



50 cabas fabriqués à partir de l'affiche à l'ours

Les sacs en matériel recyclé existent depuis assez longtemps. Mais les pratiques cabas, qui ont été fabriqués avec l'énorme affiche de Visana représentant l'ours de Berne, sont tout nouveaux. Il y a quelques jours encore, cette affiche était accrochée à la gare de Berne Wankdorf. Nous mettons en jeu 50 de ces pièces uniques.

Texte et photos: Stephan Fischer

Il existe 100 exemplaires de ce sac. Nous en mettons en jeu 50 pour les lectrices et les lecteurs de *VisanaFORUM*. Il va de soi que l'affiche publicitaire a été soigneusement nettoyée avant d'être découpée en pièces. Avec un peu de chance, vous pourrez gagner un exemplaire avec l'œil de l'ours ou au moins un morceau de sa fourrure.



L'ancienne affiche a été remplacée par une nouvelle. Si vous regardez par la fenêtre du train, en direction du stade, à la gare de Berne Wankdorf, vous verrez où siège l'ours de Berne. Si vous souhaitez gagner un de ces robustes cabas (numérotés de 1 à 50), vous pouvez participer au tirage au sort en ligne, sur www.visana.ch/concours. Vous pouvez aussi nous envoyer le talon de participation au concours sur une carte postale. Bonne chance!

Talon de participation

Je souhaite gagner un sac Visana.

Madame Monsieur

Nom _____

Prénom _____

Rue, n° _____

NPA, localité _____

E-mail _____

Collez le talon sur une carte postale et envoyez-le jusqu'au 25 septembre 2017 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15.

Les gagnantes et gagnants seront informés d'ici au 15 octobre 2017. Aucune correspondance ne sera tenue au sujet du concours. La voie juridique est exclue. Les prix ne peuvent pas être remis en espèces. Par votre participation au concours, vous acceptez que Visana utilise vos indications à des fins de marketing. Ce droit peut être révoqué en tout temps. Une seule participation est admise par personne.

Visana **FORUM**

Le magazine de santé 3/2017



4 Découvrir la montagne
C'est parti pour la via ferrata!

16 Partir en vacances l'esprit tranquille
Vacanza: l'assurance de voyage pour toutes les éventualités

22 Alpinisme: savoir renoncer
Entretien avec Peter Schmid

Sommaire

Santé

Randonner sur des chemins sûrs	3
Via ferrata pour tous les niveaux	4
Boire suffisamment pour rester en forme	6

Engagement

Partager les victoires du SCB	7
-------------------------------	---

Inside

Le «cantonalisme» fait obstacle aux réformes	8
Des primes 2018 concurrentielles	9
Portrait d'un collaborateur de Visana	10
Nos assurances de choses	12
La nouvelle app Visana est disponible	13
Lutter contre les abus d'assurance	14

Service

Prudence: appels frauduleux	15
Vacances: voyager en toute sécurité	16
Recommander Visana est payant	17
Offres d'automne de Visana Club	18
Bon à savoir	20
Entretien avec Peter Schmid	22
Concours	24

Editorial

Chère lectrice, cher lecteur,

La période de l'automne invite à se rendre en montage et à faire de belles randonnées. Dans cette édition, nous vous présentons quelques-unes des plus belles et des plus spectaculaires via ferrata de Suisse, pour chaque niveau. Nous vous dévoilons également par qui le réseau de randonnée d'environ 65 000 kilomètres est entretenu et comment la sécurité est assurée. En outre, vous trouverez des conseils importants en matière d'hydratation, pour jeunes et moins jeunes, afin que votre sortie d'escalade ou votre randonnée soient un pur plaisir.

L'automne est également, comme chaque année, le moment où vous recevez vos polices d'assurance pour l'année à venir. En page 9, je vous propose un premier regard sur le développement des primes pour 2018. Tout d'abord, le fait le plus important et le moins surprenant: les primes d'assurance-maladie subiront une hausse cette année encore. Elles sont le reflet du développement des coûts dans le système de la santé et rien ne laisse malheureusement présager que cette courbe puisse à l'avenir cesser son ascension.

J'ai toutefois quand même une bonne nouvelle à vous annoncer: nos primes de l'assurance de base devraient subir une augmentation moins conséquente que l'année dernière. De plus, nous avons investi pour vous dans notre offre de prestations de services. D'une part, vous pouvez dès à présent, grâce à l'app Visana, avoir accès à vos données d'assurance partout et en tout temps et scanner vos factures de médecins pour nous les envoyer par voie électronique. D'autre part, notre palette d'assurances ménage et de responsabilité civile privée vous donne une raison de plus de rester fidèle à Visana. Voyez vous-mêmes aux pages 12 et 13.

Il me reste à vous souhaiter une lecture agréable et un bel automne!



Urs Roth
Président de la direction



Impressum

VisanaFORUM est une publication du groupe Visana. Le groupe Visana comprend Visana, sana24 et vivacare. Il paraît quatre fois par année. **Rédaction:** Stephan Fischer, David Müller, Melanie Schmid, Isabelle Bhend. **Adresse:** VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Fax: 031 357 99 32. E-mail: forum@visana.ch. **Conception:** Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. **Mise en page:** Natalie Fomasi, Elgg. **Photo de couverture:** Brunni/Engelberg, perretfoto.ch. **Impression:** Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. **Internet:** www.visana.ch

Changements d'adresse

Si l'adresse est incorrecte ou si vous recevez trop d'exemplaires de VisanaFORUM, veuillez en informer votre agence Visana (vous trouverez l'adresse et le numéro de téléphone sur votre police).

Pour des chemins de randonnée sûrs

Les chemins de randonnée suisses sont d'excellente qualité, bien balisés et très appréciés des jeunes et moins jeunes. 80% de la population utilise le réseau des chemins de randonnée, qui s'étend sur 65 000 kilomètres. Dans l'entretien et la sécurité, l'investissement réalisé en termes de travail, de moyens financiers et d'engagement bénévole est conséquent. Mais à qui le doit-on?

Texte: Stephan Fischer | Photo: Suisse Rando

Améliorer les chemins, repeindre les signalisations, remplacer les panneaux, contrôler les ponts et autres constructions: l'entretien du réseau des chemins de randonnée, dont la longueur représente plus d'une fois et demie la circonférence terrestre, est un travail de longue haleine. Les coûts nécessaires pour que nous puissions randonner par monts et par vaux en toute sécurité se montent à plus de 50 millions de francs par an.

L'entretien sous le signe du fédéralisme

Les cantons sont compétents pour les chemins pédestres; les contribuables payent donc la majeure partie des coûts d'entretien, comme le prescrit la loi fédérale sur les chemins pour piétons et les chemins de randonnée pédestre. Les cantons peuvent toutefois déléguer certaines tâches aux communes ou aux organisations spécialisées (associations) et font d'ailleurs usage de cette possibilité. «Il existe donc différentes solutions en ce qui concerne l'entretien, ce qui fonctionne bien malgré tout», déclare Bernard Hinderling, responsable de projet dans le domaine des chemins pédestres, au sein de l'association Suisse Rando, qui conseille les cantons et les associations.

La plupart du temps, ce sont des bénévoles des organisations de randonnée



pédestre cantonales qui contrôlent les 50 000 panneaux indicateurs et les 65 000 kilomètres de chemins pédestres, afin de vérifier s'ils n'ont pas été endommagés. Ce contrôle est généralement effectué une fois par an, au printemps, lorsque la végétation a déjà poussé suffisamment pour que les signalisations recouvertes puissent être identifiées, et dure jusqu'à la fin de la saison.

Chemin endommagé: que faire?

Panneaux indicateurs à terre, chemins pédestres endommagés: les randonneurs et randonneuses doivent-ils le signaler? «Oui. Nous sommes très intéressés par ce genre de signalements. Ces derniers peuvent être effectués via le formulaire de feed-back disponible sur notre site Internet. Nous en recevons plusieurs par semaine», déclare Bernard Hinderling. Il est également possible de contacter par courriel les communes et les organisations cantonales de chemins pédestres. Le service de voirie ou les associations s'occupent ensuite de remédier aux dommages, afin que les randonneurs et randonneuses puissent à nouveau profiter de chemins pédestres sûrs.



Chemins pédestres et randonnées en quelques chiffres

- 65 000 kilomètres, c'est la longueur totale du réseau des chemins de randonnée (routes: 71 500 km; voies ferrées: 5200 km).
- 63% sont des chemins pédestres (marquage jaune), 36% des chemins de randonnée de montagne (blanc-rouge-blanc) et 1% des chemins de randonnée alpine (blanc-bleu-blanc).
- 50 000, c'est le nombre d'emplacements d'indicateurs en Suisse.
- 645, c'est le nombre de jours qui seraient nécessaires pour parcourir l'ensemble du réseau des chemins pédestres (en respectant le rythme indiqué sur les panneaux indicateurs, sans pauses).
- 800 francs par kilomètre, c'est ce que coûte l'entretien annuel.
- 5 millions de francs sont économisés grâce au travail bénévole.
- 3 heures, c'est la durée moyenne d'une randonnée en Suisse.
- 45 francs, c'est le montant dépensé en moyenne par randonnée (voyage, restauration).



imprimé en
suisse





Flims



Via ferrata pour tous les niveaux

L'escalade est très tendance, aussi bien en salle que sur le terrain. La plupart des destinations de vacances importantes en montagne offrent une via ferrata à proximité, qui permet de transmettre aux jeunes et aux moins jeunes la fascination de l'escalade en pleine nature sauvage. Aimerez-vous vous y essayer pendant les vacances d'automne? Voici trois propositions.

Texte: Stephan Fischer | Photos: MySwitzerland.com, Aletsch Arena, Mürren Tourismus, Pontresina Tourismus

Le panorama de l'Aletsch comme récompense

La via ferrata d'Eggishorn (2926 m) se prête aussi pour les personnes n'ayant pas beaucoup d'expérience d'escalade (niveau: facile à moyen). Il n'y a pas de passages en surplomb et la difficulté de ceux qui sont en pente raide est désamorçée par des marches métalliques robustes. Ceux et celles qui ne se sentent pas en sécurité en pente raide peuvent, après une heure, prendre la

descente de secours sans avoir mauvaise conscience et atteindre l'Eggishorn via des chemins de randonnée de montagne. Le pont de singe à trois cordes et une tyrolienne de 30 mètres (uniquement en compagnie d'un guide de montagne) font monter le taux d'adrénaline. Mais les deux peuvent être évités. Il faut compter entre deux et trois heures pour l'ensemble de la via ferrata. Après 300 mètres de dénivelé, on est récompensé par une vue impressionnante sur le glacier d'Aletsch.



A partir de Fiesch ou via Bettmeralp

Pour une montée décontractée jusqu'à la via ferrata, on utilise le téléphérique depuis Fiesch jusqu'à Eggishorn, via Fiescheralp. La destination est atteinte en 20 minutes. La randonnée de montée par le sentier d'altitude de l'Unesco du Bettmerhorn, atteint par télécabine à partir de Bettmeralp, dure plus longtemps (deux heures). On peut redescendre dans la vallée à pied ou en téléphérique via Fiescheralp. www.aletscharena.ch

Escalade avec vue sur la vallée de Lauterbrunnen

La plupart des via ferrata sont en montée. Ce n'est pas le cas de Mürren, où le départ est le point le plus élevé de ce tour de difficulté moyenne. Si vous parcourez du regard la vallée de Lauterbrunnen, depuis la paroi rocheuse sécurisée, vous serez récompensé/e par un panorama à couper le souffle, couronné par les sommets des Alpes bernoises. Il est possible que vous aperceviez même un basejumper qui passe à toute vitesse dans les airs. La via ferrata offre elle aussi une bonne portion d'action. La tyrolienne, longue de 60 mètres et utilisable uniquement en

Départ à Mürren

Le point de départ est la terrasse panoramique de Mürren, en-dessous du bâtiment de la poste. Mürren (1650 m), localité sans trafic automobile, peut être atteinte avec le téléphérique du Schilthorn depuis Stechelberg ou avec le train de montagne, au départ de Lauterbrunnen. La via ferrata, longue de 2,2 km, dure environ trois heures. Le tour finit à Gimmelwald, 300 mètres plus bas. Depuis là, un téléphérique vous ramène à Mürren ou dans la vallée, à Stechelberg. www.klettersteig-muerren.ch, www.muerren.swiss

compagnie d'un guide de montagne ou le pont de corde en fin de parcours provoquent une (légère) poussée d'adrénaline aussi chez les alpinistes les plus expérimentés.

Piz Trovat: pour débutants/es et connaisseurs/ses

La plus ancienne via ferrata dans l'Engadine se prête pour les personnes débutantes et les familles avec enfants à partir de dix ans environ, mais aussi pour les alpinistes chevronnés qui cherchent un défi à relever. Après un passage commun, la route se divise en deux possibilités, avant le pont: une partie adéquate pour les familles, qui commence par une montée verticale puis mène au sommet du Piz Trovat, par une pente douce, et une autre, très difficile, où il faut traverser par moment des passages en surplomb (longs d'environ 30 mètres). La variante 2 peut être atteinte par une tyrolienne et ne convient qu'aux alpinistes bien entraînés, ayant de l'expérience. Cette route se termine aussi au sommet, où il est temps de se désaltérer après l'effort.



www.myswitzerland.com/viaferrata

Départ sur la Diavolezza

Le téléphérique permet d'atteindre confortablement la Diavolezza (diabliesse), à 2973 mètres. Les marquages blanc-bleu-blanc mènent au départ, au pied du Piz Trovat, en 20 minutes. Après un dénivelé de 300 mètres et près de deux heures sur la via ferrata, on atteint le sommet, à 3146 mètres. Les efforts y sont récompensés par un panorama impressionnant, avec vue sur le seul sommet de 4000 mètres des Grisons (Piz Bernina). La descente vers la vallée est entamée depuis la station Diavolezza. www.engadin.stmoritz.ch/pontresina

Boire suffisamment pour rester en forme!

Nous savons qu'il est important de boire quotidiennement. En particulier en été, la soif est grande. Toutefois, la quantité recommandée ne fait pas l'unanimité. En effet, la quantité de liquide que vous devez boire dépend de votre âge, de votre poids et d'autres facteurs. Le besoin en liquide augmente en cas d'activités sportives, telles que l'escalade ou la randonnée.

Texte: Melanie Schmid | Photo: Alfonso Smith



Des expertes et experts de l'alimentation ont posé une règle simple, fixant la quantité de liquide nécessaire pour des adultes en bonne santé: 0,03 litre (30 millilitre) par kilo de masse corporelle par jour.

Quelques exemples de besoin en liquide:

- pour un poids de 50 kg 1,5 litre de liquide
- pour un poids de 60 kg 1,8 litre de liquide
- pour un poids de 70 kg 2,1 litres de liquide
- pour un poids de 80 kg 2,4 litres de liquide
- pour un poids de 90 kg 2,7 litres de liquide

Cette formule donne uniquement une indication générale, parce que les scientifiques ne sont pas tout à fait d'accord. La quantité de boisson optimale est individuelle, selon la personne. Des paramètres exerçant une influence importante sont l'âge ou la température extérieure. En cas de forte consommation de sel, de maladie (fièvre, diarrhée, vomissement) ou d'activité sportive, le besoin en liquide augmente fortement.

Si vous respectez la pyramide alimentaire suisse, vous «mangez» près d'un litre de liquide par jour, avec les fruits et les légumes consommés.

Le manque de liquide est léthal

Déjà en cas de perte minime d'eau, les premiers symptômes surviennent: soif, malaise, manque d'appétit, nausée, agitation, pouls élevé. D'autres signes du manque d'eau sont les maux de tête ou la baisse des performances mentales et physiques. A long terme, un manque important de liquide peut avoir des conséquences graves et mener au décès.

Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet et sur d'autres thèmes de la santé dans les conseils de santé sur notre site Internet.

Rappel pour boire en route

Dans les app stores, vous trouvez de nombreuses apps qui vous permettent de calculer simplement la quantité optimale à boire. Vous pouvez également installer un rappel, qui vous indiquera quand il sera de nouveau temps pour boire quelque chose, à tout moment et en tout lieu, même pendant une randonnée ou une escalade.

www.visana.ch/conseils_de_sante

Partager les victoires du SCB

Ils suscitent l'enthousiasme et bien d'autres émotions. Et ils remportent des titres! Les performances exceptionnelles des professionnels de hockey sur glace de Berne (SCB) nous motivent. Visana, entreprise bernoise renommée, soutient ce club bernois renommé. Nous nous réjouissons déjà de la nouvelle saison de hockey sur glace à venir et de nombreux matchs passionnants.

Texte: Melanie Schmid | Photo: Thomas Hiller (SCB)



Le SCB a pu célébrer une fois de plus le titre de champion, en 2017.

pulaires et les plus professionnelles de Suisse», dit Urs Roth, CEO du groupe Visana. «La manière dont le SCB s'engage, avec franchise et de tout cœur, comment il se bat pour sa cause, comment il se sent en phase avec son public, c'est fascinant et cela correspond sans aucun doute à notre philosophie», affirme Urs Roth.

Déjà au cours de la première année, Visana a pu célébrer le titre de champion du SCB. Maintenant, le club débute la deuxième saison de hockey sur glace avec Visana comme partenaire: matchs passionnants et émotions garantis!

Gagnez des billets!

Nous mettons en jeu 10x2 places debout pour le jeu du SCB contre ZSC Lions, du 13 octobre 2017, à 19h45, dans la PostFinance Arena à Berne. Même si vous soutenez une autre équipe de hockey sur glace, une visite de ce plus grand temple de hockey de Suisse est un événement en soi. Souhaitez-vous gagner deux billets et vivre des émotions en direct? Envoyez un courriel à forum@visana.ch avec pour objet «SCB» et votre adresse. Les gagnantes et gagnants seront informés directement. Sur notre page Facebook, nous publions régulièrement des tirages au sort de billets et de maillots: n'hésitez pas à la visiter. Bonne chance!

Visana s'engage dans la promotion de la santé et dans la prévention, et donc aussi pour votre bien-être. Nous soutenons divers clubs sportifs, en tant que partenaire. Ceux et celles qui préservent leur forme, physique et mentale, réduisent leur risque de maladie et d'accident. Les sportifs de pointe, tels que les joueurs du SCB, sont des modèles pour de nombreux jeunes adultes. Ces joueurs leur donnent envie de faire du sport et de se fixer des objectifs ambitieux.

Partenariat bernois fort

Vous avez peut-être déjà vu le logo de Visana au dos du maillot d'un joueur du SCB? Depuis la saison 2016/2017, nous nous engageons comme partenaire d'or aux côtés du club bernois. Le partenariat est fixé actuellement à trois ans. «Nous nous réjouissons d'exprimer notre lien avec une des organisations sportives remportant le plus de succès, les plus po-

www.visana.ch/engagement

www.facebook.com/visana2

Le «cantonalisme» fait obstacle aux réformes

Dans leur interprétation du mandat constitutionnel relatif aux soins médicaux, les cantons oscillent entre «garantir» et «régenter». Le principal élément dérangent est le financement inégal des prestations ambulatoires et stationnaires. Les cantons ont à cet égard toutes les cartes en main pour générer une amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins médicaux en Suisse.

Texte: Heinz Brand | Photos: santésuisse



Heinz Brand est conseiller national et président de l'association de la branche des caisses-maladie santésuisse, www.santesuisse.ch.

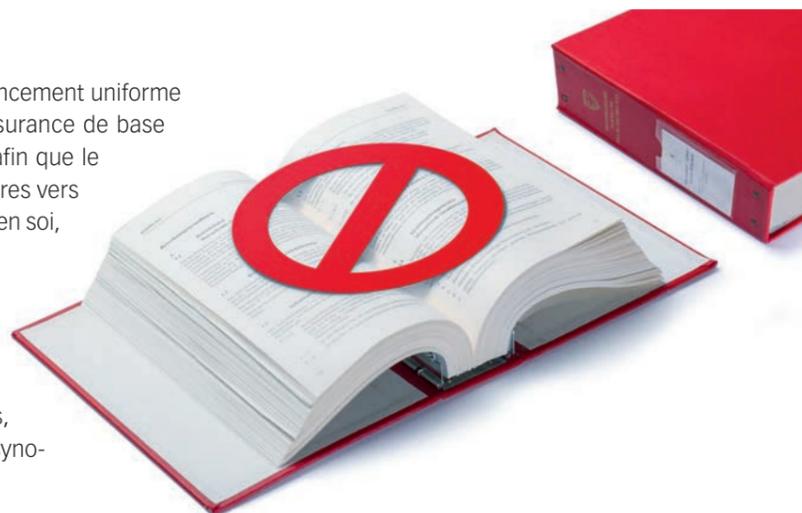
Un engagement en faveur du financement uniforme de toutes les prestations de l'assurance de base marquerait une première étape, afin que le transfert de prestations stationnaires vers le domaine ambulatoire, judicieux en soi, ne se fasse plus à la charge des payeurs de primes. Cela ferait par ailleurs naître des incitations aux économies pour l'ensemble de l'assurance de base. Pour les payeurs de primes, un financement uniforme serait synonyme de financement équitable.

L'action isolée des cantons coûte cher

Actuellement, il semblerait que les cantons se refusent à franchir ce pas. Les conséquences de la planification des soins intercantonale insuffisante sont à la charge des payeurs de primes et des contribuables, qui doivent payer de leur poche les surcapacités. Mais pas seulement: la médecine de prestige des cantons souffre souvent d'un nombre de cas trop faible, ce qui fait que les patientes et patients sont par ailleurs lésés en termes de qualité.

Les patients/es ne se limitent pas aux frontières cantonales

Lors de la consultation relative au nouveau financement des hôpitaux, le Parlement s'est clairement exprimé en faveur d'une perspective nationale et contre le cloisonnement cantonal. Il est temps que le législateur enrayer le «cantonalisme» là où il fait obstacle, par l'économie planifiée et le maintien des structures, à la concurrence qualitative nationale. A long terme, la question se pose ici de savoir combien de temps les contribuables et payeurs de primes seront encore disposés à assumer les coûts du sur-provisionnement



et de l'approvisionnement inadapté au niveau cantonal. Notamment pour les interventions médicales complexes, la population se limite de moins en moins aux frontières de son propre canton.

Faire la lumière sur les flux de patients/es

Il y a quelques semaines, le Conseil fédéral a présenté sa proposition relative au pilotage de l'admission de médecins. Celle-ci ne représente toutefois pas un progrès notable par rapport à la réglementation actuelle, d'autant plus que la Confédération n'a posé aucune exigence chiffrée aux cantons.

Nous sommes d'avis que la planification des soins médicaux doit s'effectuer selon les régions de soins effectives. Dans une prise de position, l'Académie suisse des sciences médicales (ASSM) a souligné qu'il faudrait d'abord créer une base de données spécifique avant que le pilotage des soins ne s'avère réellement judicieux.

Visana présentera des primes concurrentielles

Les primes d'assurance-maladie subiront une hausse cette année encore. Nous supposons toutefois que nos augmentations seront relativement modérées. En particulier dans l'assurance de base, les primes de Visana devraient être encore plus concurrentielles que l'année dernière.

Texte: Urs Roth | Photo: Phil Wenger

Au printemps déjà, j'avais annoncé dans le *Visana-FORUM* que les primes de l'assurance de base augmenteraient à nouveau cette année. Ce fait est dû exclusivement à la hausse des coûts de la santé. Le facteur qui génère ces coûts est la croissance effrénée des prestations médicales fournies, qui doivent être couvertes en grande partie par les primes d'assurance-maladie. Les primes sont le reflet des coûts.

Le pronostic: une équation à plusieurs inconnues

Le calcul des primes n'est au fond qu'un pronostic aussi exact que possible sur l'avenir. En notre qualité d'assureur, nous établissons un pronostic, selon les délais pour la soumission des primes prévus par la loi. Ce pronostic est basé sur les facteurs suivants: les prestations d'assurance fournies l'année précédente ainsi qu'une estimation des prestations attendues pour l'année en cours et des recettes et dépenses pour l'année suivante. Ces estimations sont complétées par les versements attendus dans le cadre de la compensation des risques et les rendements issus des placements en capitaux prévus. Ces derniers devraient, cette année, avoir un effet positif sur les primes.

Les primes doivent couvrir les coûts

L'impact des facteurs mentionnés ci-dessus varie en fonction de la caisse, de l'âge et de la région de prime. C'est pourquoi les primes sont malgré tout très individuelles. Il est important de savoir que nous, les assureurs, sommes soumis à un contrôle strict de la part des autorités de surveillance (Office fédéral de la santé publique, Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers), en ce qui concerne le calcul de la prime. Ce sont elles qui approuvent les primes définitives. Nous ne pouvons prendre en compte nos réserves et provisions que partiellement, car nous avons l'obligation légale de prélever des primes qui couvrent les coûts.

Adaptations des primes modérées pour 2018

Le montant concret de l'augmentation pour 2018 n'est pas encore connu. Comme l'année dernière, nous ne serons autorisés à vous communiquer les primes que début octobre, après approbation par l'Office fédéral de la santé publique. Je suis toutefois optimiste et je pense que les adaptations des primes des trois caisses de Visana (Visana, sana24 et vivacare) seront modérées en comparaison du marché et que nous serons en mesure de vous offrir des primes concurrentielles, en particulier pour l'assurance de base, mais aussi pour les assurances complémentaires.

Nouvelles prestations pour vous

Notre promesse est d'être à votre service, tout simplement. Cela implique notamment que vous puissiez nous contacter indépendamment du lieu où vous vous trouvez et de l'heure. Que ce soit par le biais de notre ligne d'appel spéciale 24 heures sur 24, pour des conseils médicaux, ou de notre app Visana, grâce à laquelle vous pouvez en tout temps télécharger votre carte d'assurance, accéder au portail en ligne destiné à la clientèle MyVisana ou photographier et envoyer vos factures en ligne de façon pratique.



«Dans l'assurance de base, je compte avec une augmentation des primes inférieure à la moyenne», confie Urs Roth, CEO du groupe Visana.

«Peut-être que nous allons nous rendre nous-mêmes superflus»

Pendant les 25 ans que Daniel Bolliger a travaillé comme informaticien pour Visana et ses caisses antécédentes, les technologies se sont développées à la vitesse de l'éclair. La numérisation a permis une énorme hausse de l'efficacité. Cela ne semble pas prêt de s'arrêter. Il est possible que dans quelques décennies les programmeurs eux-mêmes soient superflus.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Alfonso Smith

Près de 100 spécialistes informatiques travaillent chez Visana. Ils créent de nouveaux programmes, veillent à ce que les systèmes informatiques fonctionnent, rendent le déroulement du travail plus efficace grâce à la numérisation et contribuent ainsi à réduire les coûts administratifs. Finalement, leur travail est bénéfique pour les payeurs et payeuses de primes. Daniel Bolliger est programmeur au siège principal de Visana à Berne et a vécu et participé à l'évolution extrême du département informatique.

Du généraliste au spécialiste

Au cours des 25 dernières années, l'importance de l'informatique a augmenté de manière exponentielle. «Au début, nous étions cinq ou six informaticiens. Chacun faisait tout, de la programmation jusqu'à l'établissement de back-ups, en passant par l'impression des polices d'assurance», se souvient Daniel Bolliger, à propos de ses débuts. Aujourd'hui, chacun et chacune est spécialiste dans un domaine particulier. Daniel Bolliger est développeur Java, un domaine très diversifié, comme il le souligne.

Son équipe développe des applications web, soit des programmes utilisés pour la présence de Visana sur Intranet ou Internet. «Grâce à notre logiciel, nous avons pu économiser des coûts à différents endroits», explique Daniel Bolliger. Cette utilité concrète et le résultat visible à la fin de la journée, lorsqu'une nouvelle partie d'un programme fonctionne, sont des raisons importantes expliquant pourquoi l'informatique lui apporte autant de satisfaction, même après 25 ans.

L'environnement adéquat

Le fait qu'il soit resté fidèle à Visana toutes ces années est dû à un ensemble d'éléments motivants, selon Daniel Bolliger: l'équipe, les défis, les conditions de travail, le trajet pour s'y rendre. Il dit n'avoir jamais songé à devenir indépendant. «Quand on a une famille avec trois enfants, on y réfléchit à deux fois», explique-t-il.

Une bonne capacité d'assimilation est la qualité principale que doit avoir un programmeur, selon Daniel Bolliger. De quoi s'agit-il exactement? Que veut le mandant? Si on ne réussit pas à répondre à ces questions rapidement, on risque de programmer dans la mauvaise direction. Afin d'éviter cela, Daniel Bolliger et son équipe se réunissent toutes les deux semaines avec le mandant et discutent de l'avancement des travaux. Si de nouveaux souhaits et exigences surgissent, ils sont immédiatement intégrés dans le développement du produit. Dans le jargon professionnel, on appelle cela «du travail agile.»

Plaisir aux perfectionnements

L'univers informatique est marqué par la rapidité des changements. «Si vous ne voulez pas constamment vous perfectionner et que vous n'y trouvez pas de plaisir, vous n'êtes pas à votre place dans l'informatique», affirme le spécialiste. Jusque-là, cela ne lui a pas posé de problème et il est curieux de voir si ce sera encore le cas à l'âge de 55 ou 60 ans. Sinon il se reconvertera en enseignant de plongée, plaisante-t-il. Déjà aujourd'hui, les jeunes informaticiens dépassent les plus anciens. «Ils sont complètement différents et plus rapides. Par contre, nous avons l'expérience et les connaissances.»

L'envers de la médaille est le fait que son métier ait rendu quelques postes et activités superflus. «A l'avenir, nous serons confrontés à de plus grands défis, à ce sujet», affirme-t-il, convaincu. Dans 50 à 60 ans, il n'y aura probablement plus besoin de programmeurs. Chaque utilisateur ou utilisatrice d'ordinateur pourra peut-être composer soi-même de nouveaux programmes à partir de modules existants. «Là, on se sera quasiment rendus nous-mêmes superflus.»

Bref portrait

Daniel Bolliger, âgé de 48 ans, est marié, a trois enfants (âgés de 18, 20 et 24 ans) et vit à Liebefeld, à Berne. Il plonge au moins une fois par semaine dans le lac de Thoune ou de Neuchâtel, même en hiver. Il va courir plusieurs fois par semaine, à la pause de midi, afin de se préparer à diverses courses dans la région de Berne. Parce qu'il est véritablement informaticien dans l'âme, il programme aussi des sites Internet pour des écoles, des communes et des particuliers, comme activité accessoire.

www.powerdesign.ch



Comment se présentent vos assurances de choses et de responsabilité civile?

Visana dispose de plus de 20 ans d'expérience dans les assurances ménage, de responsabilité civile privée et de bâtiment. Au début de l'année, nous avons revisité radicalement nos produits Directa. Ils sont aujourd'hui encore plus attrayants, du point de vue des prestations et des tarifs, comme le confirme une comparaison indépendante des primes, dans «Bon à savoir».

Texte: Hannes Bichsel | Photo: Alfonso Smith

Tous les ménages devraient disposer de l'assurance-ménage et de responsabilité civile privée, même si ces assurances ne sont pas obligatoires. En cas de dommage à votre bien, par exemple en cas de dégât d'in-



Talon-réponse

- Je m'intéresse aux nouveaux produits Directa. Veuillez me contacter pour un entretien de conseil.
- Je dispose déjà de produits Directa auprès de Visana. Veuillez me contacter pour un transfert dans les nouveaux produits.

Madame Monsieur

Nom _____

Prénom _____

Rue, n° _____

NPA, localité _____

N° d'assuré/e Visana _____

Joignable au numéro de téléphone _____

Compléter le talon et l'envoyer à: Visana Services SA, Directa, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15.

condie et d'eau ou de vol, l'assurance-ménage vous couvre. L'assurance de responsabilité civile privée intervient lorsque vous causez un dommage à un tiers.

Excellente assurance de responsabilité civile privée

Notre assurance de responsabilité civile privée comprend une somme de garantie d'au moins 5 millions de francs. Et cela pour une prime annuelle de seulement 100 francs, pour une famille entière. Dans une comparaison indépendante du magazine des consommateurs «Bon à savoir», notre assurance de responsabilité civile privée s'est très bien classée. Vous trouverez la comparaison sur le site internet www.visana.ch/responsabilitecivileprivee.

Des primes encore plus attrayantes

Grâce à un déroulement favorable des sinistres au cours des dernières années, nous avons pu baisser sensiblement les primes de la nouvelle assurance-ménage et de responsabilité civile privée. Laissez-vous convaincre et établissez votre offre personnalisée via notre calculateur en ligne sur www.visana.ch. Vous bénéficiez également de 10% de rabais, si vous avez conclu l'assurance de base ou une assurance complémentaire chez Visana.

Le changement est simple

Vous disposez déjà d'une assurance-ménage, de responsabilité civile privée et/ou de bâtiment chez Visana? Alors vous pouvez à tout moment demander les nouveaux produits pour le mois suivant. Jusqu'ici, plus de 40% de notre clientèle l'a déjà fait. Contactez simplement votre agence, ou envoyez-nous le talon ci-contre. Le changement n'a lieu que sur demande. Vous trouverez des informations détaillées sur les produits Directa sur www.visana.ch/menage.

App Visana, votre assurance-maladie pour la route

Avec l'application Visana, les informations sur votre assurance-maladie sont toujours à portée de main. Que ce soit pour avoir une rapide vue d'ensemble sur votre couverture ou pour remettre confortablement vos factures de médecin. Où que vous vous trouviez et quel que soit le moment où vous avez besoin de nous: aussi quand vous êtes en route, accédez simplement et directement à nos prestations de service, avec le smartphone.

Texte: Isabelle Bhend | Photo: Markus Mutti

Il y a un peu plus de 15 ans, Visana a été un des premiers assureurs-maladie à introduire un portail en ligne destiné à la clientèle, avec MyVisana. Néanmoins, les besoins des clientes et clients ont changé au cours des dernières années, avec le smartphone. C'est pourquoi nous avons lancé l'app Visana pour iOS et Android, dont l'élément central est notre portail en ligne destiné à la clientèle, MyVisana. Nous vous recommandons de vous inscrire à MyVisana, afin que vous puissiez utiliser toutes les fonctions de l'application. De plus, l'app offre des fonctions utiles supplémentaires:

- photographier et envoyer simplement les factures de médecin
- télécharger les cartes d'assurance de toute la famille, en route
- se connecter par Touch-ID ou code pin
- se connecter sur plusieurs appareils
- recevoir toutes les nouveautés et offres de www.visana.ch, sous une forme compacte via l'app Visana

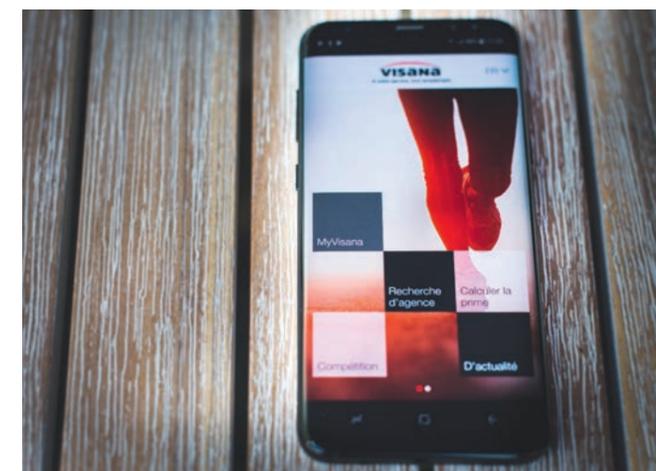
De plus, l'app dispose de toutes les fonctions que MyVisana propose déjà, tel qu'un aperçu des polices et des décomptes de prestations.



Profitez des avantages de l'app Visana

Téléchargez l'app Visana à partir de l'Apple Store ou du Google Play Store. Pour l'app, utilisez votre login actuel du portail destiné à la clientèle. Pour autant que votre appareil le permet, vous pourrez vous connecter par la suite au moyen de votre empreinte digitale.

Dès que vous êtes connecté/e, vous pouvez voir tous les détails du



contrat, envoyer des factures, consulter votre carte d'assurance ainsi que les données de contact de votre agence, simplement, rapidement et où que vous soyez.

Installer un compte d'utilisateur pour le portail en ligne destiné à la clientèle de Visana

Afin d'utiliser l'ensemble de l'app, vous devez vous enregistrer pour MyVisana. En votre qualité de client/e Visana, vous pouvez le faire gratuitement, sous www.visana.ch/myvisana. A cette fin, cliquez sur le bouton «Enregistrement». Remplissez les champs obligatoires, signez le formulaire et envoyez-le nous. Afin que nous puissions vous identifier sans équivoque, vous recevrez quelques jours plus tard deux lettres par voie postale, contenant les données d'accès pour la première connexion à MyVisana. L'envoi des données d'accès est effectué séparément pour des raisons de sécurité.

 www.visana.ch/app

Repérer les factures manipulées

Visana traite quotidiennement 28 000 justificatifs. La plupart d'entre eux sont établis correctement. Mais des factures faussées, présentant des prestations non justifiées, apparaissent régulièrement. C'est là qu'intervient le groupe «Lutte contre les abus d'assurance (BVM)», de Visana, identifiant de telles tentatives d'abus avec succès.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Alfonso Smith

Changer un montant, envoyer une fausse facture ou facturer quelques thérapies de plus, alors que le patient était en vacances à ce moment-là: la créativité des personnes assurées et des fournisseurs de prestations (médecins, thérapeutes, hôpitaux) peu honnêtes ne connaît pas de limites. Le prix de cet abus se paye par des primes plus élevées.

Les spécialistes identifient les anomalies

Depuis longtemps, Visana ne reste pas inactive face ces activités. Lorsqu'un justificatif douteux est repéré par l'examen électronique ou par une collaboratrice du centre de prestations, il est transmis immédiatement aux spécialistes BVM, qui le contrôlent alors de très près.

Parfois, des irrégularités optiques sur les factures peuvent déjà faire supposer un abus. Cependant, des éclaircissements supplémentaires sont nécessaires en général, de la recherche jusqu'au questionnement des personnes concernées, afin de confirmer ou d'infirmier un soupçon d'abus d'assurance.

Intensification des efforts de Visana

L'année dernière, l'équipe BVM a identifié 130 cas d'abus, permettant ainsi aux payeurs de primes de Visana d'économiser près de 80 000 francs. Les experts/es partent du principe que le nombre de factures faussées est élevé, dans toute la branche d'assurance. Visana demande en restitution toutes les prestations d'assurance relatives aux cas d'abus identifiés, résilie les assurances complémentaires et termine, dans la mesure du possible, la collaboration avec les fournisseurs de prestations dans le domaine des assurances complémentaires. De plus, il n'est pas rare que Visana dépose plainte contre les fautifs.

L'équipe BVM, qui dispose d'une expérience d'investigation due à des activités professionnelles policières, sera encore développée au niveau du personnel. Visana peut ainsi mener des recherches relatives à toutes les situations soulevant des doutes. Elles nécessitent souvent beaucoup de temps, mais sont payantes pour Visana ainsi que pour tous les payeurs de primes et tous les fournisseurs de prestations honnêtes. Et il s'agit de la majorité.

35 000 francs non justifiés

Un médecin du canton de Berne a facturé à Visana des prestations qu'il inventait, pendant deux ans. En tout, il a demandé un montant de 35 000 francs de trop, sans avoir jamais fourni une seule prestation. Grâce à BVM, le médecin a été dénoncé et un tribunal l'a déclaré coupable, au printemps.



Prudence: appels frauduleux

Les appels publicitaires douteux sont une source de mécontentement pour les destinataires et pour les assureurs-maladie. Ces appels sont effectués avec des numéros suisses à partir de l'étranger et les personnes prétendent vouloir soumettre des offres «particulièrement avantageuses» au nom de Visana. Soyez prudent/e si vous recevez de tels appels.

Texte: Simon Achermann | Photo: Alfonso Smith

Un seul centre d'appel est mandaté par Visana. Cette entreprise suisse est certifiée et se tient rigoureusement à la totalité des dispositions légales, notamment le respect de l'astérisque dans le bottin téléphonique. Les collaborateurs et collaboratrices s'annoncent auprès de vous au nom de Visana et ont bénéficié d'une formation par cette dernière. La collaboration est évaluée régulièrement afin de maintenir un niveau de qualité élevé.

Visana emploie aussi des intermédiaires indépendants. Cette collaboration est réglée contractuellement et est soumise à un contrôle par les autorités. En cas d'infraction, des sanctions sont prononcées. Toutefois, il y a quelques personnes qui font malheureusement exception et mettent en péril la réputation de la branche.

Une certaine méfiance est de mise

Faites preuve d'attention et n'hésitez pas à interroger la personne qui vous appelle, si elle vous fait des promesses attrayantes ou vous pousse à participer à un sondage. Visana continue à envoyer les modifications de la police ou les adaptations de primes uniquement par la Poste ou par le biais du portail électronique destiné à la clientèle MyVisana. Si quelqu'un vous fait miroiter d'effectuer de telles modifications par téléphone ou par courriel, il ne s'agit pas d'un colla-



borateur ou d'une collaboratrice de Visana. De plus, un entretien de conseil personnel est toujours proposé. Vous pouvez également partir du principe que les collaborateurs et collaboratrices de Visana disposent des informations relatives à votre police et ne vous les demandent pas par téléphone. Il n'est donc pas nécessaire que vous nous donniez des informations privées par téléphone. Si vous avez des doutes quant au sérieux de la personne, les recommandations figurant dans l'encadré peuvent vous aider.

Que fait Visana?

Nous nous engageons depuis longtemps au niveau politique pour qu'il puisse être mis un terme aux pratiques des centres d'appel étrangers opérant avec des numéros suisses. Malheureusement, les cercles politiques n'accordent pas une grande importance à ce souhait.

Que faire en cas d'appels douteux?*

- Notez la date, le nom de l'entreprise et le nom de la personne qui appelle, ainsi que son numéro de téléphone.
- Ne livrez aucune indication concernant votre personne ou vos couvertures d'assurance. Ne corrigez pas les indications erronées que l'on vous donnerait.
- Ne rappelez jamais des numéros inconnus. Les centres d'appel cherchent à se faire appeler, en ne laissant le téléphone sonner que quelques fois.
- Exigez le numéro de registre de la personne qui vous appelle et contrôlez-le sur www.vermittleraufsicht.ch.
- Vous avez également la possibilité de déclarer les cas d'intermédiaires douteux à l'association de la branche, santésuisse: tél. +41 32 625 41 41, par courriel à mail@santesuisse.ch ou via le formulaire de déclaration en ligne.

*Même procédure pour les courriels.

www.visana.ch/appels_publicitaires

Voyager en toute sécurité

Voyager, c'est découvrir de nouveaux horizons. De nombreuses personnes prennent des vacances en automne, s'envolant vers la chaleur pour faire le plein de soleil, avant que l'hiver ne soit là. Les voyages interurbains sont également très demandés. Si, malgré tous vos préparatifs, il y a quand même un souci, une bonne assurance de voyage, comme Vacanza, peut vous aider.

Texte et Photo: Melanie Schmid



La préparation des vacances commence déjà avant de faire sa valise, avec le choix de la destination. Afin que tout le monde rentre en bonne santé, il est judicieux de faire passer un «bilan de santé» à votre pays de destination avant votre départ. Selon le pays, une prévention de santé spéciale, telle qu'une prophylaxie contre le paludisme ou une vaccination contre la fièvre jaune, peut être nécessaire. Ce n'est pas que pour les pays exotiques que les vaccins préventifs sont recommandés. Il est également possible que des problèmes surviennent pendant votre séjour; c'est pourquoi la conclusion d'une assurance de voyage fait partie de vos préparatifs.

Contactez d'abord la centrale d'urgence

Quand on tombe gravement malade ou que l'on subit un accident durant les vacances, on n'a qu'une seule envie, c'est de rentrer. Avec Vacanza, vous disposez d'une assurance de vacances et de voyage qui prend en charge les frais supplémentaires pour un retour prématuré et le remboursement pro rata des coûts du reste du séjour. En cas d'urgence, les consultations médicales et les séjours à l'hôpital sont souvent coûteux et ils sont également couverts. Contactez impérativement la centrale d'urgence au +41 (0)848 848 855 (voir carte d'assurance), si vous avez des problèmes médicaux.

Bagages et cartes de crédit

Si vous ne pouvez pas partir en vacances en raison d'un accident ou d'une maladie médicalement attestés, Visana prend en charge les coûts d'annulation dans le monde entier, à concurrence de 20 000 francs par voyage. De plus, l'assurance couvre les bagages en cas de vol et de détournement ainsi que d'endommagement à l'étranger, jusqu'à un montant maximum de 2000 francs par voyage. Et si on vous vole aussi vos papiers d'identité et vos cartes de crédit tandis que vous êtes en déplacement, notre service d'assistance 24 heures sur 24 vous soutient pour les bloquer. Nous prenons également en charge le remplacement des cartes et des papiers d'identité, à l'étranger comme en Suisse, jusqu'à un montant maximal de 500 francs.

Votre valise est prête? Alors, c'est parti! Visana vous souhaite de bonnes vacances.

www.visana.ch/vacances

www.visana.ch/listevacances

Vacanza incluse?

Si vous avez conclu l'assurance complémentaire Hôpital, Traitements ambulatoires ou Basic, vous disposez automatiquement de l'assurance de voyage et de vacances Vacanza. Elle vaut pour des voyages durant jusqu'à huit semaines au maximum. Sont assurés, en plus des coûts d'annulation avant et après le voyage, les frais de guérison. De plus, Vacanza contient une assurance des bagages et un service de blocage des cartes de crédit.

Recommander Visana est payant pour vous!

Recommandez-nous: tout le monde y gagne! Convincez votre entourage de notre offre et profitez ensemble: vous gagnez 100 francs, et la nouvelle personne assurée aussi. Le tout sans effort!

Texte: Franziska Lehmann | Photo: Visana

Talon de recommandation

Mon adresse

Nom _____
Prénom _____
Rue, n° _____
NPA, localité _____
E-mail _____
N° d'assuré/e _____

Mes propositions de recrutement

Madame Monsieur

Nom _____
Prénom _____
Rue, n° _____
NPA, localité _____
Tél. prof. _____ privé _____
E-mail _____
Date de naissance _____

Madame Monsieur

Nom _____
Prénom _____
Rue, n° _____
NPA, localité _____
Tél. prof. _____ privé _____
E-mail _____
Date de naissance _____

Découper le talon et l'envoyer à Visana Services SA, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15. Pour éviter les frais d'envoi, faites vos propositions sous www.visana.ch/recommandation.

Vous êtes satisfait/e de Visana? Convincez vos amis et connaissances des avantages que présentent nos multiples produits et notre service rapide, et vous serez gagnant/e. Visana récompense chaque recommandation qui aboutit à une conclusion en offrant la somme de 100 francs. Votre profit augmente avec le nombre de conclusions réalisées. La nouvelle personne assurée en profite aussi (à partir de l'âge de 18 ans). Elle reçoit 100 francs pour la conclusion de l'assurance obligatoire des soins avec l'assurance complémentaire Hôpital et une autre assurance complémentaire (p. ex. Médecine complémentaire ou Traitements ambulatoires).

Pas de charge administrative

Recommander Visana est un jeu d'enfants. En quelques étapes, c'est réglé: il vous suffit d'indiquer le nom et l'adresse de votre connaissance sur le coupon ci-contre, d'ajouter votre propre adresse et votre numéro d'assuré/e et de retourner le coupon. Visana se charge de tout le reste. En cas de conclusion, vous recevrez 100 francs et la nouvelle personne assurée également. La recommandation en ligne s'effectue encore plus simplement, sur www.visana.ch/recommandation. Vous y trouverez également les conditions relatives aux recommandations. En outre, votre agence Visana vous conseillera volontiers.



Visana Club

Nous veillons à votre forme physique

Visana Club: un plus pour vous. Si vous êtes cliente ou client de Visana, vous êtes automatiquement et gratuitement membre de Visana Club et vous bénéficiez donc sans restriction des offres de nos partenaires. De plus: Visana n'utilise pas le moindre centime de prime pour le Visana Club. Vous trouverez d'autres offres et informations sur www.visana.ch/leclub.

Deltapark Vitalresort – Fitness et détente au bord du lac de Thoune



Découvrez le complexe touristique, l'univers spa et le paysage grandiose tout autour du lac de Thoune. Le Vitalresort vous offre un moment de déconnexion.

L'offre fitness – faites le test

Profitez de l'occasion pour tester votre forme: une analyse spéciale de votre forme ou de votre santé pour en savoir plus.

Avec l'offre Visana Club, gardez la forme au quotidien: trois jours et deux nuits à partir de 430 francs au lieu de 505 francs par personne.

La combinaison fitness avec le code de réservation **VISANA FITNESS** comprend:

- deux nuitées dans une chambre double au ****Superior
- un riche buffet au petit-déjeuner
- un snack Vital
- un souper à quatre plats
- un massage classique de 50 minutes
- une analyse de votre santé ou de votre forme

L'offre bien-être et détente

Offrez-vous une pause et laissez-vous chouchouter.

L'offre du Club: trois jours et deux nuits à partir de 410 francs, bon de 60 francs par personne inclus. La combinaison détente avec le code de réservation **VISANA WELLNESS** comprend:

- deux nuitées dans une chambre double au ****Superior
- un riche buffet au petit-déjeuner
- un snack Vital
- un souper à quatre plats
- un bon de 60 francs pour des prestations supplémentaires durant le séjour (valable pour les consommations au restaurant ou au bar, ainsi qu'au Deltaspa, pour tous les traitements). Le bon ne peut pas être utilisé pour la nuitée.

Les prestations suivantes sont incluses dans les deux offres: entrée gratuite au Deltaspa et à la zone fitness, avec appareils et cours de groupe. Avec la carte visiteurs du lac de Thoune, vous pouvez par ailleurs circuler tout autour du lac de Thoune, gratuitement avec les lignes de bus locales et avec un rabais sur certains téléphériques et autres attractions. De plus, vous bénéficiez de prix de location réduits pour les SUP-Boards, les vélos et vélos électriques et les équipements de Nordic-Walking.

Ces deux offres sont valables du 31 août 2017 au 31 août 2018 (non cumulables avec d'autres offres et rabais). **Réservez les offres combinées qui vous conviennent, par téléphone au 033 334 30 30 ou par courriel à info@deltapark.ch. Veuillez indiquer le code de réservation correspondant.**

Vous trouverez plus d'informations sur www.visana.ch/leclub ou www.deltapark.ch.

«Swisscom Academy» – l'univers numérique expliqué à toutes et à tous

«Swisscom Academy» est l'offre de formation pour tous les thèmes de l'univers numérique. Dans le cadre de cours et d'ateliers, des professionnels/les montrent comment employer avantageusement des smartphones et des tablettes, au quotidien. Envoyer des SMS, photographier, installer des apps, cloud ou whatsapp: avec «Swisscom Academy», vous vous familiarisez progressivement avec votre appareil. Modulaires, les cours durent deux heures et ont lieu dans toute la Suisse. Il n'est pas nécessaire de faire partie de la clientèle de Swisscom pour pouvoir y participer.

Maintenant au prix spécial Visana Club: 30 francs au lieu de 50 francs. Le prix vaut pour un cours de deux heures, à choisir dans l'offre de «Swisscom Academy», avec remise d'un talon. Veuillez noter que le cours devra être payé sur place, en espèces ou par EC.

Réservez votre cours en ligne sur www.swisscom.ch/academy ou par téléphone, au numéro 0800 33 55 77, gratuit. Cette offre est valable jusqu'au 31 mai 2018. L'offre de cours ainsi que davantage d'informations sont disponibles sur www.swisscom.ch/academy.

«yardo.bio» – entièrement bio

«yardo.bio» est Bio Partenaire Suisse SA. En sa qualité de grossiste bio de Suisse, il livre ses clients, dans le commerce spécialisé bio, dans le commerce de détail, dans la gastronomie et dans l'industrie. Dans la boutique en ligne www.yardo.bio, vous pouvez bénéficier directement du vaste assortiment bio. Il englobe les produits surgelés, les produits secs, les boissons, les fruits et légumes, les produits laitiers et végétariens, jusqu'à la cosmétique naturelle, le matériel pour les animaux et des articles de ménage.



Talon de rabais pour 1 personne

Valable pour un cours de deux heures auprès de Swisscom Academy.

Découper le talon et le remettre sur place, lors du cours. Valable jusqu'au 31 mai 2018.



swisscom

Talon de rabais pour 1 personne

Valable pour un cours de deux heures auprès de Swisscom Academy.

Découper le talon et le remettre sur place, lors du cours. Valable jusqu'au 31 mai 2018.



swisscom

Bio Partenaire Suisse SA dispose d'une gestion de la qualité globale et est contrôlée et certifiée par des instances indépendantes.

Profitez d'une excellente qualité bio, avec 20% de rabais de Club sur tout l'assortiment de «yardo.bio» (sauf les boîtes bio, les vins et les spiritueux, ainsi que les appareils de la marque Vitamix). L'offre est valable jusqu'au 31 mai 2018 et est limitée à cinq commandes par personne.

Commandez vos produits sur www.visana.ch/leclub. Vous trouverez davantage d'informations ainsi que l'assortiment de produits dans la boutique en ligne sur www.yardo.bio. En cas de question, la ligne spéciale 062 769 00 10 se tient à votre disposition.

www.visana.ch/leclub

Service Bon à savoir

Informations importantes

Avez-vous des questions?

Si vous avez des questions concernant votre assurance, vous pouvez vous adresser en tout temps à Visana. Vous trouverez le numéro de téléphone et l'adresse de votre interlocuteur/trice sur votre police actuelle et de nombreuses explications sur Internet, sous www.visana.ch > Clientèle privée > Menu pour clientèle privée > Services > Questions fréquentes.

Visana Assistance

En cas d'urgence à l'étranger, Visana Assistance vous offre son soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au numéro de téléphone +41 (0)848 848 855. Ce numéro figure également sur votre carte d'assuré/e.

Conseil médical

En tant qu'assuré/e du groupe Visana, vous pouvez bénéficier de conseils médicaux gratuits au numéro de téléphone suivant: 0800 633 225 – 365 jours par an et à toute heure.

Contact pour la protection juridique en matière de santé

Pour faire valoir vos droits en vue de l'obtention de dommages-intérêts, appelez le numéro de téléphone 031 389 85 00.

Visana Newsletter

Si vous voulez éviter à l'avenir de passer à côté d'un concours ou d'une offre attrayante du club, vous pouvez vous inscrire sur www.visana.ch > Visana > Médias et publications pour recevoir sans frais notre Newsletter.



Retrouvez-nous sur Facebook
www.facebook.com/visana2

Hôpitaux: l'embarras du choix

Avez-vous besoin d'aide pour choisir un hôpital adapté, car vous prévoyez par exemple une intervention? Le comparateur des hôpitaux Hostofinder, né de la collaboration entre l'association de la branche des caisses-maladie santésuisse et Schweizerisches Konsumentenforum, vous aide à trouver rapidement et simplement l'hôpital qui convient. Sur www.hostofinder.ch, vous pouvez comparer les cliniques de soins aigus, les cliniques psychiatriques et les cliniques de réadaptation et obtenir ainsi des renseignements sur la qualité du traitement et la satisfaction des patientes et patients vis-à-vis des hôpitaux suisses.

Des artistes en herbe chez Chindaktiv



Florian Baumann (T-shirt vert) a gagné le premier prix du concours de dessin organisé par Visana et Chindaktiv. Lors de la remise du prix qui a eu lieu à l'agence de Jegenstorf en présence de sa mère et de son frère, il s'est réjoui de pouvoir passer une journée à Alpamare avec toute sa famille.

www.visana.ch/engagement

Plate-forme consacrée au thème de l'assurance-maladie

«Qu'est-ce que la franchise?», «Comment les primes d'assurance-maladie sont-elles fixées?», «Toutes les personnes assurées payent-elles la même prime pour l'assurance de base?»: la plupart d'entre nous ne sont pas en mesure de répondre spontanément à ces questions. Sur www.parlons-assurance-maladie.ch, une plate-forme de l'association de la branche santésuisse, vous trouverez des réponses à ces questions et bien d'autres encore, touchant au thème de l'assurance-maladie. Recherchez-vous par exemple des informations sur le deuxième avis médical (consulter un deuxième médecin afin de connaître son opinion sur une opération ou un traitement prévu)? Dans ce cas, vous êtes également à la bonne adresse sur www.parlons-assurance-maladie.ch.

Le bon médicament, en toute simplicité et à prix avantageux

Pour beaucoup de personnes assurées, se rendre à la pharmacie est contraignant voire impossible. La solution: les pharmacies de service direct livrent gratuitement les médicaments prescrits par un médecin directement à domicile. En tant qu'assuré/e Visana, vous bénéficiez d'un rabais allant jusqu'à 12% sur le prix des médicaments soumis à ordonnance, grâce au partenariat avec Zur Rose (www.zurrose.ch).

Un partenariat qui a fait ses preuves

Visana a de bonnes raisons de collaborer depuis déjà plusieurs années avec la pharmacie de service direct Zur Rose, sise à Frauenfeld: les pharmacies de service direct livrent non seulement les médicaments rapidement, en toute discrétion et gratuitement au domicile des personnes assurées, mais celles-ci bénéficient en plus de rabais et, si nécessaire, d'un entretien de conseil gratuit par téléphone avec un pharmacien ou une pharmacienne.

Commande possible uniquement avec l'ordonnance originale

Afin que vous puissiez recevoir les médicaments soumis à ordonnance à votre domicile, vous devez compléter un formulaire de commande de médicaments et joindre l'ordonnance originale. Cette condition est impérative, car le droit suisse prévoit que les médicaments prescrits par un médecin ne peuvent être commandés qu'avec une ordonnance originale.

Vente directe à Berne

A Berne (Welle 7 et à la Migros de la Marktgasse) ainsi qu'à Steckborn, vous pouvez aussi retirer vos médicaments en personne à une pharmacie Zur Rose. Vous bénéficiez dans ce cas des mêmes rabais et du retrait sans frais de vos médicaments (pas de facturation de la vérification des médicaments et du contrôle de compatibilité). Vous trouverez de plus amples informations sur les économies réalisables lors du retrait de médicaments ainsi que le formulaire de commande de médicaments sur www.visana.ch > Menu pour la clientèle privée > Services > Economiser > Médicaments.



S'amuser dans l'eau en toute sécurité

Connaissez-vous les six maximes de la baignade? Avec notre partenaire, la Société suisse de sauvetage (SSS), Visana s'engage pour la sécurité de la baignade. Des collaborateurs et collaboratrices de nos agences (photo: collaboratrices de l'agence de Saint-Gall) ont été présents tout l'été au bord de lacs, de fleuves et de piscines et ont apporté leur aide. Avec des groupements locaux de la SSS, ils ont installé de nouveaux panneaux pour attirer l'attention sur les maximes de la baignade, qui peuvent sauver des vies. Les journées de baignade sont ainsi ludiques tout en étant plus sécurisées.

Les six maximes de la baignade

1. Les enfants au bord de l'eau doivent toujours être accompagnés – les petits enfants doivent être gardés à portée de main!
2. Ne jamais entrer dans l'eau sous influence de l'alcool ou de la drogue – ne jamais nager le ventre plein ou vide.
3. Ne jamais plonger dans l'eau après une longue exposition au soleil – le corps a besoin d'un temps d'adaptation.
4. Ne pas plonger dans les eaux troubles ou inconnues – des risques peuvent s'y cacher.
5. Les matelas pneumatiques et les auxiliaires à la natation ne doivent pas être utilisés en eau profonde - ils n'offrent pas de sécurité.
6. Ne jamais parcourir de longues distances à la nage en solitaire – même le corps le plus entraîné peut subir une faiblesse.

www.visana.ch/engagement



«Il faut savoir renoncer»

Agé de 61 ans et originaire de l'Oberland bernois, Peter Schmid est l'un des guides de montagne les plus réputés de Suisse. Dans l'entretien qui suit, il nous parle de la préparation à suivre avant une excursion, des aspects de sécurité et des évolutions que connaît la scène des passionnés de grimpe.

Texte: Fabian Ruch | Photo: Mauro Mellone

L'alpinisme et l'escalade jouissent d'une popularité grandissante. A quel point le décès du grimpeur de l'extrême Ueli Steck, au printemps, a-t-il changé les choses?

Peter Schmid: Je connaissais Ueli depuis plusieurs années, son décès est tragique, d'autant plus qu'il n'était pas du genre à mettre sa vie en danger à la légère. Mais la chute d'Ueli a malheureusement montré une fois encore qu'en montagne, il peut être risqué de flirter avec les limites.

Qu'est-ce qui distingue la randonnée, l'alpinisme et l'escalade?

Il existe des différences notables, en fonction du degré de difficulté d'une excursion. La randonnée est normalement pratiquée sans matériel technique. L'alpinisme nécessite en règle générale des crampons et du matériel d'encordement, pour pouvoir surmonter les difficultés du terrain. Et l'escalade requiert encore en plus un autre profil d'exigence.

Vous êtes l'un des guides de montagne les plus reconnus en Suisse. A quoi accordez-vous une importance particulière en termes de sécurité?

Au cours des 40 dernières années, le matériel et l'état des connaissances se sont nettement améliorés. Nous avons notamment réalisé d'énormes progrès dans l'évaluation de la situation avalancheuse. A mes yeux, les règles de base sont néanmoins restées les mêmes.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement?

J'ai l'honneur d'animer pour Visana la journée Stop Risk consacrée aux sports de montagne, un événement dédié à la prévention des accidents et à la planification des excursions. L'organisation est un élément primordial. Que souhaite-t-on précisément? Quelles sont les variantes possibles sur le terrain et qui vous accompagne? Sans oublier d'autres aspects importants tels que la condition physique, le choix du matériel adéquat et le contrôle régulier de tous les facteurs pendant l'excursion. Rien n'est plus important que la sécurité.

Pouvez-vous donner un exemple?

Il faut savoir renoncer. C'est parfois difficile, car une certaine pression de groupe peut naître lorsque les participantes et participants veulent absolument escalader un sommet. Mais lorsque j'estime qu'il existe un nombre suffisant de facteurs négatifs, je préfère laisser tomber. J'ai déjà renoncé à certaines virées en montagne lorsque la météo me semblait trop instable. Je me suis également abstenu de descendre un versant de montagne à ski, car j'estimais que le risque d'avalanche était trop important.

Avez-vous déjà vécu beaucoup de situations dangereuses?

Cela se produit régulièrement. J'essaie toutefois de gérer ces situations en tirant parti de mon expérience. Parfois, il arrive qu'un participant ou une participante surestime ses capacités, mais la plupart du temps, je suis bien préparé, car j'ai déjà senti durant l'entretien préalable qu'une situation délicate pourrait se présenter. Il faut travailler en pesant le pour et le contre. En tant que guide de montagne suisse, je suis d'ailleurs également actif dans le sauvetage et dans cette fonction, j'ai malheureusement déjà dû dégager des corps sans vie.

Vous avez fait le tour du monde. Quel projet vous fait encore rêver?

(Rire) Il y a encore beaucoup à découvrir. J'ai eu la chance immense de réaliser de nombreuses excursions incroyables en Amérique du Nord et du Sud, dans le massif de l'Himalaya, en Afrique et en Europe. J'ai déjà été à plus de 8000 mètres d'altitude, mais j'aimerais encore faire une excursion en Australie ou en Nouvelle-Zélande. Et dans le massif des Alpes, il me reste encore quelques sommets célèbres à gravir, ce que je compte faire au cours des prochaines années. Je ne me suis pas fixé d'âge limite. Tant que je suis en bonne santé et que j'ai la motivation nécessaire, je poursuivrai mon activité de guide de montagne.



Bref portrait

Peter Schmid est l'un des guides de montagne les plus réputés de Suisse. Son entreprise «International Mountaineering» propose à des hôtes venus du monde entier une palette d'offres en tous genres, des excursions en haute montagne aux sorties à ski et aux semaines de randonnée, en passant par des expéditions et trekkings dans des pays lointains. Originaire de l'Oberland bernois, il est guide de montagne depuis 1977 et a gravi depuis un grand nombre de montagnes imposantes. A 61 ans, Peter Schmid dispose d'une vaste expérience; il a escaladé tous les sommets culminant à plus de 4000 mètres d'altitude dans les Alpes suisses et a même dirigé une expédition sur le Shishapangma, au Tibet, qui culmine à 8027 mètres d'altitude. Père de trois enfants et plusieurs fois grand-père, il vit à Adelboden, mais son métier de guide de montagne et de randonnée à ski l'amène à voyager toute l'année aux quatre coins du monde.

www.schmid-mountaineering.ch