



La gestion numérique des cas de la Suva

Suva Medical

En 2022, la Suva a restructuré en profondeur sa gestion des cas. Cela a entraîné quelques changements pour les personnes accidentées, les entreprises assurées et les fournisseurs de prestations tels que les médecins et les hôpitaux. Découvrez dans l'interview comment fonctionne la gestion numérique des cas.

27. mars 2026

Rédigé par:

Beatrice Domscheit, cheffe du secteur pilotage des cas, Suva, traitement des cas

Josef Grab, médecin-chef, spécialiste en chirurgie, Suva, division médecine d'assurance

Liens d'intérêts potentiels

L'auteur/L'auteur déclare également les liens économiques ou personnels suivants: Aucun

La Suva va au-devant des nouveaux besoins de sa clientèle en numérisant et automatisant autant que possible sa gestion des cas. Il en résultera une hausse de l'efficacité grâce à de meilleurs services en ligne et une concentration de la gestion personnalisée des cas sur les cas où cela est nécessaire. La gestion scrupuleuse des primes qui lui sont confiées profite de nouveau aux payeurs de primes.

En 2022, la Suva a restructuré en profondeur sa gestion des cas. Cela a entraîné quelques changements pour les personnes accidentées, les entreprises assurées et les fournisseurs de prestations tels que les médecins et les hôpitaux. Découvrez dans l'interview comment fonctionne la gestion numérique des cas.

Infobox smartCare

Nous avons déployé le programme smartCare début 2022 et fait ainsi un grand pas en avant en direction d'une gestion des cas numérique et automatisée. Les collaborateurs et collaboratrices ont pris de nouvelles fonctions, les teams ont été rafraîchis et certaines étapes de travail sont automatisées depuis. Les clients et clientes bénéficient de self-services en ligne et de délais de traitement plus rapides. Ce changement signifie toutefois aussi que vous avez d'autres interlocuteurs, et la plupart du temps, plus aucun interlocuteur personnel. Le passage à smartCare est terminé dans l'intervalle. Nous continuons d'optimiser en permanence notre gestion des cas. Nous nous attachons notamment au développement de nos services en ligne.

Entretien avec Beatrice Domscheit et Josef Grab

Beatrice Domscheit est cheffe de secteur à la division traitement des cas, et Josef Grab est médecin-chef médecine d'assurance à la Suva. Nous voulions savoir comment les fournisseurs de prestations peuvent trouver les interlocuteurs compétents dans le cadre de la gestion des cas numérique et automatisée.

Beatrice Domscheit, pourquoi la Suva a-t-elle décidé de procéder à cette restructuration en 2022?

Beatrice Domscheit: La numérisation progresse dans tous les domaines. Les attentes de notre clientèle

évoluent. Les personnes accidentées, les entreprises assurées auprès de nous, mais aussi nos partenaires et fournisseurs de prestations sont connectés au quotidien. Ils souhaitent avoir accès à leurs dossiers à tout moment et de n'importe où. Nos modèles d'apprentissage automatisé permettent des temps de traitement plus rapides, ce qui permet à nos clients et clientes de recevoir une réponse plus rapide de notre part. Nous avons par ailleurs créé des postes plus attrayants pour notre personnel. Il va sans dire que la Suva est également tenue d'agir de manière économique et efficace, en vertu de la loi fédérale sur l'assurance-accidents – la numérisation nous aide ici à maintenir les frais administratifs à un bas niveau. La Suva détient une compétence globale pour garantir que l'humain n'est pas négligé, et ce, jusqu'à la réinsertion ou le passage à la rente.

Josef Grab, qu'est-ce que cela signifie pour les fournisseurs de prestations?

Josef Grab: Nous proposons aux fournisseurs de prestations divers services en ligne et formulaires utiles, qui facilitent la communication et l'échange de données avec la Suva, tout en économisant aussi bien du temps que de l'argent. La communication électronique fonctionne directement via le logiciel du cabinet médical. Données et informations sont accessibles 24 heures sur 24. La transmission de données répond en outre aux standards de sécurité les plus élevés.

Quelle est part d'automatisation ici?

Beatrice Domscheit: Seules les décisions positives sont prises de manière automatisée, les négatives (refus) sont traitées par les collaborateurs et collaboratrices de la Suva. Une prise de décision rapide aide également les fournisseurs de prestations, car elle permet d'accorder des garanties de prise en charge dans les délais les plus brefs et de valider les factures.

La gestion des cas est l'affaire de personnes, une approche impersonnelle ne peut tout de même pas fonctionner ici ...

Beatrice Domscheit: Je comprends que l'on soit surpris au début quand on en entend parler. Cela fait maintenant quatre ans que nous utilisons le nouveau système. Au cours de cette période, il s'est avéré que nous avons choisi la bonne approche. Les voies de décision et le temps nécessaire à la prise d'une décision ont été considérablement raccourcis. Ceci est profitable à notre clientèle. Et la méthode de travail actuelle permet également de mieux respecter les prescriptions légales. Les cas sont gérés de manière plus structurée et plus uniforme. Les clients et clientes ne sont donc plus dépendants des gestionnaires. Nos collaborateurs et collaboratrices ont aussi le temps de se pencher sur les situations délicates.

Questions techniques relatives à un cas de sinistre	Adresse e-mail pour les rapports médicaux	Questions relatives à l'échange électronique de données	Questions relatives à la médecine des assurances	Transmission d'expertises médicales
Nous disposons d'un propre centre de compétences pour chaque région pour les questions techniques liées à un cas de sinistre. Vous trouverez nos coordonnées à l'adresse suivante:	Les fournisseurs de prestations ont la possibilité d'envoyer des rapports médicaux à une adresse e-mail centralisée. Pour cela, un accord doit être signé. Le formulaire est disponible sur notre site Internet.	Si vous avez des questions concernant l'échange électronique de données avec la Suva, veuillez contacter le support technique par e-mail à l'adresse EDI.support@suva.ch	Vous pouvez nous adresser vos questions générales de médecine des assurances (indépendantes des cas) en envoyant un e-mail à l'adresse versicherungsmmedizin@suva.ch	Le bureau central des expertises de la Suva mandate des expertises médicales à des experts et expertes externes indépendants. Dès que la prise de position sera disponible, notre bureau central des expertises fera procéder à l'examen par d'autres expertes et experts indépendants.
Prestations après un accident ou en cas de maladie professionnelle	Nous offrons des moyens simples de soumettre des rapports médicaux et d'obtenir des documents importants. Découvrez ici les conditions requises		Pour toute question médicale technique concernant un cas de sinistre, veuillez contacter le Centre de compétence cas compétent (voir colonne 1).	041 419 54 41 gutachten-clearing@suva.ch

Vous trouverez également un aperçu des prestations et des interlocuteurs ici:

[Médecine d'assurance: prestations et savoir-faire](#)

Qu'en est-il de la nouvelle méthode de travail pour le personnel de la Suva?

Beatrice Domscheit: Pour être honnêtes, par le passé, il n'était pas possible pour certaines personnes d'avoir une vue d'ensemble complète d'un grand nombre de dossiers. À cela s'ajoute le fait que, pour diverses raisons, les membres de notre personnel sont de plus en plus nombreux à travailler à temps partiel. La méthode de travail basée sur les tâches présente l'avantage de pouvoir reprendre le traitement des cas à tout moment, même en cas d'absence d'un collaborateur ou d'une collaboratrice. Lorsque quelqu'un appelle, il ou elle voit immédiatement toutes les données clés dans le système et peut donner des renseignements.

Mais maintenant concrètement: Où puis-je m'inscrire en tant que médecin? Pouvez-vous me donner des coordonnées directes?

Josef Grab: Vous communiquez avec nous de différentes manières. En fonction de ce dont vous avez besoin, nous proposons différents canaux. Vous pouvez par exemple intégrer des modules spécifiques dans votre logiciel pour cabinets médicaux afin de partager des documents et des rapports avec nous. De plus, nous avons aussi des services en ligne qui permettent d'accéder à différentes options par le biais d'Internet.

À quoi les fournisseurs de prestations doivent-ils veiller afin de garantir un déroulement efficace de la collaboration avec la Suva?

Josef Grab: Nous proposons différents services. Lorsque les fournisseurs de prestations utilisent les canaux d'échange électronique de données, nos processus automatisés entrent en action et nous pouvons prendre des décisions rapidement. C'est pourquoi nous vous recommandons de recourir à nos services et de les promouvoir auprès de vos collègues expérimentés:

- [Échange électronique de documents d'imagerie médicale \(EBIDA\):](#)

Pour traiter les cas de sinistre, nous avons souvent besoin des radiographies et des rapports médicaux des personnes accidentées. Le moyen le plus efficace et le plus sécurisé pour échanger ces documents d'imagerie est l'échange électronique de documents d'imagerie médicale (EBIDA).

- [Service numéro de sinistre](#)

Notre service numéro de sinistre vous permet de rechercher 24 heures sur 24 le numéro de sinistre faisant partie d'un cas et de consulter d'autres informations utiles. En plus, vous obtenez aussitôt des informations sur la prise de position concernant un événement ou une maladie professionnelle ainsi que sur le Centre de compétence cas responsable du dossier.

- [Service \(de statut\) des factures:](#)

le service de statut des factures de la Suva vous permet de contrôler en permanence le statut d'une facture de frais de traitement reçue par la Suva.

- [medForms:](#)

via medForms, vous pouvez consulter des formulaires médicaux préremplis ou télécharger vos propres documents médicaux pour transmission par voie électronique.

Adresse de correspondance

Beatrice Domscheit
Suva, traitement des cas

beatrice.domscheit@suva.ch