



**Aquilana enregistre
une forte croissance de
la clientèle pour 2023**
| Page 3

**Plantes médici-
nales – un cadeau
de la nature**
| Pages 4-5

**Ouverture de la
nouvelle zone clients**
| Page 6

AQTUELL ¹/₂₃

Lettre d'information aux clients 1, février 2023



Chère lectrice, cher lecteur,

2022 a été une année complexe pour nous tous. Après avoir espéré, en début d'année, retrouver un peu de normalité suite à deux années de pandémie, la prochaine mauvaise nouvelle est tombée sous la forme de la guerre d'agression de la Russie contre l'Ukraine. Avec, en plus, les problèmes de logistique liés à la stratégie zéro Covid appliquée par la Chine, la situation économique s'est fortement détériorée dans le monde entier, et en particulier en Europe. Les prix de l'énergie ont considérablement augmenté au cours de ces derniers mois. Les coûts de la santé en Suisse ont également continué de s'accroître, ce qui a donné lieu, dès le début de l'année, à des spéculations concernant des augmentations massives des primes de l'assurance de base. Sur l'ensemble de la Suisse, la hausse moyenne des primes a été de 6,6%, avec toutefois de grandes différences entre les régions tarifaires. Cela a finalement conduit à ce que plus d'un quart des assurés changent leur assurance de base, en Suisse. Cette volatilité a également été constatée chez Aquilana, ce qui nous a valu un automne particulièrement chargé que nous n'avons pu maîtriser que grâce à l'engagement de l'ensemble de l'équipe d'Aquilana. Au 1^{er} janvier 2023, nous avons pu accueillir quelque 25'400 nouveaux clients chez Aquilana, ce qui nous a permis d'atteindre le nouveau nombre record de 69'700 assurés. Fait réjouissant, un très grand nombre d'assurés ont opté pour le modèle du médecin de famille classique CASAMED ainsi que pour le nouveau modèle d'assurance alternatif SMARTMED.

Nous remercions nos clients de longue date ainsi que nos nouveaux clients de la confiance qu'ils nous accordent, attestant par là-même qu'ils sont convaincus par nos prestations, notre offre d'assurance et nos conditions améliorées. En cette nouvelle année aussi, nous mettrons tout en œuvre pour être un partenaire fiable à tous points de vue pour nos assurés.

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

visavis AG Kommunikationsnetzwerk

Traduction

Inter-Translations SA

Relecture

sprach-art

Impression

Köpflipartners AG

Tirage total

44'700 exemplaires

Parution

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

Prochaine édition: juin 2023

NEUTRE POUR LE CLIMAT |

Produit et compensé en Suisse.

100 % papier recyclé, certifié FSC
et Blauer Engel.

Record de mutations depuis le début de la LAMal en 1996

L'inflation, la hausse des prix de l'énergie et les importantes augmentations tarifaires dans l'assurance obligatoire des soins au 1^{er} janvier 2023 ont certainement contribué à ce qu'un quart des adultes changent leur assurance de base, en Suisse (source: communiqué de presse du 22 décembre 2022 de comparis.ch).

Aquilana a également dû adapter, parfois de manière conséquente, ses tarifs dans l'assurance obligatoire des soins (AOS) de plusieurs régions tarifaires. L'augmentation notable du nombre d'assurés, en fin d'année, d'environ 25'400 (+65%) est d'autant plus réjouissante. Et cela aussi bien dans notre canton d'origine AG (+59%) que dans d'autres régions, principalement les cantons de BE (+29%) et du TI (+8%). De l'autre côté, le taux de départs a été de 5%. Le portefeuille d'assurés au 1^{er} janvier 2023 s'établit ainsi à quelque 69'700 assurés dans l'assurance de base. L'excellent positionnement des primes dans l'assurance de base de certaines régions tarifaires, l'augmentation en cours d'année des personnes dans le domaine de l'asile dans le canton d'AG, le développement de notre offre d'assurances au 1^{er} janvier 2023, mais aussi la modernisation de notre présence en ligne ont certainement contribué à l'augmentation de notre clientèle. Les causes de cette forte croissance de la clientèle sont multiples. Une bonne image de marque, une culture d'entreprise intacte avec des collaborateurs motivés, un rapport qualité/prix attrayant, un service compétent et fiable dans les conseils et le déroulement du paiement des prestations représentent également, à n'en pas douter, des critères décisifs.

Les nouveaux clients se répartissent fort heureusement de manière équilibrée sur toutes les classes d'âge. Un tiers de ces nouveaux clients ont choisi la franchise annuelle ordinaire et 62% la franchise annuelle la plus élevée. Lors du premier contact pour des questions médicales, le contact personnel et la personne de confiance semblent rester très importants pour la majorité des clients. 52% ont choisi le modèle du médecin de famille CASAMED et 39% le modèle d'assurance de base numérique SMARTMED, lancé pour le 1^{er} janvier 2023.

70% des nouveaux contrats ont été conclus directement par le biais de notre calculateur de primes. L'automne dernier a été extrêmement chargé et a requis un engagement extraordinaire de la part de nos collaborateurs (y c. travail le samedi). Grâce à un soutien extérieur en personnel, la grande majorité des demandes des clients ont pu être traitées dans la qualité habituelle.

Nous souhaitons une cordiale bienvenue à tous nos nouveaux clients. Parallèlement, nous remercions de leur fidélité nos nombreux assurés de longue date. En tant que cliente ou client d'Aquilana, vous bénéficierez également à l'avenir de solutions d'assurance optimales et d'une offre de conseils et de prestations de grande qualité.

Remarque concernant votre déclaration d'impôts 2023

Comme chaque année, nous envoyons à nos assurés, jusqu'à fin janvier au plus tard, une récapitulation des primes payées et, le cas échéant, une liste des frais de maladie et d'accident (en cas d'assurance-accidents) facturés l'année dernière pour l'ensemble des membres de la famille. Nous sommes heureux de vous faciliter ainsi l'établissement de votre déclaration d'impôts pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022. Veuillez noter que les factures et justificatifs de remboursement traités après le 31 décembre 2022 ne seront pris en compte que dans la récapitulation de l'année 2023. Les clients utilisant myAquilana reçoivent les documents les plus courants, dont l'attestation fiscale, exclusivement sous forme électronique. Nous prions par conséquent nos clients déjà enregistrés pour myAquilana d'imprimer, si nécessaire, cette attestation pour leur déclaration d'impôts.



Plantes médicinales

Comment l'absinthe, la mauve et le mélilot améliorent notre bien-être

La momie des glaces Ötzi aurait eu des plantes médicinales avec soi, et dans l'ancienne Égypte, ces plantes étaient placées dans les tombeaux – les connaissances des vertus thérapeutiques des plantes représentent un patrimoine culturel millénaire. Elles sont utilisées non seulement dans la médecine alternative, mais aussi, de plus en plus, dans la médecine conventionnelle.

Grâce à ses vertus fébrifuges, anti-inflammatoires et analgésiques, l'aspirine a longtemps été considérée comme l'analgésique par excellence. En 1991, il est même entré dans le livre Guinness des records en tant qu'analgésique le plus vendu. Lorsqu'on a réussi, il y a plus de cent ans, à synthétiser le principe actif de l'aspirine qu'est l'acide acétylsalicylique, c'était bien sûr un succès considérable, mais pas vraiment une découverte. Car l'effet thérapeutique de la salicyline, une substance contenue dans l'écorce du saule blanc, était connu depuis longtemps.

Comme la salicyline de l'écorce du saule blanc, il existe d'innombrables substances actives végétales qui aident à atténuer les douleurs, à soigner des blessures et des maladies ou à améliorer le bien-être. Les sources de ces connaissances remontent loin dans le passé. Par exemple un rouleau de papyrus de l'ancienne Égypte vieux de 3500 ans sur l'utilisation de plantes médicinales. Ou l'ancien ouvrage «De materia medica» du médecin grec Dioscoride. Plus tard, l'empereur Charlemagne a établi une liste de 73 plantes utiles et médicinales ainsi que de 16 arbres fruitiers qui devaient être plantés dans les jardins impériaux. La médecine monastique du Moyen Âge est considérée comme un chapitre à part entière de l'histoire de la médecine. À cette époque-là, les soins étaient donnés principalement par les moines et les nonnes. Grâce aux murs protecteurs des cloîtres, leurs jardins abritaient même des plantes originaires des climats chauds méditerranéens.

Les animaux montrent l'exemple

Mais d'où les anciennes populations tiraient-elles leurs connaissances concernant les plantes médicinales? À côté d'expériences sur soi-même, l'observation du comportement des animaux a également joué un rôle important. Dans son ouvrage très détaillé «Phytothérapie in Theorie und Praxis» (voir page 5), les autrices Cornelia Stern et Helga Ell-Beiser citent deux cas dans lesquels les animaux ont servi d'exemple: lorsque les oiseaux agrémentent leur nid de brins de lavande et protègent ainsi leurs poussins des acariens ou lorsque, durant un été pluvieux, les vaches broutent volontiers de la reine des prés, une plante utilisée contre les refroidissements, alors qu'elles ne la touchent pratiquement pas par beau temps.

Le développement des sciences naturelles, aux XVIII^e et XIX^e siècles, a permis, d'une part, de réaliser des médicaments synthétiques et, d'autre part, de faire d'importants progrès en botanique. Les substances actives pouvaient désormais être déterminées et isolées. Aujourd'hui encore, une grande partie de la phytothérapie – du grec «phytos» pour «plante» – est basée sur des savoirs traditionnels. Actuellement, on distingue toutefois entre phytothérapie traditionnelle et rationnelle. Cette dernière utilise les outils scientifiques modernes pour démontrer son efficacité par des recherches et des études. Dans ce cadre, on s'intéresse également aux possibles effets secondaires ainsi qu'aux interactions avec d'autres médicaments. Car les produits phytothérapeutiques doivent répondre aux mêmes exigences qualitatives que les médicaments synthétiques.

Assurer la survie

Les plantes contiennent de nombreuses substances actives. Pour ce qui est des vertus thérapeutiques, ce sont surtout les substances dites secondaires qui sont intéressantes. Elles sont utilisées en premier lieu par la plante non pas pour son métabolisme, mais pour survivre, par exemple pour se défendre contre des agents pathogènes et des prédateurs ou pour attirer des insectes pollinisateurs. «Toutes ces substances ne peuvent pas être solubilisées de la même manière et transformées en produits thérapeutiques, relève Sarah Müllhaupt, naturopathe et phytothérapeute diplômée. Le choix entre teinture, tisane ou enveloppement dépend toujours de la plante utilisée et de ses substances actives, ainsi que des maux que l'on souhaite traiter.»

Les tanins, par exemple, sont facilement solubles dans l'eau chaude. Ils agissent entre autres de façon astringente, c'est-à-dire en resserrant et séchant les tissus, et en atténuant les démangeaisons, raison pour laquelle ils sont utilisés comme lavage en cas d'eczémas suintants. À l'inverse, les mucilages ont un effet humidifiant. Ainsi, une tisane de mauve protège les muqueuses du système digestif en cas de problèmes gastriques. «En cas de sinusite, un cataplasme de graines de lin permet de fluidifier le pus», explique Sarah Müllhaupt (recette en page 8). Les flavonoïdes sont également bénéfiques. Ils ont un effet antioxydant, antibactérien et renforcent les vaisseaux. Ils sont souvent présents dans les parties aériennes des plantes à fleurs jaunes. Le mélilot jaune, par exemple, favorise le flux lymphatique, réduit la rétention d'eau et stabilise les veines. Dans ce cas, on utilisera une teinture. Selon Sarah Müllhaupt, les teintures sont très faciles à réaliser soi-même: les parties de la plante hachées menu sont plongées pendant deux semaines dans de l'alcool à haut degré. Le tout est remué de temps en temps, puis filtré à la fin.

Utilisation culinaire

La simple consommation de plantes médicinales ne fait pas partie de la phytothérapie officielle. Selon Sarah Müllhaupt, c'est toutefois une occasion manquée. Les substances amères, notamment, sont présentes dans de nombreuses salades comme la chicorée, la scarole ou le pissenlit que l'on peut cueillir soi-même. Parmi les plantes indigènes, l'absinthe est la plante la plus amère. Dans ce cas, quelques gouttes de teinture suffisent. «Les substances amères stimulent les sucs gastriques et sont par conséquent les plus efficaces si elles sont prises une demi-heure avant le repas, recommande la phytothérapeute. C'est précisément l'idée à l'origine des apéros avec des boissons amères.»

D'innombrables autres substances actives confèrent aux plantes leurs vertus thérapeutiques. Comme le rapport entre avantages et risques est généralement très favorable et que les produits phytothérapeutiques sont bien supportés et présentent peu d'effets secondaires, ils sont de plus en plus

utilisés dans la médecine conventionnelle. Du fait que certaines substances actives sont très puissantes, il faut malgré tout faire preuve de prudence. C'est la raison pour laquelle toutes les plantes médicinales pouvant être utilisées officiellement figurent dans la «Pharmacopée», un compendium légalement contraignant de Swissmedic. Celui-ci s'applique autant aux produits phytothérapeutiques qu'aux plantes séchées proposées en pharmacie. Ces dernières sont contrôlées en laboratoire, notamment quant à leur concentration de substances actives.

Les phytothérapeutes ne peuvent également remettre que des produits figurant dans la «Pharmacopée», afin de garantir la sécurité des patients. Qui souhaite prendre des produits phytothérapeutiques sur une longue durée, par exemple en cas de maladie chronique, demandera un suivi par une phytothérapeute ou des conseils dans une pharmacie. «En cas de symptômes légers qui apparaissent soudainement, on pourra aussi appliquer soi-même des remèdes maison qui ont fait leurs preuves, relève Sarah Müllhaupt. En cas de maladie sévère ou de symptômes persistants, on consultera toujours une phytothérapeute expérimentée ou un médecin.»

Lectures recommandées



Cornelia Stern et Helga Eil-Beiser: «Phytotherapie in Theorie und Praxis. Wirkstoffe verstehen – Heilpflanzen sinnvoll nutzen.» Avec 120 monographies de plantes. Éditions AT 2022. Seulement disponible en allemand.

Un outil didactique et ouvrage de référence qui vient de paraître. Depuis les caractéristiques botaniques des plantes jusqu'à la préparation des produits thérapeutiques en passant par la composition chimique des substances actives.



Steffen Guido Fleischhauer, Jürgen Guthmann et Roland Spiegelberger: «Essbare Wildpflanzen. 200 Arten bestimmen und verwenden.» Éditions AT 2015 (nouvelle édition revue 2022). Seulement disponible en allemand.

Guide compact et pratique, à emporter lors de balades dans la nature. Avec des illustrations détaillées pour une détermination correcte, un calendrier de récolte et des informations sur l'utilisation des plantes en cuisine et à des fins thérapeutiques.

130^e Assemblée générale d'Aquilana Assurances – nous nous réjouissons de votre participation!

L'Assemblée générale ordinaire de cette année aura lieu le vendredi 26 mai 2023 à 17 heures (ouverture de la salle à 16h30) dans le Centre de congrès «Trafo», à Baden. Vous trouverez l'ordre du jour dans la carte d'invitation ci-jointe.

Notre Rapport annuel 2022, qui sera disponible dès la mi-mars 2023, vous informera de manière détaillée et transparente de l'évolution des affaires et de la bonne santé financière de l'entreprise.

Vous pouvez vous inscrire jusqu'au 25 avril 2023 (délai d'inscription statutaire) et commander le Rapport annuel au moyen du bulletin-réponse préaffranchi de la carte d'invitation ou en ligne sur www.aquilana.ch.



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

Ouverture de la nouvelle zone clients

Afin de répondre aux besoins accrus de ses clients, Aquilana a commencé les travaux pour la nouvelle zone clients en août 2022. Les travaux seront achevés prochainement. La zone clients se trouve désormais au rez-de-chaussée de notre siège à la Bruggerstrasse 46 et séduit par sa conception ouverte et moderne, avec l'entrée des clients côté rue. L'ouverture aux clients est prévue le 6 mars 2023. Nos clients sont au centre de notre attention, nous tenons à leur offrir la meilleure expérience clients possible. Au centre de la nouvelle zone clients se trouve la réception. Deux salles de réunion permettent par ailleurs d'accueillir notre

clientèle pour des entretiens individuels avec les conseillers d'Aquilana.

Ce projet a été développé avec l'entreprise office-Konzept GmbH de Spreitenbach. Pour la réalisation, nous avons travaillé principalement avec des entreprises de la région. La nouvelle zone clients confirme l'attachement d'Aquilana à la région de Baden et renforce notre présence sur place. Nous sommes convaincus que les locaux réaménagés permettront de créer un environnement accueillant, tant pour nos clients que pour nos collaborateurs.



Digital Insurance Experience – Aquilana reçoit deux distinctions



En collaboration avec Finnconsult et Adnovum, l'Institut für Finanzdienstleistungen Zug (IFZ) de la Haute école de Lucerne a présenté pour la première fois une vue d'ensemble des présences en ligne d'assureurs suisses. Dans son étude «Digital Insurance Experience 2022», publiée fin novembre 2022, l'IFZ propose une analyse exclusive de la qualité des présences en ligne d'assureurs suisses (privés et maladie). Les plus de 300 critères d'évaluation ont été regroupés en dix catégories. Dans ce cadre, les auteurs se sont intéressés au degré de numérisation des assureurs suisses. Au total, l'étude a porté sur 46 assureurs suisses, dont les sites Internet ont été visités et analysés au moyen de plus de 300 critères.



Sur la base d'un sondage représentatif auprès de 1'001 personnes, l'étude analyse la pertinence de ces dix catégories du point de vue des clients et ce que les nouveaux clients potentiels attendent d'un assureur. Par ailleurs, l'étude s'est intéressée aux potentiels d'optimisation, ainsi qu'à l'influence de la taille de l'assureur. Fait réjouissant: cette dernière n'a pas d'influence sur la performance globale.

Ainsi, Aquilana a été distinguée dans deux des dix catégories: 1^{er} rang pour les «Services en ligne» et 2^e rang pour les «Applications mobiles». Sur l'ensemble des dix catégories, Aquilana occupe le 7^e rang. L'année dernière, Aquilana a fait progresser la numérisation non seulement avec des produits d'assurance progressistes, mais aussi à travers la mise à jour du site Internet et de son calculateur de primes, ainsi que du portail de clients et de l'appli myAquilana, pour les rendre encore plus conviviaux. Ce faisant, nous avons tenu compte des attentes de nos assurés – selon les résultats de nos propres sondages auprès des clients – ainsi que des études comparatives d'AmPuls de ces dernières années. Ces résultats nous motivent à continuer de nous engager infatigablement en faveur de nos clients et de nos assurés.

Suivi des assurances-maladie 2023 – AmPuls Market Research

Que l'on se base sur comparis.ch, sur AmPuls ou sur nos propres sondages auprès des clients, les assurés d'Aquilana font partie des clients les plus satisfaits de Suisse. Lors de son dernier suivi indépendant des assurances-maladie, en 2021, l'institut de marketing lucernois indépendant AmPuls a distingué Aquilana avec un 2^e rang, dans le cadre de son sondage sur la satisfaction des clients. Afin de maintenir une qualité élevée des prestations, y compris en comparaison avec nos concurrents, et de continuer à nous développer, Aquilana fait appel, tous les deux ans, aux résultats de cette étude comparative. Ce printemps, ce sera à nouveau le cas. D'avril à juin 2023, AmPuls réalisera, pour le compte d'Aquilana, un nouveau sondage auprès de clients sélectionnés consacré à la satisfaction de la clientèle et confrontera les résultats à ceux de 13 grands et moyens assureurs. Nos assurés sélectionnés aléatoirement seront invités à participer à ce sondage au moyen d'un courriel envoyé en avril. Le questionnaire en ligne comprend des questions portant, entre autres, sur la notoriété de la marque, les relations avec les clients, l'image du point de vue des clients, la satisfaction des clients et la satisfaction relative aux prestations stratégiquement pertinentes (collaborateurs, offres, facturation, communication, présence en ligne, magazine clients). Nous accordons une grande attention aux résultats de cette étude. L'avis de notre clientèle contribue de manière déterminante à l'amélioration continue de nos offres et de la qualité de nos prestations. Ce sondage sera anonyme et ne permettra aucune déduction quant aux différents participants. AmPuls Market Research applique les normes d'éthique professionnelle du Swiss Interview Institute. Si vous recevez une invitation à participer au sondage en ligne par courriel, nous vous serions très reconnaissants de prendre les quelques minutes nécessaires pour nous donner votre avis. Vous serez bien entendu informés des principaux enseignements et résultats de ce sondage.

Aide de la nature à préparer soi-même

Trois recettes éprouvées de Sarah Müllhaupt, phytothérapeute et naturopathe

Tant de remèdes maison s'avèrent efficaces pour soigner des affections mineures. Mieux encore: de nombreuses préparations peuvent être réalisées dans sa propre cuisine. Et même les plantes utilisées peuvent être cueillies soi-même dans les prés ou la forêt – bien entendu avec le respect nécessaire pour la nature. On ne récoltera que la quantité nécessaire, idéalement à plusieurs endroits. Mais attention: en cas de maladie sévère ou de symptômes persistants, on consultera toujours un médecin.



Compresse de graines de lin

En cas de sinusite frontale ou maxillaire, de rhume ou de furoncles superficiels, une compresse chaude de graines de lin permet de fluidifier le pus. Attention: ne pas sortir à l'air froid une heure après l'application.

Préparation

Laisser gonfler 1,5 tasse de graines de lin concassées dans 2 tasses d'eau bouillante pendant 5-10 minutes en remuant constamment. Étaler la bouillie chaude sur une épaisseur d'un doigt sur 1-6 lingettes non tissées, sur des langes ou du papier ménage et replier les bords vers l'intérieur. Placer les compresses prêtes entre deux bouillottes afin qu'elles restent chaudes. Placer une compresse sur le front et envelopper la tête dans un foulard. Lorsque la compresse a refroidi, après environ 5 minutes, placer une nouvelle compresse chaude.

Boulettes énergétiques aux orties

Un concentré d'énergie en cas d'épuisement hivernal ou de fatigue printanière. Les orties sont un véritable super-aliment indigène. Grâce aux vitamines et aux substances minérales, aux flavonoïdes et aux mucilages, elles aident, entre autres, en cas d'affection des voies urinaires, de goutte, d'allergies ou d'épuisement. Les

jeunes feuilles peuvent être cueillies de mars à octobre, et être préparées sous forme de tisane ou à la manière d'épinards. Les graines sont récoltées de juillet à octobre et séchées. Aussi bien les feuilles que les graines



sont disponibles dans une herboristerie bien achalandée. Attention: ne pas oublier de porter des gants lors de la cueillette!

Préparation

Griller brièvement dans une poêle 60 g de graines de tournesol et 100 g de noix. Mixer avec 150 g de canneberges, 150 g de dattes, 50 g de flocons d'avoine et une pincée de cannelle, et former des boulettes avec cette pâte. Rouler les boulettes dans 8 CS de graines d'orties.



Tisane pour le foie

Un mélange d'herbes favorisant la digestion, stimulant la bile et anti-inflammatoires pour soutenir le foie. Particulièrement précieux: le chardon-marie stimule la régénération cellulaire, a un effet dépuratif et protège le foie. La menthe prévient les ballonnements et améliore le bien-être grâce à ses propriétés antispasmodiques.

Préparation

- 20g de rhizome de curcuma (Curcumae xanthorrhizae rhizoma)
- 20g de pissenlit, racine et plante (Taraxaci radix cum herba)
- 10g d'achillée millefeuille, plante (Millefolii herba)
- 30g de chardon-marie, fruit (Cardui mariae fructus)
- 20g de feuilles de menthe poivrée (Menthae piperitae folium)

Verser 1 tasse d'eau bouillante sur 1 CC du mélange, laisser tirer 10 minutes et boire une tasse fraîchement infusée après chaque repas. Si l'on ne souhaite pas préparer le mélange soi-même, on peut tout simplement le faire préparer en pharmacie.

Annexe: invitation à l'AG