

22*

La brochure relative au rapport de gestion 2019



atupri

L'assureur de la santé

La vie ne fait jamais du surplace. Tout évolue constamment. Atupri aussi, même si les gens viennent y chercher une certaine stabilité pour leur santé. Une ancre solide, qui l'est précisément parce qu'autour d'elle, beaucoup de choses évoluent en permanence. Par exemple quand Atupri emprunte des voies nouvelles dans le travail en équipe, afin d'en retirer le meilleur pour ses prestations de services. Ou quand la

transformation numérique nécessite de faire appel à des spécialistes d'un genre nouveau, pour permettre à l'assureur de la santé d'être à la hauteur des défis qui l'attendent.

Lisez sans plus attendre cette brochure pour en savoir plus à ce sujet. Les témoignages détaillés sont quant à eux disponibles sur: atupri.ch/rdg19

22*

Chez Atupri, une année ne se résume pas à douze mois, mais consiste aussi en **22*** étapes. En 2019, un groupe d'esprits créatifs a entrepris d'effectuer des tâches importantes d'une manière différente. La nouvelle équipe numérique d'Atupri mène une réflexion progressive, se rapprochant de ses objectifs étape par étape. En 22 phases de deux à trois semaines, les pros du numérique ont analysé leurs projets complexes pour un meilleur résultat final. Par exemple pour l'optimisation de l'application pour le mobile. Non seulement la méthode de travail des têtes ingénieuses est différente, mais aussi la manière dont elles s'organisent. David Baumgartner, initiateur et membre fondateur de l'équipe numérique, explique: «Nous travaillons avec beaucoup d'autodétermination. Il n'y a ni chef, ni hiérarchie pour nous freiner.» Pour le DevOps Engineer, c'est le secret du succès. «Pour avoir une longueur d'avance dans la transformation numérique, nous devons faire preuve d'un maximum d'agilité et changer notre manière de penser.»

La première année de l'équipe numérique est racontée en détail aux pages 10 à 13 et en ligne sur: atupri.ch/rdg19/equipe-numerique

Thomas Baumann est responsable
Human Resources et membre de la
direction générale élargie d'Atupri.



Thomas Baumann, la numérisation sonne le glas de la transformation de l'univers professionnel. Le ressentez-vous aussi chez Atupri? Absolument. Nous abordons activement ce changement sous différents angles. En 2019 par exemple, nous avons pour la première fois permis à une équipe au sens large de travailler selon sa propre organisation, de façon à réagir plus efficacement et plus rapidement aux exigences du développement numérique. Parallèlement, la composition de notre personnel a elle aussi subi une profonde mutation. Face aux exigences informatiques grandissantes, nous avons engagé l'année passée de la main-d'œuvre qualifiée avec des profils professionnels inédits chez Atupri.

Le monde professionnel soumis à un profond renouveau: pourquoi le travail change et quelles sont les nouvelles professions qui secouent l'univers d'Atupri? Ne pas manquer l'interview vidéo de Thomas Baumann sur: atupri.ch/rdg19/hr



Avec l'Atupri HealthBox, la toute dernière invention de l'assureur de la santé, les gens ne vont pas à l'entraînement, c'est l'entraînement qui vient à eux. Le container de 3 mètres de long, qui pèse près de 2 tonnes, propose tout ce qui fait battre le cœur des sportifs: du sypoba au TRX en passant par les kettlebells et toutes les variantes d'haltères.

En 2019, Atupri s'est déplacée pour la première fois avec la Box de ville en ville, s'installant à chaque fois sur une place publique. Depuis le début, le coach fitness Niklaus Jud est toujours présent. Avec son équipe d'UNIK Sports et la HealthBox, il cherche à induire un changement dans notre perception de l'activité sportive. «Le sport ne doit pas seulement être exténuant. Il doit aussi être une source de plaisir qui procure un sentiment de réussite, malgré tous les efforts.» Le studio fitness éphémère itinérant est pour lui un moyen motivant d'atteindre un but important: «Comme nous allons directement là où sont les gens, nous les aidons à surmonter les blocages qui les empêchent de prendre soin de leur santé et de faire du sport.»

Quand la Box est installée, elle aide les gens à vaincre leurs propres démons. Dans un esprit très ludique, l'équipe de Niklaus Jud invite à prendre part à des entraînements collectifs variés. Exercices de musculation, d'endurance ou de coordination: la HealthBox et son matériel de sport ne laisse aucun souhait d'exercice physique inassouvi. Lisa Ubezio a déjà testé l'offre. Pour la Bernoise d'adoption, c'est une manière nouvelle de faire quelque chose pour sa santé. «L'entraînement avec les accessoires de la HealthBox m'a prouvé que l'exercice physique peut procurer beaucoup de plaisir.» Selon Lisa, le fait que cela se passe où les gens vont flâner et vaquent à leurs occupations n'empêche pas de s'extérioriser. Durant les cinq premières minutes, elle perçoit encore l'espace public, mais par la suite cela ne joue plus aucun rôle pour elle: «Après, je suis tellement plongée dans l'activité physique que j'en oublie tout ce qui se passe autour.»

Découvrez-en plus sur l'Atupri HealthBox sur: atupri.ch/healthbox

Tester de nouvelles choses, rester dans le coup, s'améliorer. Atupri a un moyen éprouvé pour palier à ce qui nous manque parfois au quotidien: les manifestations AtupriFit. Tout en bénéficiant de l'accompagnement de spécialistes de la discipline, les clientes et clients se jettent dans de nouvelles aventures pour leur santé. En 2019 par exemple, aux côtés d'une championne olympique. L'ambassadrice santé d'Atupri Nicola Spirig a ainsi montré aux personnes intéressées la manière d'améliorer leur technique de course. Des conseils concrets, des exercices utiles et le plaisir partagé dans une salle de sport, auxquels a succédé un exposé en présence de 170 personnes dans l'auditorium de la HWZ sur le thème «comment transformer la force physique en force mentale?». L'exposé de Nicola Spirig sur la force mentale l'a souligné: associer pratique et théorie rend particulièrement fort. Atupri entend bien réaliser de nouvelles manifestations en reprenant cette combinaison imbattable, en 2020 par exemple sur le thème récurrent du mal de dos.



Excursions en raquettes à neige, freeride, VTT ou équilibre sur un stand-up-paddle: près de 700 assurés se sont essayés à ces disciplines et à d'autres en 2019. Trouver la santé grâce à l'exercice physique et au sport: c'est la démarche de nombreuses personnes. Souvent toutefois, être en bonne santé relève d'un processus mental. Plusieurs manifestations AtupriFit ont permis de découvrir que la santé vient aussi de l'intérieur. Par exemple lors d'une soirée thématique sur la pleine conscience: marquer une pause, percevoir consciemment, apprécier l'instant présent, autant de moyens qui aident à moins drama-

tiser le quotidien. Une autre invitation d'Atupri était placée sous le signe du comportement alimentaire: théorie et pratique autour d'une alimentation saine. Du test sur le comportement alimentaire de la psychologue nutritionnelle au grand happening dans la cuisine de démonstration de Betty Bossi, en passant par la contribution spécialisée et le parcours sensoriel pour se rappeler l'importance du goût, de l'odeur et du visuel quand on mange.

Découvrez-en plus sur les futurs événements sur: atupri.ch/atuprifit

«NOTRE BUT EST DE RÉUNIR NOS FORCES POUR
POUVOIR RÉAGIR PLUS RAPIDEMENT SUR LE
MARCHÉ AVEC NOS SOLUTIONS NUMÉRIQUES.»

DAVID BAUMGARTNER



David Baumgartner (au centre à gauche) est DevOps Engineer et membre fondateur de l'équipe numérique d'Atupri (de g. à d.): Roman Brühlmann, Andreas Kocher, Nadine Haupt, Mustafa Hajmohammed, Philip Handschin, Ismael Aemisegger, Alice Fankhauser. Absents de la photo: Melanie Schöpfer et Marc Bacher



Il est 9h15, nous sommes chez Atupri Digital à la Gartenstrasse à Berne. Des jeunes gens déambulent dans la petite cuisine, se placent autour de la petite table haute. Ce qui ressemble à une pause-café est en réalité bien plus que cela. Les grandes questions qui se posent dans le quotidien professionnel de ces esprits créatifs sont en effet abordées. Qui en est où sur quoi? Quels problèmes inattendus sont survenus? Qui s'occupe de quelle tâche? Ces questions sont soulevées ici tous les jours, à la même heure, au même endroit. Pour l'équipe numérique d'Atupri, c'est comme le compte rendu dans le bureau du chef. Mais il n'y a pas de chef. «Nous organisons notre travail nous-mêmes», explique David Baumgartner. «Sans cette réunion quotidienne, les choses ne fonctionneraient pas, car c'est là où les éléments convergent et où l'on prend tous ensemble les décisions sur les étapes suivantes.»

Partout où Atupri propose des solutions numériques pour ses assurés, que ce soit sur le portail clients ou dans l'app, les experts IT, les business analysts et les product owners déploient leur énergie. Ce sont bien souvent des projets complexes, qui forment un véritable casse-tête. Mais malgré tout, il faut que cela aille vite. C'est pourquoi la méthode de travail agile et autonome au sein de l'équipe est le meilleur moyen d'atteindre ce but. Pas de chef, une réunion informelle autour d'une table: ce qui paraît à première vue un peu désorganisé obéit en réalité à des règles claires. Les pros du numérique travaillent selon ce que l'on appelle un Scrum Framework, une procédure reconnue pour résoudre des tâches complexes. L'auto-organisation fait partie intégrante de cette forme de travail. «Au sein de notre équipe numérique, nous avons aussi un coordinateur, qui défend nos intérêts en interne et à l'extérieur», précise David Baumgartner. «Nous prenons les décisions en groupe, tous ensemble.»

L'équipe de développeurs logiciels et de products managers se différencie également des autres dans la manière dont elle travaille au quotidien. Des longues phases de conception pour chercher à décrocher le jackpot, mais en se dispersant? Tout sauf cela. En lieu et place, les spécialistes IT subdivisent leurs projets en petites étapes. Sprint est le nom qu'ils donnent à chacune d'elles. Il s'agit de deux semaines lors desquelles l'équipe travaille constamment sur un objectif intermédiaire. «De cette manière, nous réussissons mieux, à la fin, à mettre quelque chose en œuvre avec succès», affirme David Baumgartner. «Après chaque étape intermédiaire, nous vérifions si nous tenons le cap ou si nous devons affiner un objectif.» Et si un tel objectif intermédiaire pose problème? C'est à cela que sert la réunion quotidienne de 9h15 dans la cuisine d'Atupri.

L'équipe numérique: tout ce qui est prévu et pourquoi la vie privée pourrait s'en trouver améliorée: ne manquez pas l'interview complète de David Baumgartner sur: atupri.ch/rdg19/equipe-numerique





100*

«TAPER UN TEXTE À LA MACHINE À ÉCRIRE SEMI-AUTOMATIQUE PROCURAIT LE PLUS MAGNIFIQUE DES SENTIMENTS.»

MYRTHA DÖRIG

Deux collaboratrices: à gauche, Myrtha Dörig et à droite, Karin Burri.

Quand une entreprise est en croissance, cela se remarque à la multiplication des collègues ou encore à la file d'attente qui s'allonge à la cantine. Autrefois, cela se remarquait tout d'abord au sous-sol. Au milieu des années nonante, les archives d'Atupri s'agrandissaient chaque année d'au moins 100* classeurs. «C'était de la folie à l'époque», se rappelle Karin Burri, collaboratrice spécialisée à Berne, qui travaille chez Atupri depuis 23 ans. «On classait absolument tout.» Il y avait un classeur pour les changements d'adresse, un par canton avec les listes des primes, un par hôpital. Tout se faisant sur papier en ce temps-là. Une époque qu'a également vécue Myrtha Dörig, spécialiste au centre de prestations de Zurich et depuis 26 ans chez Atupri. La technique pour faciliter le travail? Pas tout à fait. «Taper un texte à la machine à écrire semi-automatique procurait déjà le plus magnifique des sentiments.»

Aujourd'hui, les collaboratrices de longue date ont rendez-vous à un endroit assez éloigné de leur bureau chez Atupri. Elles s'apprêtent à faire une sorte de voyage dans le passé au Musée de la communication à Berne, entre les anciennes machines à écrire, les énormes calculateurs et le premier micro-ordinateur. En se plongeant dans l'histoire de la bureautique, elles ressentent un émerveillement, exprimé par Myrtha Dörig en ces termes: «Ici, nous prenons conscience de la manière dont notre travail s'est vraiment transformé.» Pour elle et sa collègue d'Atupri, une chose est certaine: retourner dans un monde analogique? Tout sauf cela! «Nous sommes beaucoup trop heureuses de toutes les commodités que nous offre la technique», affirme Karin Burri. Puis la collaboratrice spécialisée s'interrompt un bref instant avant de déclarer dans un sourire: «Mais un serveur peut se planter, contrairement à une étagère de classeurs.»

Au sujet d'une délivrance tant souhaitée et d'un survivant de l'analogique: écoutez les anecdotes de Myrtha Dörig et Karin Burri sur: atupri.ch/rdg19/le-monde-professionnel

La question de la santé va toujours de pair avec celle de la vie humaine. Clients créatifs ou collaborateurs sportifs: tous ont marqué l'année 2019 d'Atupri. Découvrez ici de petites anecdotes qui le montrent bien: chez un assureur de la santé, les valeurs humaines sont portées haut.



50

KILOGRAMMES
DE BONBONS
ONT ÉTÉ GRIGNOTÉS
À LA RÉCEPTION
DU SIÈGE PRINCIPAL.



EN 2019, 22 ATUPRIENNES ET ATUPRIENS ONT EFFECTUÉ LE PARCOURS DE 5 KILOMÈTRES LORS DES COURSES DES ENTREPRISES ORGANISÉES DANS LES VILLES DE BERNE, LAUSANNE ET ZURICH.

**FÉLICITATIONS À L'ENSEMBLE
DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS!**



POST INSTAGRAM LE PLUS APPRÉCIÉ



atupri.ch
L'Atupri HealthBox est enfin là!

OUVERTURE DE LA HEALTHBOX AU KOCHERPARK À BERNE. DEPUIS LORS, LA HEALTHBOX A DÉJÀ PARCOURU **2380 KILOMÈTRES** EN SUISSE.



**MEILLEUR COMMENTAIRE
SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX**

**Atupri avec Société Suisse
de Nutrition SSN.**



Quelles sont les tendances alimentaires 2019?

Manfred Hinni
«Une lance pour les tendances», dit l'Atupri de haute voix, «mangeons - nous de nouveau des noix, et des légumes, quoi, ça ne nous déplume pas!»

Atupri



33 049

MESSAGES INSTANTANÉS
AUXQUELS ONT RÉPONDU NOS COLLABORATEURS DU SERVICE CENTER



214 643

NOMBRE DE FOIS QU'A RETENTI LA SONNERIE DU TÉLÉPHONE DANS L'UN DES QUATRE SERVICE CENTERS



UNE TENUE HORS DU COMMUN

POUR SE RENDRE AU SERVICE CENTER, UNE CLIENTE S'EST PRÉSENTÉE EN ROBE DE MARIÉE À BERNE POUR DEMANDER SA POLICE D'ASSURANCE.



1:34

MINUTE: DURÉE MOYENNE PENDANT LAQUELLE LES VISITEURS RESTENT SUR NOTRE SITE INTERNET.



4177

KILOMÈTRES
NOS 16 CYCLISTES ONT PARCOURU 4177 KILOMÈTRES DANS LE CADRE DE L'ACTION «BIKE TO WORK», ÉCONOMISANT AINSI 602 KG DE CO₂.

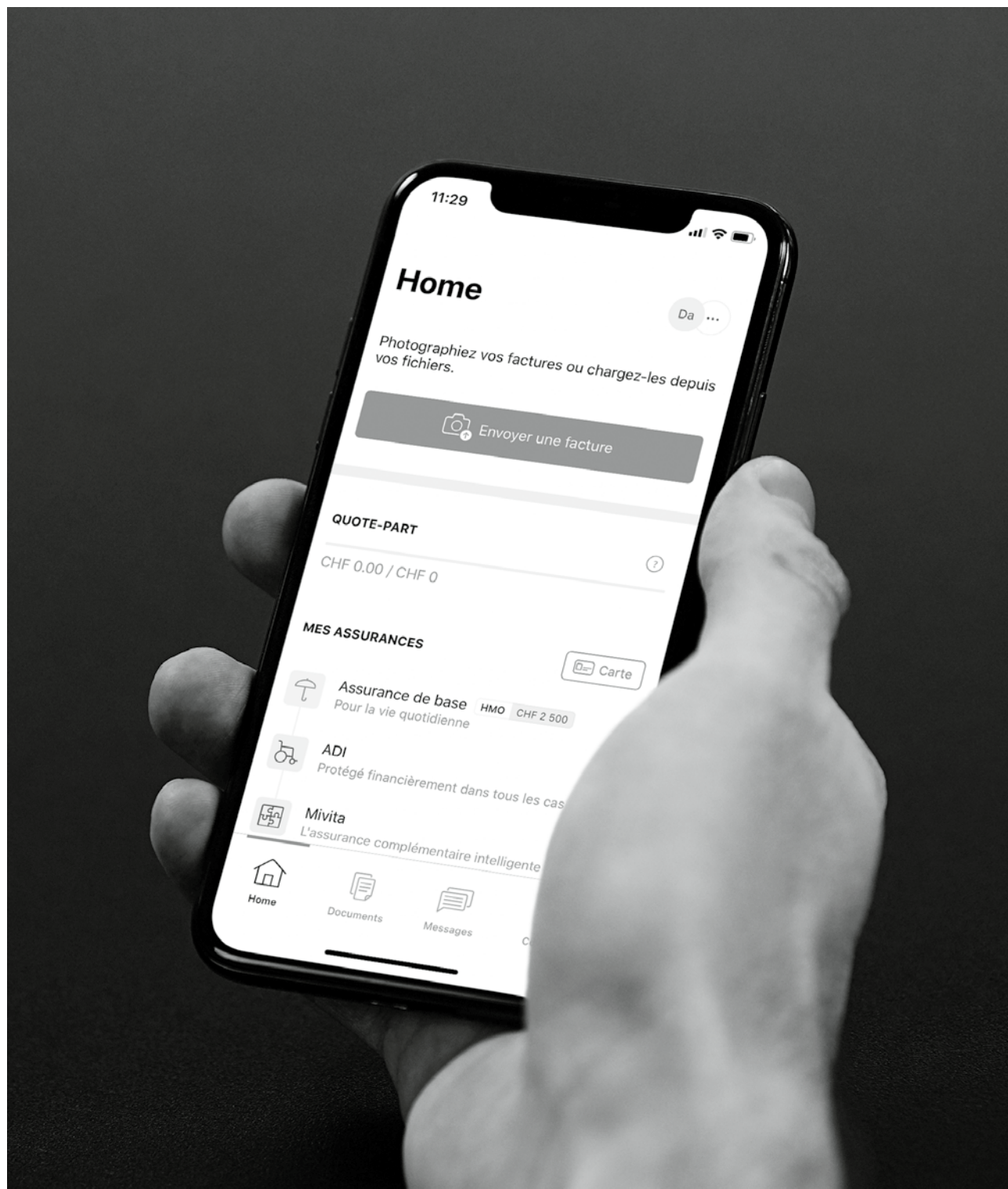


EN 2019, NOUS AVONS MIS SUR PIED **LE GROUPE DE TRAVAIL ENVIRONNEMENT**. NOUS EN SOMMES CONVAINCUS: UN ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT A DU SENS, CAR EN CONTREPARTIE, NOUS POUVONS PUISER DES FORCES DANS LA NATURE. DÉCOUVREZ ICI TOUT CE QU'ELLE PEUT FAIRE POUR NOUS:
atupri.ch/rdg19/environnement



CHEMIN DU TRAVAIL

REYMOND BÜHRIG HABITE DANS LE CANTON DE ZURICH ET VA TRAVAILLER CHAQUE JOUR À BERNE. DEPUIS 2004, IL PARCOURT ENV. 68 400 KM PAR AN ET A DONC DÉJÀ EFFECTUÉ UNE FOIS ET DEMIE LE TOUR DU MONDE.



La santé devient compacte, et la santé s'embellit. L'app Atupri, qui a fait peau neuve en 2019, en est la preuve. Le service bien pratique, qui permet d'accéder de partout au portail clients myAtupri, rend la navigation encore plus aisée. Il permet de gérer ses données et de trouver ses factures de médecin plus facilement. Grâce à la nouvelle authentification, il est devenu plus facile de consulter l'app. Après la connexion, l'accès est très simple pendant 90 jours: plus besoin de saisir en plus un code SMS.

Découvrez-en plus sur le portail clients sur: atupri.ch/myatupri

69*

Une bonne couverture, mais différente du modèle standard: **69%*** de tous les assurés de base chez Atupri optent pour un modèle d'assurance alternatif. Premier conseil par téléphone, accompagnement par un centre médical ou décision flexible entre téléphone et Health Center: il existe pas moins de quatre modèles alternatifs. Et ceux-ci sont de plus en plus appréciés: en 2019, à nouveau près de 2% d'assurés en plus ont opté pour un modèle alternatif pour 2020, soit un total de 125 453 assurés à ce jour.

Les informations détaillées sur les comptes annuels et le rapport de l'organe de révision sont disponibles en ligne sur: atupri.ch/rdg19/rapportdegestion

Éditeur:

Atupri Assurance de la santé
Communication d'entreprise
Zieglerstrasse 29, 3001 Berne

Concept, conception, contenu:

Stämpfli Kommunikation, Berne

Impression:

Stämpfli AG, Berne

imprimé en
suisse



PERFORMANCE

neutral
Imprimé

01-20-373197
myclimate.org