

10*

La brochure relative au rapport de gestion 2018



atupri

L'assureur de la santé

Le vrai changement ne prend jamais fin. Il en va de même chez Atupri: cela fait déjà un certain temps que l'ancienne caisse-maladie a commencé sa transformation en assureur de la santé complet. Depuis 2018, également de manière accrue en interne – grâce à un nouveau groupe de la santé qui vit le changement à l'intérieur de l'entreprise. Quelles que soient les initiatives prises par

Atupri, en interne comme en externe, il est avant tout question de promotion de la santé. La nouvelle campagne donne une forme attrayante à cette promesse.

Vous découvrirez tout ce qu'il faut savoir à ce sujet dans les prochaines pages – et les histoires approfondies sur: atupri.ch/rdg18

10*

* C'est le nombre qui symbolise une nouvelle prise de conscience. Dix collaborateurs motivés d'Atupri s'engagent pour la santé en entreprise de tous – au sein d'un groupe de la santé nouvellement créé. La responsable marketing Flavia Oester en fait partie. Conjointement avec ses nouveaux pairs, elle vit en interne ce qu'Atupri propage déjà en externe: l'esprit d'une assurance de la santé sur qui on peut compter. «La crédibilité est notre priorité absolue. Pour défendre une idée, il faut l'appliquer soi-même. C'est pourquoi le changement est nécessaire de l'intérieur.» L'engagement de Flavia Oester est une démarche logique. La promotion de la santé était déjà au cœur de son travail en tant que responsable d'AtupriFit, les manifestations sportives destinées aux clients. Cela fait d'ailleurs longtemps qu'elle a intériorisé le principe d'une vie saine. Dès qu'elle en a l'occasion, Flavia Oester, qui est originaire de Bâle-Campagne et réside à Thoun, se rend dans les montagnes. En hiver pour pratiquer le snowboard, en été pour s'adonner à la randonnée et à l'escalade. Elle souhaite transmettre les effets positifs qui en découlent à travers son engagement. «Si notre groupe parvient à faire en sorte que la santé soit plus évidente au quotidien, nous aurons bien avancé.»

Tout savoir sur la première année du groupe de la santé: aux pages 10 à 12 et en ligne sur: atupri.ch/rdg18/groupe delasante



Caroline Meli, qui fait partie de la Direction générale d'Atupri depuis octobre 2018, est la nouvelle responsable Marketing et Vente.

Caroline Meli, avant d'intégrer Atupri, vous travailliez dans le secteur des services financiers. C'est un sacré changement de carrière? Oui et non. Mes premiers liens avec le secteur de la santé sont très anciens, puisque j'y ai consacré ma licence. Mais il est vrai que j'ai ensuite acquis de l'expérience dans des branches très différentes. Cela faisait toutefois longtemps que j'avais envie de renouer avec le monde de la santé. Et débiter chez Atupri me tentait d'autant plus que je cherchais un défi dans une entreprise de taille plus modeste, avec une culture d'entreprise ouverte et des canaux de décision courts.

Quand on se penche sur votre passé, on constate que vous n'hésitez jamais à relever de nouveaux défis au plan professionnel. Absolument. Après ma formation, j'ai brièvement travaillé dans le conseil en entreprise, puis dans les études de marché dans le secteur logistique et dernièrement dans le secteur financier pendant huit ans. Je n'ai pas de plan de carrière ciblé. Après un certain temps, lorsque je sens que la routine devient trop importante, je suis tentée par la nouveauté. Et ce n'est certainement pas toujours une expérience facile. Cela signifie aussi quitter un environnement familier et apprécié, pour s'extraire de sa zone de confort. Un changement s'accompagne en outre toujours de doutes. Ai-je pris la bonne décision? J'accorde par exemple une grande importance à une culture d'entreprise ouverte, une collaboration basée sur la confiance. C'est également pour cela que je suis convaincue d'être à ma place chez Atupri.

Quels sont vos projets chez Atupri? J'ai intégré une entreprise bien organisée et où mes prédécesseurs ont fait du bon travail. Il n'est donc pas question de tout chambouler. La numérisation est un chantier que nous voulons résolument accélérer, comme beaucoup d'autres entreprises et branches actuellement. Il s'agit de développer systématiquement les acquis, à tous les niveaux de la chaîne des processus, en phase avec les évolutions technologiques et donc avec le marché, afin d'être à la hauteur des attentes de notre clientèle. L'expérience acquise dans le secteur financier me sera certainement utile à cet égard.

Transformation numérique: vous en saurez plus sur les plans de Caroline Meli sur: atupri.ch/rdg18/dg



Une santé dont on aime s'occuper. Atupri innove depuis 2018 avec une approche légère et enjouée afin d'inciter à adopter un style de vie sain sans contraintes. Tout passe par une nouvelle plate-forme Internet à laquelle les assurés et toutes les autres personnes intéressées ont accès. L'idée repose sur le constat que la santé ne nécessite pas de bouleverser son quotidien et que la prise de conscience sera bien meilleure en progressant pas à pas. Les microrituels sont au cœur de la plate-forme. Il s'agit de petits exercices sur mesure pour la santé, que les utilisateurs reçoivent en fonction de leurs motivations personnelles. De petits exercices qui prennent discrètement leur place dans le quotidien et qui représentent, au final, un grand changement. Nicola Spirig sert les microrituels aux utilisateurs de la plate-forme sous forme de petites bouchées quotidiennes. Dans des vidéos, la triathlète de haut niveau communique ses petits conseils et astuces. Par

exemple comment développer la force d'un seul orteil. Ou pourquoi il suffit d'un rouleau à pâtisserie pour se masser les cuisses.

Les petites astuces telles que les microrituels doivent permettre de donner une place au quotidien à la santé. D'autres contenus placent cette thématique dans un contexte plus large, grâce par exemple aux articles spécialisés sur des thèmes spécifiques de la santé et à des anecdotes divertissantes. Atupri crée des passerelles avec des domaines contigus grâce à des partenariats, par exemple avec la Société Suisse de Nutrition (SSN). Des faits passionnants et des conseils pour des recettes équilibrées montrent que la santé ne se limite pas à l'activité physique. Parallèlement, des spécialistes du sport de l'Université de Berne enrichissent la campagne d'une approche passionnante. Vous en saurez plus en tournant la page.

PETIT MAIS TRÈS FORT

Un microrituel pour la force de l'orteil. Nicola Spirig conseille: écarter le gros orteil. Cela renforce le tendon qui court le long de la plante du pied. Soulever une serviette à la force de l'orteil. Pour les utilisateurs avancés: en position debout, avancer uniquement à la force des orteils.

Vous trouverez l'instruction vidéo de Nicola Spirig concernant cet exercice sur: atupri.ch/force-du-pied

9 *

*Un parmi neuf. C'est le cas de tous ceux qui pratiquent une activité sportive. Une équipe de chercheurs de l'Institut für Sportwissenschaft de l'Université de Berne a distingué neuf types d'activités sportives dans le cadre d'une étude. Chacun incarne un profil fondé sur différentes motivations. Il y a par exemple les conviviaux attentifs à leur ligne qui aiment entretenir des contacts pendant l'activité physique et veiller à leur silhouette. Les sportifs qui cherchent la détente sont principalement motivés par la distraction et l'activation/le plaisir. Les esthètes soucieux de leur ligne apprécient quant à eux les expériences bienfaitrices induites par l'activité physique. Pour Nina Schorno de l'Institut für Sportwissenschaft, une chose est sûre: «Il existe certains recouvrements entre les neuf types d'activités sportives, car ils sont nombreux à être animés par la santé et la condition physique.» Chaque type a néanmoins ses priorités. En plus de la motivation sociale, il peut s'agir de l'esprit de compétition ou de la conscience corporelle.

Cette thématique légère cache un processus scientifique rigoureux. Les chercheurs ont développé leur test sur plusieurs années, avec le concours de plus d'un millier de sujets. La définition des neuf types d'activités sportives repose finalement sur les questions eu égard aux motivations. «C'est la première fois qu'on se focalise sur les motivations personnelles de la pratique sportive», explique Nina Schorno. Auparavant, la pratique sportive était par exemple évaluée en fonction de l'âge. «Il est pourtant évident que tous les quinquagénaires n'ont pas le même profil d'activité physique et aiment des choses différentes en fonction de leurs capacités, de leurs expériences et de leurs motivations.» Les nouvelles recherches initient un changement de la perspective générale à la perspective individuelle. L'idée repose sur le constat que celui qui connaît son type d'activité sportive a de meilleures chances de trouver une activité qui lui convient et de la pratiquer plus longtemps. Cette approche est novatrice pour Atupri. C'est pourquoi l'assureur de la santé a lancé une coopération avec l'Université de Berne dans le cadre de la campagne. Les personnes intéressées peuvent compléter le test du type de sportif directement sur la plateforme. Après l'analyse des 27 réponses selon une grille d'évaluation, chacun découvre le type d'activité sportive qui lui correspond le mieux. Le résultat ne doit laisser personne de côté, mais inciter directement à pratiquer une activité physique. Dans le cadre d'un chat avec des spécialistes, les participants peuvent discuter du résultat, voire obtenir des recommandations d'activités sportives correspondant à leur type respectif.



Quel sport convient à quelle personne? Atupri et l'Université de Berne vont encore plus loin en organisant la première journée du conseil sportif. Des curieux peu actifs se sont réunis à l'été 2018. Ils commencent par compléter le test du type de sportif. Celui-ci est suivi d'un examen de leur condition physique et de trois activités sportives à l'essai. Dans l'entretien avec les spécialistes, les participants analysent leur expérience. Quel type d'activité sportive leur convient? C'est en pratiquant quelle activité qu'ils se sentent le mieux? Nina Schorno a accompagné cette journée pour l'Université de Berne. Elle est convaincue: «Nous avons fait avancer les choses.» Les feedbacks des participants seraient très variés. Certains ont vu dans le résultat du test la confirmation de ce qu'ils savaient déjà d'eux-

mêmes et de leurs motivations sportives. «Mais il y a aussi eu des surprises.» Ce fut par exemple le cas d'une femme à qui le test a fait prendre conscience qu'elle appréciait avant tout l'esthétique du sport. Dans un tel cas, les chercheurs recommandent par exemple des activités sportives ayant une composante stylistique ou des mouvements fluides. La nouvelle approche de l'activité physique et du sport: Atupri et l'Université de Berne poursuivront l'offre par un conseil en activité physique et sportive en 2019.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur: atupri.ch/sportberatung
Les consultations sportives sont organisées uniquement en allemand.



Flavia Oester est un membre fondateur du nouveau groupe de la santé d'Atupri.

De g. à d. Claudio Zurlino, Flavia Oester, Natalie Pasquali, Manuela Rosina, Francesco Tedesco, Pascal Riesen, Roberto Gomes, Hatije Bulica, Suzana Romanens, Fabrice Saudan

Flavia Oester, quel est le but du nouveau groupe de la santé d'Atupri? Nous montrons ainsi qu'Atupri est un assureur de la santé sérieux. Il ne suffit pas d'énoncer les effets positifs de la santé; les collaborateurs et nous tous ensemble souhaitons vraiment appliquer cette idée. Il y avait certes déjà une gestion de la santé en entreprise, mais nous avons une meilleure assise et plus de connexions. Nous voulons surtout initier une activité physique partant de la base. Autrement dit, nous soutenons nos collègues pour qu'ils fassent quelque chose pour leur santé, en créant des conditions-cadres qui leur conviennent.

Que fait concrètement le groupe de la santé? Nous sommes dix et nous appartenons à tous les domaines, tous les niveaux hiérarchiques et sites de l'entreprise. Depuis le printemps 2018, nous nous réunissons tous les deux mois dans le cadre d'un atelier. Nous élaborons des idées pour la promotion de la santé en entreprise et les concrétisons. Toutes les actions que nous menons relèvent de l'un de nos trois champs d'action. Il s'agit pour commencer de l'organisation du travail et de la place de travail. La responsabilité personnelle représente le deuxième étage; nous voulons soutenir les collaborateurs dans la gestion de leur propre santé. Et pour finir, la culture de la santé de toute l'entreprise constitue elle aussi un champ d'action. Nos actions vont des balles de massage aux mesures permettant d'entretenir la santé psychique, en passant par les offres d'activités sportives.

Quel a été l'écho de cet engagement? Nous sommes satisfaits de ce que nous avons entendu pour l'instant. Nous avons reçu des feedback positifs, par exemple pour avoir osé emprunter des chemins novateurs. Mais nous constatons surtout que les collaborateurs sont plus attentifs. Ils sont nombreux à venir à notre rencontre et à nous proposer concrètement de faire telle ou telle chose. La santé n'est pas une coquille vide, le thème prend vie. La confiance dont bénéficie le groupe de la santé rend l'expérience encore plus agréable pour nous. La Direction générale nous donne toute latitude pour concrétiser immédiatement des idées, sans avoir à rédiger des concepts bureaucratiques pour la moindre opération. Cette liberté est extrêmement motivante.

Tout ce que Flavia Oester et le groupe de la santé prévoient de faire - à découvrir dans l'entretien complet sur: atupri.ch/rdg18/groupe delasante



Le groupe de la santé a déjà été très actif en 2018, l'année de sa création. Il a réalisé de nombreuses actions de différente envergure, des gourdes personnalisés durant la chaleur estivale à l'ancrage interne d'une nouvelle plate-forme de la santé. Une action de l'Avent détourne l'attention de l'esprit sportif omniprésent: la santé psychique est en point de mire. De nouvelles actions concrètes incitent à se focaliser entièrement sur les aspects positifs du travail. La contribution «Highlights» encourage les collaborateurs à parler de ce qui a bien marché pendant l'année et, pour une fois, à laisser de côté tous les thèmes difficiles. «Savourer pleinement» apprend à tous les gourmands que les sucreries ne sont nullement taboues et leur offre un ours aux amandes. Une action intitulée «Merci» souhaite cultiver une vertu souvent oubliée dans le travail quotidien: remercier quelqu'un. Et pour ne pas oublier aussitôt ce projet, le «Merci» a été imprimé sur un bloc de Post-It.

Personnelle, rapide et informelle – c'est ce qui caractérise depuis toujours la communication d'Atupri avec ses clients. Ce qui a changé, ce sont les modalités de la prise de contact. Alors qu'il ne s'agissait autrefois que d'un appel téléphonique, nous connaissons aujourd'hui une plus grande diversité. Avec près de 230 000 prises de contact, le téléphone reste certes le support le plus utilisé en 2018. Mais les nouvelles possibilités sont de plus en plus appréciées. La plate-forme clients myAtupri a ainsi permis de contacter un conseiller à 22 492 reprises pour demander conseil.



Alors que le smartphone avec GPS est normalement un summum, l'heure est pour une fois aux valeurs traditionnelles. Les participants à une manifestation AtupriFit particulière remontent le temps en retrouvant carte et boussole. En juin 2018, 25 courageux ont débuté une randonnée dans la région de Sörenberg, en compagnie de spécialistes de l'ancienne technique d'orientation. Comment me repérer à l'aide d'une carte? Comment orienter une boussole? Voici quelques-unes des questions qui motivent les curieux. Et c'est plus qu'une distraction. Quiconque a déjà été perdu en montagne par temps de brouillard ou a constaté avec

effroi que sa batterie était déchargée sait de quoi il s'agit. Flavia Oester accompagne cette manifestation pour Atupri. Depuis la course d'orientation à l'école, elle n'a plus touché à une boussole, surtout en terrain découvert. «C'est une expérience très particulière d'éteindre sciemment le smartphone.» À la fin, tous les participants franchissent la ligne d'arrivée, grâce à l'introduction patiente des accompagnateurs de randonnée, une équipe de la Mammut Alpine School. Pour Flavia Oester, une chose est sûre: «Savoir que l'on peut se débrouiller sans son portable donne une belle assurance.»



Pratiquer la randonnée avec une carte et une boussole: c'est l'une des nombreuses manifestations proposées aux assurés dans le cadre d'AtupriFit. Un accompagnement compétent doit permettre aux clients d'expérimenter une activité où le plaisir compte tout autant que la notion d'apprentissage. De nombreuses autres expériences actives étaient proposées en 2018. Du cours de yoga à deux sessions d'escalade, en passant par du ski de fond et de la randonnée à raquettes. Ou une journée placée sous le devise «équilibré» – avec des activités sportives originales qui exigent toutes une bonne sensation corporelle.

Elle est la triathlète suisse la plus performante – et c’est notamment pour cela qu’elle est un modèle pour beaucoup de gens: Nicola Spirig. Les gens en Suisse aiment puiser une inspiration auprès des personnes qui accomplissent de grandes choses et parviennent à se dépasser. C’est pourquoi Atupri a choisi cette femme d’exception abordable comme ambassadrice de la santé en 2018. À travers des événements et des initiatives telles que la campagne en faveur de la santé Atupri, elle montre comment réussir une vie en bonne santé. C’est un engagement auquel la championne olympique et sextuple championne d’Europe accorde beaucoup d’importance: en plus de sa vie d’athlète, elle s’est également investie ces dernières années dans le sport et la santé. «J’ai moi-même toujours pu compter sur le soutien de nombreuses personnes et je rends à présent volontiers la pareille.» Son but n’est jamais de transformer tout le monde en sportifs professionnels. Mais cette médaillée d’argent aux Jeux olympiques de 2016 sait que l’activité physique est de fait un plus dans la vie. La Zurichoise l’a elle-même expérimenté: «Mes valeurs et mon vécu sportifs m’aident également à surmonter des problèmes et à atteindre des objectifs dans mon quotidien ordinaire.»

Nicola Spirig n’est jamais en peine pour inciter à mener une vie plus saine. Elle se souvient volontiers du cuisinier qui l’a accompagnée ainsi que l’équipe nationale de triathlon 2004. «Nous avons vu arriver dans le camp de préparation un fumeur souffrant d’un mal de dos. Cuisinier cinq étoiles, il n’avait aucune idée

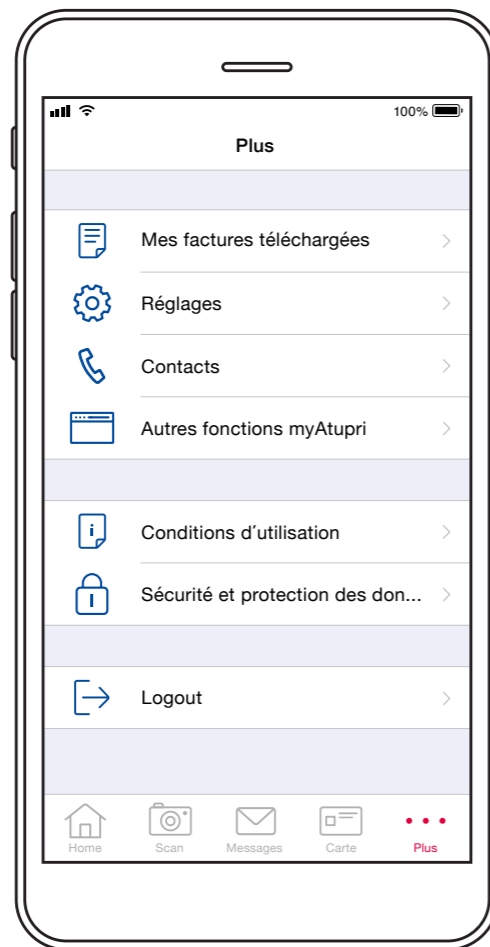
de l’alimentation dont nous avons besoin en tant qu’athlètes», se souvient cette mère de trois enfants avant de poursuivre en riant: «les salades magnifiquement décorées ne nous rassasiaient en aucune façon.» La transformation quatre ans plus tard relevait du miracle. Non seulement il a su parfaitement adapter le planning des menus aux besoins des athlètes, mais lui-même avait également changé de vie, en renonçant à la cigarette et en pratiquant régulièrement le vélo. «C’est dans de tels moments que je constate qu’il est possible d’aider quelqu’un à mener une vie plus saine.»

Ce sont souvent des expériences mineures qui motivent l’engagement de Nicola Spirig. L’éclat joyeux d’un rire d’enfant par exemple. D’un des jeunes participants prenant le départ du triathlon des enfants, initié par le biais de la fondation qu’elle a créée. «J’aime m’engager pour les enfants et les jeunes, car on pose les jalons d’une vie saine dès les plus jeunes années.» C’est également pour cela qu’elle salue l’attitude d’Atupri qui mise très tôt sur la santé. «Mettre en avant la prévention et ne pas se contenter d’agir une fois que la maladie est là, c’est à mon avis la bonne démarche.» Au cours de sa première année d’ambassadrice de la santé d’Atupri, elle a déjà pu transmettre de nombreuses expériences. «Je me souviens tout particulièrement des deux journées de course à pied, où j’ai pu initier des curieux à cette pratique sportive.»

Les journées Atupri de la course à pied: vous découvrirez comment Nicola Spirig les a vécues sur: atupri.ch/rdg18/nicolaspirig



15 277*



*C'est le nombre d'assurés qui profitent de nos prestations avec encore plus de confort. Fin 2018, 15277 clients avaient installé la nouvelle app Atupri. Au moyen de leur smartphone, ils ont ainsi accès à la plateforme clients myAtupri et à tous ses avantages: gérer les données en tout temps et en tout lieu, ou numériser des factures médicales. L'app n'est proposée que depuis le printemps 2018, et 25% des utilisateurs de la plateforme l'utilisent déjà.

8 600*

*C'est le nombre de justificatifs médicaux que les centres de prestations de Zurich et Fribourg ont traité tous les jours de la semaine. Sur l'ensemble de l'année 2018, cela représente plus de deux millions d'unités. Pour les assurés, le règlement des factures constitue un processus on ne peut plus simple – les justificatifs peu-

vent être contrôlés électroniquement via myAtupri. 87% des clients en ont fait usage durant l'année sous revue.

Vous trouverez des détails sur les comptes annuels et le rapport de l'organe de révision en ligne sur: atupri.ch/rdg18/rapportdegestion

Éditeur:

Atupri Assurance de la santé
Communication d'entreprise
Zieglerstrasse 29, 3000 Berne 65

Concept, conception, contenu:

Stämpfli Kommunikation, Berne

Impression:

Stämpfli AG, Berne