



# merci

0 % d'augmentation de prime pour les assurances complémentaires: notre façon de vous remercier.

**Vous trouverez plus d'informations aux pages 12 et 16**



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

# Visana **FORUM**

Le magazine de santé 3/2018

**4 L'automne, saison de la randonnée**  
Dans les montagnes ou au bord de l'eau

**13 Deuxième avis médical**  
Un soutien avant les décisions difficiles

**22 Sécurité aquatique**  
Entretien avec Renzo Blumenthal

**visana**

A votre service, tout simplement.

# Sommaire

## Santé

La grenade, le fruit des dieux	3
Randonner en automne	4
La maladie cœliaque	6
La santé par la lumière	7
Favorisez votre résilience	8
Vous protégez-vous contre la grippe?	9

## Engagement

Hockey sur glace: relève assurée avec SCB Future	10
--	----

## Inside

Conseil en assurance compétent	11
Merci pour votre confiance!	12
Deuxième avis médical	13
Portrait d'un collaborateur de Visana	14
Nos primes 2019 convainquent	16

## Service

Recommandez Visana	17
Offres d'automne de Visana Club	18
Bon à savoir	20
Entretien avec Renzo Blumenthal	22
Concours	24

# Editorial

Chère lectrice, cher lecteur,

«Merci!» C'est le message que nous vous adressons cet automne. Nous sommes reconnaissants de pouvoir compter sur vous, même lorsque tout ne se déroule pas comme prévu et que nous ne satisfaisons pas entièrement à nos propres exigences, à savoir, vous offrir le meilleur service, jour après jour. Partout où du travail est fourni, les erreurs sont inévitables. Visana ne fait pas exception.

Pour vous remercier de votre compréhension et de votre confiance, nous tenons cette année à vous témoigner concrètement notre reconnaissance. Nous ne procéderons à aucune augmentation des primes dans l'assurance complémentaire au 1<sup>er</sup> janvier 2019; quant aux primes de l'assurance de base, elles ne feront l'objet que d'adaptations inférieures à la moyenne. Cela ne va pas de soi, étant donné l'augmentation continue des coûts de la santé. Cette mesure reflète toutefois une politique de primes responsable sur le long terme, dont bénéficient à présent nos assurées et assurés. Vous en saurez plus sur l'évolution des primes chez Visana en consultant la page 16.

Parallèlement aux primes, j'ai également pour vous d'autres bonnes nouvelles, en ce qui concerne le service. D'une part, nous offrons dès à présent à notre clientèle, c'est-à-dire à vous, la possibilité d'obtenir gratuitement un deuxième avis médical. Cela peut être une option si vous doutez par exemple de la véritable utilité d'une intervention médicale (voir page 13). D'autre part, nous imposons désormais aux conseillers et conseillères en assurances de Visana d'obtenir à l'avenir le label de qualité reconnu «Cicero». L'objectif est d'accroître encore davantage la qualité du conseil chez Visana (page 11).

Je vous souhaite à présent une agréable lecture et vous renvoie à nos conseils de santé aux pages 3 à 9 pour un automne en pleine forme!

Urs Roth  
CEO du groupe Visana



imprimé en  
suisse



## 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 von Arx, 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:** Schattenhalb/Rosenlaui, My-Switzerland.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).

## La grenade, le fruit des dieux

Il paraît que les divinités grecques se fiaient déjà aux «super-aliments». Cela ne concerne toutefois pas les baies de Goji ni les graines de Chia qui sont tendance actuellement, mais la grenade. Depuis plus de 5000 ans, les grenades jouent un rôle important dans la plupart des grandes religions. En effet, on leur attribue de nombreux effets bénéfiques. La grenade possède toutes les qualités d'un superfruit.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Mauro Mellone



Revenons brièvement à la coupe du monde de football: la tension est souvent parvenue à un seuil intolérable, la pression artérielle a atteint un niveau critique et la sensation de soif s'est manifestée constamment. Une fois le frigo ouvert, au lieu que la main se saisisse du verre rempli de jus de grenade, elle se dirige plutôt vers la bouteille de bière. Cette préférence nette ne s'explique pas seulement en raison de l'attrait de l'alcool, mais parce qu'on attribue au jus de grenade un effet de réduction de la pression sanguine. N'aurait-il alors pas été plus judicieux d'opter pour le jus de grenade, surtout dans les dernières minutes d'un match palpitant?

### Boire un verre ...

La grenade est supposée avoir une influence bénéfique également sur le taux de cholestérol et grâce

à ses ingrédients précieux, on lui prête un effet positif sur les maladies cardio-vasculaires, le cancer de la prostate et l'arthrite. Diverses études suggèrent en outre que le jus de grenade atténue les troubles liés à la ménopause. Dans l'Antiquité, les grenades étaient considérées comme un remède pour aider à soulager les diarrhées et les ulcères et elles étaient censées notamment avoir un effet stimulant. Les études ont montré que la consommation d'un verre de jus de grenade par jour augmentait sensiblement le taux de testostérone, déjà après une semaine, également chez les femmes. Si vous êtes à la recherche d'un stimulant naturel, n'oubliez pas d'ajouter la grenade à votre liste d'achats de fruits rouges.

### Attention aux taches!

Les grenades sont récoltées à maturité. Contrairement aux autres fruits, elles ne continuent pas à mûrir. Elles se conservent à température ambiante sans problème plusieurs semaines. Chez nous, on trouve les grenades les plus savoureuses en général entre septembre et janvier. Soyez prudent/e lors de la préparation, car le jus de grenade tache. Il n'est pas étonnant qu'il soit également utilisé depuis très longtemps comme colorant. Conseil: ouvrez les fruits sous l'eau et les égrainer. 400 à 600 graines (arilles) peuvent se détacher du noyau, les peaux blanches nagent en surface. Puis les égouttez dans une passoire. Bon appétit!

### Fiche signalétique

**Nom scientifique:** Punica granatum

**Famille de plantes:** Lythracea (Lythracées)

**Origine:** originaire d'Asie, cultivée également depuis l'Antiquité dans le bassin méditerranéen. Le nom botanique «Punica» se réfère à la province romaine de Carthage (Tunisie) comme pays d'origine.

**Valeur nutritionnelle:** 78 kcal (par 100 grammes)

**Riche en:** vitamine A, C et E, potassium, calcium, fer

**Producteurs importants:** Iran (plus d'un million de tonnes), USA, Chine, Inde, Turquie, Espagne

**Importation en Suisse (avec le kaki):** 4500 tonnes



## Des randonnées pour l'automne

**Les journées sont nettement plus courtes, l'intensité des rayons du soleil baisse et les premiers brouillards font leur apparition. Mais pour de nombreuses personnes, l'automne est aussi une saison qui se prête à la randonnée. Les agréables températures et les couleurs majestueuses des forêts invitent à la marche au bord de l'eau ou à la montagne. Nous avons trois propositions à vous faire.**

Texte: Stephan Fischer | Photos: MySwitzerland.com

### **Chemin culturel, de Loèche-les-Bains à Salquenen**

Le départ se fait au centre sportif Loèche-les-Bains. En à peu près quatre heures, le chemin culturel vous mène au-dessus de la Dala, vers la vallée, dans la commune de Salquenen, connue pour son vin. Ce faisant, vous empruntez la voie romaine vers Inden, puis marchez un moment le long de l'ancien tracé du chemin de fer à crémaillère, de Loèche à Loèche-les-Bains (en

exploitation de 1915 à 1967). En route vers Varen, le chemin passe près d'un ancien four à chaux, avant d'arriver au village, où une bonne occasion de dégustation de vin se présente. Après avoir repris des forces, vous montez ensuite vers Salquenen, avec une vue splendide sur les vignes, des deux côtés de la Raspille, le ruisseau qui est aussi la frontière linguistique du Valais. Vous trouverez du matériel cartographique ainsi que d'autres informations sur le «chemin culturel Dala-Raspille» sous [www.leukerbad.ch/fr](http://www.leukerbad.ch/fr) > Activités > Eté > Randonnées.



#### **Facile ou exigeant?**

Depuis Berne, vous arrivez à Loèche-les-Bains en environ deux heures, par le train et le bus, en passant par Viège et Loèche. A partir de Salquenen, le train vous ramène à votre point de départ en environ une heure et demie. Vous pouvez évidemment inverser les points de départ et d'arrivée, selon si vous préférez la montée, plus détendue, ou la descente, plus exigeante. Et aussi selon si vous voulez terminer la randonnée par une visite aux bains thermaux ou plutôt par un saut dans le Rhône.



**Suisse.**  
tout naturellement.

### A travers le marais, près de l'étang de la Gruère

Le haut marais, dans le Jura, s'étend tout autour de l'étang de la Gruère (à ne pas confondre avec Gruyère) et est une réserve naturelle protégée, offrant un espace de vie à de nombreuses espèces animales et végétales menacées. Au 17<sup>e</sup> siècle, un étang s'est formé suite à l'extraction de la tourbe, utilisée alors comme matériel de chauffage. Le chemin autour du lac est tapissé de mousse, avec de nombreux petits ponts et passerelles en bois. Des panneaux vous livrent des renseignements sur la faune et la flore locales, qui sont exceptionnelles. Le centre nature Les Cerlatez n'est pas loin et il vaut le détour! Sur la route vers Saignelégier, prenez le temps d'admirer les Franches-

#### Toutes et tous au Jura!

Départ depuis la station de bus Moulin de la Gruère. Vous y arrivez depuis Berne via Bienne et Tramelan, en train et car postal, en environ une heure et demie. La randonnée dans le haut marais ne demande pas d'effort particulier et est particulièrement adaptée pour les familles. Après près de deux heures et demie, vous atteignez Saignelégier, connu pour son marché national de chevaux, le «Marché-Concours», ayant lieu chaque année le deuxième dimanche d'août. Depuis là, le train vous ramène à la maison, en passant par La Chaux-de-Fonds.

Montagnes et de les laisser agir sur vous. Le haut plateau, plus vallonné, offre les coulisses idéales pour de belles photos, avec les célèbres chevaux et vaches franches-montagnes. Détails sur la randonnée: [www.myswitzerland.com](http://www.myswitzerland.com) > saisir «Gruère» dans le champ de recherche.

### Un tour au-dessus d'Ascona

Si vous ne voulez pas vous contenter de flâner sur la promenade au bord du lac, à Ascona, et que vous ne craignez pas les 1000 mètres de dénivellation et quelques gouttes de sueur, montez à Corona dei Pinci (à 1294 mètres d'altitude) et la superbe vue sur le Lago Maggiore, le delta de la Maggia et la plaine de Magadino vous sera offerte comme récompense. Le départ de ce tour de cinq heures est à Ronco sopra Ascona. Un chemin de forêt vous mène en direction de Non, jusqu'au hameau Purera. De là, vous montez une pente escarpée, dépassez la chapelle de Pozzuolo par les Alpe Casone jusqu'à arriver à destination: la Corona dei Pinci. Avec un panorama splendide sous les yeux, la restauration y est particulièrement savoureuse. Et le retour à travers les forêts de châtaigniers, que vous n'avez peut-être pas remarqués lors de la montée, vous fait rapidement oublier les efforts fournis. Vous trouverez davantage d'informations sur la randonnée sur [www.ticino.ch](http://www.ticino.ch) > dans le champ de recherche «Corona dei Pinci».



#### Soleil tessinois sur le visage

Peut-être trouverez-vous le temps et la motivation pour profiter de l'automne tessinois, en y passant une journée de randonnée. A partir de Lucerne, vous traversez le tunnel long de 57 kilomètres, en roulant à 200 km/h à travers le massif du Gotthard, avant de descendre à Locarno, après un peu plus de deux heures de trajet. Après environ une demi-heure en bus, vous arriverez à Ronco sopra Ascona, lieu de départ et d'arrivée de la randonnée. Et c'est parti pour la montée vers Corona dei Pinci!

# Quand le gluten endommage l'intestin

**La maladie cœliaque, ou intolérance au gluten, a gagné en notoriété au cours des dernières années. Souvent, la maladie reste insoupçonnée, car les symptômes ne sont que faiblement marqués. Celles et ceux qui en souffrent doivent généralement changer complètement leur alimentation et renoncer aux produits céréaliers.**

Texte: Fabian Ruch | Photo: Mauro Mellone



## Symptômes et conseils

Il arrive souvent que la maladie cœliaque ne soit pas diagnostiquée pendant longtemps. Les symptômes typiques sont des maux de ventre, une perte d'appétit et des vomissements. Chez les enfants, les symptômes se manifestent au cours des premiers mois après le début de la consommation d'aliments contenant du gluten, tels que la bouillie de céréales complètes ou la semoule de blé dur. Chez les adultes, il s'écoule souvent plusieurs années avant qu'un diagnostic ne soit posé. Les signes de la maladie, déjà peu spécifiques, sont encore moins marqués que chez les enfants. Il existe un grand nombre de produits fabriqués spécifiquement pour une alimentation sans gluten, et ce, dans toutes les catégories d'aliments, y compris les pâtes et produits de boulangerie. Les produits sans gluten portent la mention correspondante sur l'emballage.

Peut-être est-ce Novak Djokovic, qui a fait connaître la maladie cœliaque à un plus large public. Il y a quelques années, la vedette de tennis a modifié radicalement son alimentation et attribue sa série de victoires à son régime sans gluten. Il décrit son expérience dans son livre «Serve to win», mélange entre un guide de nutrition et une autobiographie, et recommande son plan alimentaire assez restrictif également aux personnes qui ne souffrent pas de la maladie cœliaque. Or, les spécialistes sont unanimes: il n'y a aucune raison de renoncer au gluten à titre préventif. Une telle alimentation implique de nombreuses restrictions au quotidien, car il faut éviter les aliments tels que les pâtes, le pain ou les barres de céréales.

## Une hypersensibilité aux céréales

La maladie cœliaque est une maladie du tractus gastro-intestinal causée par une intolérance au gluten. Chez les personnes touchées, la muqueuse de l'intestin grêle est constamment enflammée en raison d'une hypersensibilité au gluten contenu dans pratiquement toutes les variétés de céréales. Il peut en résulter des troubles digestifs, des carences et une perte de poids, mais aussi de la fatigue et une diminution des performances. Avec un régime strictement exempt de gluten, la majorité des symptômes disparaissent.

## Une maladie souvent insoupçonnée

Selon des enquêtes, environ une personne sur 100 souffre de la maladie cœliaque en Europe de l'Ouest. Dans près de 90% des cas, les symptômes sont si peu marqués que la maladie reste insoupçonnée. Et l'alimentation sans gluten est ainsi devenue un phénomène de mode.

Novak Djokovic prodigue d'ailleurs dans son livre de nombreux conseils. Au lever, il boit ainsi toujours un grand verre d'eau chaude et consomme deux cuillères à café de miel de Manuka, plutôt onéreux. Il recommande l'avocat et le beurre de cacahuète, ne consomme pratiquement pas de sucre et a totalement renoncé au café.

# Photothérapie: la santé par la lumière

**Nous avons toutes et tous besoin de la lumière (du soleil), à dose plus ou moins élevée en fonction de notre type de peau. Car un excès de rayons UV peut causer un cancer de la peau, tandis qu'un manque peut entraîner une carence en vitamine D. La médecine tire également parti des bienfaits de la lumière sur la peau. C'est ce qu'on appelle la photothérapie, qui aide à soulager les maladies cutanées.**

Texte: Melanie von Arx | Photo: iStock

En automne et en hiver tout particulièrement, avec les journées courtes et la grisaille, nous avons tendance à être de mauvaise humeur. C'est un fait bien connu: le manque de lumière se répercute sur le moral et entraîne une carence en vitamine D. En revanche, ce que beaucoup de personnes ne savent pas, c'est que la lumière peut avoir des vertus curatives. La photothérapie désigne une forme spécifique de l'uminothérapie, prise en charge par l'assurance de base, qui permet de soulager de nombreuses maladies cutanées.

## Les bons rayons UV

La photothérapie consiste à traiter la peau de manière ciblée au moyen de rayons électromagnétiques, principalement dans la gamme des ultraviolets (UV). Le patient ou la patiente entre dans une cabine où il/elle est exposé/e à la lumière sur l'ensemble du corps; comme alternative, le médecin peut également utiliser un petit appareil qui émet de la lumière localement. Les spécialistes font la distinction entre les formes les plus courantes de photothérapie:

- **thérapie par rayons UVA:** stimule la pigmentation de la peau, fréquemment utilisée dans le domaine esthétique (solarium) et médical.
- **PUVA-thérapie:** combinaison associant la thérapie par rayons UVA et un médicament, le psoralène, qui augmente la sensibilité de la peau à la lumière.



- **thérapie par rayons UVB:** doses de rayonnement plus faibles que la lumière UVA; la thérapie convient principalement aux patientes et patients qui ne tolèrent pas la PUVA-thérapie.

## Des bienfaits en cas de maladies cutanées

La photothérapie est un moyen efficace et peu risqué de lutter contre certaines maladies cutanées, telles que le psoriasis, la dermatite atopique, le vitiligo et autres affections similaires. Comme le rayonnement UV naturel, la photothérapie peut générer un vieillissement cutané précoce et augmenter le risque de cancer de la peau. «Pour bon nombre de patientes et patients, la photothérapie apporte le soulagement espéré. Mais comme toutes les formes de thérapie, elle ne convient pas nécessairement à tout le monde; c'est pourquoi un examen médical préalable est impératif», déclare le professeur Robert Hunger, médecin adjoint à la clinique universitaire de dermatologie à l'Inselspital de Berne.

## La l'uminothérapie contre la dépression

Durant la période hivernale, de nombreuses personnes souffrent de dépression saisonnière. Contrairement à la photothérapie, la l'uminothérapie permet aux patientes et patients de traiter leur dépression à la maison, au moyen d'un appareil lumineux (ou d'une douche de lumière/lampe à lumière du jour). La lampe reproduit l'ensemble du spectre lumineux et a un effet positif, en conduisant la lumière vers le cerveau, via les yeux.

**Conseil:** la lumière naturelle présente des bienfaits même lorsque le ciel est couvert. C'est pourquoi vous devriez passer aussi souvent que possible du temps à l'extérieur, même durant la saison froide.



## Quel est votre niveau de résilience?

**Pas d'inquiétude si le mot «résilience» vous est encore inconnu. Il s'agit d'un terme désignant la capacité à gérer avec succès les crises et les conséquences négatives du stress, que ce soit dans la vie privée ou professionnelle. Cette capacité de résistance psychique varie fortement d'une personne à l'autre. Mais elle peut s'apprendre et être développée.**

Texte: Adrian Gilgen | Photo: Alfonso Smith

L'exemple de la plante sur la photo illustre bien la résilience: malgré un environnement inadapté, la pousse a trouvé un moyen de sortir d'une situation pratiquement sans issue. Elle a utilisé une infime fissure dans le béton, s'est enracinée dans le sol pauvre et a maîtrisé avec succès cette «crise». Cette plante est résiliente.



### Visana favorise la résilience

Nous nous engageons en faveur d'un renforcement ciblé de la santé psychique. A cet effet, Visana met à disposition une série d'aides à la communication, appelées «flashlights» et destinées aux personnes en charge de conduite ainsi qu'aux collaborateurs et collaboratrices ([www.visana.ch/flashlights\\_fr](http://www.visana.ch/flashlights_fr)), entre autres sur le thème de la résilience. Par ailleurs, nous proposons désormais les séminaires d'une journée «Favoriser la résilience», pour les personnes en charge de conduite, et «Renforcer la résilience», pour les collaborateurs et collaboratrices. Vous trouverez le programme des séminaires et événements proposés par Visana dans le domaine de la gestion de la santé en entreprise sur [www.visana.ch/seminaires](http://www.visana.ch/seminaires).

### La résilience est individuelle

Les crises, les situations extrêmes et les échecs font partie de notre vie. Chacun et chacune en fait tôt ou tard l'expérience. Mais toutes les personnes ne les gèrent pas aussi bien. Si certaines se relèvent rapidement et sortent même renforcées d'une crise, d'autres restent en état de choc, voire s'effondrent. Au travail, un individu doté d'une bonne dose de résilience restera certainement en bonne santé plus longtemps que ses collègues moins résilients, même en cas de sollicitations extrêmes. Pourquoi réagissons-nous si différemment?

### La résilience s'apprend

Vous vous en doutez sûrement: certaines personnes sont naturellement plus solides psychiquement que d'autres. Il est vrai que la résilience est partiellement innée. Mais pas seulement. Nous pouvons exercer une influence non négligeable à cet égard et développer notre capacité de résistance. Cela débute dès l'enfance, âge auquel l'environnement social (frères et sœurs, parents, amis/es, école) joue un rôle essentiel dans le développement de la résilience individuelle. Nous découvrons que nous pouvons prendre nous-mêmes les choses en main, sans devoir s'en remettre à la chance ou au hasard. La résilience est un phénomène découlant de la haute capacité d'adaptation du psychisme humain, qui représente un atout en toutes circonstances, pas seulement en cas de crise. Sur [www.visana.ch/special-gse](http://www.visana.ch/special-gse) ou sur notre blog [www.visana.ch/blog](http://www.visana.ch/blog), vous obtiendrez davantage d'informations sur le thème de la résilience.

 [www.visana.ch/special-gse](http://www.visana.ch/special-gse)

# Protégez-vous contre la grippe

**Si vous pensez déjà aux mois d'hiver sombres et glacials, vous faites partie d'une minorité. Vous n'avez toutefois pas tort, car nous devrions nous préparer suffisamment tôt à la saison de la grippe qui s'annonce. Le prochain virus est en effet déjà en route. Et une véritable grippe peut s'avérer dangereuse. C'est pourquoi il vaut la peine de s'en prémunir.**

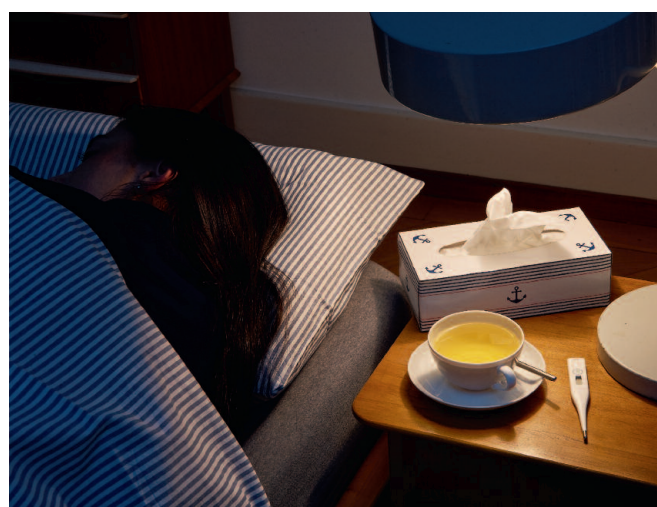
Texte: Stephan Fischer | Photo: Mauro Mellone

Fièvre, éternuements, toux et courbatures sont autant de symptômes contrariants. Mais ce n'est pas une fatalité. Un mode de vie incluant une activité physique modérée et régulière, une alimentation saine et un sommeil suffisant rendent notre système immunitaire plus résistant, et pas seulement contre les virus de la grippe. Ce n'est toutefois pas une garantie d'échapper à la grippe. La vaccination non plus. Malgré tout, elle est judicieuse chez les personnes de plus de 65 ans, les femmes enceintes, les enfants prématurés jusqu'à deux ans, les personnes souffrant de maladies chroniques, le personnel de santé ainsi que l'entourage de personnes à risque, et est recommandée par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Le moment idéal pour se faire vacciner est en octobre et en novembre. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur [www.sevaccinercontrelagrippe.ch](http://www.sevaccinercontrelagrippe.ch).

## Conseils pour se protéger contre la grippe

La vaccination n'est toutefois pas la seule mesure de prévention efficace. Les virus de la grippe sont transmis par contact direct (éternuement, toux ou poignée de main) ou indirect (p. ex. par le biais d'objets, de poignées de porte). En respectant les quatre conseils ci-après, vous vous protégez et protégez votre entourage, augmentant ainsi significativement les chances de passer l'hiver sans grippe.

- **Lavez-vous les mains.** Plusieurs fois par jour, avec de l'eau et du savon.
- **Toussez/éternuez dans un mouchoir en papier.** Jetez-le ensuite à la poubelle et lavez-vous soigneusement les mains.
- **Toussez/éternuez dans le creux du coude.** Il s'agit là du plan B plus hygiénique que de placer la main devant la bouche, si vous n'avez pas de mouchoir.
- **Restez à la maison.** Si vous ressentez des symptômes grippaux, restez au lit afin de ne contaminer personne. Attendez au moins un jour après la disparition de la fièvre, avant de reprendre le quotidien.



## Vaccination contre la grippe à la pharmacie

Il existe des arguments pour et contre la vaccination. Celles et ceux qui le souhaitent peuvent se faire vacciner à la pharmacie, sans rendez-vous préalable, du 1<sup>er</sup> octobre 2018 au 31 janvier 2019 (n'oubliez pas votre carte d'assuré(e)). La vaccination à la pharmacie est désormais possible dans presque tous les cantons. Si vous avez conclu chez nous une assurance complémentaire des frais de guérison, Visana contribue aux coûts de la vaccination à la pharmacie durant cette période, à hauteur de 30 francs. Pendant l'entretien, le pharmacien ou la pharmacienne détermine si une vaccination contre la grippe est judicieuse et possible dans votre cas. Le décompte s'effectue directement entre la pharmacie et Visana. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet ainsi que la pharmacie la plus proche de chez vous pratiquant la vaccination sur [www.vaccinationenpharmacie.ch](http://www.vaccinationenpharmacie.ch). Il est naturellement aussi possible de se faire vacciner chez le médecin. Dans ce cas, l'assurance de base prend en charge les coûts pour les personnes présentant un risque de complications accru ou pendant une pandémie.

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

# Engagement pour la relève sur la glace

Visana est le partenaire du Club des patineurs de Berne (SCB) depuis plusieurs années. Dans le cadre de la promotion de la santé et de la prévention auxquelles nous contribuons, nous attachons une grande importance à la relève. C'est pourquoi Visana s'engage en faveur des futures graines de champions de hockey sur glace, aussi auprès de l'école de hockey de SCB Future, depuis cette année.

Texte: Melanie von Arx | Photo: SCB Future



Les noms des stars de SCB telles que Eric Blum ou Leonardo Genoni sont sur toutes les lèvres. Cependant, il reste beaucoup de travail à accomplir jusqu'à ce qu'un «Bambino» (joueur de hockey sur glace âgé de moins de 9 ans) puisse patiner pour un club d'élite ou l'équipe nationale suisse. Et l'apprentissage commence dès l'âge de quatre ans, par exemple auprès de SCB Future.

### Visana s'engage

La tâche primaire d'une assurance-maladie est de protéger ses assurés/es contre les suites d'une maladie ou d'un accident. Mais pour Visana, il est encore plus important de faire en sorte qu'ils et elles n'en arrivent pas là. C'est pourquoi nous travaillons avec diverses associations et clubs, afin que les adultes et les enfants puissent garder leur forme, physique et mentale. Cela réduit le risque de maladie et d'accident. Mais pas seulement : ils se sentent ainsi en meilleure santé et plus performants/es.

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

### Le plaisir de pratiquer le hockey sur glace

Le SCB Future ne se limite pas qu'à son département de la jeunesse: c'est une école de hockey que fréquentent des enfants passionnés de hockey, de six associations partenaires de la région de Berne. Pour le moment, le SCB Future forme environ 230 enfants et adolescents, âgés de 5 à 20 ans. Chez les tout-petits, le plaisir de pratiquer une activité physique est clairement la préoccupation principale. Les adolescents sont encouragés de manière ciblée par des entraîneurs expérimentés et préparés à une possible carrière en tant que professionnel. L'école de hockey sur glace, commençant toujours en automne, permet aussi aux débutants de découvrir, durant une saison, le plaisir de pratiquer le hockey sur glace.

Visana a intégré un talentueux hockeyeur, Aron Krähenbühl, comme apprenti au sein de l'entreprise. Il joue entre-temps au niveau le plus élevé de SCB Future. «Grâce à SCB Future, j'ai pu vivre durant mon enfance ma passion pour le hockey sur glace et le sport, et découvrir enfin mon talent» souligne-t-il à posteriori. Depuis le début de la nouvelle saison, Visana est partenaire de SCB Future. Le partenariat est fixé pour plusieurs années.

# Une certification gage d'un conseil professionnel

**Chaque automne, des conseillers et conseillères en assurance malhonnêtes et des centres d'appel douteux sévissent. Avec des offres censées être «particulièrement avantageuses», ils suscitent le mécontentement de personnes assurées et nuisent à la réputation de la branche. Faites preuve de prudence et demandez toujours des renseignements lorsque des intermédiaires vous font des promesses extrêmement attrayantes.**

Texte: Stephan Fischer | Photo: Alfonso Smith

Des personnes assurées mécontentes nous contactent régulièrement pour nous informer que des conseillers/ères en assurance et des centres d'appel affirmant travailler pour Visana pratiquent des techniques de vente agressives, font des offres douteuses ou demandent des données personnelles au téléphone. Visana prend au sérieux ces réclamations. Les prétendus conseillers et conseillères nuisent à notre réputation d'assureur sérieux, car ni nos collaborateurs et collaboratrices ni l'unique centre d'appel avec lequel nous collaborons n'ont recours à de telles pratiques. Notre centre d'appel est une entreprise suisse certifiée, qui se tient rigoureusement à la totalité des dispositions légales, notamment le respect de l'astérisque dans le bottin téléphonique. Les collaborateurs et collaboratrices de ce centre s'annoncent auprès de vous au nom de Visana. Vous trouverez des conseils pour gérer les appels douteux sur [www.visana.ch/appels\\_publicitaires](http://www.visana.ch/appels_publicitaires).

## Un label de confiance

Non seulement notre centre d'appel est certifié, mais nos conseillers et conseillères en assurance, qui travaillent pour Visana dans les services extérieurs, prévoient d'exercer bientôt avec le label de qualité Cicero en poche (voir encadré). A partir de 2019/2020, les premiers collaborateurs et collaboratrices



de Visana pourront se faire inscrire sur le registre Cicero. Dans cette perspective, nous développons actuellement notre offre de séminaires destinés à nos collaborateurs et collaboratrices, en vue de la faire accréditer auprès de Cicero.

## Encore plus de compétence en matière de conseil

Par cet investissement dans la vente, Visana s'assure que les conseillers et conseillères continuent à se former régulièrement. En tant que cliente ou client, vous pouvez donc avoir la certitude d'être toujours conseillé/e par des collaborateurs et collaboratrices Visana compétents. Le label de qualité Cicero est actuellement encore facultatif, mais si les acteurs politiques se rejoignent sur ce point, il devrait devenir la norme dans un futur proche. Cicero s'engage pour une qualité élevée du conseil et la formation tout au long de la vie. Nous en faisons de même.

### Cicero, un label de qualité pour le conseil en assurance

L'émetteur du label de qualité Cicero est le service Cicero de l'Association pour la formation professionnelle en assurance VBV/AFA ([www.vbv.ch](http://www.vbv.ch)). Il est octroyé à des conseillers et conseillères en assurance liés et non liés, qui s'engagent à suivre régulièrement des formations continues (environ cinq jours par an auprès d'institutions certifiées). Pour être inscrits sur le registre Cicero, les conseillers et conseillères doivent attester d'une formation initiale d'intermédiaire d'assurance AFA (ou d'une formation équivalente) ou de leur enregistrement en tant qu'intermédiaires auprès de l'autorité de surveillance des marchés financiers (Finma). [www.cicero.ch](http://www.cicero.ch)



[www.visana.ch/appels\\_publicitaires](http://www.visana.ch/appels_publicitaires)

# Merci pour votre confiance!

Faire preuve de gratitude est toujours appréciable, que ce soit pour une prestation reçue ou pour ce qui semble aller de soi. Cette année, Visana tient à dire «merci» à ses plus de 800 000 clientes et clients privés.

Texte: Hedwig Gerards | Illustration: Komet.ch

De septembre à novembre, nous remercions nos clientes et clients pour leur confiance, en ligne, à la télévision et avec des affiches. La présentation simple et marquante de cette campagne ne manquera pas de susciter la curiosité. Pourquoi un assureur-maladie remercie-t-il sa clientèle?

## Des clientes et clients fidèles

De nos jours, avoir des clientes et clients satisfaits et fidèles ne va pas de soi. La tentation est grande de tester une alternative, mais bon nombre de clients et clientes reviennent rapidement chez Visana. Pour une bonne raison, car une économie sur les primes n'est pas toujours synonyme de qualité du service, de fiabilité et de sécurité. Or, ce sont précisément ces caractéristiques qui comptent, lorsque la santé fait faux bond.

## Danke, merci, grazie, thanks, obrigado

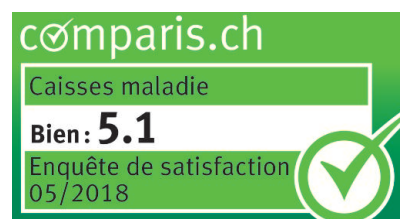
Bon nombre de nos clientes et clients privés font déjà confiance tout au long de leur vie à Visana; dans l'assurance de base, près de la moitié sont assurés chez nous depuis plus de dix ans, et encore davantage dans l'assurance complémentaire. En 2017, la part des personnes changeant pour une autre caisse-maladie était par ailleurs nettement inférieure au taux de changement moyen en Suisse. C'est pourquoi nous tenons à vous adresser, chères clientes et chers clients, un immense merci.

Une stabilité élevée de la communauté des personnes assurées permet de maintenir les primes à un niveau stable. C'est ce que nous sommes parvenus à faire ensemble. Les adaptations de primes

modérées dans l'assurance de base au cours des dernières années l'attestaient déjà; en 2019, le statu quo dans les assurances complémentaires en apporte la confirmation.

## «Merci, Peter Schmid»

Notre politique commerciale axée sur la durabilité a besoin, en plus d'une clientèle fidèle, d'un solide réseau de partenaires: des médecins aux spécialistes informatiques, en passant par les hôpitaux. Pour témoigner notre gratitude à tous ces partenaires, nous adressons nos remerciements à des personnes sélectionnées qui, directement ou indirectement, contribuent avec passion au bien-être de nos assurées et assurés. Pour découvrir par exemple le rôle que joue le guide de montagne Peter Schmid à cet égard, rendez-vous sur [www.visana.ch/merci](http://www.visana.ch/merci).



Visana est reconnaissante pour la bonne note obtenue dans le cadre de l'enquête de satisfaction 2018 de Comparis!

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



## Action participative: dites vous aussi «merci»

Quand avez-vous dit «merci» à quelqu'un pour la dernière fois? En réalité, nous ne le disons jamais assez. Consultez donc notre site Internet [www.visana.ch/merci](http://www.visana.ch/merci) et envoyez gratuitement une carte de remerciement à toutes les personnes qui l'ont méritée.

# Un deuxième avis médical pour vous aider à décider?

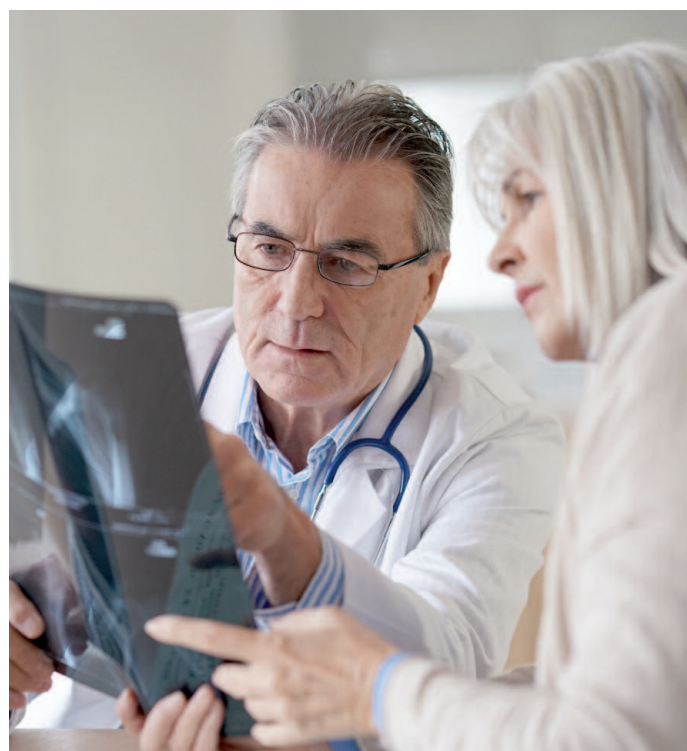
**Le tournoi amateur de football estival auquel vous avez participé s'est terminé de manière abrupte par une déchirure du ligament croisé. Le médecin vous conseille une opération. Vous doutez cependant qu'il s'agisse de la meilleure option. Comme vous êtes assuré/e auprès de Visana, vous consultez gratuitement un spécialiste indépendant pour avoir un deuxième avis et ce n'est qu'ensuite que vous décidez si vous allez subir cette intervention chirurgicale.**

Texte: Hedwig Gerards | Photo: Shutterstock

Une déchirure du ligament croisé ne doit pas forcément être opérée. Parfois, un traitement conservateur accompagné d'un renforcement musculaire ciblé suffit pour assurer la stabilité de l'articulation du genou. Il n'est pas toujours facile de prendre la décision de se faire opérer ou pas. C'est pourquoi vous pouvez demander un deuxième avis à un/e spécialiste du genou. Visana vous propose ce service, en toute simplicité et gratuitement. Le deuxième avis vous permet, en toute sérénité, d'évaluer les avantages et les inconvénients des deux variantes.

## Qui a droit à un deuxième avis?

Le deuxième avis médical est une prestation qui est à la disposition de toutes les personnes assurées de Visana, à condition toutefois d'avoir conclu soit l'assurance obligatoire des soins, soit une assurance complémentaire Hôpital ou une assurance d'indemnités journalières d'hospitalisation. Vous disposez en outre déjà d'un premier avis médical avec une proposition concrète de traitement. L'organisation du rendez-vous ainsi que la consultation chez l'expert/e sont gratuites pour vous. Par contre, d'éventuelles mesures diagnostiques chez l'expert/e (par exemple radiographie, prise de sang, etc.) sont payantes et sont décomptées au titre de l'assurance de base obligatoire.



## Procédure à suivre pour obtenir un deuxième avis

Remplissez le formulaire en ligne sur [www.visana.ch/deuxiemeavis](http://www.visana.ch/deuxiemeavis) ou contactez par téléphone notre partenaire de télémédecine compétent Medi24 ([www.medi24.ch](http://www.medi24.ch)) au numéro 0800 633 225. Exposez votre demande, de sorte que Medi24 puisse vous assigner un médecin spécialiste adéquat qui vous contactera dans un délai de sept jours et conviendra avec vous d'un rendez-vous. Lors de cette consultation, veuillez apporter tous les documents existants relatifs au premier examen. Durant l'entretien avec le médecin spécialiste, vous pouvez poser toutes vos questions et obtenir aussitôt un deuxième avis compétent, afin de vous aider dans votre décision quant à la suite à donner.

### Vos avantages en bref

- Vous obtenez un soutien neutre et indépendant en cas de décisions médicales importantes (par exemple avant les opérations ou thérapies).
- Vous avez un accès direct à un réseau de médecins spécialistes.
- Vous avez la certitude de prendre la bonne décision médicale.
- Cette possibilité vous est offerte aussi bien en cas de maladie grave qu'en cas d'accident.

# «Une recommandation est le plus grand compliment possible»

**Meriton Demiri travaille à l'agence de Saint-Gall depuis avril. En tant que responsable de vente, il accompagne et coache ses collaborateurs du service extérieur, dans l'objectif d'offrir aux clientes et clients de Suisse orientale la meilleure qualité de conseil, au nom de Visana. Ce Thurgovien de 28 ans apprécie ce défi.**

Texte: Stephan Fischer | Photo: Alfonso Smith

Meriton Demiri passe la moitié de son temps de travail à l'agence de Saint-Gall et consacre l'autre moitié aux visites à la clientèle de Suisse orientale. Depuis qu'il a été promu responsable de vente ce printemps, le coaching et la formation continue des conseillers en assurance de Saint-Gall fait partie de ses tâches principales. Avec son équipe, il veille à ce que Visana soit perçue par les clientes et clients comme un assureur-maladie compétent et fiable, qu'ils recommandent volontiers à leur entourage.

## **Des assurances adaptées aux besoins**

Meriton Demiri et son équipe accordent une priorité absolue aux souhaits de la clientèle. Chez Visana, il n'est pas question de vendre à un client un produit qui ne lui apporte aucune plus-value perceptible. «Nous ne vendons à notre clientèle que ce qu'elle souhaite réellement et qui correspond à ses besoins. Les clientes et clients insatisfaits changeront d'assurance l'année d'après et ce n'est pas dans notre intérêt. Nous aspirons à une collaboration à long terme.»

Pour Meriton Demiri, il est décisif que ses conseillers en assurance jettent les bases d'une relation de confiance avec la clientèle. «Pour ce faire, nous suivons un processus de conseil en deux étapes: lors de la première rencontre, nous nous contentons d'écouter, de poser des questions et de noter les besoins de nos interlocuteurs et interlocutrices et de leurs familles. Par la suite, nous analysons ces besoins et établissons une proposition individuelle, que nous présentons aux clientes et clients à l'occasion du deuxième rendez-vous.» Si la clientèle le souhaite, cette proposition comprend, en plus de l'assurance de base et des assurances complémentaires, également l'assurance de responsabilité civile privée, l'assurance-ménage et/ou la protection juridique. Dans ce domaine aussi, Visana offre des produits attrayants, ce que ne savent pas toutes les personnes assurées.

## **Un observateur silencieux**

Ce processus de conseil en deux étapes rencontre un écho très positif auprès de la clientèle. Meriton Demiri peut le constater personnellement lorsqu'il accompagne ses collaborateurs lors d'entretiens de conseil. Auparavant, il menait lui-même ces entretiens. En sa qualité de responsable de vente, il se tient à présent au second plan, suit les entretiens de conseil en tant qu'observateur et discute ensuite avec ses collaborateurs de ce qu'ils peuvent éventuellement améliorer la prochaine fois. «Nous favorisons ainsi la qualité du conseil et parvenons à ce que Visana soit recommandée par notre clientèle», déclare Meriton Demiri. Une recommandation est à ses yeux le plus grand compliment que peut faire un client ou une cliente. Cela arrive très souvent et fait sa fierté et celle de son équipe.

## **De collègue à chef**

Jusqu'au mois d'avril, Meriton Demiri travaillait à Winterthur comme conseiller en assurance, avant d'être promu responsable de vente à Saint-Gall. Son rôle a ainsi naturellement évolué: il est devenu le chef de ses collègues. «Ce changement s'est déroulé sans problème. Ils me connaissaient déjà et savent comment je fonctionne. Entre nous, le courant passe et la confiance est réciproque», explique Meriton Demiri. A 28 ans, il est encore jeune (le collaborateur le plus âgé a presque deux fois son âge), mais il précise en riant que cela ne génère aucun conflit de génération. Il avait déjà acquis une solide expérience dans la branche de l'assurance, avant de rejoindre Visana. Par le passé, des collègues s'adressaient déjà souvent à lui lorsqu'ils avaient des questions relatives à des produits. «J'ai toujours aimé apporter mon soutien et aider mes collègues à avancer. S'ils fournissent un travail de qualité et contribuent à améliorer encore davantage la bonne réputation de Visana, c'est que j'ai accompli mon travail avec succès.»



### **Bref portrait**

Meriton Demiri (28 ans) a grandi à Weinfelden et vit à Frauenfeld avec sa compagne. Ses parents sont originaires du Kosovo. Outre le dialecte thurgovien, il parle donc aussi l'albanais ainsi que l'anglais. Ses connaissances linguistiques constituent souvent un atout dans le cadre des entretiens de conseil et sont très appréciées par la clientèle. Lorsque son travail et sa formation de spécialiste en assurances sociales lui en laissent le temps, il se rend volontiers à la salle de sport. Les voyages font également partie de ses loisirs, de préférence vers des destinations ensoleillées, telles que Dubaï ou la Thaïlande.



# Nos primes 2019 convainquent

**Déjà en 2018, les primes de Visana étaient inférieures à celles de la concurrence, dans bon nombre de cantons. Nous nous démarquons encore davantage, concernant les primes 2019: avec des augmentations inférieures à la moyenne dans l'assurance de base et 0% de hausse des primes dans l'assurance complémentaire.**

Texte: Urs Roth | Photo: Phil Wenger



«Il n'y a pas que notre service qui convainc, mais nos primes le font également», déclare Urs Roth, CEO du groupe Visana.

Au printemps, j'ai eu le privilège, dans *VisanaFORUM*, de vous informer de l'excellent exercice 2017 qui a été le résultat le plus réjouissant de notre politique commerciale en matière de primes, visant la durabilité et la stabilité. Et nous avons continué sur la même voie. Je peux donc vous annoncer, pour 2019, non seulement des augmentations de primes inférieures à la moyenne dans l'assurance de base, mais également un «statu quo», c'est-à-dire que nous ne procéderons à aucune augmentation des primes dans l'assurance complémentaire. Nous remercions ainsi

nos plus de 800 000 clientes et clients privés pour la confiance qu'ils nous ont témoignée.

## Les primes reflètent les coûts

Le fait que les primes de l'assurance de base augmenteront de nouveau dans l'ensemble, quoique modérément, en 2019, doit être imputé à l'augmentation continue des coûts de la santé. Le facteur qui génère ces coûts demeure la croissance effrénée des prestations médicales fournies, qui doivent être couvertes en grande partie par les primes d'assurance-maladie.

## Le pronostic: une équation à plusieurs inconnues

Le calcul des primes est un pronostic aussi exact que possible sur l'avenir. En notre qualité d'assureur, nous établissons un pronostic, selon les délais pour la soumission des primes prévus par la loi. Ce pronostic est basé sur les facteurs suivants: les prestations d'assurance fournies l'année précédente ainsi qu'une estimation des prestations attendues pour l'année en cours et des recettes et dépenses pour l'année suivante. Ces estimations sont complétées

par les versements attendus dans le cadre de la compensation des risques et les rendements issus des placements en capitaux prévus. Ces derniers ont, cette année, un effet positif sur les primes.

## Les primes doivent couvrir les coûts

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

## Nos services pour vous

Notre promesse est d'être à votre service, tout simplement. Cela implique notamment que vous puissiez nous contacter indépendamment du lieu où vous vous trouvez et de l'heure. Que ce soit par le biais de notre ligne d'appel spéciale 24 heures sur 24, pour des conseils médicaux, ou de notre app Visana, grâce à laquelle vous pouvez en tout temps accéder à votre carte d'assurance et au portail en ligne destiné à la clientèle MyVisana ou photographier et envoyer vos factures en ligne de façon pratique. En outre, vous bénéficiez non seulement de nos produits et services adaptés à vos besoins dans le domaine de l'assurance-maladie et accidents, mais nous vous avons également préparé toute une palette de solutions attrayantes concernant l'assurance-ménage, de responsabilité civile privée et des bâtiments. Voyez par vous-même.

# Recommandez Visana et profitez

**La qualité de notre service et nos produits vous convainquent? Dans ce cas, n'hésitez pas à nous recommander auprès de votre famille et de votre entourage. Pour une simple recommandation, vous recevez 100 francs, en guise de remerciement, et la nouvelle personne assurée aussi.**

Texte: Daniel Bregy | Photo: Melanie von Arx

Vous êtes satisfait/e de Visana? Alors recommandez nos divers produits et le service rapide à vos amis et connaissances. Visana récompense chaque recommandation qui aboutit à une conclusion en offrant la somme de 100 francs. Et, vous n'êtes pas la seule personne à en bénéficier. La nouvelle personne assurée (à partir de 18 ans) en profite aussi. Elle reçoit 100 francs si elle conclut l'assurance de base et l'assurance complémentaire Hôpital, en combinaison avec une autre assurance complémentaire (p. ex. Médecine complémentaire ou Traitements ambulatoires).

## Une affaire de cinq minutes

Recommander Visana est extrêmement simple.

1. Sur le talon ci-contre, marquez le nom et l'adresse de quelqu'un de votre entourage ainsi que votre propre adresse et votre numéro d'assuré/e.
2. Envoyez-nous le formulaire et nous nous chargeons de tout le reste.
3. En cas de conclusion, vous recevrez 100 francs et la nouvelle personne assurée également.

Il va de soi que vous pouvez aussi nous recommander en ligne, sur [www.visana.ch/recommandation](http://www.visana.ch/recommandation). Vous y trouverez également les conditions relatives aux recommandations. Votre agence Visana se tient évidemment aussi à votre disposition, en cas de question.

## Talon de recommandation

100 francs pour vous,  
100 francs pour chaque  
nouvelle personne assurée

### Mon adresse

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

N° d'assuré/e \_\_\_\_\_

### Ma recommandation

Madame     Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

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

Date de naissance \_\_\_\_\_

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



### «Compétence et amabilité des collaboratrices et collaborateurs»

«Le service chez Visana est excellent et il y a un bon rapport prestation-prix. Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs avec lesquels j'ai été en contact jusqu'à présent, étaient aimables, serviables et surtout compétents. En raison de maux de dos, je dois consulter régulièrement un médecin; l'assurance-maladie est donc importante pour moi. J'ai déjà souvent recommandé Visana dans mon entourage. Le fait que je cela puisse m'apporter un bénéfice et permettre à mes proches de gagner 100 francs, était nouveau pour moi. Pour cela et pour la confiance totale que j'ai en Visana, je recommanderais d'autant plus Visana à l'avenir.»

**Shkelqime Useini (Herzogenbuchsee, à gauche) et Marisa Zwygart (responsable de l'agence de Langenthal).**

## Bienvenue sur les offres d'automne de Visana 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. De plus: Visana n'utilise pas le moindre centime de prime pour le Visana Club. Vous trouverez d'autres offres et informations sur [www.visana.ch/leclub](http://www.visana.ch/leclub).**



### Le nettoyage intelligent des dents, avec ou sans app

Les deux brosses à dents soniques de Philips «Sonicare DiamondClean» et «Sonicare DiamondClean Smart avec app» garantissent un nettoyage optimal et doux des dents et des gencives. La Société suisse des médecins-dentistes SSO recommande également ces brosses à dents soniques.

#### Philips Sonicare DiamondClean (pour adultes)

- Elimine la plaque de manière efficace
- Conçue pour obtenir des dents saines et naturellement blanches
- Rechargeable dans le verre de charge, avec coffret de voyage USB

#### Philips Sonicare DiamondClean Smart avec app

- Avec app pour Android ou iPhone
- Indique les zones qui ont été brossées et marque celles qui ont été oubliées
- Vous rappelle de ne pas trop frotter

**Notre offre spéciale: Philips Sonicare DiamondClean pour 139 au lieu de 299.90 francs. Philips Sonicare DiamondClean Smart avec app pour 199 au lieu de 349.90 francs. Compris dans le prix: deux têtes de brosse et frais d'envoi.**

Commander maintenant sur [www.visana.ch/leclub](http://www.visana.ch/leclub) ou au moyen du talon de commande. L'offre est valable jusqu'au 31 décembre 2018 ou jusqu'à épuisement du stock. Informations complémentaires sur [www.visana.ch/leclub](http://www.visana.ch/leclub) ou sur <https://visana.intrashop.ch>. Conseil: Service clientèle Philips: 044 212 62 14.

**Souhaitez-vous obtenir la brosse à dents «Sonicare for Kids avec app»? Commandez maintenant en toute simplicité sur [www.visana.ch/leclub](http://www.visana.ch/leclub).**

### Talon de commande

**Philips «Sonicare DiamondClean»  
pour 139 francs:**

- \_\_\_ ex. blanche HX9337/88
- \_\_\_ ex. noire HX9358/88
- \_\_\_ ex. or rose HX9395/88

**Philips «Sonicare DiamondClean Smart avec App»  
pour 199 francs:**

- \_\_\_ ex. blanche HX9924/03
- \_\_\_ ex. noire HX9924/13

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Découpez le coupon et envoyez-le à: Sertronics AG, Philips/  
Visana-Angebot, Lindächerstrasse 1, 5413 Birmenstorf



innovation + you

# Club



## Onia, la lampe qui vous fait du bien

Cette lampe LED vous permet de créer un éclairage d'ambiance unique chez vous et rend les installations compliquées superflues. Vous disposez d'un choix de 196 combinaisons de couleurs que vous pouvez changer manuellement, soit via l'app, soit via le générateur aléatoire. Vous pouvez également synchroniser Onia à votre biorythme et surveiller ainsi votre courbe de forme. Onia est un éclairage, qui vous aide, ainsi que vos enfants, à vous endormir tout en vous relaxant.

Autres utilisations possibles:

- lumière d'ambiance dans toutes les pièces de votre maison
- œuvre d'art colorée pour créer différentes atmosphères lumineuses personnalisées
- lampe de bien-être pour la salle de bain et le sauna
- éclairage des vitrines et magasins

**Profitez du prix spécial de Visana Club, frais de port inclus:**

- **Onia mini (Besoniamini-blanche)**  
pour 109 au lieu de 189 francs
- **Onia table (Besonia-blanche)**  
pour 199 au lieu de 349 francs

## Thermomètre pour mesurer la température en trois secondes

Le thermomètre à infrarouge Microlife NC 150 est un produit de qualité, qui utilise les technologies les plus récentes. Le thermomètre multifonctionnel est également adapté pour mesurer les objets et la température ambiante.

**Avantages du produit:**

- mesure en trois secondes seulement
- multifonctionnel (mesure de la température ambiante, corporelle et d'un objet)
- testé cliniquement et recommandé par des médecins
- alarme de fièvre
- garantie de cinq ans

**Profitez du prix spécial de Visana Club: 55 au lieu de 69 francs.** Commandez dès maintenant au moyen du talon, par téléphone au numéro 032 387 00 60, ou via le courriel à l'adresse [info@motio.ch](mailto:info@motio.ch). L'offre est valable jusqu'au 31 décembre 2018 ou jusqu'à épuisement du stock. Plus d'informations sur [www.motio.ch](http://www.motio.ch). Motion Promotion de la santé vous conseille volontiers au numéro: 032 387 00 60.

### Talon de commande

\_\_\_\_\_ ex. «Besoniamini-blanche» 109 francs

\_\_\_\_\_ ex. «Besonia-blanche» 199 francs

Madame     Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Renvoyez à: Bucher + Walt, Rte de Soleure 8, 2072 St-Blaise

**onia®**  
COLOR & LIGHT THERAPY

Commandez maintenant par courriel à [info@onia.ch](mailto:info@onia.ch) ou avec le talon de commande. L'offre est valable jusqu'au 31 décembre 2018 ou jusqu'à épuisement du stock. Plus d'informations sur [www.onia.ch](http://www.onia.ch). Renseignements sur les produits: [info@onia.ch](mailto:info@onia.ch).



### Talon de commande

\_\_\_\_\_ ex. thermomètre/s à infrarouge «Microlife NC 150»,  
55 francs y compris frais d'envoi

Madame     Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Découpez le coupon et envoyez-le à: Motio Promotion de la santé, case postale 304, 3250 Lyss, [info@motio.ch](mailto:info@motio.ch)

# Bon à s

## 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 > Médias et publications pour recevoir sans frais notre Newsletter.



Retrouvez-nous sur Facebook  
[www.facebook.com/visana.assurance](http://www.facebook.com/visana.assurance)



## Optic 2000 – tous et toutes connectés!

Au quotidien, nous sommes entourés d'écrans pour échanger, travailler, s'informer ou se distraire. De nos jours, plus de 90% de la population, âgée entre 20 et 65 ans, utilisent chaque jour au moins un outil numérique. Cet usage intensif demande beaucoup d'effort pour vos yeux: distance de lecture réduite, petits caractères pixelisés, lumière bleue nocive, qui peuvent entraîner une forte fatigue visuelle.

Optic 2000 lance son offre «Pack Eyezen», pour vous permettre de rester connecté/e tout en protégeant vos yeux. Chez Optic 2000, vous serez reçu/e par des opticiens diplômés qui sauront vous proposer des solutions adaptées. Pour trouver le magasin Optic 2000 le plus proche de chez vous, rendez-vous sur [www.optic2000.ch](http://www.optic2000.ch) > Nos magasins.

### Tous les clients et clientes Visana bénéficient des avantages suivants:

- 15% de rabais pour l'achat de nouvelles lunettes (verres et monture)
- quatre boîtes de lentilles de contact au prix de trois
- test de la vue gratuit, sur rendez-vous
- contrôles, adaptations et nettoyages aux ultrasons réguliers

Nous vous souhaitons une belle saison et nous réjouissons de vous accueillir chez Optic 2000.

# avoir

## Le bon médicament, en toute simplicité et à prix avantageux

Pour beaucoup de personnes assurées, se rendre à la pharmacie est contraignant voire impossible. La solution: les pharmacies de service direct livrent directement à domicile, et sans frais de port, les médicaments prescrits par un médecin. En tant qu'assuré/e Visana, vous bénéficiez d'un rabais allant jusqu'à 10% sur le prix des médicaments soumis à ordonnance, grâce à notre partenariat avec la pharmacie Zur Rose ([www.zurrose.ch](http://www.zurrose.ch)).

### Un partenariat éprouvé

Visana collabore depuis déjà plusieurs années avec la pharmacie Zur Rose, car elle livre les médicaments à l'adresse souhaitée, non seulement rapidement, mais aussi discrètement et en toute sécurité. Les assurés/es bénéficient également de rabais attractifs, d'un entretien de conseil gratuit par téléphone avec un pharmacien ou une pharmacienne et d'un retrait sans frais de médicaments (pas de facturation de la vérification des médicaments et du contrôle de compatibilité).

### Commande possible uniquement avec l'ordonnance originale

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

### Zur Rose vous conseille volontiers sur place

Vous pouvez aussi retirer vos médicaments dans une pharmacie stationnaire et vous faire conseiller personnellement. Le site [www.zurrose.ch/stores](http://www.zurrose.ch/stores) vous indiquera si une pharmacie Zur Rose se trouve près de chez vous. Vous bénéficiez de conditions identiques à celles prévues pour l'envoi.

Vous trouverez de plus amples informations sur les économies réalisables lors du retrait de médicaments ainsi que le formulaire de commande de médicaments sur [www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Menu pour la clientèle privée > Services > Economiser > Médicaments.

*zur Rose*



**Doris Hofer, Squatgirl, fait bouger la Suisse.**

## Santé et forme avec les conseils de Squatgirl

Depuis mai, Doris Hofer participe au blog de Visana, avec pour thèmes le fitness et la santé. Connue sous le pseudonyme de Squatgirl, elle livre régulièrement des conseils pour un quotidien sain.

Avec plus de 400 000 abonnés/es sur YouTube et Instagram, cette Bernoise de 42 ans, qui vit aujourd'hui à Istanbul, connaît un véritable succès. La clé de la réussite pour cette mère de deux enfants: des conseils de fitness et des recettes saines, adaptés au quotidien bien rempli des mères, des pères et de toutes les personnes qui travaillent. Chaque mois, Squatgirl publie des textes exclusifs dans le blog Visana et montre comment rester en bonne santé et en forme, avec des moyens simples et sans investir beaucoup de temps.

Avec le blog Visana et Squatgirl, Visana met l'accent sur un divertissement en mouvement et vous propose des idées individuelles pour un style de vie actif. Participez activement et mettez-vous en mouvement avec Doris Hofer. [www.visana.ch/blog](http://www.visana.ch/blog)



### Bref portrait

Renzo Blumenthal a grandi à Vella, dans les Grisons, avec ses trois frères. Il a été élu Mister Suisse en 2005 et est depuis lors très connu du grand public; il est devenu un visage publicitaire très populaire, notamment en raison de son naturel et de son authenticité. Adolescent, Renzo Blumenthal était un joueur de football très talentueux, qui a bien failli devenir professionnel. Agé de 41 ans, il travaille aujourd'hui comme agriculteur bio et cultive 68 hectares de terre. Dans son exploitation, il produit également une bière bio, joue volontiers au tennis, mais consacre surtout du temps à sa famille nombreuse, avec un fils de 9 ans et trois filles âgées de 1, 5 et 7 ans. Renzo Blumenthal est un ambassadeur de l'action

«[www.agir-responsable.ch](http://www.agir-responsable.ch)» de Visana et de la Société suisse de sauvetage (SSS).

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

# «Le but n'est pas de dégoûter les gens de l'eau»

**Renzo Blumenthal, ancien Mister Suisse, parle du bon comportement à adopter dans l'eau et raconte comment son père a autrefois échappé de peu à la noyade.**

Texte: Fabian Ruch | Photo: Mauro Mellone

## **Qu'est-ce que la sécurité aquatique pour vous concrètement?**

Renzo Blumenthal: Nous avons quatre enfants, c'est pourquoi le thème me tient encore plus à cœur depuis quelques années. J'ai toujours été conscient des dangers liés à l'eau et, aujourd'hui, je suis content de pouvoir dire que je suis toujours raisonnable, à cet égard. Mon objectif est d'agir responsable à tout moment.

## **Quels aspects estimez-vous importants?**

Heureusement qu'en Suisse on nous parle déjà des choses importantes au jardin d'enfant et par la suite également à l'école, régulièrement. Parfois, il arrive qu'on oublie certaines de ces choses à l'adolescence. Pourtant, il n'est pas si difficile de respecter les maximes de la baignade ... Par exemple: ne jamais sauter dans l'eau après un bain de soleil prolongé, les enfants ne doivent pas être laissés sans surveillance, ne jamais nager l'estomac chargé ou en étant à jeun. Et puis il y a bien sûr des points qui sont évidents.

## **Lesquels?**

Ne jamais se baigner après avoir consommé de l'alcool ou des drogues, ne jamais nager seul sur de longues distances, ne pas vouloir jouer les héros et sauter dans des eaux troubles de la manière la plus spectaculaire possible. Malheureusement, il y a encore trop d'accidents. Chaque mort est une mort de trop, parce que ces décès auraient pu être évités si les maximes claires de la baignade avaient été suivies.

## **Pourquoi de nombreuses personnes se surestiment-elles quand il s'agit de la baignade?**

Parce qu'elles manquent d'expérience, par exemple en ce qui concerne la baignade dans les rivières. C'est pourquoi il est si important et correct que les enfants en Suisse puissent être informés déjà très tôt des dangers et du bon comportement à adopter dans l'eau. Il est déterminant de leur parler des risques, sans leur enlever le plaisir d'être dans l'eau. Le but n'est pas non plus de dégoûter les gens.

## **Etes-vous vous même un amateur d'eau?**

(En souriant.) Pas vraiment. Toutefois, j'aime bien nager dans un de nos lacs de montagne, chez nous dans les Grisons ou aller à la mer, si par exemple nous passons des vacances en Italie. Déjà enfant, j'étais toujours très prudent. En outre, je sais pour l'avoir vécu, qu'un accident peut se produire très rapidement dans l'eau.

## **Que voulez-vous dire?**

Il y a à peu près 15 ans, nous étions en vacances, lorsque mon père a échappé de peu à la noyade. Et cela a failli se produire non pas dans un lac, un fleuve ou en mer, mais dans une simple piscine. Il n'est pas un bon nageur et, tout à coup, il a coulé à pic. Heureusement que mes deux frères ont pu le sauver juste à temps. Cette mésaventure m'a beaucoup choqué.

## **Quels enseignements en tirez-vous en tant que père de famille?**

Qu'un drame peut se produire à tout moment. Qu'il ne faut pas laisser seuls de jeunes enfants, pas une seule seconde. Et qu'il faut toujours assumer ses responsabilités. C'est un cauchemar d'imaginer un enfant qui se noie. Ce qui peut d'ailleurs arriver même dans la baignoire, étant donné que 15 à 20 secondes suffisent pour les plus petits. Je crois que beaucoup de personnes n'ont pas conscience de ce fait.

## **Et nombreux sont ceux et celles qui sont souvent distraits par leurs smartphones...**

Exactement. C'est simplement dangereux et irrespectueux vis à vis des enfants, lorsque l'on regarde en permanence son téléphone portable. En outre, chaque enfant est différent, et je le vois dans notre famille. Mon fils de 9 ans est très à l'aise dans l'eau et s'y sent en sécurité. Il est plus intrépide que deux de ses sœurs. Et nous avons également une fille d'une année qui ne nous laissera guère de répit cet automne. En tant que parents, il faut accepter de faire passer nos besoins au second plan et accorder toute notre attention aux enfants.





## Gagnez trois nuitées à l'hôtel Huus

**Avez-vous envie d'une escapade dans l'Oberland bernois? Peut-être avez-vous encore des disponibilités dans votre agenda. La région de Gstaad est une destination qui vaut le détour. «Huus» est un nouvel hôtel innovant, situé dans la région du Saanenland, qui invite à la détente. Gagnez trois nuitées pour deux personnes à l'hôtel Huus, petit déjeuner compris.**

Texte: Stephan Fischer | Photo: màd



«Huus» signifie maison ou foyer. En franchissant le seuil de ce nouvel hôtel près de Gstaad, vous vous sentirez tout de suite à l'aise, comme si vous arriviez chez de bons amis. «Une immersion en pleine nature et des activités de plein air, au cœur du monde alpestre», tel est le mot d'ordre du «Huus», qui fait la part belle à l'hospitalité et aux traditions locales. Les maîtres et maîtresses de maison savent comment faire pour accrocher un sourire satisfait sur le visage de leurs hôtes. Et prochainement sur le vôtre? Vous trouverez de plus amples informations sur «Huus» en consultant le site Internet [www.huusgstaad.com](http://www.huusgstaad.com). Avez-vous envie de séjourner pendant trois nuits au «Huus», à Gstaad? Envoyez-nous sans tarder le talon ci-dessous, collé sur une carte postale ou participez au tirage au sort en ligne sur [www.visana.ch/concours](http://www.visana.ch/concours).



### Talon de participation

Je souhaite remporter trois nuitées pour deux personnes, petit déjeuner compris, à l'hôtel «Huus» situé à Gstaad:

Madame     Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Collez le talon sur une carte postale et envoyez-le jusqu'au 12 octobre 2018 à: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15

La gagnante ou le gagnant sera informé/e d'ici au 19 octobre 2018. 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 et Suisse Tourisme utilisent les données fournies à des fins de marketing. Ce droit peut être révoqué en tout temps. Une seule participation est admise par personne.