



128^e Assemblée générale
Les résultats de la votation
| Page 6

Liberté
Réflexions à propos d'un bien
précieux | Page 4

Comptes annuels 2020
Vue d'ensemble des chiffres
| Page 7

AQTUELL $\frac{2}{21}$

Lettre d'information aux clients 2, juin 2021

Sicherheit mit Zukunft.



**AQUILANA
VERSICHERUNGEN**



Chère lectrice, cher lecteur,

Avec la progression rapide des vaccinations, le bout du long tunnel Covid-19 promis par nos autorités approche effectivement. La perspective de retrouver une certaine liberté a de quoi nous rendre optimistes. C'est pourquoi nous avons choisi de consacrer cette édition d'**AQTUELL** au thème de la liberté.

La pandémie continue toutefois de nous occuper en ce premier semestre 2021. Ainsi, comme en 2020, nous n'avons pas pu tenir notre Assemblée générale traditionnelle en présentiel. Malgré cela, 374 assurés n'ont pas renoncé à participer aux votations par voie de correspondance. Dans ce cadre, tous les points de l'ordre du jour ont été approuvés avec une nette majorité.

Les chiffres de l'exercice 2020 sont à nouveau très réjouissants. Cela nous a permis de renforcer encore nos bases financières et d'investir dans les primes de demain. La nouvelle mise en page du Rapport de gestion est dynamique et compacte, et sa production est climatiquement neutre.

Aquilana connaît un véritable essor numérique et investit ainsi dans l'avenir. Cette année, notre logisticien des données en matière de santé pour la réalisation des processus administratifs entre les assureurs-maladie et leurs assurés ainsi que les institutions des fournisseurs de prestations médicales, SASIS SA, une entreprise du Groupe santésuisse, nous a apporté son soutien à travers deux solutions novatrices, en collaboration avec notre partenaire informatique Centris SA. Dans cette édition d'**AQTUELL**, nous avons le plaisir de vous présenter le lancement du Swiss Health Information Processing (SHIP) et de la carte d'assuré virtuelle VICARD.

Je vous souhaite, chère lectrice et cher lecteur, une agréable lecture et une grande liberté personnelle.

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 8 à 12h et de 13h30 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

27'900 exemplaires

Parution

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

Prochaine édition: octobre 2021

NEUTRE POUR LE CLIMAT |

Produit et compensé en Suisse.

100 % papier recyclé, certifié FSC
et Blauer Engel.

Primes des assurances complémentaires et révision des CGA 2022

Comme chaque année, nous communiquons à nos assurés au plus tard en octobre les nouvelles primes de l'assurance de base et des assurances complémentaires. La procédure d'approbation des primes et la législation prévoient que les nouvelles primes ne soient pas communiquées avant leur publication par les autorités de surveillance.

Le 19 juin 2020, le Parlement a approuvé une révision partielle de la loi sur le contrat d'assurance qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2022. Cette révision offre une plus grande protection des clients et simplifie les contacts entre les assurés et les assureurs. La loi révisée s'applique fondamentalement aux contrats d'assurance conclus après son entrée en vigueur. Les nouvelles dispositions concernant les formalités et le droit de résiliation (ordinaire et extraordinaire) s'appliquent toutefois également aux contrats d'assurance conclus avant l'entrée en vigueur de la loi révisée. Ces nouveautés ont des conséquences juridiques sur les relations contractuelles entre les assurances et leurs clients. Elles exigeront par conséquent des adaptations importantes, notamment au niveau des Conditions générales d'assurance (CGA).

Vous en saurez plus sur les nouvelles primes 2022 et les principales nouveautés des CGA et leurs conséquences dans l'édition d'octobre d'**AQTUELL**.

Délais de résiliation des assurances complémentaires

Contrairement à l'assurance obligatoire des soins (AOS/CASAMED), les délais de résiliation des assurances complémentaires varient d'un assureur à l'autre. La plupart des assureurs, dont Aquilana, prévoient un délai de trois mois pour la fin d'une année dans leurs CGA. Quelques concurrents appliquent encore des délais et des durées minimales plus longs. Fondamentalement, nous vous recommandons de bien réfléchir avant de résilier une assurance complémentaire facultative. Un examen approfondi des avantages et des inconvénients est toujours recommandé lorsque vous envisagez de changer d'assureur. Cela, notamment, pour ce qui concerne les assurances complémentaires. Car une réadmission ultérieure n'est en aucun cas garantie (nouvel examen médical/limite d'âge/réserves/refus). Par ailleurs, notre service à la clientèle vous propose en tout temps des

conseils compétents, notamment pour les questions relatives à l'optimisation des primes. Car chez Aquilana aussi, vous pouvez faire des économies sur les primes. N'hésitez pas à nous contacter. Nous vous renseignerons volontiers.

Lancement de séries de podcasts «Gesundheitstipp» du Dr Theo Voegtli, en collaboration avec Radio Argovia

Si votre santé vous tient à cœur, les conseils de santé sur les ondes de Radio Argovia sont pour vous. L'émission appréciée et très en vue «Gesundheitstipp» sur Radio Argovia peut aussi être suivie sous forme de podcasts sur Apple Podcasts, Spotify et Google Podcasts. Le podcast «Gesundheitstipp» d'Aquilana Assurances et Radio Argovia répond chaque semaine à des questions sur différents thèmes liés à la santé.

Comment puis-je me protéger des morsures de tiques? Quelle crème solaire me protège correctement? Que faire en cas d'insomnies? Dans ce nouveau podcast hebdomadaire, le Dr Theo Voegtli, de l'Association argovienne des pharmaciens, parle avec André Sauser, animateur de l'émission du matin «Morgenshow» de Radio Argovia, sur notre santé et donne des conseils utiles sur ce thème.



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Liberté

Réflexions sur un droit fondamental qui semble aller de soi

La liberté est un bien précieux. Lorsqu'on demande à quelqu'un quelles sont ses valeurs, la liberté fait partie des plus souvent citées. Pouvoir choisir sans contrainte entre plusieurs possibilités et pouvoir choisir librement son mode de vie – ou plus simplement: faire ce qui nous plaît. Des influenceurs sur les médias sociaux nous parlent 24 heures sur 24 de liberté. Et soudain, une pandémie change tout. Une bonne raison de réfléchir à la notion de liberté.

La liberté peut avoir de multiples visages. D'aucuns vont l'exprimer en contribuant au chaos routier quotidien avec leur voiture surdimensionnée, d'autres vont faire le même trajet à pied et se sentir délicieusement libres. Chacun a une vision très personnelle de la liberté, et celle-ci offre une grande marge d'interprétation. Mais cette liberté peut aussi être déstabilisante: nous nous retrouvons seuls à devoir prendre des décisions et à devoir affronter la vie avec nos propres choix, notre liberté et nos incertitudes. À long terme, une tâche moins aisée qu'il n'y paraît.

Poussés par le désir de liberté

Nous sommes constamment soumis à l'une ou l'autre loi. Et cela ne concerne pas seulement les législations qui restreignent nos actions. Les lois de la physique, les tâches quotidiennes ou notre propre corps limitent aussi notre

liberté. À la manière des ânes, nous courrons après la carotte suspendue au bâton. Vu sous cet angle, nous vivons davantage avec le désir de liberté qu'avec une réelle liberté.

Vous connaissez probablement l'histoire de cet homme assis à l'ombre d'un arbre et qui passe son temps à regarder les poissons nager. Un touriste passe et lui dit qu'il perd son temps: il pourrait travailler, se construire une maison, mettre de l'argent de côté, voyager vers les plus belles plages du monde et profiter de la vie et de la liberté. «Mais c'est précisément ce que je fais, répond l'homme, pourquoi devrais-je encore faire tout le reste?»

Responsabilité et liberté: deux pôles opposés

C'est une histoire sympathique et instructive. Mais n'est-ce pas illusoire que de vouloir une liberté absolue et de ne penser qu'à soi? Notre condition humaine nous impose des responsabilités. Dès nos premiers instants de vie, quelqu'un doit nous prendre sous sa responsabilité. Et plus tard, nous avons aussi besoin les uns des autres. Cette dualité entre liberté et responsabilité forme deux pôles opposés. Tous deux sont nécessaires, l'important est de trouver un équilibre. La liberté sans responsabilité tend vers l'arbitraire; la responsabilité sans liberté est un non-sens moral.



«Pour moi, la liberté, c'est de pouvoir vivre chaque jour ma passion et mes rêves. Je me sens la plus libre lorsque je grimpe sur le rocher et peux regarder en bas.»

Petra Klingler, sportive de pointe, athlète olympique et grimpeuse sportive



«Pour moi, la liberté, c'est de pouvoir prendre toutes les décisions soi-même, à l'intérieur des limites et des règles de cohabitation. L'être humain est trop bête pour assumer une liberté sans limites.»

Peach Weber, comédien



«Pour moi, la liberté c'est de pouvoir tout faire sans être tenu de le faire. La liberté, c'est aussi de pouvoir décider par soi-même.»

Max Suter, ancien inspecteur de la police criminelle et porte-parole de la police cantonale d'Argovie

Ce que la pandémie nous a appris de la liberté

Au printemps 2020, le coronavirus est entré en scène et a singulièrement compliqué notre recherche permanente d'équilibre entre responsabilité et liberté. Jusqu'ici, Corona était, pour la plupart d'entre nous, un symbole de liberté, une bière légère avec la fameuse rondelle de citron vert. «Corona – this is living!» disait le slogan. Avec l'arrivée de la pandémie, en 2020, il ne reste pas grand-chose de la joie de vivre mexicaine. Depuis dix-huit mois, nous vivons entre confinements et assouplissements. Rien ne semble plus comme avant – rien ne va plus de soi. Vue depuis notre canapé, la liberté dont nous avons l'habitude semble aussi loin que Cancún. La possibilité de rencontrer des amis n'est plus une question personnelle, mais touche au bien commun. Chaque décision doit être mûrement réfléchie. Avec, toujours, la même question: mon comportement augmente-t-il le risque d'infection et représente-t-il ainsi un risque pour la communauté? À la fin, c'est toujours une question d'équilibre entre liberté individuelle et responsabilité envers le bien commun.

Perspectives de liberté après la vaccination

Actuellement, la vaccination est considérée comme la clé pour sortir de la pandémie. Deux injections dans le bras offrent un espoir de normalité. D'une vie sans restrictions et sans peur de tomber malade ou de perdre un proche à cause du Covid-19. À l'exemple d'Israël, nous pouvons observer à quoi peut ressembler le retour à une vie libre.

Au moment où, après avoir longtemps été freinée par le virus, la vie sociale reprend, nous avons besoin des visions et des forces de chacun et de chacune. Il est très probable que nous devrions réinterpréter et réinventer nos libertés habituelles après la pandémie – et sur bien des points peut-être même pour le mieux. Nous avons la liberté de décider

comment nous voulons vivre notre individualité et comment nous voulons gérer les défis et les changements à venir. Voilà notre vraie liberté.

Cinq étapes vers davantage de liberté personnelle

Comme chacun le sait, la liberté commence en chacun de nous et dans les petites choses. Ces cinq approches peuvent vous offrir davantage de liberté au quotidien.

1. Choisir une vie (plus) minimaliste

Allez à l'essentiel. Posséder beaucoup de choses coûte beaucoup d'énergie et de temps. Plus vous allégez votre balluchon, plus vous vous sentirez libre (pensez à l'histoire de l'homme à l'ombre de l'arbre).

2. Aider les autres

Aider ses semblables apporte un merveilleux sentiment de liberté – parce que cela donne encore plus de sens à sa propre vie et apporte du bonheur.

3. Déterminer ses objectifs et s'employer à les réaliser

Tout le monde n'a pas besoin de tout laisser derrière soi ou de faire le tour du monde. Mais si on ressent le désir de changer quelque chose, que ce soit professionnellement ou dans sa vie privée, on devrait le faire! Parfois, il suffit déjà de fixer des priorités (autrement).

4. Voyager / changer d'air

Il n'est pas toujours nécessaire d'aller très loin. Parfois, il suffit d'une promenade dans la nature. Car les heures ou les jours sans dérangement, dans lesquels on fait simplement ce qui nous plaît, sont précieuses.

5. Prendre soin de sa santé apporte de la liberté au quotidien

Motivez-vous à prendre soin de votre corps. Mangez sainement, inscrivez le yoga ou des exercices de détente dans la routine quotidienne et dormez suffisamment.



«Pour moi, la liberté c'est de croire que tout ne dépend pas de moi, mais qu'il y a un Dieu qui veille sur moi.»

Priscilla Schwendimann,
pasteure



«Je me sens incroyablement libre et vivante lorsque je peux faire ma trace dans une poudreuse immaculée.»

Judith Wernli,
animatrice radio

Réalisation par voie de correspondance de la 128^e Assemblée générale d'Aquilana Assurances du 21 mai 2021

Cette année, l'Assemblée générale ordinaire d'Aquilana Assurances a été réalisée par voie de correspondance et n'a malheureusement, une nouvelle fois, pas pu avoir lieu sous la forme habituelle au centre de congrès Trafo, à Baden. Cette décision a été prise par le Conseil d'administration d'Aquilana lors de sa séance du 30 octobre 2020 déjà, en raison de l'ordonnance 3 Covid-19 édictée par le Conseil fédéral (art. 27 – Assemblées de sociétés) et après consultation de notre service juridique et de notre société de révision. L'invitation à commander la documentation écrite pour la 128^e Assemblée générale du 21 mai 2021 et le Rapport de gestion 2020 a été envoyée à nos assurés en annexe à la lettre d'information aux clients **AQTUELL** de février 2021.

À l'échéance du délai d'inscription statutaire au 21 avril 2021, les assurés ayant droit de vote de 18 ans et plus ont été informés par courrier du 22 avril 2021 de la votation par voie de correspondance sur les cinq objets, selon l'ordre du jour, et ont reçu les documents pour l'exercice de leur droit de vote et d'élection. Cette année, nous n'avons reçu aucune proposition de la part de membres dans les délais indiqués.

Le décompte des bulletins de vote a eu lieu le 27 mai 2021 en présence et sous la surveillance de notre conseiller juridique externe Dr. iur. Urs Korner et du président du Conseil d'administration Dieter Boesch. Le décompte a donné les résultats suivants:

Total des inscriptions au 21 mai 2021: 374
Bulletins de vote remis dans les délais au 21 mai 2021: 307, dont 305 valides
Majorité absolue: 153
Participation effective: 82 %

La prochaine Assemblée générale ordinaire aura lieu le 20 mai 2022 dans le cadre habituel du Trafo, à Baden.

Propositions	Résultats du vote par correspondance		
	Approbation	Rejet	Abstention
1. Approbation du procès-verbal de la 127 ^e Assemblée générale du 15 mai 2020 selon point 3 de l'ordre du jour	300	0	5
2. Approbation du Rapport de gestion 2020 (y compris Rapport de situation) selon point 4 de l'ordre du jour	299	2	4
3. Approbation des comptes annuels 2020 (y compris décharge au CA et à la DG et prise de connaissance du Rapport de révision) selon point 5 de l'ordre du jour	282	5	17
4. Élection du Conseil d'administration (réélection des 7 membres sortants du Conseil d'administration pour la période 2021-2025) selon point 6 de l'ordre du jour			
Dieter Boesch (comme président du Conseil d'administration; sortant)	281	14	10
Karina Candrian (sortante)	300	0	4
Hans Rudolf Matter (sortant)	291	8	4
Reto B. Müller (sortant)	296	3	6
Philippe Scheuzger (sortant)	296	2	7
Mark Schönenberger (sortant)	296	1	7
Josef Schuler (sortant)	284	12	9
5. Élection de l'organe de révision actuel PricewaterhouseCoopers SA (PwC), 8050 Zurich, selon point 7 de l'ordre du jour	275	15	9

Avec ces résultats, les assurés ayant droit de vote ont clairement exprimé leur volonté et souligné leur confiance dans le travail des organes responsables. Un grand merci à eux!

Aquilana goes SHIP!

En collaboration avec nos partenaires SASIS SA et Centris SA, nous avons réalisé la première étape de SHIP, avec son lancement, le 12 avril 2021. SHIP est l'acronyme de Swiss Health Information Processing et doit devenir la nouvelle norme pour la communication entre les différents partenaires du secteur de la santé. Aquilana est l'une des

premières assurances à utiliser cette norme. SHIP remplace, en la numérisant, la communication manuelle et chronophage par fax, courrier postal, téléphone, courriel, etc. avec les fournisseurs de prestations.



Pour en savoir plus sur SHIP

Comptes annuels 2020 – Aquilana a renforcé ses bases

Aquilana a connu un exercice 2020 financièrement réjouissant. Le nombre d'assurés a certes légèrement diminué, mais nous avons pu renforcer encore nos bases financières, si importantes pour un assureur. Les recettes de primes ont dépassé CHF 181 millions et le capital propre a atteint CHF 108 millions. Le nombre d'assurés dans l'assurance obligatoire des soins (AOS) a de nouveau légèrement baissé et s'est stabilisé à quelque 40'600 assurés. Les prestations d'assurance ont augmenté de 4,2 % et se situent ainsi légè-

rement au-dessus de la moyenne du secteur. Malgré cela, Aquilana a réalisé un excellent résultat, grâce notamment aux paiements de compensation des risques et à un bon rendement du capital. Le bénéfice de CHF 7,1 millions a été entièrement attribué aux réserves et au capital propre, renforçant ainsi la sécurité financière. Par ailleurs, les provisions vitales pour les assureurs-maladie ont pu être augmentées encore une fois de manière importante. Le capital propre a augmenté de CHF 7,1 millions pour atteindre CHF 108 millions. Les réserves représentent ainsi 59 % du volume des primes. La somme du bilan a augmenté nettement, de 5,9 %, à CHF 375,9 millions.

Aperçu des données de référence d'Aquilana

Bilan	2020 CHF mio	2019 CHF mio
Primes	181,6	184,1
Prestations	172,9	170,5
Résultat	7,1	19,1
Provisions	243,9	229,9
Capital propre	108,0	100,9
Total du bilan	375,9	354,9
Charges administratives	10,9	10,6
Assurés AOS*	40'630	41'050
Collaborateurs	44	40

* toujours au 31.12

Grâce au contrôle des coûts dans le domaine des prestations, nous avons pu réaliser des économies réjouissantes de quelque CHF 3,1 millions durant le dernier exercice. Les frais administratifs de 5,9 % de l'ensemble du volume des primes (LAMal + LCA) ont très légèrement augmenté, et Aquilana reste parmi les meilleurs élèves, en comparaison nationale. L'effectif d'assurés dans l'AOS au 1^{er} janvier 2021 a de nouveau baissé et s'est stabilisé à 38'400 assurés.

Rapport de gestion 2020



Intégration de la carte d'assuré virtuelle VICARD dans l'appli myAquilana

Nouvellement, la carte d'assuré numérique existe dans l'appli myAquilana non seulement comme image de la carte physique, mais aussi comme solution logicielle novatrice et intelligente. Cela simplifie l'administration des patients pour les assurés et les fournisseurs de prestations (médecins, hôpitaux et pharmacies). Plus besoin de remplir des formulaires, le processus administratif de l'inscription des patients est simplifié et plus efficace. Enregistrez-vous aujourd'hui encore sur www.myaquilana.ch ou téléchargez l'appli myAquilana.



Plus d'informations sur VICARD
sur www.vicard.ch



27 Pfadfinderjahre
1 Geschäftsgründung
1 Mandel-OP

1 Krankenkasse



Ein Leben lang.

Nouvelle campagne

«Toute une vie»: la nouvelle campagne d'Aquilana a été lancée en mars 2021 et est visible sur plusieurs affiches et annonces dans l'agglomération de Baden. Dans ce cadre, l'accent a été mis sur nos assurés, que nous accompagnons et soutenons avec plaisir durant toute leur vie, en tant qu'assureur-maladie.





Alessandra Costa,
psychologue spécialisée
en psychothérapie
FSP/SSTCC

«Peut-être qu'une partie de cette supposée liberté n'est qu'une diversion de choses plus importantes.»

Madame Costa, y a-t-il un moment adéquat, dans la vie, pour réfléchir à sa propre liberté?

Il vaut toujours la peine de réfléchir à la notion de liberté. Les possibilités de vivre notre liberté varient selon les circonstances de la vie. La liberté d'un ado n'est pas la même que celle de jeunes parents; vivre seul est lié à d'autres défis que vivre en communauté. Tout cela influence notre perception de la liberté. Le défi consiste à trouver un bon équilibre entre les possibilités extérieures et nos propres besoins. Nous devrions réfléchir à notre liberté au plus tard lorsque nous commençons à ne plus nous sentir libres.

Doit-on faire la distinction entre une liberté intérieure et extérieure? Il y a des facteurs externes qui limitent notre liberté, mais la liberté peut-elle également faire défaut intérieurement?

Nous pouvons considérer notre liberté comme un espace de possibilités, autrement dit, l'ensemble des ressources internes et externes dont nous disposons au quotidien. Au temps du coronavirus, les possibilités externes sont particulièrement restreintes. Malgré cela, ce sont souvent les supposées limites dans notre esprit qui nous limitent. Souvent, les personnes souffrant de troubles psychiques, notamment, n'utilisent pas leur espace de possibilités parce qu'elles ont honte ou qu'elles ont peur. Elles renoncent, par exemple, à passer du temps à l'extérieur pendant un congé maladie, alors que cela leur ferait du bien – de peur de ce que pourraient penser les autres en les voyant «ne rien faire de valable» au milieu de la semaine. Dans ce cas, il faut des stimuli externes pour reconquérir cette liberté.

Y a-t-il des différences générationnelles dans la définition de la liberté?

Oui, certainement. Hormis le fait que chaque génération a un autre héritage culturel, notre sentiment de liberté et nos aspirations varient sans cesse. Dans ma jeunesse, la liberté se situait principalement hors de la maison de mes parents, où je retrouvais des amis. Par ailleurs, le temps était beaucoup plus précieux qu'à un âge plus avancé. Ce que nous avons vécu entre 16 et 18 ans nous paraît généralement bien plus intense que deux années au milieu de notre vie. Je peux donc très bien comprendre que des enfants et des adolescents ont eu plus de peine à supporter les restrictions de ces derniers mois.

Qu'est-ce que cette pandémie a changé dans notre définition de la liberté?

Chaque fois que notre quotidien subit des restrictions venant de l'extérieur, nous le percevons d'abord comme quelque chose de perturbant et de désagréable. Mais nous pouvons aussi nous efforcer de rechercher notre liberté dans d'autres domaines, et retrouver ainsi une partie de notre sentiment de liberté. Dans ce sens, beaucoup de personnes découvrent actuellement la Suisse comme lieu de villégiature et passent plus de temps dans la nature. Jardiner et soigner les plantes de son balcon sont des activités que l'on (re)découvre avec plaisir. Bien sûr, nous souhaitons tous retrouver une normalité. Mais peut-être qu'une partie de cette supposée liberté n'est qu'une diversion de choses plus importantes. Et je me souviens très bien du premier café pris au soleil à une terrasse de restaurant, lorsque celles-ci ont enfin pu rouvrir – un moment fantastique, qui n'était auparavant qu'une banalité du quotidien.

