

**Évolution des
primes 2027**
| Page 3

**Comprendre la santé,
décider sainement**
| Pages 4-5

**Voici ce qui
va changer au
1^{er} janvier 2027**
| Page 6

AQTUELL ³/₂₆

Lettre d'information aux clients 3, octobre 2026



Chère lectrice, cher lecteur,

Après l'évolution financière positive de 2025 avec un excédent de recettes, Aquilana dispose à nouveau d'un ratio de solvabilité renforcé, et ainsi d'une base solide pour nos 61'500 assurés au titre de l'assurance de base et nos services personnalisés indépendants.

Les coûts de la santé continuent d'augmenter en Suisse, une nouvelle augmentation significative étant également attendue pour 2027. Cette évolution se répercute sur les primes. Dans nos cantons de base, Argovie et Zurich, ainsi que dans le canton de Berne, nous augmenterons les primes de 4,0 % en 2027. Selon le tarif, les adaptations seront globalement comprises entre 0 % et 8 %.

Les nouvelles du côté des assurances complémentaires sont réjouissantes. Grâce à l'évolution positive des sinistres, nous allons abaisser les primes de l'assurance d'hospitalisation, niveau de prestations privé (SV/P), de près de 6 % pour les adultes à partir de 26 ans.

Je me réjouis tout particulièrement du fait qu'Aquilana ait été de nouveau distinguée à plusieurs reprises en 2026 pour la grande satisfaction de sa clientèle et son bon rapport qualité-prix. Pour nous, cela valide les services fiables et personnalisés que nous vous proposons et nous encourage à continuer dans la même voie. La nouvelle Direction formée début 2026 ne ménage pas ses efforts en ce sens: Oliver Waeckerlin (finances/informatique) et Peter Odermatt (prestations) font progresser la modernisation stratégique d'Aquilana, avec l'ensemble de la Direction, pour continuer à vous offrir également à l'avenir des prestations de première classe.

La connaissance informée aide à prendre les bonnes décisions pour sa propre santé. C'est pourquoi nous consacrons cette édition au thème des compétences en matière de santé et nous vous présentons comment vous pouvez vous informer au mieux sur votre santé.

Je vous remercie chaleureusement pour votre confiance et vous souhaite une lecture instructive.

Cordialement,

Werner Stoller
Directeur

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



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

39'300 exemplaires

Parution

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

Prochaine édition: février 2027

Pourquoi les coûts de la santé continuent-ils d'augmenter?

Pour le deuxième trimestre 2026, la commission de monitoring des coûts de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) annonce une augmentation de 0,4 %, mais cette faible valeur est trompeuse. Elle est imputable à des retards de facturation dus à l'introduction du nouveau système de tarification TARDOC, il ne s'agit pas d'une véritable baisse des coûts.

Dans son rapport de prévision des coûts de l'assurance obligatoire des soins (AOS) pour l'ensemble de la Suisse, le Centre de recherches conjoncturelles (KOF) de l'EPFZ prévoit un léger ralentissement de l'augmentation des coûts de l'AOS, mais elle reste élevée avec **4,5 % en 2026** et **4,0 % en 2027** par personne assurée. Au cours des douze derniers mois, une personne assurée a généré des coûts moyens de **CHF 4'834.-**, soit CHF 21.- de plus que l'année précédente. Les coûts ont particulièrement augmenté pour les prestations d'aide et soins à domicile (+14,9 %), la psychothérapie (+10,9 %) et la physiothérapie (+7,2 %). La raison principale réside moins dans le prix que dans la quantité: on a plus souvent recours aux traitements, notamment en raison des progrès de la médecine.

Qu'est-ce que cela signifie pour votre prime?

Les primes sont le reflet de cette évolution des coûts. Dans la majorité des cantons, les adaptations sur la base de l'assurance standard (adultes à partir de 26 ans, avec couverture des accidents et franchise annuelle ordinaire de CHF 300.-) sont comprises entre 3 % et 6 %. Nous avons de quoi nous réjouir: dans les **cantons de Genève et du Valais**, ainsi que pour nos assurés de sept **pays de l'UE** et du **Royaume-Uni**, nous pouvons offrir un **gel des tarifs** pour 2027. En revanche, dans les **cantons du Jura et de Neuchâtel**, des évolutions des coûts disproportionnées entraînent une augmentation de **près de 8 %**. Dans nos cantons de base, **Argovie et Zurich**, l'assurance de base augmente de **4 % environ**.

Les primes pour l'assurance d'indemnités journalières individuelle d'après la LAMal restent inchangées pour 2027. Dans les trois régions de primes des Grisons, les tarifs d'AOS augmentent d'environ 5,5 %, et dans les deux régions de primes du Tessin, l'adaptation est de 5 %. L'ampleur de la variation de votre prime personnelle dépend du canton de résidence, de la région de prime, de l'âge, de la franchise, du modèle d'assurance, de l'inclusion ou l'exclusion de la couverture accident et des éventuels rabais.

Bonnes nouvelles pour les assurances complémentaires

Dans ce domaine, les primes restent globalement stables pour 2027. En raison d'une **évolution positive des sinistres dans l'assurance d'hospitalisation, niveau de prestations privé (SV/P)**, nous sommes même en mesure de proposer une **réduction tarifaire d'environ 6 %** aux adultes à partir de 26 ans. Pour toutes les autres assurances complémentaires comme l'assurance des soins médicaux PLUS ou TOP ou l'assurance soins dentaires, les tarifs restent inchangés pour 2027. L'adaptation de tarif de votre prime personnelle d'assurance complémentaire ne se fera que si, en fonction de votre année de naissance, vous passez dans une nouvelle classe d'âge.

Votre police d'assurance personnelle pour l'année 2027 est jointe à cette édition d'**AQTUELL**.

Délais de résiliation

Assurances complémentaires selon la LCA

Le délai de résiliation ordinaire pour les assurances complémentaires est déjà échu le 30 septembre 2026. De ce fait, ces dernières ne peuvent être résiliées au 31 décembre 2026 qu'en cas de modification tarifaire. Cela requiert la forme écrite, avec réception du courrier au plus tard le 30 novembre 2026. Nous attirons votre attention sur le fait qu'à partir de 65 ans, toute rétrogradation d'assurance sera définitive et irrévocable.

Assurances de base selon la LAMal

Si vous prévoyez un changement d'assureur pour l'assurance de base, votre résiliation écrite doit nous parvenir d'ici au 30 novembre 2026 au plus tard. Vous pouvez également remettre votre résiliation commodément en ligne, sur notre site web. En outre, un changement de caisse n'est admissible, pour des raisons légales, qu'en l'absence de paiements en souffrance (primes ou participation aux coûts) chez Aquilana.

Récapitulation pour votre déclaration d'impôts

En vue de votre prochaine déclaration d'impôts, nous vous remettrons automatiquement, d'ici à mi-février 2027, une récapitulation de vos primes et coûts de santé pour l'année 2026.



Comprendre la santé, décider sainement

Aujourd'hui, il suffit de quelques clics pour obtenir des informations sur la santé. Mais lesquelles sont vraiment fiables? Les compétences en santé nous aident à classer correctement les informations et à prendre les bonnes décisions pour notre propre santé. Cette édition d'AQTUELL vous donnera des conseils utiles pour vous rassurer en ce qui concerne votre santé.

Des maux de tête depuis plusieurs jours, un nouveau diagnostic, des analyses de laboratoire anormales... Nombreux sont ceux pour qui le premier réflexe est de saisir leur smartphone. En quelques secondes s'affiche un nombre incalculable de résultats de recherche, de vidéos sur les médias sociaux, de podcasts ou de réponses générées par l'IA. Les informations sur la santé n'ont jamais été aussi facilement accessibles qu'aujourd'hui.

En même temps, il est de plus en plus difficile de conserver une vue d'ensemble. Quelles informations sont fondées scientifiquement? Lesquelles s'appuient sur des expériences personnelles? Et à quel moment est-ce utile de consulter un médecin? Les compétences en santé sont justement là pour nous permettre de classer ces informations et de les traiter.

Que sont les compétences en santé?

Les compétences en santé ne sont pas seulement le fait d'en savoir autant que possible sur les maladies. Il s'agit

de la capacité à trouver les informations sur la santé, à les comprendre, à les analyser de manière critique et à en déduire des décisions fondées pour notre propre santé. Nous utilisons constamment ces compétences au quotidien: quand nous classons nos symptômes, que nous comparons les possibilités de traitement ou que nous décidons à quelles informations faire confiance.

Les compétences en santé ne signifient pas qu'il faut tout savoir ou tout décider seul. Au contraire: elles aident à poser des questions, à aborder les doutes et à prendre des décisions en concertation avec des professionnels de santé qui comprennent la situation individuelle.

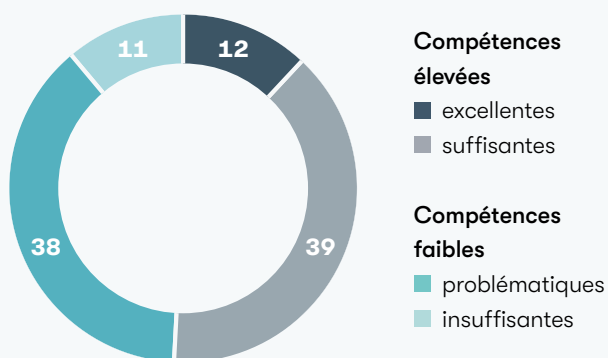
Les compétences en santé en quatre étapes

trouver	comprendre	évaluer	décider
---------	------------	---------	---------

Ce que montrent les chiffres

L'étude Health Literacy Survey Suisse 2019-2021 (HSL₁₉₋₂₁-CH) montre clairement les difficultés réelles rencontrées. Cette étude, menée sur mandat de l'OFSP, analyse les compétences en santé de la population suisse. Les résultats sont sans appel: 49 % de la population suisse rapporte des difficultés fréquentes à gérer les informations de santé, une valeur légèrement supérieure à la moyenne internationale (46 %).

Compétences en santé générales (HSL₁₉₋₂₁-CH)



Élément révélateur, c'est rarement la recherche d'informations qui demande des efforts. Les difficultés surviennent surtout dans leur analyse:

- **46 %** de la population suisse trouve qu'il est difficile de peser les avantages et les inconvénients de différentes options de traitement.
- **45 %** trouvent difficile de décider comment se protéger des maladies à cause des rapports médiatiques.
- **66 %**, autrement dit deux personnes sur trois, ne savent pas précisément à quel point une information trouvée en ligne est fiable.
- **63 %** ont du mal à estimer si, derrière une information, se cachent des intérêts commerciaux.

Comment renforcer nos compétences en santé?

Bonne nouvelle: les compétences en santé ne sont pas immuables et peuvent être renforcées de manière ciblée par tout un chacun, quel que soit l'âge. Mais vous n'en êtes pas seul responsable. La Confédération, les cantons, les professionnels et les entreprises du secteur de la santé, même nous, chez Aquilana, avons le devoir commun de créer un accès simplifié à des informations compréhensibles.

Pour nous, cela a un impact concret: utiliser un langage compréhensible plutôt qu'un jargon, fournir des informations transparentes sur les prestations et les coûts, et engager des interlocuteurs qui prennent le temps d'écouter vos questions. Construire les compétences en santé ne repose pas sur une course en solitaire, mais sur un échange entre vous, votre médecin et vos partenaires de santé, comme votre pharmacien et votre assurance-maladie.

En même temps, vous pouvez aussi faire en sorte de renforcer vos compétences en santé au quotidien:



Préparez-vous avant la consultation.

Comment? Nous vous l'expliquons au dos d'**AQTUELL**.



En cas de questions sur des médicaments ou de petits symptômes, adressez-vous à **votre pharmacien** pour une estimation professionnelle rapide.



En plus, via l'appli **Medgate**, vous pouvez contacter un **professionnel de santé** par téléphone ou chat, à **toute heure**. Cela permet de classer rapidement les symptômes et de décider si une consultation est nécessaire. Cette offre fait partie du modèle d'assurance de base SMARTMED d'Aquilana.



Informez-vous sur des sujets de santé.

Pour cela, veillez à consulter des sources suisses vérifiées. Vous trouverez une liste des sources fiables au dos de cette édition.



Parlez de votre santé.

Échangez avec votre famille, vos amis ou des professionnels pour classer plus facilement les informations et éliminer les doutes. L'IA et les médias sociaux font par ailleurs de plus en plus partie de notre quotidien. Ces outils peuvent être utiles, mais il est recommandé de faire preuve de prudence.

À quoi puis-je reconnaître des informations fiables?

Posez-vous les questions suivantes:

- ✓ Qui publie l'information?
- ✓ Des sources scientifiques sont-elles citées?
- ✓ Plusieurs spécialistes indépendants sont-ils d'accord?
- ✓ L'information est-elle actuelle?
- ✓ Promet-on des guérisons miraculeuses ou vend-on des produits?

En répondant à ces questions, vous pouvez situer si les informations sont fiables ou non.

Enfin, les compétences en santé n'impliquent pas de connaître immédiatement la réponse à toutes les questions, mais de savoir où trouver des informations fiables, quand se poser des questions critiques et avec qui prendre des décisions quant à sa santé.



Pour plus d'informations sur le sujet des compétences en santé, rendez-vous ici: www.aquilana.ch/blog/gesundheitskompetenz (uniquement disponible en allemand)

Voici ce qui va changer au 1^{er} janvier 2027

1. Assurance obligatoire des soins

Rabais pour les modèles d'assurance alternatifs CASAMED et SMARTMED

Dans le modèle CASAMED pour les régions de prime du canton de Zurich (franchise CHF 300.-), nous augmentons le rabais de 10% à 11%. Dans le modèle SMARTMED, le rabais, jusque-là à 14,5%, augmente à 15% pour les franchises les plus hautes des cantons d'Argovie et de Berne.

Assurés nés en 2001 et 2008

Nos assurés ayant atteint 18 ans révolus passeront, au 1^{er} janvier 2027, dans la classe d'âge des adultes de 19 à 25 ans. Le rabais pour enfant devient alors caduc. En cas d'assurance avec une franchise au choix, l'assuré passe automatiquement dans la classe de franchise correspondante pour adultes. Jusqu'à 25 ans, nous accordons toutefois à tous les assurés un rabais pour jeunes assurés de 26% sur la prime pour adultes.

Conformément à la loi sur l'assurance-maladie (LAMal), les jeunes assurés à partir de 25 ans révolus ne peuvent plus bénéficier du rabais pour jeunes assurés. À partir de leur 26^e année, c'est par conséquent la prime pour adultes qui s'applique.

Afin de réduire le montant de la prime, nous recommandons à nos assurés nés en 2001 et 2008 d'augmenter la franchise annuelle ou d'évaluer un passage de l'assurance conventionnelle à un modèle d'assurance alternatif (SMARTMED ou CASAMED). En outre, nous conseillons à nos jeunes assurés en formation ou au début de leur carrière de faire vérifier un droit éventuel à une **réduction de primes cantonale** auprès de l'office compétent.

Assurés nés en 1961

En atteignant l'âge ordinaire de la retraite, les assurés entrent dans une nouvelle phase de la vie – y compris en matière d'assurance. Fondamentalement, la couverture accident obligatoire est incluse automatiquement pour tous les assurés dans l'assurance de base atteignant l'âge ordinaire de la retraite; les personnes concernées sont préalablement informées par écrit. La couverture accident dans l'assurance de base est suspendue, au plus tard jusqu'à la fin de l'année civile, pour les assurés ayant atteint l'âge de la retraite et ayant produit une attestation de la poursuite de leur activité professionnelle durant l'année en cours. Cette attestation doit être renouvelée chaque année jusqu'au départ définitif à la retraite et nous être présentée avant le début de l'année suivante. La couverture accident déjà incluse sera suspendue pour les assurés attestant jusqu'au 1^{er} janvier 2027 la poursuite de leur activité professionnelle.

2. Assurances complémentaires

Changement de classe d'âge dans les assurances complémentaires

Sur la base de votre âge effectif, il est possible que vous passiez dans une autre classe d'âge avec un tarif plus élevé, au 1^{er} janvier 2027. Cela concerne les assurances complémentaires PLUS, TOP, soins dentaires (niveaux I et II), soins hospitaliers (division commune, demi-privée et privée) et les assurances de capital UTI et KTI. Vous trouverez les informations détaillées sur le produit, ainsi que les primes mensuelles, dans votre police d'assurance.

3. Possibilités d'économie attrayantes

Une première mesure d'économie commence avec des conseils compétents pour déterminer vos besoins. Cela permet d'éviter des assurances à double et/ou des surassurances.



Pour alléger efficacement votre budget de primes, contactez nos conseillers ou conseillères clientèle, ou vérifiez les possibilités d'épargne sur notre site web.

4. Divers

Redevance environnementale 2027

Dans l'annexe, vous trouverez, en complément à votre police personnelle et à titre d'information, la fiche d'information relative à la redevance environnementale publiée par l'Office fédéral de l'environnement (OFEV). En 2027, CHF 57.- (CHF 4.75 par mois) vous seront remboursés à partir des recettes des redevances environnementales (taxe sur le CO₂ et taxe d'incitation sur les COV). Ce montant est déduit de la prime de l'assurance, comme vous pouvez le constater dans votre police d'assurance.

Police d'assurance 2027

Vous trouverez votre prime d'assurance personnelle dans la nouvelle police d'assurance ci-jointe, valable à partir du 1^{er} janvier 2027. Nous vous prions de la contrôler attentivement et de nous communiquer immédiatement les éventuelles corrections. Parallèlement, nous vous prions de conserver soigneusement votre police d'assurance personnelle, pour le cas où vous auriez besoin de ce document ultérieurement, p. ex. pour justifier un droit à d'éventuels subsides. Merci!

Délai pour les modifications jusqu'au 30 novembre 2026

Si vous souhaitez modifier votre couverture d'assurance au 1^{er} janvier 2027 (p. ex. modification de la franchise, inclusion ou exclusion de la couverture accident dans l'assurance de base, passage à un autre modèle d'assurance), nous vous prions de nous transmettre vos souhaits de modification par écrit immédiatement, au plus tard pour le 30 novembre 2026, ou d'effectuer les modifications commodément en ligne sur **www.aquilana.ch** → **SERVICE** ou sur votre **compte myAquilana**.

Les assurés souhaitant modifier la périodicité de leurs paiements et profiter ainsi de l'escompte généreux sont priés de nous le communiquer également d'ici au 30 novembre 2026, en raison de l'encaissement d'avance des primes.

Conseil d'administration – plan de succession pour l'AG 2027

Suite à la décision de Hans Rudolf Matter (né en 1952), greffier et membre de longue date du Conseil d'administration (CA), de se retirer de l'assemblée générale (AG) en 2027, le CA lui a cherché, avec un soutien externe, un successeur convenable ayant de l'expérience dans le domaine de l'assurance-maladie.

Le CA se réjouit de proposer au vote Madame Verena Nold (née en 1962), diplômée en économie HSG, pour l'AG du 21 mai 2027. En tant qu'ancienne directrice de l'association professionnelle santésuisse, elle bénéficie de connaissances solides dans le domaine et complétera parfaitement le CA. Son éligibilité doit encore être validée par l'OFSP. En vue de son intégration, Madame Nold siégera dès octobre 2026 avec voix consultative aux séances du CA.



Coin des médias

Émission «36.9°» de la RTS – compréhensible et éclairée

Les personnes qui souhaitent se tenir régulièrement informées des sujets de santé trouveront des contributions très fouillées sur les questions médicales actuelles dans l'émission «36.9°» de la RTS. Des spécialistes y classent les nouvelles connaissances de manière compréhensible et indiquent les chances et les limites des traitements, sans sensationnalisme ni publicité.



Pour plus d'informations:
www.rts.ch/emissions/36-9/

Qualité exceptionnelle: Aquilana fait partie des meilleurs de 2026

Trois portails de comparaison indépendants et des instituts de test le confirment: Aquilana convainc avec son service de première classe et un rapport qualité-prix optimal.

1^{re} place au sondage de satisfaction de bonus.ch

Dans le sondage de satisfaction national de bonus.ch, plus de 5'500 participants ont évalué leur caisse-maladie. Avec une **note globale de 5,4 («bien»)**, Aquilana arrive en tête du classement national de la satisfaction client. Nous nous réjouissons d'obtenir aussi les meilleures notes de 5,4 dans les sous-catégories de l'exécution des contrats, du traitement des prestations et du service à la clientèle.



Double champion auprès de l'Institut Suisse des Tests Qualité (ISTQ)

Dans le cadre de l'étude «Moniteur suisse des branches 2026», Aquilana a reçu deux titres importants:

• Champion Clients 2026

Cette distinction tous secteurs confondus nous a été remise pour notre **excellent rapport qualité-prix**.

• Champion Branche 2026

Dans la catégorie **Assurances hospitalières**, Aquilana occupe une place en tête dans le domaine qualité-prix.

Label d'argent de comparis.ch

Le plus grand service de comparaison en ligne de Suisse, à savoir comparis.ch, récompense aussi nos prestations dans les assurances de base.

D'après une enquête auprès de 4'500 personnes, Aquilana obtient la **note de 5,0**, récompensée par le réputé **label d'argent** pour la satisfaction client.



Nous vous remercions vivement pour votre confiance et nous continuerons à tout faire pour rester votre partenaire fiable dans toutes les futures questions de santé.



Pour en savoir plus sur la satisfaction client chez Aquilana, rendez-vous sur: www.aquilana.ch/ueber-aquilana/kundenzufriedenheit (uniquement disponible en allemand)

Bien se préparer au rendez-vous médical

Une consultation ne dure en général que quelques minutes. Il est alors parfois difficile d'aborder tous les sujets importants. Avec un peu de préparation, vous pourrez tirer le meilleur parti de cet entretien et prendre les bonnes décisions en accord avec votre médecin.

Avant le rendez-vous

Il est judicieux de prendre quelques minutes avant le rendez-vous. Réfléchissez:

- Quels sont précisément vos symptômes?
- Depuis quand sont-ils présents, et quand surviennent-ils (plutôt le matin, le soir, à l'effort)?
- Qu'est-ce qui les soulage, qu'est-ce qui les aggrave?

Notez vos questions. Pendant l'entretien, on les oublie facilement, surtout lorsqu'on est nerveux. Notez également tous les médicaments que vous prenez régulièrement. En font aussi partie les préparations en vente libre, les produits à base de plantes et les compléments alimentaires.

En outre, préparez les documents importants: carte d'assuré, résultats d'examens antérieurs si nécessaire, carnet de vaccination et les valeurs de tension artérielle et de glycémie, si vous les mesurez régulièrement. Avez-vous besoin de lunettes ou d'un appareil acoustique pour lire et entendre? Dans ce cas, pensez à les emmener.



À propos:

Ne vous y rendez pas seule ou seul. Une personne de confiance (partenaire, fils/fille, ami proche) peut vous aider à poser vos questions ou à prendre des notes. Deux paires d'oreilles valent mieux qu'une.

Pendant l'entretien

- Décrivez vos symptômes aussi concrètement que possible. Cela aidera le médecin à suivre la bonne piste plus rapidement.
- Vous n'êtes pas sûr d'avoir tout compris? Avec vos propres mots, dites à votre médecin ce que vous avez compris. Et osez poser des questions. Il est important que vous compreniez toutes les informations.
- Pour les décisions importantes, accordez-vous du temps au calme. Vous n'êtes pas obligé de tout décider le même jour. Souvent, il est possible d'y repenser au calme ou d'échanger avec quelqu'un avant de vous décider. Les bons médecins vous incluent volontiers dans la réflexion si c'est ce que vous souhaitez.

Après le rendez-vous

Relisez les informations obtenues au calme, de préférence le plus tôt possible, tant que tout est encore frais dans votre tête. Avez-vous reçu un nouveau médicament? Dans ce cas, obtenez rapidement les réponses aux questions qu'il vous reste, auprès de la pharmacie ou en appelant le cabinet, avant de le prendre. Une nouvelle question importante vous est venue après coup? Aucun problème: vous pouvez généralement appeler brièvement le cabinet sans que cela pose problème.

Informations fiables

Toutes les informations disponibles sur Internet ne sont pas forcément adaptées à votre situation. Pour vos décisions de santé, fiez-vous de préférence à des sources sérieuses et aux évaluations de professionnels qui connaissent vos antécédents.

Vous trouverez des informations fiables ici, par exemple:

- Office fédéral de la santé publique (OFSP)
- prevention.ch
- Promotion Santé Suisse
- Ligue suisse contre le cancer
- Ligue pulmonaire Suisse
- Fondation Suisse de Cardiologie
- Émission «36.9°» de la RTS

Annexes: police(s) d'assurance 2027, fiche d'information de l'OFEV