

# 25 millions de francs pour nos clientes et clients.



Visana vous redistribue ses réserves\*.  
[visana.ch/reserves](https://visana.ch/reserves)



\*Sous réserve de l'approbation de l'OFSP

**visana**  
On se comprend.

# Visana Forum

Le magazine de santé 3/2021

- 5 **Les graines de courge, un en-cas protéiné**  
Délicieuses sources de protéines venues du jardin
- 8 **Conseil personnalisé et optimal**  
Nous sommes là pour vous, sur tous les canaux
- 22 **«La soif d'informations subsiste»**  
Entretien avec Berni Schär, journaliste de légende

**visana**  
On se comprend.



## «Restez en mouvement malgré l'arthrose!»

Que faire lorsque les articulations sont douloureuses?  
Plus d'informations en page 4.



### Santé

- 4 Arthrose: quand les articulations font souffrir
- 5 Graines de courge: l'en-cas protéiné de l'automne

### Inside

- 6 Nos modèles d'assurance de base
- 7 Entretien avec le CEO Angelo Egli
- 8 Conseil sur tous les canaux
- 9 Redistribution à partir des réserves
- 10 Portrait d'un collaborateur de Visana
- 12 Des modèles de travail modernes chez Visana
- 13 Notre solution de prévoyance
- 14 Carte d'assurance, toujours à portée de main

### Service

- 15 Mieux comprendre les factures de médecins
- 16 Plaisirs aquatiques au Bouveret
- 17 Notre protection juridique en matière de santé vous aide
- 18 Offres d'automne de Visana Club
- 20 Bon à savoir
- 22 Entretien avec Berni Schär
- 24 Concours

 Retrouvez-nous sur Facebook  
[facebook.com/visana.assurance](https://facebook.com/visana.assurance)  
et Instagram  
 [instagram.com/visanaservices](https://instagram.com/visanaservices)



imprimé en  
suisse

**Impressum:** *VisanaForum* est une publication du groupe Visana. Le groupe Visana comprend Visana, sana24, vivacare et Galenos. Il paraît quatre fois par année. Rédaction: Stephan Fischer, David Müller, Melanie von Arx, Simone Hubacher, François Furer. Adresse: *VisanaForum*, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 16. E-mail: [forum@visana.ch](mailto:forum@visana.ch). Conception: Stämpfli AG, Berne. Mise en page: Natalie Fomasi, Elgg. Photo de couverture: Visana. Impression: Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. Internet: [visana.ch](http://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).

*Chère lectrice, cher lecteur,*



**P.-S.:** connaissez-vous notre nouvelle aide à la lecture pour vos factures de médecins et d'hôpitaux? Si ce n'est pas le cas, je vous invite à vous informer à ce sujet (page 15 ou sur [visana.ch/fr/blog/2021/tarmed](https://visana.ch/fr/blog/2021/tarmed)).

## *25 millions de francs pour vous!*

Nous avons une excellente nouvelle: grâce à notre stabilité financière, nous reverserons pour la première fois une partie de nos réserves à nos clientes et clients des assurances de base Visana, sana24 et vivacare, à savoir environ 25 millions de francs. Et ce, pour autant que l'Office fédéral de la santé publique donne son approbation et que vous continuiez à être assuré/e chez nous en 2022. Pour en savoir davantage, rendez-vous à la page 9.

Mais une autre nouvelle fait cet automne les gros titres dans le monde Visana: nous avons le plaisir de vous présenter un nouveau modèle attractif pour l'assurance de base, nommé Combi Care. Dans ce modèle, vous décidez vous-même, en cas de problèmes de santé, si vous souhaitez consulter le service de conseil télé-médical ou directement le médecin de famille que vous avez choisi. Vous trouverez de plus amples informations sur ce produit innovant à la page 6. Et bien entendu, nous vous conseillons volontiers personnellement en la matière.

À propos de conseil: la pandémie de coronavirus nous a toutes et tous mis à l'épreuve. Mais elle a aussi permis dans de nombreux domaines des progrès et des innovations qui ne se seraient peut-être pas concrétisés sans la crise, ou qui auraient vu le jour à un rythme bien plus lent. Il n'en est pas autrement chez Visana. Grâce à un pas en avant supplémentaire vers la numérisation, nous sommes à votre disposition 24 heures sur 24, sur place dans nos agences, par courriel ou par téléphone. Mais ce n'est pas tout: grâce à notre nouveau conseil en ligne, nous vous assurons à présent un suivi personnel à la maison, en randonnée ou à l'étranger, et nous nous occupons en tout temps de vos demandes, lorsque vous le souhaitez.

Je vous souhaite une excellente lecture ainsi qu'un automne coloré, joyeux et surtout placé sous le signe de la santé.

**Bien à vous,**  
Angelo Egli, CEO

# L'arthrose, ou lorsque les articulations s'usent prématurément

Si vous avez plus de 40 ans, vous avez probablement de l'arthrose dans vos articulations. Pas de panique. Comme de nombreuses autres personnes, vous ne ressentez pas les effets. En vieillissant, des douleurs pourraient toutefois apparaître, qui sont dues à l'usure du cartilage dans les articulations. Il s'agit désormais de rester toujours en mouvement.

Texte: Stephan Fischer | Photo: Alfonso Smith

Les symptômes d'une arthrose apparaissent sournoisement. Ils se manifestent d'abord sous forme d'une légère tension dans les muscles, puis de douleurs diffuses et les limitations de la mobilité s'y ajoutent par la suite, qui disparaissent souvent de nouveau une fois l'articulation soulagée. Sont le plus souvent touchés les genoux, les hanches, les orteils ou les doigts. Les douleurs augmentent si l'arthrose est à un stade avancé, souvent également au repos ou dans la nuit. Et quand on ne peut plus se passer des analgésiques et que la douleur devient trop forte, il ne reste souvent plus que l'option d'une «nouvelle articulation».

## Différentes causes

Différents facteurs sont considérés comme «responsables» de l'arthrose:

- prédisposition génétique
- surcharge (en raison du surpoids, d'une sollicitation inappropriée, de trop de sport)
- accidents ou blessures
- maladies (par ex. par arthrite)

La radiographie ou un examen IRM confirme rapidement l'usure du cartilage. Néanmoins la bonne nouvelle est que même si vous avez de

## Conseil par téléphone

Avez-vous des douleurs? Chez Visana, l'accès à un service de conseil télémedical gratuit est inclus dans l'assurance de base; vous pouvez le joindre au numéro **0800 633 225**, 365 jours par an, 24 heures sur 24. Nous sommes là pour vous!



## Arthrose ou arthrite?

Les deux maladies comptent parmi les 200 affections rhumatismales environ, qui touchent près de deux millions de personnes en Suisse. L'arthrose est une atteinte articulaire, qui est provoquée par la dégradation prématurée du cartilage. L'arthrite est l'inflammation d'une articulation et peut conduire à une arthrose, en causant des lésions au cartilage.

l'arthrose, cela ne signifie pas que vous avez automatiquement des douleurs. Mais si, malheureusement, vous faites partie de l'autre groupe, il vous faudra envisager impérativement de changer de comportement.

## Y-a-t-il des solutions pour lutter contre l'arthrose?

Votre médecin ou votre physiothérapeute vous présente des possibilités de traitement, qui vont des médicaments, aux analgésiques, aux préparations servant à reconstituer le cartilage en passant par l'acupuncture jusqu'à l'utilisation de l'acide hyaluronique ou de la cortisone. Il est également très important qu'avec l'arthrose, vous restiez également en mouvement, en ne pratiquant désormais que les sports qui sollicitent peu les articulations. Les étirements et le renforcement musculaire ciblés ainsi que les massages peuvent soulager les douleurs et retarder encore longtemps une opération.

# Graines de courge: l'en-cas protéiné de l'automne

Les courges incarnent l'automne, tout en étant délicieuses et décoratives. Mais c'est en leur sein qu'elles renferment ce qu'elles ont de plus précieux: les graines de courge sont bonnes pour la santé et font partie des meilleures sources de protéines. L'en-cas idéal pour recharger ses batteries.

Texte: Melanie von Arx | Photo: Mauro Mellone

En Orient, les graines de courge sont consommées depuis déjà des siècles. Sous nos latitudes, elles ont connu leur essor il y a quelques dizaines d'années seulement, avec la popularité grandissante des cuisines végétarienne et végétalienne ainsi que des produits à base de grains complets. Le bruit s'est depuis longtemps répandu que les graines de courge ne méritent pas de finir à la poubelle, car elles sont des sources de protéines et vitamines extrêmement saines.

## Beaucoup de graisses, mais saines

Il est vrai que les personnes qui font attention à leur ligne frémissent à la vue des 565 kilocalories aux 100 grammes. Mais attention: la teneur en graisses des graines est certes élevée, mais à l'instar des autres noix et graines, les graines de courge contiennent un grand nombre de précieux acides gras insaturés, qui sont bons pour le cœur, les vaisseaux et le cerveau. Les acides gras omega 3 qu'elles contiennent ne peuvent pas être produits par le corps, mais peuvent prévenir l'hypertension artérielle et abaisser le risque d'infarctus.

Les graines de courge sont également riches en vitamines du groupe B. Leur teneur en vitamine E est particulièrement remarquable: 100 grammes de graines de courge couvrent environ un tiers des besoins quotidiens d'une personne adulte. La vita-



# 565

**kilocalories: c'est la valeur énergétique contenue dans 100 grammes de graines de courge, qui renferment de nombreux acides gras sains et vitamines ainsi qu'une grande quantité de protéines.**

mine E protège efficacement les cellules et de nombreuses entreprises cosmétiques l'utilisent même comme remède anti-âge; essayer les graines de courge, c'est les adopter!

## Les faire sécher soi-même

Les graines de courge peuvent être achetées dans tous les supermarchés. En automne, les courges sont elles aussi d'excellentes sources de nutriments: séparez simplement les graines de la chair et nettoyez-les ensuite à l'eau courante dans une passoire. Faites sécher les graines de courge nettoyées au soleil, sur un linge ou du papier journal. Pour le séchage, vous pouvez également utiliser le four ou un déshydrateur. Décortiquez enfin les graines (conseil: passez un rouleau à pâtisserie dessus), car leur enveloppe est dure et non comestible. Conservez les graines de courge dans un endroit sec et frais, dans un récipient bien fermé; elles pourront ainsi être dégustées pendant longtemps.

## Idées de recettes

Les graines de courge ont un léger goût de noix et sont délicatement crémeuses, en raison de leur teneur élevée en huile. Elles agrémentent et enrichissent des plats de toutes sortes par leurs précieux nutriments: le matin, dans le bol de muesli ou sur du pain, le midi, parsemées sur une salade, le soir, dans la soupe de courge, ou tout au long de la journée, comme en-cas sain.

# Modèles d'assurance de base: vous avez le choix

L'assurance obligatoire de base est l'élément central de notre système de santé. Grâce à elle, nous disposons toutes et tous d'excellents soins médicaux de base. Nous avons le choix entre la variante traditionnelle et les modèles du médecin de famille et de télémédecine. Avec «Combi Care», Visana propose en sus un nouveau modèle combiné.

Texte: Michael von Arx

Le catalogue des prestations de l'assurance de base est vaste. Il est défini dans la loi sur l'assurance-maladie et s'étend des séjours hospitaliers en division commune, de la physiothérapie prescrite, des contributions aux transports de patients/es et de sauvetage, des prestations de soins jusqu'aux prestations de maternité, en passant par les examens préventifs. En bref: l'assurance de base couvre un large éventail de prestations. Mais elle ne prend pas en charge tous les frais. Elle présente certaines lacunes, que vous pouvez toutefois combler grâce à des assurances complémentaires. Vous obtiendrez de plus amples informations sur nos assurances complémentaires sur [visana.ch/assurance\\_complementaire](https://visana.ch/assurance_complementaire).

## Nouveau modèle: «Combi Care»

Cet automne, Visana présente un modèle d'assurance de base supplémentaire, avec «Combi Care». Dans ce modèle, vous décidez vous-même, en cas de problèmes de santé, si vous souhaitez consulter le service de conseil télémédical (assuré par notre partenaire Medi24, disponible 24 heures sur 24) ou directement le médecin de famille que vous avez choisi. Il s'agit donc d'un modèle combiné entre les modèles du médecin de famille et de télémédecine.



## Quel type d'assurance de base vous convient le mieux?

Décidez par vous-même. Nous vous y aidons en vous présentant les avantages des différents modèles. Que ce soit pour le modèle classique avec libre choix du médecin ou pour les modèles du médecin de famille et de télémédecine, qui vous permettent d'économiser sur les primes.

### Nos modèles d'assurance de base en un coup d'œil

<b>Assurance de base traditionnelle</b>	Elle vous garantit le libre choix du médecin pour les traitements médicaux.
<b>Modèle du médecin de famille «Managed Care» (HAM ou HMO)</b>	Vous choisissez votre médecin de famille à partir d'un réseau de médecins (HAM) ou un cabinet de groupe (HMO), comme premier interlocuteur.
<b>Modèle du médecin de famille «Med Direct»</b>	Pour les traitements médicaux, vous consultez toujours en premier lieu votre médecin de famille, qui vous envoie chez des spécialistes, en cas de besoin.
<b>Modèle de télémédecine «Tel Doc»</b>	Avant toute visite médicale, vous vous adressez à notre centre de conseil médical, par téléphone ou par chat. Les recommandations relatives aux étapes de traitement suivantes doivent être impérativement suivies.
<b>Modèle de télémédecine «Med Call»</b>	Avant toute visite médicale, vous vous adressez à notre centre de conseil médical, par téléphone ou par chat. Les recommandations sont facultatives.
<b>Modèle de télémédecine «Tel Care»</b>	Avant toute visite médicale, vous vous adressez à notre centre de conseil médical, par téléphone ou par chat. Les recommandations relatives aux étapes de traitement suivantes doivent être impérativement suivies. Vous retirez les médicaments auprès d'une pharmacie partenaire.
<b>Modèle combiné «Combi Care»</b>	En cas de problèmes de santé, vous pouvez choisir entre un conseil télémédical et un traitement par votre médecin de famille. Les recommandations relatives aux étapes de traitement suivantes doivent être impérativement suivies.

Vous trouverez de plus amples informations concernant nos modèles d'assurance de base sur [visana.ch/assurancebase](https://visana.ch/assurancebase). Pour savoir quel modèle vous convient le mieux et répond de manière optimale aux besoins de votre famille, n'hésitez pas à nous contacter; nous vous conseillons volontiers personnellement dans nos agences, par téléphone ou par appel vidéo. [visana.ch/agences](https://visana.ch/agences)

# Visana reste solide, au top et à jour sur le plan numérique

En octobre, vous recevrez les polices 2022 soit via le portail en ligne destiné à la clientèle, soit de manière classique par la poste. Bonne nouvelle: la pandémie de coronavirus n'a conduit à aucune hausse supplémentaire des primes chez Visana. En outre, nous avons continué à étoffer nos prestations de services et nos services numériques.

Entretien: David Müller | Photo: Mauro Mellone



Angelo Egli, le CEO de Visana, prend position dans l'entretien ci-dessous sur ce sujet et d'autres thèmes.

## ***Angelo Egli, une nouvelle impulsion a-t-elle été donnée aux services numériques suite à la pandémie?***

Chez Visana, absolument. La numérisation progresse. Elle nous fait gagner du temps et offre de la sécurité, en particulier en ce qui concerne l'aspect sanitaire. Nous en tenons compte chez Visana et élargissons constamment notre offre en ligne.

### ***Dans quel domaine?***

Le besoin en conseils de télémédecine ne cesse d'augmenter. Les assurés/es de Visana peuvent, en cas de problèmes médicaux, se faire conseiller par des spécialistes non seulement par téléphone, mais aussi par chat, confortablement depuis leur domicile.

### ***Y-a-t-il d'autres services en ligne?***

Le conseil par vidéo s'est établi. De nombreux clients et clientes ont pu constater qu'il fonctionne sans accroc et que la qualité du conseil est également bonne. Nous aimerions être le plus proche possible de nos clientes et clients et soigner le contact personnel. Ils et elles peuvent décider du canal sur lequel nous restons en contact.

### ***En quoi consiste la nouvelle solution d'assistance et de prévoyance?***

Il s'agit d'un produit nouveau et unique dans toute la Suisse, que Visana a développé en collaboration avec la Banque cantonale bernoise. La nouvelle solution d'assistance et de prévoyance est

un placement de capital favorable du point de vue de l'imposition du piler 3a. Le capital épargné pourra être utilisé au troisième âge, pour des offres d'assistance, que Visana propose à des conditions spéciales. La retraite peut ainsi être vécue chez soi, le plus longtemps possible et de manière autodéterminée.

### ***Quelle sera la situation des primes en 2022?***

Je ne peux pas encore donner de chiffres concrets pour les primes de l'assurance de base. Ces dernières doivent d'abord être approuvées par les autorités de surveillance, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Mais je ne révèle aucun secret en disant que les coûts de la santé continueront certainement à augmenter en Suisse; heureusement, la hausse devrait être très modérée. Cela aura bien entendu des répercussions également sur les primes.

### ***Les primes vont-elles augmenter en raison du coronavirus?***

Non. Il est évident que les répercussions de la pandémie seront prises en compte. Pour de tels cas, Visana dispose toutefois de réserves suffisantes pour compenser une hausse des primes. Cette année, nous utiliserons même 25 millions de francs supplémentaires de nos réserves, dont nos assurés/es bénéficieront directement au printemps 2022.

### ***Qu'en est-il des assurances complémentaires?***

J'ai de bonnes nouvelles à ce sujet. Pour la plupart des assurances complémentaires de Visana, les primes n'augmenteront pas cette année, également sous réserve de l'approbation des autorités. Je suis convaincu que les assurés/es trouveront, chez Visana également pour 2022, une situation de primes attrayante, combinée à des services modernes et adaptés à leurs besoins.

# Se faire conseiller à domicile, à l'agence, par vidéo ou par téléphone

Nous attachons une très grande importance au contact personnel avec nos clientes et clients. C'est pourquoi les conseillères et conseillers Visana sont volontiers à votre disposition sur tous les canaux. Que ce soit par conseil vidéo, par téléphone ou par courriel, ou encore en face à face dans l'une de nos agences. Selon ce qui vous convient le mieux.

Texte: Hedwig Gerards

La pandémie nous a montré que beaucoup de choses peuvent être réglées facilement par voie numérique et à distance. Pour les clientes et clients, un entretien de conseil à distance crée tout autant de proximité qu'une visite à domicile et s'avère souvent plus pratique. Indiquez-nous simplement comment nous pouvons vous contacter. En particulier en automne, lorsque les nouvelles polices sont envoyées, nous vous accordons volontiers du temps pour répondre à toutes vos questions sur le thème de l'assurance-maladie. Nous sommes là pour vous sur tous les canaux, même le soir ou le samedi.

## On se comprend.

Nous savons ce qui vous préoccupe en tant que cliente ou client, car nous nous posons également les mêmes questions. C'est pourquoi nous savons que dans bien des cas, l'idéal est d'en discuter dans le cadre d'un entretien personnel. Voici une petite sélection des questions et demandes les plus fréquentes des personnes assurées, pour lesquelles elles souhaitent un entretien personnel:

*Comment puis-je optimiser ma prime?*

*Quel soutien m'apporte Visana pour que je reste en bonne santé?*

*Quelle est la couverture d'assurance idéale pour moi, si nous fondons une famille, si nous avons une maladie chronique, si je prends ma retraite?*

*Comment puis-je organiser au mieux mes affaires d'assurance?*

*Quelle est la meilleure assurance pour mon enfant?*

*De quelle assurance complémentaire ai-je besoin, pour disposer d'une protection optimale?*



Davantage d'informations:  
[visana.ch/conseil](https://visana.ch/conseil)



## À votre service, 24 heures sur 24

Avez-vous des questions touchant à la santé ou des problèmes de santé? Alors adressez-vous au centre de conseil télémedical de notre partenaire Medi24, à toute heure du jour ou de la nuit. Au numéro **0800 633 225**, vous obtiendrez gratuitement des renseignements compétents, et ce, en Suisse comme à l'étranger. Vous discuterez des étapes suivantes avec un/e spécialiste médical.

# 25 millions de francs pour nos clientes et clients

Nous avons une bonne nouvelle pour vous: pour le printemps prochain, nous prévoyons de reverser 25 millions de francs à nos assurées et assurés, à partir de nos réserves.

Texte: François Furer | Illustration: Natalie Fomasi



Les personnes disposant de l'assurance de base auprès de Visana, sana24 et vivacare peuvent se réjouir de bénéficier d'un versement, au printemps 2022. Nous leur reverserons en effet 25 millions de francs à partir de nos réserves.

#### Des réserves solides

Visana est légalement tenue de constituer des réserves. Nous disposons d'une bonne stratégie de placement et avons réalisé de solides résultats sur les placements effectués, au cours des dernières années. Et vous en tant que clientes et clients pour l'assurance de base, c'est à présent à vous d'en bénéficier.

#### Politique durable en matière de primes

Depuis des années, Visana veille à maintenir une grande stabilité financière et de solides réserves, grâce à une politique en matière de primes et une stratégie de placement durables. Cela nous permet de décharger et de soutenir nos assurées et assurés en périodes difficiles.

Les personnes disposant de l'assurance de base auprès de Visana, sana24 et vivacare bénéficieront donc de ce versement au printemps 2022. Le versement que nous avons prévu doit encore être approuvé par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).



Davantage d'informations:  
[visana.ch/reserves](https://visana.ch/reserves)

# Un sinistre? L'aide est en chemin

Depuis mai 2020, Dimitri Spori voyage dans toute la Suisse, en tant que spécialiste Sinistres chez Visana. Il examine lui-même de près jusqu'à trois évènements par semaine, directement sur place.

Texte: Simone Hubacher | Photo: Mauro Mellone

Lorsque Dimitri Spori pénètre dans les appartements ou maisons de clientes et clients Visana, un soupir de soulagement se fait entendre, car une aide leur est enfin apportée. Un évènement déplaisant précède toujours sa visite: un incendie, une infiltration d'eau ou autre sinistre similaire a dévasté la propriété du client ou de la cliente; un véritable cauchemar pour les personnes concernées, selon l'étendue des dégâts.

## «Pour les sinistres complexes, nous pouvons également faire intervenir d'autres spécialistes.»

Originaire de l'Oberland bernois, il travaille comme spécialiste Sinistres au centre de compétence Assurances de choses. Il se rend sur place pour se faire une idée du sinistre, évaluer la couverture d'assurance et aider les personnes concernées. Si nécessaire, il organise un logement de remplacement ou mandate une société partenaire de Visana pour l'assainissement des dégâts dus à l'incendie ou à l'eau. «Pour les sinistres importants et complexes, nous pouvons également faire intervenir d'autres spécialistes. Par exemple, un/e géologue, si l'origine de l'infiltration d'eau n'est pas claire. Comme il en va aussi du bien-être des personnes concernées, c'est un métier très gratifiant», déclare Dimitri Spori.

### Aucune semaine ne ressemble à une autre

Lorsque le sinistre est important, Dimitri Spori se rend personnellement sur place, pour se faire une idée de la situation. C'est le cas deux à trois fois

par semaine. «Aucune semaine de travail ne ressemble à une autre», déclare-t-il, «c'est ce que j'apprécie dans mon travail.» Son rayon d'activité comprend toute la Suisse, à l'exception du Tessin.

Depuis la maison ou le bureau situé à Muri près de Berne, Dimitri Spori gère toutefois aussi les «cas mineurs»: deux-roues ou téléphones portables volés et vitres des voisins cassées; et ce, sur la base de photos, de quittances et de rapports de police. Il est conscient que les contrats d'assurance semblent parfois trop longs et trop compliqués pour la clientèle. Et il explique: «Nous devons tout régler et définir jusque dans les moindres détails, car il en va parfois de montants élevés. Si un point n'est pas clair, l'interprétation se fait en faveur du client ou de la cliente.»

### Des spécialistes établis à Muri près de Berne

Le Centre de compétence Assurances de choses se trouve à Muri, près de Berne. Visana propose des assurances dans les domaines ménage, responsabilité civile privée et bâtiments, ainsi qu'une assurance de protection juridique, en collaboration avec la société Protekta, Assurance de protection juridique SA. Visana compte actuellement près de 27 000 polices d'assurances ménage et de responsabilité civile; les chiffres sont en augmentation. L'équipe entourant le responsable Marc Spahr comprend huit collaboratrices et collaborateurs, dont une apprentie. [visana.ch/assurancedechoses](https://www.visana.ch/assurancedechoses)

---

## Bref portrait

**Dimitri Spori (32 ans) a grandi à Meiringen et est resté fidèle à cette jolie localité située dans l'Oberland bernois. Il est amateur de football (SV Meiringen, 2<sup>e</sup> ligue): au programme, deux entraînements et un match de championnat par semaine. «Comme toute personne originaire de l'Oberland bernois, j'aime aussi le ski. Je m'essaye par ailleurs au tennis.»**



# L'avenir numérique, déjà d'actualité chez Visana

Les modèles de travail modernes ne comprennent pas uniquement le travail à domicile; Visana fait un pas supplémentaire vers le monde du travail du futur: les collaboratrices et collaborateurs peuvent choisir leur lieu de travail de manière flexible, que ce soit au bureau, à la maison ou dans un espace de coworking. Cela n'est possible que grâce aux solutions numériques et aux processus numérisés développés, dont profitent également nos clientes et clients.

Texte: Melanie von Arx | Photo: Visana

Pendant environ une année, le personnel de Visana a travaillé principalement depuis la maison. L'expérience le montre: cela fonctionne. Malgré le changement de lieu de travail, Visana est parvenue à offrir le service habituel à ses clientes et clients. Cela n'a été possible que grâce à l'investissement rapide de l'entreprise dans la numérisation, pour les clientes et clients, mais aussi pour les collaboratrices et collaborateurs. Un exemple: les conseils vidéo font désormais partie de l'offre standard des conseillères et conseillers Visana, en fonction de ce que souhaite la personne assurée.

La numérisation a fait naître de nouvelles possibilités, de sorte que le client ou la cliente peut choisir l'option qui lui convient le mieux. Sans compromis sur la qualité du service, mais simplement selon la devise «proche des gens».

## Univers de travail flexible

Les nouvelles possibilités ont entraîné un changement du mode de travail des collaboratrices et collaborateurs Visana. Visana a décidé de poursuivre sur la lancée numérique initiée par la pandémie: avec des conventions individuelles, les équipes et les collaboratrices et collaborateurs décident désormais eux-mêmes comment et où ils souhaitent organiser leur temps de travail. Le maître mot est le «FlexWork». Concrètement: les collaboratrices et collaborateurs Visana sont majoritairement libres de choisir s'ils souhaitent travailler depuis la maison, dans un espace de coworking (réseau dans toute la Suisse) ou à leur bureau habituel. Tout comme nos assurées et assurés, les collaboratrices et collaborateurs de Visana sont très différents et représentent toute la diversité de la population suisse. Le modèle de travail flexible couvre de manière optimale les besoins de chaque collaboratrice et de chaque collaborateur.

«Nous sommes convaincus de pouvoir compter sur des collaboratrices et collaborateurs motivés et en bonne santé, ce qui améliore la qualité du service offert aux personnes assurées. Visana est prête pour le monde du travail du futur», déclare avec conviction Anita Gehri, responsable Recrutement et suivi du personnel.

---

## «Travailler ensemble, grandir ensemble»

Les nouveaux principes de conduite de l'entreprise se fondent sur la confiance, le sens de l'initiative, la responsabilité personnelle et le respect. Pour les collaboratrices et collaborateurs de Visana, la devise est «travailler ensemble, grandir ensemble».

Voulez-vous travailler auprès d'un employeur moderne, qui porte de l'estime à ses collaborateurs/trices et qui investit en eux? Venez nous rejoindre chez Visana. Vous trouverez les offres d'emploi actuelles et ce qui vous attend comme futur collaborateur ou future collaboratrice de Visana sous [visana.ch/travailler-chez-visana](https://visana.ch/travailler-chez-visana).



# Planifier la retraite **chez soi**

Vous souhaitez passer votre retraite chez vous? Si vous planifiez bien votre prévoyance financière, vous pourrez concrétiser votre désir d'une vie autonome. Visana vous apporte son aide avec le soutien de la Banque Cantonale Bernoise avec une solution d'assistance et de prévoyance unique en Suisse.

Texte: Josko Pekas | Photo: Visana

«La vie de l'homme dépend de sa volonté; sans volonté, elle serait abandonnée au hasard.» Ce que le philosophe chinois Confucius disait déjà il y a environ 2500 ans, reste plus que jamais d'actualité. Le progrès médical nous permet de rester encore longtemps en forme après la retraite et de pleinement savourer cette nouvelle étape de vie. Comme nous vivons plus longtemps, nous devons réfléchir à temps à cette perspective, car un jour ou l'autre nous solliciterons une assistance et aurons besoin d'une réserve financière.

## La solution: une assistance abordable

Nombreux sont ceux qui ne préfèrent pas penser à cette éventualité: dépendre soudain de quelqu'un d'autre. Les questions financières jouent généralement un rôle important lorsqu'il s'agit d'organiser une prise en charge. Pourtant, maintenir une bonne qualité de vie autonome ne doit pas être un luxe, même si on dépend de l'aide d'autrui pour gérer les tâches du quotidien. Il faut une sécurité financière et une assistance abordable. La solution d'assistance et de prévoyance de Visana et de la Banque Cantonale Bernoise (BCBE) couvre ce besoin en matière de prévoyance vieillesse et de prestations d'assistance individuelles au troisième âge.



**Davantage d'informations:**

[visana.ch/assistance](https://visana.ch/assistance)  
[autonome-chez-soi.ch](https://visana.ch/autonome-chez-soi)



## Combiner intelligemment la prévoyance et l'assistance

Peut-être que la sagesse de Confucius vous a-t-elle incitée à réfléchir à votre avenir? Informez-vous sur l'offre sur [visana.ch/assistance](https://visana.ch/assistance) et entamez la planification de votre vie autonome chez vous.

- En tant que cliente ou client chez nous, vous pouvez ouvrir par le biais de Visana un compte de prévoyance assorti d'avantages fiscaux auprès de la BCBE, épargner un capital et l'utiliser pour des prestations d'assistance à prix réduit.
- Vous trouverez un catalogue complet de prestations d'assistance sur notre plate-forme de comparaison **autonome-chez-soi.ch**. Adaptez-les selon vos besoins individuels. Vous obtenez dès l'âge de la retraite des prestations d'assistance à des conditions avantageuses et pouvez les financer avec le capital épargné.
- Calculez avec notre simulateur en ligne ([visana.ch/fr/simulation](https://visana.ch/fr/simulation)) le montant de votre capital d'épargne au moment du recours aux prestations et pour quelles prestations d'assistance vous pourrez l'utiliser.
- Si vous avez des questions, nous vous conseillons volontiers au numéro **0848 848 899**.

# Toutes les données importantes sur une carte

Toutes les personnes couvertes par l'assurance-maladie en Suisse la possèdent, mais rares sont celles qui lui accordent l'importance qu'elle mérite. La carte d'assurance. Elle devrait être dans chaque porte-monnaie, ou dans l'app Visana, sous forme numérique.

Texte: Fabian Ruch | Photos: Visana



La carte d'assurance, connue aussi comme carte d'assurance-maladie suisse, est établie depuis 2010. Elle se présente sous la forme pratique d'une carte de crédit et devrait toujours être à portée de main, soit physiquement dans votre porte-monnaie, soit virtuellement dans l'app Visana. La carte d'assurance est une des cartes les plus importantes: il s'agit finalement de votre santé.

## Recto et verso de la carte

Sur le recto de la carte sont imprimées toutes les données personnelles importantes, y compris le numéro AVS. Des données électroniques supplémentaires sont enregistrées sur la puce intégrée. Cela facilite le travail et le décompte des hôpitaux, des pharmacies et des médecins. Et puisque les assureurs-maladie peuvent adapter et enregistrer un grand nombre d'informations à tout moment, la carte d'assurance est toujours à jour.

Si vous disposez de l'assurance de base chez Visana, le verso de la carte est la carte d'assurance-maladie européenne. Lorsque vous séjournez dans l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein et en Norvège et que vous avez besoin de prestations médicales, vous les obtenez en présentant cette carte d'assurance européenne. Vous trouverez de plus amples informations sur [visana.ch/cartedassurance](https://www.visana.ch/cartedassurance).

## Aussi sur l'app Visana

Depuis l'été 2020, vous bénéficiez de la carte d'assurance virtuelle, en votre qualité de client ou cliente de Visana. Cela vous permet d'avoir à tout moment accès aux données de votre carte, via l'app Visana, et de les transmettre simplement et sans contact, en scannant le code QR, si vous devez vous enregistrer auprès du médecin, de l'hôpital ou à la pharmacie. Vous pouvez aussi consigner les cartes de tous les membres de la famille dans l'app. Vous trouverez plus d'informations concernant l'app Visana sur [visana.ch/app](https://www.visana.ch/app).

## Pratique et utile

Cela vaut la peine d'accorder davantage d'attention et de valeur à la carte d'assurance et de toujours l'avoir à portée de main, soit dans le porte-monnaie soit dans l'app Visana (voir encadré). Avec la carte, le retrait de médicaments en pharmacie, l'enregistrement chez le médecin et l'admission à l'hôpital sont souvent facilités. Vous gagnez du temps et ménagez parfois vos nerfs: avec la carte d'assurance, vos données d'assurance personnelles sont toujours sur vous.

# Mieux comprendre les factures de médecins

C'en est fini des froncements de sourcils en tentant de déchiffrer la facture de médecin: une nouvelle fonction dans l'app Visana «traduit» les factures de médecins et d'hôpitaux dans un langage compréhensible pour toutes et tous.

Texte: Simone Hubacher | Photos: Visana

Qui ne connaît pas cette situation? Après la visite chez le médecin, la facture arrive à la maison et hormis le montant final et la date, bon nombre des indications qui y figurent ne sont pas compréhensibles. Toutes les prestations sont cryptées par des codes et textes de prestations techniques. Et ce, afin que ces factures puissent être lues automatiquement par des ordinateurs. Les médecins et hôpitaux décomptent selon des positions Tarmed; il en existe actuellement plus de 4500. Si la facture parvient directement à la patiente ou au patient, elle ne déclenche souvent que des froncements de sourcils.

C'en est maintenant fini: les factures de médecins et d'hôpitaux peuvent désormais être comprises et contrôlées plus simplement dans l'app Visana. Le logiciel a été développé par le partenaire de Visana, Sumex SA, en collaboration avec des linguistes de la Haute école zurichoise en sciences appliquées (ZHAW).

## Voici comment fonctionne le traducteur dans l'app Visana

Il est nécessaire d'avoir une facture de médecin ou d'hôpital à disposition sous forme de document dans l'app Visana, avec le décompte des prestations:

- ouvrir l'app Visana et se connecter à myVisana
- faire défiler vers le bas et cliquer sur «Décompte des prestations»
- consulter le décompte des prestations et ouvrir la facture originale (justificatif)
- cliquer sur le bouton «Traduit», situé directement sur la facture originale



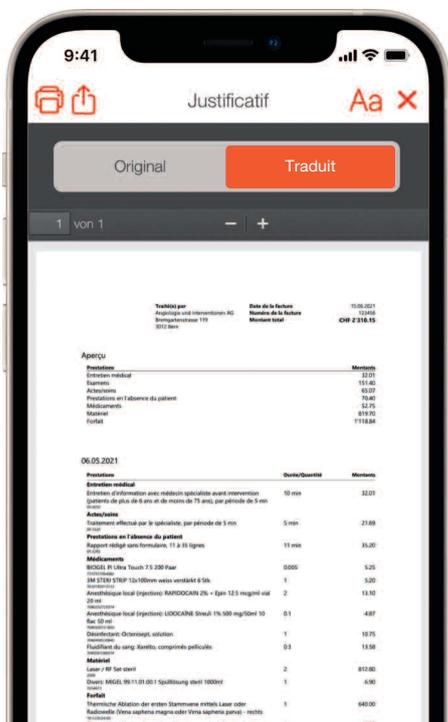
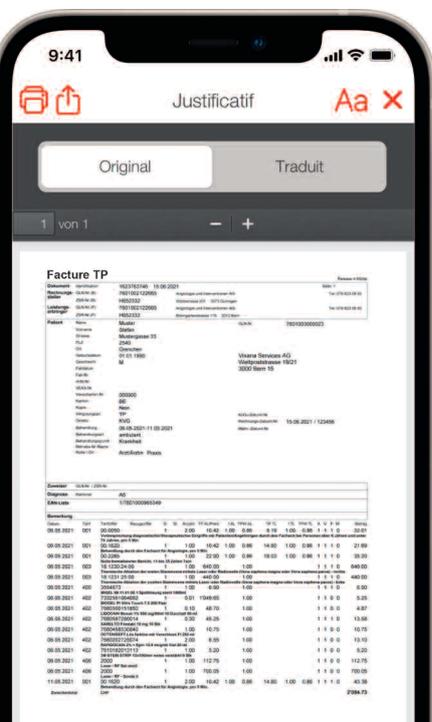
«Cette fonction apporte une grande plus-value», déclare Debbie Rychener, spécialiste Services numériques chez Visana. «Comme pour une facture d'artisan, je suis également en droit de pouvoir comprendre une facture de médecin.» Cela est à présent possible avec la traduction.

## En trois langues

L'un des avantages supplémentaires est la langue: «Si un patient de Suisse romande a par exemple séjourné à l'Inselspital de Berne, ce dernier transmet la facture à Visana directement en allemand. Dès que le décompte des prestations est disponible dans l'app Visana, l'assuré/e peut également consulter la facture originale et, avec la fonction de traducteur, la convertir en allemand, français ou italien, selon la langue configurée dans son app Visana», ajoute Debbie Rychener.

Vous n'utilisez pas encore l'app? Téléchargez l'app Visana et bénéficiez de cette fonction et de bien d'autres outils pratiques.

**visana.ch/app**



# Sharkyland, le nouvel espace 100% famille d'Aquaparc

Les quelques chanceux et chanceuses qui ont pu profiter de Sharkyland, le nouvel espace 100% famille inauguré en octobre dernier au Bouveret, sont unanimes, c'est un paradis avec les petits.

Texte: Nicolas Burnet | Photo: Aquaparc



Né de la transformation de l'ancienne zone réservée aux adultes, Sharkyland est un univers dédié aux familles avec de jeunes enfants. L'attraction principale est un bassin de 140 mètres carrés avec une profondeur d'eau progressive (maximum de 30 cm) dans lequel trônent trois toboggans et de nombreux jeux d'eau. Les enfants seront plongés dans un décor de dessin animé et pourront s'amuser sous la surveillance d'un maître-nageur. Les parents pourront eux se détendre dans le jacuzzi de 35 mètres carrés tout en observant les enfants s'ébattre dans la zone de jeux. Les visiteurs et visiteuses pourront ensuite rejoindre facilement la piscine à vagues grâce à la nouvelle ouverture qui relie ces deux univers résolument familiaux. Dès l'arrivée des beaux jours, un accès direct à une terrasse extérieure et au château d'eau Splashlagoon sera possible, créant ainsi une vraie zone familiale au sein du parc.

L'accueil d'un jeune public nécessitant des produits et services dédiés, Aquaparc a équipé ce nouvel espace d'un point de restauration, d'une boutique et d'un baby-corner afin de garantir un confort de visite aux enfants comme aux parents. En plus de l'offre de restauration de «l'Aloha Café» adaptée aux plus jeunes, une gamme d'articles pour les petits sera disponible au «Bazar de la plage».

Pour les amateurs et amatrices de bien-être et de détente, Aquaparc s'est également équipé d'un magnifique sauna. Après un moment réparateur passé dans la chaleur, les visiteurs et visiteuses pourront se relaxer sur les transats en admirant les montagnes valaisannes et notamment le Grammont.

## **Aquaparc – 30% de rabais sur l'entrée pour la clientèle Visana**

Présentez votre carte d'assurance Visana à la caisse et la réduction vous sera accordée sur l'entrée journée (enfant et adulte). Valable jusqu'au 31 mars 2022 et pour quatre personnes au maximum. Entrée gratuite pour les enfants de moins de cinq ans. Non cumulable avec d'autres rabais ou offres. Informations générales et horaires d'ouverture sur [aquaparc.ch](http://aquaparc.ch)

### ***Tirage au sort***

Gagnez votre journée en famille à Aquaparc (d'une valeur de 149 francs). Cinq packs familles (deux adultes et deux enfants) sont en jeu! Profitez d'une journée familiale dans votre parc aquatique du Bouveret. Au programme: des frissons dans les toboggans, des courses-poursuites dans la rivière à courant, sans oublier des fous rires dans la piscine à vagues. Vous souhaitez remporter cette expérience inoubliable? Dans ce cas, envoyez un courriel à [forum@visana.ch](mailto:forum@visana.ch) avec l'objet «Aquaparc». Dernier délai pour l'envoi: 17 octobre 2021.

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. Chaque personne ne peut participer qu'une seule fois au concours; ne sont pas autorisés à participer les collaboratrices et collaborateurs de Visana et d'Aquaparc ainsi que les membres de leur famille.

# La santé est notre bien le plus précieux

Vous avez conclu votre assurance de base auprès de Visana? Alors vous disposez automatiquement et gratuitement de notre protection juridique en matière de santé. Elle est efficace, mais pas connue de toutes et tous. Elle est utile en cas de litiges avec des médecins, des dentistes ou des hôpitaux, ainsi qu'avec des assurances sociales et privées.

Texte: Fabian Ruch | Photo: Alfonso Smith

Il n'est pas facile de garder une vue d'ensemble dans la jungle des aides juridiques. Visana aide lorsqu'il s'agit de protection juridique, pour les frais d'avocat et de tribunal, pour les coûts d'expertises et les indemnités de procès. Cela est précieux pour les personnes assurées, puisqu'un litige juridique peut rapidement devenir coûteux. En plus de la protection juridique privée et de la protection juridique de la circulation, Visana offre aussi celle en matière de santé. Elle est incluse gratuitement dans l'assurance de base, mais moins connue que d'autres aides juridiques.

## La protection juridique de Visana aide

En cas de litiges avec des médecins, des dentistes et des hôpitaux, ainsi qu'avec des assureurs sociaux et privés, la protection juridique en matière de santé est à la disposition de toutes les personnes assurées de Visana qui disposent de la couverture de base. Elle est par exemple utile lors de litiges dus à une erreur de traitement médical: un patient a subi une opération de routine. Ses maux n'ayant pas diminué après l'opération, mais s'étant intensifiés, il soupçonne une erreur de traitement. Il s'adresse alors à l'assurance de protection juridique en matière de santé. Celle-ci le met en contact avec des avocats spécialisés et des experts médicaux et prend aussi en charge les coûts de leur intervention.



## Conseil et éclaircissement

La protection juridique en matière de santé de Visana comprend de nombreuses prestations. Le conseil et les éclaircissements sur les droits en font partie, ainsi que la protection des intérêts des personnes assurées, devant les tribunaux et dans les procédures extrajudiciaires. De plus, en cas de litige juridique, les frais sont pris en charge jusqu'à la somme maximale de 250 000 francs (à l'étranger jusqu'à 50 000 francs).

[visana.ch/protectionjuridique](https://www.visana.ch/protectionjuridique)

## Idéal aussi pour les cas compliqués

La protection juridique en matière de santé de Visana offre davantage que des prestations d'aide financières utiles. Elle est aussi idéale lorsqu'il s'agit de conseils et d'éclaircissement pour des cas compliqués. Il est important que les personnes assurées annoncent le cas de protection juridique dans les meilleurs délais. Et ce afin que Visana puisse rapidement initier toutes les étapes nécessaires. Cela évite des éventuelles réductions de prestations et accélère les virements.

# 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 [visana.ch/leclub](https://visana.ch/leclub). Profitez-en!

## *Offres d'automne hautes en couleurs*

### Bon pour votre dos: une position assise dynamique – une position debout décontractée

Il est temps d'équiper votre place de travail à domicile de manière ergonomique: notre corps est fait pour bouger, se tenir en équilibre, se balancer. Le «Move» de la société Varier suit le mouvement naturel de votre corps. La position assise passive fait partie du passé.

**«Nous amenons du mouvement dans votre télétravail!»**

Le «Move» convainc par son design moderne et sa fonctionnalité unique. Il offre au corps un soutien optimal pour un mouvement continu et est ainsi un siège de travail idéal. Il convient aussi parfaitement comme appui en position debout, à un bureau à hauteur réglable. Composez vous-même votre chaise idéale: plus d'informations à ce sujet sur [visana.ch/leclub](https://visana.ch/leclub).

**Restez en mouvement avec le siège «Move», au prix spécial Club: 345 francs au lieu de 525 francs, garantie incluse.**

Commandez maintenant sur [visana.ch/leclub](https://visana.ch/leclub), par téléphone ou par courriel auprès du Centre du dos: 031 331 44 88, [info@rueckenzentrum.ch](mailto:info@rueckenzentrum.ch). L'offre est valable jusqu'au 31 décembre 2021 ou jusqu'à épuisement du stock. Informations complémentaires sur [rueckenzentrum.ch](https://rueckenzentrum.ch). Conseil et renseignements sur le produit: 031 331 44 88



## Chaussures Walder: des chaussures tendance pour toute la famille

Un excellent service, un large savoir-faire et un vaste assortiment: c'est ce à quoi on peut s'attendre lors d'un achat dans l'entreprise traditionnelle Walder, dirigée par cette famille depuis six générations. Dans les 28 filiales Walder et dans la boutique en ligne, un large choix de chaussures à la mode et de haute qualité vous attend. Dans le domaine des chaussures pour enfants, Walder est actuellement le magasin spécialisé numéro 1 en Suisse, grâce à sa longue expérience, son conseil compétent et sa collection variée.



# WALDER

### Notre offre exclusive de Visana Club:

#### 30% de rabais sur tout l'assortiment de chaussures.

- Le rabais est valable dans toutes les filiales Walder et Walder Junior. La boutique en ligne et la filiale Outlet à Landquart sont exclues de cette action.
- Le rabais s'applique à toutes les chaussures normales dames, hommes et enfants.
- Le rabais ne peut pas être cumulé avec d'autres actions et rabais (p. ex. rabais WalderCARD).

Lors de l'achat dans l'une des filiales Walder, présentez simplement une carte d'assurance Visana par famille (parents avec leurs enfants). L'offre est valable jusqu'au 21 novembre 2021. Plus d'informations sur [walder.ch](http://walder.ch).

«Enfin de  
l'air pur!»

## «Twist Air» de Solis – humidification naturelle pour un climat intérieur agréable

Des yeux qui brûlent, une toux sèche pénible, une irritation des muqueuses? Les troubles causés par l'air sec sont ennuyeux. Avec le «Twist Air» de Solis, ces troubles appartiennent au passé. En plus d'humidifier l'air, cet humidificateur le purifie en même temps. Le tampon d'humidification lavable et réutilisable peut être retiré durant les mois d'été et le «Twist Air» se transforme ainsi en circulateur d'air.

- Adapté à toutes les duretés de l'eau
- Les particules de poussière sont filtrées hors de l'air
- L'appareil dispose de quatre niveaux de puissance et d'un mode automatique pour adapter la puissance d'humidification à l'humidité actuelle de la pièce.
- Idéal pour des pièces de 44 m<sup>3</sup> à 105 m<sup>3</sup>

**Profitez du prix spécial de Visana Club: 74.90 francs au lieu de 199.90 francs** (frais de port et deux ans de garantie inclus).

Commandez maintenant sur [visana.ch/leclub](http://visana.ch/leclub) ou au moyen du talon de commande. L'offre est valable jusqu'au 31 mars 2022 ou jusqu'à épuisement du stock. Plus d'informations sur [solis.com](http://solis.com). Renseignements sur les produits: 044 874 64 64 [sales.ch@solis.com](mailto:sales.ch@solis.com). Vous trouverez d'autres modèles de Solis à un prix spécial sur [visana.ch/leclub](http://visana.ch/leclub).



### Talon de commande

\_\_\_\_\_ humidificateur/s d'air «Twist Air» de Solis  
pour CHF 74.90

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

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

# Bon à savoir

## Informations importantes

### Questions fréquentes

Avez-vous des questions concernant votre assurance? Nous vous renseignons volontiers. Sur votre police actuelle figurent le numéro de téléphone et l'adresse de votre personne de contact. Vous trouverez également la réponse à de nombreuses questions sur [visana.ch/fr/faq](https://visana.ch/fr/faq).

### Agences Visana

Vous trouverez les coordonnées de nos agences et centres de prestations sur [visana.ch/agences](https://visana.ch/agences).

### Assistance téléphonique

Notre ligne d'assistance téléphonique est atteignable au numéro 0848 848 899. Au moyen du pilotage par langue, vous serez adressé/e au point de contact souhaité. Le numéro de la ligne d'assistance figure également au recto de votre carte d'assurance.

### Conseil télémedical

Chez Visana, l'accès à un service de conseil télémedical gratuit est inclus dans l'assurance de base; vous pouvez le joindre au numéro 0800 633 225, 365 jours par an, 24 heures sur 24.

### Urgences à l'étranger

L'assistance Visana vous apporte une aide 24 heures sur 24, au numéro +41 (0)848 848 855. Vous trouverez également le numéro de téléphone au verso de votre carte d'assurance.

### Protection juridique en matière de santé

Vous pouvez faire valoir des prétentions en dommages-intérêts auprès de la protection juridique en matière de santé (comprise dans l'assurance de base chez Visana), au numéro 031 389 85 00.

### myVisana et app Visana

Avec le portail en ligne destiné à la clientèle my-Visana ([visana.ch/myvisana\\_fr](https://visana.ch/myvisana_fr)) et l'app Visana, vous avez accès en tout temps à vos documents d'assurance.

### Blog Visana

Vous pouvez lire des articles intéressants sur le thème de la santé ou de l'alimentation sur notre blog sous [visana.ch/fr/blog](https://visana.ch/fr/blog).

## Conseil vidéo? Volontiers!



Nous attachons une très grande importance au contact personnel avec nos clientes et clients. Les conseillères et conseillers des agences Visana se tiennent toutefois aussi à votre disposition pour vous conseiller par vidéo, en plus du téléphone et du courriel. La pandémie nous a montré que beaucoup de choses peuvent être réglées facilement par voie numérique et à distance. C'est souvent plus pratique, tout en étant plus sûr en termes de santé. Indiquez-nous simplement comment nous pouvons vous contacter. Nous sommes là pour vous sur tous les canaux.



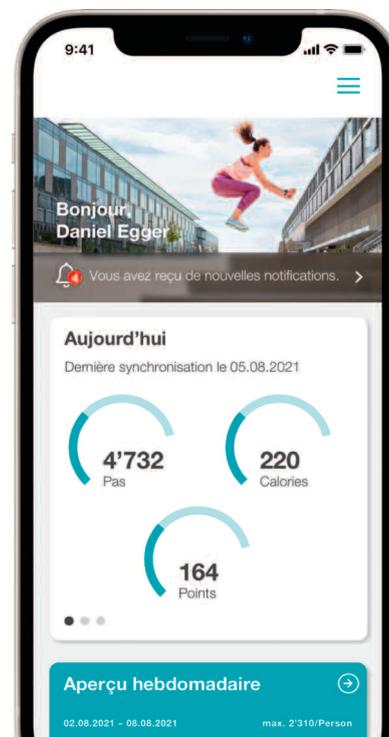
**Davantage d'informations:**  
[visana.ch/conseil](https://visana.ch/conseil)

## myPoints: notre programme de bonus numérique pour vous

Bouger davantage au quotidien est bon pour le corps et l'esprit, et aussi pour le portefeuille. Visana récompense vos pas parcourus et vos calories brûlées, que ce soit lors d'une promenade avec le chien, d'un footing ou d'un entraînement devant la télévision. Collectez des points pour myPoints, le programme de bonus numérique de Visana. Si vous avez conclu chez Visana une assurance complémentaire, nous vous récompensons en vous versant jusqu'à 120 francs par an. Dès que vous avez un compte myVisana, vous pouvez vous enregistrer à myPoints dans l'app Visana et collecter des points. Bonne récolte!



**Davantage d'informations:**  
[visana.ch/mypoints](https://visana.ch/mypoints)  
[visana.ch/myvisana\\_fr](https://visana.ch/myvisana_fr)



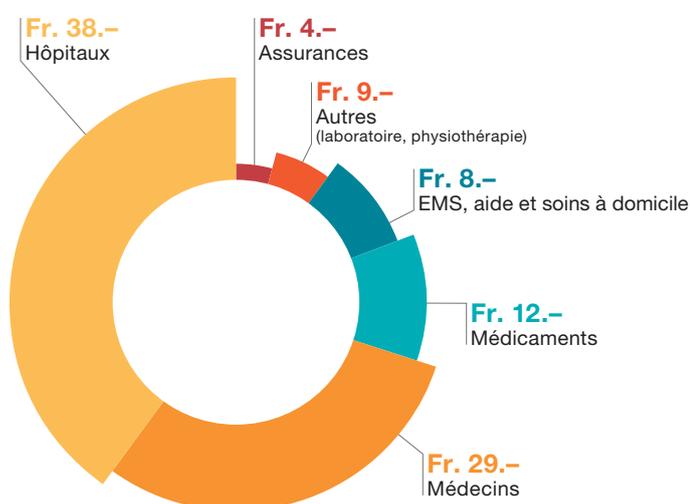
## Satisfaction de la clientèle: Visana décroche le bronze

En juin, le service de comparaison en ligne **Comparis.ch** a interrogé plus de 3500 personnes quant à leur satisfaction à l'égard de leur caisse-maladie. Celles-ci ont évalué le rapport prix-prestations, la qualité et le service en matière de prestations, la communication et la transparence, la disponibilité ainsi que la satisfaction globale. Les personnes assurées ont donné une note de 5,0 à Visana, ce qui la place au troisième rang parmi les caisses-maladie. Nous nous réjouissons de cette évaluation positive et remercions notre clientèle pour la confiance témoignée. Nous mettons tout en œuvre pour vous convaincre par nos produits et services, à l'avenir aussi.



## Bonne question: comment sont utilisés 100 francs de primes?

Comment les primes des caisses-maladie sont-elles utilisées? On entend et lit régulièrement cette question. La réponse: les assureurs-maladie utilisent 96% des primes de l'assurance de base pour payer les frais de santé aux fournisseurs de prestations (médecins, hôpitaux, thérapeutes). Les 4% restants sont consacrés aux frais administratifs internes. Le graphique met en évidence la répartition de 100 francs de primes sur les différents domaines.



Sources: OFSP/OFS (valable pour l'assurance de base)

## Recommander Visana est payant!

100 francs  
pour vous et  
pour chaque nou-  
velle personne  
assurée!

Êtes-vous satisfait/e de Visana? Notre conseil par vidéo, nos produits et nos collaboratrices et collaborateurs vous ont-ils convaincu/e? Dans ce cas, n'hésitez pas à nous recommander à vos amis/es et connaissances. En effet, toute recommandation qui aboutit à une conclusion vous fait gagner 100 francs. Et ce n'est pas tout. Chaque nouvelle personne assurée (à partir de 18 ans, ne vivant pas dans le même ménage) reçoit également 100 francs, pour la conclusion de certaines assurances complémentaires. Vous obtiendrez de plus amples détails sur [visana.ch/recommandation](https://www.visana.ch/recommandation) ou dans le cadre d'un entretien de conseil. De plus, chaque recommandation permet de récolter de précieux points pour myPoints, notre programme de bonus numérique.

### Une affaire de trois minutes

Recommander Visana est très simple et rapide.

1. Rendez-vous sur [visana.ch/recommandation](https://www.visana.ch/recommandation) et envoyez-nous les informations de contact de vos amis/es et connaissances, via le formulaire en ligne.
2. Nous contacterons les personnes que vous avez indiquées.
3. En cas de conclusion d'un contrat, vous recevrez 100 francs et la nouvelle personne assurée également.

Vous pouvez toutefois aussi nous transmettre les informations de contact au moyen du talon de recommandation.

### Nous sommes là pour vous

Avez-vous des questions ou souhaitez-vous recevoir un conseil? Nos collaboratrices et collaborateurs des agences Visana vous renseigneront volontiers, que ce soit personnellement à votre domicile, dans l'une de nos agences ou en toute simplicité par appel vidéo.

## Talon de recommandation

### 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 \_\_\_\_\_

Envoyez le talon à Visana Services SA, «Recommandation», Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 16, ou remplissez notre formulaire en ligne sur [visana.ch/recommandation](https://www.visana.ch/recommandation).

# «La soif d'informations subsiste»

Le journaliste sportif Bernhard Schär, originaire de Haute-Argovie, est devenu une légende de la radio dans les domaines du tennis et du ski alpin, au cours de ses 33 ans de carrière sur SRF. Même après sa retraite fin avril, une grande partie de sa vie continue de tourner autour du sport.

Entretien: Simone Hubacher | Photo: Mauro Mellone

## ***Bernhard Schär, vous réveillez-vous toujours à 3 heures du matin? Vous appréciez les émissions du matin à la radio.***

Juste après la retraite, c'était effectivement le cas (sourire), mais je parvenais à me rendormir rapidement. Après un à deux mois, j'avais trouvé mon nouveau rythme: je me lève entre sept heures et sept heures et demie, je savoure mon café et je lis deux à trois journaux quotidiens.

## ***Votre soif d'informations a toujours été inextinguible.***

C'est vrai. Il en va de même aujourd'hui. Je n'ai toutefois plus besoin d'être aussi rigoureux, je ne lis plus tous les détails dans le domaine du sport. J'ai toujours été un admirateur des journaux quotidiens et j'apprécie à présent aussi la lecture intensive d'autres sujets, par exemple la partie économique, qui m'a toujours intéressé. Je suis toutefois aussi un consommateur moderne; je reçois chaque jour des messages de notification sur mon téléphone portable et je consulte les portails d'informations.

## ***Pourquoi la prévention en matière de santé est-elle importante à vos yeux? Comment gardez-vous la forme aujourd'hui?***

La prévention en matière de santé est devenue pour moi une partie centrale du quotidien. Depuis la retraite, je pratique par exemple de premiers exercices dès le matin, allongé sur le lit, afin de pouvoir me lever avec plus de facilité. Ensuite viennent des exercices d'étirement sur un tapis. Et pendant la saison estivale, je pratique fréquemment la natation, de préférence quotidiennement, en alternant toujours la brasse, le crawl, le dos et le papillon. À la fin, je vise toujours un kilomètre de nage. Et je suis inflexible sur ce point.

## ***Voyez-vous maintenant plus souvent votre épouse et votre fils?***

Oui, absolument. Jonas a fait la maturité cet été et pratique assidûment le tennis, à un haut niveau. Je peux désormais l'accompagner plus souvent à ses matchs. Mon épouse Ursula travaille comme infirmière en psychiatrie et dans le domaine

des soins à domicile. Comme je suis maintenant à la maison, nous passons davantage de temps ensemble. Mais Ursula connaît aussi les lieux de Coupe mondiale et les destinations de tennis. Elle m'a accompagné partout.

## ***Pendant plusieurs dizaines d'années, vous étiez la figure de proue de SRF dans les domaines du tennis et du ski alpin. Quel sport préférez-vous personnellement?***

Pour moi, il s'agissait d'une fantastique combinaison pour l'été et l'hiver; les deux sports sont tout à fait fascinants. Je fais moi-même du ski de temps en temps; mais en août, je n'emporte pas les skis à Zermatt, sur le glacier. Je préfère les troquer contre la raquette de tennis.

## ***Pourquoi êtes-vous maintenant attiré par l'université?***

Pendant plus de 30 ans, j'ai suivi des personnalités fortes et performantes dans le domaine du sport de haut niveau. Il en allait de la victoire ou de la défaite, de points d'avance ou de points de retard. Je souhaite à présent me consacrer à nouveau à des thèmes plus abstraits de la vie. Je m'imagine bien assister à quelques conférences à l'université, en théologie, philosophie ou science.

## ***Quel a été votre moment le plus chargé en émotions lors d'un événement sportif?***

Il y en a eu des centaines! Parfois, une quatrième place suscitait davantage d'émotions qu'une victoire.

## ***Avec quelle sportive ou quel sportif avez-vous pu rire le plus?***

Oh, j'ai ri avec tout le monde! Les sportifs et sportives de haut niveau ne sont pas seulement concentrés et focalisés, ils ont également un excellent sens de l'humour. L'humour et la plaisanterie étaient des éléments importants de la collaboration.



---

## *Bref portrait*

Bernhard Schär (65 ans) a grandi à Herzogenbuchsee, a étudié les mathématiques et la géographie et a enseigné pendant plus de dix ans, avant de rejoindre la radio. Il a entre autres couvert pour SRF 15 Jeux olympiques d'été et d'hiver. Outre d'innombrables événements de Coupe mondiale, il a commenté en direct un total de 64 médailles suisses, lors de 16 championnats du monde de ski alpin. En tennis, il a suivi en direct, depuis la cabine de journalistes sur place, 70 tournois de Grand Chelem, 20 finales ATP et WTA ainsi que le triomphe suisse à la Coupe Davis de 2014, organisée à Lille. Bernhard Schär vit aujourd'hui avec sa famille à Küngoldingen, en Argovie.



Détente à l'état pur dans l'espace de repos du sauna de montagne.



# Dans le calme de la nature de Gstaad

Une excursion dans la nature pittoresque de l'Oberland bernois offre un moment de détente appréciable. À Gstaad, vous trouverez ce qui vous fait du bien. Participez à notre concours pour remporter deux nuitées pour deux personnes à l'hôtel Alpenland, y compris des billets pour téléphérique, pour la randonnée Rinderberg–Horneggli.

Texte: Karin Greder | Photos: Hotel Alpenland

Le charmant hôtel-chalet Alpenland situé à Lauenen ([alpenland.ch](http://alpenland.ch)) réunit la tradition suisse et les «sommets» gastronomiques. À proximité immédiate du paradis naturel Rohr, l'hôtel accueille des hôtes venus d'ici et d'ailleurs. Au menu du restaurant figurent de délicieux plats traditionnels suisses, garnis d'une pincée de saveurs internationales.

Sur la terrasse ensoleillée, vous pouvez admirer le superbe panorama, avec les sommets de plus de 3000 mètres entourant l'hôtel. Et si vous avez envie d'activités sportives, vous pouvez choisir l'une des nombreuses randonnées attrayantes, par exemple de Rinderberg à Horneggli.



Une excursion à Gstaad vous fait envie? Alors envoyez-nous le talon du concours, collé sur une carte postale, ou participez au tirage au sort en ligne sur [visana.ch/concours](http://visana.ch/concours).

## Talon de participation

Je souhaite remporter deux nuitées pour deux personnes à l'hôtel Alpenland situé à Lauenen près de Gstaad.

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue, n° \_\_\_\_\_

NPA, localité \_\_\_\_\_

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

Collez le talon sur une carte postale et envoyez-le jusqu'au 1<sup>er</sup> octobre 2021 à: VisanaForum, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 16

La gagnante ou le gagnant sera informé/e d'ici au 15 octobre 2021. 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 l'hôtel Alpenland utilisent les données fournies à des fins de marketing. Ce droit peut être révoqué en tout temps. Une seule participation au concours est admise par personne.