

La santé  
Discussion + réflexion



THÈME ACTUEL

# Expérience + passion

Une table ronde pour en parler 06

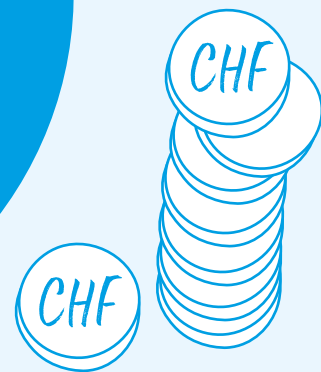
Economiser et  
se faire récompenser  
Conseils

2+30

Well remet de l'ordre  
dans votre santé  
Coulisses

26

# 2023: économiser et se faire récompenser



Durant deux années de suite, la CSS a pu baisser les primes de l'assurance de base pour une majeure partie de sa clientèle. Fin septembre, le Conseil fédéral communiquera le montant des primes d'assurance-maladie pour l'année 2023. Même si les primes d'assurance-maladie venaient à augmenter, il reste possible de réaliser des économies.

Vous souhaitez réduire vos primes autant que possible l'année prochaine? Vous trouvez de nombreux conseils pour économiser en page 30. Nous vous présentons des possibilités d'économies et restons à votre disposition en cas de question.

## La franchise: un levier efficace pour faire des économies

L'un des moyens les plus efficaces d'économiser de l'argent dans l'assurance de base est d'aug-

menter sa franchise. En plus des primes, toute personne assurée en Suisse paie chaque année elle-même un montant fixe de frais de médecins, d'hôpitaux et de médicaments. Ce montant annuel s'appelle la franchise. La franchise ordinaire s'élève à 300 francs pour les adultes et à 0 franc pour les enfants.

Elle peut être modifiée chaque année. En plus de la franchise minimale de 300 francs, vous avez quatre autres franchises à option allant jusqu'à 2500 francs au plus. La franchise à 2500 francs peut être un choix judicieux si vous pensez que vos coûts de santé pour 2023 ne dépasseront pas 1800 francs.

En optant pour une franchise plus élevée, les personnes assurées bénéficient d'un rabais sur les primes. Cette remise dépend du montant de la franchise choisie. Légalement, le rabais maximal octroyé ne peut dépasser 70%. Le tableau suivant vous montre les montants maximaux autorisés en francs. Les économies effectives peuvent être inférieures aux sommes indiquées.

	Franchise à option par année en CHF	Réduction des primes max. par mois en CHF	Réduction des primes max. par année en CHF
Adultes	500	12	140
	1000	41	490
	1500	70	840
	2000	99	1190
	2500	128	1540
Enfants	100	6	70
	200	12	140
	300	18	210
	400	23	280
	500	29	350
	600	35	420

Source: site Internet de l'Office fédéral de la santé publique OFSP (la CSS a calculé la réduction des primes maximale par mois à partir de la réduction des primes par année de l'OFSP)



Plus de conseils pour économiser en page 30.



## Des récompenses grâce à l'assurance complémentaire

La CSS propose des assurances complémentaires attrayantes, qui vous font profiter des avantages suivants:

- **active365:** grâce à l'appli de récompense active365, vous pouvez recevoir jusqu'à 600 francs par année grâce à une activité physique régulière, à des exercices de pleine conscience et à un mode de vie sain.

[Plus d'informations: active365.ch](https://active365.ch)

Télécharger l'appli de récompense active365:



- **enjoy365:** le shop santé enjoy365 vous propose des produits de qualité à des prix attrayants pour une vie saine ainsi que des offres et des top deals renouvelés régulièrement.

[Lien vers le shop: enjoy365.ch](https://enjoy365.ch)

- **Compte «santé»:** avec le compte «santé», la CSS soutient diverses activités liées à votre santé avec une participation pouvant atteindre 800 francs par année selon votre échelon d'assurance.

[Plus d'informations: css.ch/comptesante](https://css.ch/comptesante)

## Nous sommes là pour vous

Des informations à toute heure: vous pouvez compter sur la CSS pour toute question de couverture d'assurance, d'optimisation des primes ou de santé. Nous répondons en personne ou par téléphone à vos questions. Contactez-nous simplement de l'une des manières suivantes:

- Nous sommes là pour vous dans près de 100 agences CSS. Trouvez ici une agence proche de chez vous:

[css.ch/agence](https://css.ch/agence)

- Notre Centre de Service-clientèle est joignable du lundi au vendredi, de 8 à 18 heures au:

[0844 277 277](tel:0844277277)

- Soumettez vos demandes et questions tout simplement en ligne sur le portail client myCSS:

[my.css.ch](https://my.css.ch)

- Le site Internet de la CSS vous fournit de précieuses informations sur le thème de la santé. Testez le calculateur de primes de la CSS pour savoir quelle est la meilleure solution d'assurance pour vous.

[css.ch/calculateurdeprimes](https://css.ch/calculateurdeprimes)





SOMMAIRE

# Expérience + passion

## Thème actuel



- 06** Table ronde  
Cinq personnes invitées nous révèlent ce qui les anime.
- 14** Inspiration  
Laissez-vous gagner par ces expériences saines pour le cœur.
- 16** Portrait  
Grâce à sa passion, le skieur Ramon Zenhäusern a vécu les expériences les plus folles.
- 18** Coulisses  
Nicole Sami exauce le vœu le plus cher d'enfants atteints d'une maladie ou d'un handicap.
- 19** Trois questions à ...  
Claude Baechler, membre du conseil des sociétaires de la CSS, explique pourquoi il s'engage avec conviction pour une assurance-maladie à côté de son travail.

# CSS Votre santé. Votre partenaire.

## Votre santé

- 21** Conseils santé  
Le cœur et le sang: un duo de choc.
- 23** Votre pilulier personnel.

## Votre partenaire

- 24** Retour d'expérience  
Grâce au coaching de santé de la CSS, le client CSS Alexander Wyss pratique davantage d'activité physique.
- 26** Coulisses  
Well remet de l'ordre dans votre santé.
- 28** Quoi d'autre?  
Communications officielles, questions d'assurance et bien plus encore.
- 32** active365 + enjoy365  
Relevez nos défis et bénéficiez d'offres de qualité.

*Quels groupes sanguins sont les plus fréquents en Suisse?*

## THÈME ACTUEL

# Expérience + passion

Lorsqu'on se passionne pour quelque chose, on vit des expériences plus intenses. Les sportives et sportifs, par exemple, débordent d'enthousiasme pour leur discipline. Ils associent la réussite et les expériences positives. Que ressent-on lorsqu'on remporte une course, une compétition ou un match? La CSS tient à offrir, elle aussi, des expériences de réussite. En sa qualité de partenaire santé, elle souhaite non seulement réaliser les attentes de ses assurées et assurés, mais également les dépasser. Dans la présente édition de notre magazine clients, nous abordons donc avec cinq personnes invitées le thème «expérience + passion». Et vous, qu'est-ce qui vous fait vibrer, et comment vivez-vous cette passion?



Ces cinq personnes parlent d'expérience + de passion à partir de la page 6.

*En-cas d'automne pour la pause*  
Des en-cas sains et de saison pour les petits creux au bureau.  
Plus d'informations à la page 11.



### Liste des convives

**Ramon Zenhäusern**  
Skieur professionnel

**Susanne Schmid**  
Cliente de la CSS

**Nicole Sami**  
Directrice de la Fondation Etoile filante

**Claude Baechler**  
Membre du conseil des sociétaires de la CSS

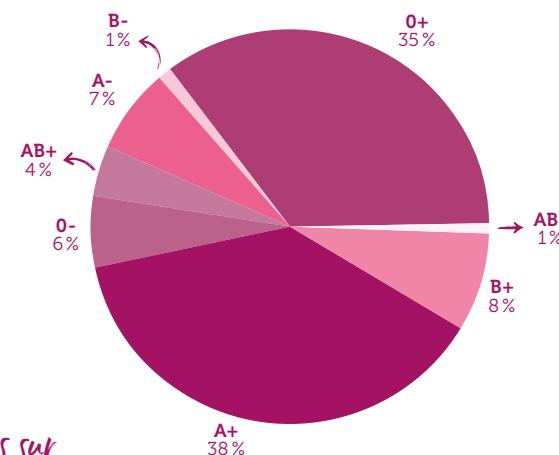
**Mirjam Gosetti**  
Cheffe du Centre de Service-clientèle de la CSS



## Répartition des groupes sanguins en Suisse:

Chaque personne appartient à un groupe sanguin. La répartition est variable dans le monde. En Suisse, le groupe A est le plus répandu, suivi du groupe O. Les groupes sanguins les plus rares sont B et AB. Il faut en outre tenir compte du facteur rhésus, qui peut être positif ou négatif.

Source: brochure «Le don de sang: ce que vous devez savoir» de Transfusion CRS Suisse, transfusion.ch



*Apprenez-en plus sur les groupes sanguins à la page 22.*



**NICOLE SAMI**  
Directrice de  
la Fondation Etoile filante

**MIRJAM GOSETTI**  
Cheffe du Centre  
de Service-clientèle de la CSS

**RAMON ZENHÄUSERN**  
Skieur professionnel

**CLAUDE BAECHLER**  
Membre du conseil  
des sociétaires de la CSS

**BEATRICE MÜLLER**  
Animatrice de la table ronde

**SUSANNE SCHMID**  
Cliente de la CSS

**TABLE RONDE**

# Combien de passion faut-il?

Dans la vie, la passion agit comme un moteur sur les plans tant professionnel que privé. Cinq personnes invitées nous révèlent ce qui les anime. Texte: Roland Hügi, photos: Franca Pedrazzetti

Les collaboratrices et collaborateurs du Centre de Service-clientèle de la CSS à Root répondent quotidiennement et avec beaucoup d'engagement à des milliers de demandes de la clientèle. Il s'agit donc d'un lieu idéal pour débattre d'expérience et de passion.

**RAMON ZENHÄUSERN (30 ANS)** est un skieur valaisan couronné de succès, dont la discipline de prédilection est le slalom. Il a remporté une médaille d'or et une médaille d'argent aux Jeux olympiques de PyeongChang en 2018.



10 heures  
Centre de Service-clientèle  
de la CSS, Root D4



## Lieu de la discussion

La table ronde sur le thème «expérience + passion» se déroule au Centre de Service-clientèle suisse alémanique de la CSS à Root. C'est là que cinq personnes invitées et une animatrice se livrent à un débat animé sur leurs expériences fortes.

**NICOLE SAMI (50 ANS)** travaille depuis plus de treize ans pour la Fondation Etoile filante, qui s'efforce de réaliser l'impossible pour des enfants atteints d'une maladie ou d'un handicap et de leur offrir des moments inoubliables.

**MIRJAM GOSETTI (48 ANS)** dirige le Centre de Service-clientèle de la CSS. Elle veille à ce que les clientes et clients reçoivent des réponses correctes, rapides et de qualité à leurs questions.

**CLAUDE BAECHLER (59 ANS)** est un recruteur indépendant, expert en ressources humaines. Il est en outre l'un des 40 membres du conseil des sociétaires de la CSS, au sein duquel il représente son canton de domicile de Fribourg.

**SUSANNE SCHMID (58 ANS)** travaille depuis 23 ans dans le service des achats de Dormakaba. Adepte de sudoku et d'aquafit, elle est assurée à la CSS depuis son enfance et est une cliente convaincue.

**BEATRICE MÜLLER (61 ANS)** anime la table ronde. Cette ancienne présentatrice du téléjournal alémanique écrit aujourd'hui des ouvrages spécialisés et travaille comme formatrice indépendante en communication.



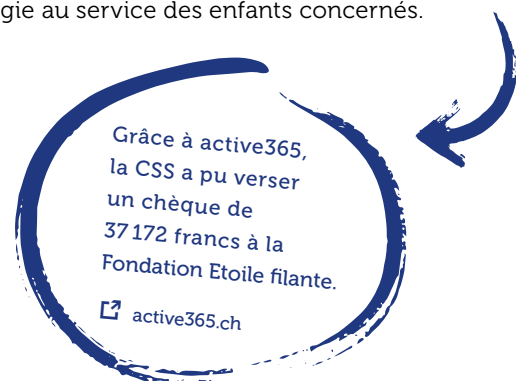


«Si mon interlocutrice ou interlocuteur se sent bien, je me sens bien aussi.»

Susanne Schmid, cliente de la CSS

**BEATRICE MÜLLER:** Expérience et passion sont de belles notions, qui éveillent certainement en vous des émotions et des images très différentes. Pour quelle cause vous engagez-vous corps et âme?

**NICOLE SAMI:** Nous offrons des moments de bonheur à des enfants atteints d'une maladie ou d'un handicap en exauçant leurs vœux les plus chers. A la **Fondation Etoile filante**, rien ne nous procure plus de joie que de voir les yeux des enfants briller lorsque leurs vœux sont réalisés. Cela nous motive à mettre sans relâche notre énergie au service des enfants concernés.



**BEATRICE MÜLLER:** Dans quelle mesure la passion est-elle présente au service-clientèle de la CSS?

**MIRJAM GOSETTI:** A mes yeux, le feu intérieur joue un rôle central tout particulièrement au sein du service-clientèle. En effet, notre objectif est non seulement de traiter les demandes que nous recevons, mais également de donner à nos clientes et clients la garantie que leurs questions sont les bienvenues et qu'elles sont prises au sérieux. Pour cela, il faut des collaboratrices et collaborateurs motivés, qui aiment leur travail.

**BEATRICE MÜLLER:** Est-il vraiment possible de communiquer son enthousiasme par téléphone?

**SUSANNE SCHMID:** Je suis cliente de la CSS depuis 54 ans et je suis toujours étonnée de voir avec quel engagement le personnel de la CSS répond à mes demandes, que ce soit par téléphone ou lors d'un entretien personnel. Il est évident qu'on me porte un intérêt sincère en tant que cliente. Dans mon propre travail, je m'efforce toujours de me montrer gaie et avenante envers mes fournisseuses et fournisseurs. J'estime que si mon interlocutrice ou interlocuteur se sent bien, je me sens bien aussi.

**CLAUDE BAECHLER:** Voilà une belle affirmation. Car qu'importe la richesse d'une personne. Si son cœur ne bat pas pour ses semblables ou sa famille, elle est bien pauvre. Par conséquent, je tiens à me consacrer pleinement à ma famille, à mes enfants, à mes petits-enfants et à mes passions, notamment le VTT, les balades en montagnes et le chant grâce au chœur d'hommes (20 membres) que j'ai fondé avec mon frère et ami.

**BEATRICE MÜLLER:** Et qu'en est-il pour un sportif d'élite?

**RAMON ZENHÄUSERN:** Chez moi, la famille tient également un rôle essentiel, tout comme le sport bien entendu. J'adore faire de l'exercice en plein air et ressentir les forces de la nature. Cela me permet aussi de libérer de l'énergie en moi, surtout lorsque je pratique le ski, un loisir dont j'ai pu faire mon métier. Le fait de me sentir accélérer dans les descentes est une expérience exaltante. Je m'entraîne toute l'année pour 30 minutes de compétition. A mon sens, la passion est la base du succès.

**BEATRICE MÜLLER:** C'est un investissement colossal pour une demi-heure de sensations en

compétition. Mais la réussite sportive est certainement quelque chose d'indescriptible.

**RAMON ZENHÄUSERN:** En effet, c'est une expérience extraordinaire. Le succès est à la fois une gratification, une satisfaction et une forme de rémunération. Une fois qu'on a été sur un podium avec une médaille autour du cou au son de son hymne national, on veut à tout prix le revivre. Et ce qui est presque encore plus précieux à mes yeux, c'est que chacune de mes victoires apporte une joie immense à mon entourage. Le fait de pouvoir illuminer le visage de la personne en face de moi avec un selfie ou un autographe est quelque chose de gratifiant et de très émouvant.

## Sourire, au téléphone aussi

**BEATRICE MÜLLER:** Les expériences du service-clientèle peuvent-elles aussi être émouvantes?

**MIRJAM GOSETTI:** Avec 3,4 millions de demandes par année, on peut penser qu'il ne reste aucune place pour les émotions. Toutefois, les quelque 400 collaboratrices et collaborateurs du service-clientèle ne se contentent pas de transmettre des informations aux clientes et clients. Ils s'efforcent de leur faire sentir qu'ils ne sont pas qu'un simple numéro et sont importants pour nous. De très petites choses peuvent parfois faire la différence. Par exemple, même un sourire au téléphone peut avoir une influence perceptible sur la discussion.

**BEATRICE MÜLLER:** Dans quelle mesure contribuez-vous, au sein du conseil des sociétaires de la CSS, à offrir une expérience de réussite à la clientèle?

**CLAUDE BAECHLER:** Il est vrai que l'influence du conseil des sociétaires ne s'exerce qu'indirecte-

ment. Celui-ci peut, par exemple, s'employer à simplifier les procédures administratives, ce dont profite la clientèle. Notre conseil des sociétaires se compose de 40 membres issus de toute la Suisse, qui représentent les personnes assurées à la CSS dans chaque canton. Il s'agit à mes yeux d'une organisation formidable. Nous assumons par ailleurs une grande responsabilité envers la clientèle. L'une de nos nombreuses tâches importantes consiste par exemple à élire les membres du conseil d'administration de la CSS.

**BEATRICE MÜLLER:** Le conseil des sociétaires définit les grandes lignes directrices, dont l'effet se fait en définitive sentir jusqu'à la base. Comment cela se manifeste-t-il pour la clientèle?

**SUSANNE SCHMID:** Je suis intimement convaincue que tout doit être en ordre à la tête d'une entreprise pour que les choses fonctionnent également à sa base. Je sens qu'il en est ainsi pour la CSS à chacun de mes contacts. Au besoin, ma conseillère n'hésite pas à prendre une heure de son temps pour m'aider, sans chercher à me refiler quoi que ce soit. Cela ne va pas de soi, c'est même presque une expérience. J'ai connu des situations bien différentes.



«Qu'importe la richesse d'une personne. Si son cœur ne bat pas pour ses semblables ou sa famille, elle est bien pauvre.»

Claude Baechler, membre du conseil des sociétaires de la CSS



## Chair de poule et larmes de joie

**BEATRICE MÜLLER:** La Fondation Etoile filante fait également naître des expériences. Quels sentiments cela procure-t-il?

**NICOLE SAMI:** Souvent, j'ai à la fois la chair de poule et des larmes de joie lorsque je vois la réaction des enfants dont nous réalisons les vœux. Il est également touchant qu'un enfant reprenne contact avec nous des années plus tard en nous disant à quel point la réalisation de son vœu de l'époque lui a donné de la force. Le fait d'entendre ce genre de choses nous procure une joie immense. De ce point de vue, notre travail est un cadeau merveilleux et gratifiant, que nous avons la chance d'offrir au quotidien.



«Notre travail est un cadeau merveilleux et gratifiant, que nous avons la chance d'offrir au quotidien.»

Nicole Sami, directrice de la Fondation Etoile filante

**BEATRICE MÜLLER:** Qu'est-ce qui vous motive à faire ce travail?

**NICOLE SAMI:** En premier lieu, la reconnaissance qui nous est témoignée. Je pense notamment à une famille avec deux enfants malades, à laquelle nous avons permis de faire un voyage en avion. La mère a éclaté en sanglots à l'aéroport. Elle ne s'imaginait pas avoir un jour la chance de vivre une telle expérience.

**BEATRICE MÜLLER:** Y a-t-il une astuce pour créer le plus d'expériences inoubliables possible?

**NICOLE SAMI:** Nous en revenons à la thématique de la passion. Lorsque nous nous laissons gagner par l'enthousiasme d'un enfant, nous nous prenons au jeu et mettons tout en œuvre pour exaucer son vœu. Nous communiquons ensuite à notre tour cette passion à nos partenaires, qui nous aident à réaliser des rêves.

**CLAUDE BAECHLER:** Cela montre à quel point un engagement honnête et désintéressé est satisfaisant. Durant plusieurs années, j'ai été à la tête d'une fondation qui venait en aide aux jeunes présentant des difficultés d'apprentissage dans toute la Suisse. Nous formions chaque année près de 110 apprenties et apprentis dans une douzaine de professions. Je m'engageais corps et âme au quotidien et recevais tous les jours quelque chose en retour.

**BEATRICE MÜLLER:** Il arrive fréquemment qu'on mette beaucoup de temps et d'énergie dans un projet sans qu'il en ressorte grand-chose.

**RAMON ZENHÄUSERN:** Apprendre à gérer l'échec est une excellente école de vie. Une victoire n'en est que plus belle lorsque l'on s'est relevé après une défaite et que l'on est parvenu à revenir au sommet. En tant que sportive ou sportif, il ne faut justement pas se laisser décourager par les coups bas et les comptes rendus souvent négatifs des médias. Cela fait tout simplement partie du jeu. Quoi qu'il en soit, je conserve mon enthousiasme même après la saison mitigée qui vient de s'écouler.

## Voir l'échec comme une chance

**SUSANNE SCHMID:** Je fais souvent le parallèle avec des enfants qui reçoivent toujours tout sur un plateau. De quoi se réjouissent-ils encore si tout leur est déjà acquis? Pour ma part, j'essaie



### Thé froid gingembre citron à la menthe

à la menthe

[Lien vers la recette: css.ch/the-froid](https://css.ch/the-froid)

### Bircher muesli énergétique

avec pommes, raisins, flocons d'avoine, miel et séré

[Lien vers la recette: css.ch/muesli](https://css.ch/muesli)

### Chips de chou kale

avec dip végétal aux noix de cajou

[Lien vers la recette: css.ch/chips](https://css.ch/chips)

### Boules aux marrons

avec dattes et glaçage au chocolat

[Lien vers la recette: css.ch/boules-marrons](https://css.ch/boules-marrons)

## En-cas d'automne pour la pause au bureau

constamment d'apprécier les petites choses, aussi insignifiantes soient-elles, comme l'éclosion d'une fleur au printemps.

**MIRJAM GOSETTI:** Au service-clientèle, nous considérons aussi chaque «échec» comme une chance. Un échange qui ne se passe pas comme nous l'espérons est également une belle occasion de nous améliorer encore davantage à l'avenir.

A Root, le restaurant SV Oasis veille quotidiennement à satisfaire l'appétit des collaboratrices et collaborateurs du Centre de Service-clientèle de la CSS. Tout droit sortis de la cuisine de l'Oasis, les en-cas d'automne pour la pause au bureau ou en télétravail ont également charmé les papilles des participantes et participants à la table ronde.

[d4.sv-restaurant.ch](https://d4.sv-restaurant.ch)  
(en allemand)



**BEATRICE MÜLLER:** Tout le monde n'encaisse pas les échecs aussi facilement.

**RAMON ZENHÄUSERN:** L'échec a clairement des répercussions psychologiques. Il nous permet néanmoins aussi de relativiser et de comprendre ce qui est réellement important dans la vie.

**NICOLE SAMI:** Nous devrions plus souvent tenter de découvrir les belles expériences que nous réserve le quotidien. Je pense notamment à l'histoire d'un jeune garçon, qui a pu faire sonner lui-même les cloches d'une église. C'était le plus beau moment de sa jeune existence. Depuis, le son puissant des cloches m'évoque un instant inoubliable et non pas quelque chose de dérangeant.

**CLAUDE BAECHLER:** Il faut parfois du temps pour penser de manière positive après un échec. Mais cette démarche est extrêmement enrichissante pour l'avenir.

**BEATRICE MÜLLER:** A quoi pensez-vous à ce sujet?

**CLAUDE BAECHLER:** Quelques mois après mon entrée en fonction à la tête d'une fondation, l'Office fédéral des assurances sociales a décidé de supprimer le soutien financier qu'il nous accordait. En collaboration avec les membres de la direction, j'ai tenté de sauver cette fondation en la faisant fusionner avec une autre institution. Comme les négociations en vue de la fusion étaient fastidieuses, j'ai néanmoins suggéré au conseil de fondation d'interrompre le processus. Cette proposition a été rejetée, et je me suis séparé de la fondation en toute bonne entente. Malgré de nombreuses nuits blanches, cette situation m'a beaucoup appris. J'ai dû repenser mon avenir professionnel et ai réalisé mon rêve

de fonder ma propre entreprise. L'une de mes plus grandes satisfactions a été d'entendre le président de la fondation m'avouer deux ans plus tard: «Claude, tu avais raison, nous aurions dû t'écouter. Nous avons abandonné le processus de fusion.» Aujourd'hui, je profite de transmettre mon expérience de recruteur et spécialiste en ressources humaines.

## Une joie partagée est une double joie

**BEATRICE MÜLLER:** Il est important de rester authentique et de dire ce que l'on pense. Mais comment s'y prendre lorsqu'il faut faire passer un message difficile?

**SUSANNE SCHMID:** Dans mon travail, il m'arrive parfois de devoir annoncer à un fournisseur qu'il ne sera pas pris en considération. Je m'efforce alors d'être la plus constructive et aimable possible. Car c'est ce que j'attends également de la part de ma conseillère, pour en revenir à la CSS. J'estime que ce genre de situation est plus facile à vivre pour tout le monde si la personne reste sincère et courtoise en tout temps.

**MIRJAM GOSETTI:** Je dois bien reconnaître qu'au service-clientèle, précisément, il ne nous est pas toujours possible de satisfaire tout le monde. En notre qualité d'assurance-maladie, nous sommes



«Nous avons toutes sortes d'idées créatives pour rendre l'expérience de notre clientèle encore plus attrayante.»

Mirjam Gosetti, cheffe du Centre de Service-clientèle de la CSS

«A mon sens, la passion est la base du succès.»

Ramon Zenhäusern, skieur professionnel



soumis à de nombreuses réglementations, qui réduisent notre marge de manœuvre et nous obligent à refuser certaines demandes de notre clientèle. Nous nous efforçons alors de fournir des explications claires, transparentes et détaillées à la personne concernée, qui, dans la plupart des cas, se montre compréhensive.

**BEATRICE MÜLLER:** En tant que supérieure hiérarchique, je ne peux pas simplement dire à mes collaboratrices et collaborateurs: «Eh, mets donc un peu de cœur à l'ouvrage!». Comment la motivation se manifeste-t-elle?

**MIRJAM GOSETTI:** La CSS peut inculquer un savoir-faire technique à son personnel. La passion et le plaisir au travail, par contre, doivent venir des collaboratrices et collaborateurs eux-mêmes. Je pense que plus nous améliorons l'expérience et la satisfaction de la clientèle, plus notre personnel sera en mesure de développer un tel état d'esprit. Motivation rime alors avec satisfaction. L'avantage, c'est que nous avons toutes sortes d'idées créatives pour rendre l'expérience de notre clientèle encore plus attrayante.

**NICOLE SAMI:** S'agissant de motivation, je trouve aussi très important de ne pas garder pour soi les résultats obtenus. Il vaut mieux partager les réactions positives que l'on reçoit avec le reste de l'équipe afin de générer une énergie collective. Car une joie partagée est une double joie.

**RAMON ZENHÄUSERN:** C'est tout particulièrement le cas dans le sport. Lorsque les membres de mon équipe me voient brûler d'enthousiasme, ils se passionnent à leur tour.

## Ecouter son cœur

**BEATRICE MÜLLER:** Nous sommes toutes et tous ici au milieu de notre vie. D'où ma question: à quels objectifs souhaitez-vous à l'avenir dédier votre passion?

**SUSANNE SCHMID:** J'aimerais consacrer encore davantage de temps à ma mère de 87 ans, afin que nous puissions encore vivre de nombreux beaux moments ensemble. Et bien entendu, j'espère parvenir à conserver ma tranquillité d'esprit même durant les périodes agitées.

**CLAUDE BAECHLER:** J'ai à cœur de transmettre prochainement mon entreprise à mon fils. Après cela, j'aurai beaucoup plus de temps pour ma famille et mes petits-enfants, ce dont je me réjouis.

**BEATRICE MÜLLER:** Et notre sportif d'élite aura certainement encore les yeux rivés sur le ski pendant quelque temps, non?

**RAMON ZENHÄUSERN:** Pour l'instant, cela ne fait aucun doute. C'est aussi ma manière d'encourager les gens à croire que tout est possible. J'en suis le meilleur exemple: rares sont les personnes à m'avoir pensé capable de devenir aussi bon en slalom du haut de mes deux mètres. Il ne faut pas hésiter à suivre son cœur. Ma devise est bien sûr: rien n'est impossible.

**MIRJAM GOSETTI:** La foi déplace des montagnes. Je suis du même avis. Mon objectif est de mettre en place différents projets que nous avons lancés au service-clientèle de la CSS. Si nous parvenons ainsi à fournir un service encore meilleur à notre clientèle, je serai extrêmement satisfaite.

**NICOLE SAMI:** Ma priorité est de continuer à réaliser les rêves de nombreux enfants. Sur le plan privé, je n'ai jamais beaucoup planifié les choses. J'attends de voir ce que l'avenir me réserve. \_



INSPIRATION

# Des expériences saines pour le cœur

L'activité physique renforce notre système cardiovasculaire. Dans le sport, les expériences hors du commun constituent souvent une forme de récompense, qui rend le fait de se dépenser pour sa santé encore plus attrayant.

Texte: Laura Brand, illustration: Nadja Baltensweiler



## Jogging

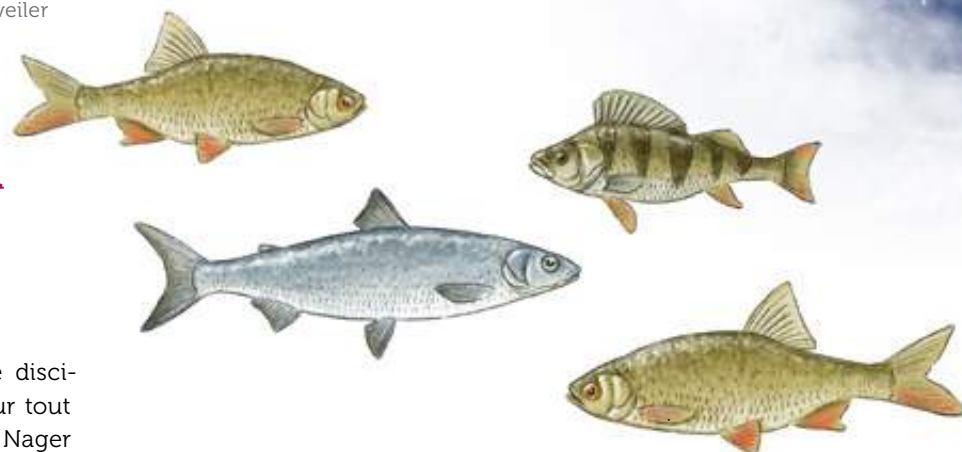
Le jogging constitue également un moyen d'améliorer l'endurance corporelle. La pratique régulière du jogging est connue pour libérer l'esprit et maintenir le corps et le cœur en forme. Il est particulièrement impressionnant de courir durant les nuits de pleine lune, lorsque le paysage se présente sous une toute autre lumière.

Courir, c'est bon pour la santé: [css.ch/courir](https://css.ch/courir)

## Natation

La natation est considérée comme une discipline sportive particulièrement saine pour tout le corps, car elle ménage les articulations. Nager dans l'eau fraîche stimule en outre la circulation sanguine. Entre les bancs de poissons et les fonds tapissés d'algues, la natation dans un lac, un étang ou une rivière est faite de joyeuses découvertes.

Cinq conseils pour nager sereinement en eau libre: [css.ch/nager](https://css.ch/nager)



## Squash

Les sports comme le squash, qui impliquent une augmentation rapide et violente de l'effort, peuvent se révéler dangereux pour le cœur. Lorsque l'on manque d'endurance, une partie de squash peut solliciter trop durement le système cardiovasculaire. Cependant, de telles disciplines sportives sont aussi une source de plaisir, notamment lors d'une victoire ou d'un point très disputé.

Voici comment stimuler votre circulation sanguine: [css.ch/stimuler-circulation](https://css.ch/stimuler-circulation)



## Randonnée

Il est sain de pratiquer une activité physique même de faible intensité pour augmenter la capacité de pompage du cœur, conserver la souplesse des vaisseaux sanguins et diminuer durablement la fréquence cardiaque au repos ainsi que la pression sanguine. Qu'il s'agisse d'une longue ou d'une courte promenade, la randonnée est une occasion de se détendre dans la nature et peut-être même de découvrir des vues à couper le souffle.

Conseils de randonnée, propositions d'itinéraires et idées d'excursions familiales: [css.ch/randonner](https://css.ch/randonner)



## Danse

La valse viennoise est une occasion de libérer des endorphines. En parallèle, les mouvements permettent d'irriguer davantage les tendons, les ligaments et les organes ainsi que de stimuler le système cardiovasculaire. Danseuses et danseurs évoluent de manière rapprochée, ce qui fait que des relations peuvent parfois voler en éclat, tandis que d'autres liaisons se forment.

Nous participons également aux coûts des cours de danse: [css.ch/comptesante](https://css.ch/comptesante)





PORTRAIT

# La vie loin des pistes

Sa passion lui a fait vivre les expériences les plus folles. En fin de compte, ce sont toutefois les choses simples qui rendent Ramon Zenhäusern heureux.

Texte: Rahel Lüönd, photo: Franca Pedrazzetti

Hiver 1993/1994 dans la région de Moosalp à Bürchen, dans le canton du Valais. «Après cette descente, on rentre à la maison», dit Peter Zenhäusern au petit Ramon, alors âgé d'un an et demi lors de sa première sortie à ski. Il fallait toutefois que le téléski s'arrête pour que le petit garçon daigne enfin écouter son père et son moniteur. «Sur les skis, je n'en ai jamais assez», raconte Ramon Zenhäusern, installé à une table en bois conviviale dans un local rustique chez lui à Viège. C'est encore le cas aujourd'hui.

Sa passion lui a permis de parcourir le monde et lui a offert plus de sensations fortes qu'il ne peut en assimiler. «Il n'y a pas suffisamment d'espace de stockage dans ma tête pour tout ce que j'ai eu l'occasion de vivre», relève le skieur en se frappant la tempe de l'index. Des aurores boréales en Suède aux vers vendus sur le marché en Corée du Sud, en passant par l'enthousiasme sans bornes des supporters, les rencontres passionnantes avec les autres athlètes ainsi que les hauts et les bas provoqués par d'immenses succès et de douloureuses défaites. Plus tard dans sa vie, il se remémorera certainement ces multiples expériences et sensations fortes et repensera en toute quiétude à ses folles années de jeunesse.

## La 2<sup>e</sup> place le 22.02

Il va de soi que les victoires inoubliables comptent parmi les expériences les plus particulières de Ramon Zenhäusern. Dans une certaine mesure, les médailles constituent le salaire de son dur labeur. La plus mémorable d'entre elles est la médaille d'argent décrochée à PyeongChang. Il se souvient: «Le slalom a eu lieu le 22.02, et je mesure deux mètres. Mon psychologue sportif a donc suggéré de viser la deuxième place.» A travers des séances d'hypnose, Ramon Zenhäusern s'est investi quotidiennement pour atteindre cet objectif. A l'heure actuelle, il n'en revient toujours pas d'y être parvenu.

Notre Valaisan se félicite des expériences incroyables que son métier hors du commun lui a fait vivre. Il apprécie néanmoins toujours les choses simples, par exemple le fait que ses quatre grands-parents soient toujours en vie et prennent part à son succès. Ou le lever du soleil lorsqu'il arrive sur le glacier à Saas-Fee à six heures au mois d'août. Ou encore la fraîcheur de l'eau de source et le vent en kitesurf avec des amis. «Je suis très proche de la nature», explique Ramon, aujourd'hui âgé de 30 ans. «Tant que je peux bouger dans la nature, je suis content.»

## Joie et peine très proches l'une de l'autre

Ramon Zenhäusern essaie par conséquent de relativiser l'importance des médailles. Sa passion réside dans le ski, mais la vie ne se limite pas à cela. Alors qu'il célébrait sa première victoire en Coupe du monde à Kranjska Gora, il apprend qu'un de ses proches a été emporté par une avalanche. Après une fête mémorable, Ramon Zenhäusern rentre chez lui le jour suivant pour se recueillir devant le cercueil de son ami. «C'est là qu'on prend conscience de ce qui compte vraiment. J'aurais tout donné pour échanger cette victoire contre la vie de mon copain.»

*Relaxation et sport d'élite?*

Des techniques de relaxation combinées à de l'autohypnose ont aidé le skieur Ramon Zenhäusern à décrocher une médaille d'argent. Il nous explique comment cela fonctionne dans un podcast (en allemand).

🔊 Ecoutez-le ici: 

## Vous en souvenez-vous?

Quelle phase de vie vous a laissé le plus de souvenirs marquants? Prenez des notes. Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit?

Enfance: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Adolescence: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Age moyen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Présent: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Remarque*

Toutes les expériences de notre vie ne nous restent pas en mémoire de la même manière. Certaines phases de vie ne nous laissent pour ainsi dire aucun souvenir.

🔗 Apprenez-en davantage sur ce phénomène: 

*Plus d'informations sur le thème du souvenir à la page 35.* ➔

Les efforts de ce skieur professionnel prennent également tout leur sens en dehors des pistes. Lorsque Ramon se rend dans des maisons de retraite ou auprès d'enfants atteints de cancer, il peut réellement «donner» quelque chose aux gens en sa qualité de skieur célèbre. De telles

expériences vont droit au cœur de notre sportif. En parallèle, il s'adonne bien entendu à son activité principale: dévaler des pentes abruptes sur deux lattes. Comme il le faisait lorsqu'il était petit garçon. \_



## Ramon Zenhäusern

Le skieur valaisan Ramon Zenhäusern est engagé depuis dix ans en Coupe du monde de ski alpin. Cet athlète de 2,02 mètres s'est déjà hissé à dix reprises sur le podium en slalom. Lors des Jeux olympiques de PyeongChang en 2018, il a remporté une médaille d'argent en slalom et une médaille d'or en compétition par équipe. Il a obtenu sa première victoire en Coupe du monde en 2019 en Slovénie.

🔗 [ramon-zenhausern.ch](http://ramon-zenhausern.ch) (en allemand)



## COULISSES

# Décrocher la lune

Nicole Sami, de la Fondation Etoile filante, fait appel à toute son empathie et sa créativité pour que les vœux les plus chers d'enfants atteints d'une maladie ou d'un handicap se réalisent, même s'ils paraissent hors d'atteinte.

Texte: Laura Brand, photos: Fondation Etoile filante, portrait: Franca Pedrazzetti



Nicole Sami

s'investit depuis plus de treize ans au sein de la Fondation Etoile filante. Fondée en 1993, la fondation a à ce jour réalisé le rêve de plus de 3200 enfants atteints d'une maladie ou d'un handicap. Elle amène de la joie et des distractions dans la vie des enfants et de leur famille et leur offre des excursions et des activités de loisirs loin des soucis.

[etoilefilante.ch](http://etoilefilante.ch)

Nicole Sami, directrice de la Fondation Etoile filante, garde un souvenir impérissable de l'histoire de Dominik, un jeune garçon porteur de trisomie 21. Dominik est passionné de magie et fasciné par la petite sorcière de son dessin animé préféré, Bibi Blocksberg, et par son balai volant. Comme son idole, il rêve de pouvoir une fois dans sa vie disparaître et se rendre à l'école sur un balai volant.

Nicole Sami s'est entretenue par téléphone avec la maman de Dominik pour en apprendre davantage sur ce vœu hors du commun, qui semblait inaccessible au premier abord. «Avec la famille, nous avons néanmoins fini par trouver une solution en mettant en scène le rêve de Dominik dans un film.» L'idée nous a été soufflée par Tobias, le frère de Dominik, un féru de cinéma.

## Un enthousiasme communicatif

La fondation est venue frapper à la porte de la société de production tpc, qui s'est tout de suite prise au jeu. «Lorsque nous nous laissons séduire par le rêve d'un enfant, cet enthousiasme se transmet à nos partenaires», raconte Nicole Sami. tpc a fourni le scénario, l'équipe de tournage et une machine à vent sans aucune contrepartie financière. Une semaine plus tard, notre court métrage était monté et assorti d'une bande sonore et d'effets spéciaux amusants. La vidéo a été projetée pour la première fois dans le studio de la SRF dédié à l'émission «Happy Day». Sur un grand écran, Dominik et sa famille ont tout d'abord vu le jeune garçon se volatiliser devant sa grand-mère, puis se rendre à l'école sur un balai volant.

## Des expériences qui restent en mémoire

«Dominik était sur un petit nuage de voir son vœu le plus cher se réaliser. Depuis, il s'est repassé la vidéo plusieurs fois.» De telles expériences ne font que confirmer l'utilité du travail accompli par Nicole Sami: «Ces moments de bonheur influencent durablement le quotidien des enfants, qui pour la plupart en gardent en-



core un souvenir enivrant des années plus tard.» Ils procurent non seulement aux enfants mais aussi à leurs parents de la force, de la confiance et des instants durant lesquels la maladie ou le handicap n'a plus d'importance. \_

La vidéo du rêve de Dominik est disponible ici:



## Trois questions à ...

Claude Baechler  
Membre du conseil des sociétaires  
Canton de Fribourg

La CSS possède la structure d'une association, qui est représentée par un conseil des sociétaires de 40 membres (voir page 20). Vous êtes l'un de ces membres. Pourquoi vous engagez-vous avec conviction et bénévolat pour une assurance-maladie à côté de votre travail?

Parce qu'il n'y a pas de thématique plus importante que celle de la santé. Même ma famille n'a pas été épargnée par la maladie. Lorsque l'on est concerné par des problèmes de santé, on porte un regard différent sur les coûts de la santé. Je suis reconnaissant que la Suisse possède un système de santé solide. En tant que membre du conseil des sociétaires, j'estime qu'il est de mon devoir de montrer aux gens à quel point notre système est précieux, et le rôle des assurances-maladie déterminant.

Comment êtes-vous devenu membre du conseil il y a une bonne dizaine d'années?

A l'époque, j'étais chef du personnel de l'imprimerie Saint-Paul (quotidien La Liberté). Sur les quelque 350 collaboratrices et collaborateurs, beaucoup

étaient assurés à la CSS avec leurs familles. J'étais donc fréquemment en contact avec l'agence CSS de Fribourg, alors dirigée par Marcel Lauper. Nous dispensions des conseils à notre personnel pour toute question d'assurance-maladie, si bien que nous étions quasiment une petite agence CSS au sein de l'entreprise. Un jour, j'ai été abordé par mon prédécesseur et ancien conseiller national Hubert Lauper, qui quittait alors son poste de délégué au sein du conseil des sociétaires. Déjà membre de la CSS Association à l'époque, j'ai déposé ma candidature pour le remplacer.

Pourquoi le conseil des sociétaires et la CSS Association sont-ils importants?

La CSS Association et le conseil des sociétaires réunissent des personnes de tous horizons allant de la médecin à l'homme au foyer. Les 40 membres du conseil des sociétaires représentent la Suisse et toute la clientèle de la CSS. Ensemble, nous soutenons les demandes des personnes assurées à la CSS. Nous apprécions l'ouverture dont font preuve la direction générale, le conseil d'administration, la direction générale du Groupe et tout le personnel de la CSS, qui ne manquent pas de réagir aux thèmes actuels et à nos propositions. L'une des préoccupations principales du conseil des sociétaires est le contrôle des coûts, notamment des frais administratifs. On oublie bien trop souvent que sur 100 francs de frais de santé versés notamment aux hôpitaux, aux médecins ou au titre de prestations ambulatoires, quatre francs seulement sont réservés aux frais administratifs de la CSS. \_ Texte: Evita Mauron-Winiger



## COMMUNICATION OFFICIELLE

# Elections de remplacement pour le conseil des sociétaires

Cinq membres du conseil des sociétaires de la CSS remettront leur mandat en fin d'année pour raisons d'âge: Josef Niklaus Schüpfer (Bâle-Ville), Marc-André Raetzo (Genève), Pierre Boinay (Jura), Carla Osswald (Obwald) et Hans Schwaninger (Schaffhouse). Roland Jenzer (Neuchâtel) a par ailleurs quitté le conseil au 30 juin 2022 après avoir transféré son domicile dans un autre canton.

## Les nouvelles candidatures sont les suivantes:



**Bâle-Ville:**  
Renate Burri (1969),  
4053 Bâle, généraliste  
en ressources humaines



**Genève:**  
Scheherazade Fischberg  
(1973),  
1227 Carouge, spécialiste en  
médecine interne générale



**Jura:**  
Héléne Kassis (1985),  
2904 Bressaucourt,  
pharmacienne



**Obwalden:**  
Jolanda Vogler (1986),  
6060 Sarnen, chargée de cours  
en sciences du sport et théra-  
peute du sport



**Schaffhouse:**  
Marcel Thomas Montanari  
(1985),  
8212 Neuhausen am Rheinfall,  
avocat et chargé de cours



**Neuchâtel:**  
Yvon Jeanbourquin (1963),  
2013 Colombier,  
conseiller indépendant



Les membres de l'association ont la possibilité de proposer d'autres noms jusqu'à début novembre 2022 en vue de l'élection. La personne doit d'une part être membre de la CSS Association. D'autre part, pour que la candidature puisse être déposée, il faut recueillir 500 signatures de membres de l'association résidant dans le canton concerné. Utilisez le formulaire officiel pour les propositions de candidatures. Vous pouvez le commander à l'adresse [vr.sekretariat@css.ch](mailto:vr.sekretariat@css.ch). Si aucune autre candidature ne nous parvient, les six personnes présentées ci-contre seront élues tacitement. \_ Texte: Evita Mauron-Winiger



## Devenez gratuitement membre de la CSS Association

Depuis sa création en 1899, la CSS a une structure associative. Cette association est représentée par le conseil des sociétaires, qui compte 40 membres. Chaque canton a droit à un siège au moins au sein du conseil. Le conseil des sociétaires a notamment pour mission d'approuver les comptes et le rapport annuels et d'élire l'organe de révision ainsi que le conseil d'administration et son président. Vous avez souscrit une assurance complémentaire auprès de la CSS et souhaitez participer activement aux décisions la concernant? Alors devenez gratuitement membre de la CSS Association.

[css.ch/association](https://css.ch/association)



## CONSEILS SANTÉ

# Le cœur et le sang: un duo de choc

Notre cœur bat dans notre poitrine durant toute notre vie et active la circulation sanguine. A la page suivante, vous apprenez quelles fonctions vitales sont assurées par le cœur et le sang.

Texte: Evita Mauron-Winiger





## Mieux vivre avec une insuffisance cardiaque

Quand le cœur faiblit, les capacités physiques diminuent. CARE4CARDIO® vous permet de gérer votre maladie avec plus de sérénité et vous aide à éviter que votre état de santé ne se dégrade.

[css.ch/coeur](https://css.ch/coeur)

## Comment le cœur fonctionne-t-il?

Notre cœur fonctionne comme une pompe, qui fait circuler le sang dans notre organisme. A chaque battement, il propulse du sang à travers tout le corps et fournit ainsi l'oxygène et les nutriments indispensables à nos organes et à nos tissus. Au repos, le cœur d'une personne adulte bat entre 60 et 80 fois par minute et transporte dans le même temps quatre à sept litres de sang. Lors d'un effort physique, le cœur bat plus vite, ce qui fait circuler le sang plus rapidement à travers le corps et permet ainsi d'apporter suffisamment d'oxygène aux cellules.

[Voici comment conserver un système cardiovasculaire sain: css.ch/circulation](https://css.ch/circulation)

## Quelles sont les fonctions du sang?

Chez une personne adulte, le volume sanguin est de cinq à six litres. Cela correspond à environ 8% du poids corporel. Le sang est toujours en mouvement et est transporté via un réseau d'environ 96 000 km de vaisseaux sanguins à travers pratiquement chaque recoin du corps pour assurer des fonctions vitales:

- Le sang transporte des nutriments du tractus intestinal aux cellules du corps, ce qui leur fournit de l'énergie.

- Il transporte les déchets dans les organes d'excrétion tels que les reins ou le foie.
- Il fait aussi en sorte que la chaleur parvienne à tous les organes et que le corps puisse évacuer un trop-plein de chaleur par la peau.

[Le sang guérit les blessures et fait bien d'autres choses encore: css.ch/sang](https://css.ch/sang)

## Pourquoi les groupes sanguins sont-ils importants?

Chaque personne appartient à l'un des quatre groupes sanguins suivants: A, B, AB et O. Lors d'un don de sang, comment savoir si les personnes donneuses et receveuses sont compatibles? C'est LA question essentielle en médecine transfusionnelle moderne. En effet, ce qui peut sauver la vie d'une personne peut mettre celle d'une autre en péril. C'est Karl Landsteiner, médecin autrichien et lauréat d'un prix Nobel, qui a découvert les groupes sanguins. En 1901, il a constaté qu'il n'est possible de mélanger le sang de différentes personnes que si certaines caractéristiques concordent. Il a alors inventé le système ABO. Le système rhésus, également établi plus tard par Landsteiner, joue lui aussi un rôle important lors des dons de sang. Dans le cas d'une transfusion sanguine, il est en effet primordial de tenir compte du facteur rhésus, qui indique quels antigènes sont présents dans les globules rouges. Du point de vue médical, l'antigène le plus important est l'antigène D. On le trouve dans le sang des personnes présentant un facteur rhésus positif, tandis qu'il est absent en cas de facteur rhésus négatif. Il en résulte donc au total huit combinaisons de groupes sanguins: A+, A-, B+, B-, AB+, AB-, O+, O-.

[Quels groupes sanguins sont compatibles: css.ch/groupes-sanguins](https://css.ch/groupes-sanguins)

## Contrôle cardiovasculaire

Les maladies cardiovasculaires font partie des maladies les plus fréquentes en Suisse. Environ 120 pharmacies TopPharm proposent par conséquent des contrôles cardiovasculaires. Un spécialiste analyse vos facteurs de risque personnels et mesure des valeurs telles que la glycémie, la tension artérielle et la circonférence abdominale. Ce contrôle vous permet d'identifier suffisamment tôt les facteurs de risque et de recevoir des conseils pour un mode de vie sain.

[css.ch/controle-cardiovasculaire](https://css.ch/controle-cardiovasculaire)

## CONSEIL

# Votre pilulier personnel

La prise de plusieurs médicaments différents à des heures distinctes peut présenter un véritable défi organisationnel. Les solutions simples sont donc très demandées.

Texte: Evita Mauron-Winiger, photo: mäd

De nos jours, il existe un médicament pour presque chaque maladie. Lorsque le dosage et l'heure de prise diffèrent d'un médicament à l'autre, il peut néanmoins rapidement devenir difficile de s'y retrouver. C'est là que le service de médicaments Dailymed entre en jeu. Dailymed fonctionne de la manière suivante:

### Comprimés triés et emballés correctement

Le distributeur de comprimés Dailymed contient les médicaments que vous devez prendre au quotidien. Ceux-ci sont triés selon la date et l'heure de prise et emballés dans des sachets individuels.

### Conditionnement clair

Chaque sachet porte une inscription spécifiant la date, l'heure de prise et les médicaments qu'il contient. Cela vous permet de conserver la vue d'ensemble et de savoir à quelle heure vous devez prendre vos comprimés.

### Détacher simplement le sachet

Au lieu de chercher vous-même vos médicaments dans différentes boîtes, il vous suffit d'ouvrir le sachet suivant de votre boîte Dailymed et de prendre les médicaments qui s'y trouvent.

### Méthode sûre

Avant l'envoi de votre boîte Dailymed, plusieurs pharmaciennes et pharmaciens en vérifient le contenu. Ils s'assurent que vos sachets contiennent les bons médicaments.



## Pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle

Utilisez la version de Dailymed disposant d'un contraste renforcé. Pour les personnes aveugles ou très malvoyantes, toutes les indications concernant les médicaments et leur prise sont accompagnées d'un QR-code. Vous pouvez scanner ces informations avec votre smartphone et les écouter.

[dailymed.ch/qr](https://dailymed.ch/qr)



### Livraison ponctuelle

Le service Dailymed inclut le renouvellement automatique de vos médicaments. Si vous le souhaitez, vous n'aurez plus non plus besoin de demander de nouvelles ordonnances à votre médecin.

[Plus d'informations: zurrose.ch/dailymed](https://zurrose.ch/dailymed)



## Cette solution vous intéresse?

Le service de médicaments Dailymed proposé par Zur Rose convainc également la CSS: à partir de trois médicaments sur ordonnance, la CSS prend en charge les coûts de ce service. N'hésitez pas à prendre rendez-vous pour une consultation personnelle à l'adresse [zurrose.ch/dailymed](https://zurrose.ch/dailymed). En cas de question, l'équipe Dailymed de Zur Rose se tient à votre disposition au 0800 488 012.

En tant que cliente ou client CSS, vous bénéficiez en outre d'un rabais de 10% sur les génériques et de 2% sur les médicaments originaux auprès de Zur Rose. Avec l'assurance Multimed, vous pouvez même vous prévaloir d'une réduction de 14% sur les génériques et de 3,5% sur les médicaments originaux.

[Plus d'informations: zurrose.ch/css](https://zurrose.ch/css)



RETOUR D'EXPÉRIENCE

# Plus en forme grâce au coaching de santé

A la suite d'un changement d'emploi, Alexander Wyss a diminué son activité physique et vu son tour de taille augmenter. La coach de santé Lya Schaller a aidé ce client CSS à intégrer davantage d'exercice dans son quotidien.

Texte: Tanja Nösberger, photos: Matthias Jurt



Alexander Wyss

souhaite atteindre son objectif de poids et le maintenir.

Lorsqu'Alexander Wyss a troqué son activité sur les chantiers pour un travail de bureau, il a rapidement pris une vingtaine de kilos. Agé de 39 ans, il a souhaité revenir à son poids initial et s'est donc procuré le programme minceur de Betty Bossi sur **la plateforme enjoy365.ch**. Désirant bénéficier d'un soutien supplémentaire en vue de sa perte de poids, il a pris contact par téléphone avec les coaches de santé CSS. «J'ai eu connaissance de cette offre par l'intermédiaire du magazine clients et du site Internet de la CSS», raconte Alexander Wyss. Après un premier entretien avec sa coach Lya Schaller, il a accepté de s'atteler en priorité à intégrer davantage d'exercice dans son quotidien. Au début, Alexander Wyss était un peu sceptique: «Je m'attendais en réalité à une sorte de conseil diététique, mais je n'avais rien à perdre et j'ai donc tenté le coup.»

L'objectif du coaching de santé est de modifier durablement les habitudes pour adopter un mode de vie plus sain, ce qui demande du temps et de la patience. «Lorsque l'on veut tout changer, on ne parvient souvent pas à modifier son comportement. Avec Monsieur Wyss, nous avons donc tout d'abord mis l'accent sur l'activité physique avant d'aborder peu à peu la question d'une alimentation équilibrée», explique Lya Schaller. Ce client CSS apprécie le fait que la coach ait tenu compte de ses besoins: «Cela m'a beaucoup plu de recevoir des conseils en matière d'alimentation en plus du coaching sportif.»

«Il faut vouloir chasser ses mauvais démons.»

Alexander Wyss, client CSS



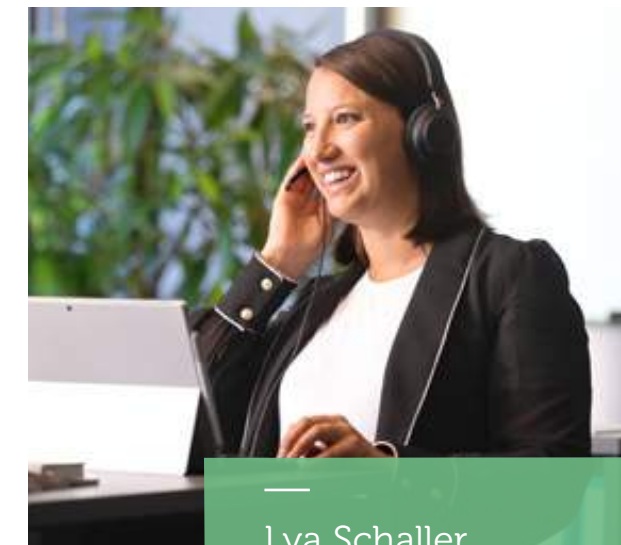
## Mettre au point une stratégie adaptée

Par la suite, il a fallu déterminer combien de temps par semaine notre client était en mesure de consacrer au sport en dehors de son activité professionnelle. Alexander Wyss est très sollicité par son travail: «En semaine, je n'ai pas le temps pour des entraînements d'une heure.» Avec Lya Schaller, il a mis au point une routine sportive adaptée comprenant d'abord deux à trois, puis trois à quatre sessions d'exercice de 30 minutes par semaine. Il est également essentiel que les activités sportives conviennent à la personne concernée. Amateur de randonnée, Alexander Wyss a commencé son entraînement d'endurance par des promenades, de brèves sessions de marche sur le tapis de course et des exercices de musculation.

## Changer ses habitudes

Le coaching de santé est destiné à toutes les personnes souhaitant adopter un mode de vie plus sain. «Beaucoup de gens ont envie de changer leurs mauvaises habitudes. Mais ils n'ont souvent ni la motivation ni les connaissances nécessaires pour cela», souligne Lya Schaller. C'est précisément là que les coaches de santé CSS peuvent apporter leur soutien. La motivation personnelle constitue un facteur de succès déterminant, selon Lya Schaller. Alexander Wyss le confirme: «Il faut vouloir chasser ses mauvais démons.»

Le Saint-Gallois y est parvenu: «Je vais courir deux fois par semaine et fais deux entraînements de musculation par semaine. Il m'arrive en outre régulièrement d'aller en montagne ou de faire du vélo.» Sa condition physique est à



Lya Schaller

aide Alexander Wyss à adopter un mode de vie sain et à persévérer dans ses efforts en sa qualité de coach de santé CSS.

présent bien meilleure, et les kilos disparaissent à vue d'œil: depuis le début du coaching, la balance affiche déjà seize kilos de moins. Alexander Wyss doit son succès à sa profonde motivation. Selon Lya Schaller, une telle réussite n'est toutefois pas monnaie courante: «Il est tout à fait normal de ne pas parvenir à atteindre l'une ou l'autre des étapes souhaitées et de devoir trouver une nouvelle stratégie. L'important est de persévérer et d'essayer progressivement de se rapprocher de son objectif.»

Même si Alexander Wyss s'attendait à autre chose au départ, il est plus que satisfait du coaching de santé de la CSS. Ses yeux restent à présent rivés sur ses objectifs: réussir la montée à sa cabane de montagne en 30 minutes et atteindre son objectif de poids d'ici l'automne. Grâce à sa détermination et au soutien de sa coach de santé CSS, il est sur la bonne voie. \_

## Avez-vous besoin de soutien?

Les coaches de santé CSS aident personnellement les clientes et clients à renforcer leur santé. Il s'agit de spécialistes dans les domaines de l'alimentation, de l'activité physique, de la prévention, de la santé mentale ou des soins, qui conseillent, soutiennent et motivent les clientes et clients CSS afin que ceux-ci s'investissent activement pour leur santé. Le premier conseil est gratuit pour la clientèle de la CSS.

css.ch/coach-sante



COULISSES

# Well remet de l'ordre dans votre santé

L'appli Well vous permet de clarifier simplement vos questions de santé en ligne et notamment d'analyser vos symptômes, fixer des rendez-vous médicaux, commander des médicaments ou tchatter avec une ou un médecin. Une véritable pépite qui se développe en permanence.

Texte: Roland Hügi

Vos maux de ventre persistent depuis des jours, et vos remèdes maison n'y font rien. Que faire? En cas d'incertitude, certaines personnes s'empressent de consulter, tandis que d'autres préfèrent attendre plusieurs jours. La plateforme de santé Well vous permet de savoir rapidement et simplement quoi faire. Ouvrez simplement le Symptom Checker dans l'appli Well et répondez à quelques questions pour obtenir une première évaluation et savoir si un rendez-vous médical est nécessaire ou s'il suffit de passer à la pharmacie. L'appli Well fait toutefois bien plus qu'analyser des symptômes.

## Un service complet

Well est une plateforme de santé intégrée qui relie tout ce qui va ensemble: médecins, pharmacies, assurances-maladie et votre santé. Grâce à de nombreuses fonctionnalités et de précieux outils d'assistance, Well s'emploie à faire passer le secteur de la santé au numérique et ne cesse d'évoluer. «Le potentiel de Well est loin d'être épuisé», souligne Stephanie Künzli, Chief Product Officer auprès de Well Gesundheit AG. «Dès cette année, diverses nouvelles offres verront le jour.»

La CSS est l'une des forces motrices de ce projet et a participé de manière déterminante à l'élaboration et au développement de Well. Cependant, l'appli Well est conçue comme une plateforme ouverte à toute personne domiciliée en Suisse, quelle que soit sa caisse-maladie. Le fait que plus de 4000 médecins soient déjà affiliés à Well montre que la plateforme suscite un intérêt prononcé de la part des prestataires de soins également. L'offre de prestations de Well est très di-

versifiée et correspond parfaitement à la vision de la CSS, qui a pour objectif d'être le partenaire santé de ses assurées et assurés et de les accompagner dans chaque situation de vie. «Depuis des années, la CSS s'engage résolument à soutenir les innovations intéressantes en faveur de sa clientèle. Avec Well, nous proposons à présent une nouveauté dont tout le monde peut profiter», note Claudia Aregger, Innovation Manager à la CSS.

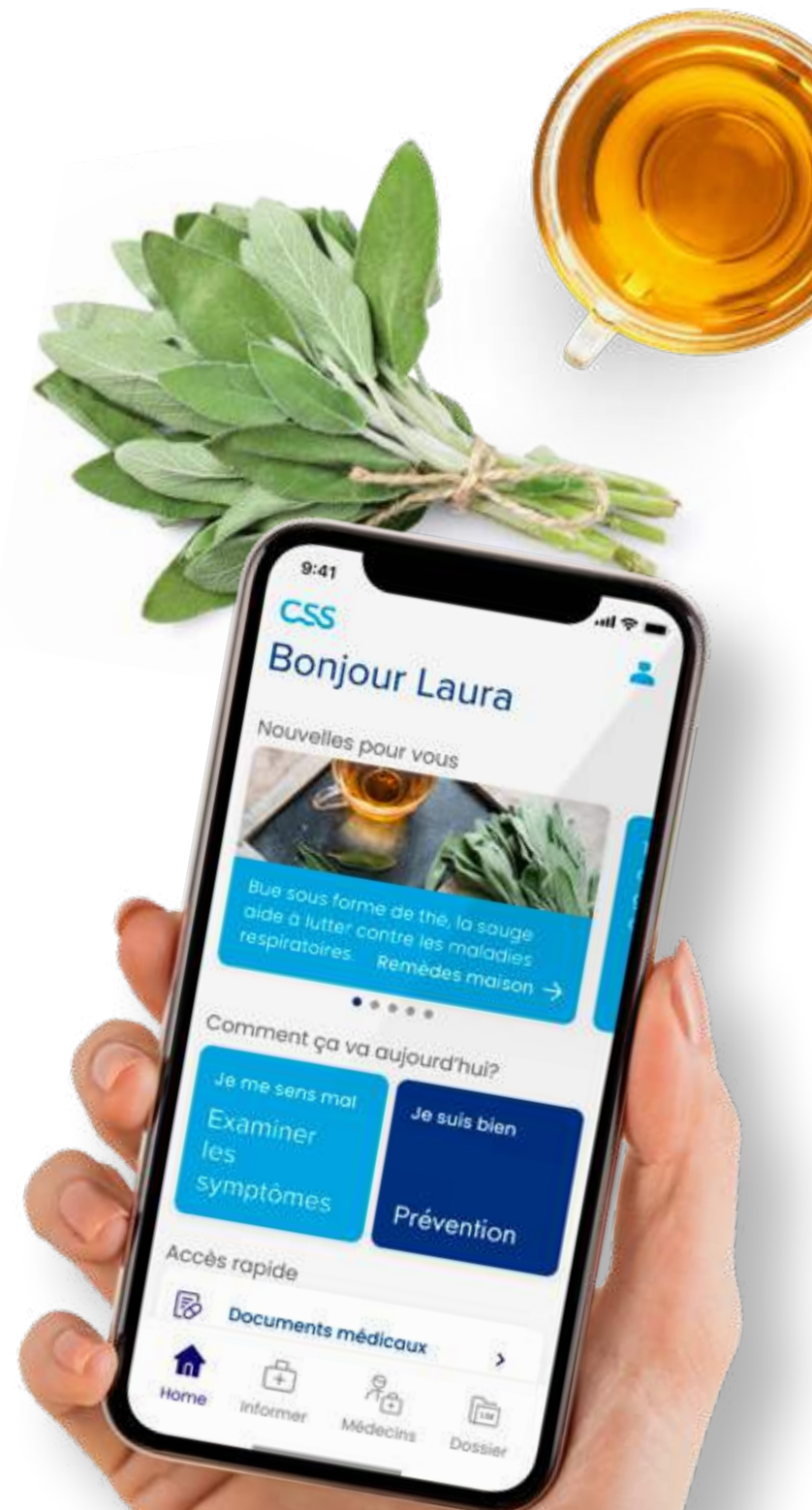
«Avec Well, nous proposons à présent une nouveauté dont tout le monde peut profiter.»

Claudia Aregger,  
Innovation Manager à la CSS

## Un nouvel avantage pour les personnes assurées par télémédecine

Well offre un avantage supplémentaire aux clientes et clients CSS ayant le modèle d'assurance de télémédecine «Callmed». Jusqu'à présent, les personnes assurées Callmed devaient impérativement appeler le centre de télémédecine en cas de problème de santé. Dès l'année

prochaine, elles pourront solliciter le Symptom Checker de Well en tant que nouveau point de contact (voir aussi la communication officielle à la page 28). S'il en ressort qu'une consultation médicale est nécessaire, l'application permet de définir directement une durée de délégation pour le traitement sans passer par le centre de télémédecine. \_



## Plateforme de santé Well

Well est une plateforme indépendante, neutre et ouverte, sur laquelle se réunissent les prestataires et les assurances afin de fournir les meilleurs services possibles aux utilisatrices et utilisateurs. Outre le Symptom Checker évoqué précédemment, l'appli Well comporte de nombreuses autres fonctionnalités pratiques, dont:

- la prise de rendez-vous auprès d'un cabinet médical, d'un centre de télémédecine ou d'une pharmacie (p. ex. pour le vaccin contre la grippe)
- le service d'ordonnances électroniques, qui permet de commander des médicaments sur ordonnance directement en ligne
- le dossier Well, dans lequel il est possible de gérer ses documents médicaux et de les partager avec des médecins
- une rubrique dans laquelle sont recommandés des examens de prévention en fonction de l'état de santé

Vous souhaitez vous faire votre propre idée de ce que l'appli Well a à offrir? Plus d'informations: [css.ch/well](https://css.ch/well)

Télécharger et tester l'appli Well dès maintenant





## COMMUNICATIONS OFFICIELLES

# Précisions dans les règlements de l'assurance de base

Disposez-vous d'une assurance de base à la CSS? Si c'est le cas, veuillez prendre note des précisions ou changements réglementaires suivants pour votre modèle d'assurance, qui entreront en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2023. Pour tous les modèles d'assurance, la CSS communique les modifications de règlements sur [css.ch](https://css.ch) ou dans son magazine clients.

### Précisions pour le modèle HMO (assurance Cabinets de santé):

- Votre médecin du réseau de médecins ou du cabinet de groupe est votre premier interlocuteur. En contrepartie, vous bénéficiez d'un rabais sur la prime de votre assurance de base. Cette remise est liée au cabinet que vous avez sélectionné.

### Nouveautés dans le modèle Telmed (assurance Callmed):

- Nous vous proposons un premier point de contact supplémentaire: vous pourrez à l'avenir utiliser le Symptom Checker de Well comme outil de tri numérique (voir page 26) ou appeler comme auparavant votre centre de télé-médecine.
- Si la durée de la délégation est insuffisante ou si le traitement change, contactez le centre de télé-médecine. Vous pouvez aussi prolonger vous-même la durée de délégation sur myCSS avant qu'elle n'expire.
- En cas d'urgence, vous avez la possibilité de saisir une durée de délégation d'urgence sur myCSS.

### Nouveautés dans les modèles HMO, Telmed ou du médecin de famille (assurance du médecin de famille Profit):

- Que se passe-t-il en cas de violation du règlement d'assurance? A la première infraction, vous recevrez un avertissement écrit. A la deuxième infraction, nous vous facturerons les coûts à hauteur de 500 francs au maximum. A partir de la deuxième infraction, la CSS peut modifier votre modèle d'assurance et vous transférer dans l'assurance obligatoire des soins pour le premier du mois suivant. Vous perdrez ainsi le rabais que vous avez reçu dans le cadre de votre modèle d'assurance initial.

Plus d'informations sur l'ensemble des nouveautés: [css.ch/adaptation](https://css.ch/adaptation)



### Le saviez-vous?

Avec une assurance complémentaire, vous pouvez utiliser les offres supplémentaires de santé psychique. La CSS propose par exemple une thérapie en ligne dans les domaines du sommeil, de l'anxiété et de la déprime.

Vous trouvez notre offre complète ici: [css.ch/sante](https://css.ch/sante)

# Arcosana fusionne avec la CSS Assurance-maladie

Le Groupe CSS fusionne ses sociétés dans l'assurance de base obligatoire (LAMal). Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, Arcosana SA fusionnera avec la CSS Assurance-maladie SA. Cette nouvelle simplification de notre organisation nous permet de continuer à proposer à notre clientèle des primes attrayantes également sur le long terme. En tant que partenaire santé, nous voulons soutenir au mieux les personnes assurées par le biais de nos offres variées.

Avec la fusion, la CSS Assurance-maladie SA reprend l'ensemble des droits et obligations

d'Arcosana SA. Les clientes et clients d'Arcosana SA bénéficieront d'une assurance identique avec la CSS Assurance-maladie SA.

Ces personnes restent assurées au sein du Groupe CSS et n'ont rien à entreprendre. Les prestations assurées restent les mêmes. En septembre, les personnes assurées chez Arcosana recevront un courrier personnel contenant de plus amples informations. La fusion est réalisée en accord avec l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

Plus d'informations: [css.ch/fusion](https://css.ch/fusion)

# Changement concernant le remboursement de la psychothérapie pratiquée par des psychologues

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022, les psychothérapies sur prescription médicale sont prises en charge par l'assurance de base. Pour obtenir la prescription médicale dont vous avez besoin, merci de vous adresser à votre premier point de contact selon votre modèle d'assurance.

Si votre thérapeute possède déjà l'autorisation de travailler à la charge de l'assurance de base, vous pouvez bien entendu poursuivre cette thérapie.

Si votre thérapeute est reconnu/e par la CSS pour la psychothérapie sans prescription médicale, il ou elle peut continuer à facturer ses prestations via l'assurance complémentaire. La liste des psychologues bénéficiant d'une reconnaissance de la CSS reste inchangée jusqu'à la fin de l'année. Au cours du second semestre, nous déterminerons quel/les thérapeutes conserveront leur reconnaissance pour notre assurance complémentaire après le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Nous vous communiquerons les dernières informations ici: [css.ch/adaptation](https://css.ch/adaptation)



## Nous clarifions les questions d'assurance

### Economiser sur les primes: comment s'y prendre?

Fin septembre, le Conseil fédéral communique le montant des primes pour l'année à venir. Même si les primes d'assurance-maladie venaient à augmenter, il reste possible de réaliser des économies. Voici quelques idées:

#### Augmenter sa franchise:

Si vous vous rendez rarement chez le médecin, augmenter votre franchise s'avère rentable. Vous bénéficiez ainsi d'un rabais de prime. Apprenez-en plus à ce sujet à la page 2.

#### Choisir un modèle alternatif d'assurance:

En plus de l'assurance de base ordinaire, vous avez le choix entre différents modèles d'assurance (Multimed, modèle du médecin de famille, assurance Cabinets de santé ou Telmed). Ces quatre modèles offrent un généreux rabais sur les primes. Le modèle Multimed propose en outre une quote-part maximale à seulement 400 francs au lieu de 700 francs.

#### Exclure l'accident:

Vous travaillez au moins huit heures par semaine dans une entreprise? Alors vous pouvez supprimer la couverture accidents de l'assurance de base. Ainsi, vous économisez 7% sur les primes.

#### Vérifier ses droits:

Les personnes de condition économique modeste ne sont pas tenues de payer une prime d'assurance-maladie complète. Si le revenu de leur ménage se situe en dessous d'un certain

### Que fait la CSS?

La CSS participe aux efforts consentis par sa clientèle pour économiser de l'argent. Elle s'emploie également, au sein de son entreprise, à atténuer la hausse des coûts et des primes d'assurance. En 2021, elle a notamment vérifié plus de 23 millions de factures entrantes, ce qui lui a permis de réaliser plus de 660 millions de francs d'économies en faveur de sa clientèle. Elle agit aussi dans ses propres dépenses. Les frais administratifs s'élèvent depuis des années à environ 4% dans l'assurance de base, ce qui constitue une valeur peu élevée par rapport aux autres entreprises de la branche.

seuil, elles peuvent se voir accorder une réduction des primes. Prenez contact avec votre canton de domicile pour savoir où se situe ce seuil et déposer votre demande de réduction des primes.

#### Interruption durant le service militaire, la protection civile ou le service civil:

Si la durée de votre service dépasse 60 jours consécutifs, vous êtes couvert/e par l'assurance militaire et pouvez demander la suspension de votre assurance de base durant la période concernée. Vous économisez ainsi les primes durant vos jours de service. \_ Texte: Evita Mauron-Winiger

 Vous pouvez modifier votre assurance simplement et rapidement en ligne: [css.ch/optimiser](https://css.ch/optimiser)

### Taxes environnementales: vous recevez 61,20 francs

La Confédération souhaite promouvoir une gestion économe des ressources. Grâce aux taxes d'incitation sur les COV et le CO<sub>2</sub>, des fonds sont reversés à la population via l'assurance obligatoire des soins. Le remboursement pour l'année 2023 sera déduit de la prime dans l'assurance obligatoire des soins et indiqué séparément sur la police.

 Plus d'informations: [css.ch/taxes-environnementales](https://css.ch/taxes-environnementales)

### RETOUR D'EXPERIENCE

## Plus que du yoga

Un week-end placé sous le signe de l'équilibre, des herbes et des nœuds. La famille Ens découvre le Family Weekend de la CSS au Hasliberg. Texte et photos: Alisha Wüest



Il est 8h40, et la famille Ens se tient devant l'hébergement au Hasliberg. Lara et ses enfants Runa (4 ans) et Luke (7 ans), accompagnés par la grand-maman Anita, ont fait le déplacement depuis Lucerne. Ils ne sont néanmoins en aucun cas de purs citadins. «Nous ne sommes pas du style à rester entre quatre murs. L'atelier de yoga, nous le laissons volontiers à d'autres.» Les participantes et participants ont le choix entre dix ateliers sur l'activité physique, l'alimentation et la santé mentale dirigés par des spécialistes. Lara et Anita réservent immédiatement quatre places dans l'atelier sur la nature et l'équilibre.

### Passion et bonne humeur

Après l'atelier, le vaste pâturage devant l'hébergement invite à la détente. Tandis que les enfants se livrent à une chasse aux trésors, Anita fait le point: «Je suis ravie d'avoir pu être de la partie. S'agissant des nœuds, il faut que je m'entraîne encore un peu. Mais j'ai vraiment beaucoup appris aujourd'hui.» Lara ne cache pas non plus son enthousiasme: «Tout le week-end a été planifié avec énormément de soin. Les gens sont très bien organisés et respirent la bonne humeur.» Et le lendemain? Cela continue avec un atelier sur les herbes. A cette occasion, la famille Ens apprend à extraire des pigments de couleurs des plantes et à teindre un foulard avec la technique du batik. Le tapis de yoga sera donc à nouveau pour d'autres familles. \_

### La plus petite qui a tout d'une grande

L'après-midi, six enfants et leurs (grands-) parents se rendent dans la forêt, où ils tendent une corde munie de nœuds bien particuliers au-dessus d'une petite ravine. Ils sont ensuite appelés à faire preuve d'un bon équilibre. Runa est la plus enthousiaste: elle est la plus petite, mais aussi la plus leste et la plus rapide. Mais il n'y a pas que durant les ateliers qu'on doit conserver son aplomb. Tout le week-end tourne autour du thème de l'équilibre.



### CSS Family Weekends

Les Family Weekends de la CSS feront leur retour en 2023 avec des expériences inoubliables pour toute la famille.

 Plus d'informations: [css.ch/family-weekends](https://css.ch/family-weekends)



**ACTIVE365: LE PROGRAMME DE BONUS**

# Une alimentation saine et équilibrée

Une alimentation saine n'a pas besoin d'être ennuyeuse ou monotone. Il suffit de quelques changements pour que des plats bien connus deviennent sains et rafraîchissants. L'appli active365 vous propose de nombreuses recettes à la fois saines et délicieuses.

**active  
365**

Vous avez toujours eu envie d'essayer de nouveaux plats, mais l'inspiration vous manque? L'appli active365 vous donne accès à différentes idées de recettes pour vos repas et vos en-cas de la journée. Une fonction de filtre vous permet d'exclure certains ingrédients ou d'afficher uniquement des plats végétariens ou véganes. Laissez-vous inspirer et testez notre offre variée de recettes et d'idées.

## Champignons farcis – une entrée futée

**Ingrédients (pour une portion):**

- 2 cs de crème fraîche      ½ oignon
- 2 cs de fromage râpé      4 champignons
- ¼ de bouquet de ciboulette    8 cs de lard en petits dés

**Préparation:**

1. Préchauffer le four à 200°C
2. Nettoyer les champignons avec précaution (sans les laver)
3. Retirer les pieds des champignons et les couper finement
4. Emincer l'oignon et la ciboulette
5. Mélanger les pieds, la crème fraîche, l'oignon, la ciboulette et le lard et farcir les champignons avec la masse ainsi obtenue
6. Parsemer de fromage râpé et enfourner durant 15 minutes

Découvrir des recettes ici:



**ENJOY365: LA PLATEFORME D'OFFRES**

# Un plus pour chaque cuisine

Quiconque aime cuisiner connaît la philosophie derrière le dicton «la fin justifie les moyens». Grâce à notre choix de produits, nous vous donnons justement les moyens de simplifier ou d'adoucir toutes vos préparations. En ce moment, vous trouvez sur enjoy365 des articles pratiques et utiles pour votre cuisine. Photos: mäd

**enjoy  
365**

50% → enjoy365.ch



UNIQUEMENT AVEC COMPLÉMENTAIRE

## Une aide professionnelle

Découvrez la combinaison parfaite entre style et puissance avec le robot ménager KitchenAid Swiss Edition. Avec ses bols en acier inoxydable de 3 l et 4,8 l, son fouet, son crochet pétrisseur, son batteur plat, sa râpe à légumes exclusive et bien plus d'accessoires encore, le KitchenAid a tout pour plaire.

Robot ménager KitchenAid KSM 200  
CHF 438 au lieu de CHF 876

Jusqu'à épuisement des stocks

UNIQUEMENT AVEC COMPLÉMENTAIRE

## Du miel suisse

Le miel est un produit très polyvalent en cuisine. Que ce soit dans les sauces, pour sucrer ou tout simplement sur du pain, le miel est votre meilleur allié! Découvrez en ce moment sur enjoy365 de délicieux types de miel provenant de différentes régions de Suisse.

Miel suisse 250 g  
CHF 6 au lieu de CHF 12

Jusqu'à épuisement des stocks



50%

15%

POUR TOUTES LES PERSONNES ASSURÉES

## Escapade en Suisse

Besoin d'inspiration pour vos vacances d'automne? Découvrez les quelque 50 Auberges de Jeunesse Suisses et leur environnement captivant invitant à la découverte. Réservez vos vacances dans un château romantique, dans une villa majestueuse ou dans une auberge design urbaine. Les Auberges de Jeunesse offrent un mélange parfait d'hébergements uniques. Les personnes assurées à la CSS profitent d'une réduction de 15% sur l'hébergement et le petit-déjeuner.

Tous les détails sur: [enjoy365.ch/fr/aubergesjeunesse](http://enjoy365.ch/fr/aubergesjeunesse)









**AZB**  
CH-6002 Lucerne  
P.P. / Journal  
Poste CH SA



Votre  
recommen-  
dation  
paie!

# Bonjour récompense.

[Détails et formulaire de recommandation sur \*\*css.ch/recommander\*\*](#)



Recommandez-nous à votre famille ou à votre cercle d'amis et de connaissances. Pour chaque nouvelle cliente ou nouveau client que nous acquérons grâce à vous, vous recevez jusqu'à CHF 200.

Votre santé.  
Votre partenaire.

