

Mars 2023

kpt: magazine

La KPT évolue

Trois collaborateurs s'expriment, de leur point de vue.


Accepter les changements

Un neuropsychologue explique et donne des conseils.

La médecine aujourd'hui et demain

Tout ce que la recherche pourrait rendre possible.

Changement.



Assistance médicale via WhatsApp? C'est possible grâce à DoctorChat.

Essayez vous-mêmes:
kpt.ch/doctorchat1

Édition

N° 1 / 2023

Thème «Changement»

Éditrice

KPT

Case postale

CH-3001 Berne

Rédaction

magazin@kpt.ch

Tirage

370'000

Impression

Vogt-Schild Druck AG,

4552 Derendingen

Photo de couverture

Family AG,

Thomas Buchwalder

Tout comme la Terre qui ne s'arrête jamais de tourner, nous ne cessons d'avancer, que ce soit en nous appuyant sur ce qui a fait ses preuves, en sortant des sentiers battus ou même, parfois, en nous lançant dans l'inconnu. Nous en tirons de précieux enseignements qui nous font progresser. Que nous le voulions ou non, le changement est omniprésent, au travail comme dans la vie privée.



Pour nous aussi, en tant que caisse-maladie, changer fait partie de notre quotidien, car nous nous développons sans cesse pour nos assurés et nos équipes. Nous voulons vous simplifier la vie et vous offrir une satisfaction maximale. Cela passe par exemple par les nouveaux centres clients mis sur pied en début d'année.

Le plus grand changement s'est produit à l'automne dernier: grâce à un bon rapport qualité-prix, nous avons su convaincre de très nombreux nouveaux clientes et clients de rejoindre la KPT. Bienvenue à vous – nous sommes heureux de vous accueillir. Dans le même temps, nous remercions aussi l'ensemble des assurés qui nous sont fidèles depuis des années. L'importante augmentation de la clientèle a entraîné des temps d'attente plus longs; grâce à un grand engagement de nos collaborateurs et au recrutement de personnel supplémentaire, la situation s'est déjà améliorée.

En tant que caisse-maladie avec un plus, nous avons toujours quelque chose de plus à offrir. Dans ce numéro, trois collaborateurs de la KPT nous en disent plus sur leur quotidien et ce qu'implique le changement pour nous. Nous vous présentons également notre nouveau service online Caducy. Enfin, un neuro-psychologue vous donne des conseils utiles pour modifier vos routines et vos réflexes.

Dans l'espoir que ce numéro vous inspirera, je vous souhaite une lecture agréable et divertissante.

Thomas Harnischberg

CEO

Légende

Dialogue et contact



Informations complémentaires en ligne



Informations sur nos produits



Conseil par téléphone

Changement.

Nous bifurquons, faisons demi-tour, reprenons la route, changeons de direction, arrivons à destination, découvrons de nouvelles choses et continuons à avancer. Omniprésent dans notre quotidien, le changement est un mouvement sans fin. D'où notre volonté d'aborder les évolutions dans toute leur diversité et de vous présenter des collaborateurs, des questions de santé et des faits passionnants.

Personnes

Le changement à la KPT

Trois de nos collaborateurs nous expliquent comment ils perçoivent les évolutions actuelles au sein de l'entreprise et quelles opportunités ils entrevoient.

Page 5

Psychologie

«Pour changer, nous devons mieux nous comprendre»



Le neuropsychologue Lutz Jäncke explique pourquoi notre cerveau est réfractaire aux changements et nous montre comment réveiller le flemmard qui sommeille en nous.

Page 10

Savoir

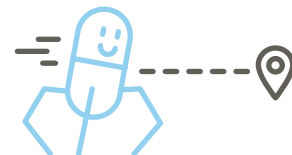
Un plus pour le soutien

En tant que caisse-maladie, nous vous accompagnons dans vos changements de vie, petits et grands, et vous donnons des conseils utiles.

Page 13

Corps

La médecine aujourd'hui et demain



La médecine moderne permet aujourd'hui de guérir ou traiter de nombreuses maladies. À l'avenir, il devrait être possible d'aller encore plus loin. Huit faits étonnants.

Page 14

Élection des délégués	16
Pleins feux sur le personnel	18
Offre exclusive	19
Magazine en ligne	19



Nous publions régulièrement de nouveaux articles sur kpt.ch/magazine pour vous aider à patienter jusqu'au prochain numéro.



Personnes

La KPT évolue

Notre monde tourne de plus en plus vite. La nouveauté d'hier est déjà dépassée aujourd'hui. Les besoins des clients évoluent, tout comme les personnes. Ce changement constitue à la fois un défi et une chance, et pour nous aussi en tant que caisse-maladie. Que signifie au juste le changement pour la KPT? Trois collaborateurs nous en parlent, de leur point de vue personnel.

«Pour moi, le changement fait partie de la vie, au même titre que la naissance et la mort.» Stefan Burkhalter conduit depuis trois ans le secteur Clients à la KPT et aime se confronter aux évolutions de la vie. «Sinon, on s'ennuierait, non?» L'an dernier, la KPT a connu de grands changements. Avec notamment la mise en place d'un nouveau système informatique. Celui-ci offre de nombreux avantages à la clientèle et au personnel. Il simplifie et accélère les processus et facilite le travail des équipes, pour le plus grand bénéfice des assurés. Pourtant, dans les premiers temps, a connu quelques problèmes de jeunesse. «Mais aujourd'hui, nous sommes en bonne voie de parvenir à un système moderne et stable», déclare Burkhalter. La modernisation de l'informatique place la numérisation au premier plan et impose de nouvelles exigences aux processus de la KPT. «Dans notre monde qui évolue rapidement, nous devons pouvoir agir de manière flexible et rapide, d'où la nécessité d'étudier aussi les formes de travail agiles.» En clair, les décisions sont de plus en plus prises par des équipes de spécialistes et non plus par les seuls responsables. «De tels changements ne s'appliquent pas du jour au lendemain, c'est un processus global qui prend du temps.»

Suite à la page suivante

Télétravail, postes de travail à domicile et plus de proximité

Depuis la pandémie de coronavirus, le personnel de la KPT ne travaille plus uniquement au bureau, mais parfois aussi à la maison. Travailler à différents endroits est rapidement devenu une habitude, une habitude qui fait désormais ses preuves. Et pourtant, aux yeux de Stefan Burkhalter, ce changement est loin d'être terminé. «Il s'agit d'une évolution qui fait naître de nouveaux défis. Il nous faut par exemple réfléchir à la façon d'entretenir notre culture d'entreprise malgré le travail décentralisé.» Les équipes doivent ressentir et vivre les valeurs de la KPT. Chose peu connue, la KPT propose depuis de nombreuses années déjà des postes de télétravail dans chaque région du pays et près d'un collaborateur sur cinq travaille exclusivement à la maison. Le télétravail n'a donc rien d'une nouveauté pour la KPT. Malgré cette nouvelle flexibilité, le côté impersonnel impacte certains collaborateurs. «Nombreux sont ceux qui souhaitent retrouver un lieu où travailler physiquement en équipe. Nous allons donc aménager de nouveaux bureaux à Zurich et au Tessin», déclare le quadragénaire responsable de la distribution.

Croissance de la clientèle et du personnel

Un autre changement s'est profilé à l'automne 2022. Grâce aux primes attrayantes, la KPT a vu sa clientèle croître d'environ 50 %. «Nous avons sous-estimé l'ampleur du phénomène», explique le responsable

Clientèle. «Ensemble, nous avons tout donné pour réagir aux demandes clients avec rapidité et professionnalisme. Malgré l'engagement total du personnel, les délais de réponse se sont temporairement allongés, ce que nous regrettons.» Pour maintenir la qualité de service habituelle, la KPT a aujourd'hui besoin d'étoffer d'un coup ses équipes, un défi compliqué. «Le changement a été très rapide, alors qu'il faut du temps pour recruter du personnel, surtout face à la pénurie actuelle de spécialistes.» Il ne suffit plus d'embaucher. Les nouveaux collaborateurs doivent être formés et coachés. «Notre exigence de qualité veut qu'un conseiller clients puisse répondre lui-même à 80 % des demandes, sans besoin de clarifications.» Car pour la KPT, il est important d'assurer un traitement le plus rapide possible et de maintenir une satisfaction élevée de la clientèle.

«Une forte croissance de la clientèle génère des besoins en personnel»

La croissance dans les yeux des enfants

Ce n'est pas seulement dans son travail que les choses évoluent pour Stefan Burkhalter. Sa vie privée a elle aussi changé, puisqu'il est devenu père il y a un an. «Mon fils a vraiment bouleversé ma vie», déclare Stefan Burkhalter en riant. Il voit son enfant évoluer presque minute par minute. «Il se développe très vite et apprend tant de nouvelles choses – c'est un plaisir à observer.» De plus, avec l'arrivée de son fils, il a découvert l'amour inconditionnel. Et le petit ange est devenu un vrai modèle: «Les enfants ne s'intéressent ni au passé ni à l'avenir, ils vivent juste l'instant présent. C'est une véritable leçon de vie pour moi, je lui en suis très reconnaissant.»



«Je suis fière de pouvoir gérer les assurés de Suisse romande avec mon équipe», déclare Mélanie Cuérel.

Le suivi de la clientèle, un travail d'équipe

Toujours aux petits soins pour ses collègues, Mélanie Cuérel, responsable de centre clients, est surnommée «la mamma italienne» au sein de son équipe. Cette Romande originaire de Givisiez déborde d'entrain et ne supporte pas de ne rien faire. Elle voit donc d'un bon œil les changements et les nouveaux défis. «Pour moi, il s'agit de quelque chose de nouveau. J'essaie de transmettre cet état d'esprit à mes collaboratrices et collaborateurs en les incitant à voir les choses du bon côté.» En effet, le quotidien des conseillers clients de la KPT a quelque peu évolué ces derniers mois.

Plus de flexibilité grâce aux centres clients

«Notre but est de nous améliorer encore et de satisfaire aux nouveaux besoins des personnes assurées», explique cette responsable âgée de 38 ans. Afin d'en savoir plus sur leurs attentes, la KPT a réalisé une enquête auprès de sa clientèle qui montre que cette dernière souhaite surtout que l'on réponde rapidement et de façon compétente à ses demandes – peu importe l'identité de son interlocuteur. «Nous avons donc optimisé l'organisation de notre service clientèle», poursuit Mélanie Cuérel. Désormais, les clientes et clients de la KPT ne sont plus suivis par une conseillère ou un conseiller, mais par une équipe composée d'une vingtaine de professionnels de l'assurance-maladie, comme celle de Mélanie Cuérel en Romandie. «Nous continuons bien entendu de proposer un conseil personnel, mais la nouvelle organisation nous offre plus de flexibilité. Si un

conseiller est absent parce qu'il suit une formation continue, parce qu'il est malade ou même parce qu'il est allé boire un café, ses collègues peuvent le seconder. Les personnes assurées obtiennent ainsi un feed-back rapide et voient leurs demandes traitées efficacement», explique Mélanie Cuérel, qui ajoute que son objectif personne

«Nous proposons toujours un conseil personnel, mais avec plus de flexibilité.»

est qu'en cas de question, on ne contacte qu'une seule fois la KPT: «La demande doit avoir été résolue au moment de raccrocher. Cet aspect est primordial à mes yeux.» En outre, les personnes assurées ont désormais pour seul interlocuteur leur centre clients, et non plus d'autres départements. «Nous nous occupons de tout, nous procédons si nécessaire à des clarifications en interne et nous informons ensuite la clientèle. Tout doit être aussi simple que possible pour elle.»

Suite à la page suivante

Une conseillère devenue responsable de centre clients

La réorganisation du service clientèle a été synonyme d'opportunité personnelle pour Mélanie Cuérel: après avoir exercé pendant dix ans la fonction de conseillère clients et suppléante du responsable d'équipe à la KPT, elle s'est vu proposer un poste de cadre comme responsable de centre clients. «Je peux diriger une équipe. C'est pour moi une grande source de fierté et de motivation. Je compte bien saisir cette opportunité et apprendre chaque jour de nouvelles choses. Ainsi, je ne vais clairement pas m'ennuyer», conclut-elle en riant.

Nouveaux centres clients: nous voilà

La KPT compte désormais huit centres clients dont le personnel met tout en œuvre pour répondre à vos demandes. Pour savoir quel centre contacter, consultez les documents reçus, le portail clients KPTnet ou l'application KPT. Vous trouverez par ailleurs une brève présentation des sept autres responsables sur notre site web.

 Plus d'informations sur kpt.ch/centreclientele



Patrick Kaltenrieder: «Nos clients souhaitent un service simple.»

Un plus pour le service grâce au changement numérique

Sortir de la zone de confort et oser, Patrick Kaltenrieder le fait sans aucun mal. Au contraire, c'est l'inconnu qui le pousse à aller de l'avant. Toujours en quête de nouveaux défis, son poste de responsable de la numérisation lui convient à la perfection. «Je veux avancer dans ma vie professionnelle et privée, progresser et découvrir de nouvelles choses», déclare le collaborateur KPT de 39 ans. Et les opportunités ne manquent pas à la KPT.

Entre métavers et protection des données

Dans l'esprit de beaucoup, le terme «numérisation» implique de grandes entreprises tech, le métavers ou le web 3.0. «Mais pour une caisse-maladie, on est loin du hype absolu», déclare Patrick Kaltenrieder avec un sourire malicieux. Toutes les caisses-maladie sont soumises à un cadre réglementaire. «En tant que maillon du système de santé, nous travaillons avec des données ultrasensibles et la priorité est donc de les protéger au mieux», explique le responsable de la numérisation. Cela rend de nombreuses innovations numériques encore plus complexes et plus longues. La technologie évolue vite et les besoins des clients deviennent de plus en plus exigeants.

«Nous gérons ce qu'il y a de plus précieux dans la vie, la santé des personnes.»

Beaucoup ont pris l'habitude d'acheter leurs produits et services en ligne, d'un simple clic. Et ils attendent la même chose d'une caisse-maladie. «On peut le comprendre, mais tout n'est pas aussi simple», précise Patrick Kaltenrieder. Il faut donc sans cesse faire des compromis. Un exercice d'équilibriste entre le respect des règles et la conception de nouveaux services et prestations.

Libre choix des canaux et self-service

Malgré ces défis, la KPT met tout en œuvre pour accélérer le changement numérique. Non pas par intérêt personnel, mais pour offrir un plus pour le service à ses assurés. L'an dernier, un cap important a été franchi avec le renouvellement complet de notre informatique. «C'est désormais une bonne base pour progresser», déclare Kaltenrieder avec motivation. À cet égard, l'automatisation et l'optimisation des processus jouent un rôle majeur. Ou plus concrètement, «nos clientes et clients souhaitent un service aussi simple et rapide que possible, ainsi qu'une bonne joignabilité. Aujourd'hui, nous manquons tous de temps et voulons donc l'utiliser à bon escient», explique le responsable de la numérisation. D'où la nécessité de traiter les demandes adressées à une caisse-maladie avec un maximum d'efficacité. Parmi ces demandes, on retrouve notamment le libre choix des canaux, soit la capacité à atteindre la KPT par différents moyens et une offre d'applications pour gérer soi-même ses besoins de façon rapide et simple. «Avec nos services online

comme notre portail clients KPTnet, l'application KPT, notre site web, l'assistant médical numérique DoctorChat (voir encadré) ou notre tout nouveau service de dépistage précoce Caducy, nous avons déjà mis sur pied des canaux et outils importants qui simplifient la vie de nos assurés. Et cela va continuer», affirme Patrick Kaltenrieder avec conviction.

Numérique vs personnel

Une caisse-maladie se doit-elle d'être totalement numérique? Dès lors que cela simplifie la vie des assurés, oui, mais pour les demandes plus complexes, peut-être pas, estime le responsable de la numérisation. «Si je suis en bonne santé et sans besoin de contact régulier avec ma caisse-maladie, je veux simplement pouvoir déposer mon décompte via l'application ou modifier moi-même mon adresse. Mais si je tombe malade ou bien à l'approche d'une opération, j'apprécie d'avoir un entretien personnel avec un spécialiste.» Le contact personnel reste essentiel. «Après tout, nous gérons ce qu'il y a de plus précieux dans la vie, la santé des personnes», déclare Patrick Kaltenrieder. Pour lui, il n'y a pas d'opposition entre numérique et personnel. Bien au contraire, les deux univers se complètent à merveille. «Dans tous les cas, nous sommes là pour nos assurés, en ligne ou personnellement.»

DoctorChat: conseil médical via WhatsApp

Vous hésitez à consulter un médecin? Vous avez des boutons ou bien mal à la jambe? Parlez-en à DoctorChat. Votre demande est transférée vers un médecin réel via l'intelligence artificielle. Ce dernier répond via le service de messagerie choisi en fournissant un avis professionnel – simple, rapide et gratuit.



DoctorChat:
kpt.ch/doctorchat1

«Pour changer, nous devons mieux nous comprendre»

La vie, c'est le changement. Pourtant, nous avons souvent du mal à accepter d'évoluer et à nous défaire de routines bien établies. Pourquoi? Le neuropsychologue Lutz Jäncke a la réponse. Ce neuroscientifique renommé conseille d'apprendre tout au long de la vie, et livre quelques conseils sur la manière de vaincre la flemmarde ou le flemmard qui sommeille en nous.

Pourquoi notre cerveau aime-t-il les habitudes?

Parce qu'il aime le confort. Tout ce que nous faisons par routine se déroule inconsciemment et ne demande donc aucune énergie à notre cerveau. C'est pratique, car sinon nous serions submergés par la quantité de décisions à prendre. Nous savons donc ce que nous voulons au petit-déjeuner, parlons notre langue maternelle en dormant et connaissons les règles culturelles qui régissent notre société. Tout cela est gravé profondément tel un modèle dans notre mémoire – et en premier lieu dans les ganglions de la base. Ces structures cérébrales anciennes gèrent plus de la moitié de nos actions quotidiennes.

Nous n'avons pas envie de changement?

Si! Sortir légèrement de ses habitudes, les stimulations produites par l'art ou les frissons de plaisir devant un thriller sont autant de choses que notre cerveau adore. Tant que tout se déroule dans un cadre sûr, nous atteignons un état d'excitation qui nous est agréable. Des hormones telles que la dopamine ou la noradrénaline sont sécrétées, les vaisseaux cérébraux se dilatent, et la pression sanguine et la fréquence cardiaque baissent.

Et quand nous faisons quelque chose en conscience, ou même différemment, quelle région du cerveau s'active?

Quand nous nous disons «Ah tiens, c'est nouveau ça», ce qui s'active ici, c'est le lobe frontal au-dessus des yeux, qui représente à peu près un tiers du volume du cerveau. C'est dans cette région plus récente de notre cerveau que résident la conscience et la pensée rationnelle. Quand, par exemple, vous commencez à méditer

et que votre esprit ne veut pas se calmer, c'est que l'organe de contrôle qu'est votre lobe frontal ne cesse de s'opposer à ces impulsions. Cela scintille alors comme un sapin de Noël!

Si je veux changer quelque chose, j'envoie donc le lobe frontal affronter la flemmarde ou le flemmard en moi. Comment faire pour que le premier l'emporte?

Cela peut s'avérer pénible. Imaginons que la première chose que vous fassiez en rentrant du travail, ce soit grignoter devant la télévision. Maintenant, vous voulez remplacer cela par une promenade. Votre cervelet, lui, préfère rester dans sa routine: tout doit rester comme avant. Qui plus est, la vue de la télécommande et du paquet de chips génère un stimulus déclencheur ...

Comment résister? Comment remplacer une mauvaise habitude par une bonne?

Pour changer, nous devons d'abord mieux nous comprendre. Il faut découvrir comment on fonctionne. Se demander: qu'est-ce qui m'entrave, qu'est-ce qui, en moi, me barre la route? Je dois connaître mon véritable



Conseil de lecture: Von der Steinzeit ins Internet

Notre cerveau est-il capable de s'adapter au monde numérique moderne? Dans son dernier livre, Lutz Jäncke décrit de façon à la fois scientifique et amusante le futur possible de l'humanité à l'aune d'Internet et de la numérisation. Paru aux éditions Hogrefe Verlag, 168 pages, CHF 36.90.



Le professeur Lutz Jäncke effectue depuis des décennies des recherches scientifiques sur le cerveau humain.

objectif. Ensuite, pour établir de nouvelles habitudes, nous pouvons définir différentes phases: le stimulus déclencheur, le désir, la réaction et enfin la récompense. Je dois avoir cette récompense en vue. Par exemple: je vais courir régulièrement, je suis en meilleure forme – et à la prochaine sortie d'entreprise, je peux tenir le rythme sans problème.

Le maître-mot, c'est le stimulus déclencheur: que pourrait-il être ici?

Il peut suffire par exemple que je place ma veste de survêtement ainsi que mes chaussures de sport bien en évidence dans le corridor. Et vice-versa: j'élimine les déclencheurs contraires – si je veux perdre du poids, je ne laisse pas traîner de sucreries, et si je veux me concentrer, je coupe le téléphone portable. C'est ce qu'on appelle le contrôle des stimuli.

Tout cela exige une certaine discipline.

Mais c'est précisément ce qui nous caractérise, nous humains, et nous distingue des animaux. D'où notre lobe frontal proéminent. Nous saisissons que nous investissons dans le temps – et que la récompense suivra.

Comment faire ensuite pour transformer ce nouveau comportement en routine?


Tout est dans la répétition. Faire d'abord un tour du quartier après le travail doit finir par devenir naturel – mettons, au bout de deux mois d'effort. La nouvelle routine sera alors à son tour ancrée dans l'inconscient, dans le cervelet.

Et comment gérer les changements sur lesquels nous n'avons aucune influence?

Sur ce point, je ne peux que citer le célèbre «love it, leave it or change it!». Mais il peut y avoir au final du bon dans des changements qui, au départ, ne nous conviennent pas, comme de nouveaux voisins qui ne nous plaisent pas, ou des restructurations dans l'entreprise. Nous ouvrir à de nouvelles attitudes, remettre en question des préjugés ou des croyances intériorisées. Ou demander des conseils à des amis ou de la famille: peut-être que ce changement de perspective nous fera aussi découvrir de nouvelles opportunités.

Sommes-nous en capacité d'affronter les changements du monde numérique?

«Nous sommes faits pour communiquer avec d'autres êtres humains, et non pour hanter Internet sous forme d'avatars», déclare Lutz Jäncke. Lisez l'interview passionnante pour découvrir comment mieux contrôler notre cerveau sensible aux impulsions – et comment être moins le jouet des stimuli.

 En savoir plus:
kpt.ch/stimuli-numeriques

Changer ses habitudes en 8 étapes

Vous souhaitez lire davantage au lieu de passer tout votre temps sur votre portable? Vous relever plus souvent du canapé pour enfiler vos chaussures de sport? Qu'il s'agisse de grignoter au hasard ou de ruminer sans cesse: toutes et tous, nous avons des habitudes de pensée et de comportement qui ne nous font pas que du bien. Pour changer, le mieux est de procéder par étape.



Stop!

Le signal vient peut-être de l'extérieur. Ou bien vous remarquez par vous-même qu'il est grand temps que vous fassiez des changements. Soyez à l'écoute de vous-même: quelle est ma situation? Quelles sont mes habitudes? Qu'est-ce qui me fait du tort? Qu'est-ce que j'aimerais faire autrement?



Définir l'objectif gratifiant

La clarté est votre meilleur allié: à quoi est-ce que j'aspire? Qu'est-ce que j'y gagne, quelle est ma récompense si je remplace cette mauvaise habitude par une bonne? Imaginez comme vous vous sentirez de mieux en mieux en vous rapprochant de votre objectif



Devenir concret

Formulez des phrases en «si/alors»: si je veux manger du chocolat, alors j'appelle plutôt quelqu'un à la place. Si je suis fatigué, alors je fais une petite sieste.



Déterminer le quand et le où

Définissez un cadre pour la nouvelle habitude: le mercredi et le samedi, je vais faire un jogging à 18 heures dans la forêt communale. Pour que le cap soit plus facile à franchir, préparez le matin même vos affaires de running et posez les chaussures de sport devant la porte.



Associer une nouvelle routine à une ancienne

De cette façon, vous ne l'oubliez jamais: avant de m'installer devant la télévision pour regarder les infos, je sors le tapis de stretching pour faire tranquillement dix minutes d'exercices.



Le plaisir crée de la valeur ajoutée

Pas envie de courir? Divertissez-vous pendant votre course avec un passionnant livre audio. Après le yoga, allez boire un thé avec le sympathique groupe.



Embarquer d'autres gens

Cherchez des alliés. Parlez de votre nouvelle résolution, que ce soit de lire deux romans chaque mois, d'arrêter de fumer, ou de cuisiner au lieu de manger du fast-food. Peut-être que d'autres seront heureux de se joindre à votre aventure?



Ne pas avoir d'attentes démesurées envers soi-même

Au yoga, ne vous mettez pas d'emblée en tête de faire le poirier. Ne jurez pas de ne plus jamais, au grand jamais manger de chips. Allez-y par étape, célébrez chaque petit succès et fixez-vous ensuite de nouveaux objectifs.

Un plus pour le soutien

Notre vie est faite de changements. Tomber malade, attendre un enfant, entreprendre un grand voyage ou voir son quotidien évoluer. À chaque fois, nous sommes là pour vous. En tant que caisse-maladie avec un plus, nous souhaitons vous donner quelques conseils utiles. En effet, le saviez-vous?

Consultation médicale 7×24 h

En tant que cliente ou client de la KPT, vous pouvez à tout moment demander une consultation médicale gratuite auprès du centre de consultation télémédicale Medi24, quel que soit votre modèle d'assurance de base. Des spécialistes sont à votre disposition 7×24 h et vous aident à identifier vos symptômes et à déterminer le traitement à suivre. À ce propos, vous êtes plutôt chat que téléphone? Alors, posez vos questions par WhatsApp. En quelques minutes, vous obtenez des conseils médicaux fiables.

kpt.ch/doctorchat1

Inscription prénatale

Votre enfant est mieux protégé en le déclarant chez nous avant sa naissance. En effet, il sera alors parfaitement assuré dès le premier jour. En cas d'inscription prénatale, le bilan de santé n'est pas requis pour de nombreuses assurances complémentaires. À la souscription d'une assurance complémentaire des soins, vous recevez un cadeau de bienvenue de 100 francs.

kpt.ch/annonce

Jusqu'à 600 francs pour votre bien-être

Nous participons jusqu'à hauteur de 600 francs par an à votre programme personnel de fitness et de bien-être. La condition est de souscrire une assurance des frais d'hospitalisation et une assurance des soins Comfort. Dans le cadre de notre offre ActivePlus, nous contribuons à votre abonnement de fitness, à vos chaussures de course et bien plus encore.

kpt.ch/ap-fr

Assurance voyages et vacances incluse

Désormais, vous bénéficiez aussi automatiquement de huit semaines d'assurance voyages et vacances par an avec une assurance des frais d'hospitalisation à la KPT. Vous profitez ainsi de vos vacances l'esprit tranquille, sans besoin d'une assurance voyages supplémentaire.

kpt.ch/hopital

Modifications des conditions d'assurance

Les prestations déjà fournies au titre d'ActivePlus sont désormais intégrées de façon définitive aux Conditions de l'assurance des soins Comfort (APC).

kpt.ch/conditions-assurance



Aujourd'hui: la technologie compense la surdité

Le bruit, les virus et les maladies héréditaires peuvent altérer l'audition. Les aides auditives et les implants sont aujourd'hui le seul moyen de compenser les troubles.

La médecine aujourd'hui et demain

La médecine moderne guérit les maladies et sauve des vies, et ses progrès sont constants. Mais le développement demande du temps et de l'argent. Nous montrons tout ce que la recherche actuelle pourrait rendre possible.

Aujourd'hui: la chirurgie est un métier de précision

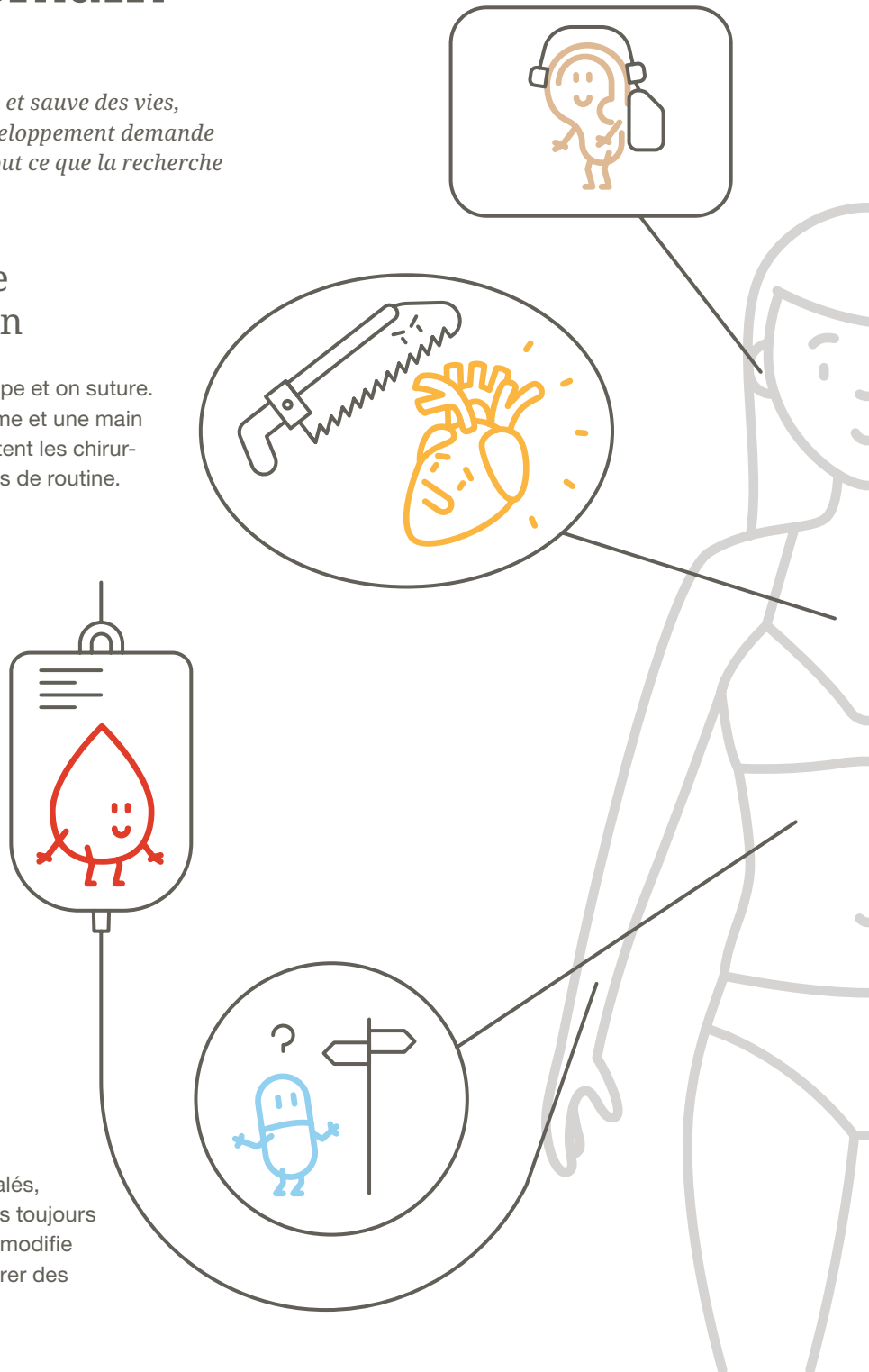
En chirurgie, on coupe et on fraise, on clampe et on suture. Le travail au bloc exige une précision extrême et une main fiable. Et aujourd'hui déjà, des robots assistent les chirurgiennes et chirurgiens dans les interventions de routine.

Aujourd'hui: donner son sang

Le sang est un bien précieux. Les ambulances, les hôpitaux et les personnes souffrant de troubles sanguins dépendent des dons de sang, en particulier des globules rouges.

Aujourd'hui: les médicaments en hors-piste

Que les médicaments soient injectés ou avalés, leurs substances actives ne parviennent pas toujours là où elles doivent agir. Le métabolisme les modifie durant leur traversée du corps et peut générer des produits de décomposition nocifs.

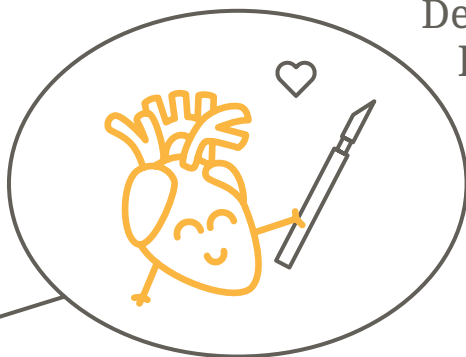


Demain: restaurer la capacité auditive



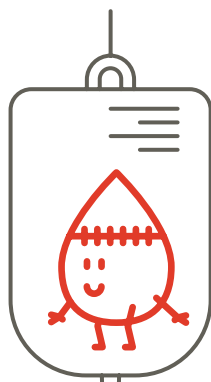
Plus besoin d'appareils auditifs si les cellules ciliées endommagées dans l'oreille peuvent être réparées ou renouvelées. D'importantes recherches médicales ont lieu sur les médicaments et les gènes réparateurs.

Demain: le robot guide le scalpel



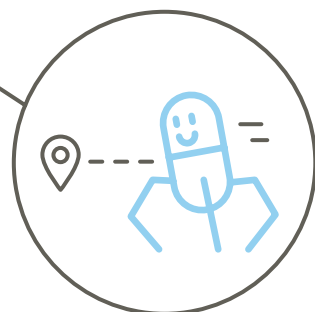
Les machines réalisent des interventions chirurgicales en toute autonomie. Un robot conçu aux États-Unis a déjà réussi à recoudre seul un intestin de porc.

Demain: fabriquer du sang artificiel



Aux États-Unis, on a réussi à reproduire des globules rouges. À l'avenir, il serait ainsi possible de fabriquer du sang sans dépendre des dons des gens.

Demain: le nanotransport



La nanomédecine développe de minuscules capsules capables de transporter un médicament de manière ciblée et de le libérer qu'une fois arrivé à destination. Il est ainsi possible de doser les traitements avec davantage de précision, tout en réduisant les effets secondaires.

Élisez les délégués KPT

Le mandat de nos délégués à la Société Coopérative KPT se termine en décembre 2023 et une élection de renouvellement intégral va avoir lieu. Choisissez qui représentera vos intérêts à la Société Coopérative pour les sept prochaines années en votant d'ici au 4 avril 2023.

«Je suis sociétaire et je vote pour le ou les candidats suivants au poste de délégué(e) de la Société Coopérative KPT: (indiquer le[s] nom[s] en toutes lettres)».

Vous trouverez plus d'infos sur les candidates et candidats et sur le règlement de l'élection sur kpt.ch/vote.

Comment fonctionne une société coopérative?

En tant que société coopérative, la KPT appartient à nos clientes et clients, et donc à vous. Notre succès profite aux assurés, sous forme d'une baisse des primes et d'autres avantages pour les sociétaires. De plus, la KPT assume sa responsabilité sociale et agit de manière durable.

Vous avez chacune et chacun la possibilité de devenir sociétaire et de vous impliquer ainsi à la KPT. L'adhésion est gratuite et sans engagement. Les sociétaires de la KPT élisent à nouveau les délégués, qui défendent leurs intérêts.

Vote

Marche à suivre:

1. Vous êtes sociétaire de la KPT? Votez pour vos favoris. Vous ne pouvez donner votre voix qu'une seule fois par candidat.
2. Vous pouvez voter via les canaux suivants:
 - Internet: kpt.ch/vote
 - Courriel: wahlen@kpt.ch
 - Courrier: KPT, Secrétariat de direction, Case postale, 3001 Berne

Que vous votiez par courriel ou voie postale, votre vote ne sera valide que s'il contient les données suivantes: nom, prénom, adresse, numéro de police et déclaration

Les candidats



Dominique Bättscher, 1968 (membre actuel)

Diplôme fédéral de pharmacienne FPH en pharmacie d'officine, propriétaire d'Ameisen Apotheke AG



Thomas Blättler, 1955 (membre actuel)

Agent technico-commercial, retraité



Manuela Caprani, 1975 (membre actuel)

Business Engineer postgrade HES, EPF Zurich, coordinatrice du département Chimie et Sciences du vivant appliquées



Martine Currat-Joye, 1975 (membre actuel)

Diploma of Advanced Studies en gestion de la communication, responsable de la communication à l'Association du personnel de la Confédération (APC)



Beat Dalla Vecchia, 1974 (membre actuel)
MAS et EMBA HFO Coire, État-major de conduite de l'armée



Roman Gattlen, 1968 (membre actuel)
Docteur ès sciences économiques et sociales, responsable Marketing et vente et membre de la direction de BERNMOBIL



Clemens Hochreuter, 1980 (membre actuel)
Master of Arts de l'Université de Saint-Gall, directeur adjoint Clientèle d'entreprise Banque Raiffeisen Aarau-Lenzburg



Walter Järmann, 1959 (membre actuel)
Spécialiste de l'assurance sociale avec brevet fédéral, responsable Human Resources BVS



Beat Kempter, 1959 (membre actuel)
Diplôme fédéral en assurances, économiste DVA, conseiller indépendant, analyses de risque, d'assurance et de portefeuille



André Kirchhofer, 1977 (membre actuel)
D^r phil. hist., sous-directeur de l'ASTAG (Association suisse des transports routiers)



Karin Mehlretter, 1968 (membre actuel)
Économiste diplômée VSK BVS, assistante du CD et responsable du personnel et des finances direco ag /avarra immobilier ag

Danielle Merki, 1958 (membre actuel)
Traductrice diplômée



Jacqueline Morard-Niklaus, 1964 (membre actuel)
Employée de commerce avec maturité, Business School Zurich, responsable administrative d'un laboratoire de chimie à l'EPFL



Claude Portmann, 1962 (membre actuel)
Diplôme fédéral en administration publique, COO des 5^e Jeux mondiaux militaires 2025 de Lucerne



Katrin Roth-Bünter, 1985 (membre actuel)
Assistante de direction avec brevet fédéral, assistante de la direction d'Orell Füssli Thalia AG



Emil Schuler-Mohl, 1955 (membre actuel)
Certificate of Advanced Studies en économie d'entreprise (HEG), retraité



Dominik Tschudi, 1990 (membre actuel)
D^r jur., avocat chez Kellerhals Carrard Bâle



Andrea Weber, 1988 (membre actuel)
Master of Arts à l'Université de Saint-Gall, Chartered Alternative, Investment Analyst CAIA, Verium AG



Une dose de calme avec une pincée de cordialité

Elle aide les assurés à se connecter au portail clients, elle est passionnée de cuisine, elle aime le froid de l'hiver et se régale de caramel au beurre salé: Gabrielle Mas.

Le week-end, chez Gabrielle Mas, c'est une délicieuse odeur qui vous accueille de la cuisine, avec en fond musical des chansons françaises. En effet, à 56 ans, cette originaire de Gümligen adore cuisiner. Et de préférence des plats élaborés, tel un délicieux ragù à la purée. «J'allume mes fourneaux, et hop, je déconnecte.» Gabrielle doit ses talents culinaires de sa marraine, dont elle était très proche. C'est aussi elle qui lui a offert une figurine de Marilyn Monroe en porcelaine. «Petite, j'étais en admiration devant cette figurine, je la trouvais d'une élégance et d'une beauté incroyables», raconte la collaboratrice engagée. Quand Gabrielle ne manie pas les instruments de cuisine, elle part se balader pour ramasser des fleurs et des herbes, qu'elle fait sécher afin d'en faire des bouquets. Gabrielle apprécie également l'hiver. «J'aime humer l'air frais de l'hiver, emmitouffée dans mes vêtements chauds. Pour moi, il n'y a rien de plus agréable que de retrouver mon salon douillet autour d'un thé bien chaud, après une promenade dans le froid.» Depuis peu, Gabrielle s'est en outre remise au crochet. Elle fabrique de petites coupes en laine pour ses bijoux et barrettes à cheveux.

À la KPT aussi, son calme et sa cordialité sont très appréciés de tous. Gabrielle Mas travaille depuis dix ans au support web. Elle aide notamment les assurés à se connecter au portail clients KPTnet ou bien répond à leurs questions sur l'application KPT. «Je veux aider chaque cliente et chaque client. Et quand j'y arrive, alors je suis ravie», rayonne cette collaboratrice de longue date. Très souvent, les assurés n'ont pas à lui décrire le problème en long et en large. Gabrielle est une vraie pro de la recherche d'erreur. Et quand un peu de patience s'impose, sa friandise préférée lui vient en secours: le caramel au beurre salé.

Transformer l'énergie solaire avec la Powerbank 20, LED & wireless

À l'arrivée prochaine du printemps, les journées qui s'allongent invitent à partir en randonnée dans la nature. Avec la Powerbank BasicNature, vous bénéficiez d'un plus en matière de flexibilité. Grâce à sa capacité de 20'000 mAh, elle offre une bonne dose d'énergie instantanée pour votre smartphone, votre tablette ou votre appareil photo numérique. De plus, la Powerbank avec affichage LED peut aussi servir de lampe polyvalente. L'appareil peut se recharger par port USB ou à l'énergie solaire.



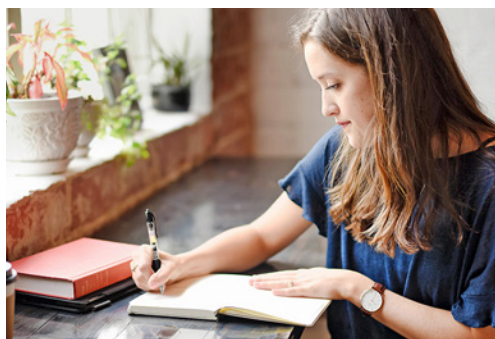
Commandez et profitez-en

Bénéficiez du prix préférentiel de CHF 69.90 au lieu de CHF 89.90 (TVA et envoi inclus). L'offre est valable jusqu'au 30 avril 2023 dans la limite des stocks. Rendez-vous sur la page hajk.ch/fr/kpt et placez la Powerbank dans le panier. Cliquez sur le bouton «Voir et modifier le panier» et saisissez le code de rabais **KPT2023**.

Cliquez ensuite sur «Appliquer la remise». Après avoir saisi l'adresse, sélectionnez le mode de livraison «0.00 CHF – calcul individuel».

 **Commander chez Hajk:**
hajk.ch/fr/kpt

Magazine en ligne



Votre avis est important pour nous



Contactez-nous et donnez-nous votre avis à l'adresse:
magazin@kpt.ch

Recevoir le magazine clients au format électronique

Vous préférez recevoir la version électronique de notre magazine? Plusieurs possibilités s'offrent à vous:



Si vous utilisez le portail clients KPTnet, connectez-vous et cochez la case «Oui» dans le champ «Magazine clients électronique». Ce champ se trouve à côté de vos coordonnées dans l'encadré «Adresses».



Contactez votre centre clients personnel.

Nous nous ferons un plaisir de vous transmettre à l'avenir la version électronique de notre magazine clients par courriel.

L'évolution du système de santé

Les soins médicaux ne cessent de s'améliorer. Pour le prouver, nous avons regroupé neuf citations sélectionnées avec le plus grand soin sur plus de quatre millions d'années d'histoire de la médecine.

4 millions d'années av. J.-C.



«Les résultats de laboratoire sont bons, mais cette démarche raide ne me plaît pas. Je n'ai jamais vu ça. Par sécurité, je vous envoie chez l'orthopédiste.»

38'000 ans av. J.-C.



«Vous recevrez le rapport dans les prochaines semaines, directement peint sur le mur de votre grotte. Si la douleur s'intensifie, mordez un morceau de bouleau trois fois par jour après les repas.»

1383



«Nous vous conseillons l'assurance complémentaire monacale en division demi-privée. Vous bénéficierez de plus d'intimité dans la salle de dix places, avec un lit rembourré au foin et le libre choix du moine.»

1494



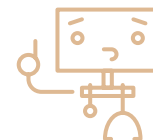
«Contre la syphilis, je vous prescris du mercure, nous avons de bonnes expériences avec ce produit. À ce jour, personne n'est revenu au cabinet pour se plaindre.»

1846



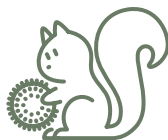
«Vous souhaitez quoi? Une 'anesthésie'? Qu'est-ce que c'est? Vous ne pouvez pas simplement sucer de la jusquiame comme tout le monde?»

2018



«Oui oui, je vous crois, selon Google®, tous vos symptômes indiquent ce diagnostic, mais encore une fois, la panleucopénie est une maladie qui ne touche que les chats. Puis-je vous examiner maintenant?»

2040



«C'était quand déjà la grande peste herpétique? Entre le COVID-26 et la grippe de l'écureuil, non? Par chance, en 2032, ils ont sorti l'Antipandem Forte®.»

2068



«Deux des nanorobots se sont coincés dans une de vos varices. Mais aucun souci, ils s'autodétruisent au bout de 24 heures. Alors, n'ayez pas peur si demain vous entendez deux petites explosions.»

2112



«Votre prothèse de cortex cérébral n'a pas assez de mémoire libre pour la mise à jour logicielle. Veuillez effacer les souvenirs dont vous n'avez plus besoin.»