



# 18\*

La brochure relative au rapport de gestion 2017

**atupri**

L'assureur de la santé

# 18\*

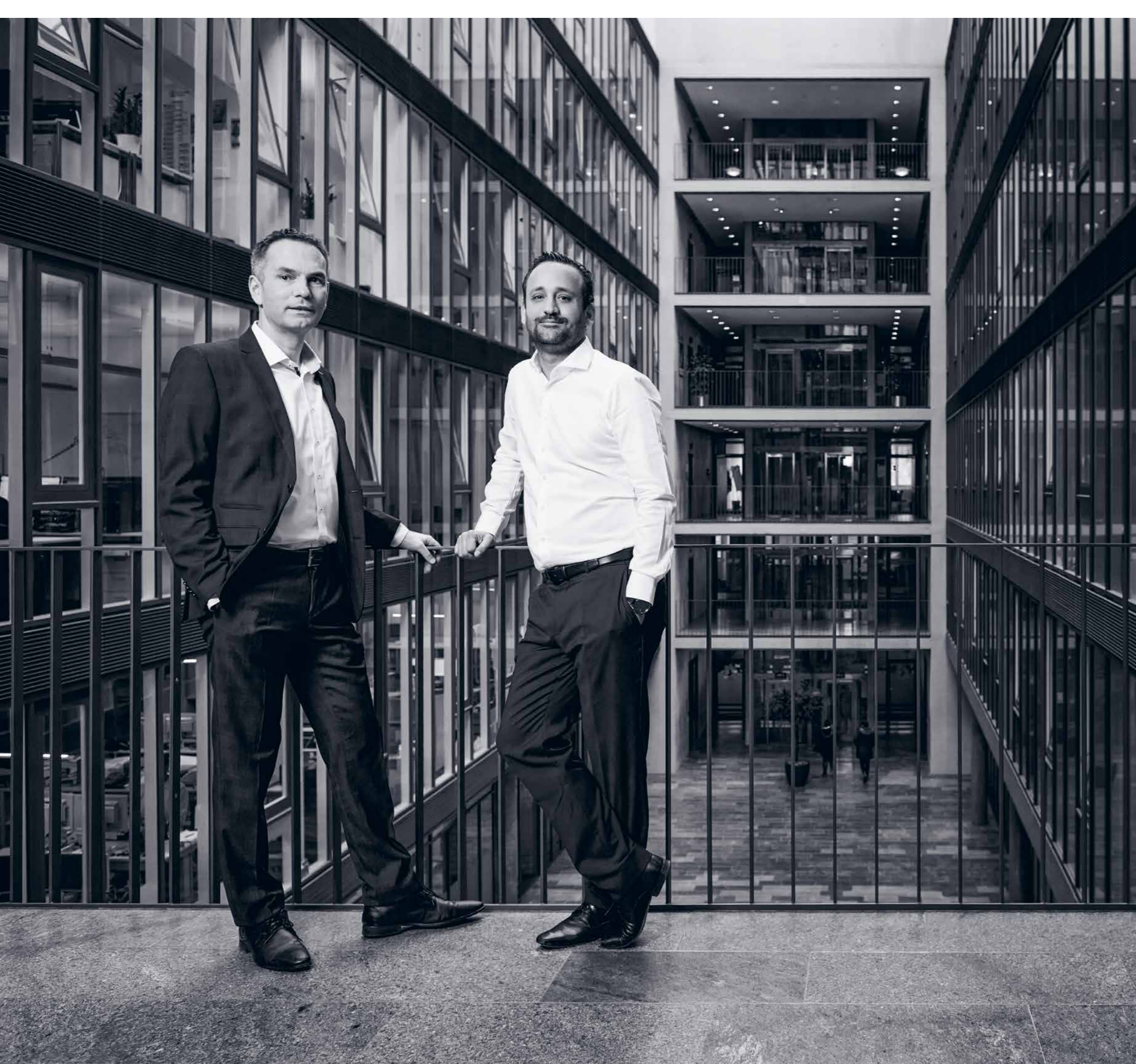
Les clients et leurs besoins évoluent sans cesse, notamment lorsque la technologie promet de nouvelles possibilités. Atupri Assurance de la santé se transforme par conséquent elle aussi. En 2017 par exemple, en rendant le portail clients numérique myAtupri encore plus convivial: avec des nouveautés telles que la possibilité de communiquer avec le conseiller par le biais d'une

messagerie instantanée. Parfaitement adaptable: Atupri concrétise également dans ses prestations ce qui vaut pour toute existence.

Le numérique est convivial et plein de vie: vous trouverez d'autres histoires en lien avec le rapport de gestion 2017 sur: [atupri.ch/rdg17](https://atupri.ch/rdg17)

**\*18** est le nombre qui caractérise actuellement sa vie. Il correspond à l'âge de cette jeune femme forte, mais pas seulement: 18 représente aussi la performance sportive exceptionnelle qui motive Nanina Frey presque quotidiennement. C'est en effet le nombre de trous qu'elle joue sur un parcours de golf. Et cela ne date pas d'hier. Toute petite, cette Zurichoise de naissance s'est risquée à frapper ses premières balles maladroites sur le parcours. Aujourd'hui, elle a le coup de main: elle participe à des tournois dans toute l'Europe et a obtenu ses premiers succès lors de compétitions en Suisse. Cette concentration sur le sport est également possible grâce à un modèle de travail personnel dont la jeune athlète bénéficie chez Atupri. Nanina Frey est en 3<sup>e</sup> année de formation de l'apprentissage de commerce sport. Une demi-journée par semaine, elle rejoint les bancs d'école, elle passe quelques heures par jour au bureau chez l'assureur de la santé – un quotidien adapté à son programme d'entraînement qui demande un engagement quotidien parallèlement à la formation. Un engagement qui fait progresser ce jeune talent avec patience, endurance et certains sacrifices.


Vous découvrirez comment Nanina Frey vit la transition de la débutante en golf à la compétitrice passionnée aux pages 12 à 15 et en ligne sur: [atupri.ch/rdg17/apprenante](https://atupri.ch/rdg17/apprenante)



**Jona Städeli, grâce à la technique, notre vie est en constante mutation. Comment Atupri la gère-t-elle?** Pour nous, la mutation réside principalement dans le fait que nous aimerions engager une approche encore plus personnalisée de nos assurés à l'avenir. Nous élaborons donc des solutions qui rendront cela possible – adaptées au client qui nous salue «respectueusement» dans un courrier manuscrit, mais aussi à l'assuré qui nous transmet sa requête à 3 h du matin par voie électronique en nous tutoyant.

**Comment répondez-vous à ces différents besoins?** En élaborant sans cesse de nouvelles offres. Ainsi, nous avons par exemple créé en 2017 une équipe autour de Niko Schwarzäugl qui se charge exclusivement des besoins de nos utilisateurs du portail en ligne myAtupri.

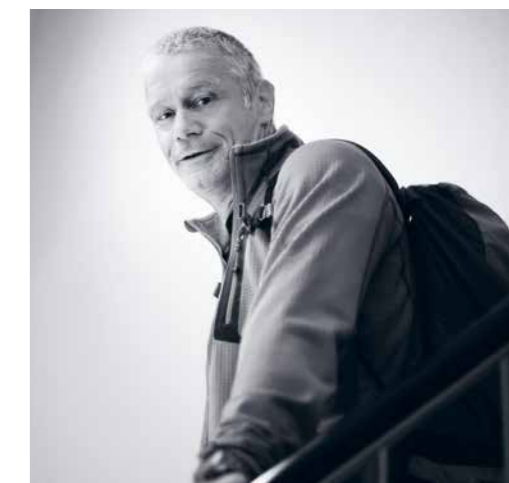
Un assureur de la santé dans le nouveau monde numérique: comment Jona Städeli, responsable Prestations et membre de la Direction générale, et Niko Schwarzäugl, coach d'équipe de myAtupri, abordent les défis: [atupri.ch/rdg17/dg](https://atupri.ch/rdg17/dg)

A large black and white portrait of Regula Meier, a woman with dark hair, wearing a patterned top and a necklace. She is looking slightly to the right of the camera.

«NOUS VOYONS ATUPRI  
COMME UN COACH,  
QUI INCITE À MENER  
UNE VIE SAINÉ»

Avec «tousvosbesoins», Atupri a lancé une campagne en faveur de la santé en 2017 – quelle en est la raison? En tant qu'assureur de la santé, nous ne nous voyons pas dans un rôle passif, mais voulons aborder les gens de manière proactive. Comme un coach qui incite régulièrement à mener une vie saine. Pour cela, nous avons accompagné pendant plusieurs mois cinq personnes incarnant personnellement l'exemple de l'importance du thème de la santé, afin de nous encourager.

Regula Meier est responsable de la communication marketing et principale responsable de la campagne «tousvosbesoins».



Cinq personnes connaissent un été plein d'aventures; grâce à Atupri, celles-ci sont avant tout saines. En 2017, l'assureur de la santé a déclaré que la saison estivale de l'année serait consacrée à des défis stimulants. Les personnes choisies relèvent cinq fois durant sept jours un défi bienfaisant et donnent l'exemple d'une vie active pour la santé. Elles expérimentent par exemple une semaine végétarienne ou s'adonnent au yoga et à la méditation. Une semaine prévoyant 30 minutes de sport par jour en fait également partie, tout comme l'expérimentation d'un vieux remède maison, le tirage à l'huile pour détoxifier la cavité buccale. Les expériences des cinq protagonistes sont au cœur de la campagne interactive «tousvosbesoins», que des personnes intéressées par la santé ont alimenté avec de nombreuses informations de fonds et conseils d'experts jusqu'à la fin 2017.



# 2520\*

\*À 2520 mètres au-dessus du niveau de la mer, les défis sont partout. Nicole Müller est gardienne de cabane et passée maîtresse dans la gestion des problèmes inopinés: depuis trois ans, elle gère la cabane du Trift dans la vallée bernoise de Gadmertal – dans un espace confiné sans aucun luxe. Cela ne l'empêche pas de relever malgré tout d'autres défis. Elle est l'une des cinq personnes motivées qui ont participé au défi «tousvosbesoins» d'Atupri en 2017. Dans les médias sociaux et sur YouTube, elle permettait aux curieux de suivre ses succès et certains échecs. Comment a-t-elle vécu cette période?

Elle n'a pas maîtrisé aisément chacune des tâches, mais une expérience caractérise tous ces mois: «Depuis que je m'intéresse activement aux thèmes liés à la santé, je suis beaucoup plus consciente de bon nombre de choses.» Ce n'est qu'en y prêtant une attention particulière que l'on remarque certains aspects qui, à défaut, resteraient cachés, par exemple les propres habitudes alimentaires. L'ancienne végétarienne n'a notamment pas eu de mal avec la semaine végétarienne, l'un des cinq défis Atupri. À la différence des hôtes et des randonneurs qui ont séjourné dans sa cabane du CAS. Ce multitalent de 39 ans a certes proposé quotidiennement un menu végétarien, mais n'a pas voulu imposer des plats sans viande aux clients. «Le simple fait d'avoir le choix peut déjà en inciter certains à la réflexion.»

Un autre défi s'est avéré plus difficile pour la gardienne: le tirage à l'huile quotidien. «Ce n'est tout simplement pas mon truc», affirme en riant cette mère de deux enfants. Le bain de bouche à l'huile est censé améliorer la santé buccale et la recommandation avance une durée de 30 minutes. «J'ai essayé quotidiennement, mais seulement quelques minutes.» Elle a trouvé le goût en bouche désagréable. Nicole Müller ne regrette pas pour autant l'expérience offerte par les défis santé – elle s'est rendu compte qu'il en faut moins que ce que ne croient généralement les Suisses. Il suffit de consacrer 20 minutes par jour à sa santé pour obtenir des résultats appréciables «et c'est à la portée de tous ceux qui le veulent bien.» Même elle qui est hyperactive et qui ne ménage pas ses efforts pour ses hôtes jusqu'à 20 heures par jour est en mesure de s'accorder de courtes pauses. Notamment lorsqu'il est possible de combiner la routine avec des choses agréables, du temps en famille par exemple. Nicole Müller, qui passe sa saison dans la cabane du Trift avec son mari et ses enfants l'a expérimenté: «Lorsque les petits participent au yoga dehors, l'activité physique est encore plus agréable.»


Vivre et travailler à plus de 2500 mètres d'altitude: vous en saurez plus sur [atupri.ch/rdg17/trifthuetten](https://atupri.ch/rdg17/trifthuetten)

# 8\*

\* Un petit chiffre grâce auquel la vie des assurés Atupri sera encore plus simple. Huit mois durant, des développeurs ont programmé et optimisé en 2017 – pour un résultat dont les avantages dureront bien plus longtemps: les possibilités de la première app Atupri. Grâce à cette application pratique, les utilisateurs du portail clients myAtupri ont la possibilité de bénéficier encore plus rapidement et simplement des prestations.

Un petit terminal permet de réaliser de grandes choses: numériser des factures de médecin, générer les données client partout et en tout temps, emporter sa carte d'assuré sous forme numérique et garder le contrôle de toutes les prestations d'une simple pression du doigt, grâce à l'app pour smartphone.





«LES BALLES VOLAIENT DANS TOUS  
LES SENS, JE NE TOUCHAIS RIEN.»

Avec un petit club en plastique, elle se tient dans le jardin familial et frappe la balle. Un peu plus tard, sur un vrai terrain de golf, la jeune fille âgée de 5 ans ne fait guère mieux: «Les balles volaient dans tous les sens, je ne touchais rien.» Nanina Frey rit, lorsqu'elle se souvient de ses premières tentatives au golf. Malgré des débuts difficiles, elle est rapidement devenue ambitieuse. Rien d'étonnant à cela: «Je voulais être meilleure que mon frère.» À cette époque, son modèle plus vieux de cinq ans avait déjà souvent manié le club: le médecin avait conseillé la pratique du golf afin d'améliorer la motricité fine d'un cou trop raide. Les tenta-

tives du frère sur le green ont été sa source d'inspiration: à 7 ans, Nanina Frey obtient l'autorisation de parcours, à 11 elle rejoint le cadre allemand de la relève. Elle est aujourd'hui membre du Club de golf de Berne et s'entraîne au Golfpark Moossee avec le cadre régional suisse. Le week-end, ce talent de la relève s'éloigne en revanche de Berne pour rejoindre des coins reculés de Suisse, mais aussi l'Allemagne ou l'Espagne afin de participer à des tournois internationaux. Mais c'est chez elle que Nanina Frey a fêté l'un de ses plus grands succès l'an dernier: la deuxième place en demi-finale du tournoi junior suisse.

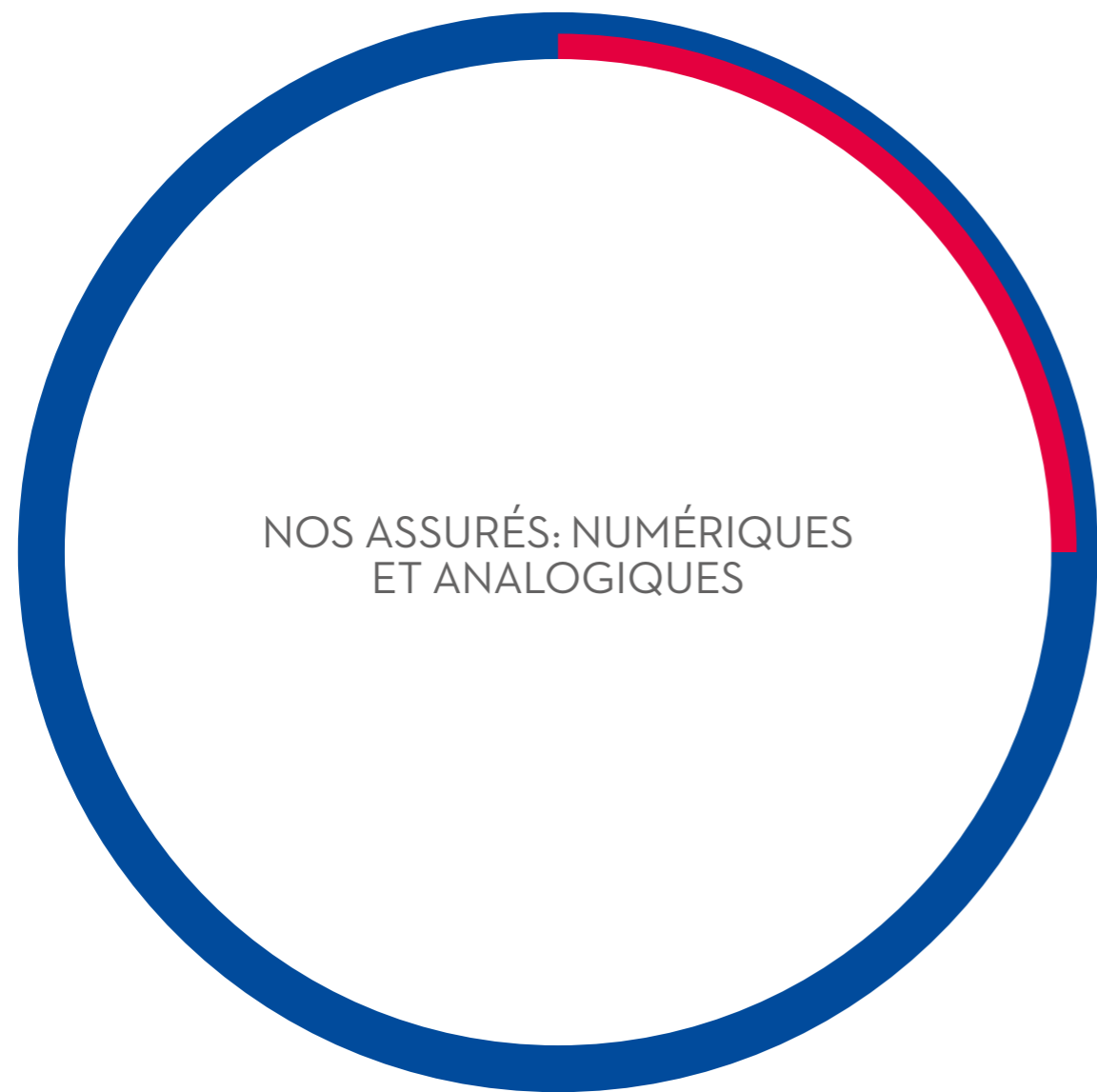


Les premiers succès ne doivent rien au hasard. Nanina Frey a cultivé son talent au fil des ans et a ainsi découvert ce qui était réellement important. La patience est l'un des principaux facteurs de réussite: «On n'apprend pas le golf en un jour et avec peu d'engagement.» Des centaines de fois, elle s'entraîne au même coup et elle persévère tout autant, quand elle rate le coup décisif. L'entraînement quotidien sur le terrain de golf ou dans la salle de musculation exige aussi un certain renoncement de la part de cette apprentie d'Atupri: «Les contacts sociaux se cantonnent principalement au sport. Mais cela peut aussi être un point positif, car nous partageons

tous la même passion.» Son énorme engagement lui permettra-t-il de passer du rang de vainqueur au niveau familial à celui de sportive professionnelle? Nanina Frey sourit. Elle ne tient à pas à se soumettre à la pression du succès. Les possibilités sont limitées dans le golf professionnel suisse, en particulier pour les femmes. «Mais j'aime ce sport et si je parviens à accéder au rang de professionnelle, j'en serai ravie bien entendu.»

Golf: un loisir épicurien? En quoi ce sport est-il usant et comment la santé en profite-t-elle? Nanina Frey le révèle sur [atupri.ch/rdg17/apprenante](https://atupri.ch/rdg17/apprenante)





NOS ASSURÉS: NUMÉRIQUES  
ET ANALOGIQUES

■ 204 157: nombre total d'assurés  
■ 50 537: utilisateurs de myAtupri au 1<sup>er</sup> janvier 2018

Atupri est le partenaire santé simple à vos côtés. Le portail clients myAtupri offre un aperçu de vos données et documents personnels encore plus simple, par exemple grâce à l'accès constant à la police actuelle, aux factures impayées, etc. Environ un an après le lancement, nous sommes heureux de comp-

ter déjà 50 537 de nos clients parmi les utilisateurs numériques.

*Vous trouverez plus de faits et de chiffres sur le portefeuille de clientèle et nos prestations sur: [atupri.ch/rdg17/rapportdegestion](http://atupri.ch/rdg17/rapportdegestion)*

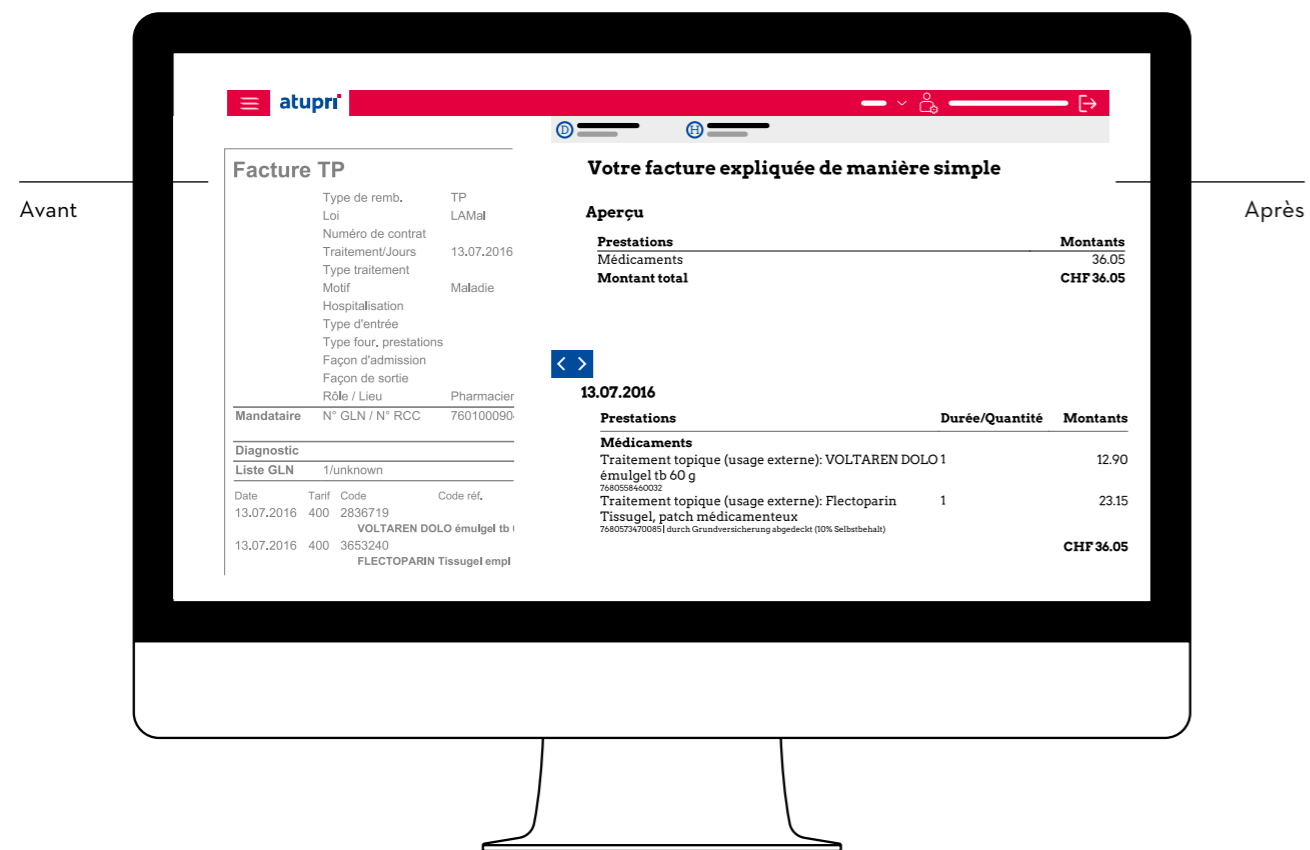


Tout pour une vie saine. Les propres collaborateurs d'Atupri doivent également profiter de son engagement pour ses assurés. Puiser de nouvelles forces, transpirer et surmonter ses propres démons: les spécialistes d'Atupri ont vécu une année 2017 active.

Les plus audacieux se sont risqués au «B2Run». La course des entreprises suisses promet le plaisir ultime de la course à pied sur un parcours de 6 kilomètres.

D'autres collaborateurs se sont entraînés ensemble avec des assurés lors des journées AtupriFit, ont participé au séminaire de décélération ou profité des possibilités offertes par un coach en ergonomie pour optimiser leur place de travail. Les collaborateurs ont également été actifs dans le cadre de la campagne «tousvosbesoins»: par exemple lors de l'entraînement matinal Early Bird ou du yoga commun durant la pause de midi.

# 70\*



10000: un nombre élevé aux effets puissants. Il représente le nombre de termes médicaux spécialisés que les patients peuvent faire traduire dans leur langue. Celui qui n'est pas plus avancé après l'examen d'une facture médicale pourra en profiter: il suffit de télécharger la facture du médecin ou de l'hôpital sur le portail myAtupri et de voir d'un clic ce qu'elle indique précisément.

Une application extrêmement simple, lancée il y a environ un an, que nos clients ont appris à apprécier. Certains en sont tellement enchantés qu'ils communiquent franchement leur joie à Atupri: «Une fonction géniale. Un grand merci!»

Complément d'information sur la fonction de traduction médicale pratique sur: [atupri.ch/traduction](http://atupri.ch/traduction)

\* C'est le nombre de millions de francs qu'Atupri a économisé pour ses clients en 2017. La réduction des coûts a été rendue possible grâce à l'engagement des vérificateurs des factures: Atupri contrôle systématiquement les factures des médecins et des hôpitaux afin de demander le remboursement des prestations facturées par erreur ou en trop. Les économies réali-

sées en 2017 correspondent à environ 10% de primes. Un contrôle judicieux des prestations qui contribue à la maîtrise des hausses de coûts et de primes de la santé.

Vous trouverez des détails sur les comptes annuels, le rapport annuel et le rapport de l'organe de révision en ligne sur: [atupri.ch/rdg17/rapportdegestion](http://atupri.ch/rdg17/rapportdegestion)

**Éditeur:**

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

**Concept, conception, contenu:**

Stämpfli Communication, Berne

**Impression:**

Stämpfli SA, Berne