



## La caisse de maladie au numérique

L'application «Mon EGK» est un instrument auxiliaire très utile

05

## Harmonie ou vacarme?

Pourquoi nous percevons les bruits différemment

13

## Une bonne formation

En matière de médecine complémentaire, les standards de qualité ne cessent de croître

22

02

Vivere 02/2015  
Sommaire

# Sommaire

05

**Mon assurance**  
L'application santé EGK a été distinguée



20

**La vie en direct**  
Bruissements printaniers dans le Tessin



13

**La vie en direct**  
L'oreille ne dort jamais



22

**Médecine conventionnelle et médecines complémentaires**  
En matière de formation, les standards de qualité ne cessent de croître



25

**L'avis de...**  
Un entretien avec Morena Hostettler Socha, médiatrice de l'assurance-maladie

04

**Mon assurance**  
Sainement assuré,  
bien démarrer dans la vie



**Éditorial** Chère lectrice, cher lecteur 03

**Mon assurance** Les lettres sont la carte de visite d'une entreprise 08

**Mon assurance** News d'EGK 10

**Mon assurance** Traversée sportive de la Suisse avec EGK 12

**La vie en direct** Un gîte ouvert au monde à Lucerne 18

**Médecine conventionnelle et médecines complémentaires** Programme 24

**Le mot de la fin** Tomme chaude sur lit de cresson de fontaine 28

CHÈRE LECTRICE  CHER LECTEUR

## La communication évolue vers le numérique. Pourquoi pas aussi avec votre assureur?



L'univers numérique vient s'associer de plus en plus étroitement à notre monde naturel. Deux Suissesses et Suisses sur

trois possèdent un smartphone et le nombre de détenteurs d'une tablette est approximativement identique. Nous retrouvons ces <supports> techniques dans de nombreux domaines de notre vie quotidienne. Les smartphones sont présents en tant que programmes d'entraînement dans l'univers du sport, remplacent le système de navigation dans les autos, l'appareil photo et le journal et permettent même de traiter des opérations bancaires. Pourquoi ne pas en profiter également pour communiquer avec votre Caisse de Santé?

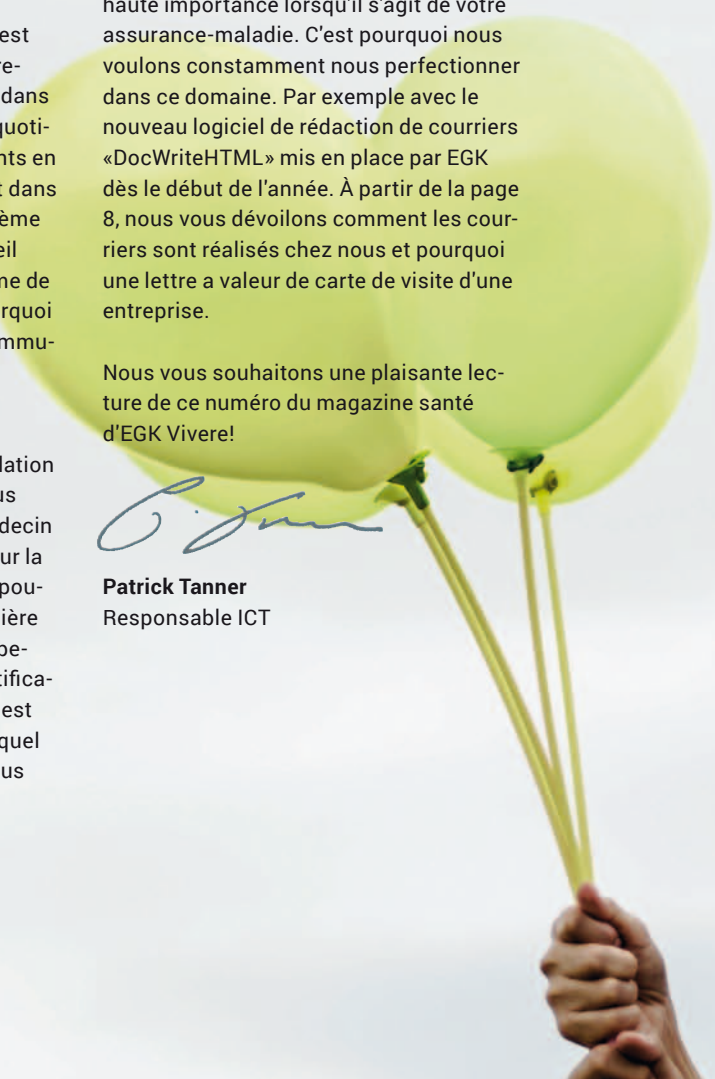
Rien de plus facile! Avec l'application «Mon EGK», vous pouvez entrer en relation avec EGK-Caisse de Santé où que vous soyez. Si, lors d'une visite chez le médecin ou à l'hôpital, vous avez des doutes sur la couverture de votre assurance, vous pouvez en prendre connaissance de manière simple et rapide. Et vous n'avez plus besoin de timbres pour envoyer vos justificatifs de remboursement. L'application est pourvue d'un scanner intégré avec lequel vous photographiez la facture que vous

nous transmettez ensuite d'un clic. Vous découvrez à partir de la page 5 tout ce que l'application «Mon EGK» peut faire sinon pour vous.

La communication est en effet de la plus haute importance lorsqu'il s'agit de votre assurance-maladie. C'est pourquoi nous voulons constamment nous perfectionner dans ce domaine. Par exemple avec le nouveau logiciel de rédaction de courriers «DocWriteHTML» mis en place par EGK dès le début de l'année. À partir de la page 8, nous vous dévoilons comment les courriers sont réalisés chez nous et pourquoi une lettre a valeur de carte de visite d'une entreprise.

Nous vous souhaitons une agréable lecture de ce numéro du magazine santé d'EGK Vivere!

**Patrick Tanner**  
Responsable ICT



# Sainement assuré, bien démarrer dans la vie

S'occuper le plus tôt possible de la couverture d'assurance de la future mère et de l'enfant à naître en vaut la peine. La mère et l'enfant bénéficient ainsi avant la naissance des prestations d'assurance judicieuses d'EGK-Caisse de Santé.



La brochure «Sainement assuré, bien démarrer dans la vie» d'EGK-Caisse de Santé informe les futurs parents sur tout ce qu'ils ne doivent pas oublier dans la joyeuse attente de la naissance en matière d'assurance-maladie. Demandez la brochure à votre agence.

L'attente d'un enfant remplit naturellement les futurs parents de bonheur. La nouvelle vie marque le début d'une aventure inédite lors de laquelle tous les conseils bien intentionnés des parents et connaissances ne pourront préparer les parents en herbe à ce qui les attend avec leur progéniture.

Dans l'excitation et la nouveauté, il est compréhensible que certaines choses soient oubliées. Les futurs parents ne doivent toutefois en aucun cas négliger la question de la couverture adéquate de l'assurance-maladie. En effet, la mère et l'enfant en profitent déjà avant la naissance.

#### L'assurance de base offre une couverture étendue

Les prestations fondamentales de la maternité sont couvertes par l'assurance de base. Divers examens et contrôles chez le médecin et la sage-femme, des subventions aux cours de préparation à l'accou-

chement et aux conseils en allaitement, ainsi que les prestations hospitalières courantes en division générale d'un hôpital listé ou, lors d'une naissance au domicile, toutes les prestations nécessaires du médecin et de la sage-femme en font partie.

Par principe, les traitements et contrôles liés à la grossesse et à la naissance sont exonérés d'une franchise et d'une quote-part. Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2014, les prestations de maladie indépendantes de la maternité sont également exemptées d'une participation aux coûts dès le premier jour de la 13<sup>e</sup> semaine de grossesse jusqu'à huit semaines après la naissance. Il est recommandé aux futurs parents de déclarer l'enfant à l'assureur-maladie avant sa naissance. Il suffit ensuite d'indiquer son nom et sa date de naissance.

De même, il est conseillé de souscrire pour l'enfant une assurance complémentaire EGK-SUN ou EGK-SUN-BASIC avec une

couverture hospitalière dans toute la Suisse avant sa naissance. Le nouveau-né bénéficie ainsi de prestations de la médecine complémentaire et une extension de la couverture associée à un examen de santé simplifié peut être demandée au cours des trois mois qui suivent la naissance.

#### Penser suffisamment tôt à la souscription d'une assurance

Les futures mères peuvent également se fier à une assurance complémentaire EGK-SUN ou EGK-SUN-BASIC. Dans le cadre de ces deux modèles d'assurance complémentaire, EGK-Caisse de Santé prend en charge les frais d'une naissance en maternité ou les frais de location d'une piscine pour les naissances dans l'eau. À cela s'ajoutent la participation aux coûts de diverses formes de préparation à la naissance et de gymnastique postnatale, de même que des participations aux frais d'aide-ménagère après une naissance ambulatoire.

Pour profiter de ces avantages, il est cependant recommandé de s'occuper le plus tôt possible, à savoir avant une grossesse planifiée, de la souscription de la variante d'assurance adéquate: la future mère doit avoir souscrit l'assurance complémentaire de son choix au minimum 270 jours avant la naissance pour bénéficier des prestations maternité complémentaires.

*Kilian Schmidlin*

# Tout simplement excellente: «Mon EGK»

L'application santé «Mon EGK» existe depuis tout juste deux ans et récolte déjà des lauriers. Elle s'est imposée en 2014 face à 5000 concurrents et a été distinguée par le certificat «Best of 2014» en tant que solution IT exemplaire et innovante. L'association de la branche des assureurs-maladie SantéSuisse a traduit EGK comme étant l'abréviation de «Einfach Grosse Klasse» (tout simplement grande classe) et désigné l'application comme étant la meilleure parmi toutes les applications des assurances-maladie suisses. Faîtes-en vous-même l'expérience.





## Herbes médicinales

Les herbes médicinales ne se contentent pas d'agrémenter les plats cuisinés; elles sont aussi excellentes pour la santé. La rubrique «Épices et herbes médicinales» décrit dans le détail les effets des différentes épices et herbes et est pourvue d'un lien vers la recette correspondante.



## Quel remède dans quel cas?

Premier jour de vacances longuement attendues consacrées à des randonnées et vous avez précisément maintenant un aphte? Chemin faisant, vous trouverez peut-être de la sauge. Mâchez-en lentement quelques feuilles. Elles réduisent les enflures et apaisent en douceur les inflammations de la cavité buccale et de la gorge.



## Recettes

La rubrique «S'alimenter sainement» vous propose des entrées, plats principaux et desserts délicieux que vous pouvez réaliser aisément, ce qui ne manquera pas de vous enthousiasmer, de même que votre famille et vos invités. Elle contient de plus des recettes garanties bénéfiques: elles sont toutes agrémentées d'herbes médicinales aromatiques! La dernière page du présent magazine vous en donne un avant-goût.



## Compresse et enveloppements

Les compresses et enveloppements sont des remèdes pratiques non seulement en cas de fièvre et de refroidissement. En été également, elles apaisent les souffrances plus ou moins grandes. Les compresses de sérum ou d'eau glacée soulagent les coups de soleil, les enveloppements aux oignons atténuent les démangeaisons dues aux piqûres d'insectes. La rubrique compresses et enveloppements de l'application explique les recettes pas à pas.





### Disciplines sportives

Envie de bouger plus, mais vous ne savez pas par où commencer? En collaboration avec le département du sport, de l'activité physique et de la santé (DSGB) de l'université de Bâle, «Mon EGK» vous présente diverses disciplines sportives – jogging, walking ou vélo – et vous informe sur l'entraînement optimal et le matériel adéquat. Pour tous les goûts!



### Scan de factures

Les scanners pour factures vous permettent de photographier facilement vos justificatifs de remboursement avec votre smartphone et de les transmettre à EGK-Caisse de Santé par le biais de l'application. Vous n'avez donc plus besoin de timbres.



### Pharmacie des compresses et enveloppements

L'utilisation de compresses et d'enveloppements devient encore plus facile. EGK-Caisse de Santé a conçu pour un usage domestique une pharmacie des compresses et enveloppements qui contient également des chaussettes en coton et en laine – le tout conditionné dans un sac pratique. La pharmacie des compresses et enveloppements EGK peut être directement commandée à partir de l'application en quelques clics.



### Journal sportif

Les progrès motivent! Avec le journal sportif interactif assisté par GPS, vous pouvez noter, enregistrer et comparer vos unités d'entraînement! Pour que vous puissiez vous réjouir de tous vos petits et grands progrès.



### Changement d'adresse? Nous vous suivons!

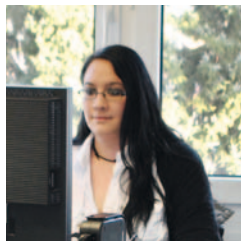
Vous avez déménagé? Communiquez-nous votre nouvelle adresse par le biais de l'application. Nous nous occupons de tout ce qui concerne votre assurance dans votre nouveau lieu de domiciliation.

### Chatter avec EGK

Nous ne recevons pas uniquement des questions par téléphone, courrier postal ou mail. Grâce à la fonction réponse de l'application, vous pouvez chatter avec les employées spécialisées d'EGK-Caisse de Santé aux heures de bureau et obtenir des réponses à toutes vos questions sous forme simple et rapide!

# Les lettres sont la carte de visite d'une entreprise

On connaît le tableau: des jeunes femmes bien coiffées et vêtues de tailleurs élégants, assises devant des machines à écrire alignées en rangs serrés devant elles, tapent jour après jour sur les touches d'un clavier, produisent des lettres et procès-verbaux en chaîne et préparent de temps à autre un café pour leur chef. Un secrétariat modèle. Ou peut-être pas?



«Les courriers mal formulés irritent les assurés et sont à l'origine de malentendus.»

Jeannine Corpataux  
Employée spécialisée Secrétariat EGK-Caisse de Santé

Du moins, impossible de déceler une machine à écrire dans le bureau de Jeannine Corpataux et Sandra Kluser – ce qui n'a rien d'étonnant, car l'époque Mad Men est de longue date révolue. De plus, il est recommandé de ne pas les qualifier de «dactylos» si l'on veut éviter des remarques et regards désapprobateurs. En effet, le fait que des lettres soient bien écrites et formulées de manière adéquate est d'une extrême importance pour une entreprise: «Une lettre est la carte de visite d'une entreprise», explique Jeannine Corpataux. Elle exige souvent une grande subtilité. Lorsqu'un médicament ou un traitement médical n'est pas remboursé étant donné

qu'il ne s'agit pas de prestations couvertes par l'assurance, il n'est nullement recommandé d'écrire laconiquement: «Ces prestations ne sont pas prises en charge; nous ne les remboursons pas.»

Jeannine Corpataux et Sandra Kluser ont déjà fait l'expérience des effets fâcheux de lettres mal formulées – y compris au téléphone. En règle générale, le secrétariat ne prend pas les appels externes. Mais il est déjà arrivé que la centrale mette des appelantes et appelants externes en relation. «Il y a quelques années, j'ai été injuriée par un médecin en colère à un point qui a rendu toute mon amabilité et correction sans

effet», raconte Jeannine Corpataux. La situation s'avérait difficile. «L'unique possibilité de remédier à cette altercation a consisté à lui communiquer qu'il devrait rappeler lorsqu'il se serait calmé et serait de nouveau en mesure de communiquer courtoisement.» Après ces paroles, elle a mis fin à la communication téléphonique. «En tant qu'employée spécialisée également, on peut s'attendre à une certaine civilité.»

## Neutraliser les résistances

Le secrétariat d'EGK-Caisse de Santé est un peu le bébé de Jeannine Corpataux. Il y a huit ans, lors de son premier jour chez EGK, toutes les lettres étaient encore écrites par les employés spécialisés des différents services. Cela explique leur scepticisme lorsqu'il a été décidé que désormais un secrétariat spécialement dédié se chargerait à l'avenir du courrier. «Un grand nombre de collaborateurs craignaient que je leur prenne leur travail et le rende superflu», se souvient Jeannine Corpataux. Elle a donc dû faire ses preuves durant les premiers mois et les premières années. Les objections contre les formulations et conceptions sur la manière de structurer une lettre se sont peu à peu





Jeannine Corpataux et Sandra Kluser attachent de l'importance à l'harmonisation des courriers.

apaisées et son volume de travail a augmenté, car on lui confiait de plus en plus de lettres y compris complexes. «Après quatre ans, je devais faire face à un volume de travail tel que je ne pouvais plus l'assumer seule», dit-elle.

Bien que Sandra Kluser soit à présent également employée au secrétariat depuis tout juste deux ans, Jeannine Corpataux reste l'interlocutrice des collaborateurs de longue date d'EGK-Caisse de Santé pour toutes les questions qui ont trait au secrétariat. Par contre, les collaborateurs récemment embauchés demandent en pre-

mier conseil à Sandra Kluser. «Cela nous permet à toutes deux de venir à la rescousse de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs», dit Sandra Kluser en riant.

#### **Le style rédactionnel harmonisé d'EGK**

De plus, la majeure partie du travail rédactionnel journalier est désormais effectuée sur le clavier de Sandra Kluser. Depuis quelques mois, Jeannine Corpataux est pleinement absorbée par un grand projet: le développement d'un nouveau logiciel de rédaction de courrier. Dans le cadre de ce projet, la formulation de toutes les lettres

existantes est remaniée, leur contenu est simplifié et modernisé. Le but visé consiste à concevoir, à l'avenir, la correspondance d'EGK-Caisse de Santé sous forme plus harmonisée – indépendamment de la division ou de l'agence qui a écrit la lettre.

Point critique de ce projet: pour simplifier les processus internes d'EGK-Caisse de Santé et pouvoir réagir plus rapidement, les employés des différentes divisions doivent écrire eux-mêmes une grande partie de leur courrier. «La majorité d'entre eux se sont habitués à ce que nous rédigeons les lettres de sorte qu'ils n'accueillent pas très favorablement cette nouveauté», explique Jeannine Corpataux. Mais outre ce fait, le secrétariat ne se prive-t-il pas lui-même de travail en élaborant ce nouveau logiciel de rédaction de lettres? Sandra Kluser et Jeannine Corpataux ne pensent pas que cela sera le cas.

### **Des courriers professionnels réalisés sous forme individualisée**

Avec le nouveau logiciel de rédaction de lettres «DocWriteHTML» d'Assentis, qui sera introduit sur tout le territoire au printemps 2015, EGK-Caisse de Santé a adopté un style rédactionnel plus frais, plus moderne et surtout harmonisé. Des modules et des variables évolutives permettent aux employés spécialisés de toutes les divisions de réaliser des lettres adéquates de manière rapide et simple. Les courriers ne seront toutefois pas uniformisés. Les modèles peuvent être commodément adaptés individuellement à la personne assurée. Malgré le principe modulaire, des mots personnels conservent ainsi également leur place.

**Tina Hutzli**

EGK-Caisse de Santé met constamment tout en œuvre pour se perfectionner. Cela concerne non seulement les domaines que vous remarquez en tant qu'assurés, mais aussi les processus internes.



## EGK passe sur la Swiss Health Platform

Ces dernières années, EGK utilisait une solution informatique globale spécialement conçue. La maintenance et le développement par l'entreprise de logiciel responsable ayant été suspendus fin 2012, EGK-Caisse de Santé procédera à la mutation de tous ses dossiers d'assurance vers une nouvelle solution globale au cours des 12 prochains mois: la Swiss Health Platform (SHP) de Centris. Le logiciel standard de la branche Syrius d'Adcubum, qui est déjà utilisé par divers autres assureurs-maladie, est au cœur de la solution globale SHP.

Le projet dénommé «Novus» a été officiellement lancé le 1<sup>er</sup> juillet 2014 et sera clôturé à Pâques 2016. Pour les employés spécialisés d'EGK-Caisse de Santé, cela implique une modification des processus de travail utilisés jusqu'à présent. Ce changement des habitudes en vaut toutefois la peine: la mutation vers le nouveau logiciel raccourcira et simplifiera les voies de communication entre les agences et le siège principal à Laufen. Le taux d'erreurs lors du traitement des données s'en trouvera réduit. En tant qu'assurés, vous en profiterez directement. Nous espérons que vous remarquerez aussi peu que possible les tâches en cours sur la Swiss Health Platform. Si un problème devait occasionnellement se présenter durant la phase de mutation, veuillez nous en excuser.

## Vous êtes ici entre de bonnes mains

Lorsqu'il s'agit de sa propre santé, seulement le meilleur est assez bien. C'est pourquoi EGK-Caisse de Santé tient à jour son propre registre des thérapeutes depuis 25 ans et propose les thérapeutes et praticien-ne-s de naturothérapie inscrits dans ce registre par l'intermédiaire d'EGK-Office des thérapeutes. Pour les assurés, il était jusqu'à présent difficile de déterminer si le thérapeute de leur confiance était enregistré auprès d'EGK-Caisse de Santé et si les frais de traitement seraient pris en charge dans le cadre de l'assurance complémentaire EGK-SUN ou EGK-SUN-BASIC. Un appel à l'Office des thérapeutes au numéro 032 623 64 80 peut y remédier. Également si vous recherchez un thérapeute adéquat, vous y obtiendrez une aide rapide et simple.

Depuis un an environ, il est aussi indiqué dans le cabinet médical si un ou une thérapeute est inscrit-e auprès d'EGK-Caisse de Santé. Tous les thérapeutes et praticiens de naturothérapie reçoivent automatiquement un acte officiel qui atteste et confirme à leurs patients que le ou la thérapeute en question satisfait aux critères qualitatifs exigés. Si vous voyez cet acte officiel dans le cabinet médical de votre thérapeute, il est certain que vous êtes entre de bonnes mains.

Pour un complément d'information sur EGK-Office des thérapeutes, veuillez consulter notre site internet [www.egk.ch/service-fr/egk-office-des-therapeutes/](http://www.egk.ch/service-fr/egk-office-des-therapeutes/)

## Nouveau – Des livres pour votre santé

En votre qualité de client EGK-Caisse de Santé, profitez d'un rabais exclusif de 10% pour les ouvrages commandés sur notre site internet [www.egk.ch](http://www.egk.ch) dans le cadre de notre partenariat avec Payot Libraire. Bénéficiez en plus de la gratuité des frais d'expédition et de port pour tout envoi en Suisse.

Les livres que nous vous proposons se veulent une contribution à votre santé et bien-être. Ils traitent de sujets au centre des préoccupations de nos clients tels que l'alimentation, les activités dans la nature ou encore la randonnée et le sport.

Comment procéder ? Pour passer commande, par internet uniquement, tapez [www.egk.ch/shop-f-r/payot-libraire/](http://www.egk.ch/shop-f-r/payot-libraire/) Sélectionnez ensuite les ouvrages souhaités, complétez et envoyez le bon de commande électronique muni de vos coordonnées. C'est terminé. Votre commande vous parviendra par poste au cours des jours suivants. Bonne lecture.



## Sainement assurés durant vos vacances

Avec l'assurance-voyage EGK-TRIP d'EGK-Caisse de Santé, vous êtes au mieux protégés à faibles coûts durant vos vacances à l'étranger. Souscrivez avant le départ pour la durée du séjour, l'assurance-voyage EGK-TRIP couvre les frais de guérison non pris en charge par l'assurance de base jusqu'à hauteur de 200 000 francs. De plus, vous bénéficiez de tout le confort d'une assistance complète qui couvre non seulement les frais de recherche et de sauvetage jusqu'à 30 000 francs, mais aussi les frais d'un éventuel rapatriement en cas de maladie pour un montant illimité. L'assurance complémentaire EGK-TRIP est recommandée pour toutes les personnes qui ont souscrit leur assurance de base auprès d'EGK-Caisse de Santé; elle coûte entre 50 francs par personne individuelle (100 francs par famille) pour 17

jours et 900 francs par personne individuelle (1800 francs par famille) pour une durée du voyage de 365 jours. Si vous avez déjà une assurance complémentaire SUN3 avec quote-part, SUN1, SUN2, SUN4 ou un produit SUN-BASIC qui couvre les frais d'assistance, vous pouvez de plus vous protéger en souscrivant une assurance-vacances EGK-VOYAGE à partir de 25 francs par personne et 60 francs par famille contre des frais de guérison non couverts jusqu'à hauteur de 200 000 francs. Des informations complémentaires ainsi que les conditions d'assurance sont disponibles auprès de votre agence ou sur internet à l'adresse:

[www.egk.ch/assurance-complementaire/trip-fr/](http://www.egk.ch/assurance-complementaire/trip-fr/)

[www.egk.ch/assurance-complementaire/voyage-fr/](http://www.egk.ch/assurance-complementaire/voyage-fr/)

# Traversée sportive de la Suisse avec EGK

En 2015, EGK-Caisse de Santé est de nouveau présente lors de manifestations sportives plus ou moins importantes. Rendez-nous visite et découvrez comment EGK peut vous soutenir également dans le domaine de la prévention.

L'année 2014 n'a pas été propice aux manifestations sportives lors desquelles EGK-Caisse de Santé était présente en tant que sponsor du fait de conditions météorologiques désavantageuses. Plus d'un coureur a reçu une douche froide et la traversée du lac de Zurich est entièrement tombée à l'eau. Malgré une date subsidiaire, elle a dû être intégralement annulée du fait de la fraîcheur des températures. Il est d'autant plus réjouissant qu'EGK-Caisse de Santé ait pu obtenir un double résultat lors du point culminant annuel de l'été sportif, le marathon IWB de Bâle. Les nombreuses personnes présentes n'ont pas été seules à apprécier le beau temps et les pommes juteuses du stand EGK. Une équipe de relais ekiden était placée elle aussi sur la ligne de départ au nom d'EGK-Caisse de Santé. Le directeur-adjoint Stefan Kaufmann, le conseiller à la clientèle Markus Senn et l'employé spécialisé Thomas Meier ont alors obtenu le renfort de Lukas Zahner, le responsable du département des sciences de la motricité et de l'entraînement de l'université de Bâle, de l'athlète en triple saut Isabelle Gysi et de Michael Rolaz, le directeur de l'hôpital cantonal de Bâle-Campagne, sur le site de Laufon. La troupe des coureurs EGK a atteint la 16<sup>e</sup> place parmi les 78 équipes de coureurs participantes.



Les membres de l'équipe d'ekiden d'EGK-Caisse de Santé, ici sans Lukas Zahner, atteignent ensemble le but (de g. à d. Markus Senn, Michael Rolaz, Isabelle Gysi, Stefan Kaufmann avec sa fille Joëlle et Thomas Meier).

## Manifestations sportives EGK

Vous avez pu rencontrer EGK lors de grandes manifestations sportives.

Running & Walking Days, Bellinzona	13 et 14 juin 2015
Triathlon du Zytturm, Zoug	20 et 21 juin 2015
Traversée du lac, Zurich	1 <sup>er</sup> juillet 2015 (dates subsidiaires: 8 juillet et 19 août)
Course de montagne de 5 jours, Zurich et Oberland zurichois	du 10 au 14 août 2015
Course citadine de Thoun, Thoun	15 août 2015
Marathon IWB de Bâle, Bâle	27 septembre 2015

A man in a dark suit, white shirt, and dark tie is playing a double bass. He is holding a large, curved saw across the strings of the instrument. The background is a blurred indoor setting with warm lighting and wooden paneling.

L'oreille ne  
dort jamais

Tout ce qui produit un son n'est pas du bruit; tout son fort n'est pas perçu comme du bruit. Mais c'est un fait: le bruit, qu'il soit perçu consciemment ou pas, stresse le système cardio-vasculaire et risque de provoquer des lésions graves susceptibles de déboucher sur des infarctus du myocarde ou des AVC. Une sensibilisation accrue des émetteurs de bruit et des dispositifs techniques toujours plus performants peuvent aider à réduire le bruit.

Simonetta Sommaruga, la Présidente de la Confédération, parle devant le Conseil national et en même temps, quelqu'un passe l'aspirateur. Certes, il s'agit là d'une image grotesque. Elle correspond cependant – tout du moins pour ce qui est du niveau sonore – aux circonstances réelles. Une étude commandée par la Chancellerie fédérale le prouve: le brouhaha produit par les voix des conseillers nationaux pendant la session de la Grande Chambre atteint en moyenne 70 décibels, un niveau sonore aussi élevé qu'un aspirateur, une tondeuse à gazon ou une rue très passagère.

De nombreuses personnes ne connaissent que trop bien cette situation au quotidien. Alors que dans l'industrie et l'agriculture, le niveau sonore a pu être notablement réduit au cours de ces dernières années grâce à une amélioration continue des directives, la pollution sonore reste considérable dans les bureaux paysagers. 50 % des personnes travaillant dans des bureaux se plaignent du bruit fréquent causé par des conversations et des appels téléphoniques, comme le montre une enquête publiée en 2010 par le Secrétariat d'État à l'économie (Seco) et la Haute École de Lucerne. Conséquence: le bruit diminue la faculté de concentration, entraîne des interruptions et du stress. Chacun sait que le bruit n'est cependant pas limité au do-

main professionnel. Le bruit se retrouve dans tous les domaines de la vie.

#### **Le bruit – un concept psychologique**

Mais tout ce qui produit un son, tant s'en faut, n'est pas du bruit. Le meilleur exemple en est la musique, qui peut enchanter de «pianissimo» à «fortissimo». Roulement de tonnerre, grondement des cascades, pépiements animés des oiseaux ou bruissement du vent dans les cimes d'arbres: les sons produits par la nature, constitués en fait, comme tous les sons, d'ondes sonores, sont rarement perçus comme du bruit. Le critère décisif est l'attitude que nous avons vis-à-vis d'une source de bruit, explique Mark Brink, collaborateur scientifique de l'Office fédéral de l'environnement spécialisé dans les effets du bruit. Le psychologue environnemental précise: «Le son est un concept physique, le bruit un concept psychologique.»

C'est donc dans la tête que se décide quand un son est un son et quand il est un bruit. Si nous considérons un son comme nécessaire ou qu'il est produit par des personnes ou des animaux qui nous sont sympathiques, nous ne le classons pas dans la catégorie du bruit. Les ébats bruyants des enfants que l'on aime ne dérangent en général pas; à l'inverse, la tondeuse à gazon de voisins antipathiques semble toujours être trop bruyante. Mais

le bruit n'est pas obligatoirement fort: un robinet qui goutte, la respiration intense de votre voisin au cinéma ou le tic-tac du réveil peuvent parfois nous mettre hors de nous.

#### **En une seconde, on est réveillé, prêt à se battre ou à prendre la fuite**

Les ondes sonores se propagent dans l'espace. Le son envahit un territoire ou tout du moins l'investit pendant un certain temps. Le bruit est donc fortement lié à la notion de pouvoir. Qui a le droit de faire du bruit? Qui a le droit de gêner qui? Cette question a toujours eu son importance à travers les différentes époques de l'humanité, y compris aujourd'hui, par exemple lorsque des fans envahissent des quartiers entiers des villes en hurlant ou quand on n'est plus obligé de respecter les limites sonores, parce que la loi ou des intérêts supérieurs se voient attribuer plus de poids.

Lärm, le mot désignant le bruit en allemand, est dérivé de l'expression «à l'arme!». Le bruit est donc considéré comme un son censé alarmer quelqu'un. Certes, une ouïe fine peut aider à éviter les dangers de la circulation ou est essentielle lors d'une alarme incendie. Dans notre civilisation actuelle, il semble toutefois que l'ouïe ait largement perdu sa fonction d'alarme. La plupart d'entre nous vivent

dans un environnement sécurisé, dorment dans des habitations qui les protègent. Pourtant, durant tout ce temps, notre instinct ne s'est pas adapté aux changements de notre environnement: l'oreille ne dort jamais. Des grincements de trams ou des rires s'échappant de la boîte de nuit toute proche risquent d'arracher facilement les gens à leur sommeil; en une fraction de seconde, on est réveillé et prêt à se battre ou à prendre la fuite.

#### Maladies cardio-vasculaires: les vaisseaux souffrent

Le stress prolongé et répété induit par le bruit augmente la production et la libération d'adrénaline dans le corps. La spécialiste des vaisseaux sanguins, Ottilia Lütolf Elsener, membre de Médecins en faveur de l'environnement et de la Commission fédérale pour la lutte contre le bruit, en décrit les conséquences: «Du fait de la libération d'adrénaline, les vaisseaux se rétractent et perdent leur élasticité, et la pression artérielle augmente. Ceci endommage les parois vasculaires, et il se forme des dépôts qui progressivement diminuent l'irrigation sanguine des organes, ce qui au final peut conduire à des infarctus du myocarde ou des AVC.» Une étude datant de 2012 commandée par l'Office fédéral de l'environnement montre que chaque année en Suisse, 3600 années de vie sont perdues à cause des maladies cardiaques ischémiques (infarctus du myocarde) dues au bruit, dont 3000 imputables au seul bruit de la circulation. Les personnes concernées ne remarquent pas immédiatement que leurs vaisseaux souffrent. Les premiers signes sont un état d'inconfort chronique, une propension plus rapide à la fatigue et des problèmes de sommeil.

Le bruit peut rendre malade même si on ne le perçoit pas consciemment comme une gêne. Ainsi, des tests en laboratoire du sommeil ont mis en évidence que les personnes exposées à des bruits divers se réveillent plusieurs fois la nuit sans même se le rappeler le lendemain matin.

#### Recherche appartement calme

«Ici, beaucoup meurent parce que l'insomnie les a rendus malades (...), dans quel appartement de location peut-on dormir? Il faut être très riche pour pouvoir dormir à Rome.» C'est ainsi que décrit le

«Aujourd'hui encore, les personnes qui ne peuvent pas s'offrir un appartement dans un quartier tranquille sont particulièrement concernées par le bruit environnant.»

Mark Brink  
Chercheur sur les effets du bruit et psychologue de l'environnement



poète satirique Juvénal la vie dans la Rome du deuxième siècle. De nos jours, quels sont les groupes de personnes particulièrement concernées par le bruit? «D'un point de vue sociologique, on a certainement aujourd'hui encore des personnes qui ne peuvent pas s'offrir un appartement dans un quartier tranquille», dit Mark Brink. Or – et selon les experts du bruit, cela va de pair –, il s'agit souvent de personnes exposées à un niveau sonore élevé sur leur lieu de travail. Sont concernés les employés de l'industrie, du bâtiment et de l'agriculture, mais aussi par exemple le personnel de vente ou de service, qui est fréquemment exposé en continu à de la musique forte. Bien que la musique ne soit souvent pas perçue consciemment comme du bruit, elle est nocive pour la santé.

Ottilia Lütolf Elsener évoque un groupe de personnes fragiles: «Parmi ceux qui sont particulièrement mis en danger par le bruit, on trouve les enfants, car leur cerveau a besoin de longues phases de repos.» Et de préciser: «Les réactions de réveil répétées et inconscientes causent des troubles de concentration durant la journée et diminuent la capacité de mémoire. Ceci influence à son tour les résultats scolaires avec au bout du compte des répercussions sur les possibilités d'ascension sociale. Un vrai cercle vicieux.» Mais le statut social n'est pas toujours un facteur pertinent en matière de pollution sonore. Mark Brink évoque par exemple les médecins et soignants en médecine intensive, qui eux aussi travaillent dans un environnement bruyant.

### La rue, principale source de bruit

Nous sommes énervés par le bruit des voisins, le bruit d'un établissement industriel proche – et un nombre croissant de personnes par la sonnerie des cloches des églises ou des vaches. La majeure partie du bruit est pourtant sans conteste imputable à la circulation routière. «En Suisse, environ une personne sur cinq est durant la journée concernée par des bruits de circulation nocifs et dérangeants», explique Mark Brink. La Confédération et les cantons œuvrent depuis longtemps à réduire le bruit de la circulation. De l'avis du psychologue de l'environnement, les revêtements de chaussée spéciaux et peu bruyants sont très efficaces. La réduction de la vitesse autorisée à 30 kilomètres-heure, notamment dans les quartiers résidentiels, a également des effets positifs au-

dibles. De son côté, le train émet lui aussi des bruits de circulation, notamment les trains de marchandises, qui roulent la nuit, au moment où le besoin de calme est le plus important. Sans compter le trafic aérien qui certes concerne – par rapport à la circulation routière et ferroviaire – un groupe de personnes plus réduit, mais en général de manière dramatique.

Le bruit n'est pas seulement fort, il est aussi cher. Une étude publiée en 2014 par l'Office fédéral du développement territorial montre combien le bruit – plus concrètement le bruit de la circulation – nous coûte: les coûts du bruit émis par la circulation s'élèvent chaque année en Suisse à quelque 1.8 milliard de francs. Près de 60 % de ces coûts sont dus aux pertes de valeur des appartements situés dans des endroits bruyants. Les 40 % restants, soit 746 millions de francs par an, sont des coûts sanitaires.

### Il faut repenser son comportement de mobilité

Que peut faire tout un chacun pour réduire les émissions de bruit? Ottilia Lütolf Elsener conseille de prendre tout d'abord conscience des sources de bruit présentes dans son environnement personnel et de les limiter au maximum. En effet, beaucoup d'entre nous ont conscience d'être touchés par le bruit, mais beaucoup moins d'être eux-mêmes sources de bruit. En ce qui concerne la principale source de bruit, la circulation routière, la médecin souhaite donc que la population suisse remette en question son comportement en matière de mobilité et le modifie: «Plus de la moitié de la circulation est un trafic de loisir. À cet égard, le potentiel d'économie est immense. Pourquoi par exemple ne pas partir de chez soi en vélo plutôt que de commencer par mettre le vélo sur la voiture?»

«Il est difficile de dire si la Suisse deviendra moins bruyante dans l'avenir», conclut l'expert du bruit Mark Brink en résumant: «D'un côté, les améliorations des techniques et des constructions auront certainement des effets positifs, mais de l'autre côté, la problématique du bruit deviendra plus importante du fait de la densification.» Mark Brink est convaincu que le nombre de personnes concernées par le bruit en Suisse ne tombera pas au-dessous de son niveau actuel de 1.5 million.

### Une sensibilité accrue envers le bruit

De l'avis du psychologue de l'environnement, une chose certainement appelée à augmenter est la sensibilité des gens envers le bruit. Une raison en est que dans son ensemble, la population doute de plus en plus du progrès technique tout en étant de plus en plus sensible aux questions environnementales et que les gens sont donc de moins en moins prêts à accepter la liberté des autres – autrement dit: leur bruit – à leurs dépens.

Mark Brink souhaite que cette sensibilisation à un environnement calme et les aspirations de la population quant à la qualité de vie fassent que la lutte contre le bruit acquière dans l'avenir une importance de premier plan au sein de notre société.

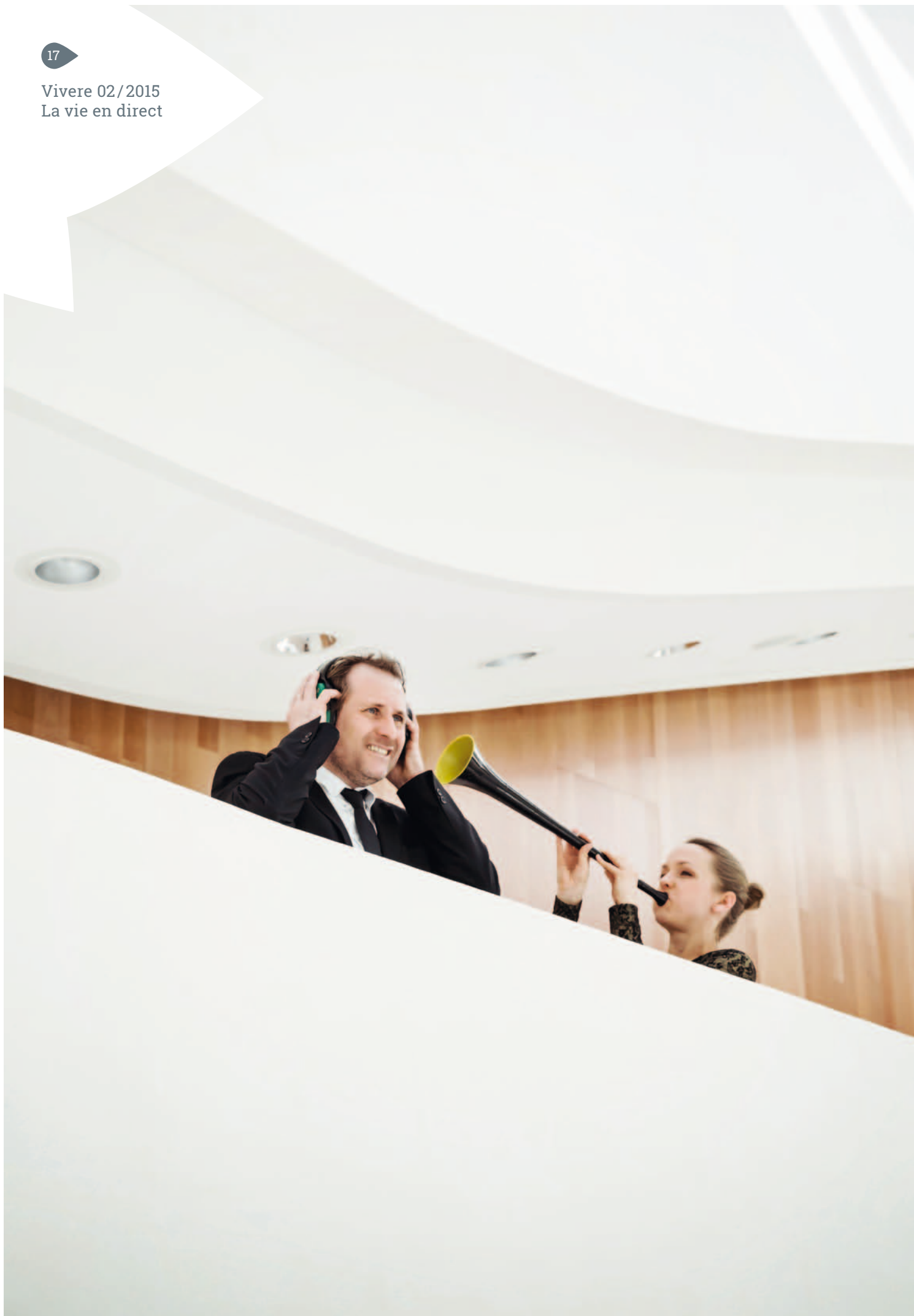
*Ursi Sydler*

EGK remercie la maison Montfort à Feldkirch (A) pour la mise à disposition des locaux pour les photos.

### Liens sur ce thème

- L'Office fédéral de l'environnement OFEV présente sur son site web des informations sur la question du bruit – notamment les bases législatives, des aides à l'exécution, mais aussi de nombreux articles et publications.  
[www.bafu.admin.ch/laerm/index.html?lang=fr](http://www.bafu.admin.ch/laerm/index.html?lang=fr)
- Vous trouverez de plus amples informations et des liens supplémentaires sur le thème du bruit sur le portail web de Cercle Bruit Suisse, le groupement des responsables cantonaux de la protection contre le bruit:  
[www.bruit.ch](http://www.bruit.ch)





# Un gîte ouvert au monde à Lucerne

Maria et Roman Gilli ont réalisé à Lucerne le rêve de toute une vie, qui repose sur une philosophie commune: celle d'une habitation naturelle et saine.

Depuis plus de 300 ans, il y a une ferme dans le quartier Sternmatt, à Lucerne. S'il a fallu récemment en rénover le toit, les épaisses poutres de bois noircies par le soleil et les portes basses témoignent encore des innombrables histoires que cette vieille bâtisse a déjà vécues. Et continue à vivre, car depuis 1989, la Rittershuus est habitée par la famille Gilli, qui en apprécie le mode de construction naturel, qui a toujours été celui de cette maison. Un mode de construction soigneusement entretenu par Maria et Roman Gilli.

On se sent tout de suite bienvenu lorsque l'on passe la porte d'entrée des Gilli, qui donne directement dans la cuisine. Des effluves de dîner flottent encore dans l'air, et les pièces dégagent une chaleur douillette que l'on ne peut obtenir qu'avec un poêle à bois. Pour le reste aussi, le bois massif est le matériau dominant. C'est précisément là-dessus que Roman et Maria Gilli ont bâti leur existence: une habitation saine, sans polluants, des espaces à vivre en harmonie avec les êtres humains et la nature.

Cette philosophie règne non seulement dans leur menuiserie commune de bois massif et dans l'entreprise de conseil en bio-construction «Arbos gesund wohnen», mais aussi dans la vieille ferme de la Sternmattstrasse 43. «Quand nous avons emménagé, la maison était en mauvais état.» Aujourd'hui, on n'a plus du tout cette impression: au cours des 26 dernières années, Maria et Roman Gilli ont rénové et aménagé la maison, peu à peu. Ils ont tout fait eux-mêmes, grâce aux compétences de menuisier de Roman Gilli. Il n'est donc pas étonnant qu'il ait mis la main à la pâte lorsque sa femme lui a parlé du rêve qu'elle avait depuis bien longtemps. Réceptionniste de formation, elle voulait accueillir et héberger des hôtes du monde entier dans son bed and breakfast naturel.

## Venus du monde entier jusqu'à Lucerne

En fait, Maria Gilli est du genre globe-trotteur. Quand cette Néerlandaise de naissance est arrivée en Suisse pour y travailler quelque mois comme infirmière, elle avait déjà à son actif quatre ans de tour du monde. Son voyage devait se poursuivre vers la Nouvelle-Zélande. Mais elle n'est jamais arrivée là-bas. Au bout de seulement quelques semaines à Lucerne – «l'une des plus belles villes du monde», comme elle se plaît à le répéter –, elle a fait la connaissance de Roman Gilli, qui, en qualité de menuisier et de planificateur et



Maria et Roman Gilli ont été d'emblée conquis par le charme de la Rittershuus, une ferme de plus de 300 ans. Il en va de même de leurs hôtes.



conseiller en bio-construction, possédait déjà à l'époque son propre atelier. Le savoir-faire artisanal relatif au bois massif était alors déjà pour lui une véritable passion. Or c'est cette passion qui a d'emblée plu à Maria Gilli. Elle est donc restée, n'ayant pas su convaincre son mari de la suivre dans le vaste monde.

Lorsqu'on lui demande si les voyages, les cultures et pays étrangers ne lui manquent pas parfois, une ombre de nostalgie s'installe dans son regard, et Maria Gilli avoue que bien sûr, cela lui arrive de temps en temps. En même temps, c'est à la Rittershuus qu'elle est chez elle, à Lucerne, cette ville qu'elle trouve parfaite, ni trop grande, ni trop petite: un vrai chez-soi. C'est aussi la raison pour laquelle depuis deux ans, elle accueille des voyageurs du monde entier chez elle, dans son bed and breakfast. Et ici, dans cet endroit où elle peut réaliser son rêve, la boucle est bouclée: en effet, «Sans mon mari et notre entreprise commune, je n'aurais jamais pu réaliser le bed and breakfast de la Rittershuus.» Elle raconte que Roman a passé d'innombrables heures à planifier et à réfléchir – et à se casser la tête sur les consignes de construction, qu'il n'a pu réaliser dans ce bâtiment ancien avec ses couloirs étroits et ses petites pièces que grâce à son inventivité. «Rien que pour construire un escalier, il faut tenir compte d'un nombre infini de prescriptions», explique Roman Gilli. Autrefois, cela aurait été plus simple: on aurait simplement mis une échelle.

#### Des invitations venues du monde entier

Mais ces efforts ont valu la peine. Depuis l'ouverture, les Gilli ont déjà vécu une foule d'aventures avec leurs hôtes, même si leurs locaux privés sont strictement séparés de ceux du bed and breakfast. Parfois, ils font véritablement office de chambre d'amis du quartier Sternmatt: «Les voisins qui n'ont pas de chambre d'amis réservent souvent chez nous une chambre quand ils ont de la visite», raconte Maria Gilli. Reste que la plupart des visiteurs découvrent le bed and breakfast de la Rittershuus par son site internet,

parce qu'ils recherchent exactement ce que Maria Gilli offre: un logement sobre, fonctionnel et confortable tout à la fois, exploité de manière durable. «C'est la raison pour laquelle je ne veux pas être présente sur les plateformes de réservation sur internet», déclare Maria Gilli. «Je souhaite que nos hôtes viennent ici parce qu'ils attachent de l'importance aux mêmes choses que nous.»

Certains séjours ont déjà débouché sur de bonnes amitiés doublées d'invitations aux quatre coins du monde. Si donc les Gilli finissent un jour par se décider à faire un nouveau voyage autour du monde, ils n'auront pas de soucis à se faire quant à leur hébergement. «Mais seulement si je peux voyager en bateau», dit Roman Gilli. En effet, contrairement à sa femme, il n'aime pas du tout prendre l'avion.

#### Tina Hutzli

### Vous êtes au centre de l'attention

Chers assurés EGK, nous vous donnons ici la possibilité de parler de votre métier, de votre hobby ou de votre engagement pour une organisation d'utilité publique touchant au social ou à la protection de la nature. Si vous souhaitez nous faire le plaisir de nous laisser réaliser un portrait de vous, contactez-nous sans aucun engagement de votre part en appelant la rédaction de «Vivere» au 061 765 52 13 ou en nous envoyant un courriel à l'adresse [vivere@egk.ch](mailto:vivere@egk.ch)

Nous regrettons de ne pas pouvoir présenter de thérapies dans cette rubrique et vous remercions de votre compréhension.

# Bruissements printaniers dans le Tessin

L'arrière-pays du Vallemaggia semble avoir été spécialement conçu pour une randonnée printanière délassante. Un chemin peu exigeant s'infiltré dans des forêts aux arbres nouveaux, traverse des villages authentiques et longe des cascades rugissantes parmi les plus belles de Suisse qui dévalent les flancs de vallées.

Ressentez-vous la même chose? Plus le printemps approche, plus j'observe avec une joie impatiente la nature qui lentement s'éveille. Les fleurs jaunes du pas-d'âne feront-elle bientôt leur apparition le long des sentiers? De même que, plus tard, en mars, les anémones sylvestres en bordure de forêt? Vers la fin du mois d'avril, plus rien ne retient la nature: les feuilles tendres des buissons enveloppent toute la forêt d'un vert empreint de fraîcheur et vocalises, gazouillements et chants s'échappent des branches et du sommet des arbres.

Naturellement, en mai de grandes quantités de neige recouvrent encore les montagnes. Mais l'intensité croissante du soleil fait littéralement fondre le manteau blanc alors transformé en ruisseaux mu-

gissants, écumants et jaillissants qui plongent librement dans les vallées. La Suisse «abyssale» possède un nombre incalculable de cascades et certaines, parmi les plus belles, harmonieusement intégrées dans le paysage, se trouvent au nord-ouest de Locarno dans le Vallemaggia et le Val Bavona.

Une randonnée merveilleusement reposante pour diverses raisons mène de Foroglio à Cevio. Cette randonnée de dix kilomètres, réalisable en trois heures n'est pas trop longue et néanmoins intéressante; elle descend la plupart du temps en pente douce et traverse de nombreux sites paisibles et enchanteurs qui invitent à se poser et à savourer.

La randonnée commence immédiatement par un point culminant – ou plutôt une chute profonde. Foroglio possède en effet la cascade peut-être la plus belle du Tessin. Où pourrait-on sinon trouver une chute d'eau qui, au bord d'une vallée verdoyante, se précipite à la verticale sur cent mètres d'une falaise, rebondit grondante et mugissante sur de gros rochers, cela tout près de Foroglio, un des petits villages les plus enchanteurs et les mieux conservés du Tessin?

De Foroglio, la randonnée traverse des vallées, passe par de petites clairières et longe plusieurs étangs. Un site impressionnant des temps anciens se trouve en bordure immédiate du sentier à proximité de Sabbione. La grande grotte située sous un rocher imposant était utilisée par les bergers en tant que grange équipée d'une couchette, ainsi que d'un abreuvoir pour leurs protégés. On trouve une deuxième bergerie de ce type un peu plus loin sur le chemin de randonnée.

Les grondements et rugissements toujours plus retentissants l'annoncent: une autre cascade impressionnante est située en bordure sud-est du village de Bignasco. Pour l'atteindre, il faut toutefois quitter le chemin de randonnée du côté ouest de la vallée et traverser le vieux centre du village. Après avoir passé plusieurs ponts, on rejoint le chemin de randonnée de l'autre côté de la vallée.

## Concours

Nous tirons au sort 3 éditions du livre «Auf stillen Wegen an starke Orte» de Heinz Staffebach d'une valeur de respectivement 49.90 francs. Veuillez envoyer votre e-mail ou votre carte postale en indiquant «Bruissements printaniers» à:

vivere@egk.ch ou EGK-Caisse de Santé, jeu-concours, Brislachstrasse 2, 4242 Laufen. Ne pas oublier de mentionner l'expéditeur. Date limite d'envoi: le 30 juin 2015. Bonne chance!

Aucun courrier n'est échangé sur le concours; les gagnants sont directement informés.

## Vivere 02/2015 La vie en direct

### Départ

Arrêt du car postal Foroglio, Bavona

### Itinéraire

Bien indiqué, via Fontana et Cavergho à destination de Cevio. Longueur 10 km, 200 m de montée, 470 m de descente, env. 2¼ heures, niveau de difficulté T1 à T2. La cascade de Bignasco est située au sud-est du village. Il existe deux ponts sur la Maggia; le pont en arc situé au nord mérite tout particulièrement une visite.

### Destination

Arrêt du car postal Cevio, Posta

### Cartes

Cartes géographiques de la Suisse 1:25 000, feuillets 1271 (Basòdino), 1272 (P. Campo Tencia), 1291 (Bosco/Gurin) et 1292 (Maggia); 1:50 000, feuillets 265 (col du Nufenen), 266 (Valle Leventina), 275 (Valle Antigorio) et 276 (Val Verzasca).

### Informations

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

Le vieux centre du village de Cevio Vecchio est un dernier point culminant du circuit. L'enchevêtrement organique et sinueux de vieilles maisons en pierre, d'énormes rochers, de petites grottes et de sentiers en vahis par la végétation a quelque chose de surréaliste et fait référence à l'univers des contes de fées. Sur la vaste place verdoyante, le visiteur peut ensuite déguster un gelato ou une pizza à l'Albergo della Posta ou au Ristorante Basodino avant de monter dans le car postal.

### Heinz Staffelbach

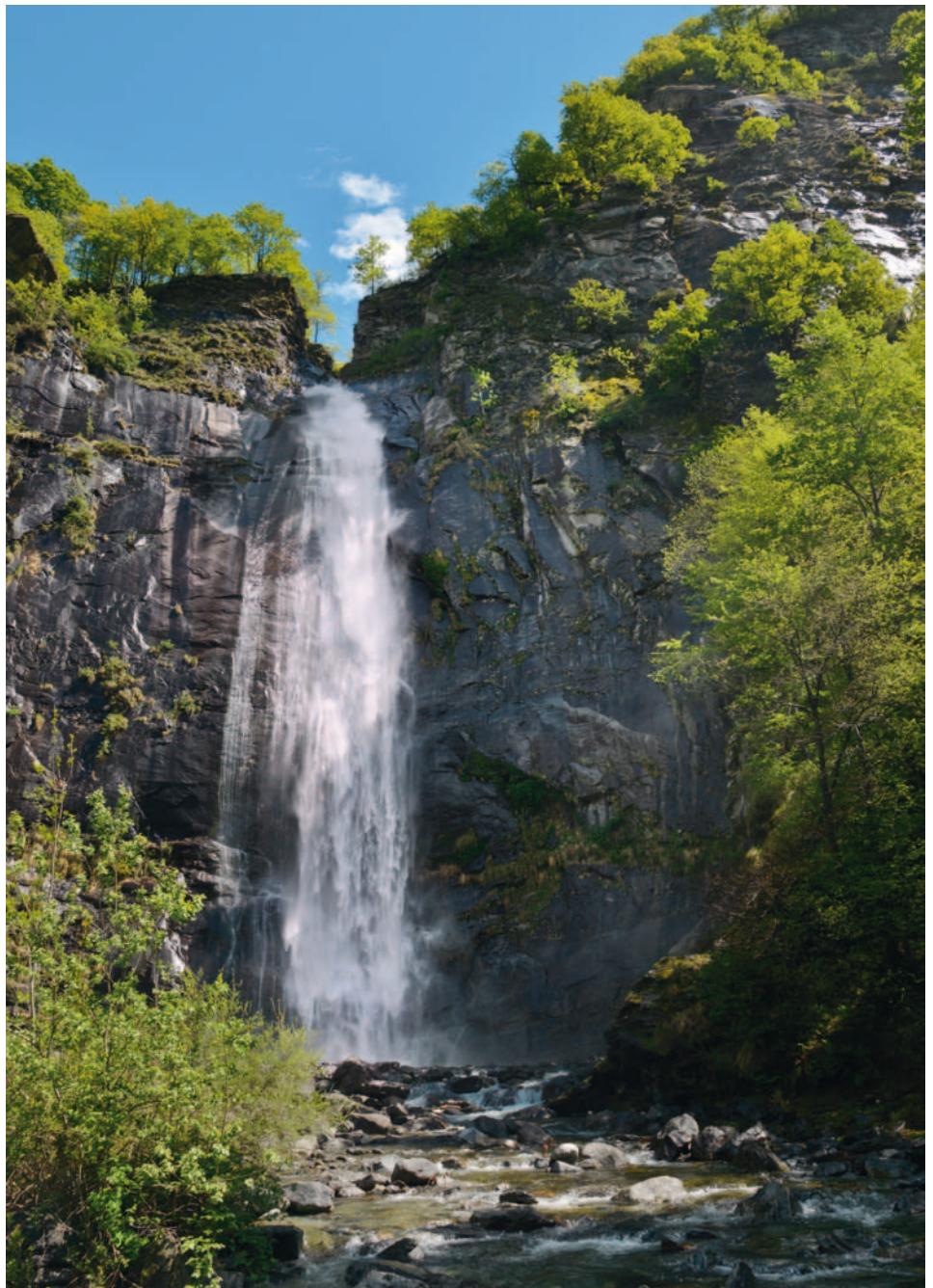


Photo du haut: Le Vallemaggia compte plusieurs cascades impressionnantes ...  
Photos du bas: ... de même que des villages enchanteurs et des hameaux pleins de charme



## L'art de la pause

Les pauses peuvent être plus qu'un arrêt destiné à reprendre des forces. Elles peuvent enrichir merveilleusement une journée de randonnée – à condition de les apprécier et d'en profiter pleinement.

- Prévoyez des temps de pause suffisants – non seulement pour récupérer, mais aussi pour des découvertes spontanées en bordure de forêt.
- Cherchez un bel endroit où vous vous sentirez réellement bien. Peut-être sur un grand bloc de pierre qui offre une vue panoramique sur les montagnes? Ou sous un vieux pin arrole? Ou encore près d'un ruisseau au doux murmure?
- Donnez à votre organisme ce dont il a besoin (nourriture, boisson), mais veillez aussi à ce qui procure le plus grand bien-être à votre âme. Souhaitez-vous bavarder ou plutôt vous asseoir et garder le silence? Voulez-vous admirer le panorama ou plutôt vous allonger dans l'herbe, les yeux fermés, et écouter la nature?
- Accordez-vous du temps pour votre pause. Repartez seulement après vous être suffisamment reposés et avoir repris des forces. Ne partez pas à toute vitesse, mais déplacez-vous en toute conscience et avec attention sur le chemin.

# En matière de formation, les standards de qualité ne cessent de croître

Il y a quelques mois déjà, deux examens professionnels fédéraux supérieurs (EPS) fin prêts ont été déposés auprès de la Confédération pour les deux domaines professionnels de la thérapie complémentaire et de la médecine alternative. L'autorisation de l'EPS de thérapie complémentaire s'est toutefois retrouvée freinée sur la dernière ligne droite par des recours provenant de ses propres rangs, à savoir des thérapeutes.

Si l'on rassemblait l'ensemble des diplômes, formations et prescriptions d'autorisation du domaine de la médecine complémentaire, on serait probablement occupé pendant des mois à faire le tri. Bien que les méthodes alternatives de traitement suscitent une grande confiance de la part des patients, le paysage formé par ce domaine professionnel est on ne peut plus hétérogène. Ceci crée des inquiétudes – voire, souvent, des doutes quant à la qualité des traitements ou des thérapeutes. C'est pourquoi en 2009, la population n'a pas répondu «oui» aux demandes principales des initiateurs de la votation «Pour la prise en compte des médecines complémentaires». Cette initiative populaire demandait parallèlement que les praticiens et praticiennes de naturothérapie non médecins possèdent à l'avenir un diplôme uniforme.

Depuis, on a beaucoup travaillé sur la question. L'objectif exigé par la Confédération consistait à créer dans le domaine professionnel des thérapeutes non médecins deux métiers reconnus auxquels on pourrait rattacher les thérapeutes de médecine complémentaire ainsi que tous les praticiens et praticiennes de naturothérapie. Une entreprise ardue, comme le dit Rudolf Happle, directeur de l'Organisation du monde du travail Médecine Alternative Suisse (OrTra MA): «Un nouveau métier ne se décrète pas à partir de rien.»

## **Une infinité de méthodes et de conceptions**

Au cours de ces dernières décennies, quelque 200 méthodes de traitement de médecine complémentaire sont apparues en Suisse. Avant même de pouvoir réfléchir aux critères d'un examen fédéral, les deux organisations du monde du travail de la médecine alternative et de la thérapie complémentaire ont dû élaborer dans leur

domaine de compétence respectif une description du mode de travail des différents praticiens et praticiennes. C'est ainsi que s'est peu à peu esquissé un portrait des deux métiers demandés, pour lesquels il s'est agi lors de l'étape suivante de rédiger des examens professionnels supérieurs. Il ne manque plus à ceux-ci que d'être approuvés par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Or dans les propres rangs de son organisation, explique Rudolf Happle, de l'OrTra MA, tous ne se réjouissent pas de la nouvelle réglementation de leur profession. «De nombreux praticiens et praticiennes sont certes très en faveur de cette mesure», continue Happle. Mais selon lui, une certaine résistance est aussi perceptible au sein même de la profession. Cette réticence tient à plusieurs raisons: d'une part, il existe des praticiens et praticiennes de naturothérapie établis de longue date, qui



### 200 méthodes de traitement – deux métiers

Dans le cadre de la réglementation, la Confédération a demandé que les différentes activités des praticiens de naturothérapie et thérapeutes soient agrégées dans deux métiers. C'est ainsi que sont nés les métiers de thérapeute de médecine complémentaire avec diplôme fédéral et de praticien-ne de naturothérapie avec diplôme fédéral. La dénomination professionnelle de praticien-ne de naturothérapie englobe plusieurs orientations: médecine ayurvédique, homéopathie, naturopathie traditionnelle européenne et médecine traditionnelle chinoise. Le métier de thérapeute de médecine complémentaire est quant à lui plus difficile à décrire. Il englobe aujourd'hui plus de 20 méthodes de médecine complémentaire.

traitent des patients depuis de longues années et ne voient donc pas la nécessité d'une réglementation confédérale. Rudolf Happle constate également dans ce contexte une certaine résistance contre les réglementations et notamment une lassitude vis-à-vis des examens. «Car en fait, la plupart des praticiens et praticiennes de naturothérapie ont déjà passé beaucoup d'examens pour avoir le droit de traiter des patients. On comprend donc qu'ils soient peu enclins à passer un examen supplémentaire.»

#### Certaines objections émanent de groupuscules isolés

Cette résistance est aussi la raison pour laquelle l'examen professionnel supérieur envisagé n'a jusqu'ici pas pu être entériné par la Confédération – bien qu'en fait, tous les détails en soient réglés: il y a eu des recours. «Ceux-ci sont venus exclusivement de représentants d'intérêts internes, qui avaient d'emblée refusé de participer à

l'élaboration de l'examen professionnel et des métiers», raconte Christoph Meier, directeur de l'Organisation du monde du travail Thérapie Complémentaire (OrTra TC). «Il n'est certes pas difficile de réfuter leurs arguments», précise Meier, tout en avouant que cela retarde tout de même l'entrée en vigueur du règlement d'examen de thérapie complémentaire.

Christoph Meier et Rudolf Happle sont néanmoins d'accord pour déclarer que l'examen professionnel fédéral pourra être passé dans chacun des deux métiers et que ce n'est plus qu'une question de temps. Toutefois, ajoute Happle, même après l'introduction de la nouvelle réglementation, qui sera applicable dans toute la Suisse, tous les thérapeutes ne posséderont pas immédiatement le certificat correspondant pour autant. L'examen professionnel ne sera obligatoire ni pour les praticiens de naturothérapie, ni pour les thérapeutes en médecine complémentaire.

Et sachant que les autorisations d'exercer relèvent de toute façon des cantons, Rudolf Happle, de l'OrTra MA, part lui aussi du principe que l'examen fédéral ne sera pas une condition indispensable pour avoir le droit de traiter des patients. «Ce n'est naturellement qu'une prévision, mais je pense que cela prendra certainement une dizaine d'années pour que le diplôme professionnel soit une condition nécessaire pour l'autorisation. On a une situation analogue chez les assureurs-maladie, pour ce qui est du remboursement des séances de thérapie par le biais d'une assurance complémentaire.» Ces nouveaux diplômes ne seront dans un premier temps pas une condition d'autorisation non plus pour les thérapeutes certifiés EGK. Mais – et cela, Happle en est certain –: un jour viendra où tout patient attendra que son thérapeute ou son praticien de naturothérapie soit titulaire de cet examen professionnel supérieur.

*Tina Hutzli*

Vivere 02/2015  
Médecine conventionnelle et  
médecines complémentaires

# Programme

## Rencontres EGK 2015 Des personnes qui ont un message à nous transmettre

01.06.2015

Antoinette Anderegg  
**Authentizität, Charme und Charisma**  
Attraktivität ist mehr als körperliche  
Schönheit!  
Soleure SO, Landhaus/Landhaussaal,  
Landhausquai 4

08.06.2015

Marianne Gerber  
**Frauensprache – Mönnersprache**  
Unterschiede beachten – einander verstehen  
Winterthour ZH, Casinotheater,  
Stadthausstrasse 119

10.06.2015

Daniel Nieth  
**Das Boomerangprinzip der Freundlichkeit**  
Nicht nur der Wald ruft so zurück, wie  
hineingerufen wurde  
Brugg Windisch AG, Campussaal,  
Bahnhofstrasse 5a

11.06.2015

Daniel Nieth  
**Das Boomerangprinzip der Freundlichkeit**  
Nicht nur der Wald ruft so zurück, wie  
hineingerufen wurde  
Coire GR, Kirchgemeindehaus Titthof,  
Tittwiesenstrasse 8

16.06.2015

Helmut Fuchs  
**Das emotionale Kapital**  
Nur wenn die Stimmung „stimmt“, stimmt  
auch die Leistung  
Frauenfeld TG, Casino Frauenfeld,  
Bahnhofplatz

17.06.2015

Helmut Fuchs  
**Das emotionale Kapital**  
Nur wenn die Stimmung „stimmt“, stimmt  
auch die Leistung  
Lucerne LU, Grand Casino/Panoramasaal,  
Haldenstr. 6

18.06.2015

Helmut Fuchs  
**Das emotionale Kapital**  
Nur wenn die Stimmung „stimmt“, stimmt  
auch die Leistung  
Bäle BS, Congress Center, Messeplatz

02.09.2015

Marianne Gerber  
**Frauensprache – Mönnersprache**  
Unterschiede beachten – einander verstehen  
Cham ZG, Lorzensaal, Dorfplatz 3

07.09.2015

Marianne Gerber  
**Frauensprache – Mönnersprache**  
Unterschiede beachten – einander verstehen  
Laufon BL, Kulturzentrum Alts Schlachthaus,  
Seidenweg 55

Informations: tél.: 032 623 36 31

Inscription: aucune

Entrée: libre

Début: 20.00 heures

**Académie SNE**  
2015

 SNE  
Stiftung für Naturheilkunde  
und Ernährungsmedizin

16.06.2015

Brigitt Waser-Bürgi  
**Heilpflanzenkunde**  
Winterthour ZH, Hotel Banana City,  
Schaffhauserstr. 8

18.06.2015

Grazia Marchese  
**Körperweisheit – Mit dem Körper  
auf Erfolgskurs**  
Berne BE, Allresto Kongresszentrum,  
Effingerstr. 20

19.06.2015

Heidy Helfenstein  
**Das empathische Gespräch**  
Lucerne LU, Hotel Cascada, Bundesplatz 18

23.06.2015

Lilo Schwarz  
**Wir öffnen unsere Wahrnehmung für die  
Farben des Lebens**  
Berne BE, Allresto Kongresszentrum,  
Effingerstr. 20

24.06.2015

Daniel Hasler von Planta  
**Kabbalah – das ungebundene Buch**  
Thalwil ZH, Hotel Sedartis, Bahnhofstr. 16

25.06.2015

Daniela Kaufmann  
**Feng Shui – in der Harmonie liegt die Kraft**  
Thalwil ZH, Hotel Sedartis, Bahnhofstr. 16

20.08.2015

Sandra Weide  
**Integratives Augentraining**  
Berne BE, Hotel Allegro, Kornhausstr. 3

21.08.2015

Daniela Kaufmann  
**Feng Shui – Unterstützung in allen Lebenslagen**  
Soleure SO, Altes Spital, Oberer Winkel 2

Inscription: nécessaire, nombre de partici-  
pants limité. Tarif pour séminaires d'une  
journée selon programme détaillé. Demandez  
le programme Séminaires/Ateliers 2015 SNE,  
Soleure – téléphone 032 626 31 13 ou  
[www.stiftung-sne.ch](http://www.stiftung-sne.ch)



# «Il faut lire les contrats soigneusement avant de les signer»

Lorsque les assurés ont des problèmes avec leur caisse de maladie, l'Office de médiation de l'assurance-maladie de Lucerne peut souvent aider à trouver une solution qui satisfasse toutes les parties prenantes. Depuis la mi-2013, l'Office est pour la première fois dirigé par une femme, en la personne de la Tessinoise Morena Hostettler Socha.

## **Madame Hostettler Socha, quelle est la période de l'année la plus chargée pour la médiatrice de l'assurance-maladie et son équipe?**

Sans hésiter, c'est la période allant d'octobre à mai, parce que c'est seulement à ce moment que les gens s'aperçoivent qu'ils ont peut-être commis une erreur en changeant de caisse. Certains courtiers leur soutirent des signatures au moyen de subterfuges et autres prétextes. Et de nombreux assurés ne remarquent pas que ce qu'ils signent est non pas une offre ou une confirmation d'entretien, mais une demande d'assurance et une résiliation inconditionnelle de l'assurance à laquelle ils sont affiliés. À l'heure actuelle, ce problème nous occupe pendant des mois, parce que les courtiers ne sont plus seulement à l'œuvre lors de la saison des transferts, mais dès le début de l'année, bien que les nouvelles primes ne soient pas encore du tout connues!

## **À part cela, quels sont les problèmes les plus fréquents sur lesquels vous avez à vous pencher?**

La majeure partie des plaintes et demandes a trait aux prestations. De nombreux assurés n'en sont pas satisfaits. Hier encore, une femme de plus de quarante ans se disait déçue que l'on ne lui paie pas de traitement de fertilité. La raison en était

pourtant simple: l'assurance de base paie ce traitement si l'on a affaire à une maladie. Mais si la fertilité décroît parce que l'on avance en âge, ceci n'est pas considéré comme une maladie.

## **Arrive-t-il souvent que la demande que l'on dépose auprès de votre service ne relève pas de vos compétences?**

Rarement. Mais nous avons dû limiter les catégories de personnes ayant droit à un conseil. Ceci tient à ce que nous conseillons gratuitement. Il n'est donc pas acceptable que quelqu'un nous soit envoyé par son assurance en responsabilité civile, ou qu'un agent fiduciaire ou une personne assurée ayant déjà engagé un avocat s'adresse à nous. Nous ne pouvons assister que ceux qui recherchent une solution amiable. Si une personne assurée a de toute façon l'intention de porter plainte en justice contre son assurance-maladie, nous ne pouvons rien faire.

## **Pourquoi l'Office de médiation de l'assurance-maladie est-il si important?**

Pour les assurés, c'est un interlocuteur qui ne coûte rien et qui met à leur disposition des connaissances de spécialiste que peu de personnes possèdent. Mais l'Office de médiation est également important pour les assureurs-maladie, parce qu'ainsi, ils ne sont plus contraints d'aller en justice



## **Morena Hostettler Socha**

Morena Hostettler Socha est depuis août 2013 directrice de l'Office de médiation de l'assurance-maladie. Avant de rejoindre en 2003 l'équipe de Gebhard Eugster, cette Tessinoise a travaillé comme juriste à la Caisse de compensation du canton de Fribourg, greffière au Tribunal fédéral des assurances et présidente de la 3<sup>e</sup> chambre extraordinaire de la commission fédérale de recours AVS/AI pour les personnes domiciliées à l'étranger (2001-2003).



Les assureurs-maladie et leurs assurés ne parlent pour ainsi dire pas la même langue. Morena Hostettler Socha les aide à mieux se comprendre.

pour la moindre bagatelle. Nous ne sommes pas une autorité de surveillance. Nous effectuons une évaluation indépendante du cas. Mais toutes les parties prenantes sont libres de choisir ensuite un recours juridique.

**Notamment pendant la saison des transferts, nombreux sont les assurés qui ne savent pas comment procéder ni quels délais ils doivent respecter, et qui sont en plus harcelés par les courtiers. Notre système d'assurance-maladie est-il trop compliqué?**

En fait, un contrat d'assurance-maladie ne diffère pas des autres contrats. Il faut toujours commencer par lire les contrats soigneusement avant de les signer. Et si quelqu'un veut vous faire croire qu'il faut signer immédiatement parce que l'on fait l'affaire de sa vie, je ne peux que donner ce conseil: abstenez-vous! Dans ce cas, celui qui fait la bonne affaire, c'est l'autre, et lui seul. On retrouve toutefois ces problèmes plutôt pour les assurances complémentaires. Quoiqu'en Suisse, on puisse légitimement

se poser la question de savoir si l'on a vraiment besoin de ce luxe, sachant que l'assurance de base offre une couverture très complète. Mais si l'on décide de contracter une assurance, il ne faut plus en changer, sauf si l'on ne peut plus se la permettre financièrement ou si l'on n'en a plus besoin. Je connais beaucoup de cas où un courtier avait incité à un transfert et où les assurés étaient ensuite très contrariés parce que le nouvel assureur soit les avait refusés, soit n'offrait pas certaines prestations en raison de troubles préexistants.

**Qu'est-ce que l'Office de médiation de l'assurance-maladie a réussi à changer depuis sa création, en 1993?**

Cela dépend toujours du médiateur qui en tenait les rênes. Je pense notamment à Gebhard Eugster, qui a assumé les fonctions de médiateur de 1997 à 2006 et a profondément influencé la jurisprudence du Tribunal fédéral. Cela était du reste important, car avec l'introduction de la nouvelle Loi sur l'assurance-maladie en 1996, il restait de nombreuses zones d'ombre dans le

domaine juridique. Gebhard Eugster agissait plutôt comme un représentant des assurés. Son successeur, Rudolf Luginbühl, a plutôt positionné l'Office de médiation comme un médiateur, essayant d'amener les assureurs et les assurés à une conciliation. C'est ce que fait l'Office aujourd'hui encore.

**Depuis la création de l'Office de médiation de l'assurance-maladie, a-t-on assisté à une évolution thématique de cas de réclamations?**

Sans aucun doute. Au début, l'introduction de l'obligation de s'assurer contre la maladie a été une question importante, bientôt suivie de l'introduction de l'assurance complémentaire. Aujourd'hui, l'application de la loi est moins problématique, même s'il reste des questions à résoudre.

**Pourriez-vous citer un exemple?**

Avant 2006, un assuré qui ne payait pas ses primes pour l'assurance obligatoire des soins selon la LAMal (Loi sur l'assurance-maladie, NDLR) pouvait simplement



changer d'assureur et continuer à bénéficier de prestations. Il a donc été introduit dans la LAMal une clause empêchant les assurés ayant des arriérés de changer d'assureur-maladie. En même temps, ceux-ci se voyaient imposer une suspension des prestations, c'est-à-dire que seuls les traitements d'urgence étaient payés. Mais on a oublié de formuler une disposition transitoire. Ceci a eu pour conséquence que beaucoup de malades chroniques qui avaient des arriérés auprès de leur caisse de maladie, sans toutefois en être responsables, n'ont plus reçu de prestations. Malheureusement, ces assurés n'étaient pas le groupe visé par cet amendement de la loi. Il a donc fallu à nouveau modifier l'article afin que les malades chroniques puissent

**«Si quelqu'un veut vous faire croire qu'il faut signer immédiatement parce que l'on fait l'affaire de sa vie, je ne peux que donner ce conseil: abstenez-vous!»**

Morena Hostettler Socha  
Médiatrice de l'assurance-maladie

continuer à bénéficier normalement des prestations. Le nouvel article est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

**Pour le domaine de l'assurance privée, il existe un autre Office de médiation. Comment fonctionnent la collaboration et la délimitation des compétences?**

Avec Martin Lorenzon, le médiateur des assurances privées et de la SUVA, la collaboration fonctionne parfaitement. Nous n'avons pas une relation de concurrence. Les délimitations de compétences sont effectuées notamment dans le domaine des assurances indemnités journalières selon la LCA. Il existe quelques assureurs qui font passer leurs assurances indemnités journalières par le médiateur des assurances privées, bien qu'ils soient des assureurs-maladie et ne soient donc pas des assureurs privés à proprement parler.

**Y a-t-il des cas qui vous bouleversent ou vous réjouissent particulièrement?**

Lorsque je parviens à démêler une situation inextricable, je suis très contente. Nous avons eu le cas d'un assuré mécontent, qui avait agressé au téléphone un collaborateur de l'assurance-maladie au point que ce dernier se sentait sérieusement menacé. C'était peu après la tuerie de Zoug. Le directeur de cette assurance avait perdu un bon ami dans cet attentat et a réagi immédiatement. Il ne voulait pas prendre de

risque. La police est venue le jour même chercher l'assuré en question sur son lieu de travail et l'a emmené les menottes aux poignets. Il a dû passer une nuit en détention provisoire. Le lendemain, il est arrivé directement chez nous, fou de colère. Démêler une situation de ce genre est pour tout médiateur un défi de taille. À grand renfort de temps et d'efforts, nous avons pourtant réussi notre mission. L'assuré a ensuite pu changer de caisse. On voit à la lumière de cet exemple combien il est important d'agir en qualité de personne neutre, afin que les deux parties puissent nous faire confiance. Être et rester impartial génère naturellement parfois des frustrations: quand on se donne du mal et que l'on constate que les dés sont pipés, que l'on ne fait pas avancer la médiation et que l'on finit par devoir déclarer qu'elle a échoué.

**Interview: Tina Hutzli**

**Remarque**

Les opinions des interlocuteurs de notre rubrique «L'avis de ...» ne correspondent pas nécessairement à celles d'EGK-Caisse de Santé.

**Comme jadis Roméo et Juliette**

Un cœur brisé peut vraiment faire mourir. Le syndrome de tako-tsubo, «broken-heart syndrome» en anglais, qui fut décrit pour la première fois en 1991, se produit souvent immédiatement après un stress émotionnel extraordinaire – par exemple après une séparation de la personne que l'on aime. Les symptômes en rappellent ceux d'un infarctus du myocarde. Mais pour douloureux qu'il soit, un cœur brisé est guérissable. Sur cent malades, 97 guérissent complètement.  
Source: Wikipédia (en allemand)

**Voir Paris en rose**

Quand les Japonais vont en voyage à Paris, il peut leur arriver de devenir fous. Ce que l'on appelle le syndrome de Paris est probablement déclenché par les attentes trop élevées des touristes vis-à-vis de la ville de l'amour et leur vision idéalisée de la capitale française. Cette attitude serait due aux médias japonais. Les visiteurs sont incapables de concilier l'image populaire que l'on a de Paris au Japon avec la réalité et souffrent de ce fait de symptômes comme les états délirants, les hallucinations, l'anxiété, les étourdissements et les sueurs. Le traitement est on ne peut plus simple: il suffit de rentrer à la maison.  
Source: Wikipédia

**Sacré tintamarre!**

La visite des lieux sacrés de Jérusalem conduit chaque année quelque 100 personnes à se croire elles-mêmes tout droit sorties de la Bible. Les personnes touchées par le syndrome de Jérusalem se prennent pour un personnage biblique, ce qui les pousse à se vêtir de toges ou de draps et à proclamer des sermons et des prières en public. Sous traitement psychiatrique, les personnes concernées guérissent en général complètement en quelques jours. Parfois, cependant l'issue n'est pas toujours aussi heureuse: en 1969, un Australien souffrant du syndrome de Jérusalem a perpétré un incendie criminel contre une mosquée.  
Source: Wikipédia (en allemand)



Vous trouverez dans notre application mobile «Mon EGK» d'autres recettes faisant la part belle aux herbes

## Tomme chaude sur lit de cresson de fontaine



### Pour 4 personnes

**Ingrédients**

- 2 tommes nature ou chèvre
- 8 tomates sèches marinées dans l'huile coupées en lamelles
- 8 poignées de cresson de fontaine (cresson officinal)
- 2 c. à s. de vinaigre de vin blanc
- 2 c. à s. de vinaigre balsamique blanc
- 4 c. à s. d'huile d'olive
- 2 c. à s. d'huile d'olive au citron
- Sel
- Poivre fraîchement moulu

Préchauffer le four à 220 °C.

Couper la tomme en deux et la poser sur la plaque du four. Faire cuire pendant 7 à 10 minutes dans le four préchauffé. Pour la vinaigrette, mélanger le vinaigre de vin blanc, le vinaigre balsamique, l'huile d'olive, l'huile d'olive au citron, le sel et le poivre. Répartir le cresson de fontaine sur quatre assiettes et l'arroser de quelques gouttes de vinaigrette. Poser dessus les demi-tommes et les garnir avec les lamelles de tomate.

**Bon appétit!**

N'hésitez pas à nous écrire si vous souhaitez émettre des compliments ou des objections au sujet des textes publiés dans «Vivere»! La rédaction reçoit votre courrier – postal ou électronique – avec plaisir. **Adresse de la rédaction:** EGK-Caisse de Santé, rédaction «Vivere», Brislachstrasse 2, 4242 Laufon, vivere@egk.ch.

**Impressum:** «Vivere» 1/2015. **Éditrice:** EGK-Caisse de Santé, siège principal, Brislachstrasse 2, 4242 Laufon, www.egk.ch. **Responsable:** Ursula Vogt, domaine de la communication. **Tirage total:** 82 000. **Rédactrice responsable:** Tina Hutzli, domaine de la communication. **Conception:** Ingold Design, Stephan Ingold. **Photographie page-titre:** Marcel A. Mayer. Location: Montforthaus, Feldkirch (A) **Photographies contenu:** Tina Hutzli, Marcel A. Mayer, Dominik Labhardt, Heinz Staffelbach, Shutterstock, iStockphoto. L'éditrice ne se porte pas garante des manuscrits, photographies et illustrations envoyés sur initiative personnelle. EGK-Caisse de Santé comprend les fondations partenaires EGK Assurances de Base (l'assureur dans le cadre de l'assurance obligatoire des soins de maladie selon la LAMal) et EGK-Caisse de Santé ainsi que leurs filiales EGK Assurances Privées SA (l'assureur dans le cadre des assurances complémentaires selon la LCA) et EGK Services SA.