

SWICA



Audition

Perte auditive subite: infarctus de l'oreille Page 3
Perte de l'audition et démence: un lien sous-estimé Page 6
Franchise minimale Page 10

Le changement, moteur du progrès

Peut-être l'avez-vous remarqué: notre magazine a fait peau neuve et se présente sous une forme résolument moderne. La nouvelle mise en page met l'accent sur l'utilité et vous assure un meilleur accès aux informations. En outre, grâce à de nouveaux éléments, vous découvrirez une foule de nouveautés de manière divertissante.

Parfois, faire mieux signifie aussi faire moins. Par conséquent, vous recevrez désormais trois numéros du magazine par an au lieu des quatre habituels. Cette périodicité longue nous permettra de vous proposer des sujets plus approfondis et de rendre le magazine encore plus riche et inspirant. Le passage à trois numéros apporte aussi des avantages pratiques. D'une part, nous répondons ainsi au principe de développement durable et, d'autre part, nous optimisons l'emploi de votre temps à une époque de sollicitations croissantes.

Je vous souhaite une agréable lecture.



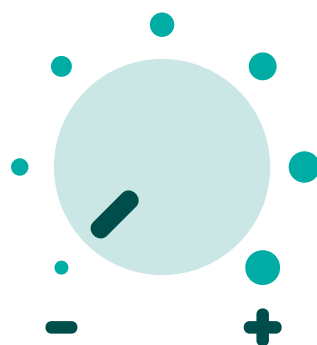
Summit

Dr Reto Dahinden
CEO

Dossier audition

Un silence soudain

Après deux pertes auditives subites, Beat Junker se retrouve presque sourd à quarante ans à peine.



Page 3

Dossier audition

Perte de l'audition et démence

«Environ 8% des cas de démence relevés chez les personnes d'âge moyen dans le monde sont associés à une déficience auditive non traitée.» Entretien avec la Dre Evelyn Mauch

Page 6



Dossier audition

Les femmes entendent-elles mieux que les hommes?

Mythes et vérités sur l'audition humaine

Page 8

Débat

Hausse de la franchise minimale: facteur d'économies ou fausse bonne idée?



Plus la franchise est élevée, plus la prime est basse. Une augmentation du montant de la franchise minimale allègera-t-elle encore les primes?



Page 10

Dossier audition

«J'ai appris à revendiquer mes besoins»



Après deux pertes auditives subites, Beat Junker se retrouve presque sourd à quarante ans à peine. Fidèle à sa devise «Tire le meilleur parti de la situation», il reprend peu à peu le contrôle de sa vie. Aujourd'hui, il part de nouveau à l'assaut des sommets et mène une vie presque normale.

de Carmen Hunkeler

Alpiniste passionné, Beat Junker voit sa vie basculer lors d'une expédition dans le Caucase. Peu après l'ascension d'un sommet de 5600 mètres, il perd soudain l'audition du côté gauche. «Je pensais que c'était lié à l'altitude, car je fus pris plus tard de vertiges et de nausées.» De retour en Suisse, il se rend chez le médecin, qui constate une perte auditive chez le jeune homme de 28 ans. Il est trop tard pour espérer tout succès thérapeutique. Beat Junker doit se faire une raison: il restera presque sourd de l'oreille gauche.

Et puis: l'oreille droite

Comme le phénomène le handicape à peine, il n'en parle à quasiment personne. Comme à son habitude dans sa vie, il tire le meilleur parti de la situation et poursuit sa carrière d'architecte. Jusqu'à ce que le sort frappe à nouveau, près de onze ans plus tard: sans raison apparente, il subit une perte auditive de l'oreille droite pendant les vacances. Désormais, il n'entend plus rien. «Ce fut très difficile», se remémore-t-il avec émotion.

«Pendant les douze heures de trajet retour, je n'ai même pas entendu ma fille pleurer sur la banquette arrière.»

Communication silencieuse

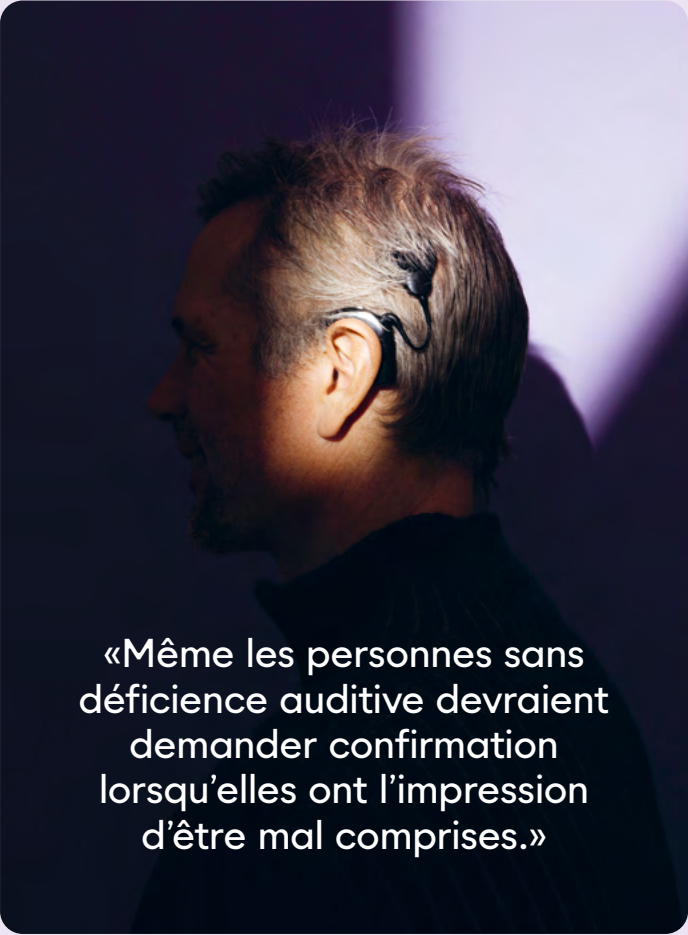
Beat Junker éprouve désormais beaucoup de mal à communiquer. Certes, il peut parler, mais s'exprimer lui est très désagréable, car il ne s'entend pas lui-même. Ses proches doivent communiquer avec lui par écrit. Tantôt ils se servent de la reconnaissance vocale du portable, tantôt ils griffonnent les phrases sur un bout de papier. Ces façons de procéder ne sont pas toujours évidentes, et même les discussions désagréables se retrouvent ainsi consignées par écrit: «S'il m'arrivait, plus tard, de retrouver un billet par hasard, je me replongeais dans l'altercation», raconte-t-il, visiblement touché.

Réapprentissage

Trois mois plus tard, Beat Junker reçoit un implant cochléaire. Il porte désormais un appareil auditif du côté droit. Pour améliorer la perception de la parole, il suit un entraînement et s'exerce chaque jour avec le journal télévisé. Il le regarde d'abord avec les sous-titres, puis encore une fois sans. «Je ne voulais pas, à quarante ans, m'enfermer dans un atelier protégé et vivre isolé pour le restant de mes jours», dit-il pour expliquer sa motivation. Comme il n'est pas sourd de naissance, il ne doit pas apprendre à écouter à partir de zéro et se souvient de nombreux sons. La cause des pertes auditives reste inconnue: «Je pense que ce sont les séquelles tardives d'une grave méningite contractée lorsque j'étais au jardin d'enfants.»

Gagner en confiance

Comme de nombreuses personnes souffrant d'une déficience auditive, Beat Junker, aujourd'hui âgé de 43 ans, a d'abord connu un sentiment de honte. «Au début, je portais exprès les cheveux plus longs pour cacher la prothèse externe à côté de l'oreille», explique-t-il. Depuis, il s'est coupé les cheveux et assume sa déficience auditive. Et les gens se montrent plus attentionnés à son égard. «J'ai en outre appris à revendiquer mes besoins, ce qui m'a aussi permis de gagner en assurance.»



«Même les personnes sans déficience auditive devraient demander confirmation lorsqu'elles ont l'impression d'être mal comprises.»



Tributaire de la technologie

Malgré l'appareil auditif et l'implant cochléaire, sa perception spatiale reste mauvaise, car les deux appareils envoient des signaux différents. En contrepartie, l'alliance des deux aides auditives lui permet de beaucoup mieux suivre les conversations que s'il avait uniquement reçu un implant cochléaire. «Si l'une des deux aides cesse de fonctionner ou si j'en retire une, je perds plus de la moitié de mes capacités auditives», affirme-t-il avant d'ajouter, pensif: «Je suis complètement tributaire de la technologie.»

Ce problème le rattrape par exemple lorsqu'il oublie de changer les piles des appareils le matin et que ces derniers s'éteignent plus tard dans la journée. De même, s'il souhaite passer la nuit dans une cabane du Club Alpin Suisse, Beat Junker doit bien penser à emporter son chargeur et son ré-

veil vibrant. Au bureau, il doit veiller à ne tourner le dos à personne. En effet, les deux appareils acoustiques sont conçus pour capter les sons qui arrivent par devant, raison pour laquelle il sursaute lorsque quelqu'un passe derrière lui.

Toujours aussi actif

Pour le reste, Beat Junker vit sa vie comme avant. Il travaille, s'occupe de sa famille et reste très actif pendant son temps libre. Il a repris l'alpinisme et organise des randonnées guidées en montagne pour les jeunes. «Mes pertes auditives ont affecté mon sens de l'équilibre, c'est pourquoi je suis plus vigilant en montagne.» Parfois, lorsqu'il sort son téléphone pour communiquer avec son partenaire d'alpinisme, les autres échangent des regards surpris. «Là aussi, le portable reste l'une des aides les plus rapides et les plus simples», sourit-il.



Qui paie mon appareil auditif?

En principe, le remboursement d'un appareil auditif dépend des prescriptions de l'assurance sociale concernée (AVS, AI, assurance-accidents ou assurance militaire). L'assurance obligatoire des soins ne prend en charge les coûts des appareils auditifs que si la personne concernée n'est pas assurée à l'AVS/AI. SWICA participe aux frais des appareils auditifs au titre de l'assurance complémentaire par le biais de la contribution aux moyens auxiliaires, pour autant qu'il existe une obligation de remboursement de l'AVS/AI. Les frais de réparation et d'entretien ainsi que le matériel à usage unique sont compris dans le prix d'achat/de location et ne sont donc pas pris en charge en sus.

Completa Top / Completa Forte	90%	CHF 200.-*
Optima	+90%	CHF 300.-*
Supplementa	+90%	CHF 500.-*

* montant maximal par année civile



Vous trouverez ici de plus amples informations sur les participations aux coûts de moyens auxiliaires allouées dans le cadre des assurances complémentaires.

Perte de l'audition et démence: un lien sous-estimé

Conséquence fâcheuse du vieillissement, la perte de l'acuité auditive peut aussi avoir un impact important sur la santé psychique: environ 8% des cas de démence relevés chez les personnes d'âge moyen dans le monde sont associés à une déficience auditive non traitée. Dès lors, comment faire la distinction entre des problèmes auditifs liés à l'âge et un début de démence? Dans cet entretien, Evelyn Mauch, neurologue et médecin-chef chez santé24, décrit le rôle des aides modernes telles qu'appareils auditifs et implants cochléaires et explique comment lutter contre le vertige.

de Daniela Gerber



Entretien avec la Dre Evelyn Mauch, MHBA, neurologue et médecin-chef chez santé24

Comment savoir si une déficience auditive est due à l'âge ou si on est déjà en présence d'un début de démence?

En effet, il est important de comprendre si une personne souffre de démence ou d'une simple diminution légère de l'acuité auditive. Une imagerie par résonance magnétique (IRM) de la tête permet de détecter les altérations dégénératives. Un début de démence résulte néanmoins de nombreux facteurs et il se manifeste, par exemple, par un déclin de la mémoire à court terme ou des troubles de l'orientation spatiale. Dans ce contexte, la perte de repères spatiaux ne découle pas du processus de vieillissement normal. Lorsque la personne souffre de démence et présente une déficience auditive, il est possible d'établir un lien. En revanche, le degré de perte auditive ne permet pas de savoir si cette dernière résulte uniquement du processus de vieillissement normal ou si la personne souffre de démence.

Par conséquent, dans la pratique, les médecins ne dépistent pas systématiquement une éventuelle démence chez les personnes qui présentent d'importants problèmes auditifs?

Non. Ils le font seulement en présence d'autres signes de démence, comme des troubles cognitifs. C'est pourquoi je recommanderais à toute personne âgée qui a l'impression de ne pas bien entendre de prendre un avis médical. Par exemple, si vous constatez que votre grand-mère a des difficultés de nature acoustique à suivre la conversation lors d'une fête de famille, il est judicieux de lui faire passer un test de l'audition. Comme simple mesure prophylactique, afin de prévenir une éventuelle démence. Les problèmes d'audition constituent un risque souvent sous-estimé. De nombreuses personnes âgées pensent qu'une baisse de l'acuité auditive fait partie du vieillissement normal. Pourtant, ce phénomène n'apparaît pas nécessairement chez tout le monde.

«De nombreuses personnes âgées pensent qu'une baisse de l'acuité auditive fait partie du vieillissement normal. Pourtant, ce phénomène n'apparaît pas nécessairement chez tout le monde.»

Dre Evelyn Mauch

Comment fonctionne l'implant cochléaire, qui aide les enfants nés sourds et les personnes qui viennent de perdre l'audition?

En principe, on peut se représenter un implant cochléaire sous la forme d'une prothèse auditive qui transforme la parole et les bruits en impulsions électriques afin de stimuler le nerf auditif. Il renferme un processeur et un microphone qui enregistre les signaux sonores environnants. Le processeur transforme ces signaux en impulsions électriques qui sont envoyées à l'implant à travers la peau. L'implant transmet les impulsions aux électrodes placées dans la cochlée. Le nerf auditif perçoit ces impulsions et les transporte alors jusqu'au

cerveau, qui les interprète comme un événement auditif. Il s'agit donc d'une interaction complexe entre plusieurs circuits physiques.

Aucun médicament ni aucune opération ne permet de stopper une perte auditive. Tandis qu'un appareil auditif est indiqué en cas de perte légère à moyenne de l'audition, un implant cochléaire n'entre en ligne de compte que si une aide auditive «classique» ne permet plus d'obtenir d'amélioration.

Un trouble de l'organe de l'équilibre peut provoquer des vertiges. Que se passe-t-il alors dans ce cas?

Il est important de connaître l'origine du vertige: le cervelet ou l'oreille. Les oreilles sont en effet également responsables de l'équilibre. Si le vertige provient du cervelet, il peut naturellement résulter d'un AVC. Il faut donc toujours déterminer avec précision si la cause est centrale ou périphérique. Un vertige périphérique part de l'oreille interne et implique toujours le système de l'équilibre, les yeux, la sensibilité profonde et les propriocepteurs, qui sont des récepteurs sensoriels situés dans les muscles et les articulations. Lorsqu'une personne souffre de vertiges, tous ces éléments reçoivent des informations contradictoires. En d'autres termes, lorsque nous avons le vertige, ce que nous voyons avec nos yeux ne correspond pas à ce que nous indique le système de l'équilibre ni à notre perception du sol. C'est par exemple le cas sur un bateau ou en voiture. En bref: notre perception ne correspond pas à la réalité en raison des informations contradictoires que nous recevons. Ces indications contraires déclenchent le vertige et provoquent une mauvaise interprétation de la position du corps et du mouvement.

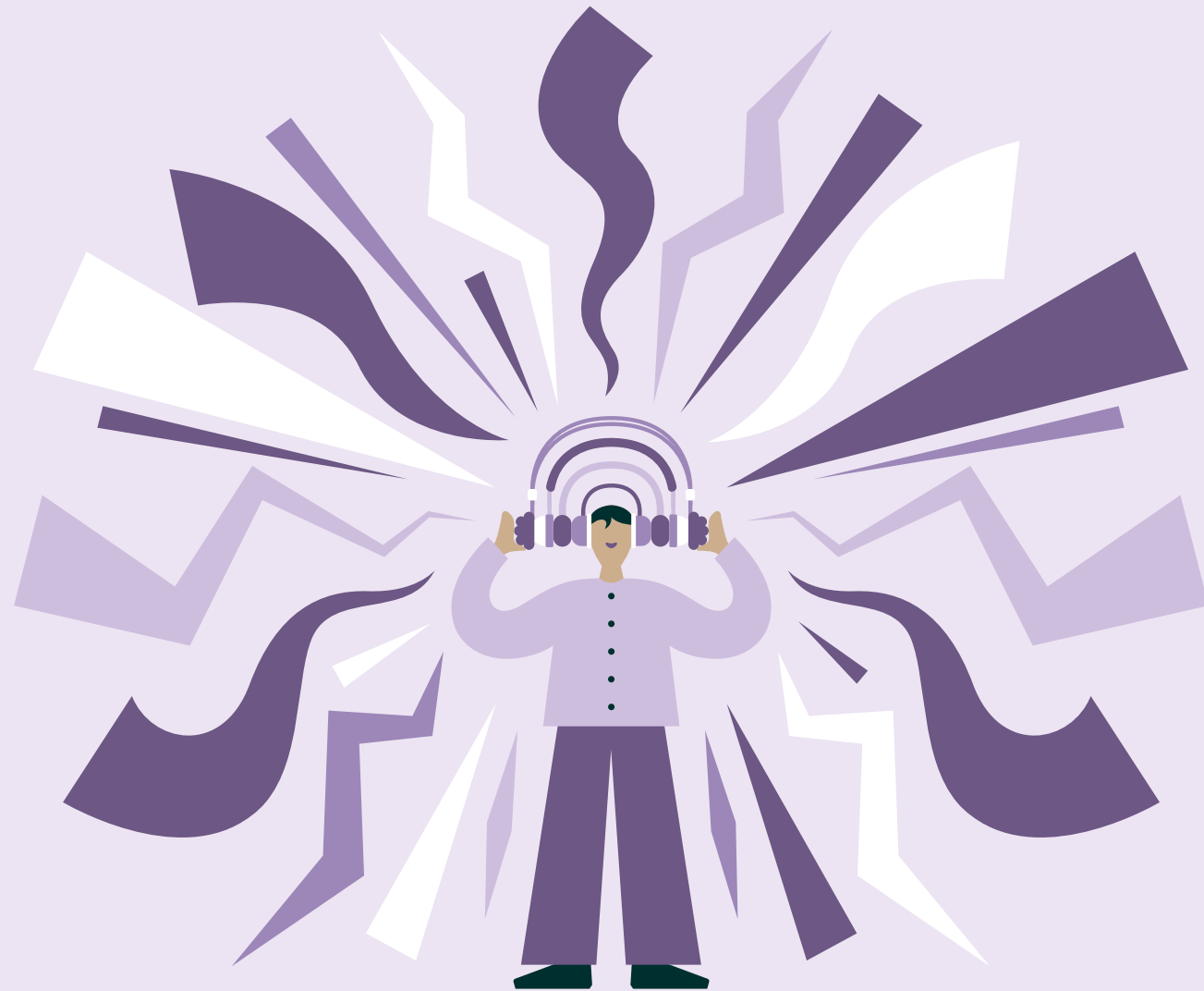


Comment peut-on prévenir le vertige?

Pour prévenir le vertige, il est possible d'effectuer des exercices, comme tenir debout sur une planche d'équilibre, un plateau instable dont la base est sphérique. Cette activité renforce la proprioception, c'est-à-dire la perception du corps et de sa position dans l'espace. Par ailleurs, les exercices effectués sur une base instable entraînent les récepteurs profonds situés dans les muscles et les articulations. Le cerveau s'habitue ainsi à cette instabilité et deviendra moins sensible au vertige. Un exercice simple consiste à compter jusqu'à vingt, debout sur une jambe. Il permet aussi de renforcer la cognition. Mais au final, certaines personnes sont plus sujettes au vertige que d'autres.

Audition: mythes et vérités

de Elena Gass



✓ Vérité

400 000 sons

Nos oreilles sont très performantes. Elles peuvent percevoir jusqu'à 400 000 sons, mais aussi reconnaître la provenance d'un bruit et l'éloignement approximatif de sa source. Certes, notre perception spatiale n'est pas aussi développée que celle des chauves-souris, par exemple, mais notre ouïe effectue en continu des calculs impressionnants, sans que nous en ayons conscience.

✓ Vérité

Une bonne protection

La prévention constitue la meilleure des protections, y compris en matière d'audition. Lors d'événements très bruyants, comme un concert ou un feu d'artifice, il est recommandé de protéger ses oreilles au moyen de bouchons ou d'un casque. Autre petit conseil: diminuer le volume maximal de son téléphone portable.

✓ Vérité

Marteau, enclume, étrier

Non, nous ne nous trouvons pas dans l'atelier d'un maréchal-ferrant, mais bien dans l'oreille humaine! Ces trois os au nom un peu étrange sont les plus petits du corps. Le plus infime d'entre eux, l'étrier, pèse à peine trois à quatre milligrammes. Malgré leur taille minuscule, ces os jouent un rôle essentiel dans l'audition: ils renforcent les ondes sonores générées par le tympan et les transmettent à l'oreille interne. Sans ces trois osselets, nous ne pourrions rien entendre. Si, pour une raison quelconque, ils subissent une calcification, il en résulte une surdité progressive, qu'il est néanmoins possible de corriger par le biais d'une opération.



✓ Vérité

Les femmes entendent-elles mieux que les hommes?

Ce qui semble être un cliché est pourtant vrai. Plusieurs études ont prouvé que les femmes ont une meilleure perception du langage et que leur capacité auditive décline moins vite avec l'âge que celle des hommes. L'une des raisons possibles réside dans les œstrogènes. Les scientifiques ont pu attribuer à ces hormones sexuelles féminines une fonction protectrice des cellules ciliées de l'oreille interne, qui jouent un rôle important dans l'audition.



x Mythe

Les oreilles contiennent-elles de croître tout au long de la vie?

Cette croyance très répandue reste un mythe. Certes, de nombreuses personnes âgées ont de grandes oreilles. Néanmoins, ce phénomène n'a rien à voir avec la croissance des oreilles. Il est lié à la tonicité de la peau, qui diminue avec l'âge. Les tissus, moins élastiques, paraissent plus grands. En outre, la gravité agit une vie durant sur les lobes des oreilles et les tire vers le bas, ce qui accentue l'impression de grandeur des oreilles. Enfin, avec l'âge, le visage se rétrécit et se creuse suite à la perte de tissu adipeux. De ce fait, les proportions peuvent paraître inhabituelles.

✓ Vérité

24 heures sur 24

Nous fermons les yeux lorsque nous ne voulons pas voir quelque chose ou respirons par la bouche lorsque quelque chose sent mauvais. En revanche, nous ne pouvons pas fermer nos oreilles. Par conséquent, nous percevons les sons même lorsque nous dormons. Ce phénomène peut s'avérer problématique si les nuisances sonores sont constantes. En effet, le bruit est synonyme de stress pour notre organisme: le pouls s'accélère, la tension artérielle augmente, le corps sécrète des hormones de stress. Par conséquent, le bruit peut favoriser les maladies cardiovasculaires, même si nous ne le percevons pas comme une source de nuisance pendant notre sommeil.

Hausse de la franchise minimale: facteur d'économies ou fausse bonne idée?

Depuis 20 ans, la franchise minimale dans l'assurance-maladie obligatoire est restée inchangée à 300 francs. Le Parlement envisage à présent une adaptation périodique de ce montant, une idée que soutient également le Conseil fédéral. Cette mesure peut-elle faire baisser les primes, ou risque-t-elle au contraire d'augmenter les coûts de la santé? La question est débattue.

de Rona Bolliger / Oliver Steimann

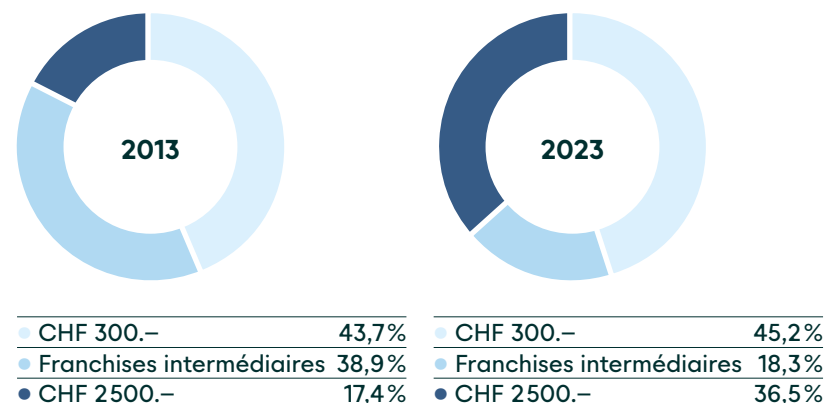
Lorsque la facture de prime d'assurance-maladie devient trop salée, il existe des solutions pour y remédier. La mesure la plus efficace consiste à augmenter la franchise, c'est-à-dire le montant annuel que chaque personne assurée paie de sa poche avant que l'assurance de base ne prenne le relais. Plus la franchise est élevée, plus la prime est basse. Les personnes assurées en Suisse ont le choix entre six niveaux de franchise, échelonnés entre 300 et 2500 francs.

Les personnes qui, d'expérience, ont des frais de santé élevés choisiront de préférence une franchise basse. Mais on peut voir les

choses autrement: une franchise basse n'incite-t-elle pas au contraire à consommer davantage de prestations de santé? C'est sur cette hypothèse que se fonde la revendication politique d'une augmentation de la franchise minimale, par exemple à 500 francs. Le Conseil fédéral a compétence pour procéder à cette modification, mais il n'en a plus fait usage depuis 2004.

Des membres de l'UDC ont déposé deux motions pour appeler le Conseil fédéral à l'action. Ces deux motions, adoptées par les Chambres, préconisent que la franchise minimale soit désormais périodiquement adaptée pour responsabiliser davantage les personnes assurées. Le Conseil fédéral est plutôt favorable à cette idée vivement critiquée par les partis de gauche. Ces derniers craignent notamment que les ménages les plus modestes ne renoncent à des consultations médicales, même en cas d'urgence, pour économiser la franchise, avec des conséquences potentielles encore plus importantes en termes de coûts. Pourtant, selon des calculs réalisés par Helsana, un relèvement de la franchise minimale à 500 francs pourrait faire baisser de 160 francs la prime annuelle moyenne d'une personne adulte. Une chose est sûre: même sans intervention du législateur, les personnes assurées sont de plus en plus nombreuses à opter pour la franchise maximale de 2500 francs (voir graphique).

Franchise choisie parmi les adultes (à partir de 19 ans)



La proportion de personnes optant pour la franchise minimale est pratiquement stable depuis 2003. En revanche, de plus en plus de personnes assurées optent pour la franchise maximale afin de faire baisser leurs primes. Source: OFSP

Opinions



«La franchise minimale de 300 francs, qui n'a pas été modifiée depuis 20 ans, doit être adaptée aux conditions réelles pour contribuer à freiner la hausse des coûts. Cette mesure est de nature à responsabiliser davantage les personnes assurées et à alléger globalement les primes.»

Diana Gutjahr
Conseillère nationale UDC



«Au vu de la hausse des coûts de la santé, il paraît justifié d'augmenter le montant de la franchise minimale. Cette mesure peut contribuer à la maîtrise des coûts, car elle renforce la responsabilité individuelle des patientes et des patients.»

Regine Sauter
Conseillère nationale PLR



Des articles sur les facteurs de coûts de la santé sont à découvrir dans notre Newsroom. [swica.ch/news](https://www.swica.ch/news)



«Le relèvement de la franchise minimale constituerait un transfert supplémentaire de coûts vers les ménages et affecterait plus durement les plus vulnérables, au mépris du principe de solidarité, car ce sont les malades chroniques, les personnes âgées et les ménages les plus modestes qui optent généralement pour la franchise la plus basse.»

Barbara Gysi
Conseillère nationale PS



«Le potentiel d'économies à attendre d'un relèvement de la franchise minimale est très limité: on l'estime à environ six francs par mois et par personne. Si des personnes atteintes de maladies chroniques devaient renoncer à se soigner du fait de cette mesure, cela pourrait avoir de graves conséquences, y compris en termes de coûts.»

Simon Wieser
Professeur d'économie de la santé

Nomination des déléguées et délégués SWICA

SWICA appartient à ses assurées et assurés. L'élection de déléguées et délégués de toutes les régions de Suisse leur permet de porter leurs intérêts au cœur de l'entreprise.

Les personnes assurées chez SWICA sont membres de l'Association SWICA Organisation de santé. Les représentantes et représentants issus de leurs rangs constituent l'assemblée des déléguées et délégués, qui élit le comité de l'Association.

Le mandat des déléguées et délégués actuels prendra fin le 21 juin 2025. Pour la prochaine période 2026–2028, le comité soumet aux assurées et assurés les propositions ci-dessous. Le comité de l'Association communiquera le résultat des élections lors de l'assemblée des déléguées et délégués du 21 juin 2025.

Région / Déléguées et délégués	Nominations		
Bâle 13	Ballmer Fabienne, Arboldswil Burri Christoph, Lausen Christ Matthias, Arlesheim Friedlin Thomas, Therwil Gogel-Suter Gabriela, Bâle	Maass Patricia, Therwil Metzger Lucas, Binningen Moser Elea, Maisprach Renevey Matthias, Zeihen Roth Martin, Bâle	Spichty Philipp, Aesch BL Stursberg Ueli, Bâle Wenger Tanja, Sissach
Bellinzone 4	Baldi Mattia, Lostallo Caccia Giovanna, Minusio	Klaus Roberto, Tesserete	Garzoni Bianchi Paola, Castagnola
Berne 7	Buntschu Kurt, Belp Gubler Sven, Kehrsatz Hagmann Marc, Berne	Ivanovic Aleksandar, Chiètres Locher Bernhard, Zollbrück	Martel Rudi, Wengen Schertenleib Peter, Busswil
Lausanne 9	Caillet Alain, Renens VD Cappellaro Quellet Antonella, Neuchâtel Charlet Yves, Saint-Sulpice	Fournier Pascal, Alterswil Helbling André, Marly Martinez Robert, Bernex	Schmid Alfred, Saint-Prex Vittoz Yann, Saint-Sulpice Winkelmann Bernhard, Marly
Lucerne 4*	Bärtschi Sandrine, Lucerne Godel André, Baldegg	Kron Reto, Lucerne Mühleis René, Altendorf	Nosetti Raphael, Brunnen
Saint-Gall 13	Baumberger Monika, Herisau Deplazes Fabio, Mastrils Dörig Martin, Appenzell Schlatt Kammermann Philipp, Bütschwil Keller Felix, Saint-Gall	Keller Manuel, Lüdingen Lehmann Lukas, Gams Majer Urs, Rheineck Nater Roger, Herisau	Schiegg Patrick, Henau Widmer Alex, Gossau Widmer Andreas, Wil Ziegler Daniel, Züberwangen
Winterthour 10	Albano Claudio, Tägerwilen Bosshart Emanuel, Winterthour Hueske Ramona, Kreuzlingen Kärcher Claudia, Wiesendangen	Kienast Adrian, Dinhard Kuster Anwander Iris, Winterthour Muriset Pascal, Stetten	Wagner Erwin, Weinfelden Widler Marc, Roggwil TG Winghardt Patrick, Bottighofen
Zurich 20	Allemann Gabriel, Dällikon Arnold Claude, Maur Audemars Anita, Hinwil Dührkoop Tim, Küsnacht Eberhard Andreas, Bäch SZ Elliscasis Sandra, Wetzikon Fischer Alois, Oberwil-Lieli	Furrer Daniel, Suhr Genna Raffaele, Volketswil Huggler Thomas, Küsnacht Kindermann Rahel, Zurich Mötteli Oliver, Dietikon Nietlispach Meinrad, Horw Paulus Pascal, Zurich	Stammbach René, Zurich Steinkat Marc, Erlenbach Strittmatter Hans, Zurich Sutter Annelies, Schinznach Würgler Ruedi, Wittwil Z'Graggen Stefan, Ottenbach

* Déléguées et délégués en surnombre en raison de la répartition en nouvelles régions.



Astuces Podcasts: tout un monde à nos oreilles

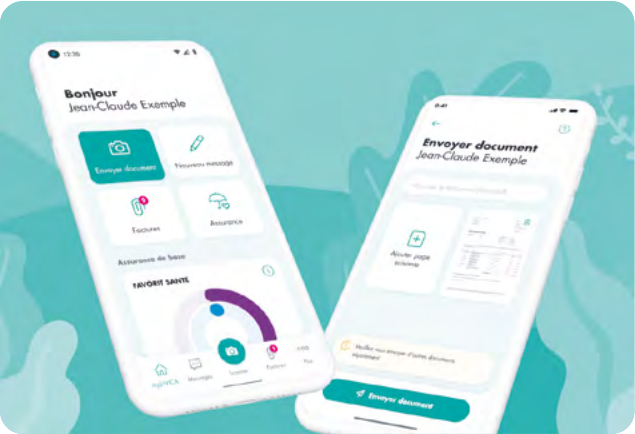
Ils sont légion, mais lesquels faut-il vraiment écouter? Les podcasts diffusent informations et divertissement dans les domaines les plus divers. Vous nous avez soumis vos préférés, à découvrir dans la version en ligne.

«Présenté par Sabine Meyer et Felizitas Ambauen, «Beziehungskosmos» fait depuis longtemps partie des podcasts phares en Suisse alémanique. Dans ces émissions destinées aux couples, la journaliste et la psychothérapeute et thérapeute de couple traitent de sujets du quotidien et de leurs répercussions sur les relations. Ces podcasts permettent ainsi d'accroître ses connaissances et sa compréhension de l'autre.»

Simone Seibt, Bâle

Tentez votre chance — Découvrez de nouveaux mondes en écoutant attentivement et en entraînant votre ouïe. Quels bruits et sons aimez-vous tout particulièrement entendre l'été? Envoyez votre astuce et votre adresse complète par e-mail à magazine@swica.ch. Nous offrons 100 francs de récompense pour les envois publiés. Le délai d'envoi est fixé au 8 avril 2025.

Les gagnantes et gagnants seront informés par courrier postal ou par e-mail. Tout recours juridique est exclu. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du concours.



mySWICA numérique, simple et sécurisé

Grâce au portail clientèle mySWICA et à l'application mySWICA, nos clientes et clients peuvent désormais, en tout temps et en toute sécurité, accéder à leurs documents et consulter décomptes de primes et de prestations ainsi qu'attestations fiscales. Il est aussi possible de télécharger des factures et d'interroger le solde de la franchise de manière simple et rapide.

mySWICA permet ainsi d'entrer directement en contact avec SWICA. Afin d'améliorer encore le confort de communication, SWICA privilégie toujours plus l'envoi numérique. L'adaptation s'effectuera de manière progressive pendant l'année. mySWICA.ch

SWICA s'allège

Depuis des années, la hausse des coûts de la santé est l'une des principales préoccupations de la population suisse. Or, un changement de cap n'est possible que si tout le monde tire à la même corde. Et cela s'applique aussi à SWICA. Ces derniers mois, des processus internes ont été revus pour gagner encore en efficacité. La seconde étape concerne la structure organisationnelle: le nombre de directions régionales passe de huit à cinq et les processus centraux s'allègent. Cela permettra de réduire les frais administratifs d'environ 50 millions de francs par an. Rien ne change pour les assurées et assurés. La satisfaction de la clientèle reste la priorité de SWICA.



Expériences sonores pour petits et grands

Dans toute la Suisse, forêts et sentiers sonores invitent à vivre de captivantes expériences auditives. Ils créent la surprise et permettent de découvrir des aspects méconnus de l'ouïe ainsi que des œuvres d'art sonores. Ce sont autant d'idées d'excursions «inouïes» pour les familles et les personnes passionnées de nature, d'art et de musique qui recherchent des expériences hors du commun pour les sens et l'esprit. klangwelt.ch / klangwald.ch

Daniela Wyss



Dans cette rubrique, nous vous présentons des personnes qui œuvrent sur le devant de la scène ou en coulisse afin de garantir le meilleur service possible à notre clientèle. Parmi elles figure Daniela Wyss. Elle est gestionnaire senior au service clientèle 7x24h de SWICA. Droguiste de formation, elle travaille depuis douze ans au service des personnes assurées. Elle est maman de deux adolescents.

Renseignements sur une hospitalisation à venir ou un examen préventif: le service clientèle 7x24h répond 24 heures sur 24 aux requêtes que les personnes assurées communiquent à SWICA par téléphone, e-mail, réseau social ou chat. L'année dernière, il a traité plus de 150 000 appels en dehors des heures de bureau, un nouveau record.

Quels sont les attraits du travail au contact de la clientèle? Le contact humain, justement, et la variété des tâches. Nous sommes souvent le premier point de contact pour les personnes assurées. Répondre de manière efficace aux requêtes de la clientèle, trouver des solutions, savoir donner du courage dans les moments difficiles ou sentir que j'ai pu redonner le sourire à quelqu'un sont autant d'aspects qui rendent ce travail si gratifiant. Et puis, j'apprécie de pouvoir concilier vie professionnelle et vie de famille.

Dans quelle situation ce soutien a-t-il été tout particulièrement apprécié? L'appel d'un futur papa. C'était le week-end, et sa femme avait déjà des contractions lorsqu'il s'est soudain souvenu, à l'hôpital, qu'il n'avait toujours pas signé la

proposition établie par le service clientèle pour l'assurance complémentaire du bébé. Or, la signature doit avoir lieu avant la naissance, sinon, il faut répondre aux questions de santé. Je lui ai renvoyé la proposition par e-mail, et il a pu la signer avant d'assister, l'esprit libéré, à l'accouchement.

Le service clientèle 7x24h propose des horaires de travail irréguliers. Comment faire pour récupérer? J'aime me promener au grand air et dans la nature, passer du temps avec ma famille et mes proches et puis ma force dans ma foi. J'utilise plusieurs techniques de relaxation au quotidien; j'ai une formation de coach en méditation et un cabinet d'hypnothérapeute. Ces différentes cordes à mon arc me permettent de trouver l'équilibre.

Version en ligne

Découvrez tous les articles de notre magazine clientèle en ligne. swica.ch/magazine

Demander un conseil personnalisé dans l'une de nos agences: swica.ch/agences

Par téléphone, 24 heures sur 24 santé24 — pour un conseil téléphonique médical en Suisse ou à l'étranger
Numéro: +41 44 404 86 86

Service clientèle 7x24h pour les questions et les annonces. Contactez-nous par téléphone au +41 58 800 99 33 ou au numéro de téléphone de l'agence compétente sur votre carte d'assurance.

Via le portail clientèle

Cliquez sur la fonction messagerie du portail mySWICA: myswica.ch

Autres possibilités de nous contacter: swica.ch/contact



Les news SWICA

swica.ch/news

Impressum

Le magazine clientèle SWICA paraît trois fois par an. Éditeur: SWICA Organisation de santé, Römerstrasse 37, 8400 Winterthur

Rédaction et traductions: SWICA
Conception et maquette: Hej AG, Zurich
Photographie: Jonas Weibel, Zurich
Illustrations: Niels Blaesi, Zurich
Langues: français, allemand et italien
Tirage: 425 000 exemplaires
Correction et impression: Stämpfli SA, Berne



Le magazine est produit en Suisse.



Détente au cœur des montagnes valaisannes

Détendez-vous dans les bassins intérieurs et extérieurs du centre thermal des Bains d'Ovronnaz tout en profitant de la superbe vue sur les montagnes qui vous entourent. La zone wellness compte en outre un sauna et un hammam. Le bon pour deux personnes comprend:

- Deux nuits dans le Studio Nord
- Accès aux bains
- Repas du soir: menu du jour
- 1 massage de 50 minutes par personne: massage de couple classique

Tentez votre chance et participez au concours — Envoyez vos coordonnées dans un e-mail ayant pour objet «Ovronnaz» à concours-magazine@swica.ch. Les gagnantes et gagnants seront informés par courrier postal ou par e-mail. Tout recours juridique est exclu. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du concours. La date limite de participation est fixée au 8 avril 2025.

Offres spéciales pour un style de vie sain



Allcook Kitchen — Allcook Kitchen vous livre des repas équilibrés et de qualité à domicile. Les personnes assurées chez SWICA bénéficient d'une remise de 25 francs sur leur première commande chez Allcook Kitchen. swica.ch/allcook



SmartLife Care SA — Nos solutions modernes d'appel d'urgence aident les seniors à profiter de la vie en toute autonomie. Avec les solutions de SmartLife Care, l'aide n'est jamais bien loin. Les personnes assurées chez SWICA bénéficient de 200 francs de réduction sur tous les appareils d'appel d'urgence. swica.ch/smartlifecare



Menuiserie Seeburg — Le plus grand projet de la menuiserie Seeburg s'intitule «Le monde des enfants de Joh». Les jouets en bois et meubles fabriqués avec soin plongent les enfants dans un univers créatif et durable. Les personnes assurées chez SWICA bénéficient d'une remise de 20 % sur toute la gamme. swica.ch/seeburg

Découvrez d'autres offres spéciales sur: swica.ch/active4life

Comment réussir ses achats au marché



Les marchés regorgent de produits frais et régionaux.
Mais comment faire le bon choix? L'application Benevita
fournit des conseils utiles pour réussir ses achats loin
des rayons des supermarchés.