



# **personnalisé**



**chiffres**



Les besoins varient selon les personnes. L'importance, la signification et la valeur des choses ne sont pas les mêmes pour tous. Et pour chacun d'entre nous, il est possible que ce qui semblait immuable aujourd'hui, sera remplacé par son contraire après-demain. Mais malgré toutes ces différences, les clientes et les clients de Visana ont un point commun: ils apprécient le conseil personnalisé que nous leur garantissons. Nous leur avons demandé ce que le mot «personnalisé» signifiait pour eux.



## Rapport de gestion 2014

### Rapports annuels

Editorial	6
Clientèle privée	8
Clientèle entreprises	14
Sinistres	16
Conditions-cadres politiques	20
Ressources humaines	22

### Gouvernement d'entreprise

Principes de la conduite d'entreprise	24
Structure de la conduite et organisation	26
Conseil d'administration	28
Direction	30
Assurance-qualité et gestion des risques	34

### Rapports financiers

Introduction	44
Visana SA	49
sana24 SA	65
vivacare SA	77
Visana Assurances SA	91
Visana Services SA	105

Glossaire	113
Contact/Impression	115



**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.»

## Visana, en passe de devenir leader en matière de service

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport de gestion 2014 du groupe Visana dans sa nouvelle forme. Il est placé entièrement sous le signe de la présentation d'entreprise réalisée en 2013 et réserve une place centrale à une des promesses faites à la clientèle. Les faits et les graphiques habituels de l'année rapportée s'y trouvent également. Cette année, le rapport commence avec l'adjectif «personnalisé» et sa présence dans le quotidien de Visana. Seuls nos clientes et clients peuvent définir à quel point Visana est «personnalisée». C'est pourquoi nous leur donnons la parole pour l'ouverture de ce rapport de gestion.

### La qualité, là où la clientèle la ressent

Il y a un an, nous évoquions ici l'introduction de la marque faïtière Visana et de la nouvelle présentation de l'entreprise. Aujourd'hui, le bilan est réjouissant: les deux mesures ont fait leurs preuves. La marque Visana a non seulement augmenté sa notoriété de manière mesurable sur l'ensemble de la Suisse, mais elle dispose également, avec l'arc rouge placé au-dessus du logo de Visana, d'un élément qui lui confère un caractère unique, qui s'est déjà ancré dans l'esprit des gens.

L'arc rouge rend la marque Visana unique, mais représente aussi une promesse faite à nos clientes et clients, de leur offrir un suivi engagé, compétent, personnalisé, rapide et fiable, pendant les différentes phases de leur vie. A leur égard, mais aussi en tant qu'employeur, Visana se positionne comme un fournisseur de prestations orienté au service et exigeant en ce qui concerne la qualité et offrant une palette complète de prestations. Les collaborateurs et collaboratrices de Visana œuvrent chaque jour pour que cette promesse soit tenue. Le présent rapport de gestion en atteste.

### Prêts pour l'avenir

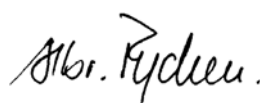
Le rapport de gestion 2014 offre un aperçu qualitatif et quantitatif de Visana à l'interne. Globalement, nous pouvons dire que, du point de vue financier, l'année écoulée a été satisfaisante pour le groupe. Ce dernier repose sur une base très solide et remplit les conditions des autorités de surveillance. Dans les domaines de la clientèle entreprises et de la clientèle privée, Visana se maintient également à un niveau élevé et reste bien parée pour l'avenir.

### Remerciements

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.

Une entreprise et sa direction ne peuvent avoir du succès que s'ils peuvent compter sur des collaboratrices et des collaborateurs engagés, ayant le sens des responsabilités et motivés. Nous remercions chaleureusement tous nos collaborateurs et collaboratrices pour leur engagement qui a été considérable en 2014.

Visana se profile en tant que leader en matière de service. Elle est sur la bonne voie. Il s'agit maintenant de se développer et de s'améliorer chaque jour d'avantage.



Albrecht Rychen,  
président du conseil  
d'administration



Urs Roth,  
président de la direction  
d'administration

## Développement différent selon les effectifs d'assurés

L'effectif d'assurés du domaine d'affaires Clientèle privée reste stable. Tandis que le nombre de personnes affiliées à l'assurance de base a légèrement baissé, le développement du domaine des assurances complémentaires continue à être réjouissant.

Le groupe Visana mise sur une politique de primes durable, avec des primes permettant de couvrir les coûts. Cette politique contribue à garantir la stabilité financière de l'entreprise et la sécurité des assurés.

### Primes couvrant les coûts: objectif atteint

Le nombre des assurés de l'assurance obligatoire des soins (AOS) était de 570 000 au 1<sup>er</sup> janvier 2015 (année précédente: 589 000). La raison principale expliquant ce recul est le développement des coûts de prestations des deux assureurs de base, sana24 SA et vivacare SA, qui ont rendu nécessaire des modifications de primes plus importantes. Par contre, le développement du nombre des personnes affiliées à l'assurance de base de Visana SA a été positif, passant de 422 000 à 448 000.

Le nombre des personnes affiliées aux assurances complémentaires a encore augmenté entre début 2014 et début 2015 et est actuellement de 682 000. S'élevant à près de 794 000 personnes, l'effectif total des assurés du domaine d'affaires Clientèle privée est resté pratiquement inchangé depuis l'année précédente.

### Nouveau: Tel Doc sur l'ensemble de la Suisse

Le groupe Visana offre dorénavant le modèle Managed Care «Tel Doc» sur l'ensemble de la Suisse, pour les organismes d'assurance Visana SA et vivacare SA. En cas de questions médicales, les assurés «Tel Doc» ont comme première personne de contact le spécialiste médical de Medi24, le centre

## Evolution de l'effectif des personnes assurées

Chiffres arrondis	1.1.11	1.1.12	1.1.13	1.1.14	1.1.15
effectif total des assurés Groupe Visana	1 054 000	1 055 400	1 131 100	1 159 700	1 174 800
assurance-maladie Visana (AOS)	444 400	446 000	445 500	422 200	448 200
sana24 (AOS)	65 300	58 700	81 000	96 900	70 900
vivacare (AOS)	11 700	9 800	60 300	69 700	51 100
total AOS Groupe Visana	521 400	514 500	586 800	588 800	570 200
indemnités journalières LAMal/LCA Groupe Visana	341 100	353 900	355 700	366 400	381 100
ass. compl. Groupe Visana sans AOS	191 500	187 000	188 600	204 500	223 500



suisse de télémédecine, qui les conseille et leur indique les étapes à suivre. Le suivi téléphonique 24 heures sur 24 optimise le traitement médical. Les assurés Tel Doc bénéficient d'un rabais sur leurs primes allant jusqu'à 20%. L'élargissement de l'offre de télémédecine a fait augmenter le nombre d'assurés Managed Care au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Ils sont passés de 170 000 à 195 000.

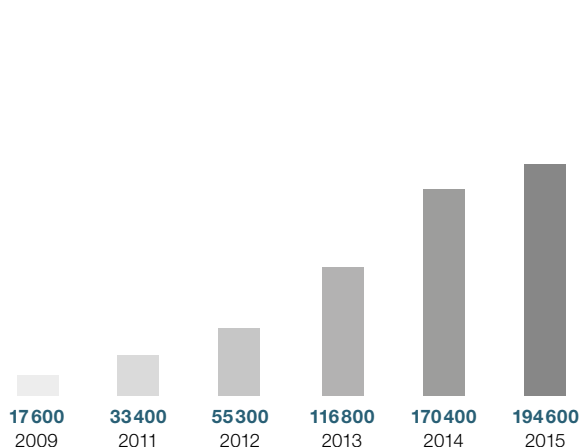
### Perspectives

D'une part, Visana offre ses produits d'assurance en passant par un réseau de 130 agences à proximité de sa clientèle, couvrant l'ensemble de la Suisse, et d'autre part en collaboration avec des intermédiaires indépendants. Au cours des dernières années, Visana a continuellement développé son canal de

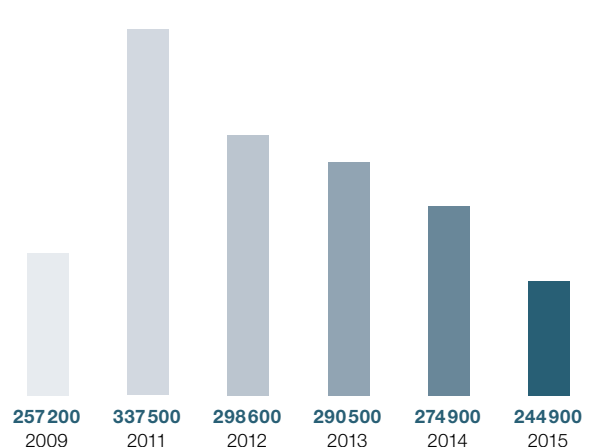
vente interne. Son objectif est de mieux exploiter son potentiel sur le marché et d'intensifier le suivi personnalisé de la clientèle. Ce développement sera poursuivi au cours des années à venir. Les résultats de ces efforts prouvent que le groupe Visana est sur la bonne voie.

## Succès des modèles d'assurance intégrés

Modèles du médecin de famille et HMO



Med Direct et Med Call



Les modèles d'assurance intégrés du groupe Visana restent très demandés, état au 1<sup>er</sup> janvier.

## Une campagne ayant beaucoup de personnalité

En 2014, une campagne publicitaire qui s'est caractérisée par son originalité et sa personnalité, couvrant l'ensemble de la Suisse, a permis d'ancrer la marque Visana dans l'esprit des gens. Sa notoriété est constamment renforcée. Un potentiel réside encore dans l'affinement du profil de la marque.


La nouvelle présentation de Visana, avec son signe distinctif, l'arc rouge, la place parmi les leaders des assureurs-maladie suisses. Mise en œuvre de manière consistante, dans tous les domaines d'affaires, toutes les régions et tous les médias, l'identité graphique confère à la marque «Visana», une image dynamique, sûre d'elle et qui inspire confiance. Ainsi, depuis l'été 2013, la base stratégique a été créée pour une gestion des marques moderne, autant du point de vue du contenu que visuel, vers l'externe comme à l'interne, à l'égard de la clientèle et aussi des partenaires externes, des collaborateurs et du public. Des campagnes publicitaires à large échelle avec la nouvelle image accompagnent depuis la stratégie de croissance de l'entreprise, en préparation aux temps à venir, après l'affinement de la compensation des risques.

### Notoriété considérablement renforcée

Un mélange équilibré de spots télévisés et de médias en ligne a permis de renforcer notablement la notoriété de Visana, même dans les régions les plus reculées de Suisse. La recette utilisée à cette fin est aussi simple qu'intelligente. En tant que marque imagée, l'arc rouge du logo de Visana attire l'attention des clientes et des clients de manière durable, à chaque point de contact. Visana est maintenant connue au-delà de Berne, son marché d'origine. On la connaît aussi à Saint-Gall ou à Genève. Elle envoie un signal clair à la branche: unique et impossible à copier, également à l'avenir. Parallèlement aux campagnes publicitaires, les canaux de communication travaillent tous de manière conséquente pour que l'image soit unitaire.

### Visana, source de fierté pour ceux et celles qui y travaillent

Notamment à l'interne, la nouvelle image est source de fierté et d'engagement personnel. La promesse de la marque, «A votre service, tout simplement», est un défi personnel lancé à chaque collaborateur de Visana. L'engagement personnel est le facteur de succès déterminant, si Visana veut se profiler avec un service de qualité dans toutes les situations de la vie de sa clientèle. Ce sont les collaboratrices et les collaborateurs qui font la différence. Ils sont les premiers interlocuteurs de notre clientèle et donnent à Visana son identité et sa personnalité. Les jalons sont ainsi en place pour les domaines d'affaires Clientèle entreprises et Clientèle privée.



## Serkan et Gülsah Kabatas avec Yasin, Aylin et Ceylin, Zurich

«Nous souhaitons être pris au sérieux, en tant que clients. Concernant les prestations, il est important de trouver ensemble la solution optimale qui correspond à nos souhaits et à nos besoins. Je paye volontiers plus, si le service est fiable. Avec trois petits enfants, il faut absolument que tout soit bien réglé. En cas de problème, nous voulons être en sécurité et que notre partenaire d'assurance nous épaulé. Nous devons pouvoir compter sur lui.»

## Des visites à la clientèle «personnalisées»

Chez Visana, nous voulons que les visites à la clientèle soient «personnalisées». Les commentaires de notre clientèle le confirment: elle apprécie le conseil professionnel et individuel offert avec engagement par nos collaboratrices et collaborateurs.

Qui n'a pas déjà connu ce sentiment désagréable ressenti quand on se retrouve à un guichet sans âme, séparé de notre interlocuteur par une vitre? Chez Visana, ça ne se passe pas comme ça: nous voulons que toutes les visites de nos clients soient personnalisées.

Afin de pouvoir créer une atmosphère encore plus agréable, nous modernisons nos 130 agences, étape par étape. Nous investissons dans l'équipement, le mobilier, les inscriptions à l'extérieur et l'éclairage. Nous voulons que les salles de réception soient faciles à atteindre, agréables, lumineuses et adéquates. Et si possible aussi adaptées aux usagers handicapés.

Les questions qui touchent à la santé sont très personnelles. Elles ne devraient pas être abordées dans des halls de guichets. Pour les entretiens confiden-

tiels entre les clients et les spécialistes en assurance, nous créons des espaces de conseil discrets et bien éclairés.

En accord avec cette philosophie, nous avons déjà pu rénover, remeubler ou même ouvrir de nouvelles agences en 15 emplacements choisis. Depuis 2014, les agences d'Aarberg, de Baar, de Coire, de Genève, d'Herzogenbuchsee, d'Ittigen, de Lucerne, de Moutier et de Schwarzenburg ont fait peau neuve. Ainsi, l'agence de la petite ville bien animée d'Aarberg, située à proximité du pont de bois, est très appréciée. Les nouveaux clients combinent parfois leur visite en ville avec un entretien de conseil personnalisé, au cours duquel ils demandent une offre comparative. Les clients apprécient le fait que les agences soient localisées en plein centre et faciles d'accès, pour examiner les possibilités de changement de modèles ou de relèvement de leur couverture.







**Claudia Della Balda  
et Thomas Lüthi avec  
Marina, Aarberg**

«J'apprécie quand une assurance est fortement liée à la région, quand elle a des bureaux sur place et qu'on peut y rencontrer un interlocuteur personnel.»

## Objectifs de la Clientèle entreprises largement atteints

Dans un environnement de marché toujours rude, Visana a pu encore augmenter la croissance. Le fait qu'elle ait mis l'accent sur ses points forts et qu'elle ait encore développé son offre de gestion de la santé en entreprise a grandement contribué à ce succès.

Les entreprises, institutions et associations qui font partie de la clientèle de Visana disposent d'une partenaire compétente qui saisit leurs activités dans toute leur profondeur. En matière d'assurance, l'offre de Visana pour sa clientèle entreprises est sciemment limitée aux indemnités journalières en cas de maladie, à l'assurance-accidents et à l'assurance-maladie. Mais Visana propose aussi des conseils pour le développement de solutions d'assurance sur mesure et dans le domaine de la gestion de la santé en entreprise (GSE).

### Visana, leader en matière de service

Dans le domaine de la clientèle entreprises, Visana se positionne également comme leader en matière de service. Des solutions sur mesure sont élaborées en collaboration avec les entreprises. Cette manière de faire est très appréciée. Malgré un environnement de marché toujours rude, il a été possible de renforcer notre position.

### GSE en pleine expansion

En raison de la demande continuellement croissante de la part de notre clientèle entreprises, qui a reconnu que la gestion de la santé est un avantage concurrentiel, nous avons pu développer encore notre offre au cours de l'année rapportée et nous orienter davantage aux besoins individuels de nos clients.

En plus des séminaires qui ont déjà fait leurs preuves et qui sont très appréciés, Visana business offre maintenant aussi à ses clients un accompagnement pour l'obtention du label «Friendly Work Space» ainsi qu'un conseil pour l'introduction de la gestion de la santé en entreprise. Nos avantages

sont notre point de vue extérieur et les comparaisons avec les autres clients qui nous permettent d'avoir une expérience de longue date, même si ce thème est encore assez nouveau. Afin d'être en lien avec le monde de la science, Visana s'est engagée dans un partenariat stratégique avec une Haute école. Cela nous permet d'offrir à nos clients l'accès aux acquis les plus récents de la recherche, du développement et de l'enseignement. Nous garantissons des résultats de qualité et durables, grâce à une collaboration étroite avec Promotion Santé Suisse et l'utilisation de leurs instruments.

Et Visana elle-même s'engage également: en plus d'une gestion des absences complète qui a déjà fait ses preuves, elle a lancé un projet de gestion de la santé interne, en 2014. En sa qualité d'employeur, Visana considère qu'elle se doit de donner l'exemple aux entreprises qu'elle assure et a donc entamé le processus qui lui permettra d'offrir à ses collaborateurs un espace de travail agréable (friendly workspace). En 2015, les mesures correspondantes seront mises en œuvre.

### Forum de fin de journée: un plein succès

Dans le cadre du Forum de fin de journée, Visana permet à sa clientèle de discuter avec d'autres représentants et représentantes d'entreprises et de recevoir des informations sur des thèmes d'actualité en matière de gestion de la santé en entreprise. En 2014, le Forum de fin de journée, qui est organisé avec succès depuis déjà quelques années, s'est présenté sous une forme modifiée. L'équipe Gestion de la santé en entreprise de Visana a pu accueillir un nombre impressionnant de visiteurs lors des différents événements qui ont eu lieu dans toute la

Suisse. Les thèmes «Mindpower» (force mentale) et «Diversity Management» (gestion de la diversité) ont montré toute la largeur du thème «La santé au travail». Lors de ces événements, nous avons pu compter sur le soutien de modérateurs professionnels tels que Röbi Koller et Steffi Buchli, qui en ont fait des rencontres exceptionnelles. Grâce au cadre unique de ces événements, les connaissances pratiques s'imprègnent durablement dans l'esprit des participants.

### Journées Stop Risk

La prévention des accidents occupe une place importante chez Visana. Depuis sept ans, l'entreprise propose les Journées Stop Risk, uniques en leur genre. En plus des Journées de sports d'hiver qui ont fait leurs preuves et de l'évènement relatif au vélo, l'évènement pilote Journée Stop Risk destiné aux sports de montagne, et notamment à la sécurité lors de randonnées en montagne et au comportement à adopter en escalade, a pu être organisé avec succès en 2014.

La Journée Stop Risk destinée aux sports de montagne a eu beaucoup de succès auprès des participants, malgré les pluies qui se sont déversées sur l'Oberland bernois. Durant une journée, les participantes et les participants ont pu rafraîchir leurs connaissances en effectuant des randonnées et améliorer leurs compétences sur le terrain, en présence de guides de montagne.

L'objectif de ces événements est de sensibiliser les participants aux risques des types de sport pour lesquels les accidents sont nombreux, tels que le ski et le snowboard, la luge, le vélo et maintenant aussi la randonnée en montagne. Cette sensibilisation est atteinte par des activités orientées à la pratique. En effet, prévenir vaut mieux que guérir.

## Efficacité mise au service des assurés

Visana s'engage pour un traitement rapide et efficace de près de sept millions de justificatifs annuels ainsi que pour une facturation correcte de la part des fournisseurs de prestations.

Visana considère la rapidité comme une obligation. Durant l'année rapportée, le ressort Sinistres a traité 94% de toutes les factures de nos assurés dans un délai de dix jours calendaires. 75% ont même pu être traitées en sept jours calendaires. Grâce à l'automatisation et à une optimisation permanente des déroulements de travail, Visana a garanti à sa clientèle un décompte rapide et efficace des sept millions de justificatifs, avec 27 600 justificatifs traités par jour ouvrable. Le montant brut des prestations (assurances complémentaire et de base) correspondant est de 2.9 milliards de francs dans le domaine Frais de guérison.

### Automatisation en hausse

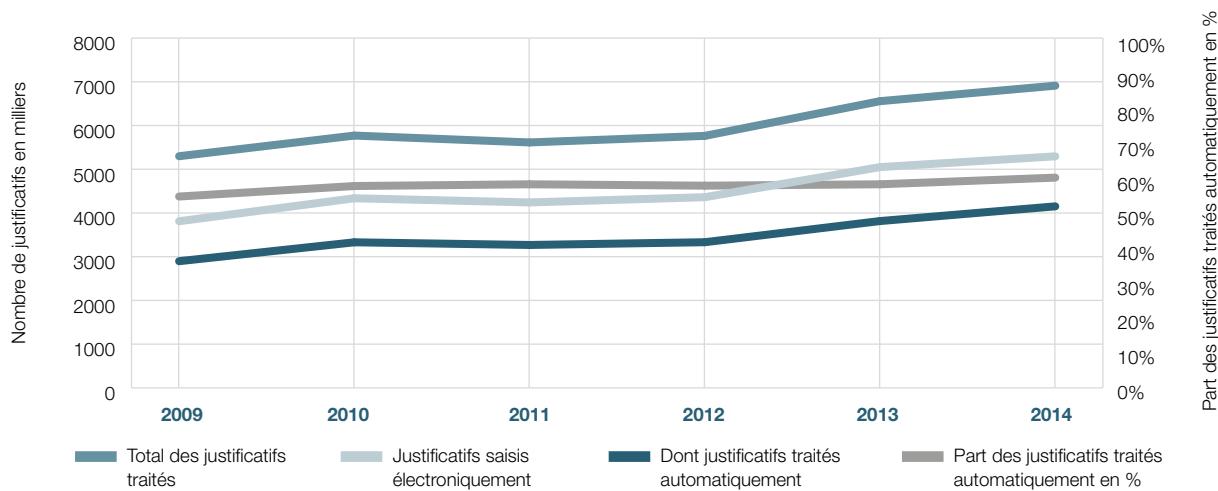
La part totale des justificatifs envoyés par les fournisseurs de prestations (hôpitaux, médecins, pharmacies, laboratoires) par voie électronique était de 77% l'année précédente. Grâce au nouveau

financement hospitalier, la plupart des hôpitaux sont passés entre-temps à la facturation électronique. Le système de règles de Visana a permis le traitement automatique de près de 60% de tous les justificatifs en 2014. Concernant les justificatifs électroniques, la part est même de près de 80%.

### Un contrôle des prestations rentable

Un contrôle des prestations systématique par nos collaborateurs d'une part et par le traitement électronique d'autre part permet à Visana de reconnaître les prétentions des fournisseurs de prestations qui ne sont pas justifiées. En 2014, les montants des factures renvoyées se sont montés à presque 521 millions de francs. Ce contrôle, de même que nos efforts fournis lors des négociations tarifaires, pour conclure des conventions équitables et transparentes avec les fournisseurs de prestations, ont été profitables également aux personnes assurées.

## Développement des justificatifs traités





A young couple is standing in a narrow, cobblestone street. The woman on the left is wearing a dark, quilted winter coat, a grey knit beanie, and a light-colored scarf. She has long, wavy brown hair and is smiling warmly at the man. The man on the right is wearing a dark, quilted leather jacket, glasses, and blue jeans. He is also smiling and looking at the woman. The background shows a stone wall with a black lantern hanging from it and a doorway leading into a building. The lighting is warm and natural, suggesting a sunny day.

## Francesca Di Leo et Santhosh Mariotti, Lugano

«Pour nous, un service personnalisé est un service qui répond à nos exigences et sur lequel on peut toujours compter. En tant que jeune couple, nous avons des projets d'avenir; avoir une assurance qui s'adapte à notre situation est donc d'autant plus important à nos yeux.»









## Andrea Fahrni, Hünibach

«Pour nous, Visana est la plus personnalisée des assurances-maladie, en raison de sa proximité à la clientèle. Visana a une agence non loin de chez nous, avec des interlocuteurs et interlocutrices compétentes.»

## Andreas Anliker, Hünibach

«Nous connaissons personnellement notre interlocuteur chez Visana depuis de nombreuses années. Nous pouvons rapidement déposer nos demandes, qui sont traitées dans les meilleurs délais et en toute simplicité.»

## Preuve de confiance de la part des citoyens et des citoyennes suisses

2014 a été une année décisive pour la politique de la santé. Le refus clair exprimé contre la caisse unique est un oui à notre système de la santé, qui a fait ses preuves, et à un domaine de l'assurance-maladie concurrentiel. Mais des mesures restent nécessaires.

Le 28 septembre 2014, la population suisse s'est prononcée, à une large majorité, contre l'introduction d'une caisse unique et, partant, contre le remplacement du système d'assurance-maladie actuel. Un monopole dans l'assurance-maladie, piloté par l'Etat, a donc été refusé pour la troisième fois, après les tentatives de 2003 et 2007.

Visana considère cette décision comme une preuve de confiance des assurés, indiquant aux assureurs-maladie que, globalement, ils font bien leur travail. Le refus de la caisse publique est cependant accompagné d'un mandat clair, de renforcer la qualité et de contrôler les coûts. L'objectif doit être d'améliorer encore le système de la santé suisse et de réaliser des réformes douces, telles que l'affinement de la compensation des risques ou la surveillance des caisses-maladie.

### La séparation entre l'assurance de base et l'assurance complémentaire plébiscitée

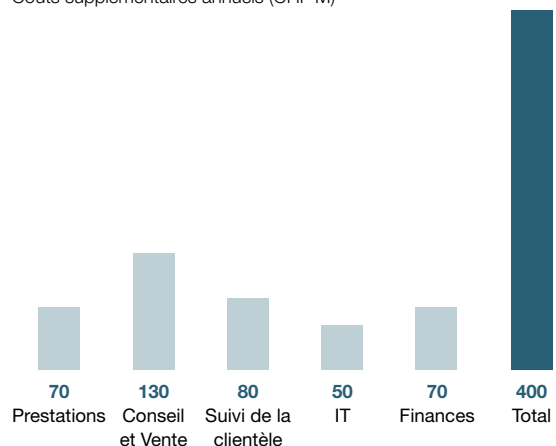
Après que le peuple suisse a rejeté implicitement une séparation entre l'assurance de base (LAMal) et l'assurance complémentaire (LCA) en refusant l'initiative sur la caisse unique, le Conseil fédéral poursuit le projet de réforme par le biais d'une réforme partielle de la loi sur l'assurance-maladie. Visana rejette ce projet, car la séparation est inutile, coûteuse et nuit aux intérêts des personnes assurées.

Visana a réalisé la séparation légale entre l'assurance de base et l'assurance complémentaire depuis des années (voir Structure du groupe Visana, p. 32). Ainsi, l'argent issu de l'assurance de base n'est pas employé dans le domaine de l'assurance complémentaire. Mais cela n'est pas suffisant pour le

Conseil fédéral, qui souhaite ériger une véritable «muraille de Chine», afin d'empêcher l'échange d'informations entre ces deux domaines d'assurance. La conséquence en serait entre autres une augmentation importante des frais administratifs.

Selon une étude de Boston Consulting Group, la perte des synergies entre l'assurance de base et l'assurance complémentaire engendrerait des coûts supplémentaires annuels de 400 millions de francs pour les personnes assurées, et ce, en raison de la hausse des frais administratifs. Pour chaque personne assurée, il faudrait en effet établir deux polices, deux cartes d'assurés/es, deux factures de primes, etc. En outre, les collaborateurs et collaboratrices, les programmes informatiques et les locaux

Coûts supplémentaires annuels (CHF M)



Les charges supplémentaires s'élevant à 400 millions de francs représentent une augmentation de 15% du total des frais administratifs (LAMal et LCA des assureurs-maladie suisses). (Source: The Boston Consulting Group, étude sur les effets d'une séparation de la LAMal et de la LCA, selon l'objet du Conseil fédéral 13.080)



devraient également être séparés, c'est-à-dire doublés. D'un autre côté, les assurés seraient forcément confrontés à des interlocuteurs différents pour l'assurance de base et l'assurance complémentaire, ce qu'ils ont justement réussi à empêcher en refusant l'initiative sur la caisse publique. Concrètement, cela signifie que 80% des assurées et assurés disposant d'assurances complémentaires perdraient le service «tout en un» qu'ils ont délibérément choisi.

### Affinement de la compensation des risques

Au lieu d'un changement radical du système, des réformes progressives, que Visana préconise depuis longtemps, ont été introduites durant l'année rapportée. Ainsi, la compensation des risques a été définitivement ancrée dans la loi sur l'assurance-maladie (LAMal), au printemps 2014. Ce changement vise à réduire fortement la motivation des assureurs à pratiquer la sélection des risques.

Actuellement, les indicateurs d'âge, de sexe et de séjour en hôpital ou en institution de soins sont pris en compte pour les différents groupes de risques, dans le cadre de la compensation des risques. Le 15 octobre 2014, le Conseil fédéral a décidé d'affiner la sélection des risques en deux étapes. La compensation des risques sera complétée par des facteurs de morbidité supplémentaires, soit, dans un premier temps par les «coûts des médicaments au cours de l'année précédente», puis, dans une deuxième étape, par des «groupes de coûts pharmaceutiques».

### Introduction de la loi sur la surveillance de l'assurance-maladie (LSAMal)

Visana soutient une surveillance accrue, mais aurait préféré qu'elle soit réglée dans la loi sur

l'assurance-maladie (LAMal) qui existe déjà, plutôt que de créer une nouvelle loi à cet effet. Finalement, le type de loi choisi n'est pas le point déterminant, mais plutôt le contenu concret qu'elle aurait. La loi sur l'assurance-maladie est aujourd'hui orientée en premier lieu sur le financement de l'assurance-maladie. Différents domaines, tels que la surveillance des assureurs-maladie, n'avaient que peu d'importance au moment de l'introduction de l'assurance de base obligatoire, en 1996, et, du point de vue actuel, ils ont été réglés de manière insuffisante par la loi. Au moyen de la nouvelle loi sur la surveillance de l'assurance-maladie (LSAMal), le Conseil fédéral souhaite développer la surveillance de l'assurance-maladie sociale. Le texte comprend des règles plus strictes concernant la sécurité financière et le gouvernement d'entreprise des caisses-maladie.

Pour Visana, il est important que la surveillance n'intervienne pas contre un marché et une concurrence qui sont favorables aux assurés. La concurrence entre les assureurs-maladie ne peut exister que lorsque les assureurs-maladie peuvent utiliser leurs compétences-clés et qu'ils doivent en assumer la responsabilité.

La loi sur la surveillance de l'assurance-maladie (LSAMal) entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

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

## Fred Wittwer, Rorschach

«J'évalue Visana en fonction du respect avec lequel ses collaborateurs et collaboratrices me traitent. Je me sens pris en charge et suivi de manière personnalisée. Une assurance doit être utile à ses assurés, et non pas le contraire. J'apprécie particulièrement le fait

d'entendre parler de cas graves pour lesquels Visana a agi avec bienveillance. Pour moi, un contact par le biais d'un centre d'appels est hors de question. Chez Visana, ma gestionnaire est compétente, professionnelle et cordiale, et c'est très bien comme ça!»





SG 3001

## Des collaborateurs compétents, engagés et satisfaits

En établissant la carrière spécialisée, Visana a réussi à orienter de manière plus ciblée le développement des collaborateurs aux besoins stratégiques de l'entreprise.

Avec les degrés de compétence dans les carrières de spécialiste et de conduite, Visana a mis en place avec succès un modèle de développement transparent, ouvert à toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de l'entreprise, adapté aux besoins des unités d'organisation et qui est relié de manière pertinente avec les instruments de conduite existants. Après les charges accrues dues à l'introduction, nous attendons un recrutement plus ciblé, une planification du développement plus efficace et une plus grande transparence en matière de possibilités d'évolution professionnelle au sein de Visana. Les principes de politique du personnel «La bonne personne, avec les compétences adéquates, au bon endroit, au bon moment» et «Encourager et Exiger» sont ainsi respectés.

---

# 3098

journées de cours internes

---

En 2014, 2231 participants ont investi un total de 3098 jours dans des formations continues internes.

### Transparence des possibilités relatives à la carrière

Les étapes de développement professionnelles à l'interne ont été systématisées et rendues plus transparentes. Avec son modèle de carrières de spécialiste et de conduite, Visana s'est dotée d'une bonne base pour la gestion future du potentiel et pour la planification de la relève.

Un total de 283 descriptions de postes ont été publiées sur Intranet, et donc rendues accessibles à tous les collaborateurs. Visana a atteint ainsi un grand degré de transparence. 222 descriptions de postes ont été mises à jour et complétées avec les exigences détaillées selon le degré de compétence des carrières de spécialiste et de conduite.

Ces descriptions sont un outil important, notamment pour la préparation des entretiens de collaboration. A l'avenir, elles seront le document central pour les discussions relatives aux étapes à entreprendre dans les carrières de spécialiste et de conduite, puisqu'elles présentent un aperçu des degrés de compétence possibles, avec les exigences nécessaires correspondantes.

### La satisfaction des collaboratrices et des collaborateurs est une fois de plus supérieure à la moyenne

Les résultats de l'enquête auprès des collaboratrices et collaborateurs 2014 sont très réjouissants. D'une part, le taux de participation a à nouveau dépassé les 80%. D'autre part, la satisfaction générale a encore augmenté par rapport à l'année dernière, passant de 74 à 77 points (sur une échelle de 0 à 100). Le sentiment d'appartenance à Visana



a également de nouveau augmenté, passant de 83 à 85 points, ainsi que la confiance dans les cadres et la direction. Ce sont là des preuves de confiance importantes.

Le sondage a été réalisé et évalué par un partenaire externe indépendant. Celui-ci a jugé la satisfaction des collaboratrices et collaborateurs de Visana et leur engagement envers l'entreprise comme constamment élevés, en comparaison avec d'autres entreprises au sein de la branche ou externes. Ce fait est particulièrement remarquable, dans un sens positif.

Les résultats montrent aussi que Visana voit juste, avec sa culture de conduite et d'entreprise. Elle est

un employeur attrayant. Afin de maintenir ce niveau élevé ou d'améliorer les valeurs critiques, et donc d'augmenter encore la compétitivité de l'entreprise, chacun doit y mettre du sien.

# 40%

## de femmes à des postes de cadres

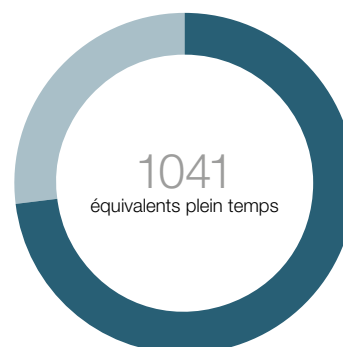
Le taux des femmes occupant des postes de cadres est de 40% depuis trois ans.

### Chiffres RH 2014

Etat 31.12.2014



65% part des femmes  
35% part des hommes



67% de postes à plein temps  
33% de postes à temps partiel

Au 31 décembre 2014, Visana comptait 1290 collaborateurs, dont 65% de femmes et 35% d'hommes.

La part des postes à temps partiel est de 33% pour l'année rapportée.

## Vincenzo Galvagno avec Mattia, Pregassona

«Selon moi, «personnalisé» veut dire adapté à mes exigences. Le contact personnel est particulièrement important, parce qu'il représente le meilleur moyen pour communiquer et pour construire des relations. Mon épouse s'occupe de tout: l'experte en matière d'assurance, c'est elle.»







## Principes de la conduite 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 2014.

### 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'administration sont entièrement com-

posés 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. 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 2015, 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 de vérification 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 KPMG AG vérifie les comptes annuels du groupe Visana depuis 1996. Le réviseur responsable est Hieronymus T. Dormann. L'honoraire de révision pour l'année 2014 s'est élevé à 369 000 francs (2013: 463 000 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'administration et de la direction, ainsi que les totaux d'indemnités les plus élevés.

Les indemnités versées en 2014 aux membres des conseils de fondation et d'administration ainsi qu'à la direction ont été les suivantes: conseil de fon-

dation et conseil d'administration (sept membres), 433 600 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 de la fondation et du conseil d'administration se sont montées à 118 600 francs.

Les indemnités destinées à la conduite opérationnelle du groupe Visana (cinq membres pour 4.8 postes) se sont montées à 1 602 000 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 397 400 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 l'année rapportée, 51 300 francs ont été versés à des anciens membres des conseils de fondation et d'administration. Durant la période rapportée, il n'y a pas eu d'honoraires supplémentaires.

### Test suisse de solvabilité (SST)

Le test de solvabilité vérifie l'étendue des risques des assureurs-maladie et à quel degré les caisses-maladie sont en mesure d'assumer ces risques du point de vue financier.

La mesure de solvabilité offre une image fiable de la solvabilité d'un assureur-maladie et aide à renforcer la prise de conscience des risques. Visana remplit largement et sans restriction les conditions relatives aux exigences de capital pour la LAMal, la LCA et la LAA.



## Tamara Bonc, Thalwil

«Personnalisé, c'est ce qui est fait par une personne et qui est caractérisé par l'engagement de cette dernière. J'apprécie particulièrement le service rapide et simple de Visana. Quand, dans le cadre des contacts avec mon assurance, je remarque que quelqu'un fait preuve de motivation pour m'aider, cela me donne l'impression de bénéficier d'un service personnalisé.»

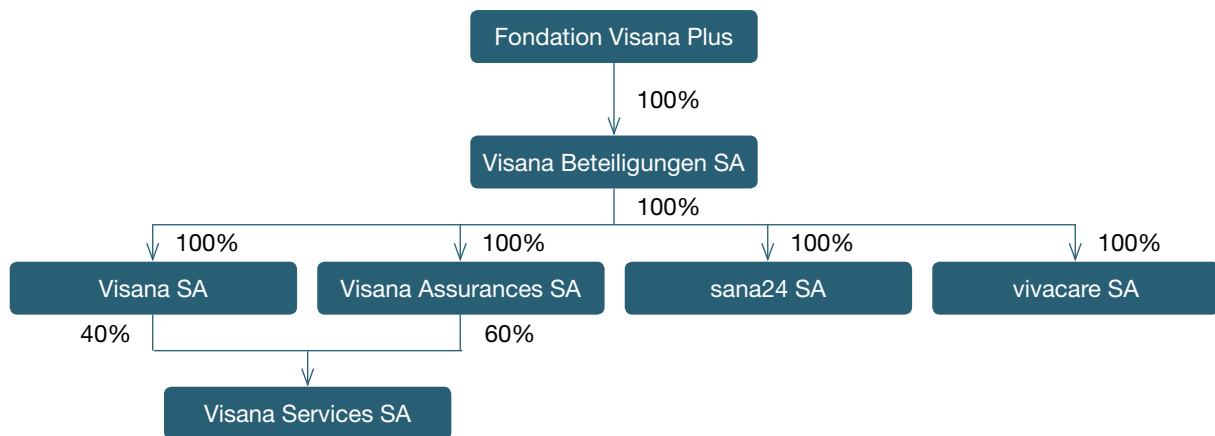








## Structure du groupe Visana



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.



## Conseils de fondation et d'administration

Avec l'élection de Lorenz Hess au printemps 2014 et la réduction de neuf à sept membres, les conseils de fondation et d'administration du groupe Visana ont clos leur processus de renouvellement.

Suite à l'assemblée générale du 24 avril 2014, Louise Gysi-de Bruin, Renatus Gallati et Beat Gambaro, membres du conseil d'administration de longue date, ont quitté leurs fonctions. Robert E. Leu, membre du conseil d'administration, a été élu comme nouveau vice-président et il prend donc la succession de Renatus Gallati. De plus, le conseil d'administration a accueilli en son sein le politicien et entrepreneur Lorenz Hess.

Le conseil d'administration a ainsi non seulement accompli son propre processus de renouvellement, mais également réduit le nombre de ses membres de neuf à sept, dans le cadre d'un processus général de changement.

Les conseils de fondation et d'administration gèrent les activités, pour autant qu'il 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 CA de trois PME.
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. Divers mandats de CA dans PME.
Cornelia Gehrig-Nell, membre (1966)	Licenciée ès sciences politiques et experte-comptable diplômée. CFO Bystronic Group. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2003. CA du Groupe Ascom.
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)	Dip. féd. de conseiller en RP. Partenaire fondateur de furrerhugi.advisors ag. Conseiller national. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2014. Divers mandats CA et conseil de fondation.

## Conseil d'administration

«Nos clientes et nos clients apprécient le suivi personnalisé qui leur est garanti chez Visana. En tant que conseil d'administration du groupe Visana, nous travaillons avec passion et engagement à ce que cela reste ainsi à l'avenir. Car nous savons que les besoins varient selon les personnes.

Nous ne donnons pas tous la même importance aux différentes choses. Chacun et chacune reste différent. Et nous ne faisons pas exception.»

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
Thomas Fuhrmann	1964	Responsable du ressort Clientèle entreprises par intérim	Expert en assurance-maladie diplômé	1985
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

«Visana représente la proximité à la clientèle, la sécurité et une qualité élevée de prestations de service. Nous faisons tout, non seulement pour que cela reste ainsi à l'avenir, mais aussi pour que nous nous améliorions jour après jour, dans l'intérêt de notre clientèle.»



## Valeria Trachsel, responsable du ressort Sinistres

«Mes collaborateurs et moi nous engageons pour des tarifs équitables et des facturations correctes de la part des médecins et des hôpitaux. Nos assurés en ressentent les effets directs: plus les conditions sont bonnes et plus les contrôles de factures sont précis, plus les coûts pour Visana et pour notre clientèle seront bas.»



Roland Lüthi,  
responsable du ressort  
Clientèle privée

«Chaque cliente, chaque client est différent et a des besoins très individuels. Nous les plaçons au centre de nos préoccupations. Grâce à nos compétences, mes collègues et moi leur garantissons un service de proximité, personnalisé et d'une qualité supérieure à la moyenne, dans plus de 130 agences, réparties sur l'ensemble de la Suisse.»



Thomas Fuhrmann,  
responsable du ressort  
Clientèle entreprises a. i.

«L'élément le plus important de notre travail est le contact direct avec nos entreprises clientes et nos partenaires. Il me tient très à cœur de créer des liens personnels, placés sous le signe du professionnalisme, du respect et de la confiance mutuels. C'est pourquoi tous nos clients et partenaires disposent d'une personne de contact personnelle et fixe chez Visana.»



## Stephan Wilms, responsable du ressort Finances

«Nos clients attendent de Visana qu'elle soit forte, sûre et bien dotée pour les éventuelles périodes difficiles. Mon objectif est de veiller, avec mon équipe, à un financement solide de Visana. Ce financement va de pair avec la stabilité de nos assurances de base et complémentaires, dont tous nos assurés profitent à parts égales.»



## Christoph Lanz, responsable du ressort Informatique

«L'Informatique veille quotidiennement à ce que Visana puisse offrir à sa clientèle un service personnalisé et sûr, que ce soit par téléphone, par courrier et par courriel ou sur «MyVisana», notre portail électronique destiné à la clientèle. Je m'y engage, avec une équipe compétente à mes côtés.»



## Christine Delliehausen, Berne

«J'apprécie tout particulièrement de toujours avoir les mêmes interlocuteurs, qui me connaissent avec le temps et qui me respectent en tant que cliente. Un service personnalisé, c'est quand je suis prise au sérieux, ainsi que mes besoins.»





## Visana vise le leadership en matière de services

Elle oriente la qualité de son service aux besoins de sa clientèle et son offre la différencie de la concurrence. Les exigences toujours accrues à l'égard de la gestion des risques font de cette dernière un facteur de succès central.

Le slogan «A votre service, tout simplement» exprime cela de manière claire et se place au coeur du concept de service. Visana oriente son travail quotidien à ce slogan, de manière conséquente. Visana a intégré le concept de compliance de manière complète dans la gestion des risques et l'a ancré dans les processus.

### Concept qualité comme élément central

Dès 2001, Visana a introduit un système de gestion de la qualité complet et a été certifiée l'année passée pour la quatrième fois par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS). Nous ne nous contentons pas du certificat pour nous assurer du fait que nous vivons le concept de qualité de manière consciente. En effet, les premiers rangs que nous occupons régulièrement dans les sondages indépendants sur la satisfaction de la clientèle et dans les résultats de valeurs de référence (benchmark) nous l'attestent également.

### Objectif: leadership en matière de service

Visana se différencie des autres assureurs-maladie par la qualité de son service. Avec le slogan «A votre service, tout simplement», cet objectif est placé au centre de notre activité quotidienne. Nos processus et prestations de service s'orientent aux besoins correspondants de la clientèle, afin que nous puis-

sions offrir à nos assurés un service complet et de qualité, durant chaque phase de leur vie. Pour la vérification et les feed-backs relatifs à cet objectif, Visana a mandaté des tiers qui effectuent des «Service Checks». Les résultats sont intégrés dans le processus d'amélioration en cours.

### Gestion des risques à tous les niveaux

Les exigences en matière de régulation dans le domaine de la gestion des risques continuent à augmenter. Grâce aux mesures prises au cours des dernières années, Visana est déjà bien dotée dans ce domaine. L'année passée, les processus existants ont été optimisés davantage encore et la sensibilisation aux aspects du risque et de la sécurité a été thématifiée continuellement, notamment dans nos agences externes.

### Compliance à tous les niveaux

Le développement du processus de compliance, lancé en 2012, a été poursuivi de manière conséquente durant l'année rapportée. Les risques de compliance ont été identifiés et les contrôles y relatifs institutionnalisés. Le respect des directives internes et externes est compris et ancré comme une caractéristique importante d'une approche de conduite complète.



# Rapports financiers

## Aperçu

Résultat global 2014 du groupe Visana	44
Introduction des rapports financiers	46

## Visana SA

Compte de pertes et profits	51
Compte de pertes et profits par catégorie d'assurance	52
Bilan	54
Mouvements d'argent	56
Justification des fonds propres	57
Annexe	57
Rapport de révision	62

## sana24 SA

Compte de pertes et profits	67
Bilan	68
Mouvements d'argent	70
Justification des fonds propres	71
Annexe	71
Rapport de révision	74

## vivacare SA

Compte de pertes et profits	79
Compte de pertes et profits par catégorie d'assurance	80
Bilan	82
Mouvements d'argent	84
Justification des fonds propres	85
Annexe	85
Rapport de révision	88

## Visana Assurances SA

Compte de pertes et profits	93
Compte de pertes et profits par catégorie d'assurance	94
Bilan	96
Mouvements d'argent	98
Annexe	99
Rapport de révision	102

## Visana Services SA

Compte de pertes et profits	107
Bilan	108
Annexe	110
Rapport de révision	111

Glossaire	113
Contact / Impression	115

## Aperçu général 2014 groupe Visana

	<b>LAMal</b>	<b>LCA/LAA</b>	<b>Total</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Prix	1 994.4	1 055.4	3 049.8
Diminutions des produits	-9.3	-32.2	-41.5
Réassurances	-	-8.6	-8.6
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions	223.1	-	223.1
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance	-224.2	-	-224.2
<b>Produits du secteur assurance</b>	<b>1 984.0</b>	<b>1 014.6</b>	<b>2 998.6</b>
Prestations	-2 404.4	-769.0	-3 173.4
Participations aux coûts/quotes-parts/recours	302.0	11.8	313.8
Réassurances	-	4.9	4.9
Prestations diverses	-3.2	-	-3.2
Compensation des risques	207.6	-	207.6
Modification des provisions	3.2	-65.1	-61.9
Charges administratives	-70.1	-184.8	-254.9
<b>Charges du secteur assurance</b>	<b>-1 964.9</b>	<b>-1 002.2</b>	<b>-2 967.1</b>
<b>Résultat du secteur assurance</b>	<b>19.1</b>	<b>12.4</b>	<b>31.5</b>

Résultat Immeubles			8.3
Résultat Finances			125.3
Résultat divers			2.8
Impôts			-18.0
<b>Résultat d'entreprise</b>			<b>149.9</b>

mio CHF

<b>Provision pour cas d'assurance</b>			<b>2 076.8</b>
---------------------------------------	--	--	----------------

%

<b>Taux combiné</b>			<b>98.9</b>
Dommages-intérêts			90.4
Taux de coûts			8.5

mio CHF

<b>Champs d'activité</b>			
Primes Clientèle privée			2 675.0
Primes Clientèle entreprises			374.8

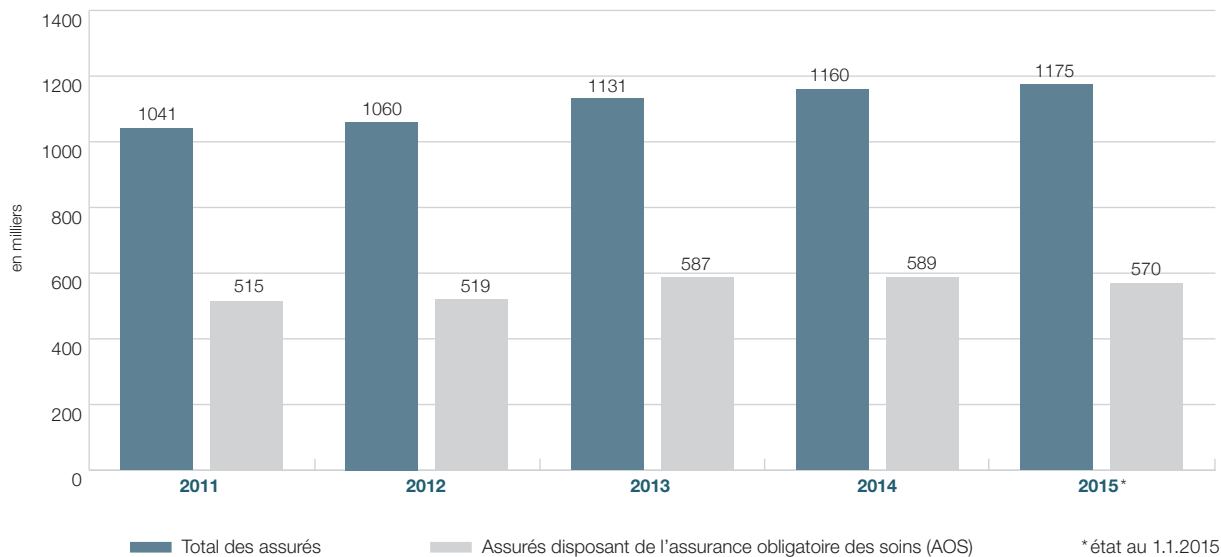
Nombre

<b>Indices statistiques</b>			
Effectif total d'assurés (au 01.01.2015)			1 174 800
Assurés AOS (au 01.01.2015)			570 200
Collaboratrices et collaborateurs			1 290
Postes			1 042

# Chiffres de référence 2011–2014

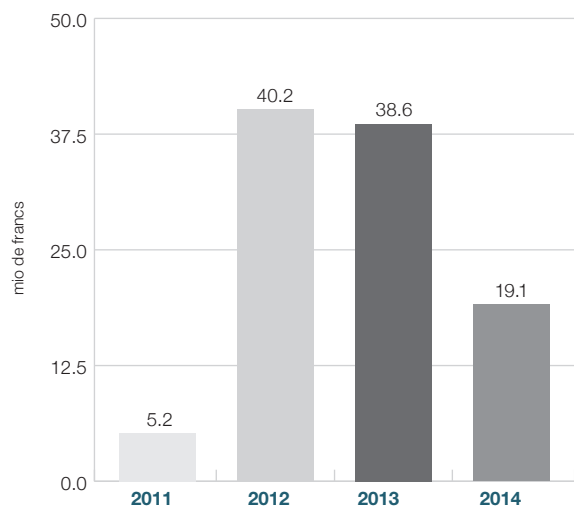
(état au 31.12.)

## Effectif des assurés du groupe Visana



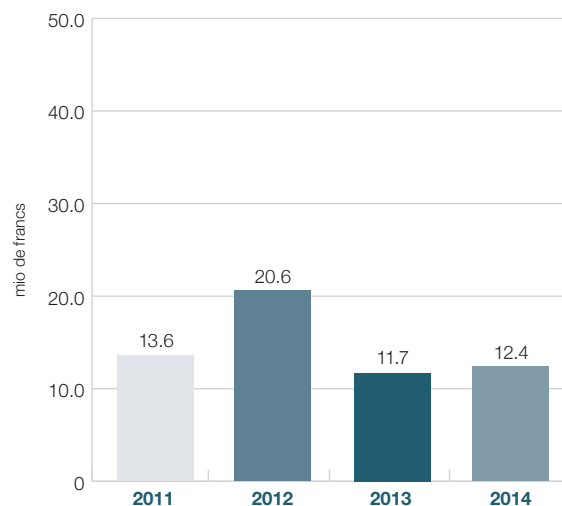
## Résultat du secteur assurance LAMal

(exonéré d'impôts)



## Résultat du secteur assurance LCA/LAA

(avant impôts)



## Les fondements financiers de Visana sont solides

Visana présente à nouveau une clôture positive pour l'exercice 2014. Elle renforce ainsi sa position d'assureur-maladie et accidents financièrement solide.

Le produit de l'activité d'assurance du groupe Visana a augmenté par rapport à l'année passée, passant de 2.9 à près de 3 milliards de francs. Le résultat d'entreprise a également pu être amélioré, passant de 133.4 à 149.9 millions de francs. Le résultat de l'activité d'assurance est à nouveau positif, avec 31.5 millions de francs.

Le rendement des placements de capital qui a encore augmenté est décisif pour le résultat global positif, comme cela a été le cas les années précédentes. Les rendements financiers résultent surtout d'augmentations de cours des placements de capital, dans un environnement redevenu plus favorable aux placements. Les corrections de cours ayant eu lieu depuis la fin de l'année sur divers marchés montrent toutefois que la situation peut changer rapidement. Ces revenus issus des capitaux doivent donc être considérés avec prudence.

### Frais administratifs bas et contrôle des coûts

Visana a nettement baissé ses frais administratifs, en comparaison avec 2013, et fait ainsi partie des assureurs les plus économes à ce niveau-là. 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.

### Fondement financier renforcé, en faveur de nos 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 (Finma) pour le domaine des assurances complémentaires.

Le renforcement des moyens propres est également dans l'intérêt de la clientèle. Ces moyens permettent 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

Avec 107.8 millions de francs pour l'exercice 2014 (contre 81.3 millions l'année précédente), Visana présente un résultat très réjouissant. Les activités d'assurance enregistrent un résultat positif de 26.6 millions de francs (l'année précédente: 34 mio). Les primes nettes sont restées pratiquement inchangées avec près de 1.5 milliard de francs, ainsi que les prestations d'assurance nettes (près de 1.8 milliard de francs). Visana a reçu 311.4 millions de francs du fonds de la compensation des risques (année précédente: 296.2 millions).

### sana24 SA

En comparaison avec l'année précédente (plus 7 millions), sana24 SA présente en 2014 un résultat légèrement négatif de 6.3 millions de francs. Le volume des primes nettes s'est développé, passant de 219.6 à 265.6 millions de francs. Les prestations d'assurance nettes sont passées à 176.5 millions de francs (année précédente: 135.6 millions). Les versements de la compensation des risques sont passées de 66.7 mio en 2013 à 78.4 mio de francs en 2014.



### vivacare SA

Pour l'exercice 2014, vivacare SA a obtenu un résultat juste positif de 0.2 million (année précédente: moins 1.9 million). Le volume de primes nettes s'est développé durant l'année rapportée, passant de 177.9 millions de francs à 208.7 millions, avec des prestations d'assurance nettes de 174.1 millions de francs (année précédente: 153.2 millions). Les versements du fonds de la compensation des risques ont augmenté, passant de 15.4 millions de francs en 2013 à 25.4 millions pour l'année 2014.

### Visana Assurances SA

Visana Assurances SA présente un résultat d'entreprise positif de 48.2 millions de francs (année précédente: 47 millions). Le volume des primes brutes a augmenté légèrement, passant de 1 à 1.1 milliard de francs. Avec 12.4 millions de francs, le résultat du domaine actuariel est pratiquement inchangé par rapport à l'année précédente (11.7 millions).

Dans le domaine non actuariel, un résultat de 53.8 mio de francs a été enregistré (année précédente: 46.3 mio).

### Domaines d'affaires Clientèle privée et Clientèle entreprises

Dans le domaine de la clientèle privée, le volume des primes brutes a augmenté, passant de 2.6 à 2.7 milliards de francs. Le volume des primes (indemnités journalières de maladie, LAA et LAA-LCA) est passé de 358.3 mio à 374.8 mio 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.



## 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

		2014	2013	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurance obligatoire des soins		1515.7	1522.5	-6.8
Primes assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		1.1	1.3	-0.2
Diminutions des produits sur les primes		-6.8	-4.4	-2.4
Parts des primes des réassureurs	1.10	0.5	-	0.5
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions		153.2	131.9	21.3
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance		-154.0	-132.9	-21.1
<b>Primes gagnées pour la facture propre</b>		<b>1509.7</b>	<b>1518.4</b>	<b>-8.7</b>
Prestations assurance obligatoire des soins		-1980.9	-1985.3	4.4
Prestations assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		-0.5	-0.6	0.1
Participations aux coûts		233.6	240.4	-6.8
Prestations diverses		-2.4	-1.4	-1.0
Parts des prestations des réassureurs	1.10	-4.8	-	-4.8
Modification des provisions actuarielles		16.0	21.6	-5.6
Compensation des risques		311.4	296.2	15.2
<b>Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre</b>		<b>-1427.6</b>	<b>-1429.1</b>	<b>1.5</b>
<b>Charges d'exploitation pour la facture propre</b>	1.2/ 1.10	<b>-55.5</b>	<b>-55.3</b>	<b>-0.2</b>
<b>Résultat du secteur assurance</b>		<b>26.6</b>	<b>34.0</b>	<b>-7.4</b>
Résultat d'exploitation divers	1.3	0.3	0.7	-0.4
Résultat relatif aux terrains et aux immeubles	1.4	7.2	9.5	-2.3
Résultat relatif aux titres et aux placements divers	1.5	73.7	37.1	36.6
<b>Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital</b>		<b>81.2</b>	<b>47.3</b>	<b>33.9</b>
<b>Résultat d'entreprise</b>	1.6	<b>107.8</b>	<b>81.3</b>	<b>26.5</b>

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

	2014	2013	Modification	
	AOS mio CHF	AOS mio CHF	AOS mio CHF	AOS %
Prix	1 515.7	1 522.5	-6.8	-0.4
Diminutions des produits sur les primes	-6.8	-4.4	-2.4	54.5
Parts des primes des réassureurs	0.5	-	0.5	100.0
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions	153.2	131.9	21.3	16.1
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance	-154.0	-132.9	-21.1	15.9
<b>Primes gagnées pour compte propre</b>	<b>1 508.6</b>	<b>1 517.1</b>	<b>-8.5</b>	<b>-0.6</b>
Prestations	-1 980.9	-1 985.3	4.4	-0.2
Participations aux coûts	233.6	240.4	-6.8	-2.8
Prestations diverses	-2.4	-1.4	-1.0	71.4
Parts des prestations des réassureurs	-4.8	-	-4.8	-100.0
Modification des provisions actuarielles	14.0	21.6	-7.6	-35.2
Compensation des risques	311.4	296.2	15.2	5.1
<b>Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre</b>	<b>-1 429.1</b>	<b>-1 428.5</b>	<b>-0.6</b>	<b>0.0</b>
<b>Charges d'exploitation pour la facture propre</b>	<b>-55.5</b>	<b>-55.3</b>	<b>-0.2</b>	<b>0.4</b>
<b>Résultat du secteur assurance</b>	<b>24.0</b>	<b>33.3</b>	<b>-9.3</b>	<b>-27.9</b>
Résultat d'exploitation divers	0.3	0.7	-0.4	-57.1
Résultat relatif aux terrains et aux immeubles	7.2	9.5	-2.3	-24.2
Résultat relatif aux titres et aux placements divers	73.7	37.1	36.6	98.7
<b>Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital</b>	<b>81.2</b>	<b>47.3</b>	<b>33.9</b>	<b>71.7</b>
<b>Résultat d'entreprise</b>	<b>105.2</b>	<b>80.6</b>	<b>24.6</b>	<b>30.5</b>

2014		2013		Modification		2014		2013		Modification	
Ind. journ. LAMal mio CHF	Ind. journ. LAMal mio CHF	Ind. journ. LAMal mio CHF	Ind. journ. LAMal %	Total LAMal mio CHF	Total LAMal mio CHF	Total LAMal mio CHF	Total LAMal %	Total LAMal mio CHF	Total LAMal %	Total LAMal mio CHF	Total LAMal %
1.1	1.3	-0.2	-15.4	1516.8	1523.8	-7.0	-0.5				
-0.0	-0.0	-	-	-6.8	-4.4	-2.4	54.5				
-	-	-	.	0.5	-	0.5	100.0				
-0.0	-0.0	-	-	153.2	131.9	21.3	16.1				
-	-	-	.	-154.0	-132.9	-21.1	15.9				
<b>1.1</b>	<b>1.3</b>	<b>-0.2</b>	<b>-15.4</b>	<b>1509.7</b>	<b>1518.4</b>	<b>-8.7</b>	<b>-0.6</b>				
-0.5	-0.6	0.1	-16.7	-1981.4	-1985.9	4.5	-0.2				
-	-	-	.	233.6	240.4	-6.8	-2.8				
-0.0	0.0	-0.0	-200.0	-2.4	-1.4	-1.0	71.4				
-	-	-	.	-4.8	-	-4.8	-100.0				
2.0	-	2.0	.	16.0	21.6	-5.6	-25.9				
-	-	-	.	311.4	296.2	15.2	5.1				
<b>1.5</b>	<b>-0.6</b>	<b>2.1</b>	<b>-350.0</b>	<b>-1427.6</b>	<b>-1429.1</b>	<b>1.5</b>	<b>-0.1</b>				
-0.0	-0.0	-	-	-55.5	-55.3	-0.2	0.4				
<b>2.6</b>	<b>0.7</b>	<b>1.9</b>	<b>271.4</b>	<b>26.6</b>	<b>34.0</b>	<b>-7.4</b>	<b>-21.8</b>				
0.0	0.0	-	-	0.3	0.7	-0.4	-57.1				
0.0	0.0	-	-	7.2	9.5	-2.3	-24.2				
0.0	0.0	-	-	73.7	37.1	36.6	98.7				
<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>81.2</b>	<b>47.3</b>	<b>33.9</b>	<b>71.7</b>				
<b>2.6</b>	<b>0.7</b>	<b>1.9</b>	<b>271.4</b>	<b>107.8</b>	<b>81.3</b>	<b>26.5</b>	<b>32.6</b>				



## Bilan actifs

		31.12.2014	31.12.2013	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Terrains et bâtiments		219.0	218.4	0.6
Placements financiers		1 059.5	983.4	76.1
<b>Placements de capitaux</b>	1.7	<b>1 278.5</b>	<b>1 201.8</b>	<b>76.7</b>
<b>Comptes de régularisation actifs</b>		<b>151.6</b>	<b>10.7</b>	<b>140.9</b>
Créances par rapport aux preneurs d'assurance	1.8	61.4	60.4	1.0
Créances par rapport aux offices		3.6	3.0	0.6
Autres créances		0.5	0.3	0.2
<b>Créances</b>		<b>65.5</b>	<b>63.7</b>	<b>1.8</b>
<b>Disponibilités</b>		<b>54.4</b>	<b>167.3</b>	<b>-112.9</b>
<b>Actifs</b>		<b>1 550.0</b>	<b>1 443.5</b>	<b>106.5</b>

## Bilan passifs

		31.12.2014	31.12.2013	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Capital de l'organisation		0.1	0.1	–
Réserves		649.7	568.4	81.3
Résultat annuel		107.8	81.3	26.5
<b>Capital propre</b>		<b>757.6</b>	<b>649.8</b>	<b>107.8</b>
Provisions actuarielles		373.1	389.1	–16.0
Provisions pour risques dans les placements de capitaux		125.4	125.4	–
<b>Total provisions</b>	1.9	<b>498.5</b>	<b>514.5</b>	<b>–16.0</b>
Dettes envers des tiers		8.7	9.2	–0.5
Dettes envers des fournisseurs de prestations		101.2	92.1	9.1
Primes payées d'avance par les preneurs d'assurance		128.0	119.3	8.7
Comptes de régularisation passifs		9.8	6.7	3.1
Créances envers des offices		5.8	1.7	4.1
Dettes envers des fournisseurs et autres		0.3	–	0.3
Dettes envers des organisations proches	1.10	37.0	19.2	17.8
<b>Total dettes</b>		<b>290.8</b>	<b>248.2</b>	<b>42.6</b>
<b>Comptes de régularisation passifs</b>		<b>3.1</b>	<b>31.0</b>	<b>–27.9</b>
<b>Capitaux étrangers</b>		<b>792.4</b>	<b>793.7</b>	<b>–1.3</b>
<b>Passifs</b>		<b>1 550.0</b>	<b>1 443.5</b>	<b>106.5</b>

## Compte des mouvements financiers

	2014	2013	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
<b>Etat initial du fonds</b>	<b>263.6</b>	<b>279.9</b>	<b>-16.3</b>
Résultat d'entreprise	107.8	81.3	26.5
Modification des placements de capitaux	-45.5	-5.5	-40.0
Modification des créances	-1.8	-9.5	7.7
Modification des provisions actuarielles	-16.0	-21.6	5.6
Modification des comptes de régularisation actifs	-140.9	-1.3	-139.6
Modification des dettes	42.6	2.6	40.0
Modification des comptes de régularisation passifs	-27.9	-9.5	-18.4
<b>Mouvement d'argent provenant des activités commerciales</b>	<b>-81.7</b>	<b>36.5</b>	<b>-118.2</b>
Entrée d'argent provenant des placements de capitaux	442.9	349.3	93.6
Sortie d'argent provenant des placements de capitaux	-471.5	-402.1	-69.4
<b>Mouvement d'argent provenant des activités d'investissement</b>	<b>-28.6</b>	<b>-52.8</b>	<b>24.2</b>
<b>Mouvement d'argent net</b>	<b>-110.3</b>	<b>-16.3</b>	<b>-94.0</b>
<b>Etat final du fonds</b>	<b>153.3</b>	<b>263.6</b>	<b>-110.3</b>
Disponibilités	54.4	167.3	-112.9
Liquidités	98.9	96.3	2.6
<b>Liquidités du fonds attestées</b>	<b>153.3</b>	<b>263.6</b>	<b>-110.3</b>

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

	<b>LAMal</b>
	mio CHF
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2013	568.4
<b>Etat 31.12.2013 avant l'emploi du résultat</b>	<b>568.5</b>
Attribution résultat d'entreprise 2013	81.3
<b>Etat 31.12.2013 après l'emploi du résultat</b>	<b>649.8</b>
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2014	649.7
<b>Etat 31.12.2014 avant l'emploi du résultat</b>	<b>649.8</b>
Attribution résultat d'entreprise 2014	107.8
<b>Etat 31.12.2014 après l'emploi du résultat</b>	<b>757.6</b>

## 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 montant fixe** comprennent les obligations à la valeur du marché et, durant un délai de transition, les hypothèques à leur montant nominal.
- 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 (VSSA) gère l'exploitation de Visana 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 SA est de CHF 55.5 mio pour 2014 (2013 CHF 55.3 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 relatif aux terrains et aux immeubles

	2014	2013	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Rendement locatif	13.1	12.9	0.2
Produits divers	0.0	0.0	–
Produit adaptations à la valeur du marché	1.8	1.4	0.4
<b>Produit terrains et bâtiments</b>	<b>14.9</b>	<b>14.3</b>	<b>0.6</b>
Dépenses en assurances	–0.1	–0.1	–
Frais administratifs	–0.6	–0.6	–
Entretien et réparations	–4.2	–4.0	–0.2
Dépenses diverses pour immeubles	–1.6	–1.6	–
Dépenses pour adaptations à la valeur du marché	–1.2	–0.4	–0.8
<b>Dépenses pour terrains et bâtiments</b>	<b>–7.7</b>	<b>–6.7</b>	<b>–1.0</b>
<b>Produit vente d'immeubles</b>	<b>–</b>	<b>1.9</b>	<b>–1.9</b>
<b>Résultat terrains et bâtiments</b>	<b>7.2</b>	<b>9.5</b>	<b>–2.3</b>

## 1.5 Résultat relatif aux titres et aux placements divers

	2014			2013		
	Produits et dépenses réalisés	Résultats sur les cours non réalisés	Total	Produits et dépenses réalisés	Résultats sur les cours non réalisés	Total
	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Obligations	14.2	30.3	44.5	13.9	0.1	14.0
Actions	19.7	14.4	34.1	20.0	17.8	37.8
Placements collectifs	6.5	10.7	17.2	4.7	12.5	17.2
Instruments financiers dérivés	2.9	0.0	2.9	5.7	–	5.7
Participations	–	2.1	2.1	–	–	–
Hypothèques/Prêts	0.0	–	0.0	0.4	–	0.4
Liquidités	0.1	0.2	0.3	0.1	0.0	0.1
<b>Résultats relatifs aux titres et aux placements divers</b>	<b>43.4</b>	<b>57.7</b>	<b>101.1</b>	<b>44.8</b>	<b>30.4</b>	<b>75.2</b>
Obligations	–1.3	–5.0	–6.3	–0.8	–20.9	–21.7
Actions	–4.1	–7.1	–11.2	–2.4	–1.8	–4.2
Placements collectifs	–1.0	–0.4	–1.4	–0.2	–3.0	–3.2
Instruments financiers dérivés	–5.4	–0.2	–5.6	–6.4	–0.2	–6.6
Liquidités	–	–0.1	–0.1	–	–0.3	–0.3
Dépenses relatives à l'administration de capital	–2.8	–	–2.8	–2.1	–	–2.1
<b>Dépenses relatives aux titres et aux placements divers</b>	<b>–14.6</b>	<b>–12.8</b>	<b>–27.4</b>	<b>–11.9</b>	<b>–26.2</b>	<b>–38.1</b>
<b>Résultat relatif aux titres et aux placements divers</b>	<b>28.8</b>	<b>44.9</b>	<b>73.7</b>	<b>32.9</b>	<b>4.2</b>	<b>37.1</b>

## 1.6 Résultat d'entreprise

Le résultat de CHF 107.8 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:

	31.12.2014	31.12.2013	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
<b>Terrains et bâtiments</b>	<b>219.0</b>	<b>218.4</b>	<b>0.6</b>
Obligations	659.5	591.9	67.6
Actions	174.0	175.7	-1.7
Placements collectifs	121.9	116.2	5.7
Instruments financiers dérivés	-0.2	-0.2	-
Participations*	4.7	2.6	2.1
Hypothèques/Prêts	0.7	0.9	-0.2
Liquidités	98.9	96.3	2.6
<b>Total placements financiers</b>	<b>1 059.5</b>	<b>983.4</b>	<b>76.1</b>
<b>Total placements de capitaux</b>	<b>1 278.5</b>	<b>1 201.8</b>	<b>76.7</b>
Valeur d'assurance-incendie des immeubles	230.7	230.6	0.1

\* Visana Services SA, Berne Prestations de services en matière d'assurance  
2014 Capital propre CHF 11.8 mio. Participation 40% / 2013 Capital-actions CHF 6.5 mio, participation 40%

Dérivés pour la couverture des risques	Valeur du	Valeur du	Valeur du	Valeur du
	marché active	marché passive	marché active	marché passive
	31.12.2014	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2013
	CHF	CHF	CHF	CHF
<b>Devises</b>				
Opérations à terme	10610	-180378	-	-177353

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

## 1.8 Créances par rapport aux preneurs d'assurance

	31.12.2014	31.12.2013	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Créances par rapport aux preneurs d'assurance	87.2	82.4	4.8
Réajustement sur créances	-25.8	-22.0	-3.8
<b>Créances par rapport aux preneurs d'assurance</b>	<b>61.4</b>	<b>60.4</b>	<b>1.0</b>



## 1.9 Provisions

	31.12.2014	31.12.2013	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
AOS	371.8	385.8	-14.0
Indemnités journalières LAMal	1.3	3.3	-2.0
<b>Provisions actuarielles pour la facture propre</b>	<b>373.1</b>	<b>389.1</b>	<b>-16.0</b>
Provisions pour risques dans les placements de capitaux	125.4	125.4	-
<b>Total provisions</b>	<b>498.5</b>	<b>514.5</b>	<b>-16.0</b>

## 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 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

#### Bilan

	31.12.2014	31.12.2013
	mio CHF	mio CHF
Dettes des comptes courants	37.0	19.2

### Comptes de pertes et profits

	2014	2013
	mio CHF	mio CHF
Parts des primes en tant que réassureur	0.5	-
Parts des prestations en tant que réassureur	4.8	-
Charges d'exploitation	55.5	55.3
Produit des intérêts sur les comptes courants	0.0	0.0
Charges d'intérêts sur les comptes courants	0.7	0.5
Rendement locatif	5.8	5.9

La réassurance existe auprès de sana24 SA. Le rendement locatif qui peut être présenté résulte de la location de bureaux à Visana Services SA.

### Transactions avec personnes proches

Aucune en 2014 (ni en 2013).

### Evènements après le jour du bilan

Par une décision prise le mercredi 29 avril 2015, le conseil d'administration de Visana 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 révision

Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée générale de

### Visana SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de Visana SA, comprenant le compte de profits et pertes, le bilan, le tableau de variation des fonds propres, le tableau des flux de trésorerie et l'annexe, pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014.

### Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux normes 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 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 2014 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats en accord avec les normes 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 art. 11 LSR) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a, al. 1, chiff. 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.

KPMG SA

**Hieronymus T. Dormann**

Expert-réviser agréé  
Réviser responsable

**Andrea Bischof**

Expert-réviser agréée

Zurich, 27 mars 2015





## sana24 SA

sana24 SA est sujet de droit de l'assurance obligatoire des soins selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal). Depuis 2013, ses produits sont communiqués par le biais de la marque faîtière Visana.



## Comptes de pertes et profits

		2014	2013	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurance obligatoire des soins		268.3	220.6	47.7
Diminutions des produits sur les primes		-2.0	-0.8	-1.2
Parts des primes des réassureurs	1.7	-0.5	-	-0.5
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions		43.6	23.6	20.0
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance		-43.8	-23.8	-20.0
<b>Primes gagnées pour la facture propre</b>		<b>265.6</b>	<b>219.6</b>	<b>46.0</b>
Prestations assurance obligatoire des soins		-218.8	-166.8	-52.0
Participations aux coûts		38.0	31.8	6.2
Prestations diverses		-0.5	-0.6	0.1
Parts des prestations des réassureurs	1.7	4.8	-	4.8
Modification des provisions actuarielles		-9.8	-4.3	-5.5
Compensation des risques		-78.4	-66.7	-11.7
<b>Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre</b>		<b>-264.7</b>	<b>-206.6</b>	<b>-58.1</b>
<b>Charges d'exploitation pour la facture propre</b>	1.2/1.7	<b>-7.9</b>	<b>-6.3</b>	<b>-1.6</b>
<b>Résultat du secteur assurance</b>		<b>-7.0</b>	<b>6.7</b>	<b>-13.7</b>
Résultat d'exploitation divers	1.3	0.7	0.3	0.4
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital		0.7	0.3	0.4
<b>Résultat d'entreprise</b>	1.4	<b>-6.3</b>	<b>7.0</b>	<b>-13.3</b>

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

		31.12.2014	31.12.2013	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
<b>Comptes de régularisation actifs</b>		<b>34.4</b>	<b>26.9</b>	<b>7.5</b>
Créances par rapport aux preneurs d'assurance	1.5	16.1	14.9	1.2
Créances par rapport aux offices		1.0	0.7	0.3
Créances par rapport à des organisations proches		2.8	–	2.8
Autres créances		0.0	0.2	–0.2
<b>Créances</b>		<b>19.9</b>	<b>15.8</b>	<b>4.1</b>
<b>Disponibilités</b>		<b>159.1</b>	<b>122.2</b>	<b>36.9</b>
<b>Actifs</b>		<b>213.4</b>	<b>164.9</b>	<b>48.5</b>



# Bilan passifs

		31.12.2014	31.12.2013	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Capital de l'organisation		0.1	0.1	–
Réserves		59.6	52.6	7.0
Résultat annuel		–6.3	7.0	–13.3
<b>Capital propre</b>		<b>53.4</b>	<b>59.7</b>	<b>–6.3</b>
Provisions actuarielles		40.0	30.2	9.8
<b>Total provisions</b>	1.6	<b>40.0</b>	<b>30.2</b>	<b>9.8</b>
Dettes envers des tiers		1.2	1.1	0.1
Dettes envers des fournisseurs de prestations		12.3	9.0	3.3
Primes payées d'avance par les preneurs d'assurance		10.6	13.2	–2.6
Comptes de régularisation passifs		1.7	0.7	1.0
Créances envers des offices		0.7	0.2	0.5
Institution commune LAMal		34.4	24.7	9.7
Dettes envers des organisations proches	1.7	–	3.5	–3.5
<b>Total dettes</b>		<b>60.9</b>	<b>52.4</b>	<b>8.5</b>
<b>Comptes de régularisation passifs</b>		<b>59.1</b>	<b>22.6</b>	<b>36.5</b>
<b>Capitaux étrangers</b>		<b>160.0</b>	<b>105.2</b>	<b>54.8</b>
<b>Passifs</b>		<b>213.4</b>	<b>164.9</b>	<b>48.5</b>

## Compte des mouvements financiers

	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
<b>Etat initial du fonds</b>	<b>122.2</b>	<b>92.9</b>	<b>29.3</b>
Résultat d'entreprise	-6.3	7.0	-13.3
Modification des créances	-4.1	-3.9	-0.2
Modification des provisions actuarielles	9.8	4.3	5.5
Modification des comptes de régularisation actifs	-7.5	-9.0	1.5
Modification des dettes	8.5	13.1	-4.6
Modification des comptes de régularisation passifs	36.5	17.8	18.7
<b>Mouvement d'argent provenant des activités commerciales</b>	<b>36.9</b>	<b>29.3</b>	<b>7.6</b>
<b>Mouvement d'argent net</b>	<b>36.9</b>	<b>29.3</b>	<b>7.6</b>
<b>Etat final du fonds</b>	<b>159.1</b>	<b>122.2</b>	<b>36.9</b>
Disponibilités	159.1	122.2	36.9
<b>Liquidités du fonds attestées</b>	<b>159.1</b>	<b>122.2</b>	<b>36.9</b>

## Justification des fonds propres

	<b>AOS</b>
	mio CHF
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2013	52.6
<b>Etat 31.12.2013 avant l'emploi du résultat</b>	<b>52.7</b>
Attribution résultat d'entreprise 2013	7.0
<b>Etat 31.12.2013 après l'emploi du résultat</b>	<b>59.7</b>
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2014	59.6
<b>Etat 31.12.2014 avant l'emploi du résultat</b>	<b>59.7</b>
Attribution résultat d'entreprise 2014	-6.3
<b>Etat 31.12.2014 après l'emploi du résultat</b>	<b>53.4</b>

## 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 7.9 mio pour 2014 (2013 CHF 6.3 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 d'entreprise

Le résultat de CHF -6.3 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

	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Créances par rapport aux preneurs d'assurance	21.0	18.5	2.5
Réajustement sur créances	-4.9	-3.6	-1.3
<b>Créances par rapport aux preneurs d'assurance</b>	<b>16.1</b>	<b>14.9</b>	<b>1.2</b>

## 1.6 Provisions

	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
AOS	40.0	30.2	9.8
<b>Provisions actuarielles pour la facture propre</b>	<b>40.0</b>	<b>30.2</b>	<b>9.8</b>

## 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 éla-

borent 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 surveillance 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**

	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>
	mio CHF	mio CHF
Créance du compte courant	2.8	–
Dette du compte courant	–	3.5

**Comptes de pertes et profits**

	<b>2014</b>	<b>2013</b>
	mio CHF	mio CHF
Parts des primes au réassureur	0.5	–
Parts des prestations du réassureur	4.8	–
Charges d'exploitation	7.9	6.3
Produit des intérêts des emprunts à l'actif	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 existe auprès de Visana SA.

**Transactions avec personnes proches**

Aucune en 2014 (ni en 2013).

**Evènements après le jour du bilan**

Par une décision prise le mercredi 29 avril 2015, 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 révision

Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée générale de

### **sana24 SA, Berne**

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de sana24 SA, comprenant le compte de profits et pertes, le bilan, le tableau de variation des fonds propres, le tableau des flux de trésorerie et l'annexe, pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014.

#### **Responsabilité du Conseil d'administration**

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux normes 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 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 2014 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats en accord avec les normes 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 art. 11 LSR) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a, al. 1, chiff. 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.

KPMG SA

**Hieronymus T. Dormann**

Expert-réviser agréé  
Réviser responsable

**Andrea Bischof**

Expert-réviser agréée

Zurich, 27 mars 2015



## 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). Depuis 2013, ses produits sont communiqués par le biais de la marque faîtière Visana.





## Comptes de pertes et profits

		2014	2013	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurance obligatoire des soins		209.0	178.1	30.9
Primes assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		0.3	0.3	–
Diminutions des produits sur les primes		–0.5	–0.4	–0.1
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions		26.3	14.6	11.7
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance		–26.4	–14.7	–11.7
<b>Primes gagnées pour la facture propre</b>		<b>208.7</b>	<b>177.9</b>	<b>30.8</b>
Prestations assurance obligatoire des soins		–204.1	–179.6	–24.5
Prestations assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		–0.1	–0.3	0.2
Participations aux coûts		30.4	27.1	3.3
Prestations diverses		–0.3	–0.4	0.1
Parts des prestations des réassureurs		–	–0.0	0.0
Modification des provisions actuarielles		–3.0	–5.7	2.7
Compensation des risques		–25.4	–15.4	–10.0
<b>Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre</b>		<b>–202.5</b>	<b>–174.3</b>	<b>–28.2</b>
<b>Charges d'exploitation pour la facture propre</b>	1.2/1.7	<b>–6.7</b>	<b>–5.7</b>	<b>–1.0</b>
<b>Résultat du secteur assurance</b>		<b>–0.5</b>	<b>–2.1</b>	<b>1.6</b>
Résultat d'exploitation divers	1.3	0.7	0.2	0.5
Résultat relatif aux titres et aux placements divers		–	0.0	–0.0
<b>Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital</b>		<b>0.7</b>	<b>0.2</b>	<b>0.5</b>
<b>Résultat d'entreprise</b>	1.4	<b>0.2</b>	<b>–1.9</b>	<b>2.1</b>

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

	2014	2013	Modification	
	AOS mio CHF	AOS mio CHF	AOS mio CHF	AOS %
Prix	209.0	178.1	30.9	17.3
Diminutions des produits sur les primes	-0.5	-0.4	-0.1	25.0
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions	26.3	14.6	11.7	80.1
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance	-26.4	-14.7	-11.7	79.6
<b>Primes gagnées pour compte propre</b>	<b>208.4</b>	<b>177.6</b>	<b>30.8</b>	<b>17.3</b>
Prestations	-204.1	-179.6	-24.5	13.6
Participations aux coûts	30.4	27.1	3.3	12.2
Prestations diverses	-0.3	-0.4	0.1	-25.0
Parts des prestations des réassureurs	-	-0.0	0.0	-100.0
Modification des provisions actuarielles	-3.0	-5.7	2.7	-47.4
Compensation des risques	-25.4	-15.4	-10.0	64.9
<b>Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre</b>	<b>-202.4</b>	<b>-174.0</b>	<b>-28.4</b>	<b>16.3</b>
<b>Charges d'exploitation pour la facture propre</b>	<b>-6.7</b>	<b>-5.7</b>	<b>-1.0</b>	<b>17.5</b>
<b>Résultat du secteur assurance</b>	<b>-0.7</b>	<b>-2.1</b>	<b>1.4</b>	<b>-66.7</b>
Résultat d'exploitation divers	0.7	0.2	0.5	250.0
Résultat relatif aux titres et aux placements divers	-	0.0	-0.0	-100.0
<b>Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital</b>	<b>0.7</b>	<b>0.2</b>	<b>0.5</b>	<b>250.0</b>
<b>Résultat d'entreprise</b>	<b>-0.0</b>	<b>-1.9</b>	<b>1.9</b>	<b>-100.0</b>

2014	2013	Modification		2014	2013	Modification	
Ind. journ. LAMal mio CHF	Ind. journ. LAMal mio CHF	Ind. journ. LAMal mio CHF	Ind. journ. LAMal %	Total LAMal mio CHF	Total LAMal mio CHF	Total LAMal mio CHF	Total LAMal %
0.3	0.3	-	-	209.3	178.4	30.9	17.3
-0.0	-0.0	-	-	-0.5	-0.4	-0.1	25.0
-0.0	-0.0	-	-	26.3	14.6	11.7	80.1
-	-	-	.	-26.4	-14.7	-11.7	79.6
<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	-	-	<b>208.7</b>	<b>177.9</b>	<b>30.8</b>	<b>17.3</b>
-0.1	-0.3	0.2	-66.7	-204.2	-179.9	-24.3	13.5
-	-	-	.	30.4	27.1	3.3	12.2
-0.0	-0.0	-	-	-0.3	-0.4	0.1	-25.0
-	-	-	.	-	-0.0	0.0	-100.0
-	-0.0	0.0	-100.0	-3.0	-5.7	2.7	-47.4
-	-	-	.	-25.4	-15.4	-10.0	64.9
<b>-0.1</b>	<b>-0.3</b>	<b>0.2</b>	<b>-66.7</b>	<b>-202.5</b>	<b>-174.3</b>	<b>-28.2</b>	<b>16.2</b>
<b>-0.0</b>	<b>-0.0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-6.7</b>	<b>-5.7</b>	<b>-1.0</b>	<b>17.5</b>
<b>0.2</b>	<b>0.0</b>	<b>0.2</b>	<b>.</b>	<b>-0.5</b>	<b>-2.1</b>	<b>1.6</b>	<b>76.2</b>
0.0	0.0	-	-	0.7	0.2	0.5	250.0
-	0.0	-0.0	-100.0	-	0.0	-0.0	-100.0
<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0.7</b>	<b>0.2</b>	<b>0.5</b>	<b>250.0</b>
<b>0.2</b>	<b>0.0</b>	<b>0.2</b>	<b>.</b>	<b>0.2</b>	<b>-1.9</b>	<b>2.1</b>	<b>-110.5</b>

## Bilan actifs

		31.12.2014	31.12.2013	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
<b>Comptes de régularisation actifs</b>		<b>8.8</b>	<b>1.5</b>	<b>7.3</b>
Créances par rapport aux preneurs d'assurance	1.5	9.7	8.6	1.1
Créances par rapport aux offices		0.5	0.3	0.2
Autres créances		0.0	0.0	–
<b>Créances</b>		<b>10.2</b>	<b>8.9</b>	<b>1.3</b>
<b>Disponibilités</b>		<b>138.9</b>	<b>129.2</b>	<b>9.7</b>
<b>Actifs</b>		<b>157.9</b>	<b>139.6</b>	<b>18.3</b>



## Bilan passifs

		31.12.2014	31.12.2013	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Capital de l'organisation		0.1	0.1	-
Réserves		60.1	62.0	-1.9
Résultat annuel		0.2	-1.9	2.1
<b>Capital propre</b>		<b>60.4</b>	<b>60.2</b>	<b>0.2</b>
Provisions actuarielles		38.7	35.7	3.0
<b>Total provisions</b>	1.6	<b>38.7</b>	<b>35.7</b>	<b>3.0</b>
Dettes envers des tiers		1.0	1.9	-0.9
Dettes envers des fournisseurs de prestations		10.1	8.8	1.3
Primes payées d'avance par les preneurs d'assurance		8.6	11.3	-2.7
Comptes de régularisation passifs		1.7	1.1	0.6
Créances envers des offices		1.1	0.4	0.7
Institution commune LAMal		8.8	1.5	7.3
Dettes envers des organisations proches	1.7	1.7	3.0	-1.3
<b>Total dettes</b>		<b>33.0</b>	<b>28.0</b>	<b>5.0</b>
<b>Comptes de régularisation passifs</b>		<b>25.8</b>	<b>15.7</b>	<b>10.1</b>
<b>Capitaux étrangers</b>		<b>97.5</b>	<b>79.4</b>	<b>18.1</b>
<b>Passifs</b>		<b>157.9</b>	<b>139.6</b>	<b>18.3</b>

## Compte des mouvements financiers

	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
<b>Etat initial du fonds</b>	<b>129.2</b>	<b>101.9</b>	<b>27.3</b>
Résultat d'entreprise	0.2	-1.9	2.1
Modification des créances	-1.3	4.8	-6.1
Modification des provisions actuarielles	3.0	5.7	-2.7
Modification des comptes de régularisation actifs	-7.3	1.7	-9.0
Modification des dettes	5.0	7.9	-2.9
Modification des comptes de régularisation passifs	10.1	9.1	1.0
<b>Mouvement d'argent provenant des activités commerciales</b>	<b>9.7</b>	<b>27.3</b>	<b>-17.6</b>
<b>Mouvement d'argent net</b>	<b>9.7</b>	<b>27.3</b>	<b>-17.6</b>
<b>Etat final du fonds</b>	<b>138.9</b>	<b>129.2</b>	<b>9.7</b>
Disponibilités	138.9	129.2	9.7
<b>Liquidités du fonds attestées</b>	<b>138.9</b>	<b>129.2</b>	<b>9.7</b>

## Justification des fonds propres

	<b>LAMal</b>
	mio CHF
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2013	62.0
<b>Etat 31.12.2013 avant l'emploi du résultat</b>	<b>62.1</b>
Attribution résultat d'entreprise 2013	-1.9
<b>Etat 31.12.2013 après l'emploi du résultat</b>	<b>60.2</b>
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2014	60.1
<b>Etat 31.12.2014 avant l'emploi du résultat</b>	<b>60.2</b>
Attribution résultat d'entreprise 2014	0.2
<b>Etat 31.12.2014 après l'emploi du résultat</b>	<b>60.4</b>

### 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 6.7 mio pour 2014 (2013 CHF 5.7 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/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 d'entreprise

Le résultat de CHF 0.2 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

	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Créances par rapport aux preneurs d'assurance	12.7	12.3	0.4
Réajustement sur créances	-3.0	-3.7	0.7
<b>Créances par rapport aux preneurs d'assurance</b>	<b>9.7</b>	<b>8.6</b>	<b>1.1</b>

## 1.6 Provisions

	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
AOS	38.6	35.6	3.0
Indemnités journalières LAMal	0.1	0.1	-
<b>Provisions actuarielles pour la facture propre</b>	<b>38.7</b>	<b>35.7</b>	<b>3.0</b>

## 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 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****Bilan**

	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>
	mio CHF	mio CHF
Dette du compte courant	1.7	3.0

**Comptes de pertes et profits**

	<b>2014</b>	<b>2013</b>
	mio CHF	mio CHF
Charges d'exploitation	6.7	5.7
Produit des intérêts des emprunts à l'actif	0.5	–
Charges d'intérêts sur les comptes courants	0.0	0.0

**Transactions avec personnes proches**

Aucune en 2014 (ni en 2013).

**Evènements après le jour du bilan**

Par une décision prise le mercredi 29 avril 2015, le conseil d'administration de vivacare 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 révision

Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée générale de

### **vivacare SA, Berne**

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de vivacare SA, comprenant le compte de profits et pertes, le bilan, le tableau de variation des fonds propres, le tableau des flux de trésorerie et l'annexe, pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014.

### **Responsabilité du Conseil d'administration**

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux normes 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 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 2014 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats en accord avec les normes 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 art. 11 LSR) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a, al. 1, chiff. 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.

KPMG SA

**Hieronymus T. Dormann**

Expert-réviseur agréé  
Réviseur responsable

**Andrea Bischof**

Expert-réviseur agréée

Zurich, 27 mars 2015



## 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

	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurances LCA	941.7	900.3	41.4
Primes assurance-accidents obligatoire LAA	113.7	112.8	0.9
Diminutions des produits	-32.2	-24.2	-8.0
Réassurances	-8.6	-8.5	-0.1
<b>Produits du secteur assurance</b>	<b>1 014.6</b>	<b>980.4</b>	<b>34.2</b>
Prestations assurances LCA	-668.6	-643.3	-25.3
Prestations assurance-accidents obligatoire LAA	-100.4	-89.5	-10.9
Participations aux coûts/quotes-parts/recours	11.8	12.9	-1.1
Réassurances	4.9	4.9	-
Modification des provisions/réserves	-65.1	-50.9	-14.2
Charges administratives	-184.8	-202.8	18.0
<b>Charges du secteur assurance</b>	<b>-1 002.2</b>	<b>-968.7</b>	<b>-33.5</b>
<b>Résultat du secteur assurance</b>	<b>12.4</b>	<b>11.7</b>	<b>0.7</b>
Produits immobiliers	9.7	9.2	0.5
Charges immobilières	-3.3	-2.6	-0.7
Amortissements	-5.3	-4.9	-0.4
<b>Résultat Immeubles</b>	<b>1.1</b>	<b>1.7</b>	<b>-0.6</b>
Produit du capital	154.7	143.3	11.4
Dépenses en capital	-103.1	-98.1	-5.0
<b>Résultat Finances</b>	<b>51.6</b>	<b>45.2</b>	<b>6.4</b>
Gain issu de la vente d'immobilier	1.7	-	1.7
Charges diverses	-0.6	-0.6	-
<b>Résultat divers</b>	<b>1.1</b>	<b>-0.6</b>	<b>1.7</b>
<b>Résultat du secteur non-assurance</b>	<b>53.8</b>	<b>46.3</b>	<b>7.5</b>
Impôts	-18.0	-11.0	-7.0
<b>Résultat d'entreprise</b>	<b>48.2</b>	<b>47.0</b>	<b>1.2</b>

## Comptes de pertes et profits par catégorie d'assurance

	2014	2013	Modification		2014	2013	Modification	
	Frais de guérison LCA mio CHF	Frais de guérison LCA mio CHF	Frais de guérison LCA mio CHF	Frais de guérison LCA %	Ind. journ. LCA mio CHF	Ind. journ. LCA mio CHF	Ind. journ. LCA mio CHF	Ind. journ. LCA %
<b>Résultat du secteur assurance</b>								
Prix	652.7	624.5	28.2	4.5	251.0	237.7	13.3	5.6
Diminutions des produits	-9.1	-3.5	-5.6	160.0	-21.5	-18.7	-2.8	15.0
Réassurances	-	-	-	.	-8.1	-8.5	0.4	-4.7
<b>Produits du secteur assurance</b>	<b>643.6</b>	<b>621.0</b>	<b>22.6</b>	<b>3.6</b>	<b>221.4</b>	<b>210.5</b>	<b>10.9</b>	<b>5.2</b>
Prestations	-422.2	-414.9	-7.3	1.8	-228.9	-209.2	-19.7	9.4
Participations aux coûts/quotes-parts/recours	8.9	9.0	-0.1	-1.1	-	-	-	.
Réassurances	-	-	-	.	4.9	4.0	0.9	22.5
Modification des provisions/réserves*	-61.6	-31.2	-30.4	97.4	1.2	1.2	-	-
Charges administratives	-128.7	-149.5	20.8	-13.9	-35.0	-32.2	-2.8	8.7
<b>Charges du secteur assurance</b>	<b>-603.6</b>	<b>-586.6</b>	<b>-17.0</b>	<b>2.9</b>	<b>-257.8</b>	<b>-236.2</b>	<b>-21.6</b>	<b>9.1</b>
<b>Résultat du secteur assurance</b>	<b>40.0</b>	<b>34.4</b>	<b>5.6</b>	<b>16.3</b>	<b>-36.4</b>	<b>-25.7</b>	<b>-10.7</b>	<b>41.6</b>

## Résultat du secteur non-assurance

<b>Résultat Immeubles</b>	-	-	-	.	-	-	-	.
<b>Résultat Finances</b>	-	-	-	.	-	-	-	.
<b>Résultat divers</b>	-	-	-	.	-	-	-	.
<b>Résultat du secteur non-assurance</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>.</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>.</b>

Impôts	-	-	-	.	-	-	-	.
<b>Résultat d'entreprise</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>.</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>.</b>

<b>Capital propre</b>								
en CHF	-	-	-	.	-	-	-	.
en % des primes nettes	-	-	-	.	-	-	-	.

\* y c. perte LAA 2014 CHF 4.3 mio/gain 2013 CHF 7.1 mio



2014	2013	Modification		2014	2013	Modification		2014	2013	Modification	
Divers LCA	Divers LCA	Divers LCA	Divers LCA	LAA	LAA	LAA	LAA	Total	Total	Total	Total
mio CHF	mio CHF	mio CHF	%	mio CHF	mio CHF	mio CHF	%	mio CHF	mio CHF	mio CHF	%
38.0	38.1	-0.1	-0.3	113.7	112.8	0.9	0.8	1 055.4	1 013.1	42.3	4.2
-1.6	-2.0	0.4	-20.0	-	-	-	.	-32.2	-24.2	-8.0	33.1
-0.5	-	-0.5	.	-	-	-	.	-8.6	-8.5	-0.1	1.2
<b>35.9</b>	<b>36.1</b>	<b>-0.2</b>	<b>-0.6</b>	<b>113.7</b>	<b>112.8</b>	<b>0.9</b>	<b>0.8</b>	<b>1 014.6</b>	<b>980.4</b>	<b>34.2</b>	<b>3.5</b>
-17.5	-19.2	1.7	-8.9	-100.4	-89.5	-10.9	12.2	-769.0	-732.8	-36.2	4.9
-	-	-	.	2.9	3.9	-1.0	-25.6	11.8	12.9	-1.1	-8.5
-	0.9	-0.9	-100.0	-	-	-	.	4.9	4.9	-	-
0.5	-	0.5	.	-5.2	-20.9	15.7	-75.1	-65.1	-50.9	-14.2	27.9
-4.9	-5.7	0.8	-14.0	-16.2	-15.4	-0.8	5.2	-184.8	-202.8	18.0	-8.9
<b>-21.9</b>	<b>-24.0</b>	<b>2.1</b>	<b>-8.8</b>	<b>-118.9</b>	<b>-121.9</b>	<b>3.0</b>	<b>-2.5</b>	<b>-1 002.2</b>	<b>-968.7</b>	<b>-33.5</b>	<b>3.5</b>
<b>14.0</b>	<b>12.1</b>	<b>1.9</b>	<b>15.7</b>	<b>-5.2</b>	<b>-9.1</b>	<b>3.9</b>	<b>-42.9</b>	<b>12.4</b>	<b>11.7</b>	<b>0.7</b>	<b>6.0</b>

-	-	-	.	-	-	-	.	1.1	1.7	-0.6	-35.3
-	-	-	.	-	-	-	.	51.6	45.2	6.4	14.2
-	-	-	.	-	-	-	.	1.1	-0.6	1.7	-283.3
-	-	-	.	-	-	-	.	53.8	46.3	7.5	16.2

-	-	-	.	-	-	-	.	-18.0	-11.0	-7.0	63.6
-	-	-	.	-	-	-	.	48.2	47.0	1.2	2.6

-	-	-	.	-	-	-	.	185.3	172.1	13.2	7.7
-	-	-	.	-	-	-	.	18.3	17.6	0.7	4.0

## Bilan actifs

	31.12.2014	31.12.2013	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
<b>Disponibilités</b>	<b>266.7</b>	<b>148.6</b>	<b>118.1</b>
Créances par rapport aux assurés	45.3	34.3	11.0
Créances par rapport aux partenaires	1.7	1.8	-0.1
Compte courant Visana SA	37.0	19.2	17.8
Compte courant sana24 SA	-	3.5	-3.5
Compte courant vivacare SA	1.7	3.0	-1.3
Compte courant Visana Services SA	11.0	8.9	2.1
Réajustement sur créances	-4.6	-4.4	-0.2
<b>Créances résultant des activités d'assurance</b>	<b>92.1</b>	<b>66.3</b>	<b>25.8</b>
Créances diverses	4.2	5.1	-0.9
Comptes de régularisation actifs	29.6	29.5	0.1
<b>Autres créances</b>	<b>33.8</b>	<b>34.6</b>	<b>-0.8</b>
<b>Fonds de roulement</b>	<b>392.6</b>	<b>249.5</b>	<b>143.1</b>
Titres	1 514.9	1 543.0	-28.1
Participations	3.9	3.9	-
Hypothèques/Prêts	33.6	32.4	1.2
Immeubles	154.3	161.0	-6.7
<b>Actifs immobilisés</b>	<b>1 706.7</b>	<b>1 740.3</b>	<b>-33.6</b>
<b>Actifs</b>	<b>2 099.3</b>	<b>1 989.8</b>	<b>109.5</b>

## Bilan passifs

	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Versements de prestations	23.2	23.5	-0.3
Primes payées d'avance	86.2	82.6	3.6
Compte courant sana24 SA	2.8	-	2.8
Dettes diverses	26.5	22.8	3.7
Comptes de régularisation passifs	21.1	16.0	5.1
<b>Dettes résultant des activités d'assurance</b>	<b>159.8</b>	<b>144.9</b>	<b>14.9</b>
<b>Provisions actuarielles</b>	<b>1 625.0</b>	<b>1 556.6</b>	<b>68.4</b>
<b>Provisions du domaine non-assurance</b>	<b>41.7</b>	<b>31.8</b>	<b>9.9</b>
Fonds allocations de renchérissement	43.2	36.9	6.3
Réserves prescrites par la loi	12.3	11.2	1.1
Réserves de compensation	32.0	36.3	-4.3
<b>Réserves LAA</b>	<b>87.5</b>	<b>84.4</b>	<b>3.1</b>
<b>Capitaux étrangers</b>	<b>1 914.0</b>	<b>1 817.7</b>	<b>96.3</b>
Capital-actions	10.0	10.0	-
Réserves spéciales	109.5	109.5	-
Réserves prescrites par la loi	5.0	5.0	-
Bénéfice reporté	12.6	0.6	12.0
Résultat d'entreprise	48.2	47.0	1.2
<b>Capital propre</b>	<b>185.3</b>	<b>172.1</b>	<b>13.2</b>
<b>Passifs</b>	<b>2 099.3</b>	<b>1 989.8</b>	<b>109.5</b>

## Compte des mouvements financiers

	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
<b>Etat initial du fonds</b>	<b>148.6</b>	<b>268.8</b>	<b>-120.2</b>
Résultat d'entreprise	48.2	47.0	1.2
Modification des placements de capitaux	23.4	4.9	18.5
Modification des créances	-24.9	-12.5	-12.4
Modification des provisions actuarielles	68.4	42.1	26.3
Modification des provisions du secteur non assurance	9.9	11.0	-1.1
Modification des réserves LAA	3.1	9.8	-6.7
Modification des comptes de régularisation actifs	-0.1	2.5	-2.6
Modification des dettes	9.8	-3.8	13.6
Modification des comptes de régularisation passifs	5.1	3.4	1.7
<b>Mouvement d'argent provenant des activités commerciales</b>	<b>142.9</b>	<b>104.4</b>	<b>38.5</b>
Entrée d'argent provenant des placements de capitaux	1 097.3	904.2	193.1
Entrée d'argent provenant des placements de capitaux	-1 087.1	-1 098.8	11.7
<b>Mouvement d'argent provenant des activités d'investissement</b>	<b>10.2</b>	<b>-194.6</b>	<b>204.8</b>
Versement de dividende	-35.0	-30.0	-5.0
<b>Mouvement d'argent provenant des activités de financement</b>	<b>-35.0</b>	<b>-30.0</b>	<b>-5.0</b>
<b>Mouvement d'argent net</b>	<b>118.1</b>	<b>-120.2</b>	<b>238.3</b>
<b>Etat final du fonds</b>	<b>266.7</b>	<b>148.6</b>	<b>118.1</b>

## Annexe aux comptes annuels

### 1. Comptes de pertes et profits

Dans sa globalité, le volume des primes a pu être augmenté en 2014. Les provisions ont été encore renforcées. Le résultat actuariel reste au niveau de l'année précédente.

### 2. Bilan

#### 2.1 Actifs

Les placements de la fortune de Visana Assurances SA (VVAG) sont largement diversifiés et la stratégie de placement est fonction de la capacité de risque de l'entreprise 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 7.5 %.

Les cours des actions ont augmenté constamment au cours de l'année, tandis que les taux des intérêts des obligations ont présenté une tendance à la baisse et engendré des bénéfices sur les cours des placements à intérêt fixe.

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

#### 2.2 Actifs immobiliers

	Placements de capitaux					
	Actions*	Obligations*	Total titres	Participations	Hypothèques/ Prêts	Immeubles
Valeurs au 01.01.2014	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Valeurs d'achat	718.2	1 048.8	1 767.0	3.9	32.4	196.4
Réajustements	194.0	30.0	224.0	–	–	35.4
<b>Valeurs comptables</b>	<b>524.2</b>	<b>1 018.8</b>	<b>1 543.0</b>	<b>3.9</b>	<b>32.4</b>	<b>161.0</b>
Augmentations	908.6	161.3	1 069.9	–	4.6	12.6
Diminutions	948.7	129.3	1 078.0	–	3.4	15.9
Formation de réajustements	20.0	–	20.0	–	–	5.2
Dissolution de réajustements	–	–	–	–	–	1.8
<b>Modifications</b>	<b>–60.1</b>	<b>32.0</b>	<b>–28.1</b>	<b>–</b>	<b>1.2</b>	<b>–6.7</b>
<b>Total</b>	<b>678.1</b>	<b>1 080.8</b>	<b>1 758.9</b>	<b>3.9</b>	<b>33.6</b>	<b>193.1</b>
<b>Réajustements</b>	<b>–214.0</b>	<b>–30.0</b>	<b>–244.0</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–38.8</b>

Valeurs au 31.12.2014

<b>Valeurs comptables</b>	<b>464.1</b>	<b>1 050.8</b>	<b>1 514.9</b>	<b>3.9</b>	<b>33.6</b>	<b>154.3</b>
---------------------------	--------------	----------------	----------------	------------	-------------	--------------

\* et placements semblables

#### 2.3 Passifs

Les provisions actuarielles ont pu être encore renforcées.

### 3. Compte des mouvements financiers

Pour des raisons de synthèse administrative et donc de simplification des décomptes par rapport aux personnes assurées et aux fournisseurs de presta-

tions, 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.

#### 4. Principes pour l'analyse du bilan

Les titres sont inscrits au bilan à la valeur d'acquisition, avec déduction des réajustements de la valeur suite à d'éventuelles pertes de valeur.

Les hypothèques et les prêts sont inscrits à la valeur du montant de la créance, avec déduction d'un réajustement de la valeur pour une éventuelle perte sur créance.

Les immeubles sont soumis à un 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 réajustements à la valeur sont calculés et intégrés à la plausibilité au moyen d'un modèle de mathématique financière sous forme d'une considération globale pour titres, hypothèques/prêts et immobilier.

#### 5. OR 663b

	31.12.2014	31.12.2013
	mio CHF	mio CHF
Valeur d'assurance-incendie des immeubles	166.3	178.1

#### Participations

Visana Services SA, Berne		
Prestations de services en matière d'assurance		
Capital-actions CHF 6.5 mio£		
Participation 60 %	3.9	3.9

#### 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 Equity en plusieurs monnaies. Le

31.12.2014, le volume de souscription de ce programme était de CHF 106.5 mio (en 2013: CHF 103.5 mio), dont CHF 17.9 mio n'avaient pas encore été retirés au 31 décembre 2014e (en 2013: 24.9 mio).

En raison des placements de la fortune, VWAG 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 31.12.2014, le volume des contrats des instruments dérivés sur les devises était de CHF 207.6 mio (contre CHF 199.2 mio en 2013). Les contrats ouverts sont couverts par des placements de base correspondants.

### 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 après le jour du bilan

Par une décision prise le 4 mars 2015, le conseil d'administration de Visana Assurances 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, y compris la décision de la Banque Nationale Suisse de supprimer le taux plancher de l'EURO, qui aurait été essentiel pour l'évaluation et qui aurait dû être présenté dans l'annexe n'a été identifié.

## 6. Proposition du conseil d'administration à l'assemblée générale

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

	31.12.2014	31.12.2013
	mio CHF	mio CHF
Résultat d'entreprise	48.2	47.0
Bénéfice reporté	12.6	0.6
<b>Bénéfice résultant du bilan à disposition de l'assemblée générale</b>	<b>60.8</b>	<b>47.6</b>
Prélèvement du dividende brut	-35.0	-35.0
<b>Report à nouveau</b>	<b>25.8</b>	<b>12.6</b>

## Rapport de révision

Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée générale de

### **Visana Assurances SA, Berne**

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de Visana Assurances SA, comprenant le bilan, le compte de profits et pertes et l'annexe, pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014.

### **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 2014 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'art. 728a al. 1 chiff. 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.

KPMG SA

**Hieronymus T. Dormann**

Expert-réviseur agréé  
Réviseur responsable

**Andrea Bischof**

Expert-réviseur agréée

Zurich, 27 mars 2015



## 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

	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Produit des prestations de service	238.7	254.8	-16.1
<b>Produit de l'activité des prestations de services</b>	<b>238.7</b>	<b>254.8</b>	<b>-16.1</b>
Produit de l'activité des prestations de services	-130.7	-122.5	-8.2
Frais de location et d'entretien	-11.7	-11.2	-0.5
Informatique	-14.3	-15.1	0.8
Frais de marketing	-80.0	-103.5	23.5
Charges administratives diverses	-0.7	-1.2	0.5
Amortissements	-1.3	-1.3	-
<b>Charges de l'activité des prestations de services</b>	<b>-238.7</b>	<b>-254.8</b>	<b>16.1</b>
<b>Résultat de l'activité des prestations de services</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Produit du capital	0.1	0.1	-
Dépenses en capital	-0.0	-0.1	0.1
<b>Résultat Finances</b>	<b>0.1</b>	<b>0.0</b>	<b>0.1</b>
<b>Résultat neutre</b>	<b>0.1</b>	<b>0.0</b>	<b>0.1</b>
Impôts	-0.0	-0.0	-
<b>Résultat d'entreprise</b>	<b>0.1</b>	<b>0.0</b>	<b>0.1</b>

Le produit de l'activité 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.



## Bilan actifs

	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>Modification</b>
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
<b>Disponibilités</b>	<b>76.8</b>	<b>81.6</b>	<b>-4.8</b>
Créances diverses	7.5	7.4	0.1
Comptes de régularisation actifs	3.5	3.0	0.5
Réajustement sur créances	-6.2	-6.4	0.2
<b>Créances</b>	<b>4.8</b>	<b>4.0</b>	<b>0.8</b>
<b>Fonds de roulement</b>	<b>81.6</b>	<b>85.6</b>	<b>-4.0</b>
<b>Investissements en biens</b>	<b>1.1</b>	<b>1.2</b>	<b>-0.1</b>
<b>Actifs immobilisés</b>	<b>1.1</b>	<b>1.2</b>	<b>-0.1</b>
<b>Actifs</b>	<b>82.7</b>	<b>86.8</b>	<b>-4.1</b>

## Bilan passifs

	31.12.2014	31.12.2013	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Dettes envers les fournisseurs	4.9	5.5	-0.6
Compte courant Visana Assurances SA	11.0	8.9	2.1
Dettes diverses	4.9	2.0	2.9
Comptes de régularisation passifs	36.1	41.6	-5.5
<b>Dettes</b>	<b>56.9</b>	<b>58.0</b>	<b>-1.1</b>
Provisions	13.9	17.0	-3.1
<b>Provisions</b>	<b>13.9</b>	<b>17.0</b>	<b>-3.1</b>
<b>Capitaux étrangers</b>	<b>70.8</b>	<b>75.0</b>	<b>-4.2</b>
Capital-actions	6.5	6.5	-
Réserves prescrites par la loi	0.3	0.3	0.0
Bénéfice reporté	5.0	5.0	0.0
Résultat d'entreprise	0.1	0.0	0.1
<b>Capital propre</b>	<b>11.9</b>	<b>11.8</b>	<b>0.1</b>
<b>Passifs</b>	<b>82.7</b>	<b>86.8</b>	<b>-4.1</b>

## Annexe aux comptes annuels

### 1. Article 663b CO

	31.12.2014	31.12.2013
	mio CHF	mio CHF
Installations d'entreprise	10.8	11.4
Matériel informatique	19.5	16.6
<b>Valeur d'assurance-incendie des biens immobiliers</b>	<b>30.3</b>	<b>28.0</b>
Dettes envers les institutions de prévoyance	–	0.0

#### Dettes éventuelles

Une garantie locative de CHF 0.1 mio est fixée jusqu'au 31 mars 2019.

#### 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 après le jour du bilan

Par une décision prise le 4 mars 2015, le conseil d'administration de Visana Services 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.

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

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

	31.12.2014	31.12.2013
	mio CHF	mio CHF
Résultat d'entreprise	0.07	0.00
Bénéfice reporté	5.03	5.03
<b>Bénéfice résultant du bilan à disposition de l'assemblée générale</b>	<b>5.10</b>	<b>5.03</b>
Attribution aux réserves légales	–0.00	–0.00
<b>Report à nouveau</b>	<b>5.10</b>	<b>5.03</b>

# Rapport de révision

Rapport de l'organe de révision à l'Assemblée générale de

## Visana Services SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de Visana Services SA, comprenant le bilan, le compte de profits et pertes et l'annexe, pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2014.

### 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 2014 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'art. 728a al. 1 chif. 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.

KPMG SA

#### Hieronymus T. Dormann

Expert-réviseur agréé  
Réviseur responsable

#### Andrea Bischof

Expert-réviseur agréée

Zurich, 27 mars 2015

## Glossaire Rapport financier 2014

### 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.

### Prestations nettes

Les prestations nettes correspondent dans le calcul de Visana aux prestations après prise en compte des participations aux coûts/franchises/quotes-parts/prétentions en recours, réassurances et prestations diverses.

### Primes nettes

Les primes nettes correspondent au produit de l'activité d'assurance. Elles sont calculées sur la base des primes encaissées, compte tenu des diminutions des produits, réassurances et produits d'exploitation divers.

### 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.

### Prix

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.





## 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](http://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

### Communication d'entreprise

Weltpoststrasse 19

3000 Berne 15

[uk@visana.ch](mailto:uk@visana.ch)

### Conception/mise en page, impression

W. Gassmann SA, Bienne

### Production, système de publication

Liquid Works GmbH, Nidau

### Concept visuel

Agence de publicité Komet Werbeagentur AG BSW,  
Berne

### Photographie

Saskia Widmer Photography, Zurich



**Visana Services SA**

Weltpoststrasse 19

3000 Berne 15

info@visana.ch

Tél. 031 357 91 11

www.visana.ch



A votre service, tout simplement.