



**Bilan des mutations
au 1^{er} janvier 2026**
| Page 6

**Tout bas:
comment la peau
nous parle**
| Pages 4-5

**Invitation à la 133^e As-
semblée générale**
| Page 6

AQTUELL ¹/₂₆

Lettre d'information aux clients 1, février 2026



Chère lectrice, cher lecteur,

Grâce à l'augmentation des primes de l'AOS moins élevée que l'année précédente, le nombre d'assurés ayant changé d'assurance au 1^{er} janvier 2026 est resté en dessous des prévisions. Avec quelque 61'400 assurés AOS, nous commençons la nouvelle année sur une base stable et dans le cadre des objectifs du Conseil d'administration. Nous en profitons pour remercier tous les assurés qui continuent de nous accorder leur confiance.

La confiance sera également un thème central de notre 133^e Assemblée générale, à laquelle je vous invite cordialement. Le 8 mai 2026, nous passerons en revue l'exercice 2025 et mettrons l'accent sur le futur développement d'Aquilana.

Voici comment nous joindre

Notre service à la clientèle répond à vos questions au **+41 56 203 44 22** (du lundi au vendredi de 8h à 16h30) ou à l'adresse kundendienst@aquilana.ch. Ou utilisez la fonction de messagerie dans le portail clients sur www.myaquilana.ch.

Suivez-nous



Avec le départ à une retraite bien méritée de René Planzer, membre de la Direction et responsable prestations de longue date, ainsi qu'avec le départ du responsable finances/informatique Daniel Brühwiler, la composition de la Direction a changé au 1^{er} janvier 2026. La succession a fort heureusement pu être assurée à l'interne. Cela nous permet de consolider la continuité, la compétence technique et une direction durable.

Dans le secteur numérique, nous avons également un sujet de fierté: dans l'IFZ Digital Insurance Experience 2025, Aquilana fait une nouvelle fois partie des assureurs-maladie les mieux cotés. Cette distinction nous conforte dans notre volonté de développer des services numériques conviviaux.

Dans cette édition d'**AQTUELL**, nous nous penchons sur un sujet qui nous concerne tous: notre peau. L'article rédactionnel montre à quel point une écoute attentive et des soins préventifs représentent une contribution importante pour notre santé – et donne des conseils pratiques pour tous les jours.

En 2026, nous réaliserons à nouveau notre sondage auprès de la clientèle. Vos retours d'informations sont très précieux pour nous et nous aident à développer Aquilana de manière ciblée. Merci pour vos contributions!

Je vous souhaite une lecture enrichissante.

Cordialement,

Werner Stoller
Directeur

Impressum

Éditeur

Aquilana Versicherungen, Baden
Concept et mise en page
visavis Kommunikation AG

Traduction

Inter-Translations SA

Relecture

sprach-art

Impression

Köpflipartners AG

Tirage total

39'600 exemplaires

Parution

3 fois par an en fr, de, it, en
Prochaine édition: juin 2026

Remarque pour votre déclaration d'impôts 2025

À la fin janvier, nous vous avons remis **la récapitulation de vos primes et coûts de santé pour l'année 2025**, pour vous et les membres de votre famille. Cette récapitulation comprend tous les frais de maladie et d'accident (lorsque l'assurance-accident est incluse). Les factures et justificatifs de remboursement traités après le 31 décembre 2025 ne pourront être pris en compte que dans la récapitulation de l'année 2026. Merci de votre compréhension.

Pratique sur myAquilana

Vous pouvez accéder à vos documents clés, y compris votre attestation fiscale, en version numérique dans l'appli ou le portail clients myAquilana.

Contactez-nous pour tout complément d'information.

Étude IFZ Digital Insurance Experience 2025

Aquilana à nouveau au top

Dans l'IFZ Digital Insurance Experience 2025, Aquilana fait pour la première fois partie des six meilleurs assureurs-maladie de Suisse dans toutes les dix catégories. Particulièrement réjouissant: nous occupons le premier rang dans la catégorie Cybersécurité et le deuxième rang dans la catégorie Site Internet. Dans les domaines Conclusion en ligne (5^e rang) et Prestations en ligne (6^e rang), Aquilana se place parmi les meilleurs assureurs-maladie.

Ces distinctions nous confortent dans notre volonté de poursuivre notre développement numérique – avec des services simples, sûrs et intuitifs, et avec un suivi personnel auquel vous pouvez faire confiance. Un grand merci à notre équipe et à nos partenaires pour ce succès partagé!



Pour en savoir plus sur la satisfaction des clients avec Aquilana: www.aquilana.ch/ueber-aquilana/kundenzufriedenheit

Sondage auprès de la clientèle 2026

Partagez votre expérience avec nous

Tous les deux ans, nous effectuons un sondage auprès de la clientèle, afin de connaître la satisfaction de nos assurés avec Aquilana et de mettre en évidence les domaines dans lesquels nous pouvons encore nous améliorer. Dans peu de temps, nous inviterons par

courriel 2'000 assurés sélectionnés de façon aléatoire à participer à ce sondage.

Si vous recevez une telle invitation, nous serions très heureux de votre retour d'information. Chaque retour nous aide à améliorer nos prestations de manière ciblée – pour vous et pour tous les assurés d'Aquilana.

En guise de remerciement, nous tirerons au sort parmi tous les participants un week-end pour deux personnes en demi-pension à l'hôtel Collinetta ***Superior à Ascona-Moscia.

Un grand merci pour votre précieux soutien!

Il vaut la peine de recommander Aquilana

En tant que client ou cliente, vous connaissez nos points forts. Si vous avez fait de bonnes expériences avec Aquilana, nous serions très heureux que vous les partagiez: recommandez-nous à vos amis ou connaissances et assurez-vous ainsi une prime pour chaque recommandation donnant lieu à la conclusion d'une nouvelle assurance.

C'est aussi simple que cela:

saisissez le contact en ligne – Aquilana se charge du reste.



Vous trouverez toutes les informations et conditions relatives au programme de recommandation sur www.aquilana.ch/aquilana-empfehlen-und-profitieren

Campagne d'Aquilana cherche comédiens/comédiennes

Pour sa nouvelle campagne d'image, Aquilana cherche des personnes intéressées de la région d'Argovie/Zurich qui souhaitent raconter leur histoire en tant qu'assurés devant la caméra. La campagne vise à capturer différentes phases de la vie et des moments personnels des assurés.



Pour plus d'informations et pour postuler, rendez-vous sur www.aquilana.ch/darstellersuche



Le chuchotement de la peau

Comment la peau communique avec nous

Notre peau nous parle constamment. Comprendre son langage permet de la renforcer, de la protéger et de la maintenir en bonne santé.

Avec environ deux mètres carrés de surface, la peau est notre plus grand organe. Chaque jour, elle nous envoie des messages: sur notre santé, notre bien-être et les influences auxquelles elle est exposée. Mais comprenons-nous ce qu'elle veut nous dire?

Notre superorgane se présente

La peau est bien plus qu'une enveloppe protectrice. C'est un organe complexe qui nous maintient en vie. Constituée de trois couches, à savoir l'épiderme, le derme et l'hypoderme, elle effectue chaque jour des fonctions vitales.

L'épiderme a une fonction de barrière protectrice: sa couche la plus superficielle, la couche cornée, s'adapte aux sollicitations auxquelles elle est exposée. Aux points les plus sollicités comme la voûte plantaire, elle s'épaissit. Les cellules produisant la mélanine envoient des signaux d'alarme et foncent la peau lorsque le rayonnement UV devient trop important.

Le derme assure de nombreuses fonctions: il est vascularisé et c'est là que sont produits les lipides et la sueur. Il est aussi le siège de milliers de terminaisons nerveuses qui nous chuchotent: «Attention, chaud!» ou «Mmh, c'est doux.» La peau nous parle en réagissant au toucher, à la température et à la douleur.

L'hypoderme, enfin, a un rôle d'amortisseur et d'isolant thermique – un partenaire discret qui travaille en cou-

lisce. Ce système sophistiqué communique constamment avec nous.

Quand la peau sonne l'alarme

Notre peau communique beaucoup: les rougeurs disent «Attention, irritation!», les démangeaisons signifient souvent «Ma peau est trop sèche» ou «J'ai une réaction allergique», des desquamations signalent «Ma barrière protectrice est affaiblie». Ces messages ne sont pas un bruit de fond – ce sont des avertissements spécifiques que nous devrions prendre au sérieux.

La peau devient particulièrement communicative lorsqu'elle réagit à des processus internes. Stress? La peau le signale immédiatement – elle dégrade des hormones de stress et pâlit, devient plus irritable, plus sensible. Le manque de sommeil nous fait paraître fatigués, une alimentation déséquilibrée peut favoriser des inflammations. La peau est sincère: elle dit sans détour comment nous vivons.

«Des taches pigmentaires irrégulières ou en croissance, des zones rugueuses aux endroits exposés au soleil ainsi que des plaies qui ne guérissent pas sont souvent sous-estimées. Des irritations chroniques ou des rougeurs qui apparaissent soudainement sont également observées trop longtemps au lieu d'être présentées au spécialiste.»

**D^r Christian Greis, MBA –
Universitätsspital Zürich**

L'agent anti-âge numéro 1

La protection solaire est la mesure la plus efficace contre le vieillissement prématuré de la peau. Les dermatologues recommandent:

- appliquez tous les jours une protection solaire de facteur 50 (visage, cou, décolleté, mains)
- appliquez-en suffisamment: un tube de 100 ml devrait être consommé en deux semaines
- cela vaut toute l'année – y compris en hiver
- exception: bébés et jeunes enfants (privilégiez l'ombre et les vêtements couvrants)

La peau au fil du temps – du jeune âge à l'âge mûr

Le langage de la peau évolue au cours de la vie. Comprendre le comportement de la peau dans les différentes phases de la vie permet de mieux la soigner et la soutenir. En même temps, chaque peau est aussi personnelle qu'une empreinte digitale. En cas de doute ou de modifications soudaines de la peau, il vaut toujours la peine de consulter un spécialiste.



Bébés et premières années de vie: chez les bébés, on voit déjà à quel point la peau est vulnérable. Elle est nettement plus mince, ne produit presque pas de sébum et réagit de manière sensible aux stimuli. Il faut des années jusqu'à ce que la fonction de barrière de la peau soit entièrement constituée. Durant les premières années de vie, il vaut mieux renoncer à des produits de protection solaire et miser sur des vêtements couvrants et de courts séjours à l'extérieur.



Puberté: avec la puberté, l'équilibre hormonal est modifié; les glandes sébacées travaillent à plein régime, ce qui entraîne souvent des boutons d'acné. Des produits agressifs ne font généralement qu'aggraver la situation. Un nettoyage régulier et en douceur, ainsi que de légers soins hydratants suffisent. En développant une routine attentive durant cette période, on crée une bonne base pour plus tard.



Entre vingt et trente ans: dans cette tranche d'âge, la peau est généralement robuste et rayonne une fraîcheur juvénile. Malgré cela, les premiers processus de vieillissement commencent: l'hydratation diminue, le collagène est progressivement dégradé. Il vaut déjà la peine de prendre des mesures préventives sous forme de protection

solaire régulière, de soins riches en antioxydants et d'un nettoyage respectueux de la fonction de barrière de la peau.



À partir du milieu de la trentaine: le renouvellement cellulaire ralentit, des lignes et les premières rides apparaissent. De nombreuses personnes constatent que leur routine actuelle ne suffit plus. Des substances actives telles que le rétinol, des céramides ou la niacinamide peuvent aider. Une protection solaire est recommandée comme partie intégrante de la routine matinale – y compris en hiver.



Peau mûre à partir du milieu de la cinquantaine: la peau s'amincit, devient plus sèche et perd en élasticité, du fait que la production naturelle de sébum diminue. Des soins attentifs aident à conserver l'humidité de la peau. À cet âge également, la protection solaire est essentielle – des contrôles réguliers par un spécialiste permettent de déceler assez tôt des modifications de la peau.

Le vieillissement de la peau commence bien plus tôt qu'on ne l'imagine – biologiquement, dès le milieu de la vingtaine. Mais jusqu'à 80% du vieillissement visible de la peau résulte de l'exposition aux UV. À côté de la prédisposition génétique, ce sont les influences environnementales, le stress, le sommeil et l'alimentation qui sont déterminants. Ce qui souligne également l'importance d'une prévention efficace.

Un test rapide

1. La sensation de la peau après le nettoyage?

- Agréablement rafraîchie → Vous vous comprenez avec votre peau.
- Tendue et sèche → Nettoyage trop agressif ou trop peu hydratant.
- Rapidement à nouveau grasse → Vous utilisez peut-être des produits trop gras.

2. Quand avez-vous terminé votre dernier produit de protection solaire?

- Il y a deux semaines → Parfait!
- Il y a plusieurs mois → Utilisation trop parcimonieuse!

3. Adaptez-vous les soins à la saison?

- Oui → Très bien! La peau requiert d'autres soins en hiver qu'en été.
- Non → Faites l'essai – votre peau vous en sera reconnaissante.



Des informations complémentaires sur le thème de la peau sont disponibles ici: www.aquilana.ch/blog/hautgefluester

Bilan des mutations au 1^{er} janvier 2026

Aquilana a enregistré un nouveau recul du nombre d'assurés dans l'assurance de base obligatoire. Avec quelque 61'400 assurés au 1^{er} janvier 2026, cela représente un recul d'environ 7% par rapport à l'année précédente (66'000).

Cette évolution est le résultat d'une adaptation des primes prévue et nécessaire, destinée à assurer la stabilité financière et la viabilité à long terme de l'assurance de base. Parallèlement, elle reflète les conditions actuelles du marché, marquées par une sensibilité élevée aux différences de prix.

Développements cantonaux du portefeuille d'assurés dans l'assurance de base

- **Argovie:** env. 43'900 assurés (année précédente: 46'700)
- **Zurich:** env. 8'500 assurés (année précédente: 8'800)
- **Berne:** env. 2'200 assurés (année précédente: 3'300)

Malgré des chiffres en recul, Aquilana reste bien positionnée dans son canton d'origine: dans l'assurance standard, nos primes sont parmi les plus avantageuses dans le tiers supérieur. Dans le modèle de médecin de famille CASAMED, Aquilana arrive même au 6^e rang en comparaison intercantonale (pour adultes à partir de 26 ans, franchise CHF 300.–, avec couverture accident).

Aquilana reste synonyme de fiabilité, de qualité et de service personnalisé. La satisfaction élevée des clients, les nombreuses distinctions et l'accent permanent sur les valeurs qui sont les nôtres soulignent notre engagement – y compris durant les périodes complexes.

Un grand merci va à tous nos assurés pour leur fidélité, ainsi qu'à nos collaborateurs et collaboratrices pour leur engagement quotidien. Par ailleurs, nous souhaitons une cordiale bienvenue aux quelque 600 nouveaux assurés qui nous ont rejoint au 1^{er} janvier 2026.

La compensation des risques: équité et solidarité dans l'assurance de base

L'assurance de base suisse (assurance obligatoire des soins AOS) est basée sur le principe de la prime unique. En clair: toutes les personnes de la même classe d'âge et de la même région paient la même prime auprès d'un assureur-maladie donné pour le même modèle d'assu-

rance – indépendamment des risques sanitaires individuels. Au lieu de calculer les coûts selon le risque médical individuel, ce système est basé sur la solidarité. Mais pour qu'une concurrence équitable puisse fonctionner et qu'aucune caisse ne soit défavorisée parce qu'elle assure de nombreuses personnes malades, il existe un mécanisme d'arrière-plan essentiel: la compensation des risques.

Pourquoi est-ce si important?

Sans ce mécanisme, les assureurs seraient fortement incités à ne rechercher que les «bon risques» (personnes jeunes et en bonne santé) et à éviter les personnes nécessitant des soins importants. La compensation des risques évite cette **sélection basée sur les risques**. Au lieu de cela, les assureurs doivent se démarquer par la qualité et l'efficacité de leurs prestations, ce qui profite en fin de compte à tous les assurés.



Des informations complémentaires sur la compensation des risques sont disponibles ici: www.aquilana.ch/kurzmeldung/risikoausgleich

133^e Assemblée générale d'Aquilana Assurances

Nous serions très heureux de votre participation!

L'Assemblée générale ordinaire aura lieu **le vendredi 8 mai 2026** 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 2025, qui sera disponible dès la mi-mars 2026, vous informera de manière transparente de l'exercice écoulé et de l'évolution financière d'Aquilana.



Inscription et commande du Rapport de gestion 2025

Nous vous prions de vous inscrire à l'Assemblée générale d'ici au **7 avril 2026** 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 2025 sur la même plate-forme.

Remarque importante concernant le souper

Si vous constatez, après votre inscription, que vous ne pourrez pas participer au souper, nous vous prions de nous en informer **assez tôt** à info@aquilana.ch ou par téléphone au 056 203 44 44. Vous nous aiderez ainsi à mieux planifier cette manifestation et à éviter le **gaspillage alimentaire**.



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

Changement au sein de la Direction au 1^{er} janvier 2026

Nouvelles structures au 1^{er} janvier 2026

Début 2026, Aquilana a réorganisé la Direction. Dans ce cadre, le Conseil d'administration a volontairement mis sur des cadres expérimentés internes – un engagement clair en faveur de la continuité, de la stabilité et du savoir-faire développé au cours de nombreuses années au sein de l'entreprise.

Comme annoncé dans l'édition d'octobre 2025, Oliver Waeckerlin avait initialement été nommé pour succéder à notre responsable prestations de longue date René Planzer. Le départ de Daniel Brühwiler, responsable finances/informatique, a toutefois donné lieu à une situation nouvelle.



De gauche à droite: Oliver Waeckerlin, Ertan Karahan, Werner Stoller et Peter Odermatt

Le Conseil d'administration a revu la répartition des départements au 1^{er} janvier 2026 et a décidé, après consultation d'Oliver Waeckerlin, de mettre à profit son savoir-faire dans le domaine des finances/informatique. Nous sommes heureux d'avoir pu, à travers cette solution consensuelle, assurer la continuité au sein de la Direction. La succession de René Planzer comme responsable prestations sera nouvellement assurée par Peter Odermatt.

Ces deux cadres possèdent de vastes connaissances spécialisées et connaissent parfaitement Aquilana.

Ils complètent la Direction actuelle avec Werner Stoller, directeur, et Ertan Karahan, responsable marketing/vente et directeur adjoint.

Aquilana met ainsi en œuvre une planification à long terme de la succession et assure une direction stable et compétente pour l'avenir.



Conseil de lecture

Dr Yael Adler, «Haut nah: Alles über unser grösstes Organ» (La peau de près – tout sur notre plus grand organe)

La dermatologue Yael Adler propose un aperçu vivant de notre plus grand organe: la peau. De manière compréhensible et sans tabous, elle explique les soins, le vieillissement, les allergies, les maladies et la manière dont l'alimentation influence la peau. Parallèlement, elle donne des recettes pratiques pour réaliser soi-même des produits de soins – un guide solidement documenté et divertissant sur notre peau. Cette publication n'est disponible qu'en langue allemande.



Des informations complémentaires sont disponibles ici: www.orellfuessli.ch/shop/home/artikeldetails/A1059474660

Comment bien prendre soin de notre peau?

Les soins de la peau sont comme une bonne discussion: il s'agit d'avoir une bonne écoute. La peau nous dit précisément ce dont elle a besoin.

Hydratation (intérieure et extérieure)

Buvez-vous suffisamment? Dans ce cas, votre peau répond avec souplesse. Utilisez une crème réhydratante avec peu de substances aromatiques pour les soins externes.

Alimentation

Oméga-3, antioxydants, suffisamment de protéines – la peau vous en remercie en rayonnant. Le sucre et les aliments hautement transformés la font au contraire ternir et se rebeller.

Exercices physiques

La circulation sanguine est la clé. En bougeant, on maintient également l'activité de la peau.

Sommeil et stress

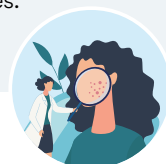
La peau se régénère la nuit – celui ou celle qui la prive de ce temps aura sa réponse immédiate. La gestion du stress (bouger, faire des pauses, utiliser une technique respiratoire) a aussi un effet positif sur votre peau.

Nettoyage

Nettoyez la peau matin et soir pour éliminer les poussières fines, les particules de diesel et le pollen – ces particules accélèrent le vieillissement de la peau. Privilégiez des lotions douces sans savon (syndets).

Protection solaire – 365 jours par an

Les rayons UV sont les principaux perturbateurs de la communication avec notre peau. L'application quotidienne d'une protection solaire de facteur 50 sur le visage, le cou, le décolleté et les mains est le meilleur moyen anti-âge. Un tube de 100 ml devrait être consommé en deux semaines.



En de bonnes mains – pour vous et votre peau

Votre peau en dit beaucoup sur votre bien-être. Pour votre santé, Aquilana prend en charge, dans le cadre de l'assurance de base (LAMal), les coûts des examens et soins dermatologiques nécessaires – par exemple en cas de grains de beauté atypiques, de maladies chroniques de la peau ou pour évaluer d'autres modifications de la peau.

Avez-vous des questions sur la prise en charge des coûts ou aimeriez-vous vous assurer de la qualification de votre futur traitement? Nous vous conseillerons volontiers – en ligne, par téléphone ou en personne.



Contactez-nous.
À travers notre formulaire de contact ou
directement au +41 56 203 44 44.

Mythes

«On n'en fait jamais trop»

Faux! La peau possède ses propres mécanismes de nettoyage qui peuvent être perturbés par les excès de nettoyage ou de produits de soins.

«Les produits naturels sont toujours meilleurs»

Pas nécessairement. Des produits naturels peuvent également déclencher des allergies. L'important, c'est la tolérance.

«Protection solaire? Seulement en été!»

Erreur! Les rayons UV sont présents toute l'année – notre peau nous le rappelle chaque jour.

Annexe: invitation à l'Assemblée générale