



TERTIANUM

Bienvenue

Absenzen- management: Ein Vorzeigebispiel

Nicolas Crognalétti, Direktor von Tertianum Romandie

SEITE 2





ABSENZEN- MANAGE- MENT

DAS BEISPIEL TERTIANUM

DER UMGANG MIT ABSENZEN IST EINE
HERAUSFORDERUNG FÜR UNTERNEHMEN.
WUSSTEN SIE, DASS KURZFRISTIGE ABSENZEN
(WENIGER ALS 30 TAGE) 90% DER FÄLLE AUSMACHEN?
ABER SIE SIND STEUERBAR.
DIE GROUPE MUTUEL SCHLÄGT VERSCHIEDENE
MÖGLICHKEITEN VOR, UM DIESE SITUATIONEN
FRÜHZEITIG ZU ERKENNEN UND DAMIT UMZUGEHEN.
UNSER BEISPIEL: DIE GRUPPE TERTIANUM
UND IHR BEREICH ROMANDIE.

Aurélie Vergère,
HR-Leiterin, Tertianum Romandie

Wie der gesamte Gesundheits- und Sozialbereich in der Westschweiz hatte auch Tertianum Romandie eine ziemlich hohe Absenzenquote. «Wir haben diverse Ansätze ausprobiert», erklärt Nicolas Croгнаletti, Direktor von Tertianum Romandie, gegenüber GMpro, «aber die Resultate unserer Massnahmen waren nicht befriedigend. Wir wussten, dass unsere Versicherungsgesellschaft, die Groupe Mutuel, Erfahrung im Absenzenmanagement hat. Wir wandten uns deshalb an sie, damit sie uns bei unseren Verbesserungsmaßnahmen unterstützt.»

So entstand innert kürzester Zeit das Projekt «Absentéisme», mit Beginn am 1. Juli 2017. Nicolas Croгнаletti: «Dieses Projekt hat den Vorzug, dass es den Werten der Gruppe – Respekt, Ambition, Innovation, Verantwortung, Integrität – voll und ganz entspricht. Der Leitgedanke ist das Vertrauen am Arbeitsplatz, davon ausgehend, dass von 100 krankgemeldeten Personen nur etwa 5 ihre Abwesenheit nicht rechtfertigen können, 95 hingegen gesundheitlich beeinträchtigt und somit nicht arbeitsfähig sind.»

Diese Denkweise des Unternehmens ist die treibende Kraft hinter dem Projekt. In 18 Monaten wurden rund 100 Kadermitglieder und Direktoren von Tertianum Romandie ausgebildet. Und alle Mitarbeitenden wurden über alle Schritte des Vorgehens informiert.

Ein Vertrauensverhältnis aufbauen

Aurélie Vergère, HR-Leiterin von Tertianum Romandie, erklärt: «Der erste Schritt besteht darin, dass der Vorgesetzte ein echtes Vertrauensverhältnis zu seinen Mitarbeitenden aufbaut, sie also kennt und versucht, sie zu verstehen, ohne zu werten. Unser Ziel ist es, den Grund für die Absenzen zu verstehen, um den Mitarbeitenden möglicherweise zu helfen, Lösungen zu finden, entweder allein oder mit unserer Unterstützung.»

Der Dialog findet jeweils zwischen dem Mitarbeitenden und seinem Abteilungsleiter (Küchenchef, Gouvernante, Leiterin Pflege, technischer Leiter) statt. Auf diese Weise wird die Beziehung zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten intensiviert und der Kernwert Respekt miteinbezogen.

Da die Rolle aller Beteiligten klar definiert und die Beziehung gestärkt wurde, bleibt die Verbindung zwischen Abteilungsleiter und Mitarbeitenden während Absenzen bestehen. «Nicht um sie zu kontrollieren», bemerkt Aurélie Vergère, «sondern um die Verbindung aufrechtzuerhalten. Mit dem Wissen, dass wir anrufen, weil wir besorgt sind, fühlt sich die Person wertgeschätzt und ernst genommen. Entsprechend können wir das Team über die Absenz informieren, insbesondere um die Rückkehr des Mitarbeitenden vorzubereiten.»

Nicolas Croгнаletti ist überzeugt, dass diese neue Vorgehensweise nicht nur die Absenzenquote, sondern auch die Qualität und die Zufriedenheit am Arbeitsplatz verbessern wird. Aurélie Vergère: «Auch hier hat uns die Groupe Mutuel geholfen, wie das Beispiel Schwangerschaft zeigt. Mit der Mitarbeiterin gemeinsam darüber nachzudenken, wie wir ihren Arbeitsplatz einrichten könnten, damit sie weiterarbeiten

kann, ermöglichte es uns, die Absenzenquote bei Schwangerschaft rasch und deutlich zu verbessern.»

Abwesenheiten melden die Mitarbeitenden ausschliesslich telefonisch. «Es geht darum, Verantwortung zu übernehmen und nicht bloss ein E-Mail oder eine SMS zu schicken», sagt Aurélie Vergère.

«Sobald der Mitarbeitende zurückkommt, vergewissern wir uns, dass es ihm gut geht, und führen ein Rückkehrgespräch. Die Prozesse sollen so natürlich wie möglich implementiert und umgesetzt werden. Und vor allem arbeiten wir an einer besseren Unterscheidung zwischen dem, was als Krankheit gemeldet wird, und dem, was mehr auf ein Problem am Arbeitsplatz oder in hierarchischen Beziehungen zurückzuführen ist.»

In einer respektvollen beruflichen Beziehung muss der Mitarbeitende sagen können, wie es ihm wirklich geht.

Tertianum Romandie hat die Erfahrung gemacht, dass kurze Absenzen oft auf Probleme im privaten Bereich oder mit Führungspersonen am Arbeitsplatz zurückzuführen sind, insbesondere wenn Mitarbeitende der gleichen Abteilung regelmässig fehlen. «Dies ist ein sehr wichtiger Hinweis auf ein Problem, das es zu lösen gilt und das auf jeder Ebene auftreten kann.»

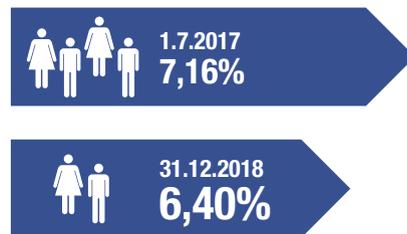
«Die Groupe Mutuel hat uns immer sehr gezielt beraten. Ihr Beitrag war äusserst wichtig für unsere Weiterbildung. Sie vermittelte uns entsprechende Tools und konkrete Unterstützung», so Aurélie Vergère.

Kontakt

Groupe Mutuel, Nicolas Caloz, Leiter Abteilung CorporateCare, ncaloz@groupemutuel.ch, Tel. 058 758 36 65

Eine positive Erfahrung

Also war es mit einer Absenzenquote von 7,16% am 1. Juli 2017 gegenüber 6,40% am 31. Dezember 2018 eine positive Erfahrung? «Absolut! Aber es geht weiter», lächelt Nicolas Croгнаletti. «Die Herausforderung liegt in der Kontinuität. Unsere Mitarbeitenden sind kostbar, und wir müssen auf allen Ebenen Sorge zu ihnen tragen.»



TERTIANUM

Seit mehr als 35 Jahren betreut die Gruppe Tertianum ältere Menschen an 77 Standorten in der Schweiz (1839 Wohnungen und 3081 Pflegebetten). Als einer der Marktführer (Umsatz: 488 Millionen Franken) beschäftigt Tertianum 4445 motivierte und gut ausgebildete Mitarbeitende (Durchschnittsalter: 42 Jahre, 79% Frauen, 21% Männer, 84 Nationalitäten). Tertianum Romandie ist einer der sechs Bereiche der Gruppe und umfasst die Kantone Waadt, Wallis, Neuenburg, Jura und Bern, mit 18 Pflegeheimen und rund 1200 Mitarbeitenden (700 Pflegebetten und 250 betreute Wohnungen).

UNTERNEHMENSVERSICHERUNG: EIN BEREICH IM AUFSCHWUNG

MEHR ALS 1000 NEUE UNTERNEHMENSKUNDEN IM JAHR 2018

Die Kennzahlen des Bereichs Unternehmen der Groupe Mutuel

	2017	2018
Anzahl Unternehmenskunden am 1.1. des Folgejahres	22 000	23 000
Umsatz Krankentaggeld (in Mio. CHF)	298,6	ca. 350*
Umsatz Unfallversicherung (in Mio. CHF)	101,1	ca. 105*
Prämienvolumen BVG (in Mio. CHF)	147,4	ca. 148,8*
Bilanzsumme BVG (in Mio. CHF)	1889,4	1898,9*
BVG-Deckungsgrad am 31.12.	118%	112,3%
Verzinsung der versicherten BVG-Guthaben	1,75%	3%

* Die definitiven Zahlen werden im konsolidierten Jahresbericht der Groupe Mutuel Holding AG und der Vorsorgestiftungen Mitte Mai 2019 veröffentlicht.

Entwicklung der Anzahl Unternehmenskunden der Groupe Mutuel in den vergangenen fünf Jahren



2018 ist der Geschäftsbereich Unternehmensversicherung der Groupe Mutuel weiter gewachsen. In diesem Bereich, der das Taggeld nach KVG und VVG, die Unfallversicherung nach UVG und die Unfallzusatzversicherung sowie die berufliche Vorsorge nach BVG vereint, ist die Anzahl Unternehmenskunden um mehr als 1000 Neukunden auf rund 23000 angestiegen. Der Gesamtumsatz steigt auf über 450 Millionen Franken (exkl. BVG).

Das Prämienvolumen erreicht mehr als 350 Millionen Franken im Bereich Krankentaggeldversicherung, 105 Millionen Franken bei der Unfallversicherung und 148,8 Millionen Franken bei der beruflichen Vorsorge der Groupe Mutuel.

Im Bereich BVG sind die finanzielle Stabilität und die Verzinsung der Guthaben der Versicherten hervorragend: Am 31.12.2018 übersteigt der Deckungsgrad 112%. 2018 erhielten die BVG-Versicherten einen Zins von 3% auf ihren Guthaben, ohne Unterscheidung zwischen obligatorischem und überobligatorischem Teil. Zum gesetzlichen Mindestzinssatz von 1% kommt aufgrund der Entscheidung der Stiftungsräte der Vorsorgeeinrichtungen eine erneut hervorragende Verzinsung von 2% der per 31.12.2019 unter ihrer Verwaltung stehenden Guthaben hinzu.

Interview mit dem Leiter Unternehmen & Vorsorge der Groupe Mutuel



Vincent Claivaz verfügt über ein grosses Netzwerk, er engagiert sich stark in der Privatwirtschaft, insbesondere im Westschweizer Vorstand des Schweizerischen Gewerbeverbands, im Vorstand der Fédération des Entrepreneurs FER-VS (Westschweizer Unternehmensverband Wallis) und in verschiedenen Verwaltungsräten.

Seit seinem Eintritt in die Groupe Mutuel im Jahr 2002 steht Vincent Claivaz im Kontakt mit den Unternehmen. Der Direktor und Leiter der Bereiche Unternehmen und Vorsorge der Groupe Mutuel spricht mit uns über seine Vision für diese wachsenden Tätigkeitsgebiete. Vor dem Hintergrund der digitalen Transformation, der Veränderungen in der Arbeitswelt und dem Druck durch Mitbewerber unterstreicht Vincent Claivaz die Wichtigkeit eines partnerschaftlichen Austauschs und einer engen Zusammenarbeit zwischen Versicherer und Unternehmenskunden.

«Kurz gesagt: Wir wollen eine grösstmögliche Anzahl an Win-win-Situationen für unsere Unternehmenskunden schaffen.»

Wie sehen Sie die Tätigkeiten der Groupe Mutuel im Bereich Unternehmen?

Wir setzen auf kundennahen Qualitätsservice und bieten den Unternehmen Unterstützung bei allen Fragen zur Personenversicherung. Bei uns – und das ist in der Schweiz fast einmalig – finden die Unternehmen massgeschneiderte Lösungen für das Krankentaggeld nach KVG und VVG, die obligatorische Unfallversicherung nach UVG, die Unfallzusatzversicherung sowie die berufliche Vorsorge ihrer Mitarbeitenden. Zudem können Arbeitgeber ihren Angestellten und deren Familienmitgliedern unsere Krankenversicherungslösungen anbieten, was für mehr Motivation und geringere Fluktuation sorgt.

Das Wachstum ist nicht unser Hauptziel. Was zählt, ist ein zuverlässiger Partner mit einer Tarifpolitik zu sein, die ohne allzu abrupte Schwankungen auskommt. Also ein fairer Preis für unsere Versicherungsleistungen.

Unseren Analysen zufolge bieten Absenzen- und Gesundheitsmanagement ein enormes Potenzial zur Steigerung der Produktivität. Die Vorteile für Arbeitgeber und Versicherer sind offensichtlich, doch auch die Mitarbeitenden profitieren: Sie werden bei Krankheit und Unfall unterstützt, was eine optimale Heilung und eine Rückkehr an den Arbeitsplatz ermöglicht.

Kurz gesagt: Wir wollen eine grösstmögliche Anzahl an Win-win-Situationen für unsere Unternehmenskunden schaffen.

Mit welchen Massnahmen werden diese Ziele erreicht?

Die Kundenorientierung unserer Sachbearbeiter wird weiter verstärkt. Schon heute ist ein einziger Sachbearbeiter

Ansprechperson für die alltäglichen Fragen, und der zuständige Account Manager ist für die partnerschaftliche Beziehung mit dem Kunden verantwortlich. Unser Unternehmensportal xNet wird weiterentwickelt und noch mehr Funktionen erhalten, z. B. die interaktive Lohnsummendeklaration.

In der Romandie und dem Tessin haben wir uns mit unseren Unternehmensversicherungen bereits einen Namen gemacht. Das Potenzial in der Deutschschweiz ist noch enorm. Wir haben dort unsere Teams im Service-Center Zürich-Oerlikon und unsere Präsenz auf dem Terrain verstärkt. Dadurch konnten wir zahlreiche Neukunden gewinnen.

Wir konzentrieren uns auf kundennahe Unterstützung der Unternehmen, indem wir sie beim Absenzen- und Gesundheitsmanagement ihrer Angestellten begleiten.

Welchen persönlichen Touch können Sie dabei einbringen?

Mich interessieren Unternehmen, insbesondere KMU, welche das schweizerische Wirtschaftsgefüge formen. Bei der Groupe Mutuel übernehmen wir den Unternehmensgeist, der zum Erfolg unseres Landes beigetragen hat. Dieser pragmatische Ansatz liegt in meiner Natur, umso mehr als zwischenmenschliche Beziehungen und ein starker Wille Berge versetzen können. Der direkte Kontakt kann die Umsetzung von Projekten vorantreiben. Zudem ist zeitnahes, pragmatisches Handeln Teil unserer Unternehmenskultur. Durch unsere Grösse und das Gewicht, das wir auf das Menschliche legen, können wir Kundennähe bieten – das ist auch mein primäres Ziel: für unsere Unternehmenskunden da sein und ihre Bedürfnisse wahrnehmen.



Fusion der beiden Vorsorgestiftungen, die von der Groupe Mutuel verwaltet werden

DIE GROUPE MUTUEL VORSORGE (GMP) UND DIE WALLISER VORSORGE (MVP) HABEN SICH AM 1. JANUAR 2019 ZUSAMMENGESCHLOSSEN. DIESE FUSION IST EIN WICHTIGER SCHRITT IN DER ENTWICKLUNG DER GROUPE MUTUEL VORSORGE, DIE NEU 2700 UNTERNEHMEN VERSICHERT UND EIN VERMÖGEN VON RUND 2 MILLIARDEN FRANKEN VERWALTET. MARLÈNE RAST, LEITERIN DER VORSORGEAKTIVITÄTEN BEI DER GROUPE MUTUEL, BERICHTET.

Die Vorsorge ist für Angestellte wie auch Unternehmen ein grosses Thema.

Wie positioniert sich die Groupe Mutuel?

Die Groupe Mutuel verfügt über ein umfassendes Angebot für Unternehmen: Vorsorge, Kranken- und Unfalltaggeld, Versicherung nach UVG sowie Unfallzusatzversicherung. Mit dem Angebot der 2. Säule haben Unternehmen die exklusive Möglichkeit, all ihre Personenversicherungen aus einer Hand zu erhalten.

Bisher gab es zwei Einrichtungen: die schweizweit tätige Groupe Mutuel Vorsorge und die Walliser Vorsorge, die ausschliesslich im Wallis aktiv war.

Die Stiftungen entwickelten sich parallel und hatten genau die gleichen Bedingungen, sie standen niemals in Konkurrenz zueinander. Beide hatten die gleiche Grösse, und das verwaltete Vermögen war praktisch identisch. Deshalb ist es nicht mehr sinnvoll, zwei verschiedene Institutionen zu haben.

Wie sieht die finanzielle Situation der neuen Organisation aus?

Es ist der richtige Zeitpunkt für eine Fusion, denn beide Einrichtungen stehen finanziell ausserordentlich gut da: Im Rating der Schweizer Pensionskassen sind sie ganz oben platziert, mit einem voraussichtlichen Deckungsgrad für die Walliser Vorsorge per 31. Dezember 2018 von 112,3%. Diese Quote gilt als Referenzwert für beide Stiftungen.

Wer profitiert von der Fusion?

Die Fusion ist für beide Stiftungen interessant, in erster Linie aber für die Arbeitgeber und die Versicherten. Bei diesem Zusammenschluss bündeln zwei besonders gesunde Institutionen ihre Stärken: Die lokal tätige Stiftung bringt ihre hohe Kundentreue mit und die Stiftung mit nationaler Reichweite ein Entwicklungspotenzial in der ganzen Schweiz. Dank ihrer Grösse verfügt die neue Struktur über eine bessere Risikoverteilung, und sie gewinnt in den

Verhandlungen mit ihren Partnern an Gewicht.

Zudem entstehen Synergien, insbesondere bei den administrativen Abläufen, die nun für eine einzige Einrichtung gelten, was mit Kosteneinsparungen einhergeht.

Wie sehen Sie die weitere Entwicklung?

Die Geschäftsentwicklung 2018 war für beide Einrichtungen aussergewöhnlich. Sie konnten zahlreiche neue Kunden gewinnen und verzeichneten ein markantes Umsatzwachstum. Diese Ergebnisse zeigen, dass die Lösungen der Stiftungen den Bedürfnissen von Unternehmen aus der ganzen Schweiz gerecht werden. Und die neue Struktur wird auch in der Lage sein, grössere Kunden zu betreuen. Doch Wachstum hat nicht oberste Priorität. Vorrangiges Ziel ist die Zufriedenheit unserer bestehenden Kunden. Um dies zu erreichen, bieten wir ihnen einen erstklassigen Kundenservice sowie leistungsstarke Lösungen, die Rendite und Sicherheit vereinen.

Die Ambitionen der Stiftung Groupe Mutuel

Unterstützung und Anerkennung herausragender Projekte

Die 2018 gegründete Stiftung Groupe Mutuel verfolgt gemeinnützige Zwecke. Sie fördert das Wohlbefinden und die Gesundheit der Schweizer Bevölkerung sowie die Gesundheitsprävention, indem sie sich für Institutionen und Vereine sowie Einzelversicherte und Unternehmen engagiert. Ihre Aufgabe erfüllt sie mit drei Arten von Unterstützung, die 2019 lanciert worden sind.

Institutionelle Unterstützung

Mit diesem neu eingerichteten Förderungsfonds unterstützt die Stiftung Institutionen, Vereine und Personen, die sich für die Gesundheit in der Schweiz einsetzen. Der Fonds leistet im Rahmen von herausragenden Projekten im Bereich Gesundheit finanzielle Unterstützung bei Präventions- und Förderungsaktionen sowie für Forschung und Bildung.

Unterstützung von Einzelversicherten

Unerwartete Kosten im Zusammenhang mit einer schweren Krankheit oder einem Unfall können das Budget eines Haushalts erheblich belasten. Es könnte auch sein, dass für einen Teil der Bevölkerung neuartige und in der Schweiz noch nicht anerkannte Behandlungsmethoden nicht bezahlbar sind. Für solche Fälle hat die Stiftung Groupe Mutuel einen Fonds eingerichtet, der Versicherten nach detaillierter Analyse ihres Dossiers durch Spezialisten eine ausserordentliche, einmalige Unterstützung bietet.

Die Stiftung Groupe Mutuel unterstützt, fördert und belohnt Akteure, die heute die Gesundheit von morgen verbessern.

Förderpreis für Unternehmen, Vereine und Institutionen

Mit den Förderpreisen der Stiftung Groupe Mutuel werden jedes Jahr Akteure ausgezeichnet, die massgeblich zur Verbesserung des Schweizer Gesundheitswesens beigetragen haben.

Der Förderpreis Unternehmen umfasst Massnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung. Belohnt wird jeweils ein Unternehmen, das besonders wirksame Aktionen für die Gesundheit seiner Mitarbeitenden durchgeführt hat.

Drei weitere Preise werden an Vereine, Institutionen oder Einzelpersonen vergeben, die sich in besonders bemerkenswerter Weise für die Gesundheit der Schweizer Bevölkerung eingesetzt haben.

Die Preisträger werden von einer Jury aus Mitgliedern der Stiftung ausgewählt. Die Preise im Gesamtwert von nahezu 50 000 Franken werden jeweils im September an einem in der Schweiz organisierten Gala-Abend vergeben.

Alle Informationen zur Stiftung, zu ihren Tätigkeiten, den Förderpreisen und dem Engagement finden Sie auf der Webseite der Groupe Mutuel:
www.groupemutuel.ch/stiftung

Wettbewerb GMpro

Gewinnen Sie mit unserem Partner FruitsFrais.ch einen der folgenden Preise für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeitenden:

1. Preis: wöchentliche Früchtebox à 7 kg während 2 Monaten
2. Preis: wöchentliche Früchtebox à 7 kg während 1 Monat
3. Preis: wöchentliche Früchtebox à 7 kg während 2 Wochen



Ihre Antworten

1. Frage:

Wie viele Standorte hat die Gruppe Tertianum in der Schweiz?

2. Frage:

In welchem Jahr wurde die Stiftung Groupe Mutuel gegründet?

Firmenname _____

Adresse _____

Name und Vorname _____

PLZ und Ort _____

Funktion _____

E-Mail _____

Teilnahmebedingungen

Teilnahme bis 31. Mai 2019 unter www.groupemutuel.ch/unternehmen unter der Rubrik «Kundendienst» oder per Post mit diesem Coupon in einem frankierten Couvert an folgende Adresse: **Groupe Mutuel – Kommunikation – Rue des Cèdres 5 – Postfach – 1919 Martigny**

Die Antworten finden Sie im Magazin GMpro. Es besteht kein Kaufzwang. Über den Wettbewerb wird keine Korrespondenz geführt. Die Gewinner/-innen werden schriftlich benachrichtigt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Die Preise werden nicht bar ausbezahlt und können nicht übertragen werden. Die Gewinner/-innen sind einverstanden, dass der Name ihres Unternehmens veröffentlicht wird. Mitarbeitende der Groupe Mutuel und von Fresh-Fruits.ch sind von der Teilnahme ausgeschlossen.

Veranstaltungskalender unserer Partner



Gewerbetage der Romandie in Verbier – 24./25. Juni 2019

La Rentrée des Entreprises de la FER Neuchâtel – 20. August 2019

La Rentrée des Entreprises de la FER-Arcju – 22. August 2019

Walliser Wirtschaftstreffen – 29. August 2019

Initiale de la Fédération vaudoise des entrepreneurs (FVE) – 5. September 2019

KMU SWISS Podium in Brugg – 12. September 2019



IMPRESSUM

Herausgeber: Groupe Mutuel, Rue des Cèdres 5, Postfach, CH-1919 Martigny
Redaktion: Jean-Christophe Aeschlimann, Christian Feldhausen, Pascal Vuistiner
Konzept und Gestaltung: Jean Philippe Chevassu
Layout: Julie Lovey
Publikation: halbjährlich – auf Deutsch und Französisch
Internet: www.groupemutuel.ch/gmpro
E-Mail: gmpro@groupemutuel.ch
Fotos: Jean-Guy Python (Seiten 1 und 2), Produktionsteam der Groupe Mutuel (Seiten 5 und 6)
Druck: Imprimerie des Ronquoz – Gesamtauflage: 20 000 Exemplare



gedruckt in der
schweiz

Groupe Mutuel Pro ist eine Publikation für die bei der Groupe Mutuel versicherten Unternehmen.