



engagé

Rapport de gestion 2016



visana

A votre service, tout simplement.



Chez Visana, vous rencontrez des collaboratrices et collaborateurs engagés, qui s'occupent de vos demandes personnelles en s'investissant pleinement. Nous plaçons votre santé et votre bien-être au centre de nos préoccupations, en nous engageant pour des événements sportifs et culturels dans toute la Suisse. Nous engageons ainsi notre responsabilité de façon durable et sensible.

Rapport de gestion 2016

Rapports annuels

Editorial	7
Clientèle privée	8
Clientèle entreprises	18
Sinistres	20
Conditions-cadres politiques	24
Ressources humaines	28

Gouvernement d'entreprise

Principes de la conduite d'entreprise	32
Structure de la conduite et organisation	35
Conseil d'administration	37
Direction	40
Assurance-qualité et gestion des risques	44

Rapports financiers

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

Glossaire	120
Contact / Impressum	123

L'engagement, gage de réussite

Les deux derniers rapports de gestion étaient placés sous le signe des deux valeurs de notre marque «personnalisé» et «compétent». L'édition 2016 vous présente la troisième promesse de Visana à ses clientes et clients: l'engagement. Cette fois encore, vous découvrirez ce que nous entendons par ce terme, à travers différents textes. Et cette fois encore, nous nous intéressons au point de vue de nos assurées et assurés. Bien entendu, nous vous présentons également tous les faits importants relatifs à l'année rapportée.

L'engagement comme fondement du succès

A intervalles réguliers, nous mesurons la satisfaction de nos collaboratrices et collaborateurs vis-à-vis de leur place de travail et de leur employeur. Le résultat est remarquable: Visana dispose, aussi par rapport au reste de la branche, d'un personnel performant faisant preuve d'une motivation supérieure à la moyenne, qui se distingue par un haut degré d'attachement à l'entreprise et d'engagement dans son travail. Avec les compétences professionnelles et sociales également requises, cet engagement forme la base permettant de fournir à nos clientes et clients le meilleur service possible et de mener Visana au succès.

Bilan annuel 2016 positif

Le bilan de notre engagement se reflète dans le résultat annuel. L'évaluation pour l'année 2016 est réjouissante: le groupe Visana continue à afficher une solidité financière supérieure à la moyenne, ce qui n'est pas acquis d'avance dans l'environnement de marché actuel. Malgré les signes avant-coureurs défavorables, l'effectif des personnes assurées présente une évolution positive. Cela est d'autant plus remarquable que nous sommes restés fidèles à nous-mêmes également

en 2016, en gardant toujours en vue la viabilité financière, sans viser la croissance à tout prix. Cette politique commerciale fait de nous, plus que jamais, un partenaire solide et fiable.

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.

Le conseil d'administration et la direction sont fiers de pouvoir compter sur des collaboratrices et collaborateurs motivés et ayant le sens des responsabilités. Nous remercions chaleureusement tous nos collaborateurs et collaboratrices pour leur engagement qui a été considérable en 2016.



Albrecht Rychen,
président du conseil
d'administration

Urs Roth,
président de la direction
d'administration

Développement réjouissant de l'effectif des personnes assurées

Une croissance respectable, des produits et services nouveaux ou remaniés et une proximité à la clientèle encore renforcée. Le domaine d'affaires Clientèle privée de Visana affiche un bilan positif.

L'effectif total des personnes assurées dans le domaine de la clientèle privée a enregistré une croissance réjouissante au cours de l'année passée, et s'élève, au 1^{er} janvier 2017, à 800 600 assurés/es, soit une augmentation de 5600 personnes. Au 1^{er} janvier 2017, 582 500 personnes sont assurées chez Visana pour l'assurance de base. Par rapport à l'année précédente, cela correspond à une croissance de 15 700 personnes assurées, soit 2.8%. A l'échelle des institutions d'assurance, les caisses Visana et sana24 se sont encore développées, tandis que vivacare a légèrement perdu en effectif. Le nombre de personnes disposant d'assurances complémentaires est pratiquement inchangé par rapport à l'année précédente et s'élève à environ 683 000 personnes au début de l'année 2017.

Extension de l'éventail de modèles Managed Care

Au 1^{er} janvier 2017, environ 19% des personnes assurées LAMal disposent du tarif de base avec libre choix du médecin. Le nombre d'assurés/es Managed Care a enregistré une nouvelle hausse durant l'année écoulée, passant de 207 000 à 228 000. Par le biais de l'institution d'assurance sana24, le groupe Visana offre, dans certains cantons dans un premier temps, deux modèles d'assurance de base supplémentaires: d'une part, le nouveau modèle Managed Care Tel Care, dans lequel les assurés/es contactent le centre de conseil télé-médical avant toute visite chez le médecin, et d'autre part, le modèle du médecin de famille MedDirect, dans lequel les assurés/es choisissent leur médecin de famille comme point de contact central pour toutes les questions médicales.

Evolution de l'effectif des personnes assurées

	1.1.13	1.1.14	1.1.15	1.1.16	1.1.17
Effectif total des assurés Groupe Visana	1 131 100	1 159 700	1 174 800	1 145 600	1 112 600
Assurance-maladie Visana (AOS)	445 500	422 200	448 200	456 800	473 300
sana24 (AOS)	81 000	96 900	70 900	60 500	63 200
vivacare (AOS)	60 300	69 700	51 100	49 500	46 000
Total AOS Groupe Visana	586 800	588 800	570 200	566 800	582 500
Indemnités journalières LAMal/LCA Groupe Visana	355 700	366 400	381 100	350 600	312 000
Assurés compl. Groupe Visana sans AOS	188 600	204 500	223 500	228 200	218 100

Chiffres arrondis

Visana remanie les assurances de choses et de responsabilité civile privée

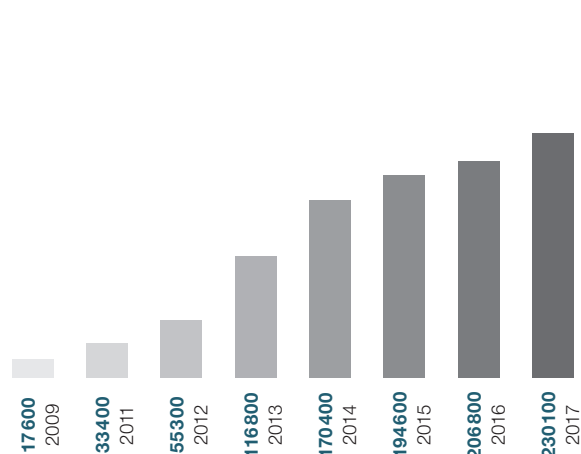
Depuis plus de 20 ans, le groupe Visana offre également une assurance-ménage, une assurance de responsabilité civile privée et une assurance des bâtiments. Pour 2017, la palette d'assurance a été entièrement remaniée, en vue de proposer aux personnes assurées des produits encore plus attrayants. Lors du remaniement des produits baptisés Directa, notre priorité portait sur les contenus de la couverture. Désormais, l'offre contient une assurance-ménage casco, et un service d'aide immédiate est à la disposition de tous les assurés/es ayant conclu une assurance-ménage ou des bâtiments, 24 heures sur 24.

Des collaboratrices et collaborateurs dévoués dans toute la Suisse

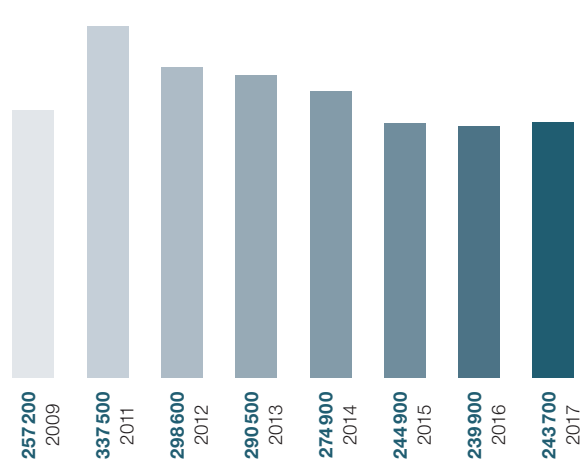
Avec une centaine d'agences, le groupe Visana dispose d'un réseau de vente dans toute la Suisse, avec des collaboratrices et collaborateurs dévoués et ancrés dans la région. La proximité avec la clientèle, ambition qualitative essentielle, est ainsi vécue au quotidien et cultivée également à l'avenir. Les agences de Visana sont progressivement modernisées et, si possible, conçues de manière à être accessibles aux personnes handicapées.

Succès des modèles d'assurance intégrés

Modèles du médecin de famille et HMO



MedDirect et MedCall



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

«C'est cela le service»: la campagne de Visana franchit une nouvelle étape

Au cours des trois dernières années, Visana est parvenue à accroître continuellement sa notoriété. Avec le développement de la stratégie de communication 2016, nous mettons en exergue notre profil en tant que prestataire offrant un service complet.

Le positionnement de la marque Visana sur le marché règlementé représente un défi constant. Se différencier de la concurrence au niveau de l'offre est une tâche complexe. Néanmoins, les enquêtes réalisées auprès de la clientèle confirment depuis plusieurs années que Visana offre un excellent service à ses clientes et clients, outre des produits conformes aux exigences du marché. La campagne publicitaire 2016 met habilement en scène la palette d'offres destinées à la clientèle de Visana, des solutions d'assurance flexibles à la prévention, en passant par le suivi de la clientèle. Nos clientes et clients ont la possibilité de choisir précisément le service dont ils ont besoin, en fonction de leur situation personnelle. Les uns associent la qualité du service au conseil personnalisé dont ils bénéficient au sein de leur agence, tandis que d'autres préfèrent gérer leurs assurances en ligne de manière auto-

nome, via des canaux numériques tels que notre portail destiné à la clientèle MyVisana. Ces deux alternatives sont relayées dans de brèves séquences télévisées, dans le cadre de la communication publicitaire actuelle de Visana. Les histoires issues des spots télévisés sont également déclinées, avec quelques variations, sur l'ensemble des canaux: sur les bannières, les annonces et les affiches, ainsi que sur les médias sociaux. Tout tourne autour du service. On retrouve les protagonistes des spots sur les affiches et les annonces, mais aussi sur le nouveau site Internet où figurent les services mentionnés dans la publicité, accompagnés d'informations détaillées et concrètes sur les différents produits. La campagne est le reflet de Visana. Et Visana, c'est cela le service.





Katharina Gautschi, Zuzwil

«A mes yeux, l'engagement, c'est faire de son mieux pour tout concilier. Je suis une cavalière de concours à titre amateur, engagée et passionnée; avec la famille et le travail, mes journées sont bien remplies. Mon cheval a besoin d'exercice et de soins quotidiennement. Nous entamons la saison de

plein air à venir avec motivation et prenons part à des épreuves de saut régionales. Avec nos journées au programme bien rempli et notre sport, ma famille et moi-même sommes tributaires d'une assurance engagée offrant de bonnes prestations.»

Tirer pleinement parti des opportunités de la numérisation

Visana concentre ses efforts pour automatiser et optimiser ses processus et ses services grâce à la numérisation. La première app Visana arrivera sur le marché en été 2017.

La numérisation a fait son entrée dans l'économie suisse. Dans la branche de l'assurance-maladie également, une véritable course numérique s'est engagée en vue de conquérir des assurées et assurés, course dont Visana ne peut ni n'entend se tenir à l'écart. Au contraire: nous nous attelons actuellement à adapter nos processus commerciaux au monde numérique. Nous souhaitons tirer parti du potentiel offert par la numérisation et fournir ainsi à nos clientes et clients, grâce à des technologies modernes, un service plus complet et plus rapide. Au cours des dernières années, Visana a lancé et déjà mis en œuvre divers projets, en vue d'accroître l'automatisation des processus commerciaux et des services, et de répondre aux besoins changeants des personnes assurées.

Aperçu des projets de numérisation

Tout a commencé par un remaniement, en l'occurrence celui de notre site Internet en été 2015. La présentation a été entièrement revue et la simplicité d'utilisation nettement améliorée. Parallèlement, nous avons orienté de plus en plus nos activités de communication et de marketing vers les canaux en ligne. Depuis 2016, nous renforçons fortement l'utilisation des plate-formes de médias sociaux, en complément aux outils de communication classiques. Visana agit également concrètement en faveur de sa clientèle entreprises, par le biais de la procédure unifiée de communication des salaires et de la possibilité de transmettre les avis de sinistre par voie électronique. Afin de soutenir les processus internes, Visana a entre autres lancé, en 2015, une plate-forme numérique destinée au personnel (voir le chapitre Ressources humaines, page 28). Les années 2016 et 2017 sont placées sous le signe

de deux autres projets: la numérisation systématique de processus, là où cela est approprié et économique, ainsi que l'introduction d'une app Visana.

La numérisation des processus, gage d'une efficacité accrue

L'objectif de la numérisation des processus est de réduire ou d'éviter totalement, grâce à l'automatisation, les travaux redondants ainsi que les ruptures de média. Il en résulte une réduction des temps de traitement, une augmentation de l'efficacité et une qualité de service sensiblement accrue pour nos assurées et assurés. Nous serons ainsi en mesure, à l'avenir, de réagir encore plus rapidement et plus précisément à leurs demandes. Par le biais de la numérisation des processus, nous augmentons la transparence vis-à-vis de nos assurées et assurés, et visons des économies de coûts, qui doivent se traduire par un allègement des primes.

App Visana: le portail destiné à la clientèle sur les appareils mobiles

Avec MyVisana, Visana est l'une des premières assurances-maladie à disposer d'un portail en ligne destiné à sa clientèle, et ce, depuis plus de 15 ans. Ce dernier offre à nos clientes et clients un accès numérique à leurs documents ainsi qu'à nos prestations de service, et permet une communication sécurisée avec Visana. Néanmoins, les besoins des clientes et clients ont encore évolué au cours des dernières années. Aujourd'hui, le smartphone est devenu l'un des moyens de communication les plus importants. Visana entend offrir à sa clientèle un service de premier ordre également sur ces appareils. C'est pourquoi une équipe de projet a travaillé intensément au développement d'une app Visana.

Celle-ci permettra d'accéder notamment au portail électronique destiné à la clientèle MyVisana sur les appareils mobiles, parallèlement à un espace public. Outre les services de MyVisana déjà connus, nos clientes et clients pourront désormais photographier les factures de médecins et de pharmacies et nous les faire parvenir en ligne. La carte d'assurance pourra de plus être consultée en ligne. Afin que plusieurs membres d'une famille puissent profiter de l'application, chaque personne peut configurer un accès au portail sur l'appareil mobile. Le lancement de l'app Visana est prévu au deuxième trimestre 2017.

Un comité central pilote le développement des activités en ligne

Depuis le remaniement de notre site Internet en été 2015, l'équipe centrale dédiée aux activités en ligne se consacre, à l'échelle de l'entreprise, au développement stratégique et technique du domaine en ligne au sein de Visana.

Engagements pour la santé et le bien-être

Grâce à des mesures de promotion de la santé et de l'activité physique, nous investissons dans l'avenir de la population suisse, en nous engageant pour son bien-être physique et psychique.

La tâche primaire d'une assurance-maladie est de protéger ses clientes et clients contre les conséquences financières d'une maladie ou d'un accident. Nous préférons cependant de loin que de telles situations ne se produisent pas. Par son action propre et divers partenariats, Visana permet à la population suisse de rester en forme, physiquement et mentalement, et donc de réduire le risque d'accident et de maladie.

Journée Stop Risk pour les familles

Lors de la journée Stop Risk pour les familles qui s'est déroulée pour la deuxième fois au vélodrome de Zurich le 29 mai 2016, les enfants, accompagnés de leurs parents, ont eu la possibilité de se familiariser de manière ludique avec le thème de la prévention à vélo. En plus du mouvement et de l'amusement offerts, le vélo représente pour les enfants un pas vers l'autonomie. Afin d'adopter un comportement sûr dans la circulation, ils doivent acquérir des compétences de conduite et s'exercer. Lors de la journée Stop Risk pour les familles organisée par Visana, les enfants apprennent et expérimentent avec leurs parents, sous la houlette de professionnels/les. Des spécialistes montrent aux familles, à travers des ateliers, comment adopter un comportement sûr à vélo. En plus des bases théoriques enseignées, telles que les premiers secours ou les petites réparations du vélo, les participants/es s'entraînent à la technique sécurisée dans les virages ou à la conduite sur un parcours tout terrain. Il va de soi que le côté ludique ne sera pas oublié, avec la conduite de fun bikes, un parcours test en vélo électrique ou le polo à vélo.

Société suisse de sauvetage (SSS)

Il existe un partenariat étroit avec la SSS depuis 2016. Visana soutient notamment la campagne des maximes de la baignade, diffusée à large échelle. Avec les dix maximes de la baignade, la SSS et Visana transmettent à la population des lignes directrices en matière de comportement à adopter dans l'eau et sur l'eau. Durant l'année rapportée, la SSS a installé, avec le soutien de Visana, environ 170 nouveaux panneaux avec les maximes de la baignade, dans des lieux de baignade situés dans toute la Suisse. D'autres panneaux devraient être mis en place en 2017.

Club des patineurs de Berne (SCB)

Les excellentes performances des professionnels de hockey sur glace du SCB durant la saison 2015/2016 ont incité Visana à mettre en place un partenariat. En tant que «partenaire d'or», Visana offre un soutien substantiel au club traditionnel bernois. A partir de cette saison, notre logo orne le dos du maillot de la première équipe. Le sympathique, mais extrêmement professionnel, SCB et Visana: deux Bernois qui vont bien ensemble.

BSC Young Boys Berne (YB)

Visana soutient YB, le deuxième club traditionnel bernois, depuis de nombreuses années. Nous attachons une importance toute particulière aux deux camps annuels pour enfants YB Kids Camps, qui permettent à des enfants adeptes de football de s'entraîner pendant plusieurs jours en compagnie de leurs idoles. Pour renforcer encore cet engagement, Visana est le partenaire principal, depuis mi-2015, de la relève des YB et des équipes féminines.

Women Sport Evasion

En juin dernier, l'évènement Women Sport Evasion s'est déroulé à Lausanne pour la neuvième fois consécutive. Cette manifestation de deux jours est très appréciée et a enregistré en 2016 un nouveau record de participation, en réunissant 2750 femmes passionnées de sport. Les participantes peuvent composer leur programme de sport personnel à partir d'un éventail de cours diversifiés, tels que le pilates, le yoga ou le spinning. Visana soutient Women Sport Evasion depuis plusieurs années, en tant que partenaire principal, et contribue au développement continu de cet évènement sportif. Ce sera également le cas en 2017, à l'occasion du dixième anniversaire de la manifestation.

Théâtre du Gurten

Outre des partenariats avec un rayonnement national, nous nous engageons également en faveur de nombreux projets locaux et régionaux. Le théâtre du Gurten, une attraction culturelle dans la ville de Berne, en est le parfait exemple; il s'agit d'un projet qui a lieu tous les deux ans en été. Visana est depuis plusieurs années le Presenting Partner de l'évènement, qui a mis en scène en 2016 la pièce «Rhino-céros», attirant ainsi de nombreux passionnés/es de culture sur le sommet bernois.

Route du cœur

En 2016, la Route du cœur, le plus long parcours cyclable pour vélos électriques de Suisse, a accueilli un nombre record de sportifs et sportives amateurs. Visana est le partenaire principal de la Route du cœur et soutient le projet depuis ses débuts. Après l'ouverture en continu de tous les tronçons, du lac

de Constance au lac Léman, la Route du cœur a lancé l'année passée le premier parcours supplémentaire, baptisé la «Boucle du cœur», dans le Seetal. La Route du cœur est par ailleurs présente aux côtés de Visana à diverses foires, où elle fait le bonheur des visiteurs et visiteuses avec un parcours test en vélo électrique.

Visana évalue régulièrement de nouveaux partenariats. Nous mettons en place, dans la mesure du possible, des engagements globaux et durables, dont toutes les personnes intéressées (y compris les plus jeunes) peuvent profiter et qui s'adressent à de larges franges de population.

Ylena & Romina Lauper, Konolfingen

«Engagé» signifie pour nous s'investir pleinement, sans qu'il y ait de profit personnel. Ce que nous apprécions chez un assureur, c'est qu'on puisse compter sur lui. Il doit nous donner une sensation de protection en

cas de problème, parce que nul n'est à l'abri. Pour nous, un service engagé signifie donc s'engager en faveur de la clientèle, sans penser à en tirer des bénéfices pour soi.»





Les défis recèlent des opportunités

Le domaine d'affaires Clientèle entreprises de Visana se développe dans un environnement tendu, soumis à des exigences diverses et parfois élevées.

Le marché continue à poser les conditions: d'une part, il faut garder l'équilibre entre les coûts de prestations en constante augmentation et les primes, et d'autre part, il faut répondre aux attentes élevées de nos partenaires commerciaux et clients directs, concernant nos produits ainsi que le suivi offert par Visana. Pour satisfaire à ces exigences, nous nous sommes investis, cette année encore, avec beaucoup d'engagement et de créativité dans le ressort Clientèle entreprises. Et nous pouvons ainsi affirmer aujourd'hui que nous disposons de processus éprouvés, de produits attractifs, d'équipes qualifiées et d'une qualité de service élevée; en bref, nous sommes en bonne voie pour atteindre nos objectifs.

Exiger systématiquement une prime fondée sur le besoin

Le besoin en primes massif, aussi bien dans l'assurance collective d'indemnités journalières que dans l'assurance-accidents obligatoire, a définitivement raté le marché. Les assureurs en sont arrivés à exiger et appliquer avec fermeté les primes réellement nécessaires. Les entreprises présentant une rentabilité continuellement insuffisante connaissent de ce fait des augmentations marquées des primes.

Dans les sociétés avec des volumes importants, le prix demeure toujours au centre d'une décision d'adjudication. L'année passée, il a toutefois été constaté que les adjudications avec des primes très basses diminuent et que le niveau de primes tend clairement à augmenter, et ce dans toutes les branches de la clientèle.

Dans le domaine des nouveaux contrats, Visana s'est montrée nettement plus critique par rapport à l'année précédente, en ce qui concerne la branche, le risque

et le taux de sinistres: davantage de demandes ont ainsi été refusées. Cette évolution ne se reflète cependant pas encore sur les taux de conclusion actuels. Grâce à la mise en œuvre rigoureuse des mesures d'assainissement renforcées, le taux de résiliation atteint également des niveaux plus élevés. Cet effet conduira à moyen terme à une optimisation durable de notre portefeuille.

L'engagement en faveur du bien-être des collaboratrices et collaborateurs porte ses fruits

Le développement d'une gestion de la santé en entreprise (GSE) systématique est très individuel et requiert des approches et solutions sur mesure. Notre longue expérience avec des problématiques complexes et des situations diverses nous permet d'offrir un conseil avisé et un accompagnement adapté aux besoins de notre clientèle entreprises, que ce soit sous la forme d'analyses, d'ateliers ou de séminaires.

Les absences au travail dues à des maladies psychiques ont augmenté de manière spectaculaire au cours des dernières années. L'intérêt que portent les entreprises à une gestion adéquate des collaboratrices et collaborateurs concernés a progressé en conséquence. Grâce à des formations et des présentations ciblées, nous aidons notre clientèle entreprises à réduire les souffrances et les absences au travail. L'objectif en ce qui concerne l'approche des maladies psychiques est d'intégrer au mieux les personnes concernées dans le processus de travail. Une approche adaptée vis-à-vis des collaboratrices et collaborateurs souffrant de maladies psychiques est dans l'intérêt de toutes les parties: les patientes et

patients, dont la maladie est prise au sérieux et qui bénéficient d'une aide professionnelle, mais aussi les entreprises, qui réduisent de manière avérée les absences de collaboratrices et collaborateurs et peuvent ainsi influencer positivement sur les primes d'indemnités journalières de maladie. Et finalement, un employeur signale à ses collaboratrices et collaborateurs qu'il attache une importance centrale à un climat constructif et à l'estime à la place de travail.

Journées Stop Risk: la sécurité en point de mire

La plupart des accidents ne relève pas du domaine professionnel mais du domaine non professionnel. Ce genre d'accident est souvent à l'origine de coûts élevés pour les employeurs. Les entreprises doivent composer avec l'absence des collaboratrices et collaborateurs accidentés, chercher et engager des remplaçants ou répartir le travail supplémentaire sur les collaborateurs et collaboratrices en bonne santé. C'est la raison pour laquelle une réduction des accidents non professionnels est non seulement dans l'intérêt des salariés/es, mais aussi des employeurs. Lors de nos journées très appréciées Stop Risk, tout tourne autour du thème de la prévention des accidents. Dans le cadre d'ateliers, des professionnels/les et des spécialistes qualifiés livrent des conseils et des astuces et parlent de leurs propres expériences. Pour les journées Stop Risk, le Bureau de prévention des accidents (bpa) est à nos côtés en tant que partenaire compétent. Ces événements donnent l'occasion de rafraîchir ses connaissances et d'apprendre de nouvelles choses, tout en étant sensibilisé/e aux principes généraux de la prévention des accidents, avant de passer à la

pratique dans une atmosphère détendue. Parmi les activités les plus dangereuses en dehors du lieu de travail, les accidents de sports d'hiver figurent sur les premiers rangs de la liste. Visana s'engage, en 2016 également, pour la sécurité sur les pistes et en luge, avec quatre journées de prévention des accidents. Mais l'accent est également mis sur d'autres types de sports. Nous organisons ainsi des journées Stop Risk pour le vélo et les sports de montagne, et aidons de nombreux clients et clientes à adopter un comportement sûr durant les loisirs.

Forum de fin de journée – «Bâillements! Ronflements! Pffff! Comment avoir un sommeil sain»

Une autre série d'événements très appréciée proposée par Visana, le Forum de fin de journée, a connu une nouvelle fois un franc succès en 2016. Nous avons eu le plaisir d'accueillir cette année encore de nombreux visiteurs et visiteuses dans les villes de Winterthur, Lucerne, Berne et Lausanne, sur le thème «Bâillements! Ronflements! Pffff! Comment avoir un sommeil sain». Parallèlement à un mode de vie sain, avec une activité physique suffisante et une alimentation équilibrée, le sommeil constitue l'un des principaux déterminants de la santé. A long terme, un sommeil troublé est nocif pour la santé et représente un risque pour diverses maladies.

Le Forum de fin de journée de Visana fournit d'une part des informations sur des thèmes d'actualité, mais offre également l'occasion d'échanger avec d'autres représentantes et représentants d'entreprises.

Un contrôle strict des factures, dans l'intérêt des personnes assurées

Visana procède à des examens de l'économicité, qui font partie intégrante du contrôle des prestations exigé par la loi. Ces contrôles permettent entre autres d'identifier des erreurs systématiques dans la facturation, voire un abus d'assurance. L'examen de l'économicité a donc un effet à la fois monétaire et préventif, dans l'intérêt de toutes les personnes assurées.

Comme tous les assureurs de base, Visana est tenue, de par la loi sur l'assurance-maladie (LAMal, articles 32 et 56), d'examiner les factures des hôpitaux, médecins, etc., afin de vérifier qu'elles remplissent les critères dits EAE (efficacité, adéquation, économicité). Visana remplit cette obligation légale en contrôlant chaque facture qui parvient dans nos centres de prestations, grâce à un système de règles et aux compétences spécialisées de nos collaboratrices et collaborateurs. Nous garantissons ainsi que les primes de nos assurées et assurés sont utilisées de manière judicieuse et conforme à la loi.

Durant l'année rapportée, nos spécialistes se sont concentrés sur l'examen rétrospectif de l'économicité et la lutte contre les abus d'assurance. Par le biais de ces instruments, les factures déjà traitées sont analysées. L'objectif des examens de l'écono-

micité est d'identifier les fournisseurs de prestations «statistiquement hors normes». Les connaissances qui en sont tirées servent au développement des contrôles de factures et définissent les bases pour les demandes en restitution des prestations allouées de manière injustifiée.

Examen médical de l'économicité

En complément au contrôle des factures dans les centres de prestations, Visana a recours à des spécialistes pour l'examen médical rétrospectif de l'économicité. Des spécialistes disposant d'une formation de contrôleur/euse médical vérifient si les critères de l'efficacité, de l'adéquation et de l'économicité sont remplis pour des prestations déjà décomptées. Ils comparent les fournisseurs de prestations en termes de coûts décomptés et analysent les différences importantes constatées. Sur la base

2.7 mio

d'économies grâce au
controlling des soins

4.4 mio

d'économies grâce au
controlling des soins à domicile

Grâce au controlling, nous avons économisé, durant l'année rapportée, 2.7 millions de francs dans le domaine des soins, et 4.4 millions dans celui des soins à domicile.

de leurs connaissances médicales et en économie d'entreprise, ils peuvent évaluer des situations inhabituelles, avec une multiplication de cas de traitement graves. Grâce à cette manière de procéder, nous avons économisé plus de trois millions de francs durant l'année rapportée, dans l'intérêt de nos assurées et assurés.

L'abus d'assurance, un délit grave

Visana reçoit non seulement des factures avec des prestations non obligatoires, l'application de tarifs erronés, des erreurs typographiques ou des justificatifs non économiques, mais aussi des factures volontairement frauduleuses. Pour lutter contre ces abus, Visana a recours à des spécialistes qui interviennent pour traiter ce type de cas de manière ciblée et systématique et demander en restitution les prestations allouées. Durant l'année rapportée,

nous avons ainsi demandé en restitution près de 210 000 francs en l'espace de deux mois. Nous avons dû engager une action en justice dans cinq cas.

Controlling des soins et des soins à domicile (Spitex)

Dans le cadre de l'examen de l'économicité, Visana a recours à un personnel spécialisé expérimenté. Ce dernier communique d'égal à égal avec les établissements médico-sociaux ou les organisations de soins à domicile, en cas d'imprécisions ou de divergences dans les appréciations. L'expérience professionnelle dans le domaine en question constitue un avantage important pour l'acceptation lors des négociations ou discussions.

Desirée Wicky & Mike Binggeli avec Luca et Lionel, Steg

«Engagé» signifie pour nous se consacrer à quelque chose avec plaisir et enthousiasme. Notre engagement, c'est notre famille. Nous nous efforçons chaque jour, de tout notre cœur, de faire le bonheur de nos enfants et notre bonheur mutuel.

Un service engagé, c'est selon nous non seulement répondre aux souhaits de la clientèle, mais aussi se mettre à sa place, c'est-à-dire ne pas seulement appliquer, mais aussi réfléchir. Cela signifie également consacrer

le temps nécessaire aux clientes et clients même durant les périodes chargées. Ne pas voir uniquement le client ou la cliente, mais aussi l'individu avec tous ses objectifs, ses attentes et ses craintes. Nous attachons toujours une grande importance à l'engagement de Visana. Nous attendons en toutes circonstances un engagement total, car c'est ce qui distingue une bonne assurance! C'est pourquoi toute notre famille est assurée auprès de Visana; son engagement est aussi le nôtre.»





Une politique de la santé tiraillée entre régulation et concurrence

Dans le rapport de gestion 2015, nous avons demandé aux cercles politiques davantage de discernement et moins de bureaucratie. Une année plus tard, cette requête reste d'actualité.

L'année rapportée a été marquée par le projet du Département fédéral de l'intérieur (DFI), encore inachevé, visant une nouvelle délimitation des régions de primes, ainsi que par la votation populaire dans le canton de Berne relative à l'initiative sur les sites hospitaliers. Parallèlement, le Parlement recherchait des solutions pour maîtriser la hausse inéluctable des coûts de la santé, sans porter préjudice à la qualité.

Régions de primes: adaptations ciblées plutôt que table rase

Au moment même de la publication des primes de l'assurance de base 2017, le Conseiller fédéral Alain Berset annonçait qu'il prévoyait une nouvelle délimitation des régions de primes pour 2018. Pour le groupe Visana, le changement prévu de l'ordonnance sur les régions de primes n'est pas compréhensible objectivement. Nous refusons aussi bien la nouvelle délimitation des régions selon des cercles administratifs qu'une modification de leur nombre, en particulier une réduction. De notre point de vue, la délimitation en régions de primes doit rester au niveau des communes. Et ce, d'autant plus que les différences maximales de primes entre les différentes régions seraient également adaptées, sans besoin visible. Ni la transparence des coûts ni la réalité des coûts visée dans la stratégie 2020 ne seraient ainsi améliorées.

En revanche, les répercussions financières pour les personnes assurées dans les cantons concernés (BL, BE, FR, GR, LU, SG, TI, VD, VS, ZH) seraient considérables: à part pour les assurés des grands centres urbains, le changement de système proposé aurait pour conséquence, sans motif compréhensible,

des augmentations parfois massives des primes et une situation incertaine. On ne peut pas parler d'une politique de primes prudente, visant la continuité et l'équilibre, même si le DFI exige des assureurs une telle politique. C'est pourquoi nous refusons une telle solution, qui est injuste, inadéquate et dont les motifs ne sont pas compréhensibles.

A cet égard, les assureurs-maladie sont soutenus par la plupart des cantons concernés par la nouvelle délimitation, ainsi que par le Parlement national, où la nouvelle délimitation a suscité des protestations dans les deux chambres, sous forme d'interventions parlementaires.

Planification hospitalière: la population du canton de Berne fait preuve de discernement et de clairvoyance

En vertu de la loi sur l'assurance-maladie (LAMal) introduite en 1996, les cantons doivent garantir des soins hospitaliers conformes aux besoins, économiques et de bonne qualité. Avec la planification hospitalière, les cantons assument une fonction importante dans l'organisation des soins hospitaliers. La planification hospitalière aide d'une part à estimer le besoin cantonal et d'autre part, à acquérir les prestations requises. D'un point de vue objectif, cela ne serait possible que si les cantons ne possédaient pas leurs propres hôpitaux. Il est toutefois clair qu'un protectionnisme hospitalier régional nuirait à la concurrence qu'il convient de viser.

C'est ce protectionnisme qu'entendait mettre en place l'initiative sur les sites hospitaliers dans le canton de Berne. En automne 2016, la population a

toutefois fait preuve de discernement et de clairvoyance, en refusant clairement l'initiative, avec 66% de non. L'initiative lancée par l'ancien Conseiller national UDC Rudolf Joder avait pour objectif de cimenter et d'ancrer dans la loi les sites hospitaliers existants dans le canton. Ce maintien artificiel des structures aurait faussé la concurrence et conduit à des incitations négatives et à un affaiblissement de la compétitivité du canton de Berne, à la charge des contribuables et des payeurs de primes. Un maintien des structures aurait également été contraire au principe d'économicité exigé par la LAMal. Nous étions et sommes toujours d'avis que la demande doit déterminer l'offre hospitalière et non l'inverse. Et la demande dépend de la qualité, du professionnalisme et de la confiance accordée au personnel médical.

Une chance pour le monisme?

Visana soutient le principe du financement des prestations stationnaires et ambulatoires par un seul agent payeur (monisme). Le financement actuellement inégal des prestations stationnaires et ambulatoires crée aujourd'hui de mauvaises incitations,

qui pourraient être éliminées grâce à un système de financement moniste. Parallèlement, le monisme encouragerait des coûts réels et permettrait une transparence accrue.

La majorité bourgeoise présente au Conseil national depuis 2015 pourrait donner sa chance à un changement de système en faveur d'un financement hospitalier moniste. Le point de départ concret à ce projet est l'initiative parlementaire de la Conseillère nationale Ruth Humbel (PDC), «Financement moniste des prestations de soins». Celle-ci devient de plus en plus pressante au vu de l'augmentation constante des coûts de la santé (en particulier dans le domaine stationnaire et hôpital-ambulatoire). Les travaux de la sous-commission du Conseil national pour la politique de la santé sont actuellement en cours. L'opposition de différents directeurs cantonaux de la santé est néanmoins inévitable. Le Parlement fédéral attend en 2017 un projet coordonné avec les cantons. Visana s'engagera avec toute la force nécessaire en faveur d'une solution dans l'intérêt des personnes assurées.

Vous trouverez l'intégralité des points de vue de Visana sur la politique de la santé sous www.visana.ch/politique



Claudia Wehrli, Morat

«Pour moi, «l'engagement», c'est s'intéresser à quelque chose et s'engager en conséquence. Ma grande passion, c'est le surf. La sensation de dompter une vague et de danser avec elle m'anime et me fait vibrer. Les moments de joie ressentis en mer et dans les vagues, avec des amis/es et d'autres amateurs/trices, me motivent à

m'engager bénévolement dans notre association. A mes yeux, un service engagé signifie que quelqu'un est là pour moi, sans que j'aie à le demander. En cas de maladie, il est particulièrement important que mon assurance-maladie soit à mes côtés et m'apporte son soutien.»

Des collaboratrices et collaborateurs dévoués

La disposition à fournir des performances et l'identification avec Visana ont atteint une nouvelle fois des valeurs très élevées, lors du sondage des collaborateurs de 2016. Nos clientes et nos clients sentent cet engagement, au quotidien.

L'intérêt que les collaborateurs portent à «leur» Visana est grand. L'important taux de participation de plus de 83% au plus récent sondage des collaborateurs le montre. La satisfaction relative au travail s'est consolidée à un niveau élevé. Une fois de plus, une disposition très marquée à fournir des performances et un profond sentiment d'appartenance à Visana ont pu être mis en évidence en 2016. En comparaison avec d'autres entreprises, nos valeurs restent plus hautes que la moyenne.

L'organisation interne de la Vente, pour un futur sous le signe de l'engagement

Afin de se parer aux exigences à venir de la vente, différentes mesures ont été introduites et appliquées l'année passée. Il s'agit entre autres du développement des conseillers de vente, des campagnes et des formations pour le renforcement de la compétence de vente, ainsi que de l'harmonisation des conditions d'engagement (p. ex. modèle salarial, réglementation des vacances, anniversaires de service, suppléances). Dorénavant, tous les cadres et les personnes en charge de conduite dans les agences sont pris en compte dans le système de rémunération variable de Visana. Ils reçoivent par ce biais des encouragements qui stimulent leur engagement et leur disposition à fournir des prestations et les résultats de ces deux éléments sont récompensés.

Par le biais des mesures évoquées, nous avons créé les conditions-cadres permettant aux responsables de régions et d'agences de développer leur organisation de vente et d'atteindre leurs objectifs. Elles représentent des jalons importants pour le développement de la Vente interne de Visana et correspondent à notre position en matière de

politique du personnel: placer l'être humain au centre de notre pensée et de notre action économiques.

La formation promeut des contacts avec la clientèle engagés

Le succès d'une assurance-maladie dépend en grande partie de l'engagement dont les collaborateurs font preuve lors des contacts avec la clientèle. Dans le cadre de modules de formation ciblés dans les domaines de la vente et de la communication, les collaborateurs traitent activement nos valeurs: dévoué, personnalisé et compétent. Chaque année, le besoin de tous les domaines spécialisés est relevé et l'offre est affûtée.

Les nouvelles séries de séminaires «Fit in Sales» et «Fit in sales leadership» s'adressent à tous les collaborateurs et à toutes les personnes en charge de conduite du domaine d'affaires de la clientèle privée, qui s'engagent quotidiennement pour notre clientèle. Les séminaires motivent à s'engager dans l'acquisition de nouveaux contrats et dans le conseil à la clientèle, ainsi qu'à une gestion positive des changements, par le renforcement de la Vente interne.

Les séminaires dans le domaine de la communication s'adressent à tous les collaborateurs, ce qui permet de vivre et de revendiquer les valeurs de Visana dans le cadre des contacts externes et internes avec la clientèle. Le tout selon la maxime: «A votre service».

Plus proche des collaborateurs grâce à la numérisation

Depuis l'introduction d'une plate-forme RH numérisée propre à Visana en 2015, les collaborateurs et les

personnes en charge de conduite peuvent consulter les informations relatives au travail en tout temps et en tout lieu. Les Ressources Humaines accordent une grande importance à une utilisation qui soit conviviale et intuitive. La structure dynamique de la plate-forme RH permet de numériser les processus au fur et à mesure et de les intégrer à la plate-forme en ligne sous forme de nouvelles applications. Durant l'année rapportée, trois nouveaux processus, dont le traitement électronique des frais, ont été intégrés à la plate-forme.

La plate-forme RH est déjà bien acceptée et établie parmi les collaborateurs, comme le prouvent les chiffres les plus récents relatifs à l'utilisation. Près de 45 000 processus ont été traités par ce biais, en

2016. Cela correspond à 35 formulaires par collaborateur ou collaboratrice. Ce nombre considérable confirme que la numérisation des processus des Ressources Humaines est la bonne voie. Les processus automatisés réduisent la charge administrative, ce qui a un effet positif sur la valeur ajoutée RH et donc sur l'exercice.

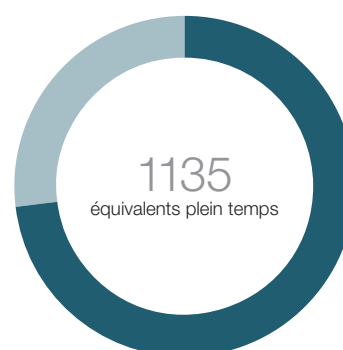
Engagement pour la santé des collaborateurs

Visana veut que ses collaborateurs et collaboratrices restent en bonne santé, motivés et engagés. Elle encourage cela entre autres avec une Gestion de la santé en entreprise (GSE) systématique. Le service GSE planifie et met en œuvre diverses mesures, tout en examinant continuellement leur effet. Il est également responsable du label de qualité «Friendly Work



68,1% part des femmes
31,9% part des hommes

Au 31 décembre 2016, Visana comptait 1299 collaborateurs, dont environ deux tiers de femmes et un tiers d'hommes.



61,3% de postes à plein temps
38,7% de postes à temps partiel

La part des postes à temps partiel était d'environ 40% pour l'année rapportée

Space». Cette distinction permet à Visana de confirmer son engagement dans ce domaine, vers l'interne comme vers l'externe.

Les déclarations des collaborateurs montrent qu'il vaut la peine de s'engager pour une bonne santé en entreprise. Monsieur B: «Les tests du dos effectués m'ont motivé à veiller davantage à ma santé et à entreprendre activement quelque chose visant à renforcer mon dos.»

En 2016, le service GSE a lancé diverses nouvelles mesures ayant pour but de motiver les collaborateurs à la prévention. Des collaborateurs de toute la Suisse ont ainsi participé activement à l'action «bike to work», se rendant à leur travail à vélo pendant deux mois. En tout, les équipes de Visana à elles seules ont parcouru 31 134 kilomètres à la force de leurs jambes.

Dans le domaine de l'ergonomie, des spécialistes qui sont à la disposition des collaborateurs pour les conseiller ont été formés à l'interne. Ils peuvent entre autres aider à régler correctement les bureaux à hauteur variable ou la position des écrans.

L'engagement de Visana pour des collaborateurs en bonne santé dépasse toutefois largement le cadre de la sensibilisation. Des conditions de travail favorables à la santé sont placées au centre de tous les efforts. Cet engagement est soutenu par l'ensemble de la direction, mais aussi par les collaborateurs. Un cercle de santé, formé de collaborateurs représentatifs choisis chaque année, élabore des propositions de mesures concrètes de GSE pour l'année suivante. Ces dernières sont ensuite examinées par un organe de pilotage, quant à l'atteinte des objectifs visés et à leur effet. Ce cycle de planification garantit la durabilité de la Gestion de la santé en entreprise et de faire participer les collaborateurs, comme des personnes clés déterminantes.



Hedwig Jenni & Fritz Schär, Berne

«Pour une assurance-maladie, un service engagé se distingue par un conseil compétent et une offre adaptée à nos besoins. Il est tout aussi important que Visana réponde à nos questions de manière ouverte et compréhensible pour nous. Nous apprécions la bonne couverture offerte par Visana, le règle-

ment rapide et simple des prestations, mais aussi les conseils présentés dans le magazine de la santé. Après avoir lu l'article consacré au thème du chocolat «Du chocolat pour le cœur et pour l'humeur», nous avons aussitôt dégusté un praliné, sans mauvaise conscience.»

Gouvernement d'entreprise

Le groupe Visana respecte les dispositions légales et réglementaires et tient compte des principes de gouvernement d'entreprise du Swiss Code of Best Practice.

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 respecte les lois et les prescriptions des autorités de surveillance et agit selon les exigences du Swiss Code of Best Practice. 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 2016.

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. Il est veillé à ce que la diversité soit aussi grande que possible, par exemple aussi en ce qui concerne le genre.

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

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

Comité d'audit

Jusqu'aux assemblées annuelle et générale 2016, le comité d'audit de Visana Services SA se composait de Cornelia Gehrig-Nell (présidente), Roland Frey 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. 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. Il traite les budgets et les comptes annuels avec la direction et la révision interne et externe, avant qu'ils ne soient soumis aux conseils de fondation ou d'administration. Il décide des mandats d'examen à l'intention de la révision interne, du choix de la méthode à appliquer et de leur étendue.

Révision interne

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

droit général de proposition et de motion. Les résultats des vérifications des mandats de révision internes sont transmis entre autres au comité d'audit, qui suit la mise en œuvre des mesures d'amélioration convenues ou ordonne des mesures supplémentaires.

Révision externe

En sa qualité d'organe de révision externe, la Ernst & Young AG vérifie les comptes annuels du groupe Visana. Le responsable de la révision est Stefan Marc Schmid. L'honoraire de révision pour l'année 2016 s'est élevé à près de 347 000 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.

Les indemnisations versées en 2016 aux membres des conseils de fondation et d'administration (sept membres) se sont élevées à 497 260 francs. 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 cotisations d'employeur à la caisse de pension se sont élevées à un total de 30 761 francs. Les indemnités payées au président de la fondation et du conseil d'administration se sont montées à 132 895 francs. La différence avec l'année précédente se situe exclusivement dans l'étendue de ce qui est déclaré; les indemnités, quant à elles, sont identiques. Les indemnités destinées à la conduite opérationnelle du groupe Visana (six membres pour 5,8 postes) se sont montées à 1 827 605 francs au total. Cette somme comprend toutes les rémunérations fixes et variables. La part variable est plafonnée et dépend du résultat de l'exercice ainsi que de chaque prestation individuelle. Les cotisations d'employeur à la caisse de pension se sont élevées à un total de 319 838 francs. L'indemnité la plus élevée a été payée au président de la direction et s'élevait à 413 725 francs. L'indemnité de la direction opérationnelle, plus élevée que l'année précédente, est due uniquement à l'atteinte des objectifs et donc à la hauteur de l'indemnité variable. 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.



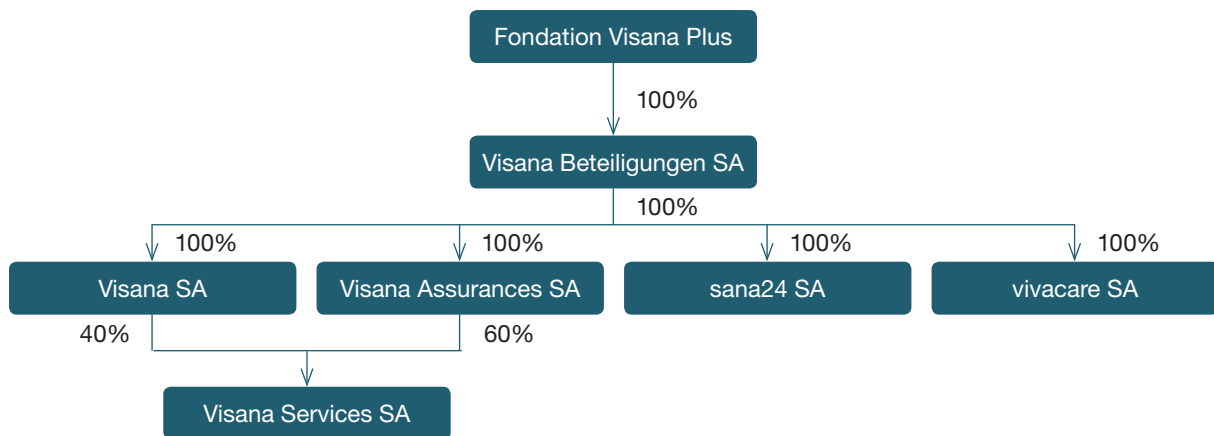
Manuela & Jonas Botta avec Elisha, Noël, Leona et Nino, Riedholz

«Ce que j'apprécie le plus chez Visana, c'est le fait que le processus fonctionne et que les prestations à rembourser sont versées rapidement et sans discussion. Nous apprécions également de recevoir des conseils compétents en cas de questions. Visana s'engage en ce sens qu'elle ne prend pas seulement en charge les prestations obligatoires, mais

aussi des prestations qu'une assurance «peut» prendre en charge. Nous en sommes très reconnaissants.

Un service engagé est caractérisé par des collaboratrices et collaborateurs motivés, serviables et compétents, tant au téléphone qu'à l'agence.»

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). La fondation Visana Plus, Visana Beteiligungen SA ainsi que Visana Services SA font également partie du groupe.

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.

Fredy Bittel, Visp

«Engagé» signifie pour moi s'efforcer d'entreprendre plus que le nécessaire pour atteindre un objectif. Simplement parce que cela correspond à ses valeurs personnelles.

Un service engagé, c'est fournir une prestation de service en conciliant le cœur et l'esprit. Il s'agit notamment de faire preuve d'empathie, de clairvoyance et en particulier d'une bonne dose de flexibilité.

L'engagement de Visana prend toute son importance dans les situations difficiles voire les situations d'urgence. Par exemple en cas de maladie dont la nature ou l'évolution est particulière, et qui requiert des éclaircissements spécifiques, ou lorsqu'un conseil ou un sauvetage à l'étranger est nécessaire. Le service fourni au téléphone, notamment, revêt une importance toute particulière.»



Les conseils de fondation et d'administration

L'assemblée générale du groupe Visana a élu deux nouveaux membres au conseil d'administration, Déborah Carlson-Burkart et Roland Frey, poursuivant ainsi le processus de renouvellement de son personnel.

Le conseil d'administration de Visana a poursuivi, durant l'année rapportée, le processus de renouvellement de son personnel. Suite à l'assemblée générale du 18 avril 2016, le membre du conseil administratif de longue date Hanswalter Schmid a quitté l'organe, en raison de la limite d'âge fixée à 70 ans. Barbara Anna Heller a remis son mandat, pour des motifs personnels. Leur succession est

assurée par l'expert en finance et connaisseur de la branche de l'assurance Roland Frey, ainsi que par l'avocate d'affaires Déborah Carlson-Burkart. En ce qui concerne la composition des conseils de fondation et d'administration, nous misons sur des profils d'exigence spécifiques, se fondant sur les compétences professionnelles et la personnalité.

Albrecht Rychen, président (1948)	Ancien directeur du centre de formation et de perfectionnement BWZ Lyss. Ancien conseiller national. Durant 14 ans, président de la Fédération cantonale bernoise des assureurs-maladie. Occupe des fonctions chez Visana depuis 1996. Président depuis 2000. Président du conseil d'administration de Energie Seeland AG, vice-président du conseil d'administration de Wasserbund Seeland AG.
Robert E. Leu, vice-président (1946)	Docteur ès sciences politiques. Sénateur honoraire de l'Université de Berne. Auteur de nombreuses publications sur la politique économique et sur la politique de la santé. Chargé de mandats d'expertise et d'évaluation. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2007. Vice-président depuis 2014. CA Mediclinic International Ltd.
Andreas Gattiker, membre (1967)	Dr med et MBA. Directeur général d'Unilabs Suisse. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2013.
Cornelia Gehrig-Nell, membre (1966)	Licenciée ès sciences politiques et experte-comptable diplômée. CFO Bystronic Group. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2003.
Roland Frey, membre (1956)	Expert en finance titulaire d'un dipl. féd., conseiller indépendant en entreprise et investissement, disposant de nombreuses années d'expérience dans le domaine de l'Asset Management et des assurances. Plusieurs mandats CA et de conseil de fondation, en qualité de président ou membre. En fonction chez Visana depuis 2016.
Déborah Carlson-Burkart (1969), membre	Avocate, LL.M avec de nombreuses années d'expérience dans les domaines Legal, Compliance et Governance et dans des entreprises cotées en bourse et soumises à l'autorité de surveillance des marchés financiers, partenaire dans le cabinet d'avocats Luginbühl Wernli + Partner, à Berne, membre de divers conseils d'administration et fondations. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2016.
Lorenz Hess, membre (1961)	Conseiller en relations publiques avec dipl. féd. Partenaire fondateur de furrerhugi advisors sa. Conseiller national. Occupe des fonctions chez Visana depuis 2014. Divers mandats CA et conseil de fondation.

Conseil d'administration

«Visana a pour ambition d'offrir une qualité de service optimale, qui profite directement à nos clientes et clients et leur apporte une plus-value perceptible. L'engagement est une condition indispensable pour atteindre cet objectif. Nos assurées et assurés peuvent compter sur nous pour nous investir pleinement, jour après jour, au service de notre

mission. C'est la promesse que nous leur faisons. Et c'est une promesse que nous tenons.»

Les membres du conseil d'administration (de g. à d.): Roland Frey, Déborah Carlson-Burkart, Robert E. Leu, Albrecht Rychen, Cornelia Gehrig-Nell, Andreas Gattiker, Lorenz Hess





La direction

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

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

Cession des activités de management

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

Compétences

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

Membres de la direction

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

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



De g. à d.: Urs Roth, Christoph Lanz, Patrizio Bühlmann, Valeria Trachsel, Stephan Wilms, Roland Lüthi.



Barbara Bähler, Belp

«S'engager signifie se consacrer entièrement à quelque chose. Dans le contexte de l'assurance-maladie, cela veut dire que Visana me confère un sentiment de sécurité. Cela implique notamment que la personne au bout du fil me donne l'impression de me comprendre et de s'engager pour moi.»



Compétence en matière de qualité de service

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

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

Examen externe du domaine de la qualité

Depuis plusieurs années, le système de gestion de la qualité de Visana est examiné par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS). SQS a effectué, pour la première fois, l'audit de recertification relatif à la norme ISO 9001:2015 révisée, du 13 au 15 juin 2016. Visana a obtenu des notes excellentes et le certificat a été prolongé de trois ans. En plus de la certification selon ISO 9001, la qualité est placée au premier plan là où le client la perçoit et où elle lui fournit un avantage.

Protection des données

Dans le contexte de notre système de gestion de la qualité certifié, nous avons certifié notre service de réception des données, depuis 2013, conformément à la réglementation sur les certifications relatives à la protection des données (VDSZ). Cette certification ainsi que le label de qualité externe attestent que la gestion des factures stationnaires selon SwissDRG de Visana est conforme aux prescriptions légales et efficace. Les deux certificats sont examinés annuellement. La sensibilisation de nos collaborateurs relative à la signification et au respect de la protection des données occupe une place centrale.



Au printemps 2016, un nouveau «web based training» sur les thèmes de la sécurité de l'information et de la protection des données a été publié pour tous les collaborateurs. Les audits internes et externes garantissent également que la protection des données soit vécue en pratique.

Gestion des risques et compliance

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

Gestion des risques

Visana dispose d'une gestion des risques complète et institutionnalisée. Le terme de «risque» désigne pour Visana les événements, actions et changements des conditions-cadres dans l'avenir qui sont susceptibles de mener à un écart par rapport à l'obtention des résultats prévus comme objectifs stratégiques et opérationnels. Chez Visana, la gestion des risques est effectuée dans le cadre d'une approche standardisée, qui permet l'identification, l'évaluation, l'analyse et le pilotage systématique des risques. Ainsi, les conséquences possibles peuvent être identifiées suffisamment tôt et des mesures adéquates mises en place. Ce processus fait partie intégrante des tâches de conduite de tous les niveaux de l'organisation. En automne 2016, Visana a migré l'ensemble de sa Gestion des risques et du contrôle sur une plateforme de gouvernement d'entreprise. Cela permet d'assurer une gestion décentralisée de tous les éléments pertinents de la Gestion des risques et du contrôle ainsi qu'une exploitation efficace de cette dernière, conforme aux prescriptions réglementaires.

Système de contrôle interne

Le système de contrôle interne (SCI) de Visana, appliqué à l'ensemble de l'entreprise et basé sur les risques, s'oriente aux circulaires pertinentes de l'Autorité fédérale de surveillance financière (FINMA), relatives au gouvernement d'entreprise, à la gestion des risques et au système de contrôle interne. La gestion basée sur les outils et standardisée des contrôles (y compris l'évaluation du design et de l'efficacité quant au pilotage du risque) permet d'améliorer la documentation et les rapports relatifs à ces derniers. L'objectif est de garantir et d'attester l'efficacité des contrôles internes. Les processus SCI

sont conformes au standard international COSO pour les contrôles internes (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). L'accent est mis sur un environnement de contrôle adapté à l'entreprise, qui renforce la conscience des collaborateurs et des personnes en charge de conduite quant au contrôle dans le cadre des affaires courantes.

Compliance

Le conseil d'administration et la direction de Visana considèrent la compliance comme un élément central pour une gestion efficace des affaires (gouvernement d'entreprise), dont la responsabilité ne peut pas être déléguée. En d'autres termes: tous les collaborateurs de l'entreprise respectent les lois ainsi que les instructions internes. La charte des bonnes pratiques et un nouvel apprentissage électronique sur le thème de la compliance soutiennent la réalisation d'un comportement conforme des collaborateurs pour les affaires courantes. Pour Visana, le respect de la compliance n'est pas négociable.

Business Continuity Management

Le Business Continuity Management (BCM) fait partie intégrante de la Gestion des risques et désigne, en résumé, une méthode de gestion qui garantit la poursuite des activités commerciales dans des conditions de crise ou du moins en cas de conditions difficiles imprévues. Le BCM règle la gestion des événements qui se produisent et qui ne peuvent pas être éliminés dans le cadre de la Gestion des risques ou qui ne peuvent être réduits que partiellement. Par le biais d'un audit externe complet, le respect des standards minimaux BCM de l'Association suisse d'assurances, déclarés contraignants par la FINMA, a été confirmé à Visana.

Rapports financiers

Aperçu

Résultat global 2016 du groupe Visana	48
Introduction des rapports financiers	50

Visana SA

Compte de pertes et profits	55
Compte de pertes et profits par catégorie d'assurance	56
Bilan	58
Mouvements d'argent	60
Justification des fonds propres	61
Annexe	61
Rapport de révision	67

sana24 SA

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

vivacare SA

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

Visana Assurances SA

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

Visana Services SA

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

Glossaire	120
Contact/Impressum	123

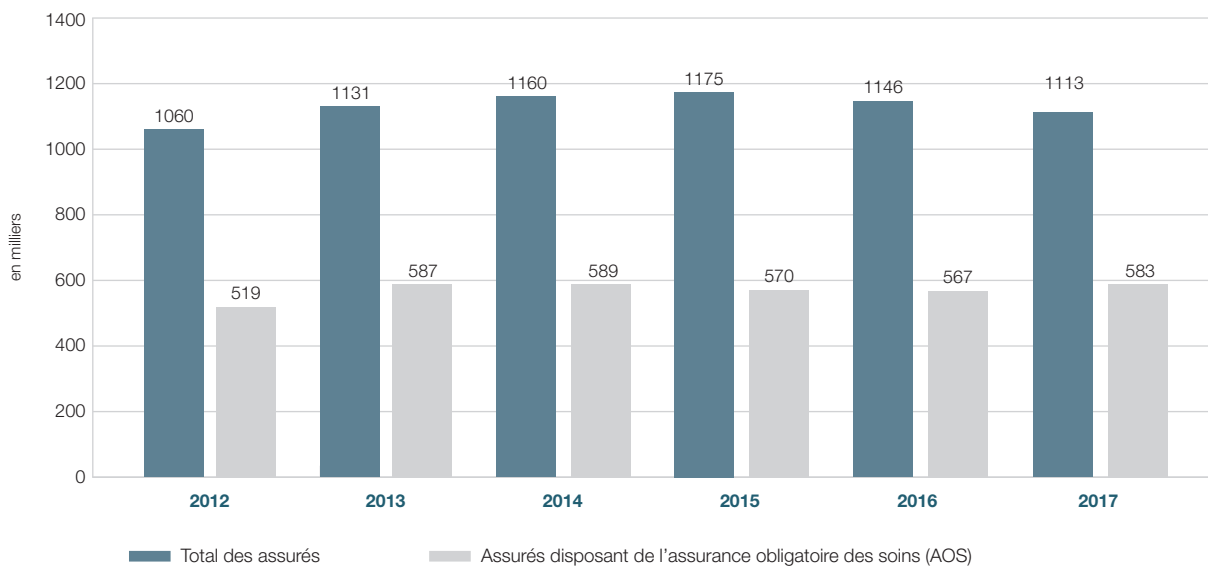
Aperçu général 2016 groupe Visana

	LaMal	LCA/LAA	Total
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes	2 075.8	1 071.8	3 147.6
Diminutions des produits	-3.5	-	-3.5
Réassurances	-	-8.1	-8.1
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions	280.9	-	280.9
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance	-281.8	-	-281.8
Autres produits de l'activité d'assurance	-	8.0	8.0
Produits du secteur assurance	2 071.4	1 071.7	3 143.1
Prestations	-2 549.9	-832.3	-3 382.2
Participations aux coûts/quotes-parts/recours	306.7	-	306.7
Réassurances	-	12.4	12.4
Prestations diverses	-3.1	-	-3.1
Compensation des risques	256.4	-	256.4
Modification des provisions	0.3	-6.9	-6.6
Charges administratives	-69.3	-206.9	-276.2
Autres charges techniques	-	-52.5	-52.5
Charges du secteur assurance	-2 058.9	-1 086.2	-3 145.1
Résultat du secteur assurance	12.5	-14.5	-2.0
Résultat relatif au capital	36.0	42.9	78.9
Résultat divers	-0.1	-0.6	-0.7
Impôts	-	-6.4	-6.4
Résultat d'entreprise	48.4	21.4	69.8
			mio CHF
Provision pour cas d'assurance			2 223.1
			%
Taux combiné			-100.1
Dommages-intérêts			-91.3
Taux de coûts			-8.8
			mio CHF
Champs d'activité			
Primes Clientèle privée			2 711.1
Primes Clientèle entreprises			436.5
			Nombre
Indices statistiques			
Effectif total d'assurés (au 01.01.2017)			1 112 600
Assurés AOS (au 01.01.2017)			582 500
Collaborateurs et collaboratrices			1 299
Postes à plein temps			1 135

Chiffres de référence 2012–2016

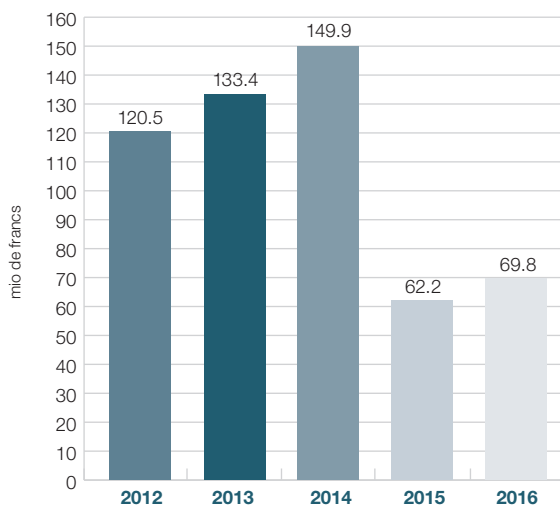
Effectif des assurés du groupe Visana

(état au 1.1.)



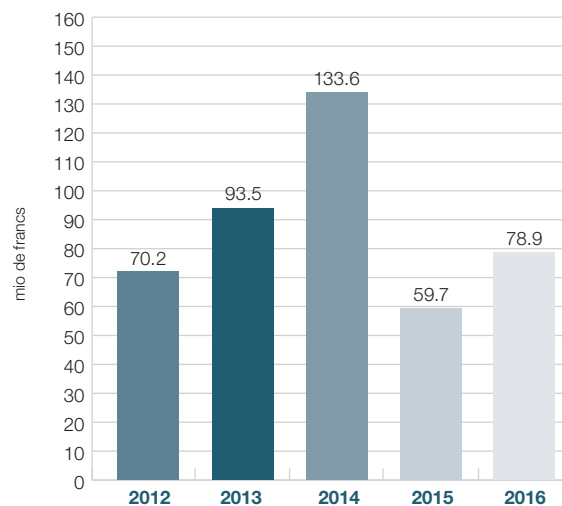
Résultat d'entreprise du groupe Visana

(état au 31.12.)



Résultat relatif au capital du groupe Visana

(état au 31.12.)



Visana sous le signe de la solidité financière

Pour l'exercice 2016, la clôture financière du groupe Visana est à nouveau positive. Obtenir ce résultat positif année après année, en dépit d'une conjoncture mouvementée, ne va pas forcément de soi et plaide en faveur de la politique commerciale durable de l'entreprise.

Le groupe Visana a amélioré son résultat d'entreprise, passant de 62.2 à 69.8 millions de francs. Alors que le domaine de l'assurance obligatoire des soins enregistre une très nette hausse par rapport à l'année précédente, à 48.4 millions de francs (année précédente: 14.7 millions de francs), en raison des recettes de primes plus élevées, le résultat dans le domaine des assurances complémentaires, quant à lui, a subi un recul, à 21.4 millions de francs (année précédente: 47.5 millions). Dans le domaine des assurances complémentaires, la Clientèle privée continue à afficher un résultat positif. Dans le domaine d'affaires Clientèle entreprises, des résultats négatifs ont néanmoins encore été enregistrés, dans un contexte critique, malgré une légère amélioration. Les résultats issus des placements en capitaux ont été une nouvelle fois déterminants dans le bon résultat obtenu.

Augmentation continue des coûts de prestations

Les coûts de prestations augmentent en raison de la demande croissante de prestations médicales et doivent être compensés par des primes toujours plus élevées. Cela entraîne une augmentation des primes dans le domaine de l'assurance de base, tandis que le volume de primes dans l'assurance complémentaire diminue. Le volume de primes global est supérieur au chiffre de l'année précédente.

Performances réjouissantes des placements de capitaux

Dans un environnement de marché marqué par des taux d'intérêts toujours bas et des événements politiques, le groupe Visana a obtenu un bon résultat en termes de placements de capitaux, avec 78.9 millions de francs (année précédente: 59.7 millions). L'état

d'urgence des placements lié aux taux d'intérêts a depuis très longtemps pour effet, pour les valeurs réelles telles que les valeurs immobilières et les actions, des hausses de prix motivées par la demande et des risques plus élevés liés aux placements. Nous faisons face à cette situation avec une large diversification des valeurs patrimoniales et un style prudent en matière de placements.

Des frais administratifs toujours faibles

En 2016, Visana est parvenue à maintenir les frais administratifs à un niveau bas, malgré la charge administrative croissante imposée par les autorités, et se positionne ainsi à nouveau parmi les assureurs ayant les frais administratifs les plus faibles. Grâce à une utilisation efficace de moyens, aux contrôles stricts des factures et à des négociations tarifaires intransigeantes, Visana a globalement tendance à ne pas peser inutilement sur les coûts de la santé, qui sont en augmentation constante.

Base financière solide dans l'intérêt de nos assurés

Visana dispose d'une grande stabilité financière et d'une solvabilité élevée, supérieure à la moyenne. En tant que groupe, elle remplit, largement et sans restriction, toutes les exigences en matière de besoins en capitaux pour les assurances de base selon la LAMal ainsi que pour les assurances complémentaires selon la LCA. Une base financière forte et une gestion des actifs responsable sont dans l'intérêt de nos assurés. 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) et de pouvoir faire face aux imprévus.

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

Visana SA

Pour l'exercice 2016, Visana SA présente un résultat nettement amélioré par rapport à l'année précédente, de 25.5 millions de francs (année précédente: moins 3.1 millions de francs). Le volume net des primes est passé durant l'année rapportée de 1.6 milliard de francs à 1.7 milliard de francs, avec des prestations d'assurance nettes passant de 1.8 milliard de francs à 1.9 milliard de francs. Les activités d'assurance ont enregistré un résultat négatif de 10.7 millions de francs (année précédente: moins 31.2 millions de francs). Visana SA a reçu 303.4 millions de francs du fonds de compensation des risques (année précédente: 285.1 millions). Dans le domaine non actuariel, un bon résultat de 36.2 millions de francs a été enregistré (année précédente: 28.1 millions).

sana24 SA

En 2016, sana24 SA présente un résultat positif réjouissant, de 16.6 millions de francs (année précédente: 13.3 millions). Le volume net des primes se monte à 200.5 millions de francs, contre 215.9 millions l'année précédente. Les prestations d'assurance nettes ont diminué, passant à 143.8 millions de francs (année précédente: 153.7 millions). Les versements de la compensation des risques sont passés de 47.4 millions de francs en 2015 à 38.6 millions de francs en 2016.

vivacare SA

Pour l'exercice 2016, vivacare SA a obtenu un résultat positif de 6.3 millions de francs (année précédente: 4.5 millions). Le volume net des primes s'élevait à

172.3 millions de francs (année précédente: 170.1 millions), et les prestations d'assurance nettes à 152.1 millions de francs (année précédente: 153.8 millions). Les versements de la compensation des risques sont passés de 10.4 millions de francs en 2015 à 8.4 millions de francs en 2016.

Visana Assurances SA

Visana Assurances SA présente un résultat d'entreprise de 21.4 millions de francs (année précédente: 47.5 millions). Le volume brut des primes est resté à environ 1.1 milliard de francs. Le résultat actuariel a diminué, passant de 33.2 à moins 14.5 millions de francs, ceci avec un résultat positif dans le domaine non actuariel de 42.3 millions de francs (année précédente: 31.8 millions).

Domaines d'affaires Clientèle privée et Clientèle entreprises

Le volume brut des primes dans le domaine de la clientèle privée est resté pratiquement inchangé, à environ 2.7 milliards de francs. Le volume des primes pour les indemnités journalières en cas de maladie et l'assurance-accidents dans le domaine d'affaires Clientèle entreprises, qui jouera également à l'avenir un rôle important dans la stratégie des champs d'activité de Visana, a enregistré de légères baisses, ce qui est en fin de compte le résultat d'une exigence systématique de la prime couvrant les coûts.

Taux combiné

Le taux combiné (taux de sinistres et de coûts) du groupe Visana s'élevait à 100,1% durant l'année rapportée (année précédente: 99,4%).

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

		2016	2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurance obligatoire des soins		1 701.2	1 621.4	79.8
Primes assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		0.8	0.9	-0.1
Diminutions des produits sur les primes		-2.6	-6.6	4.0
Parts des primes de réassurance	1.10	-0.0	0.6	-0.6
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions		221.9	202.1	19.8
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance		-222.7	-202.9	-19.8
Primes gagnées pour la facture propre		1 698.6	1 615.5	83.1
Prestations assurance obligatoire des soins		-2 202.1	-2 081.8	-120.3
Prestations assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		-0.3	-0.5	0.2
Participations aux coûts		254.9	246.2	8.7
Prestations diverses		-2.9	3.4	-6.3
Parts des prestations de réassurance	1.10	-	-0.8	0.8
Modification des provisions actuarielles		-4.0	-25.6	21.6
Modification des provisions pour la correction des primes		-	-15.0	15.0
Compensation des risques		303.4	285.1	18.3
Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre		-1 651.0	-1 589.0	-62.0
Charges d'exploitation pour la facture propre	1.2/ 1.10	-58.3	-57.7	-0.6
Résultat de l'activité d'assurance		-10.7	-31.2	20.5
Résultat d'exploitation divers	1.3	0.2	0.8	-0.6
Résultat terrains et bâtiments	1.4	8.3	7.8	0.5
Résultat relatif aux titres et aux placements divers	1.5	27.7	19.5	8.2
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital		36.2	28.1	8.1
Résultat d'entreprise	1.6	25.5	-3.1	28.6

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

	2016	2015	Modification
	AOS mio CHF	AOS mio CHF	AOS mio CHF
Primes	1 701.2	1 621.4	79.8
Diminutions des produits sur les primes	-2.6	-6.6	4.0
Parts des primes de réassurance	-0.0	0.6	-0.6
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions	221.9	202.1	19.8
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance	-222.7	-202.9	-19.8
Primes gagnées pour la facture propre	1 697.8	1 614.6	83.2
Prestations	-2 202.1	-2 081.8	-120.3
Participations aux coûts	254.9	246.2	8.7
Prestations diverses	-2.9	3.4	-6.3
Parts des prestations de réassurance	-	-0.8	0.8
Modification des provisions actuarielles	-4.0	-25.6	21.6
Modification des provisions pour la correction des primes	-	-15.0	15.0
Compensation des risques	303.4	285.1	18.3
Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre	-1 650.7	-1 588.5	-62.2
Charges d'exploitation pour la facture propre	-58.2	-57.7	-0.5
Résultat de l'activité d'assurance	-11.1	-31.6	20.5
Résultat d'exploitation divers	0.2	0.8	-0.6
Résultat terrains et bâtiments	8.3	7.8	0.5
Résultat relatif aux titres et aux placements divers	27.7	19.5	8.2
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital	36.2	28.1	8.1
Résultat d'entreprise	25.1	-3.5	28.6

2016	2015	Modification	2016	2015	Modification
Ind. journ. LAMal mio CHF	Ind. journ. LAMal mio CHF	Ind. journ. LAMal mio CHF	Total LAMal mio CHF	Total LAMal mio CHF	Total LAMal mio CHF
0.8	0.9	-0.1	1 702.0	1 622.3	79.7
-0.0	-0.0	-	-2.6	-6.6	4.0
-	-	-	-0.0	0.6	-0.6
0.0	-0.0	0.0	221.9	202.1	19.8
-	-	-	-222.7	-202.9	-19.8
0.8	0.9	-0.1	1 698.6	1 615.5	83.1
-0.3	-0.5	0.2	-2 202.4	-2 082.3	-120.1
-	-	-	254.9	246.2	8.7
-0.0	-0.0	-	-2.9	3.4	-6.3
-	-	-	-	-0.8	0.8
-	-	-	-4.0	-25.6	21.6
-	-	-	-	-15.0	15.0
-	-	-	303.4	285.1	18.3
-0.3	-0.5	0.2	-1 651.0	-1 589.0	-62.0
-0.1	-0.0	-0.1	-58.3	-57.7	-0.6
0.4	0.4	-	-10.7	-31.2	20.5
0.0	0.0	-	0.2	0.8	-0.6
0.0	0.0	-	8.3	7.8	0.5
0.0	0.0	-	27.7	19.5	8.2
0.0	0.0	-	36.2	28.1	8.1
0.4	0.4	-	25.5	-3.1	28.6

Bilan actifs

		31.12.2016	31.12.2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Terrains et bâtiments		221.9	220.0	1.9
Placements financiers		1 086.6	1 057.7	28.9
Placements de capitaux	1.7	1 308.5	1 277.7	30.8
Comptes de régularisation actifs		128.6	137.7	-9.1
Créances sur des preneurs d'assurance	1.8	80.9	68.5	12.4
Créances sur la compensation des risques		0.1	-	0.1
Créances par rapport aux offices		7.3	7.8	-0.5
Créances par rapport à des organisations proches	1.10	5.1	-	5.1
Autres créances		0.5	0.5	-
Créances		93.9	76.8	17.1
Disponibilités		72.8	48.1	24.7
Actifs		1 603.8	1 540.3	63.5

Bilan passifs

		31.12.2016	31.12.2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Capital de l'organisation		0.1	0.1	–
Réserves		754.4	757.5	–3.1
Résultat annuel		25.5	–3.1	28.6
Capital propre		780.0	754.5	25.5
Provisions actuarielles		402.7	398.7	4.0
Provisions pour risques dans les placements de capitaux		125.4	125.4	–
Provisions pour la correction des primes		–	15.0	–15.0
Provisions	1.9	528.1	539.1	–11.0
Dettes envers des tiers		7.7	6.3	1.4
Dettes envers des fournisseurs de prestations		96.7	105.1	–8.4
Primes payées d'avance par les preneurs d'assurance		139.7	82.9	56.8
Comptes de régularisation passifs		11.8	11.5	0.3
Dettes envers des offices		3.6	3.5	0.1
Compte de passage pour la correction des primes		9.4	0.1	9.3
Dettes envers des fournisseurs et autres		0.0	0.2	–0.2
Dettes envers des organisations proches	1.10	25.1	34.4	–9.3
Dettes		294.0	244.0	50.0
Comptes de régularisation passifs		1.7	2.7	–1.0
Capitaux étrangers		823.8	785.8	38.0
Passifs		1603.8	1540.3	63.5

Compte des mouvements financiers

	2016	2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Etat initial du fonds	103.5	153.3	-49.8
Résultat d'entreprise	25.5	-3.1	28.6
Modification des placements de capitaux	-8.2	2.2	-10.4
Modification des créances	-17.1	-11.3	-5.8
Modification des provisions	-11.0	40.6	-51.6
Modification des comptes de régularisation actifs	9.1	13.9	-4.8
Modification des dettes	50.0	-46.8	96.8
Modification des comptes de régularisation passifs	-1.0	-0.4	-0.6
Mouvement d'argent provenant des activités commerciales	47.3	-4.9	52.2
Entrée d'argent provenant des placements de capitaux	364.5	344.1	20.4
Sortie d'argent provenant des placements de capitaux	-370.3	-389.0	18.7
Mouvement d'argent provenant des activités d'investissement	-5.8	-44.9	39.1
Mouvement d'argent net	41.5	-49.8	91.3
Etat final du fonds	145.0	103.5	41.5
Disponibilités	72.8	48.1	24.7
Liquidités	72.2	55.4	16.8
Liquidités du fonds attestées	145.0	103.5	41.5

Les disponibilités comprennent les moyens nécessaires pour la gouvernance opérationnelle. Les liquidités font partie des actifs et sont gérées en conséquence.

Justification des fonds propres

	LAMal
	mio CHF
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2015	757.5
Etat 31.12.2015 avant l'emploi du résultat	757.6
Attribution résultat d'entreprise 2015	-3.1
Etat 31.12.2015 après l'emploi du résultat	754.5
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2016	754.4
Etat 31.12.2016 avant l'emploi du résultat	754.5
Attribution résultat d'entreprise 2016	25.5
Etat 31.12.2016 après l'emploi du résultat	780.0

1. Annexe

Visana SA applique les Swiss GAAP RPC pour l'établissement de ses comptes annuels.

1.1 Principes pour l'analyse du bilan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Charges d'exploitation pour la facture propre

Visana Services SA gère l'exploitation de Visana SA selon un contrat d'externalisation existant depuis des années. Les coûts sont attribués conformément à la clé de répartition définie dans le contrat. La part qui incombe à Visana SA est de CHF 58.3 mio pour 2016 (2015 CHF 57.7 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 terrains et bâtiments

	2016	2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Rendement locatif	13.1	13.1	–
Produits divers	0.0	0.0	–
Produit adaptations à la valeur du marché	2.7	1.5	1.2
Produit terrains et bâtiments	15.8	14.6	1.2
Dépenses en assurances	–0.1	–0.1	–
Frais administratifs	–0.6	–0.6	–
Entretien et réparations	–4.5	–4.1	–0.4
Dépenses diverses pour immeubles	–1.5	–1.5	–
Dépenses pour adaptations à la valeur du marché	–0.8	–0.5	–0.3
Dépenses pour terrains et bâtiments	–7.5	–6.8	–0.7
Résultat terrains et bâtiments	8.3	7.8	0.5

1.5 Résultat relatif aux titres et aux placements divers

	2016			2015		
	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	13.3	5.6	18.9	13.8	4.1	17.9
Actions	17.9	6.6	24.5	14.6	8.1	22.7
Placements collectifs	4.6	12.1	16.7	5.5	6.6	12.1
Instruments financiers dérivés	9.3	–	9.3	12.2	–	12.2
Participations	–	–	–	–	0.0	0.0
Hypothèques/Prêts	–	–	–	0.0	–	0.0
Liquidités	0.0	0.2	0.2	0.0	0.4	0.4
Résultats relatifs aux titres et aux placements divers	45.1	24.5	69.6	46.1	19.2	65.3
Obligations	–1.2	–6.2	–7.4	–1.2	–8.4	–9.6
Actions	–10.1	–11.2	–21.3	–4.9	–11.8	–16.7
Placements collectifs	–2.8	–0.6	–3.4	–1.8	–1.8	–3.6
Instruments financiers dérivés	–6.7	–	–6.7	–12.8	–	–12.8
Participations	–	–0.0	–0.0	–	–	–
Liquidités	–0.4	–0.4	–0.8	–0.4	–0.4	–0.8
Dépenses relatives à l'administration de capital	–2.3	–	–2.3	–2.3	–	–2.3
Dépenses relatives aux titres et aux placements divers	–23.5	–18.4	–41.9	–23.4	–22.4	–45.8
Résultat relatif aux titres et aux placements divers	21.6	6.1	27.7	22.7	–3.2	19.5

1.6 Résultat d'entreprise

Le résultat de CHF 25.5 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:

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Terrains et bâtiments	221.9	220.0	1.9
Obligations	662.0	672.3	-10.3
Actions	179.8	185.2	-5.4
Placements collectifs	167.5	140.6	26.9
Instruments financiers dérivés	0.4	-0.5	0.9
Participations*	4.7	4.7	-
Liquidités	72.2	55.4	16.8
Placements financiers	1 086.6	1 057.7	28.9
Placements de capitaux	1 308.5	1 277.7	30.8
Valeur d'assurance-incendie des immeubles	233.0	231.4	1.6

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

Dérivés pour la couverture des risques	Valeur du	Valeur du	Valeur du	Valeur du
	marché active	marché passive	marché active	marché passive
	31.12.2016	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2015
	CHF	CHF	CHF	CHF
Devises				
Opérations à terme	423 961	-	-	-491 123

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

1.8 Créances sur des preneurs d'assurance

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Créances sur des preneurs d'assurance	108.2	97.0	11.2
Réajustement sur créances	-27.3	-28.5	1.2
Créances sur des preneurs d'assurance	80.9	68.5	12.4

1.9 Provisions

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
AOS	401.4	397.4	4.0
Indemnités journalières LAMal	1.3	1.3	-
Provisions actuarielles	402.7	398.7	4.0
Provisions pour risques dans les placements de capitaux	125.4	125.4	-
Provisions pour la correction des primes	-	15.0	-15.0
Provisions	528.1	539.1	-11.0

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

	31.12.2016	31.12.2015
	mio CHF	mio CHF
Créance du compte courant Visana Services SA	4.9	–
Créance du compte courant vivacare SA	0.2	–
Dettes du compte courant Visana Assurances SA	16.9	34.4
Dettes du compte courant sana24 SA	8.2	–

Comptes de pertes et profits

	2016	2015
	mio CHF	mio CHF
Parts des primes de réassurance	–0.0	0.6
Parts des prestations de réassurance	–	0.8
Charges d'exploitation	58.3	57.7
Produit des intérêts sur les comptes courants	0.0	0.0
Charges d'intérêts sur les comptes courants	0.1	0.1
Rendement locatif	5.8	5.8

La réassurance était auprès de sana24 SA et concerne le compte final 2015. Le rendement locatif attesté résulte de la location de bureaux à Visana Services SA.

Transactions avec personnes proches

Aucune en 2016 (ni en 2015).

Evènements après le jour du bilan

Aucun en 2016 (ni en 2015).

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

A l'Assemblée générale de

Visana SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de Visana SA, comprenant le compte de résultat, le bilan, le tableau des flux de trésorerie, l'état des variations des capitaux propres et l'annexe (pages 55–65) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2016.

Responsabilité du Conseil d'administration

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

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit 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 2016 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les Swiss GAAP RPC et sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

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

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

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

Ernst & Young SA

Stefan Marc Schmid
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)

Marco Schmid
Expert-réviseur agréé

Berne, le 27 mars 2017

sana24 SA

sana24 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

		2016	2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurance obligatoire des soins		201.2	217.9	-16.7
Diminutions des produits sur les primes		-0.7	-1.4	0.7
Parts des primes de réassurance	1.7	0.0	-0.6	0.6
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions		34.0	36.9	-2.9
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance		-34.0	-36.9	2.9
Primes gagnées pour la facture propre		200.5	215.9	-15.4
Prestations assurance obligatoire des soins		-170.9	-184.1	13.2
Participations aux coûts		27.3	30.0	-2.7
Prestations diverses		-0.2	-0.4	0.2
Parts des prestations de réassurance	1.7	-	0.8	-0.8
Modification des provisions actuarielles		4.3	6.5	-2.2
Modification des provisions pour la correction des primes		-	-2.0	2.0
Compensation des risques		-38.6	-47.4	8.8
Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre		-178.1	-196.6	18.5
Charges d'exploitation pour la facture propre	1.2/1.7	-5.7	-6.4	0.7
Résultat de l'activité d'assurance		16.7	12.9	3.8
Résultat d'exploitation divers	1.3	-0.1	0.4	-0.5
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital		-0.1	0.4	-0.5
Résultat d'entreprise	1.4	16.6	13.3	3.3

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

		31.12.2016	31.12.2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Comptes de régularisation actifs		24.3	38.9	-14.6
Créances sur des preneurs d'assurance	1.5	18.7	17.2	1.5
Créances par rapport aux offices		0.6	0.4	0.2
Créances par rapport à des organisations proches	1.7	8.2	–	8.2
Autres créances		0.1	0.0	0.1
Créances		27.6	17.6	10.0
Disponibilités		122.7	134.9	-12.2
Actifs		174.6	191.4	-16.8

Bilan passifs

		31.12.2016	31.12.2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Capital de l'organisation		0.1	0.1	–
Réserves		76.6	63.3	13.3
Résultat annuel		16.6	13.3	3.3
Capital propre		93.3	76.7	16.6
Provisions actuarielles		29.2	33.5	–4.3
Provisions pour la correction des primes		–	2.0	–2.0
Provisions	1.6	29.2	35.5	–6.3
Dettes envers des tiers		0.5	0.9	–0.4
Dettes envers des fournisseurs de prestations		8.2	9.6	–1.4
Primes payées d'avance par les preneurs d'assurance		10.0	6.6	3.4
Comptes de régularisation passifs		0.8	1.8	–1.0
Dettes envers des offices		0.4	0.5	–0.1
Institution commune LAMal		24.3	38.9	–14.6
Compte de passage pour la correction des primes		2.0	0.0	2.0
Dettes envers des organisations proches	1.7	–	0.8	–0.8
Dettes		46.2	59.1	–12.9
Comptes de régularisation passifs		5.9	20.1	–14.2
Capitaux étrangers		81.3	114.7	–33.4
Passifs		174.6	191.4	–16.8

Compte des mouvements financiers

	2016	2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Etat initial du fonds	134.9	159.1	-24.2
Résultat d'entreprise	16.6	13.3	3.3
Modification des créances	-10.0	2.3	-12.3
Modification des provisions	-6.3	-4.5	-1.8
Modification des comptes de régularisation actifs	14.6	-4.5	19.1
Modification des dettes	-12.9	-1.8	-11.1
Modification des comptes de régularisation passifs	-14.2	-39.0	24.8
Mouvement d'argent provenant des activités commerciales	-12.2	-34.2	22.0
Dépôt Visana Beteiligungen SA	-	10.0	-10.0
Mouvement d'argent provenant des activités de financement	-	10.0	-10.0
Mouvement d'argent net	-12.2	-24.2	12.0
Etat final du fonds	122.7	134.9	-12.2
Disponibilités	122.7	134.9	-12.2
Liquidités du fonds attestées	122.7	134.9	-12.2

Justification des fonds propres

	AOS
	mio CHF
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2015	53.3
Dépôt Visana Beteiligungen SA	10.0
Etat 31.12.2015 avant l'emploi du résultat	63.4
Attribution résultat d'entreprise 2015	13.3
Etat 31.12.2015 après l'emploi du résultat	76.7
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2016	76.6
Etat 31.12.2016 avant l'emploi du résultat	76.7
Attribution résultat d'entreprise 2016	16.6
Etat 31.12.2016 après l'emploi du résultat	93.3

1. Annexe

sana24 SA applique les Swiss GAAP RPC pour l'établissement de ses comptes annuels.

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 5.7 mio pour 2016 (2015 CHF 6.4 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 16.6 mio pour l'année rapportée est attribué aux réserves techniques, conformément à la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).

1.5 Créances par rapport aux preneurs d'assurance

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Créances sur des preneurs d'assurance	24.2	22.8	1.4
Réajustement sur créances	-5.5	-5.6	0.1
Créances sur des preneurs d'assurance	18.7	17.2	1.5

1.6 Provisions

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
AOS	29.2	33.5	-4.3
Provisions actuarielles	29.2	33.5	-4.3
Provisions pour la correction des primes	-	2.0	-2.0
Provisions	29.2	35.5	-6.3

1.7 Autres indications

Dettes éventuelles

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

Evaluation des risques

Le groupe Visana dispose d'un processus de gestion des risques à l'échelle de tout le groupe. L'évaluation des risques est effectuée chaque année au moyen d'analyses (assessments). Sous la haute responsabilité du conseil d'administration, la direction et les différents responsables des processus élaborent

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

Transactions avec organisations proches	31.12.2016	31.12.2015
Bilan	mio CHF	mio CHF
Créance du compte courant Visana SA	8.2	–
Dette du compte courant Visana Assurances SA	–	0.8

Comptes de pertes et profits	2016	2015
	mio CHF	mio CHF
Parts des primes de réassurance	–0.0	0.6
Parts des prestations de réassurance	–	0.8
Charges d'exploitation	5.7	6.4
Produit des intérêts des emprunts à l'actif	–	0.1
Produit des intérêts sur les comptes courants	0.0	0.0
Charges d'intérêts sur les comptes courants	0.0	0.0

La réassurance était auprès de Visana SA et concerne le compte final 2015.

Transactions avec personnes proches

Aucune en 2016 (ni en 2015).

Evènements après le jour du bilan

Aucun en 2016 (ni en 2015).

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

A l'Assemblée générale de

sana24 SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de sana24 SA, comprenant le compte de résultat, le bilan, le tableau des flux de trésorerie, l'état des variations des capitaux propres et l'annexe (pages 71–77) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2016.

Responsabilité du Conseil d'administration

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

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit 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 2016 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les Swiss GAAP RPC et sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

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

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

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

Ernst & Young AG

Stefan Marc Schmid
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)

Marco Schmid
Expert-réviseur agréé

Berne, le 27 mars 2017

vivacare SA

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

Comptes de pertes et profits

		2016	2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurance obligatoire des soins		172.4	170.9	1.5
Primes assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		0.2	0.2	–
Diminutions des produits sur les primes		–0.2	–0.9	0.7
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions		25.0	23.7	1.3
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance		–25.1	–23.8	–1.3
Primes gagnées pour la facture propre		172.3	170.1	2.2
Prestations assurance obligatoire des soins		–176.4	–178.5	2.1
Prestations assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal		–0.2	–0.1	–0.1
Participations aux coûts		24.5	25.0	–0.5
Prestations diverses		0.0	–0.2	0.2
Modification des provisions actuarielles		–0.0	5.4	–5.4
Modification des provisions pour la correction des primes		–	–1.6	1.6
Compensation des risques		–8.4	–10.4	2.0
Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre		–160.5	–160.4	–0.1
Charges d'exploitation pour la facture propre	1.2/1.7	–5.3	–5.5	0.2
Résultat de l'activité d'assurance		6.5	4.2	2.3
Résultat d'exploitation divers	1.3	–0.2	0.3	–0.5
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital		–0.2	0.3	–0.5
Résultat d'entreprise	1.4	6.3	4.5	1.8

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

	2016	2015	Modification
	AOS mio CHF	AOS mio CHF	AOS mio CHF
Primes	172.4	170.9	1.5
Diminutions des produits sur les primes	-0.2	-0.9	0.7
Réductions sur les primes et autres contributions/subventions	25.0	23.7	1.3
Contributions imputées et versées aux preneurs d'assurance	-25.1	-23.8	-1.3
Primes gagnées pour la facture propre	172.1	169.9	2.2
Prestations	-176.4	-178.5	2.1
Participations aux coûts	24.5	25.0	-0.5
Prestations diverses	0.0	-0.2	0.2
Modification des provisions actuarielles	-	5.5	-5.5
Modification des provisions pour la correction des primes	-	-1.6	1.6
Compensation des risques	-8.4	-10.4	2.0
Charges liées aux sinistres et aux prestations pour la facture propre	-160.3	-160.2	-0.1
Charges d'exploitation pour la facture propre	-5.3	-5.5	0.2
Résultat de l'activité d'assurance	6.5	4.2	2.3
Résultat d'exploitation divers	-0.2	0.3	-0.5
Résultat d'exploitation divers et résultat relatif au capital	-0.2	0.3	-0.5
Résultat d'entreprise	6.3	4.5	1.8

2016	2015	Modification	2015	2014	Modification
Ind. journ. LAMal mio CHF	Ind. journ. LAMal mio CHF	Ind. journ. LAMal mio CHF	Total LAMal mio CHF	Total LAMal mio CHF	Total LAMal mio CHF
0.2	0.2	-	172.6	171.1	1.5
-0.0	-0.0	-	-0.2	-0.9	0.7
0.0	-	0.0	25.0	23.7	1.3
-	-	-	-25.1	-23.8	-1.3
0.2	0.2	-	172.3	170.1	2.2
-0.2	-0.1	-0.1	-176.6	-178.6	2.0
-	-	-	24.5	25.0	-0.5
-0.0	-0.0	-	0.0	-0.2	0.2
-0.0	-0.1	0.1	-0.0	5.4	-5.4
-	-	-	-	-1.6	1.6
-	-	-	-8.4	-10.4	2.0
-0.2	-0.2	-	-160.5	-160.4	-0.1
-0.0	-0.0	-	-5.3	-5.5	0.2
-0.0	-0.0	-	6.5	4.2	2.3
-0.0	0.0	-0.0	-0.2	0.3	-0.5
-0.0	0.0	-0.0	-0.2	0.3	-0.5
-0.0	-0.0	-	6.3	4.5	1.8

Bilan actifs

		31.12.2016	31.12.2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Comptes de régularisation actifs		8.9	12.8	-3.9
Créances sur des preneurs d'assurance	1.5	11.9	10.1	1.8
Créances par rapport aux offices		0.4	0.4	-
Créances par rapport à des organisations proches	1.7	-	0.1	-0.1
Compte de passage pour la correction des primes		-	0.0	-0.0
Autres créances		0.1	0.0	0.1
Créances		12.4	10.6	1.8
Disponibilités		112.9	114.8	-1.9
Actifs		134.2	138.2	-4.0

Bilan passifs

		31.12.2016	31.12.2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Capital de l'organisation		0.1	0.1	–
Réserves		69.8	65.3	4.5
Résultat annuel		6.3	4.5	1.8
Capital propre		76.2	69.9	6.3
Provisions actuarielles		33.3	33.3	–
Provisions pour la correction des primes		–	1.6	–1.6
Provisions	1.6	33.3	34.9	–1.6
Dettes envers des tiers		0.6	0.7	–0.1
Dettes envers des fournisseurs de prestations		7.6	8.2	–0.6
Primes payées d'avance par les preneurs d'assurance		7.4	5.5	1.9
Comptes de régularisation passifs		0.9	2.0	–1.1
Dettes envers des offices		0.6	0.7	–0.1
Institution commune LAMal		5.3	12.8	–7.5
Compte de passage pour la correction des primes		1.5	–	1.5
Dettes envers des organisations proches	1.7	0.2	–	0.2
Dettes		24.1	29.9	–5.8
Comptes de régularisation passifs		0.6	3.5	–2.9
Capitaux étrangers		58.0	68.3	–10.3
Passifs		134.2	138.2	–4.0

Compte des mouvements financiers

	2016	2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Etat initial du fonds	114.8	138.9	-24.1
Résultat d'entreprise	6.3	4.5	1.8
Modification des créances	-1.8	-0.4	-1.4
Modification des provisions	-1.6	-3.8	2.2
Modification des comptes de régularisation actifs	3.9	-4.0	7.9
Modification des dettes	-5.8	-3.1	-2.7
Modification des comptes de régularisation passifs	-2.9	-22.3	19.4
Mouvement d'argent provenant des activités commerciales	-1.9	-29.1	27.2
Dépôt Visana Beteiligungen SA	-	5.0	-5.0
Mouvement d'argent provenant des activités de financement	-	5.0	-5.0
Mouvement d'argent net	-1.9	-24.1	22.2
Etat final du fonds	112.9	114.8	-1.9
Disponibilités	112.9	114.8	-1.9
Liquidités du fonds attestées	112.9	114.8	-1.9

Justification des fonds propres

	LAMal
	mio CHF
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2015	60.3
Dépôt Visana Beteiligungen SA	5.0
Etat 31.12.2015 avant l'emploi du résultat	65.4
Attribution résultat d'entreprise 2015	4.5
Etat 31.12.2015 après l'emploi du résultat	69.9
Capital de l'organisation	0.1
Réserves 01.01.2016	69.8
Etat 31.12.2016 avant l'emploi du résultat	69.9
Attribution résultat d'entreprise 2016	6.3
Etat 31.12.2016 après l'emploi du résultat	76.2

1. Annexe

vivacare SA applique les Swiss GAAP RPC pour l'établissement de ses comptes annuels.

1.1 Principes pour l'analyse du bilan

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

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

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

Les **dettes** comprennent principalement les engagements à l'égard des assurés ou des fournisseurs de

prestations ainsi que les primes payées à l'avance. L'établissement du bilan pour les dettes se fait à la valeur nominale.

1.2 Charges d'exploitation pour la facture propre

Visana Services SA gère l'exploitation de vivacare SA selon un contrat d'externalisation existant depuis des années. Les coûts sont attribués conformément à la clé de répartition définie dans le contrat. La part qui incombe à vivacare SA est de CHF 5.3 mio pour 2016 (2015 CHF 5.5 mio).

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

1.3 Résultat d'exploitation divers

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

1.4 Résultat 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

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Créances sur des preneurs d'assurance	15.0	13.3	1.7
Réajustement sur créances	-3.1	-3.2	0.1
Créances sur des preneurs d'assurance	11.9	10.1	1.8

1.6 Provisions

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
AOS	33.1	33.1	-
Indemnités journalières LAMal	0.2	0.2	-
Provisions actuarielles	33.3	33.3	-
Provisions pour la correction des primes	-	1.6	-1.6
Provisions	33.3	34.9	-1.6

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 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**

	31.12.2016	31.12.2015
	mio CHF	mio CHF
Dette du compte courant Visana SA	0.2	–
Créance du compte courant Visana Assurances SA	–	0.1

Comptes de pertes et profits

	2016	2015
	mio CHF	mio CHF
Charges d'exploitation	5.3	5.5
Produit des intérêts des emprunts à l'actif	–	0.1
Produit des intérêts sur les comptes courants	0.0	–
Charges d'intérêts sur les comptes courants	0.0	0.0

Transactions avec personnes proches

Aucune en 2016 (ni en 2015).

Evènements après le jour du bilan

Aucun en 2016 (ni en 2015).

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

A l'Assemblée générale de

vivacare SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de vivacare SA, comprenant le compte de résultat, le bilan, le tableau des flux de trésorerie, l'état des variations des capitaux propres et l'annexe (pages 83–91) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2016.

Responsabilité du Conseil d'administration

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

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit 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 2016 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les Swiss GAAP RPC et sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

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

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

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

Ernst & Young AG

Stefan Marc Schmid
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)

Marco Schmid
Expert-réviseur agréé

Berne, le 27 mars 2017

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

		2016	2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurances LCA		938.2	988.2	-50.0
Primes assurance-accidents obligatoire LAA		133.4	132.1	1.3
Part de la réassurance à la prime		-8.1	-13.6	5.5
Primes pour compte propre		1 063.5	1 106.7	-43.2
Modification des reports de primes		0.2	-0.1	0.3
Primes gagnées pour compte propre		1 063.7	1 106.6	-42.9
Autres produits de l'activité d'assurance		8.0	7.0	1.0
Produits de l'activité technique		1 071.7	1 113.6	-41.9
Paiements pour les cas d'assurance LCA		-724.3	-701.7	-22.6
Paiements pour les cas d'assurance LAA		-108.0	-104.0	-4.0
Part des réassureurs		12.4	5.0	7.4
Paiements pour les cas d'assurance pour compte propre		-819.9	-800.7	-19.2
Modification des provisions actuarielles		-6.9	-38.1	31.2
Dépenses pour les cas d'assurance pour compte propre		-826.8	-838.8	12.0
Charge administrative pour compte propre	1.2	-206.9	-196.7	-10.2
Autres charges techniques		-52.5	-44.9	-7.6
Charges de l'activité actuarielle		-1 086.2	-1 080.4	-5.8
Résultat actuariel		-14.5	33.2	-47.7
Produits issus des placements de capital	1.3	133.5	169.2	-35.7
Charges issues des placements de capital	1.4	-90.6	-136.8	46.2
Résultat des placements de capital		42.9	32.4	10.5
Résultat d'exploitation		28.4	65.6	-37.2
Charges d'intérêt pour les dettes avec intérêt		-0.0	-0.0	-
Autres produits		0.0	0.0	-
Autres charges		-0.6	-0.6	-
Bénéfice/perte avant impôt		27.8	65.0	-37.2
Impôts directs		-6.4	-17.5	11.1
Résultat d'entreprise		21.4	47.5	-26.1

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

	2016	2015	Modification	2016	2015
	Frais de guérison LCA	Frais de guérison LCA	Frais de guérison LCA	Indemnités journalières LCA	Indemnités journalières LCA
	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Primes assurances LCA	606.1	630.8	-24.7	290.6	314.7
Primes assurance-accidents obligatoire LAA	-	-	-	-	-
Part de la réassurance à la prime	-	-	-	-8.1	-14.1
Primes pour compte propre	606.1	630.8	-24.7	282.5	300.6
Modification des reports de primes	-	-	-	-	-
Prime gagnée pour compte propre	606.1	630.8	-24.7	282.5	300.6
Autres produits de l'activité d'assurance	2.8	2.5	0.3	-	-
Produits de l'activité technique	608.9	633.3	-24.4	282.5	300.6
Paiements pour les cas d'assurance LCA	-438.7	-416.5	-22.2	-266.3	-265.2
Paiements pour les cas d'assurance LAA	-	-	-	-	-
Part des réassureurs	-	-	-	12.4	5.0
Paiements pour les cas d'assurance pour compte propre	-438.7	-416.5	-22.2	-253.9	-260.2
Modification des provisions actuarielles	-7.5	-11.3	3.8	13.3	-12.2
Dépenses pour les cas d'assurance pour compte propre	-446.2	-427.8	-18.4	-240.6	-272.4
Charge administrative pour compte propre	-149.2	-134.8	-14.4	-33.6	-37.3
Autres charges techniques	-12.2	-13.3	1.1	-37.4	-28.9
Charges de l'activité actuarielle	-607.6	-575.9	-31.7	-311.6	-338.6
Résultat actuariel	1.3	57.4	-56.1	-29.1	-38.0
Produits issus des placements de capital					
Charges issues des placements de capital					
Résultat des placements de capital					
Résultat d'exploitation					
Charges d'intérêt pour les dettes avec intérêt					
Autres produits					
Autres charges					
Bénéfice/perte avant impôt					
Impôts directs					
Résultat d'entreprise					
Capital propre					
en CHF					
en % des primes nettes					

Modification	2016	2015	Modification	2016	2015	Modification	2016	2015	Modification
Indemnités journalières LCA	Divers LCA	Divers LCA	Divers LCA	LAA	LAA	LAA	Total	Total	Total
mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF
-24.1	41.5	42.7	-1.2	-	-	-	938.2	988.2	-50.0
-	-	-	-	133.4	132.1	1.3	133.4	132.1	1.3
6.0	-	0.5	-0.5	-	-	-	-8.1	-13.6	5.5
-18.1	41.5	43.2	-1.7	133.4	132.1	1.3	1063.5	1106.7	-43.2
-	0.2	-0.1	0.3	-	-	-	0.2	-0.1	0.3
-18.1	41.7	43.1	-1.4	133.4	132.1	1.3	1063.7	1106.6	-42.9
-	0.1	0.1	-	5.1	4.4	0.7	8.0	7.0	1.0
-18.1	41.8	43.2	-1.4	138.5	136.5	2.0	1071.7	1113.6	-41.9
-1.1	-19.3	-20.0	0.7	-	-	-	-724.3	-701.7	-22.6
-	-	-	-	-108.0	-104.0	-4.0	-108.0	-104.0	-4.0
7.4	-	-	-	-	-	-	12.4	5.0	7.4
6.3	-19.3	-20.0	0.7	-108.0	-104.0	-4.0	-819.9	-800.7	-19.2
25.5	-0.5	-1.1	0.6	-12.2	-13.5	1.3	-6.9	-38.1	31.2
31.8	-19.8	-21.1	1.3	-120.2	-117.5	-2.7	-826.8	-838.8	12.0
3.7	-5.8	-5.6	-0.2	-18.3	-19.0	0.7	-206.9	-196.7	-10.2
-8.5	-2.9	-2.7	-0.2	-	-	-	-52.5	-44.9	-7.6
27.0	-28.5	-29.4	0.9	-138.5	-136.5	-2.0	-1086.2	-1080.4	-5.8
8.9	13.3	13.8	-0.5	-	-	-	-14.5	33.2	-47.7
							133.5	169.2	-35.7
							-90.6	-136.8	46.2
							42.9	32.4	10.5
							28.4	65.6	-37.2
							-0.0	-0.0	-
							0.0	0.0	-
							-0.6	-0.6	-
							27.8	65.0	-37.2
							-6.4	-17.5	11.1
							21.4	47.5	-26.1
							189.2	197.8	-8.6
							17.7	17.8	-0.1

Bilan actifs

		31.12.2016	31.12.2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Biens immobiliers		207.2	211.5	-4.3
Participations	1.6	3.9	3.9	-
Papiers-valeurs à intérêts fixes		1 060.9	1 061.4	-0.5
Hypothèques		34.9	33.6	1.3
Actions		373.8	369.8	4.0
Autres placements de capital	1.7	473.3	435.8	37.5
Placements de capitaux		2 154.0	2 116.0	38.0
Disponibilités		216.4	147.8	68.6
Part des provisions actuarielles issues de la réassurance		1.3	0.5	0.8
Créances résultant des activités d'assurance	1.8	50.6	85.9	-35.3
Autres créances		10.7	12.1	-1.4
Compte de régularisation actif		20.7	30.4	-9.7
Actifs		2 453.7	2 392.7	61.0

Bilan passifs

		31.12.2016	31.12.2015	Modification
	Chiffre de l'annexe	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Provisions actuarielles	1.9	1 757.9	1 750.7	7.2
Provisions du domaine non-assurance		298.8	306.3	-7.5
Provisions		2 056.7	2 057.0	-0.3
Dettes résultant des activités d'assurance	1.10	44.0	51.3	-7.3
Autres passifs		2.5	7.9	-5.4
Comptes de régularisation passifs		161.3	78.7	82.6
Dettes		207.8	137.9	69.9
Capitaux étrangers		2 264.5	2 194.9	69.6
Capital-actions		10.0	10.0	-
Réserves légales issues du bénéfice		5.0	5.0	-
Réserves volontaires issues du bénéfice		109.5	109.5	-
Bénéfice reporté/perte reportée		43.3	25.8	17.5
Résultat d'entreprise		21.4	47.5	-26.1
Capital propre		189.2	197.8	-8.6
Passifs		2 453.7	2 392.7	61.0

Compte des mouvements financiers

	2016	2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Etat initial du fonds Disponibilités	147.8	266.7	-118.9
Résultat d'entreprise	21.4	47.5	-26.1
Modification des placements de capitaux	7.0	5.3	1.7
Modification des créances	35.9	-1.7	37.6
Modification des provisions actuarielles	7.2	38.2	-31.0
Modification des provisions du secteur non assurance	-7.5	20.6	-28.1
Modification des comptes de régularisation actifs	9.7	-0.8	10.5
Modification des dettes	-12.7	6.0	-18.7
Modification des comptes de régularisation passifs	82.6	-28.4	111.0
Mouvement d'argent provenant des activités commerciales	143.6	86.7	56.9
Entrée d'argent provenant des placements de capitaux	925.1	1 253.7	-328.6
Sortie d'argent provenant des placements de capitaux	-970.1	-1 424.3	454.2
Mouvement d'argent provenant des activités d'investissement	-45.0	-170.6	125.6
Versement de dividende	-30.0	-35.0	5.0
Mouvement d'argent provenant des activités de financement	-30.0	-35.0	5.0
Mouvement d'argent net	68.6	-118.9	187.5
Etat final du fonds Disponibilités	216.4	147.8	68.6

Pour des raisons de synthèse administrative et donc de simplification des décomptes par rapport aux personnes assurées et aux fournisseurs de prestations, le mouvement d'argent des assurances complémentaires des frais de guérison se fait par le biais de Visana SA.

1. Annexe aux comptes annuels

Visana Assurances SA, sise à Berne, applique les dispositions du code des obligations pour l'établissement de ses comptes annuels.

1.1 Principes pour l'analyse du bilan

Les titres sont inscrits au bilan à la valeur d'acquisition. Il est formé des provisions pour la compensation des fluctuations boursières.

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

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

Les provisions pour fluctuations de cours sont calculées et intégrées à la plausibilité au moyen d'un modèle de mathématique financière sous forme

d'une considération globale pour titres, hypothèques et prêts. Elles sont présentées dans les provisions non actuarielles.

1.2 Comptes de pertes et profits

Les primes acquises ont légèrement diminué par rapport à l'année précédente.

Charges administratives

Visana Services SA gère l'exploitation de Visana Assurances SA selon un contrat d'externalisation. Les coûts sont attribués conformément à la clé de répartition définie dans le contrat. La part qui incombe à Visana Assurances SA est de CHF 206.9 mio pour 2016 (2015 CHF 196.7 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 Produits issus des placements de capital

	2016			2015		
	Produits mio CHF	Gains réalisés mio CHF	Total mio CHF	Produits mio CHF	Gains réalisés mio CHF	Total mio CHF
Biens immobiliers	12.6	–	12.6	11.9	–	11.9
Papiers-valeurs à intérêts fixes	20.6	4.8	25.4	22.2	4.9	27.1
Hypothèques	0.4	–	0.4	0.5	–	0.5
Actions	12.6	44.0	56.6	13.6	43.0	56.6
Autres placements de capital*	6.9	31.6	38.5	6.5	66.6	73.1
Produits issus des placements de capital	53.1	80.4	133.5	54.7	114.5	169.2

* contient les opérations à terme sur devises, les placements collectifs (fonds en actions, fonds immobiliers et fonds du marché monétaire) et les placements alternatifs

1.4 Charges issues des placements de capital

	2016			2015		
	Amortissements et réajustements de la valeur*	Pertes réalisées	Total	Amortissements et réajustements de la valeur*	Pertes réalisées	Total
	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Biens immobiliers	-12.2	-	-12.2	-10.5	-	-10.5
Papiers-valeurs à intérêts fixes	-0.3	-4.4	-4.7	-0.3	-12.0	-12.3
Prêts	-	-	-	-0.3	-	-0.3
Actions	-2.5	-33.8	-36.3	-23.6	-37.9	-61.5
Autres placements de capital**	-3.3	-34.1	-37.4	-3.0	-49.2	-52.2
Charges des placements de capital	-18.3	-72.3	-90.6	-37.7	-99.1	-136.8

*y compris charges diverses

**contient les opérations à terme sur devises, les placements collectifs (fonds en actions, fonds immobiliers et fonds du marché monétaire) et les placements alternatifs

1.5 Bilan

Actifs

Les placements de la fortune de Visana Assurances SA sont largement diversifiés et la stratégie de placement est fonction de la capacité de risque 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 3,1%.

L'année écoulée a été marquée par des événements politiques, des signes d'un renversement de tendance sur le marché des intérêts et une évolution du cours des actions supérieure à la moyenne (hormis en Suisse). Les investissements d'infrastructure évoqués par le président des Etats-Unis nouvellement élu ainsi que son intention de procéder à des réduc-

tions d'impôts et de déréguler le secteur financier ont conduit en fin d'année à une hausse du cours des actions. Au deuxième semestre, les rendements des obligations ont augmenté de façon inattendue, ce qui a provoqué des baisses de cours. La gestion active de la fortune (écarts soigneusement choisis par rapport à l'indice de référence) a fait ses preuves. L'accent mis sur les actions d'entreprises suisses de taille moyenne a porté ses fruits, de même que la sélection de fonds de placement immobiliers. Une partie de la surperformance de la fortune totale est liée à la réévaluation du parc immobilier détenu en propriété directe.

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

1.6 Participations

	31.12.2016	31.12.2015
	mio CHF	mio CHF
Visana Services SA, Berne Prestations de services en matière d'assurance Capital-actions CHF 6.5 mio Participation 60% / part des voix et du capital 60%	3.9	3.9

1.7 Autres placements de capital

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Valeurs immobilières (indirect)	-*	14.4	-14.4
Placements alternatifs	107.8	86.4	21.4
Placements de capital collectifs	365.5	335.0	30.5
Autres placements de capital	473.3	435.8	37.5

* Les sociétés anonymes immobilières sont désormais comptabilisées dans les actions

1.8 Créances résultant des activités d'assurance

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Créances sur des preneurs d'assurance	33.0	43.4	-10.4
Sociétés d'assurance	0.7	0.7	-
Créances sur les participants	16.9	35.1	-18.2
Créances rattachées à des participations	-	6.7	-6.7
Créances résultant des activités d'assurance	50.6	85.9	-35.3

Passifs

1.9 Provisions actuarielles selon les positions

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Reports de primes	1.4	1.6	-0.2
Provisions pour sinistres	301.6*	294.2	7.4
Provisions pour fluctuations	27.0	26.5	0.5
Provisions de sécurité	867.6	878.5	-10.9
Provisions pour vieillissement	360.7	320.8	39.9
Provisions pour participation à l'excédent	35.9	50.2	-14.3
Capitaux de couverture des rentes	78.0	72.9	5.1
Autres provisions techniques	85.7	106.0	-20.3
Provisions	1757.9	1750.7	7.2

*Les provisions pour sinistres sont exprimées à leur valeur brute. La part des provisions actuarielles issues de la réassurance se monte à CHF 1.3 mio.

1.10 Dettes résultant des activités d'assurance

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Dettes envers les preneurs d'assurance	27.4	32.3	-4.9
Dettes diverses	16.6	18.9	-2.3
Dettes envers des organisations proches	-	0.1	-0.1
Dettes résultant des activités d'assurance	44.0	51.3	-7.3

1.11 Justification des fonds propres

mio CHF

Capital-actions		10.0
Réserves légales issues du bénéfice 31.12.2015		5.0
Réserves volontaires issues du bénéfice 31.12.2015		109.5
Bénéfice reporté/perte reportée 31.12.2015		25.8
Attribution résultat d'entreprise 2015		47.5
Versement de dividende	30.0	
Attribution au bénéfice reporté	17.5	
Etat au 31.12.2015		197.8

Capital-actions		10.0
Réserves légales issues du bénéfice 31.12.2016		5.0
Réserves volontaires issues du bénéfice 31.12.2016		109.5
Bénéfice reporté/perte reportée 31.12.2016		43.3
Attribution résultat d'entreprise 2016		21.4
Etat au 31.12.2016		189.2

1.12 Dettes éventuelles

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

Des placements de fortune sont effectués sous forme de Private Markets (Private Equity et Private Debt) en plusieurs monnaies. Le 31 décembre 2016, le volume de souscription de ce programme était de CHF 234.3 mio (en 2015: CHF 206.0 mio). Au 31 décembre 2016, CHF 76.2 mio n'avaient pas encore été retirés (en 2015: 81.7 mio).

En raison des placements de la fortune, Visana Assurances SA est exposée au risque de changement des marchés. Dans la politique de placement,

des instruments financiers dérivés sont employés pour se protéger contre la fluctuation des cours. Le 31 décembre 2016, le volume de contrats des instruments financiers dérivés sur devises était de CHF 252.6 mio (contre CHF 226.1 mio en 2015). Les contrats ouverts sont couverts par des placements de base correspondants.

1.13 Honoraires de la révision

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

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

	31.12.2016	31.12.2015
	mio CHF	mio CHF
Résultat d'entreprise	21.4	47.5
Bénéfice reporté	43.3	25.8
Bénéfice résultant du bilan à disposition de l'assemblée générale	64.7	73.3
Prélèvement du dividende brut	-15.0	-30.0
Report à nouveau	49.7	43.3

2. Rapport sur la situation

Evaluation des risques

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

Evènements extraordinaires

Aucun évènement extraordinaire n'est à relever en 2016.

Perspectives d'avenir

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

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

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels

A l'Assemblée générale de

Visana Assurances SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de Visana Assurances SA, comprenant le compte de résultat, le bilan, le tableau des flux de trésorerie et l'annexe (pages 97, 100–106) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2016.

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 2016 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

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

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

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

Ernst & Young AG

Stefan Marc Schmid
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)

Marco Schmid
Expert-réviseur agréé

Berne, le 27 mars 2017

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

	2016	2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Produit des prestations de service	257.8	247.3	10.5
Produit net de l'activité des prestations de services	257.8	247.3	10.5
Frais de personnel	-131.5	-134.6	3.1
Frais de marketing	-100.0	-87.9	-12.1
Frais de location et d'entretien	-11.5	-12.1	0.6
Charges administratives diverses	-13.8	-11.7	-2.1
Charges diverses	-125.3	-111.7	-13.6
Amortissements	-1.0	-1.0	-
Frais administratifs	-257.8	-247.3	-10.5
Résultat de l'activité des prestations de services	-	-	-
Produit financier	0.0	0.0	-
Charge financière	-0.1	-0.1	-
Impôts directs	-0.0	-0.0	-
Résultat d'entreprise	-0.1	-0.1	-

Bilan actifs

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Disponibilités	39.3	46.8	-7.5
Créances résultant de livraisons et de prestations	5.4	3.3	2.1
Réajustement sur créances	-3.3	-3.0	-0.3
Autres créances à court terme	0.5	0.5	-
Créances	2.6	0.8	1.8
Comptes de régularisation actifs	7.9	5.7	2.2
Fonds de roulement	49.8	53.3	-3.5
Investissements en biens	0.8	0.9	-0.1
Actifs immobilisés	0.8	0.9	-0.1
Actifs	50.6	54.2	-3.6

Bilan passifs

	31.12.2016	31.12.2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Dettes résultant de livraisons et de prestations	4.1	2.7	1.4
Compte courant Visana SA avec intérêt	4.9	–	4.9
Compte courant Visana Assurances SA avec intérêt	–	6.7	–6.7
Autres dettes à court terme	0.8	1.4	–0.6
Dettes	9.8	10.8	–1.0
Comptes de régularisation passifs	23.0	22.8	0.2
Provisions à court terme	4.4	4.2	0.2
Capitaux étrangers à court terme	37.2	37.8	–0.6
Provisions à long terme	1.7	4.6	–2.9
Capitaux étrangers à long terme	1.7	4.6	–2.9
Capital-actions	6.5	6.5	–
Réserves légales issues du bénéfice	0.3	0.3	–
Bénéfice reporté	5.0	5.1	–0.1
Résultat d'entreprise	–0.1	–0.1	–
Capital propre	11.7	11.8	–0.1
Passifs	50.6	54.2	–3.6

Compte des mouvements financiers

	2016	2015	Modification
	mio CHF	mio CHF	mio CHF
Etat initial du fonds Disponibilités	46.8	76.8	-30.0
Résultat d'entreprise	-0.1	-0.1	-
Modification des biens immobiliers	1.0	1.0	-
Modification des créances	-1.8	0.5	-2.3
Modification des comptes de régularisation actifs	-2.2	-2.2	-
Modification des dettes	-1.0	-10.0	9.0
Modification des comptes de régularisation passifs	0.2	-13.3	13.5
Modification des provisions à court terme	0.2	-0.1	0.3
Modification des provisions à long terme	-2.9	-5.0	2.1
Mouvement d'argent provenant des activités commerciales	-6.6	-29.2	22.6
Entrée d'argent provenant des biens immobiliers	0.0	0.0	-
Sortie d'argent provenant des biens immobiliers	-0.9	-0.8	-0.1
Mouvement d'argent provenant des activités d'investissement	-0.9	-0.8	-0.1
Mouvement d'argent provenant des activités de financement	-	-	-
Mouvement d'argent net	-7.5	-30.0	22.5
Etat final du fonds Disponibilités	39.3	46.8	-7.5

1. Annexe aux comptes annuels

Visana Services SA, sise à Berne, applique les dispositions du code des obligations pour l'établissement de ses comptes annuels.

Produit des prestations de service

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

CO article 959c

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

Moyenne annuelle des postes à plein temps

La moyenne du nombre de postes à plein temps sur l'année s'est élevée à 1094.3 (2015 1051.1).

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

	31.12.2016	31.12.2015
	mio CHF	mio CHF
Contrats de bail à long terme avec échéance restante de plus de 12 mois après le jour du bilan	10.7	8.6
dont arrivant à échéance dans 1 à 5 ans*	8.2	8.0
dont arrivant à échéance après 5 ans	2.5	0.6

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

Créances avec des organisations proches

	31.12.2016	31.12.2015
	mio CHF	mio CHF
Autres créances à court terme Visana Assurances SA	0.2	0.3

Dettes avec des organisations proches

	31.12.2016	31.12.2015
	mio CHF	mio CHF
Dettes du compte courant Visana SA avec intérêt	4.9	–
Dettes du compte courant Visana Assurances SA avec intérêt	–	6.7
Autres dettes à court terme Visana Assurances SA	0.0	0.5

Honoraire de l'organe de révision

	31.12.2016	31.12.2015
	mio CHF	mio CHF
Honoraires pour prestations de service de révision	0.35	0.36
Honoraires pour autres prestations de service	0.04	0.06
Total honoraires	0.39	0.42

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

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

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

	31.12.2016	31.12.2015
	mio CHF	mio CHF
Résultat d'entreprise	-0.07	-0.08
Bénéfice reporté	5.02	5.10
Bénéfice résultant du bilan à disposition de l'assemblée générale	4.95	5.02
Attribution aux réserves légales	-	-
Report à nouveau	4.95	5.02

3. Rapport sur la situation

Postes à plein temps

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

Evaluation des risques

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

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

Evènements extraordinaires

Aucun évènement extraordinaire n'est à relever en 2016.

Perspectives d'avenir

Visana Services SA continuera à assumer la gestion opérationnelle de Visana SA, de sana24 SA, de vivacare SA et de Visana Assurances SA.

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

A l'Assemblée générale de

Visana Services SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de Visana Services SA, comprenant le compte de résultat, le bilan, le tableau des flux de trésorerie et l'annexe (pages 113–117) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2016.

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 comp-

tables 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 2016 sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales

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

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

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

Ernst & Young AG

Stefan Marc Schmid
Expert-réviseur agréé
(Réviseur responsable)

Marco Schmid
Expert-réviseur agréé

Berne, le 27 mars 2017

Glossaire Rapport financier 2016

OFSP

L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) est une autorité fédérale de la Confédération helvétique et fait partie du Département fédéral de l'intérieur.

Diminutions des produits

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

FINMA

L'Autorité de surveillance des marchés financiers (FINMA) surveille le marché financier suisse en sa qualité d'autorité indépendante.

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.

LAMal

Loi fédérale sur l'assurance-maladie

Prestations

Le terme de prestations recouvre pour Visana le fait de remplir ses obligations à l'égard des assurés en fonction des dispositions du contrat d'assurance

conclu et de la législation. La prestation est soumise aux dispositions du contrat d'assurance et aux prescriptions légales.

AOS

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

Performance

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

Primes

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.

Franchises

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 RPC

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

LAA

Loi fédérale sur l'assurance-accidents

LCA

Loi fédérale sur le contrat d'assurance.

Paiements pour les cas d'assurance

Le paiement pour les cas d'assurance recouvre pour Visana le fait de remplir ses obligations contractuelles à l'égard des personnes assurées. La prestation est soumise aux dispositions du contrat d'assurance et aux prescriptions légales.

Contact

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

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

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

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

Impressum

Editeur

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

Conception/mise en page, impression

Gassmann Print, Bienne

Production, système de publication

Gassmann Digital SA, Bienne

Photographie

Phil Wenger Photography, Thoune

Visagiste

Fabienne Steffen, Gwatt



Visana Services SA

Weltpoststrasse 19

3000 Berne 15

info@visana.ch

Téléphone 031 357 91 11

www.visana.ch



A votre service, tout simplement.