



Cinq sacs à dos tendance à gagner

Il vous manque encore le bon sac à dos, compagnon idéal au quotidien, que vous pouvez aussi utiliser pour les promenades et les randonnées faciles? Visana et Ochsner Sport tirent au sort cinq City Bags tendance de «46 Nord».

Texte: Stephan Fischer | Photo: Ochsner Sport



**OCHSNER
SPORT**

Le sac à dos noir de «46 Nord» est pratique, offre beaucoup d'espace et est agréable à porter: le compagnon idéal pour tous les jours. Il se prête également très bien à une petite randonnée automnale en famille. Tentez votre chance et gagnez un des cinq sacs à dos mis en jeu. Envoyez-nous le talon de participation ou participez au tirage au sort en ligne sur www.visana.ch/concours. Bonne chance!

Talon de participation

J'aimerais gagner un sac à dos «46 Nord» noir de Ochsner Sport.

Madame Monsieur

Nom _____

Prénom _____

Rue, n° _____

NPA, localité _____

E-mail _____

Collez le talon sur une carte postale et envoyez-le jusqu'au 23 septembre 2016 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15.

Les gagnantes et gagnants seront informés d'ici au 15 octobre 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 3/2016



3 Bien s'hydrater en randonnée
Que buvez-vous en randonnée?

4 Randonnées avec vue à 360°
Des itinéraires d'altitude avec un panorama grandiose

22 La Suisse est le paradis de la randonnée
Entretien avec Michael Roschi

visana
A votre service, tout simplement.

Sommaire

Santé

Bien étancher sa soif en randonnée	3
De fascinantes randonnées panoramiques	4

Engagement

Place aux petits dans la salle de gym	6
La sécurité en rivière	7

Inside

Portrait d'une collaboratrice de Visana	8
Pourquoi les primes augmentent	10
Des hôtes bien assurés	11
Visana – «C'est cela le service»	12

Service

Attention, appels frauduleux!	14
Données d'urgence à portée de main	15
MyVisana – Votre portail destiné à la clientèle	16
Protection dès la naissance	17
Offres d'automne de Visana Club	18
Bon à savoir	20
Entretien avec Michael Roschi	22
Concours	24

Editorial

Chère lectrice, cher lecteur,

L'automne est la saison de la randonnée. Lorsque les oiseaux migrent vers le sud, que les arbres prennent des couleurs et que les prairies scintillent sous la rosée du matin, certaines personnes ressentent une soudaine envie de randonner. *VisanaFORUM* vous fait découvrir de superbes itinéraires en altitude et vous livre des conseils utiles pour gérer votre soif et votre équilibre énergétique.

Lors des chaudes journées d'automne, pratiquer le canoë-kayak ou le rafting sur l'un de nos fleuves suisses peut être une expérience merveilleuse. Mais attention: auparavant, prenez soin d'étudier les six maximes de comportement en rivières de notre partenaire, la Société suisse de sauvetage (SSS). La joie de parcourir le fleuve, que ce soit sur l'eau ou au bord de l'eau, restera ainsi intacte jusqu'au bout.

En revanche, l'évolution des coûts dans le domaine de la santé ne m'inspire guère de joie. Car tant que la hausse des coûts se poursuit, les primes d'assurance continueront également à augmenter. Cela ne semble pas prêt de s'arrêter. En page 10, je jette un premier coup d'œil sur l'évolution des primes 2017 et vous explique comment sont calculées les primes et pourquoi nous ne pouvons vous communiquer les tarifs que fin septembre.

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, Peter Rüegg, 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:** Hohseil Niederhorn, MySwitzerland.com. **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).

Bien étancher sa soif en randonnée

Lors de randonnées en montagne, emportez-vous une grande bouteille d'eau dans votre sac à dos ou préférez-vous étancher votre soif avec un jus de fruit dilué ou du thé? Quelle que soit votre préférence parmi ces trois options, gardez cette bonne habitude. En effet, il est important de boire suffisamment et régulièrement afin de compenser la perte d'eau et de minéraux.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Alfonso Smith



En montagne, il est essentiel de boire suffisamment, en particulier lorsque votre circuit vous conduit en altitude. En effet, l'air plus sec et plus frais doit être humidifié davantage pendant la respiration et il faut aussi compenser la perte d'eau due à la transpiration. Mais même lors de randonnées tranquilles en famille, il est important de prévenir la soif.

De petites gorgées régulières

Il est recommandé de boire environ un demi-litre 30 minutes avant le départ. Pour la route, une règle d'or: boire 0,5 à 0,8 litres de liquide par heure. Mieux vaut boire régulièrement de petites gorgées qu'une grande quantité en une fois. Si les températures sont élevées ou que l'itinéraire est fatiguant, il convient de s'hydrater davantage.

Les enfants transpirent généralement moins que les adultes. Mais s'ils ne boivent pas suffisamment, ils se sentent rapidement fatigués et perdent tout enthousiasme pour la randonnée. Un conseil: achetez pour vos enfants une jolie bouteille décorée de motifs amusants. Ils auront ainsi encore davantage de plaisir à randonner, et seront d'autant plus motivés à porter eux-mêmes leur bouteille.

Une question de goût

Buvez quotidiennement au moins un à deux litres d'eau. Les fruits et légumes contribuent fortement à l'équilibre hydrique. Dès que vous pratiquez une activité physique, par exemple en randonnée, le besoin en liquide peut rapidement doubler. L'idéal est d'opter pour de l'eau, du thé non sucré ou des jus de fruit dilués, mais pour pouvoir boire suffisamment, le goût est essentiel. Emportez donc des boissons qui sont à votre goût et à celui de vos compagnons de randonnée.

Prévoyez large

Emportez des boissons en quantité suffisante si votre itinéraire se situe à l'écart de restaurants et de fontaines et que vous ne voulez pas boire l'eau des ruisseaux. Que vous optiez pour une bouteille dans votre sacochette ou un sac à dos avec un système pour boissons intégré n'a pas d'importance, du moment que vous vous sentez bien pour randonner.

imprimé en
suisse





Randonnées panoramiques: une vue à 360°

La Suisse est le paradis de la randonnée. 65 000 kilomètres de sentiers balisés s'étendent dans tout le pays, c'est-à-dire une fois et demi la circonférence du globe. Parmi cette immense diversité, nous vous présentons des itinéraires d'altitude bénéficiant de panoramas montagneux grandioses et qui conviennent parfaitement pour une excursion d'une journée en fin d'été.

Texte: Stephan Fischer | Photos: MySwitzerland.com

Du Col du Mollendruz au Col du Marchairuz

Cette balade d'environ cinq heures vous emmène à travers les près de 50 kilomètres carrés du grand parc naturel du Jura Vaudois, très apprécié des amateurs et amatrices de randonnée. Il y a ici 523 kilomètres de sentiers balisés, dont environ 17 kilomètres entre le Col du Mollendruz (1180 m.)



et celui du Marchairuz (1447 m.). Entre les deux, se trouve le Mont Tendre. Avec une altitude de 1679 m., il s'agit du sommet le plus élevé du Jura suisse. De là-haut, vous bénéficiez d'un magnifique panorama à 360°. L'effort de la montée est ainsi plus que récompensé. La vue s'étend des Alpes savoyardes aux Alpes bernoises et des Vosges jusqu'à La Dôle. Après une descente en pente douce, le restaurant du Marchairuz vous accueille à l'arrivée pour un bon rafraîchissement.

Arrivée et accessibilité

De Morges, vous vous rendez en car postal jusqu'au lieu de départ de la balade sur le Col du Mollendruz. Le retour est également possible en car postal depuis le Col du Marchairuz. Savourer la vue à la Buvette du Mont Tendre: www.buvette-mont-tendre.ch. Fin de la balade au restaurant du Marchairuz: www.hotel-marchairuz.ch



Du Monte Lema au Monte Tamaro

Pour la randonnée d'altitude sportive reliant le Monte Lema (1624 m.) au Monte Tamaro (1960 m.), vous devez compter environ cinq à cinq heures et demie de marche. Le sentier s'étend presque entièrement sur l'arête, le long de la frontière suisse-italienne et offre un fabuleux panorama: vous apercevez d'une part le Lago di Lugano et de l'autre le Lago Maggiore. Plus loin en direction de l'Ouest, votre regard se pose sur les Alpes valaisannes, tandis qu'à l'Est se profilent les Alpes grisonnes. Si vous souhaitez effectuer une balade un peu moins exigeante, vous pouvez contour-

ner la montée du Monte Gradiccioli (1936 m.) et éviter ainsi quelques mètres de dénivelé. Sur l'Alpe Foppa, vous aurez l'occasion de jeter un oeil à la Cappella di San Maria degli Angeli, conçue par Mario Botta.

Arrivée et accessibilité

Montée au Monte Lema à bord de la télécabine à partir de Miglieglia, www.montelemma.ch. Le retour dans la vallée se fait le plus facilement par la télécabine de l'Alpe Foppa (Monte Tamaro) en direction de Rivera, www.montetamaro.ch. Savourer des spécialités typiquement tessinoises au Ristorante Alpe Foppa, www.montetamaro.ch.

De Muottas Muragl à l'Alp Languard

Le lieu de départ, Muottas Muragl (2453 m.), vous offre déjà pour débiter un panorama à couper le souffle sur les montagnes et les lacs de l'Engadine. Cette randonnée d'altitude de deux heures et demie vous conduit à l'Alp Languard (2325 m.), en passant par Unterer Schafberg, avec vue sur le massif de la Bernina. Si vous souhaitez un parcours un petit peu plus exigeant, choisissez comme alternative le chemin climatique passant par la cabane Segantini (2731m.) dans laquelle le peintre Giovanni Segantini est décédé en 1899. Pour conclure la balade en beauté, le restaurant Alp Languard vous attend sur les hauteurs de Pontresina. Sa terrasse vous permettra de savourer non seulement votre boisson, mais aussi la vue sur le Piz Palü, le Piz Roseg et la plus haute montagne des Grisons, le Piz Bernina (4048 m.).

Arrivée et accessibilité

Montée en funiculaire de l'arrêt RhB Punt Muragl jusqu'à Muottas Muragl. Descente en télésiège de Alp Languard jusqu'à Pontresina, www.engadin.stmoritz.ch. Pause au Restaurant Munt da la Bès-cha (Unterer Schafberg), www.schafberg.ch, ou au restaurant de montagne Alp Languard, www.engadin.stmoritz.ch.



Suisse.
tout naturellement.

Place aux petits dans la salle de gym

Les jeunes enfants courent, sautent, rampent, grimpent et jouent les équilibristes: ils ont naturellement besoin de se dépenser. L'association «Chindaktiv» propose en hiver des places de jeu en intérieur spécialement conçues pour les jeunes enfants. Visana soutient l'association depuis 2013.

Texte: Peter Rüegg | Photos: Chindaktiv

Dimanche matin, 5h55, bruine glaciale. Chez la famille Chervet, Mia, 4 ans, est réveillée et va voir Anna, 2 ans, dans son lit. Sept minutes plus tard, les deux petites filles courent dans le salon, grimpent sur le canapé et sautent sur le tapis. Plusieurs fois. Une minute plus tard, leurs parents sont réveillés.

Un besoin naturel de bouger

Les jeunes enfants ne connaissent pas les grasses matinées, même le week-end. Naturellement, tous les enfants ont besoin de se dépenser. En hiver, lorsque les places de jeux sont mouillées ou sous la neige, une visite à la salle de gym représente une bonne alternative.

Durant le semestre d'hiver, l'association «Chindaktiv» met chaque dimanche matin des salles de

gym à la disposition des familles. Les enfants jusqu'à six ans accompagnés d'un adulte peuvent y tester leurs aptitudes sur un parcours conçu par des professeurs/es de sport. Les enfants bougent en toute liberté, ils grimpent et sautent selon leurs envies. Le parcours est identique dans toutes les salles de gym. Après plusieurs visites, les enfants reconnaissent les stations, deviennent plus habiles et osent se lancer dans des activités plus difficiles en grandissant.

L'hiver dernier, 14 000 enfants ont utilisé 60 salles de gym. Les responsables ont été formés par l'association «Chindaktiv», qui fournit également le matériel nécessaire. En tant que sponsor principal, Visana soutient l'association «Chindaktiv» depuis 2013, afin de remédier à la sédentarité qui touche de nombreux enfants en Suisse.



«Chindaktiv» est un engagement de Visana

Visana protège ses clientes et clients contre les conséquences financières d'une maladie ou d'un accident. Grâce à divers partenariats dans le domaine du sport de masse et de performance, l'entreprise s'engage par ailleurs pour que la population reste en forme, aussi bien physiquement que mentalement, en vue de réduire le risque de maladie et d'accident. Depuis 2013, Visana est le sponsor principal de l'association «Chindaktiv», qui promeut la santé et le mouvement chez les enfants en âge préscolaire.



Six règles pour naviguer sur les rivières en toute sécurité

Pour autant que le beau temps soit au rendez-vous, la fin de l'été se prête bien pour se laisser porter par les rivières, que ce soit en canot pneumatique ou en canoë. Mais veillez à respecter les six maximes de comportement en rivières de la Société suisse de sauvetage (SSS) pour que la navigation reste agréable jusqu'à l'arrivée.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Christian Perret

Chaque année, en moyenne 50 personnes meurent dans des eaux suisses. Chez les enfants, la noyade est même la deuxième cause la plus fréquente de décès par accident. La prévention est donc nécessaire. Le respect des maximes de la baignade et de comportement en rivières en fait partie. Visana soutient la SSS dans son objectif de mettre ces maximes, qui permettent de sauver des vies, encore mieux en évidence.

Sur la rivière: toujours avec un gilet de sauvetage

Les rivières suisses ne sont pas sans danger, et ce même pour les nageuses et les nageurs bien entraînés. Ainsi, des crampes peuvent survenir lorsque la température de l'eau est basse. Ou il arrive qu'en tom-

bant du canot, on se cogne la tête contre une pierre et qu'on perde connaissance. Un gilet de sauvetage permet alors au corps de flotter.

La SSS conseille donc de toujours porter un gilet de sauvetage lorsque vous naviguez sur une rivière, en canot pneumatique ou à rames, en canoë ou sur des radeaux (maxime 1), même lorsque les températures sont élevées. De plus, il faut éviter d'attacher ensemble plusieurs canots (maxime 3), activité très appréciée par endroits. En effet, les cordes peuvent s'enrouler autour de piliers de ponts ou de branches.

Visana et la SSS partenaires

Les panneaux avec les maximes de la baignade et de comportement en rivières sont déjà placés au bord de nombreux points d'eau. Le réseau ne les couvre toutefois pas encore tous et il s'agit de combler successivement ces lacunes. En tant que partenaire, Visana soutient cette entreprise de la SSS. L'objectif est de faire en sorte que le plus grand nombre possible d'adeptes des activités aquatiques consacrent quelques minutes à la lecture des maximes de la baignade et de comportement en rivières. Elles se trouvent également sur www.visana.ch/sssf.

La SSS en quelques mots

La Société suisse de sauvetage (SSS) a été fondée en 1933. Par du travail de prévention ciblé et la formation de nageurs sauveteurs, elle a pour mission de réduire le nombre d'accidents d'eau et de baignade. La SSS est une organisation d'utilité commune et regroupe 130 sections et 27 500 membres. Elle est membre de la Croix-Rouge suisse et de Swiss Olympic, l'organisation faitière du sport en Suisse. www.sss.ch



Organe de contrôle dans et pour l'entreprise

Johanna Schlegel contrôle les processus et le respect des conditions-cadres légales chez Visana. Visana la mandate également pour examiner des clients entreprises. Collaboratrice de la Révision interne, elle aide à optimiser les coûts et à répondre aux besoins de la clientèle, dans l'intérêt de la clientèle privée et entreprises.

Texte: Melanie Schmid | Photo: Alfonso Smith

«La révision interne? Une activité terne.» Ce préjugé est rapidement remis en question lorsqu'on rencontre Johanna Schlegel, qui respire la joie de vivre. Elle travaille auprès de Visana depuis plus de 20 ans et depuis 1999 dans l'équipe de la Révision interne. Sa formation d'experte diplômée en assurance sociale lui permet de maîtriser l'interaction entre les assurances sociales et de connaître les bases légales. La compliance, soit l'application des prescriptions légales, est fortement ancrée dans la culture d'entreprise de Visana et vécue par les collaboratrices et collaborateurs. La Révision interne veille à ce que la compliance soit respectée et est directement subordonnée au conseil d'administration, en sa qualité d'état-major. «En tant qu'assureur, nous avons une responsabilité à l'égard de la société», affirme Johanna Schlegel.

Optimisations internes

Lorsque la Révision interne contacte une unité d'organisation, le premier accueil est peu enthousiaste. «Personne n'aime que son travail soit contrôlé.» Avant, Johanna Schlegel et son collègue passaient plusieurs jours dans un département. Aujourd'hui, une grande partie des examens peut se faire dans leur propre bureau, sur l'ordinateur. Un premier feedback est envoyé avant que Johanna Schlegel ne rencontre l'équipe pour un entretien. «Les entretiens sont très intéressants et le point de vue extérieur est très apprécié. Nous sommes souvent en mesure d'identifier des possibilités d'amélioration et donc de renforcer la qualité du service.»

Visana a tout intérêt à cela: les processus optimisés et la qualité améliorée apportent un avantage direct à la clientèle. «Nous travaillons tous pour la même entreprise et poursuivons des buts communs.»

Contrôle auprès de la clientèle entreprises

Johanna Schlegel passe une grande partie de son temps de travail comme réviseuse externe auprès de clients entreprises, qui disposent de l'assurance in-

demnités journalières ou accidents chez Visana. Cette activité la fait voyager dans toute la Suisse. Selon le professionnalisme des documents d'une entreprise, elle y passe entre une heure et trois jours de suite, afin de vérifier l'exactitude des données que l'entreprise a fourni à Visana. A cette fin, elle compare par exemple les sommes salariales déclarées pour le calcul des primes et les indemnités journalières versées par Visana avec les comptabilités des clients.

«Il est arrivé qu'un chef ait demandé des indemnités journalières pour son épouse tombée malade, alors que cette dernière n'avait jamais été employée par l'entreprise.» La réviseuse découvre de telles fraudes. Cependant, les cas graves sont assez rares. En général, il s'agit d'erreurs dues à un manque d'information, qui peuvent être clarifiées de manière constructive.

Au sein des entreprises, Johanna Schlegel renforce l'image de Visana comme partenaire compétent. Grâce aux entretiens, les besoins des clients peuvent être identifiés et il peut en résulter de meilleures solutions d'assurance.

Equité pour les personnes assurées

«J'ai un grand sens de la justice», nous confie Johanna Schlegel sur sa personne. Selon l'activité effectuée dans le cadre de son travail, elle représente l'ensemble des assurés et assurées, Visana ou même la société toute entière, qui assume une grande partie des coûts de la santé.

Grâce à la Révision interne, les clients entreprises remboursent en moyenne 300 000 francs net par an à Visana, suite à des corrections de primes et de prestations. A l'interne, les processus sont optimisés. Et ces deux éléments ont un effet positif sur les primes de toutes les personnes assurées.

Bref Portrait

Johanna M. Schlegel (59 ans) est mariée et vit dans son attique, dans une maison classée monument historique au cœur de la vieille ville de Berthoud. Elle aime bien servir de la paella à ses hôtes, sur la terrasse située sur le toit. Parmi ses loisirs, elle mentionne la couture, le tennis, la randonnée et le vélo. Elle fait partie d'une grande famille recomposée: «Noël prochain, nous aurons neuf petits-enfants autour de notre sapin.» Jusqu'à 2010, elle représentait Les Verts au Grand Conseil du canton de Berne, un engagement que Visana soutenait, en tant qu'employeur.

«Nous nous attendons à des augmentations de primes modérées»

En raison d'une nouvelle loi, les assureurs-maladie n'ont plus le droit de communiquer des tarifs provisoires. C'est pourquoi les primes 2017 ne seront rendues publiques qu'au début octobre. Je vous présente toutefois aujourd'hui déjà comment les tarifs se développeront pour l'année à venir ainsi que le fait que la prime est finalement très individuelle.

Texte: Urs Roth | Photo: Phil Wenger

«Comment est fixée ma prime?» Je suis souvent confronté à cette question. Je vais donc tenter d'expliquer aussi simplement que possible le processus complexe du calcul des primes.

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. Les réserves et provisions disponibles et nécessaires jouent à cet égard un rôle secondaire, car les primes soumises à approbation doivent couvrir les coûts.

On ne peut pas parler de LA prime

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 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 OFSP et Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers), en ce qui concerne le calcul de la prime. Ces autorités approuvent les primes de manière définitive.

2017: augmentation modérée des primes dans l'assurance de base

Ce n'est un secret pour personne que les primes de l'assurance de base obligatoire augmenteront encore l'année prochaine. La hausse constante des coûts de la santé mène forcément à des primes plus élevées. Cette hausse des coûts est due à l'évolution démographique (vieillesse de la population), au progrès technologique et à la demande croissante de la population en prestations médicales.

Le montant précis de la hausse n'est pas encore connu. Contrairement aux années précédentes, la loi interdit maintenant aux assureurs de publier les primes provisoires. Cela signifie que les primes seront connues du public au plus tard début octobre, après approbation par l'OFSP. Mais je suis optimiste et je pense que les adaptations des primes des trois caisses de Visana – Visana, sana24 et vivacare – seront modérées par rapport à la moyenne du marché et que nous offrirons des primes concurrentielles, aussi bien pour l'assurance de base que pour les assurances complémentaires. De plus, vous pourrez continuer à compter, à l'avenir aussi, sur notre qualité en matière de produits et de service traditionnellement élevée.



«Nos primes seront concurrentielles», déclare Urs Roth, CEO du groupe Visana

Assurance pour vos hôtes

Vous attendez des hôtes qui viennent passer des vacances en Suisse? Depuis septembre 2016, la nouvelle assurance pour hôtes de Visana, couvre les frais de guérison de personnes vivant à l'étranger, durant leur séjour en Suisse. Pour de nombreux visas, une couverture d'assurance suffisante est obligatoire.

Texte: Melanie Schmid

L'assurance pour hôtes de Visana s'adresse à des personnes vivant à l'étranger et qui séjournent pendant plusieurs jours ou semaines en Suisse ou dans d'autres pays Schengen. De nombreux hôtes venus de l'étranger doivent prouver qu'ils disposent d'une couverture d'assurance suffisante pour leur demande de visa (somme d'assurance minimale: 50 000 francs).

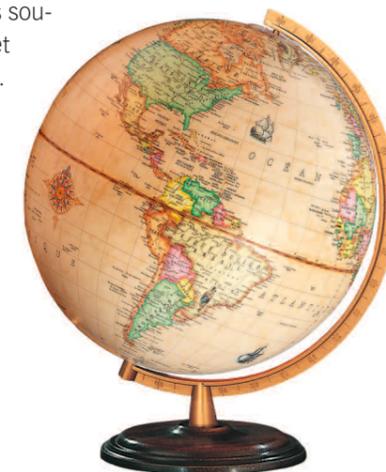
Prestations de l'assurance pour hôtes

Si un hôte nécessite un traitement d'urgence en raison d'un accident ou d'une maladie, l'assurance pour hôtes prend en charge les coûts de ces prestations médicales. La durée de l'assurance peut être choisie en fonction de la durée du voyage, entre trois jours de suite et 185 jours au maximum. Les prestations d'assurance sont allouées par Alliance Global Assistance, partenaire de Visana.

Conclusion en toute simplicité

L'assurance pour hôtes peut être conclue par la personne invitée, vivant à l'étranger, ou par son hôte en Suisse. Vous trouverez de plus amples détails quant à cette assurance pour hôtes ainsi qu'un cal-

culateur de primes pour une offre sans engagement, sur www.visana.ch. Ou rendez-vous dans une de nos agences et demandez la brochure avec son bulletin de versement. Le versement de la prime vaut comme conclusion du contrat. Le justificatif de paiement constitue votre police pour l'assurance pour hôtes. Pour la conclusion, nous avons besoin des indications suivantes: lieu de domicile de la personne à assurer, sa date de naissance ainsi que les dates souhaitées de début et de fin d'assurance.



Coûts et prestations de l'assurance pour hôtes

Prestations d'assurance	Frais de guérison, assistance, frais de recherche et de dégagement					
	Durée de l'assurance (jours)					
Numéro d'assurance	3	17	31	62	92	185
10 000.–	38.–	126.–	202.–	341.–	452.–	1253.–
20 000.–	45.–	145.–	235.–	395.–	525.–	1355.–
50 000.–	55.–	170.–	280.–	470.–	625.–	1475.–

www.visana.ch/etranger

Visana – «C'est cela le service»

Le slogan de la nouvelle campagne publicitaire de Visana, «C'est cela le service», est un compliment prononcé par la clientèle, que nos collaboratrices et collaborateurs entendent régulièrement. Quoi de plus naturel dans ce cas que de reprendre ce compliment, afin d'illustrer, pour la clientèle existante et potentielle, notre engagement en termes de service à travers des anecdotes?

Texte: Hedwig Gerards | Photos: Visana

Depuis plusieurs années, les collaboratrices et collaborateurs de Visana obtiennent d'excellentes notes lors des mesures de la satisfaction de la clientèle, en ce qui concerne l'amabilité, la compétence et les informations fournies aux clientes et clients. Notre recette est aussi simple qu'efficace: une offre d'assurance solide et complète, qui propose une solution pour chaque situation de vie.

Personnalisé et professionnel

Chez Visana, nos clientes et clients ont accès, à la même adresse, aussi bien à un conseil personnalisé qu'à des offres numériques, ils bénéficient de processus bien rodés, et ils ont surtout affaire à des collaboratrices et collaborateurs professionnels. Cette offre leur apporte la protection d'assurance dont ils ont besoin tout au long de leur vie, symbolisée par l'arc rouge. Plus d'un million d'assurées et assurés accordent leur confiance à cette protection.

Plusieurs options au choix pour la clientèle

La présentation de la marque s'adapte aux besoins des clientes et clients d'aujourd'hui, dans une société moderne. Avec un nouveau look et une tonalité authentique. Et avec des anecdotes amusantes, qui montrent clairement, en quelques mots, que Visana est là pour ses assurés/es, et donc pour vous, dans toutes les situations de la vie. Et ce, personnellement dans 120 agences, mais aussi en ligne. A la maison, mais aussi à l'étranger. Avec l'assurance de base ou une protection complète avec tous les extras, en cas de maladie ou pour la prévoyance. C'est cela le service.

Progression des canaux numériques

Huit charmantes séquences vidéo montrent les souhaits en termes de service des clientes et clients d'aujourd'hui, qui veulent décider et choisir en toute confiance. Les affiches reprennent certains épisodes de ces séquences, les spots télévisés relatent des histoires succinctes, et le site Internet fournit des informations utiles concernant nos produits et services.

Restons en contact

Le meilleur service est fondé sur la communication. Nos collaboratrices et collaborateurs sont à vos côtés, avec engagement et enthousiasme. Nous sommes toujours là pour vous: dans votre agence, par téléphone, par courriel ou par courrier. Nous souhaitons être à votre service, tout simplement. C'est cela le service.



Michael Wüthrich,
responsable Communication marketing

«Nous souhaitons une campagne qui en appelle aux émotions ainsi qu'une présentation de Visana plus fraîche et moderne, en particulier pour les applications mobiles et numériques. Bon nombre de nos clientes et clients sont très portés sur le numérique. Ils attendent de leur assurance-maladie une approche efficace et moderne, également dans la publicité.»



Hedwig Gerards,
responsable Marketing

«Notre clientèle attend un conseil et un excellent service sur tous les canaux. Pour les plus âgés, les agences sont indispensables et représentent un service exclusif que Visana continue de proposer. Nous voulons être présents sur place. Les plus jeunes font toutefois de moins en moins la distinction entre les offres de leur agence et celles sur Internet. C'est pourquoi nous travaillons activement à l'intégration de l'univers en ligne et hors ligne.»



L'arc rouge, une vraie plus-value

Qui ne connaît pas aujourd'hui l'arc rouge sous lequel figurent clairement les engagements de Visana? Cet arc rouge demeure également le signe de reconnaissance distinctif dans la nouvelle publicité de Visana. Hormis cela, Visana se présente depuis début août sous un jour plus moderne, voire parfois plus audacieux et plein d'humour.

www.visana.ch/service

Attention, appels frauduleux!

L'automne est la saison des centres d'appel douteux, qui portent atteinte à la réputation de l'ensemble de la branche de l'assurance-maladie. Ils appellent avec des numéros suisses à partir de l'étranger et prétendent vouloir soumettre des offres «particulièrement avantageuses» au nom de Visana et d'autres assureurs-maladie. Soyez prudents si vous recevez de tels appels et signalez-nous les numéros suspects.

Texte: Hans Sutter | Photo: Alfonso Smith



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.
- Signalez-nous les appels téléphoniques douteux par courriel: gestiondelaqualite@visana.ch.

* Même procédure pour les courriels.

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. Cet automne aussi, il est à prévoir que des centres d'appel douteux fâcheront les clientes et les clients.

Une collaboration clairement définie

Visana ne collabore qu'avec un seul centre d'appel. Cette entreprise suisse certifiée respecte strictement les prescriptions légales et en particulier les astérisques placés devant certains noms du bottin téléphonique. Les collaborateurs et collaboratrices s'annoncent auprès de vous au nom de Visana et ont bénéficié d'une formation par cette dernière.

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. Malheureusement, certaines exceptions nuisent à la réputation de la branche, mais la grande majorité des intermédiaires travaille avec sérieux.

Une dose saine de méfiance

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. Si vous avez des doutes quant au sérieux de la personne, les recommandations figurant dans l'encadré peuvent vous aider.

www.visana.ch/appels_publicitaires

Vos données d'urgence à portée de main

Sur présentation de la carte d'assurance, vous obtenez des médicaments à la pharmacie. Chez le médecin ou à l'hôpital, elle vous permet d'éviter d'avoir à remplir des formulaires. Et la carte d'assurance recèle encore davantage de potentiel: les médecins, hôpitaux et pharmacies peuvent y enregistrer la mention de l'existence de vos directives anticipées, les coordonnées des personnes à avertir en cas d'urgence ainsi que des informations médicales telles vos allergies ou votre groupe sanguin.

Texte: Stephan Fischer | Graphique: IFAK Data AG

Depuis 2010, toutes les personnes assurées résidant en Suisse reçoivent une carte d'assurance personnelle de leur caisse-maladie. Outre les informations personnelles usuelles, des informations supplémentaires peuvent également être enregistrées sur la puce, à titre facultatif. Celles-ci peuvent se révéler décisives dans des situations d'urgence médicale, tant pour vous-même que pour vos proches.

Directives anticipées et données d'urgence

Si vous avez établi des directives anticipées, vous pouvez faire enregistrer sur votre carte d'assurance une mention indiquant où vous conservez ces dernières. Dans vos directives anticipées, vous indiquez quelles mesures de maintien de la vie vous acceptez. Vous évitez ainsi à vos proches de devoir prendre des décisions difficiles. Depuis 2013, les médecins et hôpitaux sont tenus de vérifier l'existence de telles directives. Ces dernières indiquent souvent également si le patient ou la patiente est donneur/euse d'organes et quels organes peuvent être prélevés.

Sur demande, vous pouvez faire enregistrer sur la carte d'assurance d'autres informations médicales utiles (allergies, médicaments nécessaires ou données relatives au groupe sanguin et à la transfusion). Le per-

sonnel médical peut ainsi y accéder rapidement en cas d'urgence. Vous avez donc tout intérêt à toujours conserver votre carte d'assurance sur vous.

Protection des données et accès

Les données enregistrées sur la carte d'assurance sont sûres. Seuls les médecins, hôpitaux et pharmacies de Suisse peuvent y accéder, au moyen d'une clé électronique spéciale. Et ce sont également les seuls à pouvoir enregistrer des informations sur la puce (voir encadré). Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur www.sasis.ch ou www.notfalldaten.ch.

Données de la carte d'assurance

Sont **obligatoirement** imprimés sur la carte d'assurance et enregistrés électroniquement sur la puce: nom/prénom, numéro AVS, date de naissance, sexe, assureur-maladie, numéro de carte et date d'expiration de la carte.

Peuvent être enregistrés à **titre facultatif** (à choisir individuellement): adresse, assurances complémentaires et assurance-accidents, données relatives au groupe sanguin et à la transfusion, vaccins, données relatives aux transplantations, allergies, maladies et séquelles d'accident, médication*, personnes à contacter en cas d'urgence*, mention* de l'existence de directives anticipées ou d'une carte de donneur d'organes.

* Peuvent être enregistrés à la pharmacie. Les autres données peuvent être enregistrées chez le médecin ou à l'hôpital, mais pas par l'assureur-maladie.

www.visana.ch/cartedassurance



Avec MyVisana, vous avez tout sous contrôle!

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. Vous imprimez uniquement ce dont vous avez besoin. Et vous pouvez également changer votre franchise ou votre adresse simplement en quelques clics.

Texte: Debbie Rychener | Photo: Markus Mutti

Un bureau sans papier restera encore longtemps une chimère. Mais grâce à MyVisana, vous pouvez réduire la consommation de papier de manière significative. Tous vos documents d'assurance sont enregistrés sous forme électronique et disponibles en ligne à tout moment. A l'avenir, n'imprimez que les documents dont vous avez réellement besoin, par exemple l'attestation pour la déclaration d'impôt.

Rapidité et sécurité

En plus de la gestion de vos documents d'assurance, MyVisana vous propose des fonctions supplémentaires intéressantes. En cas de déménagement, vous pouvez communiquer facilement ici votre nouvelle adresse. Vous pouvez également modifier la franchise pour l'année suivante ou commander des étiquettes autocollantes supplémentaires.

Sur MyVisana, vous n'avez pas besoin de vous préoccuper de la sécurité de vos données, car vous bénéficiez d'une triple protection. Outre le numéro d'identification et le mot de passe personnel, un code de sécurité supplémentaire protège votre accès au portail. Ce dernier figure sur une carte matrice ou est envoyé par SMS au moment de la connexion.

MyVisana expliqué brièvement en vidéos

Sur www.myvisana.ch, 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.

www.myvisana.ch

Gagnez un Samsung Galaxy S7

Inscrivez-vous en ligne sur www.myvisana.ch. Un Samsung Galaxy S7 (32 GB, argenté) sera tiré au sort parmi toutes les nouvelles inscriptions effectuées jusqu'au 31 octobre 2016.



Nous protégeons les bébés dès leur naissance

«Le jour J est bientôt là? C'est pour quand?» Les femmes enceintes entendent très souvent ces questions. Nous nous réjouissons avec vous de l'heureux événement à venir. Afin que vous puissiez profiter en toute tranquillité des premiers instants avec votre bébé, nous recommandons d'assurer les bébés déjà avant leur naissance contre la maladie et les accidents.

Texte: Peter Rüegg | Photo: Visana

Visana veille au bien-être des futures mamans et à la protection de vos enfants. Nous recommandons d'inscrire le bébé auprès de Visana déjà avant sa naissance, afin d'éviter des lacunes de couverture. Car toutes les prestations médicales ne sont pas entièrement couvertes par l'assurance de base.

Se prémunir contre les coûts supplémentaires

En cas de complications inattendues à la naissance, les prestations de l'assurance obligatoire des soins (AOS) sont limitées. Il est conseillé d'assurer le bébé contre les coûts supplémentaires non couverts.

Assurances complémentaires

Pour les traitements hospitaliers, l'assurance obligatoire des soins (AOS) ne couvre que les coûts dans le canton de domicile. Avec l'assurance Hôpital division commune dans toute la Suisse, nous prenons aussi en charge les coûts d'un traitement hospitalier en dehors du canton de domicile.

Si les parents le souhaitent, ils peuvent également assurer leur enfant dans les domaines de la médecine ambulatoire et alternative. Avant la naissance, vous n'avez pas besoin de répondre au questionnaire de santé pour des assurances complémentaires importantes. Après l'accouchement, vous n'avez plus qu'à annoncer le nom de l'enfant, son sexe et sa date de naissance.

Attendez-vous prochainement un heureux événement?

En guise de cadeau pour l'inscription prénatale, la prime du mois de naissance vous est offerte. Prenez dès aujourd'hui contact avec votre conseillère ou conseiller pour une offre sans engagement. Nous vous conseillons volontiers à domicile ou dans une agence Visana. Vous pouvez nous joindre par téléphone au numéro 0848 848 899. Informations complémentaires www.visana.ch/grossesse.

Prime gratuite pour le mois de la naissance



Visana Club

Des offres aussi diverses que les couleurs de l'automne

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 des offres de nos partenaires. A propos: 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.

Solis – Qualité suisse pour vos cheveux

Avec 50% de pression d'air et 40% de débit d'air supplémentaires, le sèche-cheveux «Swiss Perfection» de Solis réduit sensiblement le temps de séchage. De plus, le gagnant du test «Kassensturz» vous garantit plus de brillance et de douceur 'et facilite le coiffage. Avec sa poignée ergonomique, ce sèche-cheveux «swiss made» tient parfaitement dans votre main. Et pour que vous puissiez donner à vos cheveux l'élan qu'il leur faut, la brosse professionnelle Solis d'une valeur de 19.90 francs est offerte avec le sèche-cheveux.



Caractéristiques du produit

- 50% de pression d'air en plus, par rapport à d'autres sèche-cheveux professionnels
- Plus de 40% de débit d'air en plus, par rapport à d'autres sèche-cheveux professionnels
- Plusieurs niveaux de soufflerie et de température
- Touche air froid
- Buse à onduler



Coiffez vos cheveux rapidement et en douceur, au prix Club de 62.90 francs au lieu de 89.90 (prix normal du fournisseur). Inclus dans le prix: brosse professionnelle, frais de port, taxe de recyclage et deux ans de garantie.

Commandez maintenant sur www.visana.ch/leclub ou au moyen du talon de commande. L'offre est valable jusqu'au 31 décembre 2016 ou jusqu'à épuisement du stock. Le sèche-cheveux est disponible en noir ou en violet.

Pour plus d'informations: www.solis.ch. Informations sur le produit: sales.ch@solis.com



Talon de commande

Veillez compléter: ____ pièce(s) Solis Swiss Perfection y compris brosse professionnelle, au prix de 62.90 francs. Couleur: noir violet

Madame Monsieur

Nom _____

Prénom _____

Rue _____

NPA, localité _____

Téléphone _____

Veillez envoyer le talon à: Solis of Switzerland AG, Visana-Angebot, Verkaufsdienst, Europastrasse 11, 8152 Glattbrugg

WMF – Une carafe qui a du style

Avec la beauté de sa forme, la carafe à eau de WMF attire l'attention. Grâce à une grande ouverture, elle vous permet de vous servir généreusement. Et si vous la posez ou la penchez, la fermeture «Close-Up» est enclenchée automatiquement. Notre conseil: donnez du goût à votre eau, en y plaçant des tranches de citron et des feuilles de menthe. Vous recevez la carafe à eau, résistante à la chaleur, avec six beaux verres.

Caractéristiques du produit

- Couverture: acier inoxydable Cromargan 18/10, silicone
- carafe en verre 1,5 l (résistante à la chaleur)
- fermeture «Close-Up»
- Hauteur: 31 cm
- six verres de 3,5 dl

Profitez de cette offre rafraîchissante: carafe à eau de WMF avec six verres, au prix Club de 59 francs au lieu de 105.90 (prix normal du fournisseur). Inclus dans le prix: frais de port et deux ans de garantie pour tout défaut de fabrication (pas en cas de verre cassé).

Commandez maintenant sur www.visana.ch/leclub ou au moyen du talon de commande. L'offre est valable jusqu'au 31 décembre 2016 ou jusqu'à épuisement du stock.

Pour plus d'informations: www.brack.ch/visana-wmf. Renseignements sur les produits: 062 889 80 80 ou verkauf@brack.ch.



Talon de commande

Veillez compléter: ____ pièces WMF60093 carafe à eau WMF, avec six verres pour 59 francs.

Madame Monsieur

Nom _____

Prénom _____

Rue _____

NPA, localité _____

Téléphone _____

Veillez envoyer le talon à: Brack.ch AG, Visana-Angebot WMF60093, Hintermättlistrasse 3, 5506 Mägenwil

Ochsner Sport – 20% de rabais sur les chaussures de marche

L'automne est la période des randonnées par excellence, mais à condition d'avoir de bonnes chaussures. Afin que vous puissiez parcourir des chemins sinueux et caillouteux d'un pied sûr et sans avoir des ampoules, notre partenaire Ochsner Sport vous offre un rabais de **20% sur ses chaussures de marche qui tiennent bien la cheville**.

Vous pouvez acheter les chaussures de marche dans toutes les filiales d'Ochsner Sport et obtenir le rabais contre remise du talon ou en ligne sur www.visana.ch/leclub. Cette offre est valable du 1^{er} au 30 septembre 2016 et ne peut pas être cumulée avec d'autres actions ou rabais. Le talon de rabais est valable pour un seul achat et est destiné uniquement à la clientèle de Visana. Plus d'informations sur www.visana.ch/leclub et www.ochsnersport.ch.



Valable dans toutes les filiales OCHSNER SPORT jusqu'au 30 septembre 2016. Non cumulable avec d'autres offres. Seulement valable pour les chaussures de randonnée des groupes 1 791 + 1 792.



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 pour recevoir sans frais notre Newsletter.

Women Sport Evasion – l'édition 2017 également complète?

Aimeriez-vous participer une journée entière à plus de 30 sports tendance tels que l'Axe Bahia, le Body Sculpt ou l'Animal Viber et bouger sur des rythmes et sons entraînants? Dans ce cas, Women Sport Evasion de Lausanne est exactement ce qu'il vous faut. 2800 femmes âgées de 16 à 75 ans ont participé à la dernière édition qui s'est déroulée les 25 et 26 juin 2016, et ont transformé le stade Pierre-de-Coubertin, situé au bord du Lac Léman, en un temple très animé, dédié aux sports. En tant que Presenting Partner, Visana se réjouit déjà de la prochaine édition qui aura lieu les 24 et 25 juin 2017. Inscrivez-vous suffisamment tôt, car les places sont limitées. www.womensportevasion.ch

Deuxième rang pour Visana en ce qui concerne la satisfaction de la clientèle

Au cours du premier semestre de l'année, le service de comparaison comparis.ch a mené une enquête relative à la satisfaction de la clientèle auprès de 2400 personnes assurées, dans toutes les régions linguistiques. Cette enquête avait pour objectif d'évaluer les fournisseurs de leur assurance-maladie de base. Visana s'est améliorée une nouvelle fois par rapport à l'année passée et les personnes assurées l'ont récompensée en lui accordant la note de 5,3, la plaçant au deuxième rang, parmi les 26 caisses évaluées.

Ce sondage comprenait des questions relatives à la compétence et à l'engagement des collaboratrices et des collaborateurs, à la compréhensibilité des informations données à la clientèle ainsi qu'à la qualité des décomptes de la caisse-maladie. Informations détaillées: www.comparis.ch > Astuces & Informations > Satisfaction de la clientèle Caisses-maladie 2016.



Apprentissage de sport achevé avec succès



Timo Tuominen est le premier apprenti à avoir achevé avec succès l'apprentissage de sport auprès de Visana. Toutes nos félicitations! Le footballeur, qui a prolongé son contrat de travail chez nous, jouait durant sa formation au FC Thoune. Durant l'apprentissage de sport, les apprentis/es travaillent avec un taux d'occupation réduit dans l'entreprise. L'apprentissage d'employé/e de commerce dure en revanche quatre ans au lieu de trois. Les athlètes peuvent ainsi mieux concilier sport de compétition et activité professionnelle. En ce moment, cinq apprentis/es font un apprentissage de sport chez Visana.

www.visana.ch/apprentissage



Vacanza: l'assurance de voyage pratique

Si vous avez conclu chez Visana l'assurance complémentaire Hôpital, Traitements ambulatoires ou Basic, vous bénéficiez automatiquement et gratuitement de l'assurance de voyage et de vacances Vacanza. Elle vaut pour des voyages durant jusqu'à huit semaines au maximum et couvre les frais de guérison en cas de maladie et d'accident à l'étranger. Elle inclut en outre les prestations suivantes.

- **Aide immédiate 24 heures sur 24:** l'assistance de Vacanza vous apporte un soutien sur place à toute heure, règle pour vous le paiement des dépôts exigés, organise votre retour en Suisse ou votre rapatriement en cas de prescription médicale pour un tel transport.
- **Assurance des bagages:** l'assurance couvre les bagages en cas de vol et de détournement ainsi que d'endommagement, jusqu'à un montant maximum de 2000 francs par voyage. Elle est valable dans tous les pays sauf en Suisse.
- **Assurance des frais d'annulation:** si vous devez annuler votre voyage à court terme, en raison d'une maladie ou d'un accident, Visana prend en charge les frais d'annulation dans le monde entier jusqu'à la somme maximale de 20 000 francs par voyage.
- **Remplacement des cartes de crédit:** si au cours d'un voyage on vous vole votre porte-monnaie, avec des pièces de légitimation et cartes de crédit, nous vous aidons à faire bloquer les cartes bancaires. Nous prenons par ailleurs en charge les frais de remplacement des cartes et pièces de légitimation jusqu'à un montant de 500 francs. Cela est valable en Suisse et à l'étranger.

Afin de pouvoir bénéficier pleinement des prestations de Vacanza, ces dernières doivent être coordonnées par Visana Assistance. En cas de prestations, appelez le numéro +41 (0)848 848 855 (ce dernier figure également au dos de votre carte d'assuré/e). Vous trouverez de plus amples informations sur l'assurance de voyage Vacanza sur www.visana.ch/vacances.

Recertification ISO couronnée de succès

Visana a été recertifiée selon ISO 9001 par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS), pour trois années supplémentaires. L'audit effectué en juin a révélé que le système de qualité et de gestion de Visana se trouve à un niveau très élevé. Visana dispose de la certification ISO déjà depuis 2001.



Nouveaux membres du conseil d'administration de Visana

L'Assemblée générale du groupe Visana a élu Deborah Carlson-Burkart et Roland Frey comme nouveaux membres du conseil d'administration. Ils remplacent Hanswalter Schmid et Barbara Anna Heller dans cet organe composé de sept membres. www.visana.ch/ca



Retrouvez-nous sur Facebook

www.facebook.com/visana2

«La randonnée s'est affranchie de son image désuète»

La Suisse est le paradis de la randonnée. L'association faîtière des organisations de randonnée pédestre existe depuis 1934 et défend les intérêts de la randonnée. Dans l'entretien qui suit, Michael Roschi, directeur de Suisse Rando, parle de ses tâches ainsi que de l'importance de cette activité, et explique à quoi il faut prêter attention en randonnée.

Texte: Fabian Ruch | Photo: Mauro Mellone

La randonnée est-elle encore en vogue?

Michael Roschi: Plus que jamais. Actuellement, on peut même parler d'un véritable regain de popularité. La randonnée est notamment de plus en plus appréciée par les jeunes adultes et s'est depuis longtemps affranchie de son image désuète.

Quelle importance revêt la randonnée en Suisse?

Je pense qu'elle ne revêt nulle part ailleurs une importance aussi grande. Nos enquêtes révèlent que près de trois millions de personnes s'adonnent à la randonnée en Suisse. Il existe plus de 50 000 emplacements d'indicateurs et la longueur totale de tous les chemins de randonnée est d'environ 65 000 kilomètres. La randonnée pédestre est réglée dans la Constitution fédérale depuis 1979 et dans une loi fédérale depuis 1985.

Quelles sont vos tâches en tant que directeur de Suisse Rando?

Ma tâche principale est une représentation active des intérêts. En tant qu'association faîtière des 26 organisations cantonales de randonnée pédestre, nous coordonnons l'ensemble du réseau.

Au cours des dernières années, les sports à la mode tels que la marche rapide et la course à pied ont connu un essor important. A quel point le ressentez-vous?

Nous en bénéficions également. La randonnée est l'activité de loisirs préférée des Suisses et Suissesses. Ils passent 162 millions d'heures sur des chemins pédestres. Et d'une manière générale, le fait que les gens pratiquent une activité physique est pour nous un point positif. Ils veulent vivre une expérience, en montagne ou au bord des lacs et des rivières. Et comme la Suisse est sillonnée de chemins de randonnée bien conçus, de tous les niveaux de difficultés, chacune et chacun y trouve son compte.

La randonnée est également devenue une activité commerciale importante.

En effet. La valeur ajoutée se monte à environ 2.5 milliards de francs par an, hors coûts de l'équipement. Il existe par ailleurs de nombreux événements particuliers, tels que la Nuit suisse de la randonnée.

Quels sont les bénéfices de la randonnée en termes de santé, au vu des dénivelés parfois importants qu'il faut franchir?

L'avantage est qu'on peut soi-même décider quel type de randonnée on souhaite entreprendre. Bien évidemment, il existe aussi des itinéraires difficiles, mais de nombreuses informations sont disponibles sur Internet, afin que chacune et chacun trouve la randonnée adaptée à sa condition physique.

Que conseillez-vous à quelqu'un qui souhaite reprendre la randonnée?

Une planification soigneuse est essentielle. Ne vous surestimez pas et tenez vous toujours au fait de l'évolution des conditions météorologiques. Portez des vêtements adaptés et n'oubliez pas la protection solaire. Il faut également prévoir suffisamment de nourriture et d'eau, et pour finir, il est recommandé de se préparer pour les cas d'urgence. Informez quelqu'un sur votre randonnée et emportez un téléphone portable.

Avez-vous un secret à nous révéler pour profiter d'une magnifique randonnée?

Mes préférences ont quelque peu changé. J'apprécie les randonnées sportives sur des chemins pentus ainsi que les parcours de grimpe qui représentent un véritable défi technique. J'entreprends 30 à 40 randonnées par an, de préférence dans le Valais ou l'Oberland bernois. Mais depuis que j'ai un enfant, que je porte sur le dos en randonnée, je choisis des itinéraires plus tranquilles.



Bref Portrait

Michael Roschi dirige Suisse Rando depuis environ un an et demi. Ce Bernois de 39 ans est lui-même féru de randonnée et pratique souvent des activités sportives (vélo, ski). Il se décrit comme un «cuisinier passionné» et il est amateur de théâtre. Fédérer les différents intérêts des parties prenantes représente le plus grand défi professionnel de Michael Roschi. Il entend par ailleurs développer la plate-forme de service randonner.ch, qui permet aussi aux personnes pratiquant la randonnée occasionnellement de créer leur propre itinéraire à partir des innombrables données disponibles. Il vit à Thoune, est marié et père d'un petit garçon de bientôt un an.

www.randonner.ch

www.rando-en-securite.ch