



Mieux vaut prévenir que guérir – conseils pour votre santé

| Pages 4-5

Invitation à la 132^e Assemblée générale

| Page 6

Renforcement de la Direction – nouvelle structure organisationnelle

| Page 6

AQTUELL ¹/₂₅

Lettre d'information aux clients 1, février 2025



Chères lectrices, chers lecteurs,

Ces deux dernières années ont eu un impact considérable sur Aquilana: notre portefeuille est passé de quelque 45'000 assurés fin 2022 à près de 90'000 assurés fin 2024. Cette croissance a largement influencé notre structure organisationnelle. Dans cette édition d'**AQTUELL**, nous vous informons des changements que nous y avons apportés et de notre offre de services numérique.

Cette forte croissance a notamment eu un impact financier, qui nous a contraints à une augmentation des primes supérieure à la moyenne du secteur, au 1^{er} janvier 2025. Ce qui a, à son tour, conduit à un recul à environ 66'000 assurés AOS. Nous vous remercions cordialement de votre confiance et nous continuons de faire notre possible pour vous proposer notre service qui a fait ses preuves.

Afin de faire face aux exigences accrues et de répartir plus largement les tâches de direction, nous avons créé un échelon de direction supplémentaire et renforcé la Direction par une personne supplémentaire.

Dans le domaine numérique, nous établissons également de nouvelles références: dans l'étude IFZ Digital Insurance Experience 2024, nous occupons à nouveau le premier rang dans la catégorie Site Internet et, nouvellement, dans la catégorie Cybersécurité.

Un autre point important est l'étude comparative AmPuls 2025. Vos retours d'information sont essentiels pour développer notre offre. Si vous deviez être invité à y participer, nous vous remercions d'avance de votre soutien!

Je vous invite cordialement à participer à notre 132^e Assemblée générale, qui aura lieu le 23 mai 2025 dès 17 heures au Centre de congrès «Trafo», à Baden. Nous nous réjouissons de passer en revue avec vous l'année écoulée et de jeter ensemble un regard sur l'avenir d'Aquilana.

Dans cette édition, vous trouverez des informations complémentaires, ainsi que des conseils utiles – de la déclaration d'impôts à la nouvelle carte d'assuré LCA. Je vous souhaite une lecture enrichissante!

Cordialement,

Werner Stoller
Directeur

Voici comment nous joindre

Notre service à la clientèle répond à toutes vos questions au **+41 56 203 44 22** (du lundi au vendredi de 8h à 16h30) ou par courriel à kundendienst@aquilana.ch. Vous pouvez également utiliser la fonction d'information du portail de clients sur www.myaquilana.ch.

Suivez-nous



Impressum

Éditeur

Aquilana Versicherungen, Baden

Concept et mise en page
visàvis Kommunikation AG

Traduction

Inter-Translations SA

Relecture

sprach-art

Impression

Köpflipartners AG

Tirage total

42'500 exemplaires

Parution

3 fois par an en fr, de, it, en

Prochaine édition: juin 2025

Bilan des mutations au 1^{er} janvier 2025

Au 1^{er} janvier 2025, Aquilana a enregistré une nette réduction des assurés dans l'assurance de base. Au total, le portefeuille d'assurés est passé de près de 90'000 à environ 66'000 assurés AOS – un recul de quelque 25%. Cette évolution est le résultat d'une adaptation des primes prévue et nécessaire, destinée à assurer la stabilité financière et la pérennité de l'entreprise.

Causes de l'adaptation des primes

L'adaptation des primes en début d'année était nécessaire pour répondre à l'augmentation des coûts de la santé et aux versements au titre de la compensation des risques. Aquilana devait respecter les exigences minimales concernant le taux de solvabilité et assurer la sécurité financière. Cela a tout particulièrement touché les cantons d'Argovie, de Berne, du Tessin et de Zurich, qui ont enregistré la plus grande partie des mutations.

Développements cantonaux

- **Argovie:** avec 46'700 assurés, ce canton reste la plus importante zone de chalandise d'Aquilana.
- **Zurich:** ce canton compte désormais 8'800 assurés.
- **Berne:** totalisant désormais 3'300 assurés, ce canton enregistre également un recul significatif.

Service de résiliation en ligne

31% des résiliations ont été réalisées au moyen du nouveau service de résiliation en ligne. Ce service a été introduit en automne 2024 et permet un traitement rapide, simple et sûr des résiliations.

Perspectives

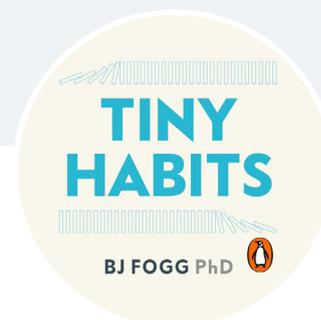
Le portefeuille réduit aura un effet positif sur les finances et l'organisation d'Aquilana. Moins d'assurés signifie une moindre sollicitation des ressources et permet de mettre davantage l'accent sur le suivi personnel. Cet accent souligne l'engagement d'Aquilana pour assurer son développement stable et durable sur le long terme.

En tant que cliente ou client d'Aquilana, vous pouvez continuer à faire confiance à des solutions d'assurance optimales et à une offre de prestations de conseil et de service de qualité. Nous nous réjouissons de pouvoir compter une année de plus sur votre confiance et votre collaboration.

Votre avis compte – étude comparative «Suivi des assurances-maladie AmPuls 2025»

Au printemps 2025, l'institut lucernois d'études de marché AmPuls réalisera un sondage sur la satisfaction des clients. Ce sondage sera réalisé entre avril et juin auprès d'assurés Aquilana sélectionnés et portera sur des thèmes tels que la notoriété de la marque, la satisfaction des clients, l'image ainsi que l'évaluation des prestations et des services.

Les résultats nous aideront à améliorer en permanence notre offre et à répondre de manière encore plus ciblée aux besoins de nos assurés. Ce sondage sera réalisé de manière anonyme, et les invitations à y participer seront envoyées par courriel. Si vous deviez être invité à y participer, nous vous serions très reconnaissants de votre soutien.



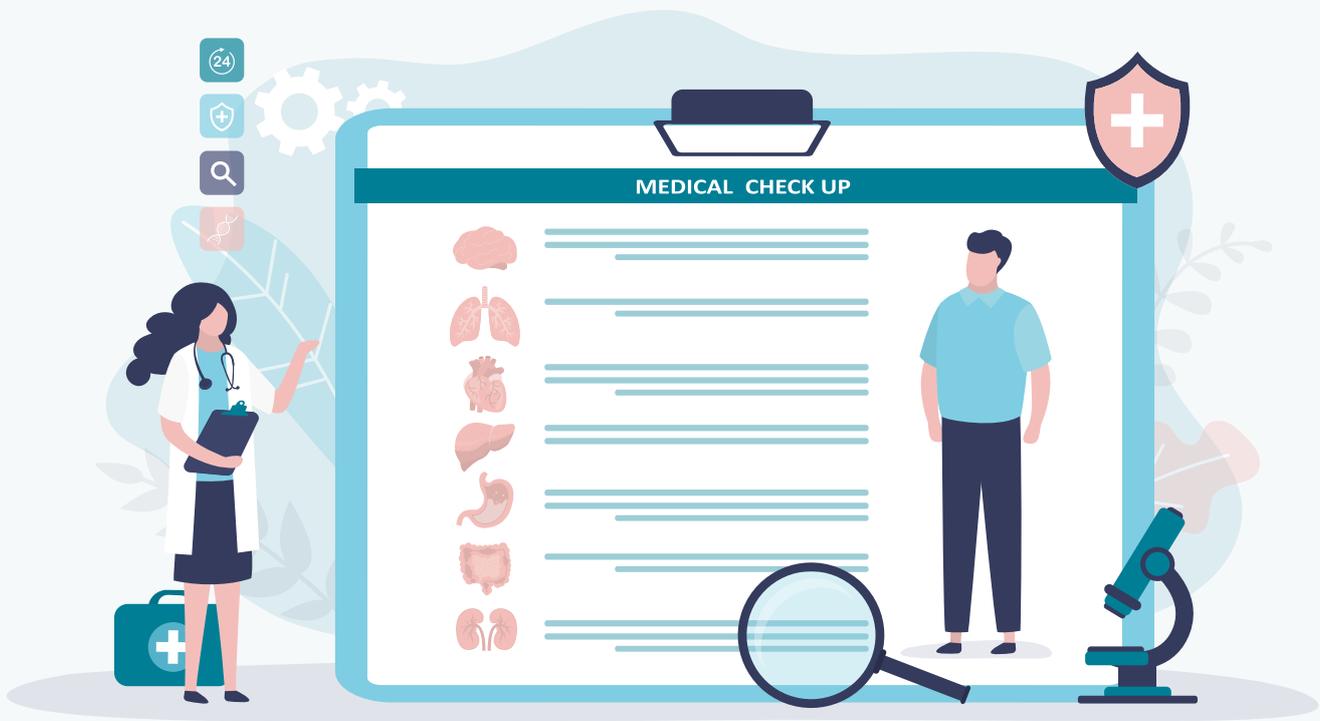
Suggestion de lecture

B.J. Fogg, «Changer sa vie, la méthode des Petites Habitudes»

Peut-on écrire un livre en n'y travaillant qu'une minute par jour? Améliorer sa forme physique en commençant par un appui facial? La méthode des Petites Habitudes montre comment de petits pas réalisables apportent des changements. Le Dr B.J. Fogg, fondateur du Behavior Design Lab à l'Université de Stanford, explique dans ce livre sa méthode connue dans le monde entier – simple, efficace et applicable au quotidien.



Des informations complémentaires
www.orellfuessli.ch/shop/home/artikeldetails/A1063628301



Mieux vaut tard que jamais

Prévention et dépistage de maladies

Avez-vous pris de bonnes résolutions pour 2025? Nombreuses sont celles et ceux qui commencent l'année en se promettant de faire davantage d'exercice ou de manger plus sainement. Mais il manque souvent la persévérance pour maintenir les bons comportements sur le long terme. Dans cet article, vous trouverez des suggestions pour promouvoir durablement votre santé et garder vos bonnes résolutions.

La nouvelle année a déjà quelques semaines – le bon moment pour un premier bilan! Selon une étude représentative de Galaxus, environ 60% des Suissesses et des Suisses profitent de la nouvelle année pour établir de nouvelles habitudes, principalement dans les domaines de l'alimentation et du sport. Mais bien souvent, après l'euphorie des débuts, la routine quotidienne revient en force et les bonnes résolutions sont oubliées.

Prévention

Mieux vaut prévenir que guérir

Prévenir, c'est éviter une maladie avant qu'elle n'apparaisse. Il vaut donc la peine d'accorder une attention particulière à ce que l'on appelle les maladies de civilisation, favorisées ou déclenchées par le **mode de vie** et les conditions des sociétés-industrielles modernes.

Dans ce domaine, on citera avant tout les **maladies cardiovasculaires** – la cause de mortalité la plus fréquente en Suisse, avec plus de 20'000 décès par an, selon l'OFSP. Chaque année, quelque 113'000 personnes sont hospitalisées pour des troubles cardiovasculaires. La bonne nouvelle: celui ou celle qui connaît les facteurs déclenchants peut aussi les réduire de manière ciblée, voire les éviter. Concrètement, ce sont le manque d'exercice et une alimentation déséquilibrée ou excessive qui impactent le plus notre système cardiovasculaire. Les Suissesses et les Suisses ont donc tout juste en prenant de bonnes résolutions dans ce domaine.

Faire davantage d'exercice, manger et boire sainement abaisse également le risque lié à la deuxième plus importante maladie de civilisation, le **diabète mellitus de type 2**, qui se développe généralement de manière insidieuse et n'est souvent diagnostiqué qu'à un âge élevé. Dans cette maladie du métabolisme, le niveau de sucre dans le sang est chroniquement trop élevé, tandis que les cellules souffrent d'un manque d'énergie. Être attentif à son poids et faire régulièrement de l'exercice permet non seulement de prévenir cette maladie, mais peut aussi contribuer à la stabiliser.

Même le risque de certains **types de cancer** peut être réduit en adaptant son mode de vie: selon la Ligue pulmonaire suisse, le tabagisme est la première cause du

cancer du poumon: environ 85-90% de tous les cancers du poumon sont causés par le tabac. Les fumeurs ont un risque dix à quinze fois plus élevé que les non-fumeurs de développer un cancer du poumon. Quant à la fumée passive, elle augmente ce risque d'un facteur 1,3.

Bon à savoir

Avec l'assurance complémentaire TOP, Aquilana rembourse jusqu'à CHF 300.- de votre abonnement dans un centre de fitness pour un entraînement physique à but préventif, au maximum CHF 150.- des coûts d'un programme de sevrage tabagique ou de conseils diététiques, et jusqu'à CHF 250.- de frais de vaccination.

Un facteur important pour le développement de maladies peut également être un **stress** excessif. Efforcez-vous de prendre régulièrement du temps pour vous détendre. Dans notre édition 3/2024, nous avons proposé des conseils pour une gestion efficace du stress, à relire sur notre site Internet www.aquilana.ch.

Des vaccins peuvent être utiles pour prévenir certaines maladies transmissibles. Les **vaccins** de base comprennent notamment ceux contre la diphtérie, le tétanos, la coqueluche, la poliomyélite, l'hépatite B et le papillomavirus humain. En complément, on peut aussi se faire vacciner contre la grippe saisonnière et contre la méningo-encéphalite verno-estivale (TBE), transmise par les tiques. Pour les groupes à risque, il existe également des vaccins contre le Covid-19 et, pour les nourrissons, un vaccin contre le virus respiratoire syncytial (RSV).

Dépistage

Prendre des mesures assez tôt

Le dépistage est un autre élément important des soins de santé préventifs. Des dépistages et des examens réguliers permettent de reconnaître à un stade précoce des maladies telles que le cancer, le diabète ou des troubles cardiovasculaires, ce qui augmente considérablement les chances de traitement. En Suisse, il existe plusieurs programmes de dépistage soutenus par les caisses-maladie. En font notamment partie les dépistages par mammographie pour les femmes et les coloscopies pour les hommes et les femmes à partir de 50 ans.



Assurance complémentaire TOP

Notre assurance complémentaire TOP rembourse 90% des coûts d'un bilan de santé médical, au maximum CHF 500.-.

Le dépistage est important non seulement pour les personnes concernées, mais aussi pour la société dans son ensemble. Plus une maladie est reconnue tôt, plus les chances de guérison seront élevées, et plus les coûts des traitements seront réduits.

Les assurances complémentaires offrent une possibilité intéressante pour optimiser ses propres soins de santé. Tandis que l'assurance de base en Suisse offre un socle solide, les assurances complémentaires permettent d'inclure des prestations additionnelles, importantes pour vos besoins individuels en matière de prévention et de dépistage.

Pas à pas vers l'objectif

La modification de son mode de vie représente bien sûr un défi. L'établissement de nouvelles habitudes prend du temps. Plus les changements sont importants, plus il faudra faire preuve de patience. Malgré cela, il vaut la peine de persévérer et de s'y tenir, car de petits changements de ses mauvaises habitudes peuvent déjà déployer d'importants effets. À la dernière page de cette édition d'**AQTUELL**, vous trouverez des conseils pour faciliter la mise en œuvre de vos bonnes résolutions et les intégrer progressivement dans la routine quotidienne.

Profitez de cette occasion pour vous informer des diverses possibilités de fourniture de soins et envisager, éventuellement, une assurance complémentaire. Vous trouverez des informations correspondantes sur www.aquilana.ch. Nous vous conseillerons par ailleurs volontiers personnellement.

En veillant activement à votre santé et en prenant des mesures préventives, vous jetez les bases d'une année 2025 épanouie et faites un pied de nez aux maladies. À votre santé!

132^e Assemblée générale d'Aquilana Assurances

Nous nous réjouissons de votre participation!

L'Assemblée générale ordinaire de cette année aura lieu le **vendredi 23 mai 2025** dès 17 heures au Centre de congrès «Trafo», à Baden (ouverture de la salle à 16h30). Vous trouverez l'ordre du jour dans la carte d'invitation ci-jointe.

Notre Rapport de gestion 2024, qui sera disponible dès la mi-mars 2025, vous informera de manière transparente de l'exercice écoulé et de l'évolution financière de l'entreprise.

Inscription et commande du Rapport de gestion 2024

Nous vous prions de vous inscrire à l'Assemblée générale d'ici au **23 avril 2025** au plus tard (délai d'inscription statutaire), afin de pouvoir exercer votre droit de vote et d'éligibilité. Vous pouvez vous inscrire soit commodément en ligne sur www.aquilana.ch, soit au moyen du coupon-réponse ci-joint. Vous pouvez également commander le Rapport de gestion 2024 sur la même plate-forme.

Remarque importante concernant le souper

Si vous décidez, après votre inscription, de **ne pas participer au dîner**, nous vous prions de nous en **informer assez tôt et sans délai**. Vous pouvez le faire par courriel à info@aquilana.ch ou par téléphone au 056 203 44 44. Votre retour d'information nous aide à mieux planifier cette manifestation et à **éviter le gaspillage alimentaire**.



Inscrivez-vous en ligne à l'Assemblée générale au moyen du code QR.

Introduction de la carte d'assuré pour les assurances complémentaires LCA

Depuis le début de l'année, nous avons étendu notre offre de prestations avec l'introduction de la carte d'assuré physique et virtuelle pour les assurances complémentaires de soins PLUS et l'assurance de soins hospitaliers (tous les niveaux de prestations). Cette nouveauté permet à nos assurés en complémentaire sans assurance de base une gestion simple et flexible des prestations et des services avec les fournisseurs de prestations dans le domaine des assurances complémentaires.

Tous les ayant-droits assurés en complémentaire ont déjà reçu leur carte d'assuré LCA. La version numérique de la carte d'assuré LCA est intégrée, en plus, dans myAquilana et complète notre offre existante. Cela souligne notre engagement pour répondre encore mieux aux besoins de nos clients.

Remarque pour votre déclaration d'impôts 2024

Pour votre prochaine déclaration d'impôts, nous avons mis à votre disposition et à celle des membres de votre famille une récapitulation de vos **primes et coûts de santé** pour l'année 2024. Cette récapitulation comprend les frais de maladie et d'accident (lorsque l'assurance accident est incluse) pour la période **du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024**. **Entre-temps, cette récapitulation vous a déjà été envoyée.**

Remarque importante

Les factures et justificatifs de remboursement traités **après le 31 décembre 2024** ne pourront être pris en compte que dans la récapitulation de l'année 2025. Nous vous remercions de votre compréhension.

Pratique et numérique sur myAquilana

Les principaux documents, y compris l'attestation pour la déclaration d'impôts, peuvent être téléchargés commodément sous forme électronique depuis myAquilana. Si nécessaire, les clients myAquilana déjà enregistrés peuvent imprimer eux-mêmes cette récapitulation.

Nous restons bien entendu à votre disposition pour tout complément d'information.

Nouvelle structure organisationnelle et renforcement de la Direction à partir de 2025

Nouvelle structure organisationnelle à partir du 1^{er} janvier 2025

Au **1^{er} janvier 2025**, Aquilana a mis en place une nouvelle structure organisationnelle, permettant de mettre davantage l'accent sur notre cœur de métier et de travailler encore plus efficacement. Dans le cadre de cette réorientation, deux **postes de chef d'équipe** ont été créés dans chacun des domaines **Prestations ambulatoires, Prestations de médecin-conseil/Prestations stationnaires et Service à la clientèle**. Sur les six postes de nouveaux chefs d'équipe, quatre ont pu être pourvus à l'interne:



Elvira Fischer, à gauche (née en 1970)
Cheffe d'équipe Prestations ambulatoires

Lejla Nurkic, au centre (née en 1997)
Cheffe d'équipe Prestations stationnaires

Brenda Bastos, à droite (née en 1993)
Cheffe d'équipe Prestations de médecin-conseil

José Suarez (né en 1975)
Chef d'équipe Service à la clientèle

Nous félicitons cordialement nos nouvelles cheffes d'équipe et notre nouveau chef d'équipe pour leur promotion et leur souhaitons plein succès et beaucoup de plaisir dans leur nouvelle fonction.

Parallèlement, la nouvelle fonction de **collaboratrice/ collaborateur au service d'assistance** a été introduite à l'équipe Service à la clientèle. Ce poste est prévu avant tout pour l'assistance en ligne concernant l'appli myAquilana et le portail de clients, et la personne y travaillant pourra apporter un soutien optimal à nos assurés pour les questions relatives à l'utilisation numérique ainsi que pour des questions générales.

Renforcement de la Direction à partir du 1^{er} mai 2025

Au cours de l'exercice 2020, la Direction a été réduite de quatre à trois personnes. À ce moment, Werner Stoller assurait également la direction des finances et de l'informatique, en plus de celle de la Direction générale. Avec l'augmentation des exigences en matière de conformité, les attentes accrues du marché et la croissance de l'entreprise, le Conseil d'administration a décidé de mettre un terme à cette double fonction.

Nous avons le plaisir de nommer membre de la Direction Daniel Brühwiler, un candidat interne né en 1986, en tant que **directeur des finances et de l'informatique**. Il était auparavant notre responsable des finances et de la comptabilité ainsi que chef de département et prendra ses nouvelles fonctions le 1^{er} mai 2025.

Daniel Brühwiler réunit des compétences idéales

Son perfectionnement en cours d'emploi (Brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité et formation d'expert en comptabilité financière et controlling), sa longue

expérience ainsi que ses qualités humaines constituent une base solide pour réaliser de manière optimale les tâches exigeantes dans son nouveau domaine d'activité. Nous souhaitons déjà à Daniel Brühwiler bon départ et beaucoup de succès dans sa nouvelle fonction à responsabilité.

Succession dans le domaine des finances et de la comptabilité

Alex Da Silva, né en 1992, succédera à Daniel Brühwiler le 1^{er} mai 2025 en tant que responsable des finances et de la comptabilité. Il travaille depuis environ quatre ans chez Aquilana dans le département des finances et de la comptabilité, et apporte ainsi de précieuses connaissances pour son nouveau domaine d'activité complexe. Il suit actuellement une formation pour le Brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité. Nous lui souhaitons plein succès et une grande satisfaction personnelle dans sa nouvelle fonction.



Alex Da Silva, nouveau responsable des finances et de la comptabilité ainsi que chef de département à partir du 1^{er} mai 2025

Étude IFZ Digital Insurance Experience 2024



Aquilana parmi les leaders!

Nous sommes très heureux que Aquilana ait une nouvelle fois été distinguée dans le cadre de l'**étude IFZ Digital Insurance Experience 2024**, réalisée par l'Institut für Finanzdienstleistungen Zug (IFZ) de la Haute école de Lucerne (HSLU). Parmi les 46 assureurs suisses évalués, nous occupons le **premier rang** dans les **catégories Site Internet** et **Cybersécurité**. De plus, nous figurons parmi les assureurs-maladie leaders pour **l'accès en ligne, la fidélisation des clients** et les **services mobiles**.

Ce succès confirme notre développement numérique permanent ayant pour but d'offrir à nos assurés les meilleures prestations numériques, sans pour autant perdre de vue le suivi personnel de nos assurés. **Que vous contactiez Aquilana en ligne ou personnellement, vos attentes sont toujours au centre de notre attention.**

Un grand merci à notre équipe et à nos partenaires pour leur engagement fantastique!

Voici comment tenir vos bonnes résolutions

Conseils pour dompter votre paresse

Pourquoi est-il si difficile de tenir ses bonnes résolutions? Bien souvent, nous échouons parce que nous voulons aller trop vite. De petits changements progressifs offrent de meilleures chances de succès.

Le comportementaliste B.J. Fogg, de l'Université de Stanford, parle de la méthode des Petites Habitudes: au lieu de nous fixer des objectifs ambitieux difficiles à concrétiser, nous devrions nous concentrer sur de petits pas réalistes. Ces derniers s'intègrent mieux dans le quotidien et conduisent peu à peu à des changements durables. Voici comment cela fonctionne:

Fixez-vous des objectifs modestes

Commencez par des objectifs minimalistes, faciles à atteindre, demandant peu de temps et d'efforts. Si, par exemple, vous voulez renforcer le tronc, la première étape sera peut-être: «Après m'être brossé les dents, je fais deux pompes.»

Combinez les nouvelles habitudes avec des routines établies

Utilisez des routines établies comme base pour y intégrer vos bonnes résolutions, p. ex.: «Après avoir déjeuné, je lis une page d'un livre.» L'important est que le nouveau comportement s'accorde bien aux routines de base.

Utilisez la formule Si-Alors

Formulez clairement vos bonnes résolutions p. ex.: «Si je fais mon café, alors je bois un verre d'eau.»

Célébrez les petits succès

Congratulez-vous directement après avoir mis en place une nouvelle habitude afin de susciter des émotions positives.

Soyez rigoureux

Effectuez chaque jour ce que vous voulez établir comme routine afin que cela s'ancre plus rapidement dans le quotidien.

Visualisez vos progrès

Notez combien de fois vous appliquez vos nouvelles habitudes, cela servira de motivation supplémentaire!

Apportez des ajustements

Si un nouveau comportement ne fonctionne pas, essayez de le modifier de manière à ce qu'il s'intègre mieux dans votre quotidien. Peut-être l'augmentation de l'hydratation fonctionnera-t-elle mieux si vous placez un verre près du lavabo et que vous buvez une gorgée chaque fois que vous vous lavez les mains.

Sollicitez du soutien

Partagez votre projet avec vos amis ou votre famille, et motivez-vous réciproquement.

Rappelez-vous vos buts

Une photo sur le réfrigérateur, un post-it sur le miroir de la salle de bains, une note à côté du clavier de l'ordinateur: gardez à l'esprit pourquoi vous voulez changer quelque chose afin de maintenir votre motivation.

Nous vous souhaitons plein succès!



Annexe: invitation à l'Assemblée générale