

18.12.2014 - 09:00 Uhr

## Helsana: maintien de la focalisation sur la clientèle

*Dübendorf (ots) -*

Au cours des derniers mois, Helsana a redéfini sa politique d'orientation stratégique: ses clients demeurent au centre de ses préoccupations. L'entreprise s'est donné comme objectif de figurer dans le top 3 de la branche en ce qui concerne la satisfaction de la clientèle pour les quatre années à venir. Dans le cadre de cette stratégie, les structures existantes ont été analysées. Dès le 1er avril 2015, un allègement surviendra au sein de la direction.

Au cours des derniers mois, Helsana a passé en revue la stratégie actuelle et défini une nouvelle orientation pour les quatre prochaines années. L'objectif est d'augmenter de manière significative la satisfaction de la clientèle au cours des quatre années à venir et de s'établir parmi les trois meilleurs de la branche. En vue d'accroître durablement la satisfaction de la clientèle, il a été décidé d'alléger la structure de direction. La nouvelle structure doit simplifier les processus internes et optimiser la focalisation ciblée sur le client.

### Allègement de la direction d'entreprise

À compter du 1er avril 2015, la direction opérationnelle d'Helsana englobera, outre le CEO Daniel H. Schmutz, les fonctions Services à la clientèle et Prestations (Michael Willer), Marketing et Vente (Jürg Stupp), Finances et Technique actuarielle (Rudolf Bruder) et Informatique (Achim Baumstark). En revanche, Urs Arbter ne fera plus partie de l'équipe de direction. Au cours des quatre dernières années, Urs Arbter a professionnalisé la vente chez Helsana, conférant aux segments privés et entreprises une nouvelle orientation. Il se retire afin de poursuivre un futur défi axé sur la croissance. Le Conseil d'administration ainsi que le CEO le remercient pour son engagement. La direction de la Vente sera confiée à Jürg Stupp dès le 1er janvier 2015.

### Le Groupe Helsana

Le Groupe Helsana est le premier assureur maladie et accidents en Suisse. Il épaula les particuliers et les entreprises en matière de santé et de prévoyance, ainsi qu'en cas de maladie et d'accident. Avec des recettes de primes de 5,7 milliards de francs, le Groupe Helsana occupe une position de tête sur le marché suisse de l'assurance. Actif dans les domaines de l'assurance obligatoire des soins, de l'assurance-maladie complémentaire et de l'assurance-accidents, le Groupe Helsana est présent sur tout le territoire national; il emploie plus de 3000 personnes. Le Groupe Helsana est une société anonyme non cotée en Bourse, organisée sous forme de holding. Le Groupe Helsana comprend les assureurs-maladie Helsana, Progrès, sansan, avanex et maxi.ch (pour de plus amples informations, veuillez consulter le site: [www.helsana.ch](http://www.helsana.ch)).

Le Groupe Helsana protège près de 1,9 million de personnes en Suisse contre les conséquences financières de la maladie, de l'accident, de la maternité et de la vieillesse. En ce qui concerne les entreprises, où le Groupe Helsana n'agit que sous la marque Helsana, il assure plus de 50 000 entreprises et associations (pour plus de 690 000 assurés) contre les conséquences économiques de l'incapacité de travail des employés par suite de maladie ou d'accident. Des prestations liées à la gestion de la santé en entreprise viennent compléter l'offre.

Pour de plus amples informations:

Service média d'Helsana  
Téléphone +41 43 340 12 12  
[media.relations@helsana.ch](mailto:media.relations@helsana.ch)

Ce communiqué de presse se trouve également dans le Coin médias sur [www.helsana.ch/fr/media](http://www.helsana.ch/fr/media).

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100004725/100766319> abgerufen werden.