



## Assistez en direct aux championnats du monde de ski 2017 à Saint-Moritz

**Rapides, captivants et légendaires: c'est ainsi que s'annoncent les championnats du monde de ski alpin organisés du 6 au 19 février 2017 à Saint-Moritz ([www.stmoritz2017.ch](http://www.stmoritz2017.ch)). Gagnez une nuitée pour deux personnes, y compris deux billets pour les championnats du monde et deux forfaits de ski.**

Texte: Stephan Fischer | Photo: swiss-image.ch/Nicola Pitaro



Près de 600 athlètes originaires de 70 nations différentes viennent se mesurer lors des championnats du monde de ski. Le départ de la descente masculine «Freefall», sur une pente de 45 degrés, constitue l'un des moments phare de la compétition. La cérémonie de remise des médailles aura lieu au Kulm Park, terrain olympique historique.

En collaboration avec l'office de tourisme d'Engadine Saint-Moritz, nous tirons au sort une nuitée avec petit-déjeuner pour deux personnes à l'hôtel 4\* Art Boutique Hotel Monopol ([www.monopol.ch](http://www.monopol.ch)) situé à Saint-Moritz (13/14 février 2017), deux cartes journalières pour le tournoi par équipes du 14 février 2017 ainsi que deux forfaits de ski pour deux jours. Envoyez-nous le talon de participation ou participez au tirage au sort en ligne sur [www.visana.ch/concours](http://www.visana.ch/concours). Bonne chance!



### Talon de participation

Je souhaiterais assister en direct aux championnats du monde de ski 2017 à Saint-Moritz.

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

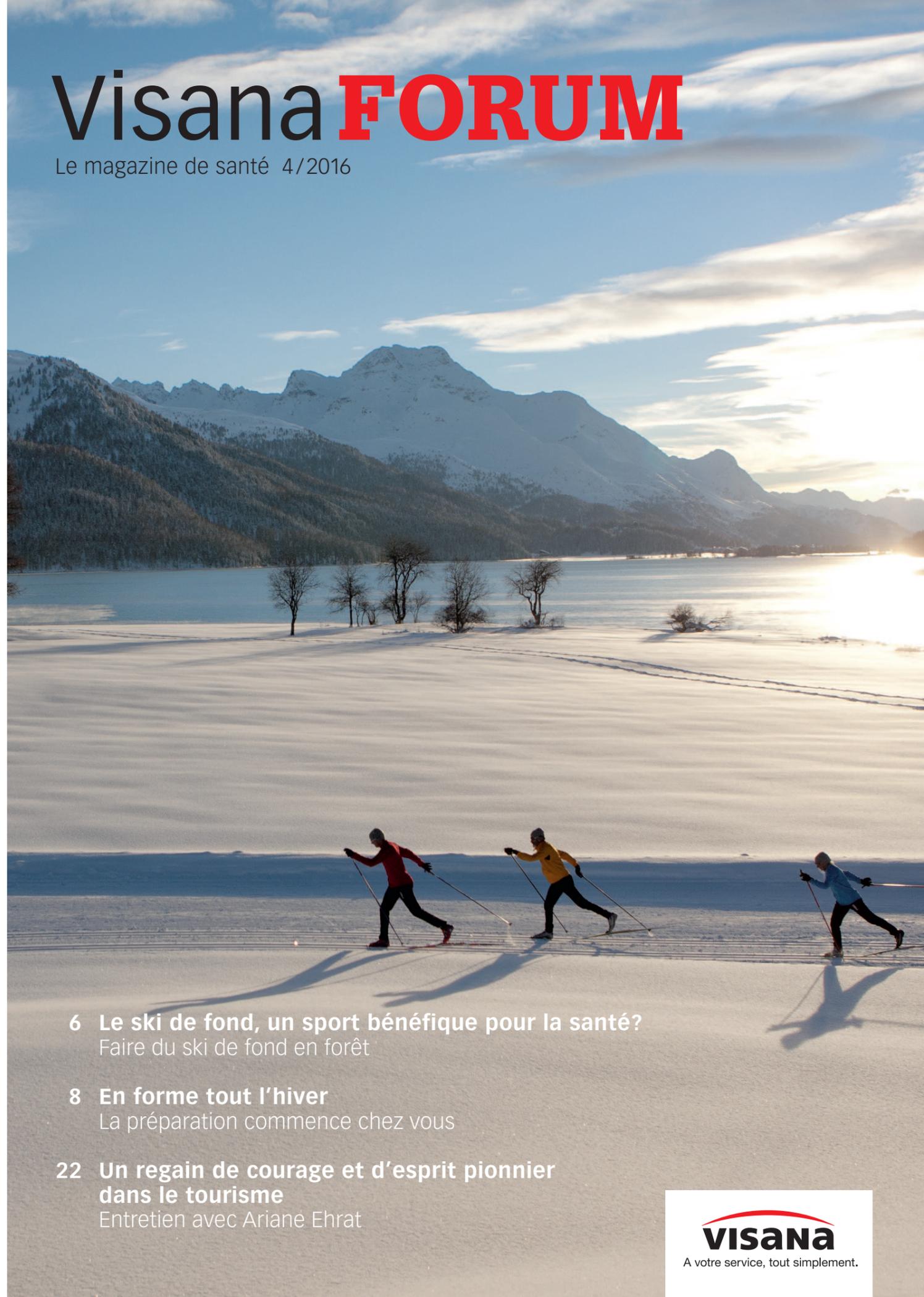
E-mail \_\_\_\_\_

Collez le talon sur une carte postale et envoyez-le jusqu'au 9 décembre 2016 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15.

Les gagnantes et gagnants seront informés d'ici au vendredi 16 décembre 2016. 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 4/2016



**6 Le ski de fond, un sport bénéfique pour la santé?**  
Faire du ski de fond en forêt

**8 En forme tout l'hiver**  
La préparation commence chez vous

**22 Un regain de courage et d'esprit pionnier dans le tourisme**  
Entretien avec Ariane Ehrat

## Sommaire

### Santé

Bains thermaux pour se remettre en forme	3
Sports de neige bénéfiques à tout le corps	6
Bien préparé en hiver	8

### Inside

Portrait d'un collaborateur de Visana	10
Les chèques Wellness 2017	12

### Service

Le droit à des réductions des primes	15
Offres d'hiver de Visana Club	18
Bon à savoir	20
Entretien avec Ariane Ehrat	22
Concours	24

## Editorial

Chère lectrice, cher lecteur,

Quoi de plus beau, après une magnifique journée de sport d'hiver, que de détendre vos muscles fatigués dans un des nombreux bains thermaux, dans une piscine ou dans un parc aventures? Vos enfants ou vos petits-enfants pourront se défouler encore une dernière fois pour la journée, avant de s'effondrer dans leur lit, exténués, vous assurant à vous aussi une bonne nuit de repos. Laissez-vous inspirer par nos idées de l'édition d'hiver du VisanaFORUM et essayez les bains et piscines que nous vous présentons.

Oui, notre magazine destiné à la clientèle est placé sous le signe des plaisirs de l'hiver, englobant détente et activité. Nos rédactrices et rédacteurs, sportifs invétérés, se consacrent cette fois-ci à un sport qui a un peu perdu de sa popularité au cours des dernières années, mais qui vit une extraordinaire renaissance: le ski de fond. Je suis persuadé que vous partagerez bientôt notre enthousiasme et que vous ne tarderez pas à essayer de vous lancer vous aussi.

La célébrité que nous avons rencontrée entretient également un lien étroit avec la saison du froid et les sports d'hiver. Ariane Ehrat, directrice du tourisme de St-Moritz et ancienne skieuse, raconte les avantages de sa région, pour les locaux comme pour les visiteurs et visiteuses, ses visions et le championnat mondial de ski de 2017 à St-Moritz.

Je vous souhaite d'ores et déjà une période de Noël pleine de joie et de sérénité, ainsi qu'une bonne année 2017, avec tous mes vœux de bonne santé. Je saisis également l'occasion pour vous remercier pour votre fidélité.



Albrecht Rychen  
Président du conseil d'administration



## Les bains thermaux, c'est la santé

**Qu'est-ce qui nécessite davantage de temps avec l'âge, mais qui est souvent négligé? Si vous pensez à la «régénération», vous avez entièrement raison. Les bains thermaux favorisent la récupération physique. Durant les vacances de sport d'hiver, un bain chaud permet de détendre les muscles endoloris et vous redonne des forces pour vos prochaines descentes.**

Texte: Stephan Fischer | Photo: MySwitzerland.com



La saison des sports d'hiver approche à grands pas. Le ski, le snowboard, la luge et le ski de fond sont au programme. Les stations de ski suisses espèrent que Dame Hiver se montrera généreuse cette année et que vous trouverez une bonne quantité de neige fraîche sur les pentes et pistes. Et les établissements thermaux se réjouissent d'accueillir de nombreux visiteurs et visiteuses, qui souhaitent reposer leurs muscles dans l'eau chaude après l'activité physique.

### Du froid à la chaleur

En Suisse, bon nombre d'endroits permettent de concilier facilement vacances de ski et bains thermaux. Dans certains établissements thermaux, vous pouvez arriver skis aux pieds pratiquement jusque devant la porte d'entrée (vue d'ensemble des bains thermaux, voir encadré). Les effets bienfaits d'un bain chaud sont particulièrement bénéfiques pour le corps et l'esprit durant la période hivernale. Et grâce à la flotabilité dans l'eau, le corps est presque en apesanteur. Les muscles se détendent et transmettent cette relaxation à l'ensemble du corps.

### Le réseau des bains suisses

Les établissements de bain suisses sont divers et variés: le pays compte un large éventail de bains thermaux, de parcs aquatiques, de piscines couvertes et bien sûr, de piscines en plein air. Sur [www.badi-info.ch](http://www.badi-info.ch) vous trouverez une vue d'ensemble complète avec les liens correspondants vers les établissements de bain ainsi que d'autres informations utiles sur le thème de la baignade. Suisse Tourisme propose également un bon aperçu des bains thermaux suisses de A comme Andeer à Z comme Zurzach ([www.myswitzerland.com/bienetre](http://www.myswitzerland.com/bienetre) > Santé). Si vous souhaitez connaître les bains accessibles de plain-pied, vous trouverez des informations utiles sur [www.procap.ch](http://www.procap.ch) > Sport > Activités > goswim.

### Une régénération sensorielle

La chaleur et le relâchement des muscles dans l'eau sont deux raisons importantes expliquant l'effet positif d'une visite aux bains thermaux, mais ce ne sont pas les seules. Un concept sonore, olfactif et lumineux pensé pour la détente des sens contribue également en partie à la régénération de l'ensemble du corps. Et pour celles et ceux à qui les bains thermaux ne suffisent pas pour se détendre durant leurs vacances de ski, une alimentation saine et équilibrée ainsi qu'un sommeil suffisant facilitent encore davantage la régénération.

### 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](mailto:forum@visana.ch). **Conception:** Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. **Mise en page:** Natalie Fomasi, Elgg. **Photo de couverture:** Silvaplana Surlej, MySwitzerland.com. **Impression:** Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. **Internet:** [www.visana.ch](http://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).

imprimé en  
suisse





## Un moment de pure détente dans l'eau chaude

**Celles et ceux qui passent de longues heures à slalomer sur les pistes en ski ou en snowboard, ou qui sillonnent la région sur les pistes de fond, ressentent souvent, le soir venu, de la fatigue dans leurs os et leurs muscles. Pour y remédier, un détour par le bain thermal se révèle utile, et aura en plus, pour beaucoup, un effet relaxant pour l'esprit. Nous vous présentons ci-après brièvement Gstaad, Charmey et Scuol.**

Texte: Stephan Fischer | Photos: MySwitzerland.com

### De la piste de ski au spa

Gstaad, dans l'Oberland bernois, est l'une des destinations de vacances et de sport les plus connues, que ce soit comme site d'accueil de tournois internationaux de tennis et de beachvolley ou comme station de ski. Le domaine de sports de neige «Gstaad Mountain Rides» autour de Gstaad (dont font partie entre autres Saanenmöser, Schönried, Zweisimmen, Les Diablerets et Château d'Œx), avec ses 53 remontées mécaniques et ses

220 kilomètres de pistes, est une destination appréciée des amateurs et amatrices de sports d'hiver. Afin qu'ils puissent récupérer et se régénérer après une journée fatigante passée sur les skis ou le snowboard, Gstaad propose diverses oasis de bien-être exclusives, telles que le Six Senses Spa à l'«Alpina Gstaad». Ce dernier accueille non seulement les clientes et clients de l'hôtel, mais aussi les visiteurs et visiteuses externes, en quête de détente.



### Piscine couverte, bain bouillonnant et grotte saline

Le Six Senses Spa à Gstaad comprend entre autres une piscine couverte, un bassin extérieur dans le jardin, un hammam, deux bains bouillonnants, un studio de yoga, une salle de fitness, un bar à jus et un espace pour enfants dans la grotte saline. Les plus jeunes profitent par ailleurs d'une piscine qui leur est dédiée avec un mini-toboggan aquatique, pour se baigner et patauger.

[www.thealpinagstaad.ch](http://www.thealpinagstaad.ch)



### Se détendre sous une cascade

Charmey, situé à l'ouest du pays de la Gruyère, est la plus grande commune du canton de Fribourg en termes de superficie. Le domaine skiable, qui compte 30 kilomètres de pistes, sur les pentes du mont Vounetz, est plutôt petit, mais très agréable pour les familles (les enfants jusqu'à 9 ans peuvent utiliser les installations gratuitement). Celles et ceux qui préfèrent chausser leurs skis de fond ou sillonner les sentiers balisés pour raquettes trouveront leur bonheur dans les vallées latérales tortueuses autour de Charmey, qui offrent suffisamment d'alternatives au plaisir de la glisse sur les pistes. Et pour terminer la journée

sur une note relaxante, il vaut la peine de visiter le bain thermal, avec son imposante cascade, dont la source est connue depuis le 18<sup>e</sup> siècle. L'eau chaude vivifie l'esprit et détend les muscles fatigués.

### Avec vue sur les Alpes de la Gruyère

Les Bains de la Gruyère à Charmey vous proposent d'admirer le panorama des montagnes de la Gruyère dans l'eau thermale à 34°C des bassins extérieurs. Deux jacuzzis, le pavillon nordique (avec plusieurs saunas) et oriental (avec hammam) ainsi qu'une vaste palette d'offres de bien-être permettent de varier les plaisirs.

[www.bainsdelagruyere.ch](http://www.bainsdelagruyere.ch)

### Allegra au Bogn Engiadina

Scuol se situe en Basse-Engadine, à 1250 mètres au-dessus du niveau de la mer. Depuis sa fusion avec les communes voisines Ardez, Ftan, Guarda, Sent et Tarasp en 2015, Scuol est la plus grande commune suisse en termes de superficie (439 km<sup>2</sup>). En hiver, 13 remontées mécaniques et 70 kilomètres de pistes dans le domaine skiable de Motta Naluns sont à disposition des amateurs et amatrices de sports d'hiver. Les personnes en quête de bien-être profitent à Scuol de la chaleur des sources d'eau minérale, qui jaillissent même parfois des fontaines du village. L'effet stimulant sur la digestion de ces sources était déjà connu des anciens Romains. Dix des plus de 20 sources sont actuellement captées et utilisées pour des cures hydrominérales, des bains d'eau minérale gazeuse et des bains thermaux.

### Bains romano-irlandais

Le «Bogn Engiadina», nom de l'établissement thermal en romanche, propose des bains dédiés aux soins et à la détente, un grand espace sauna ainsi qu'un atout particulier, le bain romano-irlandais (réservation obligatoire, à partir de 16 ans). Ce dernier se compose de 16 stations (différents bains, douches, massage, boissons).

[www.engadinbad.ch](http://www.engadinbad.ch)



**Suisse.**  
tout naturellement.



## Le ski de fond: un sport idéal pour la santé?

Depuis quelques années, le champion olympique Dario Cologna fait partie de l'élite du ski de fond. Il a déclenché un véritable boom en Suisse grâce à ses succès sportifs. Dans le cadre des cours pour débutants, de plus en plus de couples, de familles et de personnes de tout âge souhaitant reprendre une activité sportive s'élancent dans les paysages enneigés, tout en faisant une bonne action pour leur santé.

Texte: Stephan Fischer | Photos: MySwitzerland.com, Ulrich Känzig

«Les fondeurs vivent plus longtemps», tel était le slogan d'une campagne publicitaire dans les années soixante. Et en effet, de nombreux experts considèrent aujourd'hui encore le ski de fond (dans sa forme populaire et non comme sport d'élite) comme un sport très bénéfique à la santé. Il ménage les articulations, active 90% des muscles et constitue un entraînement cardio-vasculaire efficace et qui, de plus, se pratique en plein air.

### De nombreux aspects positifs

La dépense énergétique est de 600 à 700 kilocalories par heure et peut encore être bien plus élevée en cas d'entraînement plus intensif. En outre, le ski de fond nécessite coordination et stabilité corporelle et favorise le sens de l'équilibre et les capacités rythmiques, ce qui a également une influence positive dans le quotidien.

Le risque de blessure en pratiquant le ski de fond est plutôt bas, en comparaison par exemple avec le ski alpin. Il n'est bien sûr pas totalement exclu que des blessures à la cheville ou d'autres petites blessures se produisent en cas de chute. Il vaut donc la peine d'adapter son rythme à ses capacités et à son niveau de performance. Celles et ceux qui disposent en plus d'un bon matériel (louer de préférence sur place, au centre de ski de fond) et qui boivent en quantité suffisante, feront rapidement des progrès cet hiver et constateront le plaisir que procure la pratique du ski de fond.



### Une application de conseils en matière de technique de ski de fond

L'Office fédéral du sport (OFSP) propose grâce à cette application un aperçu complet de la technique actuelle du ski de fond. Des membres de l'équipe nationale suisse présentent tous les pas du style classique ainsi que du skating. Plus d'informations sur [www.sport-apps.ch/ski-de-fond](http://www.sport-apps.ch/ski-de-fond). Disponible pour cinq francs dans l'App Store et chez Google Play.

## Le ski de fond: des progrès rapides sur des lattes étroites

Ellen Leister, enseignante de ski de fond à la Haute école fédérale de sport de Macolin, explique quelles sont les conditions qui devraient être remplies pour débuter avec succès dans ce sport et quelles sont les erreurs que les personnes débutantes commettent principalement.

### A qui s'adresse le ski de fond?

Ellen Leister: En principe, à tout le monde jusqu'à un âge élevé. Des limitations peuvent exister par exemple en cas de problèmes d'équilibre. Le ski de fond est devenu un vrai sport familial au cours des dernières années. De plus en plus d'enfants participent au Fun Parcours et sont ainsi initiés au ski de fond de façon ludique.

### Qu'est-ce qui facilite les débuts?

Il est clair qu'une certaine condition physique est nécessaire. Elle peut par exemple être renforcée sur l'ergomètre. Il est également recommandé de pratiquer des exercices pour la stabilisation du tronc et la coordination ainsi que de faire de la musculation des jambes. Il n'est pas forcément nécessaire de le faire en salle de fitness. Cet entraînement peut très bien se faire à la maison.

### Qu'est-ce qui s'apprend le plus rapidement: la technique classique ou le skating?

Pour celles et ceux qui ne pratiquent ni le ski, ni le inline-skating, ni le patin à glace, il est plus facile de débuter dans les traces. Avec la technique classique, le risque de chute est moindre. Cette technique est donc idéale pour les personnes qui souhaitent plutôt s'orienter vers la randonnée à ski. Le skating est plus instable et nécessite un meilleur sens de l'équilibre. Celles et ceux qui ont déjà l'habitude de pratiquer le ski ou le inline-skating apprennent plus rapidement la technique du skating.

### Combien de temps faut-il pour parvenir à progresser un peu?

Cela dépend des capacités sportives de la personne et de son âge. Les personnes sportives arrivent déjà à pratiquer le skating après quelques heures. Il est bien sûr recommandé de suivre un cours. On se re-

trouve ainsi parmi des personnes ayant le même objectif et c'est bien plus amusant de pratiquer ce sport en groupe. Il existe des journées d'initiation dédiées au ski de fond, les Swisscom Nordic Days, qui sont organisées dans toute la Suisse et s'adressent aussi bien aux adultes qu'aux enfants. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sous

[www.langlauf.ch](http://www.langlauf.ch).

### Quelles erreurs devrait-on à tout prix éviter en tant que débutant ou débutante?

Je vois souvent des personnes débutantes qui se surmènent au début dans les traces. On ne devrait jamais oublier qu'on se trouve en altitude et au froid et que l'on a pas l'habitude de pratiquer ces mouvements. Il vaut donc mieux commencer doucement et augmenter l'effort de façon progressive. Pour les descentes raides, il est tout à fait possible de décrocher ses skis et de descendre à pied, afin de réduire le risque de chutes.

### Qu'est-ce qui vous fascine dans le ski de fond?

Le fait d'être en harmonie avec la nature dans les paysages hivernaux. On se déplace dans des terrains très variés dans des forêts recouvertes de neige. Le ski de fond est un mouvement harmonieux et rythmique, qui peut même se prêter à la méditation, s'il n'est pas pratiqué avec trop d'intensité.

### Bref portrait

Ellen Leister travaille pour l'Office fédéral du sport (OFSP) en tant qu'enseignante de ski de fond et conseillère aux étudiants/es à la Haute école fédérale de sport de Macolin (HEFSM). Elle dirige en outre le bureau des relations internationales (International Relations Office) de la Haute école de sport, qui encourage les échanges d'étudiants/es et d'enseignants/es et qui entretient des partenariats internationaux. Ses régions favorites pour pratiquer le ski de fond sont la vallée de Conches, le Jura et la Scandinavie.

[www.ehsm.ch](http://www.ehsm.ch)  
[www.ofspo.ch](http://www.ofspo.ch)



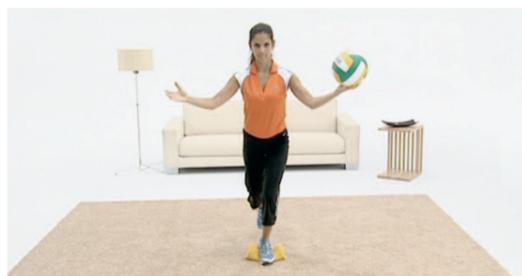
## Prêts pour la piste

La saison des sports d'hiver commence déjà en automne, avec un entraînement adéquat comme préparation. Si vous êtes en forme, votre risque d'accident sur la piste est réduit, et donc aussi le risque d'une blessure. Visana a rassemblé quelques exercices simples que vous pouvez faire chez vous, confortablement. Il est important de les répéter régulièrement, à raison de plusieurs fois par semaine.

Texte: Melanie Schmid | Photos: Suva, màd

Les sports d'hiver tels que le ski ou le snowboard sont exigeants. Une bonne condition physique améliore le savoir-faire technique, augmente le plaisir sur la piste et réduit le risque de chutes et de blessures. La préparation pour la saison d'hiver devrait donc déjà commencer en automne.

La régularité de l'entraînement est décisive: deux à trois fois par semaine, pendant 20 minutes, sont suffisantes. Les muscles du tronc et des jambes sont les plus sollicités sur la piste. En outre, un bon sens de l'équilibre est important. Il n'est pas nécessaire de se rendre au centre de fitness pour entraîner ces éléments. Comme entrée en matière, nous avons rassemblé quelques exercices simples, que vous pouvez même faire devant la télévision. Vous n'avez pas besoin d'appareils, un tapis de sol ou un linge de bain suffisent.



### Equilibre: sol instable

Enroulez un linge ou un tapis de sol. Mettez-vous debout sur une jambe sur cette surface instable obtenue. Soulevez l'autre jambe vers l'arrière. Puis, fléchissez le genou de la jambe d'appui et tendez à nouveau la jambe. Le tronc doit rester droit, les bras peuvent être tendus vers l'avant. Option: lancez un ballon d'une main à l'autre.

Répétez l'exercice trois fois 30 secondes pour chaque jambe.

### Dos et fesses: à quatre pattes

Appuyez-vous sur les genoux et les mains. Gardez votre tête dans le prolongement de la colonne vertébrale. Puis, tendez la jambe droite et le bras gauche horizontalement et ramenez-les lentement ensemble, jusqu'à ce que le genou et le coude se touchent presque.

Répétez le mouvement 15 à 20 fois de chaque côté (toujours combinaison en diagonale).



### Cuisses: flexion des genoux

Prenez une chaise et tenez-vous au dossier. Descendez lentement sur vos genoux puis retendez la jambe. Les genoux ne doivent pas dépasser les orteils.

Faites trois séries de 15 flexions.

### Tronc et ventre: planche/Sur les avant-bras

Appuyez-vous sur les avant-bras et les orteils et soulevez le bassin. Important: le dos doit être droit.

Maintenez la position pendant au moins 60 secondes (possibilité d'augmenter progressivement).

## Trois questions à Benedikt Heer, conseiller sportif bpa

### Pourquoi devrions-nous nous préparer pour la saison d'hiver?

Benedikt Heer: Le ski et le snowboard sont des sports qui ont la cote et sont pratiqués par plus de 2.5 millions de personnes en Suisse. Malheureusement, un grand nombre d'entre elles sous-estime les forces qui agissent sur le corps durant ces activités. Les muscles du tronc et des jambes sont particulièrement sollicités. Une bonne condition physique augmente le plaisir sur la piste, tout en diminuant le risque d'accident.



### Quel est l'effet d'une préparation adéquate à la saison d'hiver?

Dès le premier jour, vous êtes prêts pour les défis que le sport d'hiver lance à votre corps. De plus, vous bénéficiez de phases de repos plus courtes. Vous êtes en mesure de réagir plus rapidement aux surprises, comme la chute d'une autre personne sur la piste. Et, si vous tombez, le risque de blessure est plus faible.

### Quel conseil particulier donneriez-vous pour la préparation?

Contrôlez votre équipement de sport d'hiver afin de pallier les éventuels défauts. Faites régler les fixations des skis à un appareil de contrôle, parce qu'en lâchant le ski au bon moment, vous évitez les blessures. Sur la piste, la préparation physique compte, mais aussi un comportement respectueux des règles. Adaptez votre vitesse à vos capacités et portez un casque de sport de neige.

## Une oreille musicale aussi pendant les entretiens de conseil

**Musicien local et conseiller à la clientèle chez Visana à Thoune, Marco Sulzener navigue entre deux mondes. Mais il est clair qu'il arrive à les concilier. Capacité de communication, flexibilité et empathie sont de mise pour les deux métiers. Ainsi, Marco Sulzener est bien placé pour toujours voir quelle solution d'assurance est la meilleure pour quel client.**

Texte: Melanie Schmid | Photo: Janosch Abel

Le contact et le service personnels sont les signes distinctifs de Visana: Marco Sulzener vit ces valeurs. Il travaille comme conseiller à la clientèle à l'agence de Thoune, juste à côté de la gare, depuis près de deux ans. Auparavant, il s'est approprié les connaissances nécessaires de la branche d'assurance. Il peut répondre de manière compétente à toutes les questions relatives à l'assurance de base, aux assurances complémentaires ou à d'autres produits de la palette de Visana. En sa qualité de conseiller à la clientèle, il est le premier point de contact pour les thèmes de la clientèle.

### Apprécier la personne derrière le client

Durant l'entretien, Marco Sulzener montre rapidement que sa clientèle lui tient à cœur. Il cite le conseil personnel comme l'activité favorite de son travail. Le contact direct serait important pour connaître les besoins des clientes et des clients. Ainsi, il n'est pas rare qu'une discussion sur les activités de loisirs aboutisse à une solution d'assurance sur mesure. L'être humain doit être placé au centre.

«Il va de soi que les conseillers à la clientèle sont liés par un objectif de rentabilité, mais la commission n'est pas tout. En effet, un client insatisfait est un client qui n'est pas rentable. C'est pourquoi nous visons la solution d'assurance optimale pour le client ou la cliente», explique Sulzener. Une clientèle satisfaite est synonyme de moins de charge administrative, ce qui a un effet sur les primes de Visana.



A propos de l'administration: elle fait également partie de son quotidien. Notamment le matin, un conseiller à la clientèle est occupé à faire les modifications d'adresse et autres mutations, à traiter les courriels ou à préparer les offres.

### Flexibilité et transparence

Selon Marco Sulzener, nos clientes et clients ne doivent pas être limités par les horaires des agences, ce qui signifie que la flexibilité est une caractéristique importante des conseillers et conseillères à la clientèle. Ainsi, des conseils personnels sont souvent menés le soir. «Comme je suis souvent occupé en privé le soir, je fixe parfois aussi des entretiens de conseil le samedi», dit Sulzener.

Dans les entretiens, Marco Sulzener accorde une grande importance à la transparence. «J'ai dit à un père de famille qu'un conseil pour les assurances complémentaires ne faisait pas de sens, puisqu'un examen de risques aurait un résultat négatif.» Le fait de ne pas tourner autour du pot est apprécié par la clientèle. «C'est la seule façon d'établir une base de confiance», explique le conseiller à la clientèle.

### La touche musicale pendant l'entretien de conseil

Marco Sulzener vit son côté créatif de musicien le soir. Un contraste avec le travail rationnel dans l'assurance? «En aucun cas», affirme le conseiller à la clientèle, avant de préciser: «Chaque client a besoin de la meilleure solution pour lui. Ce travail peut être très créatif.» La musique le rend très audiophile, c'est-à-dire qu'il peut adapter sa tonalité et son rythme de parole de manière ciblée, ce qui est agréable pour ses interlocuteurs et interlocutrices. «Je sais comment les autres me perçoivent acoustiquement, sur la scène et pendant les conseils», ajoute Marco Sulzener avec un sourire, pour conclure en nous montrant qu'il est à l'aise dans les deux domaines.



### Bref portrait

Marco Sulzener (29 ans) habite avec deux amis dans une colocation à Spiezwiler. Sa passion, c'est la musique. Il a fondé son premier groupe à l'âge de 16 ans déjà. Actuellement, il est guitariste et chanteur dans trois groupes: avec «Three Elements» (rock alternatif) et «Dubitude» (reggae, funk), il s'entraîne plusieurs fois par semaine et a déjà eu des représentations plus importantes. De plus, il est aussi dans un groupe de metal. «Quand le public se reconnaît dans les chansons et peut laisser libre cours à ses émotions, mon cœur s'ouvre», nous confie Marco Sulzener, qui écrit lui-même ses chansons. [www.threeelements.info](http://www.threeelements.info)

## Profitez des chèques Wellness

La promotion de la santé est une préoccupation centrale pour Visana. Nous vous offrons trois chèques Wellness 2017 d'une valeur totale de 350 francs, pour votre santé. Utilisez-les pour votre bien-être et prévenez les maladies et les blessures.

Texte: Hannes Bichsel

Assurez-vous plus de vitalité et profitez des chèques Wellness 2017 de Visana. Vous pouvez utiliser les bons, d'une valeur totale de 350 francs, pour toute sorte d'activités et de cours dans le domaine de la santé.

### Voilà comment ça marche

1. Suivez un cours dans le domaine de la santé ou un programme de fitness de votre choix. Vous pouvez voir sur chacun des chèques Wellness quels sont les cours que nous soutenons.
2. Demandez un décompte des prestations ou une quittance, portant votre nom.
3. Envoyez à votre centre de prestations les justificatifs avec les indications nécessaires (voir ci-dessous) et le chèque Wellness, avec les étiquettes d'adresse que vous avez reçues.
4. Après examen des documents, nous vous remboursons le montant du chèque.

### Vos chèques Wellness

Toutes les personnes assurées ayant conclu les assurances complémentaires Traitements ambulatoires, Basic, Basic Flex ou Managed Care Traitements ambulatoires ont droit aux chèques Wellness 2017. Les chèques sont envoyés en un seul exemplaire par famille avec le VisanaFORUM 4/16. Les autres membres de la famille qui sont assurés chez Visana avec la couverture susmentionnée peuvent demander leurs chèques Wellness auprès de leur agence ou les télécharger sur Internet, à l'adresse:

[www.visana.ch/cheques-wellness](http://www.visana.ch/cheques-wellness).

### Important à savoir

Ces chèques représentent des prestations facultatives de Visana, qui ne donnent pas lieu à un droit et qui peuvent en tout temps être modifiées ou supprimées par Visana. Ils ne font pas partie de la couverture d'assurance et ne sont donc pas réglés dans les Conditions générales d'assurance (CGA) ou dans les Conditions complémentaires (CC). Les règles concernant les chèques Wellness sont fixées dans un règlement, dont les points principaux sont les suivants:

- Les chèques Wellness sont valables pour des activités ou des cours qui débutent durant l'année 2017.
- Pour les nouveaux assurés et les nouvelles assurées, les chèques sont valables à partir de la date d'affiliation à Visana (début de l'activité ou du cours après cette date).
- Les prestations pour des chèques Wellness peuvent être allouées au plus tôt à partir du début de l'abonnement/du cours.
- Il ne peut être utilisé qu'un chèque par facture. Si plusieurs cours/activités de Wellness donnant lieu à des contributions différentes sont suivis, ils peuvent être indiqués sur la même facture. Toutefois, ils doivent pouvoir être identifiés comme des cours autonomes. Les coûts par cours doivent figurer séparément.
- Les factures doivent comporter les données suivantes: nom, prénom, numéro d'assuré/e, description sommaire de l'activité, dates du cours (début et durée), lieu du cours, coût, timbre et signature de l'institution qui établit la facture ou bon de caisse. Les indications manquantes peuvent être ajoutées sur la facture manuellement par la personne assurée.
- Seules les personnes assurées dont l'assurance auprès de Visana n'est pas résiliée au moment de l'envoi peuvent faire valoir les chèques.
- Les chèques ne peuvent pas être utilisés pour régler la franchise ou la quote-part.
- Les chèques Wellness 2017 doivent être envoyés au plus tard le 30 juin 2018.



### Chèque Wellness Fitness

Prière de coller ici l'étiquette de prestations (munie de votre nom)

**Prestations**

- CHF 200.– maximum pour un abonnement annuel (ou quatre abonnements de 10 séances minimum)
- CHF 100.– maximum pour un abonnement semestriel (ou deux abonnements de 10 séances minimum)

**Accepté pour**

- Abonnements à des centres de fitness publics pour entraînement musculaire (pas d'appareils à domicile)
- Abonnements à des saunas, bains thermaux, de vapeur ou d'eau saline publics (pas de saunas à domicile)

Chèque N° 1, à faire valoir d'ici au 30.06.2018

---

### Chèque Wellness Wellness

Prière de coller ici l'étiquette de prestations (munie de votre nom)

**Prestations**

- CHF 100.– maximum pour des cours de plus de 10 leçons
- CHF 50.– maximum pour des cours jusqu'à 10 leçons ou deux jours de séminaire

**Accepté pour**

- Cours de détente, p.ex. training autogène, qi gong, gymnastique pré et postnatale, tai-chi, yoga.

Chèque N° 2, à faire valoir d'ici au 30.06.2018

---

### Chèque Wellness Fit & Fun

Prière de coller ici l'étiquette de prestations (munie de votre nom)

**Prestations**

- CHF 50.– maximum par cours (aucune prestation pour l'entrée aux piscines, ni pour la cotisation à des associations sportives)

**Accepté pour**

- Cours de fitness d'au moins 8 leçons, p.ex. aérobic, aquagym, bodyforming, cardio fitness, gymnastique, gymnastique jazz, nordic walking et méthode Pilates

Chèque N° 3, à faire valoir d'ici au 30.06.2018

## Le droit à des réductions des primes

**En Suisse, ceux et celles qui vivent dans des conditions économiques modestes ont droit à une contribution financière sur les primes de l'assurance obligatoire des soins (assurance de base). La hauteur de ce montant est réglée par les cantons.**

Texte: Philippe Candolfi

Vivez-vous dans des conditions économiques modestes? Alors vous avez probablement droit à une réduction des primes de l'assurance de base. Elle est en principe versée à Visana par tous les cantons. Il en va de même pour le montant forfaitaire accordé par le canton aux bénéficiaires des prestations complémentaires de l'AVS pour l'assurance obligatoire des soins.

début du droit, selon l'avis du canton). Sur la facture de primes, les contributions sont toujours indiquées, tandis que sur la police, les primes figurent sans la réduction. Les conditions d'obtention des réductions de primes sont réglées de manière cantonale, ainsi que leur montant.

L'aperçu ci-dessous vous indiquera à quel service vous adresser dans votre canton, pour faire valoir la réduction de primes. Sur notre site Internet [www.visana.ch/reductiondeprimes](http://www.visana.ch/reductiondeprimes), vous accédez directement aux sites des cantons figurant sur l'aperçu.

### Indication sur la facture

Visana déduit les contributions des factures de primes dès qu'elle reçoit l'avis correspondant du canton (avec effet rétroactif à partir de la date du

Service à contacter	Comment faire valoir votre droit aux réductions de primes (RP)?	Délai pour la demande de RP 2017
<b>AG</b> Gemeindezweigstelle der Sozialversicherungsanstalt in der Wohn-gemeinde (frühere Bezeichnung: AHV-Zweigstelle) <a href="http://www.sva-ag.ch">www.sva-ag.ch</a>	Les assurés peuvent déposer un formulaire de demande pour les RP 2017 auprès de leur commune de domicile.	Le 31 mai 2016 pour l'année 2017 (le délai a déjà expiré). Le délai pour l'année 2018 est le 31 mai 2017.
<b>AI</b> Gesundheitsamt Hoferbad 2 9050 Appenzell 071 788 93 06 <a href="http://www.akai.ch">www.akai.ch</a>	Le canton détermine d'office les ayants droit.	Aucune
<b>AR</b> Ausgleichskasse Appenzell A.Rh. Neue Steig 15 Postfach 9102 Herisau 2 071 354 51 51 <a href="http://www.ahv-iv-ar.ch">www.ahv-iv-ar.ch</a>	En règle générale, un formulaire est envoyé automatiquement aux ayants droit ou peut être demandé à l'agence AVS de la commune.	Le 31 mars 2017 auprès de l'agence AVS de la commune dans laquelle vous serez domicilié/e le 1 <sup>er</sup> janvier 2017.
<b>BE</b> Amt für Sozialversicherungen Abt. Prämienverbilligung Forelstrasse 1 3072 Ostermundigen 0844 800 884 (Hotline) <a href="http://www.jgk.be.ch">www.jgk.be.ch</a>	Normalement, le canton détermine d'office les ayants droit aux réductions de primes sur la base des données fiscales. Ces derniers sont informés par écrit par l'Office des assurances sociales du canton de Berne (OAS).	La demande peut être établie en tout temps, mais uniquement pour l'année calendaire en cours.
<b>BL</b> Ausgleichskasse Basel-Landschaft Abt. Prämienverbilligung Hauptstrasse 109 4102 Binningen 061 425 25 25 <a href="http://www.sva-bl.ch">www.sva-bl.ch</a>	Le canton détermine d'office les ayants droit. Le formulaire de demande doit simplement être complété et renvoyé signé.	Le 31 décembre 2017
<b>BS</b> Amt für Sozialbeiträge Basel Grenzacherstrasse 62 4005 Basel 061 267 87 11 <a href="http://www.asb.bs.ch">www.asb.bs.ch</a>	Les personnes assurées doivent adresser une demande de RP au service des allocations sociales. Ne sont déterminées d'office que les personnes touchant des prestations complémentaires.	La demande peut être déposée en tout temps. Les réductions de primes sont prises en considération à partir du mois qui suit.

Service à contacter	Comment faire valoir votre droit aux réductions de primes (RP)?	Délai pour la demande de RP 2017
<b>FR</b> Caisse de compensation du canton de Fribourg Impasse de la Colline 1 1762 Givisiez 026 305 45 01 (Hotline d) 026 305 45 00 (Hotline f) <a href="http://www.caisseavsfribourg.ch">www.caisseavsfribourg.ch</a>	Les personnes assurées qui ont déjà bénéficié de la réduction des primes en 2016 sont déterminées d'office et continuent de recevoir les contributions. Les autres personnes doivent faire parvenir un formulaire de demande à la caisse de compensation AVS d'ici au 31 août 2017 au plus tard.	Le 31 août 2017
<b>GE</b> Service de l'assurance-maladie Route de Frontenex 62 1207 Genève 022 546 19 00 <a href="http://www.geneve.ch/sam">www.geneve.ch/sam</a>	En règle générale, un formulaire est envoyé automatiquement aux ayants droit. Les personnes qui n'ont pas reçu le formulaire, mais estiment avoir droit aux RP peuvent se procurer un formulaire de demande auprès du service compétent ou l'imprimer en ligne et l'envoyer (il existe des formulaires spéciaux pour les personnes imposées à la source ainsi que pour les personnes âgées entre 18 et 25 ans).	Pas encore connu au bouclage de l'édition.
<b>GL</b> Kantonale Steuerverwaltung Fachstelle Prämienverbilligung Hauptstrasse 11/17 8750 Glarus 055 646 61 50 <a href="http://www.gl.ch">www.gl.ch</a>	Le formulaire de demande est envoyé à tous les ménages du canton. La demande doit être remplie dans les délais et envoyée avec les copies des polices d'assurance actuelles de l'assurance obligatoire des soins au service responsable de la réduction des primes de l'administration fiscale cantonale.	Le 31 janvier 2017
<b>GR</b> Sozialversicherungsanstalt des Kantons Graubünden Ottostrasse 24 7000 Chur 081 257 42 10 <a href="http://www.sva.gr.ch">www.sva.gr.ch</a>	Les formulaires sont disponibles auprès de l'institution de l'assurance sociale du canton des Grisons ou en ligne auprès de chaque commune.	Le 31 décembre 2017
<b>JU</b> Caisse de compensation du Jura Rue Bel-Air 3 Case postale 368 2350 Saignelégier 032 952 11 11 <a href="http://www.caisseavsjura.ch">www.caisseavsjura.ch</a>	Le droit aux réductions de primes est en principe automatiquement examiné sur la base des données fiscales. Les ayants droit seront informés par écrit. Si besoin est, des formulaires de demande sont disponibles auprès du service compétent.	Pas encore connu au bouclage de l'édition.
<b>LU</b> Ausgleichskasse Luzern Würzenbachstrasse 8 Postfach 6000 Luzern 15 041 375 05 05 <a href="http://www.ahvluzern.ch">www.ahvluzern.ch</a>	Il faut faire valoir la demande de réduction des primes chaque année, au moyen du formulaire d'inscription, auprès de la caisse de compensation Lucerne. Le formulaire peut être obtenu auprès de la caisse de compensation ou de l'office AVS du lieu de domicile.	Le 31 octobre 2016 (le délai a déjà expiré). En cas de demande tardive l'année pendant laquelle la personne a droit aux réductions de primes, le droit ne naît que le mois qui suit. Le délai pour l'année 2018 est le 31 octobre 2017.
<b>NE</b> Office cantonal de l'assurance-maladie (OCAM) Espace de l'Europe 2 Case postale 716 2002 Neuchâtel 032 889 66 30 <a href="http://www.ne.ch">www.ne.ch</a>	Le droit aux réductions de primes est en principe automatiquement examiné sur la base des données fiscales. Les ayants droit seront informés par écrit. Si besoin est, des formulaires de demande sont disponibles auprès du service compétent.	Pas encore connu au bouclage de l'édition.
<b>NW</b> Ausgleichskasse der Wohngemeinde <a href="http://www.nw.ch">www.nw.ch</a>	La caisse de compensation informe la population quant à la réduction de primes et informe les personnes qui auraient éventuellement droit à une telle réduction, sur la base des données de l'année précédente. Une vérification automatique n'est toutefois pas effectuée (sauf pour les personnes percevant des PC). Celles et ceux qui souhaitent faire valoir une réduction de prime, doivent impérativement faire parvenir une demande d'ici au 30 avril 2017. L'avis envoyé par la caisse de compensation doit être renvoyé à cette dernière dans les délais, dûment rempli et signé, faute de quoi le droit à la réduction de primes s'éteint. L'envoi ou l'absence d'envoi de l'avis ne génère pas de droit légal.	Le 30 avril 2017
<b>OW</b> Gesundheitsamt Obwalden St. Antonistrasse 4 Postfach 1243 6061 Sarnen 041 666 63 05 <a href="http://www.ow.ch">www.ow.ch</a>	Les personnes assurées doivent adresser une demande de RP à l'Office de la santé du canton d'Obwald. Ne sont déterminées d'office que les personnes touchant des prestations complémentaires.	Le 31 mai 2017
<b>SG</b> Sozialversicherungsanstalt des Kantons St. Gallen Brauerstrasse 54 9016 St. Gallen 071 282 66 33 <a href="http://www.sg.ch">www.sg.ch</a> oder die AHV-Zweigstelle der Wohngemeinde, die für Fragen zuständig ist.	Le canton détermine d'office les ayants droit. Ceux-ci reçoivent automatiquement, dans le courant du mois de janvier, un octroi de réduction de primes à utiliser en tant que formulaire de demande et l'envoient dûment rempli à l'institution de l'assurance sociale du canton de Saint-Gall. Les personnes qui ne reçoivent pas de formulaire avant la fin janvier et qui pensent avoir droit à une réduction des primes peuvent imprimer un formulaire de demande en ligne et l'envoyer à l'agence AVS de leur commune de domicile.	Le 31 mars 2017

Service à contacter	Comment faire valoir votre droit aux réductions de primes (RP)?	Délai pour la demande de RP 2017
<b>SH</b> Sozialversicherungsamt Schaffhausen Oberstadt 9 8200 Schaffhausen 052 632 61 11 <a href="http://www.svash.ch">www.svash.ch</a>	Si vous voulez vous procurer des formulaires ou avez des questions, veuillez vous adresser à l'Office des assurances sociales de Schaffhouse compétent en matière de réduction des primes.	Pas encore connu au bouclage de l'édition.
<b>SO</b> Ausgleichskasse des Kantons Solothurn Postfach 116 4501 Solothurn 032 686 22 09 <a href="http://www.akso.ch">www.akso.ch</a>	Le canton détermine d'office les ayants droit. Ceux-ci reçoivent un formulaire de demande, qu'ils doivent transmettre dûment rempli à la caisse de compensation dans les 30 jours.	Le 31 juillet 2017
<b>SZ</b> Ausgleichskasse Schwyz Rubiswilstrasse 8 Postfach 53 6431 Schwyz 041 819 04 25 <a href="http://www.aksz.ch">www.aksz.ch</a> Für Fragen wenden Sie sich bitte an die AHV-Zweigstelle Ihrer Wohngemeinde.	Le canton détermine d'office les ayants droit. Les personnes qui n'ont pas reçu le formulaire de demande peuvent le retirer auprès de l'agence AVS de leur commune de domicile, où elles le déposeront une fois rempli.	Le 30 septembre 2016 (le délai a déjà expiré). Le délai pour l'année 2018 est le 30 septembre 2017.
<b>TG</b> Wohngemeinde <a href="http://www.gesundheit.tg.ch">www.gesundheit.tg.ch</a>	Les ayants droit sont en principe déterminés d'office. Ceux-ci reçoivent un formulaire de demande, qu'ils doivent transmettre dûment rempli à la commune de domicile dans les 30 jours. Les personnes qui n'ont pas reçu ce formulaire peuvent déposer une demande auprès de leur commune de domicile.	Le 31 décembre 2017
<b>TI</b> Istituto delle assicurazioni sociali Servizio sussidi assicurazione malattia Via C. Ghiringhelli 15a 6501 Bellinzona 091 821 93 11 <a href="http://www.ti.ch">www.ti.ch</a>	Un formulaire de demande est envoyé d'office aux personnes assurées qui ont bénéficié de la réduction des primes en 2016 et doit être renvoyé par ces dernières, dûment signé. Toutes les autres personnes peuvent demander un formulaire auprès du Servizio sussidi assicurazione malattia à partir du 1 <sup>er</sup> juillet 2016.	Le 31 décembre 2017 En cas de renvoi tardif du formulaire, une demande individuelle peut être établie. Dans ce cas, les réductions de primes sont accordées à partir du moment de la validation, pour autant que le droit soit reconnu.
<b>UR</b> Amt für Gesundheit Klausenstrasse 4 6460 Altdorf 041 875 22 42 <a href="http://www.ur.ch">www.ur.ch</a>	Le droit aux réductions de primes est en principe examiné automatiquement sur la base des données fiscales. Les ayants droit sont contactés d'office par écrit. Si besoin est, des formulaires de demande sont disponibles auprès du service compétent.	Le 30 avril 2017
<b>VD</b> Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM) Ch. de Mornex 40 1014 Lausanne 021 557 47 47 <a href="http://www.vd.ch">www.vd.ch</a>	Les personnes qui n'ont pas bénéficié des RP jusqu'ici remettent le formulaire de demande dûment rempli à la commune. Les personnes assurées qui y avaient déjà droit sont avisées automatiquement par voie de décision. Les réductions de primes sont comptabilisées à partir de la date de remise du formulaire de demande.	La demande peut être établie en tout temps, mais uniquement pour l'année en cours. Les réductions de primes sont accordées à partir du moment de la validation.
<b>VS</b> Caisse de compensation du canton du Valais Av. Pratifori 22 1950 Sitten 027 324 92 92 <a href="http://www.av.sv.ch">www.av.sv.ch</a>	Le canton détermine d'office les ayants droit. Si vous n'avez encore reçu aucune nouvelle, veuillez contacter la caisse de compensation.	Le 31 décembre 2017
<b>ZG</b> Wohngemeinde <a href="http://www.zg.ch">www.zg.ch</a>	Les personnes assurées à revenu modeste sont informées d'office. Le formulaire de demande doit être envoyé à la commune de domicile. Les autres personnes qui estiment avoir droit à une réduction des primes peuvent faire parvenir un formulaire à la commune de domicile.	Le 30 avril 2017
<b>ZH</b> Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich Röntgenstrasse 17 8087 Zürich 044 448 53 75 <a href="http://www.svazurich.ch">www.svazurich.ch</a>	Le canton détermine d'office les ayants droit. Tous les assurés concernés reçoivent un formulaire individuel de demande au moyen duquel les ayants droit doivent demander le versement à l'assureur-maladie. Si vous n'avez pas encore reçu ce formulaire, veuillez contacter votre commune de domicile.	Les personnes domiciliées dans le canton de Zurich ayant droit à une réduction des primes pour l'année 2017 ont reçu le formulaire de demande de l'Office des assurances sociales du canton de Zurich (SVA), au plus tard à la fin juillet 2016. La somme est octroyée si le formulaire a été dûment signé et renvoyé au plus tard deux mois après réception à la SVA. Dans le cas contraire, le droit à la réduction des primes s'éteint.

# Visana Club

## Profitez activement de l'hiver grâce aux offres du Club

**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. Par ailleurs: 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](http://www.visana.ch/leclub).**

### 15% de rabais sur la location de votre équipement de sports d'hiver

Que vous dévaliez élégamment la pente en carving, glissiez sur les pistes avec des skis bien fartés, filiez jusque dans la vallée sur une luge ou que vous parcourez des collines enneigées en raquettes, notre partenaire Intersport Rent est à votre disposition avec son matériel de location des plus performants.

**Profitez de 15% de rabais sur la location d'équipements de sports d'hiver dans tous les magasins Intersport-Rent dans les stations de sports d'hiver de Suisse:**

- **skis, chaussures de ski, bâtons de ski**
- **snowboard, chaussures de snowboard**
- **skis de fond, chaussures de ski de fond, bâtons de ski de fond**
- **luges**
- **raquettes à neige**

Louez l'équipement souhaité sur [www.visana.ch/leclub](http://www.visana.ch/leclub) ou directement dans le magasin Intersport-Rent de votre choix et présentez la carte d'assuré/e Visana. Etant donné que tous les magasins Intersport-Rent ne disposent pas de l'ensemble de l'assortiment, veuillez vous renseigner sur [www.intersportrent.ch](http://www.intersportrent.ch) ou par téléphone dans votre magasin, pour savoir si l'équipement souhaité est disponible.

L'offre est valable du 1<sup>er</sup> décembre 2016 au 30 avril 2017. Le rabais n'est pas valable pour les services, les prestations de service et les locations à la saison. L'offre ne peut pas être cumulée avec d'autres rabais. En cas de question, le service à la clientèle d'Intersport se tient volontiers à votre disposition: téléphone 031 930 71 11, e-mail: [rent@intersport.ch](mailto:rent@intersport.ch).



**15% de rabais sur la location de votre équipement de sports d'hiver!**

**15% DE RABAIS**

Promocode: **VISANA\_W\_16**

Contre présentation de votre carte d'assuré Visana, vous recevrez **15% de rabais**. Valable du 1<sup>er</sup> décembre 2016 au 30 avril 2017 dans tous les magasins INTERSPORT RENT des stations de sport d'hiver suisses. Vous trouverez tous les sites concernés à l'adresse [www.intersportrent.ch](http://www.intersportrent.ch). Le bon est valable pour la location de matériel de sports d'hiver. Il n'est pas valable pour les services, les prestations et les locations à la saison. Il n'est pas cumulable avec d'autres rabais.

**visana**  
A votre service, tout simplement.

SPORT TO THE PEOPLE  
**INTERSPORT Rent**

[www.visana.ch/leclub](http://www.visana.ch/leclub)

## Offre Lächerli Huus: pour célébrer la gourmandise

La maison de tradition Lächerli Huus propose en exclusivité à tous les membres de Visana Club un choix de délicieuses spécialités. **La boîte décorée d'un paysage hivernal romantique contient 690 grammes de délicieuses spécialités (Lächerli bâlois originaux, amaretti au chocolat, caramels à la crème, flûtes de Bâle) au prix spécial de 38.50 francs au lieu de 49 francs, frais de port y compris.** Veuillez utiliser uniquement le talon de commande ci-contre. L'offre est valable jusqu'au 14 décembre 2016 ou jusqu'à épuisement du stock (nombre limité).



### Talon de commande

Je commande \_\_\_\_\_ pièce/s de l'offre exclusive Lächerli Huus. Art. n° 15975

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

N° d'assuré/e \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Remplissez et envoyez le talon de commande à Lächerli Huus SA, Visana Offre spéciale, Flachsackerstrasse 50, 4402 Frenkendorf, faxez-le au numéro 061 264 23 24 ou envoyez-le par courriel à [info@laeckerli-huus.ch](mailto:info@laeckerli-huus.ch). Les commandes en ligne ou l'achat direct à la boutique ne sont pas possibles. Envoi uniquement en Suisse et au Liechtenstein.

## 20% de rabais sur l'entrée à Alpamare à Pfäffikon SZ

Libre à vous de choisir entre une poussée d'adrénaline sur l'un des onze toboggans, une balade tranquille dans les eaux de la rivière Rio Mare, un moment relaxant aux thermes Alpa ou une séance d'entraînement à l'espace fitness. Alpamare offre plaisir, mouvement et détente tous les jours de l'année, pour petits et grands. Même les tout petits bénéficient depuis cette année d'un espace qui leur est dédié: ce paradis des enfants (de 0 à 8 ans), qui s'étend sur 200 mètres carrés, offre des toboggans, des bassins pour barboter et un grand choix de jeux aquatiques. Et si la faim devait se faire sentir, deux restaurants vous offrent de quoi régaler vos papilles.

**Profitez maintenant du rabais Visana Club de 20%, valable sur l'entrée à Alpamare, ainsi que du prix spécial de deux francs pour une boisson au débit (4 dl) ou pour un café/thé** (une boisson par personne est proposée à ce prix avantageux).

L'offre est valable du 10 novembre 2016 au 28 février 2017. Présentez à la caisse une carte d'assuré/e de Visana ainsi qu'un bon Alpamare par famille (parents et leurs propres enfants). Plus d'informations sur [www.visana.ch/leclub](http://www.visana.ch/leclub) et [www.alpamare.ch](http://www.alpamare.ch).



**20% rabais entrée & boisson à un prix spécial**

**Comment vous pouvez profiter:** Présentez ce bon accompagné de votre carte d'assurance à la caisse et vous recevrez:

- **20% de rabais** sur le prix d'entrée régulier\*
- **Bon pour la boisson à un prix spécial** de CHF 2.– (Boisson de la buvette 4dl ou du café/thé, 1 bon p. personne)

Valable par famille (parents et leurs enfants) et du 10.11.16–28.02.17, \*tarif jeunes enfants (0–5 ans) exclu. Non cumulable avec d'autres rabais ou bons.

Kasseninfo (intern): [visana](http://visana)

**alpamare**

# 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](http://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](http://www.visana.ch) > Visana pour recevoir sans frais notre Newsletter.

### Prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI

Les prestations complémentaires (PC) à l'AVS et à l'AI sont destinées à vous aider si le montant des rentes additionné à celui du revenu et de la fortune ne permettent pas de couvrir les besoins vitaux. Les prestations complémentaires sont versées chaque mois par les cantons aux ayants droit. Elles se composent d'une part d'un montant forfaitaire annuel pour la prime de l'assurance obligatoire des soins, versé directement à Visana, et d'autre part d'un éventuel remboursement des frais de maladie et d'invalidité. Ces frais sont remboursés uniquement s'ils ne sont pas déjà couverts par une autre assurance. Si les conditions sont remplies, les frais suivants sont remboursés, par exemple: quote-part et franchise de l'assurance obligatoire des soins (jusqu'à un montant de 1000 francs), traitements dentaires, aide ménagère, soins à domicile, frais de transport ou cures prescrites par un médecin.

### Faites une demande

Pour tout renseignement ou si vous souhaitez faire valoir votre droit à des prestations complémentaires, veuillez vous adresser à l'organe PC de votre canton, où vous recevrez également les formulaires d'inscription. Vous pouvez également remettre ces derniers en tant que représentant/e légal/e ou proche parent d'une personne ayant droit. Les prestations complémentaires ne sont pas des prestations d'aide sociale. Contrairement à ces dernières, il existe un droit légal aux prestations complémentaires lorsque les conditions correspondantes sont remplies. Vous trouverez de plus amples informations sous:

[www.avs-ai.ch](http://www.avs-ai.ch) > Assurances sociales > Prestations complémentaires.

### MyVisana – le portail en ligne destiné à notre clientèle

Grâce à MyVisana, les classeurs remplis de décomptes de prestations et de polices d'assurance appartiennent au passé. Sur le portail en ligne destiné à notre clientèle, tous les documents d'assurance actuels sont à votre disposition, sous forme électronique.

Sur [www.visana.ch/myvisana](http://www.visana.ch/myvisana), vous trouverez 7 clips vidéo dans lesquels les fonctions les plus importantes du portail en ligne pour la clientèle de Visana sont présentées: la connexion, la gestion des polices et des décomptes de prestations, le changement d'adresse, la franchise et la couverture du risque-accidents ainsi que la prise de contact avec votre agence.

## Sur la glace en toute sécurité

L'accès négligent aux surfaces gelées ouvertes peut être mortel, si la couche de glace se rompt. Pour votre sécurité, respectez les six maximes de comportement sur la glace de la Société suisse de sauvetage (SSS):

- Ne s'aventurer sur les surfaces gelées que lorsque celles-ci ont été déclarées accessibles par les autorités compétentes.
- Ne pas jouer avec les engins de sauvetage (perches, anneaux, etc.).
- Observer les consignes des organes de contrôle et des autorités compétentes.

- Eviter le rassemblement de personnes lorsqu'un redoux de la température provoque des fissures.
- En cas de rupture de la glace, écarter immédiatement les bras et ressortir de l'eau du côté par lequel on est arrivé.
- Si quelqu'un d'autre est victime: alerter immédiatement d'autres sauveteurs, saisir un engin de sauvetage et s'approcher de la victime en rampant sur la glace.

Vous trouverez plus d'informations sur les maximes de prévention concernant l'eau: [www.slrg.ch/fr/prevention/4x6-maximes.html](http://www.slrg.ch/fr/prevention/4x6-maximes.html)

## Modifications dans les conditions d'assurance

Visana a revu certaines Conditions générales d'assurance (CGA) et Conditions Complémentaires (CC). De petites modifications ont été effectuées et des passages ont été actualisés. Les documents suivants sont concernés:

### Assurances selon la LAMal

- CGA Assurance obligatoire des soins
- CGA Assurance des soins Managed Care
- CGA Assurance des soins Med Direct
- CGA Assurance des soins Tel Doc
- CGA Assurance des soins Med Call
- CGA Assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal

### Assurances selon la LCA

- CC Médecine complémentaire
- CC Médecine complémentaire Managed Care
- CC Basic
- CC Basic Flex

Vous pouvez obtenir les documents auprès de votre agence Visana ou les télécharger sur [www.visana.ch](http://www.visana.ch), sous «Téléchargements». Dans les CC Médecine complémentaire, la désignation d'une profession a été adaptée à la formation professionnelle actuelle et la liste des formes de thérapie sera disponible séparément. Elle sera désormais gérée comme document individuel et pourra être consultée également sur le site Internet de Visana. Certaines formes de thérapie ont été renommées et adaptées aux désignations actuelles. D'autres ont été intégrées à la liste ou supprimées, n'étant que rarement sollicitées. Les formes de thérapie suivantes ont été supprimées: atlasologie, méthode selon Baunscheidt, thérapie d'informations biologiques, traitement par O<sub>2</sub> hyperbare, thérapie à base d'ozone, thérapie à base d'oxygène par étapes, oxygénothérapie et vitalogie.

En cas de questions relatives aux modifications, votre agence Visana se tient volontiers à votre disposition.



Retrouvez-nous sur Facebook

[www.facebook.com/visana2](http://www.facebook.com/visana2)

### Pour une meilleure vision de près

Vous avez du mal à lire le menu au restaurant? Vos SMS vous paraissent flous? C'est peut-être le début de la presbytie. N'attendez pas de souffrir de maux de tête pour consulter un spécialiste.

A l'approche de la quarantaine, la presbytie nous guette tous. Ce trouble de la vision est lié aux années qui passent: au fil du temps, le cristallin durcit et devient de moins en moins capable de zoomer sur ce qui se trouve près des yeux. Dès que vous ne pouvez plus lire 20 à 30 minutes à une distance confortable, c'est le moment de faire un contrôle.

### Passez aux Progressifs

Bonne nouvelle, la presbytie se corrige facilement au moyen de verres progressifs. Passez voir votre opticien Optic 2000 le plus proche pour profiter d'un test de vue (gratuit pour les personnes assurées chez Visana). Parce que votre vue est précieuse et mérite le meilleur, Optic 2000 vous propose un Pack Progressif comprenant une monture et des verres antireflets «Varilux», produits par Essilor, leader mondial et en Suisse des verres ophtalmiques, pour seulement CHF 599.-\*. Cette offre est aussi cumulable avec notre offre une «2<sup>ème</sup> paire à partir de CHF 1.- de plus».

### A propos d'Optic 2000 Suisse

Présent en Suisse sous forme de Société Anonyme depuis 1999, Optic 2000 Suisse forme le plus grand groupe d'opticiens indépendants dans le pays. La marque se distingue par son offre commerciale «Une 2<sup>ème</sup> paire à partir de CHF 1.- de plus».

\* Voir conditions en magasin.

## «Je souhaite un regain d'esprit pionnier»

**Ariane Ehrat est directrice de l'office du tourisme d'Engadine Saint-Moritz. L'ancienne skieuse nous parle des vacances dans sa région, de la façon dont elle fait découvrir l'Engadine aux Brésiliens et Brésiliennes, de la nécessité d'avoir le courage de proposer de nouvelles visions et de ses attentes pour la coupe du monde de ski 2017 à Saint-Moritz.**

Texte: Stephan Fischer | Photo: Giancarlo Cattaneo

### Quelles sont vos tâches principales en tant que directrice de l'office du tourisme?

Ariane Ehrat: Je dirige une équipe de 62 collaborateurs et collaboratrices, y compris 14 centres d'information en Engadine, je suis chargée de créer des produits commercialisables en collaboration avec des partenaires et de distribuer ces produits sur divers marchés, notamment le Brésil, la Chine, l'Inde, et les pays arabes. Et bien évidemment, le contact avec nos hôtes sur place fait également partie de mon travail.

### Comment décrivez-vous votre région à quelqu'un qui ne connaît pas l'Engadine Saint-Moritz?

Aux touristes brésiliens par exemple, je parle de la centaine de lacs de montagne que compte l'Engadine et qui sont tellement propres qu'il est parfois possible de s'y abreuver. Il en va de même pour les fontaines. La pureté de l'air laisse apparaître un ciel d'un bleu profond. Cela impressionne beaucoup les Brésiliens et Brésiliennes, car le ciel du Brésil est souvent laiteux, et l'eau du robinet n'est pas toujours potable. Les touristes européens qui ont déjà au moins entendu parler de nous, sont impressionnés par le contraste unique qui existe sur un espace aussi restreint, entre le glamour de St-Moritz et la nature sauvage de l'Engadine.

### Et pourquoi devrais-je passer mes vacances chez vous en Engadine?

Je constate parfois une certaine réticence liée à notre réputation d'être une région onéreuse. Notre atout en hiver est la carte journalière à 35 francs au lieu de 78 francs, lorsque l'on séjourne plus d'une nuit dans un des plus de 100 hôtels participants. En été, nous proposons l'offre correspondante «Remontées mécaniques incluses», qui permet aux visiteurs et visiteuses de bénéficier d'un pass gratuit pour 13 remontées mécaniques en Engadine.

### L'Autriche nous a distancés sur le plan du tourisme. Pour quelle raison?

Une certaine saturation dans notre société d'abondance y a sûrement contribué. Il nous manquait les visions qui

nous ont distingués durant les débuts des sports d'hiver il y a 150 ans. C'est pourquoi je souhaite un regain de courage et d'esprit pionnier. Mais j'ai le sentiment que la Suisse se trouve à un tournant et que nous allons dans la bonne direction.

### La coupe du monde de ski aura lieu à Saint-Moritz en février. Quel est votre souhait?

Notre collaboration avec le comité d'organisation est excellente; nous assumons pleinement notre responsabilité à l'égard des hôtes, à savoir organiser une coupe du monde authentique. J'espère que nous aurons l'occasion de vivre une fête du ski inoubliable avec toutes les personnes impliquées.

### Qu'attendez-vous de l'équipe suisse?

En tant que fan, j'espère évidemment que les Suisses et Suissesses obtiendront le plus grand nombre de médailles. Mais en tant que directrice de l'office du tourisme, je préférerais que les médailles soient réparties uniformément entre nos marchés cibles. Nous bénéficierions ainsi d'une publicité sur le marché correspondant par le biais des athlètes.

### Que retire Saint-Moritz de la coupe du monde de ski?

Des événements de cette ampleur représentent toujours un moteur pour le développement du site. Un exemple: Saint-Moritz est l'un des rares lieux d'organisation de la coupe du monde qui ne dispose pas d'une piste de ski dans le village. Je suis très fière que le conseil communal ait approuvé un crédit de planification pour ce projet.

### L'été prochain, vous quitterez votre poste de directrice de l'office du tourisme. Que regretterez-vous?

Pour l'instant, je ne veux pas encore y penser. Je continue à me donner à fond jusqu'à la fin. Ces dix années passées en Engadine auront été riches en accomplissements.

#### Bref portrait

Ariane Ehrat (55 ans) est directrice de l'office du tourisme Destination Engadine Saint-Moritz depuis 2008. Elle est née à Schaffhouse et vit à Champfèr. Elle puise son énergie dans son travail, qu'elle «aime à la folie». Cette ancienne skieuse a célébré son plus grand succès sportif en 1985, lorsqu'elle a remporté la médaille d'argent en descente lors de la coupe du monde à Santa Caterina. Le ski est encore aujourd'hui sa passion. Lorsqu'avec son partenaire, elle laisse les premières traces dans la neige, le dimanche matin au lever du soleil, puis déguste un thé sur la terrasse, elle se sent en harmonie avec le monde.

[www.engadin.stmoritz.ch](http://www.engadin.stmoritz.ch)  
[www.stmoritz2017.ch](http://www.stmoritz2017.ch)

