Assurances SA. Tous les collaborateurs sont employés par Visana Services SA. Visana se présente sous ce nom à sa clientèle et aux tiers.

Comptes de pertes et profits

	2015	2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Produit des prestations de service	247.3	238.7	8.6
Produit net de l'activité des prestations de services	247.3	238.7	8.6
Frais de personnel	-134.6	-130.7	-3.9
Frais de marketing	-87.9	-80.0	-7.9
Frais de location et d'entretien	-12.1	-11.7	-0.4
Charges administratives diverses	-11.7	-15.0	3.3
Charges diverses	-111.7	-106.7	-5.0
Amortissements	-1.0	-1.3	0.3
Frais administratifs	-247.3	-238.7	-8.6
Résultat de l'activité des prestations de services	-	-	-
Produit financier	0.0	0.1	-0.1
Charge financière	-0.1	-0.0	-0.1
Impôts directs	-0.0	-0.0	-
Résultat d'entreprise	-0.1	0.1	-0.2

Bilan actifs

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Disponibilités	46.8	76.8	-30.0
Créances résultant de livraisons et de prestations	3.3	7.2	-3.9
Réajustement sur créances	-3.0	-6.2	3.2
Autres créances à court terme	0.5	0.3	0.2
Créances	0.8	1.3	-0.5
Comptes de régularisation actifs	5.7	3.5	2.2
Fonds de roulement	53.3	81.6	-28.3
Investissements en biens	0.9	1.1	-0.2
Actifs immobilisés	0.9	1.1	-0.2
Actifs	54.2	82.7	-28.5

Bilan passifs

	31.12.2015	31.12.2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Dettes résultant de livraisons et de prestations	2.7	8.6	-5.9
Compte courant Visana Assurances SA avec intérêt	6.7	11.0	-4.3
Autres dettes à court terme	1.4	1.2	0.2
Dettes	10.8	20.8	-10.0
Comptes de régularisation passifs	22.8	36.1	-13.3
Provisions à court terme	4.2	4.3	-0.1
Capitaux étrangers à court terme	37.8	61.2	-23.4
Provisions à long terme	4.6	9.6	-5.0
Capitaux étrangers à long terme	4.6	9.6	-5.0
Capital-actions	6.5	6.5	-
Réserves légales issues du bénéfice	0.3	0.3	-
Bénéfice reporté	5.1	5.0	0.1
Résultat d'entreprise	-0.1	0.1	-0.2
Capital propre	11.8	11.9	-0.1
Passifs	54.2	82.7	-28.5

Compte des mouvements financiers

	2015	2014	Modification
	mio. CHF	mio. CHF	mio. CHF
Etat initial du fonds Disponibilités	76.8	81.6	-4.8
Résultat d'entreprise	-0.1	0.1	-0.2
Modification des biens immobiliers	1.0	1.3	-0.3
Modification des créances	0.5	-0.3	0.8
Modification des comptes de régularisation actifs	-2.2	-0.5	-1.7
Modification des dettes	-10.0	4.4	-14.4
Modification des comptes de régularisation passifs	-13.3	-5.5	-7.8
Modification des provisions à court terme	-0.1	-0.1	-
Modification des provisions à long terme	-5.0	-3.0	-2.0
Mouvement d'argent provenant des activités commerciales	-29.2	-3.6	-25.6
Entrée d'argent provenant des biens immobiliers	0.0	0.0	-
Sortie d'argent provenant des biens immobiliers	-0.8	-1.2	0.4
Mouvement d'argent provenant des activités d'investissement	-0.8	-1.2	0.4
Mouvement d'argent provenant des activités de financement	-	-	-
Mouvement d'argent net	-30.0	-4.8	-25.2
Etat final du fonds Disponibilités	46.8	76.8	-30.0

1. Annexe aux comptes annuels

Les présents comptes annuels de Visana Services SA, sise à Berne, ont pour la première fois été clôturés selon les dispositions du nouveau droit comptable suisse (titre trente-deuxième du Code des obligations). A des fins de comparaison, l'indication des valeurs de l'année précédente a été adaptée en conséquence.

CO article 959c

Les soldes des devises étrangères dans les disponibilités sont convertis selon le cours du jour de référence ou de la fin de l'année.

Produit des prestations de service

Le produit des prestations de services comprend des frais administratifs réglés et refacturés à Visana SA et à Visana Assurances SA (VVAG) ainsi qu'à sana24 SA et à vivacare SA.

Moyenne annuelle des postes à plein temps

La moyenne du nombre de postes à plein temps sur l'année s'est élevé à 1051.1 (année précédente 1042.5).

Dettes non présentées dans le bilan, issues de contrats de bail à long terme

	31.12.2015	31.12.2014
	mio. CHF	mio. CHF
Contrats de bail à long terme avec échéance restante de plus de 12 mois après le jour du bilan	8.6	4.6
dont arrivant à échéance dans 1 à 5 ans*	8.0	4.4
dont arrivant à échéance après 5 ans	0.6	0.2

* y compris la garantie de location sans dépôt CHF 0.1 mio., avec échéance au 31.3.2019

Créances avec des organisations proches

	31.12.2015	31.12.2014
	mio. CHF	mio. CHF
Autre créance à court terme Indemnités journalières en cas de maladie (VVAG)	0.3	0.2

Dettes avec des organisations proches

	31.12.2015	31.12.2014
	mio. CHF	mio. CHF
Dettes du compte courant VVAG avec intérêt	6.7	11.0
Autre dette à court terme Décompte final Indemnités journalières en cas de maladie/Assurance-accidents (VVAG)	0.5	0.5

Honoraire de l'organe de révision

	2015	2014
	mio. CHF	mio. CHF
Honoraires pour prestations de service de révision	0.36	0.35
Honoraires pour autres prestations de service	0.06	0.05
Total honoraires	0.42	0.40

L'honoraire de l'organe de révision se rapporte à Visana Services SA et aux entreprises gérées par cette dernière.

2. Proposition du conseil d'administration à l'assemblée générale

Le conseil d'administration propose l'emploi suivant du résultat au bilan :

	31.12.2015	31.12.2014
	mio. CHF	mio. CHF
Résultat d'entreprise	-0.08	0.07
Bénéfice reporté	5.10	5.03
Bénéfice résultant du bilan à disposition de l'assemblée générale	5.02	5.10
Attribution aux réserves légales	-	-0.00
Report à nouveau	5.02	5.10

3. Rapport sur la situation

Postes à plein temps

Concernant la moyenne annuelle du nombre de postes à plein temps, nous renvoyons à l'annexe aux comptes annuels.

Evaluation des risques

Le groupe Visana dispose d'un processus de gestion des risques à l'échelle de tout le groupe. L'évaluation des risques est effectuée chaque année au moyen d'analyses (assessments). Sous la haute responsabilité du conseil d'administration, la direction et les différents responsables des processus élaborent des profils de risques adaptés aux niveaux de responsabilité, avec des scénarios de risque spécifiques, axés sur l'avenir. Les influences et les développements externes et internes à l'entreprise, ainsi que les résultats de l'année précédente sont pris

en compte et analysés. En complément à la mise en place systématique des réglementations et des instructions déterminant les activités opérationnelles, les effets et la vraisemblance de la survenance de risques sont évalués et des mesures sont déposées. Une équipe de gestion des risques coordonne le processus ainsi que les rapports sur les résultats et surveille la réalisation des mesures définies.

Evènements extraordinaires

Aucun évènement extraordinaire n'est à relever en 2015.

Perspectives d'avenir

Visana Services SA continuera à assumer la gestion opérationnelle de Visana SA, de sana24 SA, de viva-care SA et de Visana Assurances SA.

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels annuels annuels annuels

A l'Assemblée générale de

Visana Services SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de Visana Services SA, comprenant le bilan, le compte de profits et pertes, le tableau de financement et l'annexe (pages 113–118), pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015. Les comptes annuels de Visana Services SA pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014 ont été audités par un autre organe de révision qui a exprimé une opinion non modifiée sur ces comptes annuels dans le rapport daté du 27 mars 2015.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux dispositions légales et aux statuts, incombe au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit conformément à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses. Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et

non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'article 728a al. 1 chiffre 3 CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

En outre, nous attestons que la proposition relative à l'emploi du bénéfice au bilan est conforme à la loi suisse et aux statuts et recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

Ernst & Young AG

Stefan Marc Schmid
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)

Marco Schmid
Expert-réviseur agréé

Berne, le 21 mars 2016

Glossaire Rapport financier 2015

Diminutions des produits

Diminution des produits résultant d'escomptes et de rabais ainsi que d'amortissements de primes.

Compte des mouvements financiers

Instrument servant au rapport sur les mouvements d'argent et les modifications des disponibilités. Le compte des mouvements financiers présente tous les effets sur le plan des disponibilités de l'activité commerciale, des investissements et des activités de financement et indique les interdépendances.

Participation aux coûts

Participation de la personne assurée aux coûts. Elle se compose de la franchise annuelle légale ou individuelle et de la quote-part pour les traitements ambulatoires et en hospitalisation, auxquelles peut s'ajouter la contribution aux frais de séjour à l'hôpital.

Prestations

Le terme de prestations recouvre pour Visana le fait de remplir ses obligations à l'égard des assurés en fonction des dispositions du contrat d'assurance conclu et de la législation. La prestation est soumise aux dispositions du contrat d'assurance et aux prescriptions légales.

AOS

Assurance obligatoire des soins selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).

Performance

Le terme de performance s'applique dans la terminologie financière à l'évolution des cours ou à l'accroissement de la valeur des titres compte tenu du produit et des coûts.

Prime

La prime est la rémunération fixée par contrat que l'assuré doit à l'assureur pour que celui-ci se charge du risque financier d'un sinistre éventuel.

Action récursoire

Demande de restitution des prestations payées par Visana, dans le cadre d'un accord de recours ou après détermination de la responsabilité civile d'un tiers.

Compensation des risques

La compensation des risques dans l'assurance obligatoire des soins a pour but d'assurer un équilibre des coûts, qui varie en fonction de l'âge et du sexe des assurés. Cet ajustement des différences liées à la structure des risques est un correctif à la sélection ciblée des risques de la part des caisses-maladie.

Réassurance

Transferts de risques assurés entre les sociétés d'assurance dans le but de répartir les risques.

Quote-part

Partie de la participation aux coûts de l'assuré représentant un pourcentage des coûts de traitements occasionnés à un assuré par un sinistre dépassant le montant de la franchise.

Swiss GAAP FER (RPC)

Recommandations relatives à la présentation des comptes suisses. Le but principal de ces standards de la présentation des comptes est d'offrir une image correspondant aux conditions réelles de la situation relative à la fortune, aux finances et aux rendements.

LAA

Loi fédérale sur l'assurance-accidents

LCA

Loi fédérale sur le contrat d'assurance.

Paiements pour les cas d'assurance

Le paiement pour les cas d'assurance signifie pour Visana le fait de remplir ses obligations contractuelles à l'égard de la personne assurée. Il est soumis aux dispositions du contrat d'assurance et aux prescriptions légales.

Contact

Le groupe Visana dispose d'un réseau d'agences qui couvre l'ensemble de la Suisse et qui forme la base de la proximité et du contact avec la clientèle.

Vous trouverez la liste complète de toutes les agences sous www.visana.ch/agences.

Lorsque la forme masculine est utilisée dans le présent document, elle désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Le rapport de gestion a aussi été publié en allemand. La langue originale est l'allemand.

Impressum

Editeur

Visana Services SA
Weltpoststrasse 19
3000 Berne 15
uk@visana.ch

Conception/mise en page, impression

W. Gassmann SA, Bienne

Production, système de publication

Liquid Works GmbH, Bienne

Photographie

Phil Wenger Photography, Thun

Visagiste

Fabienne Steffen, Gwatt



Visana Services SA

Weltpoststrasse 19

3000 Berne 15

info@visana.ch

Tél. 031 357 91 11

www.visana.ch



A votre service, tout simplement.