

TERTIANUM



Rapport d'activité 2023

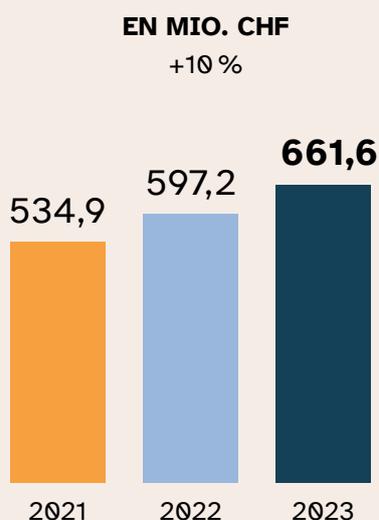
Confiance en l'avenir

En un coup d'œil

Au 31 décembre 2023

EXPLOITATION

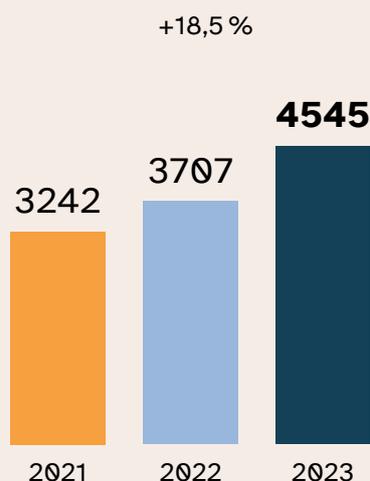
Chiffre d'affaires



96

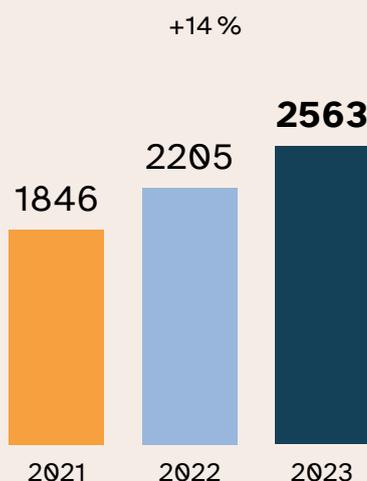
SITES DANS 16 CANTONS
+8

Nombre de lits de soins



92,2 %
Taux d'occupation
moyen annuel

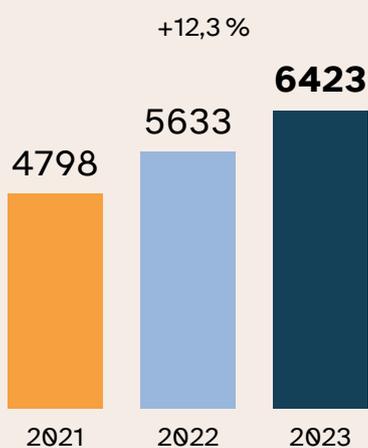
Nombre d'appartements



83 %
Taux d'occupation
moyen annuel

COLLABORATEURS

Nombre de collaborateurs



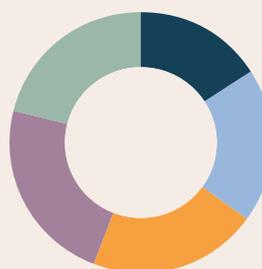
41

MOYENNE D'ÂGE

103

NATIONALITÉS

Structure d'âge



- 16 % moins de 24 ans
- 19 % 24-34 ans
- 21 % 35-44 ans
- 23 % 45-54 ans
- 21 % plus de 55 ans

57 %

FEMMES AUX POSTES DE DIRECTION

+2 %

83 %

TAUX D'ACTIVITÉ MOYEN

81 % 92 %



Femmes Hommes

TAUX D'OCCUPATION



- 49 % de postes à temps partiel
- 51 % de postes à temps plein

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

530

APPRENTIS

+31

175

DIPLÔMES DE FIN D'APPRENTISSAGE

+1

54 %

TAUX D'ENGAGEMENT DES APPRENTIS

+18 %

QUALITÉ ET PROCESSUS

36

ÉTUDIANTS ES
nombre constant

12

NOMBRE DE FORMATIONS PROFESSIONNELLES POSSIBLES

ISO 9001:2015

CERTIFICATION À L'ÉCHELLE DU GROUPE



« Au bout du compte, c'est la meilleure chose que je pouvais faire. Je me sens bien mieux ici que toutes ces dernières années tout seul en ville. »

Beda Wülser

Hôte du centre de logement et de soins
Tertianum Glasi, à Bülach

Sommaire



P. 6 Éditorial rédigé conjointement par le Président du Conseil d'administration et le CEO



P. 18 Portrait de Claudine Bron, hôte



P. 22 Portrait de Maria et Elio Taddei, hôtes



P. 24 Projets et croissance



P. 34 La santé des collaborateurs au centre des préoccupations



P. 48 Portrait de Mihaela Cambianica, collaboratrice

TABLES DE MATIÈRES

P. 6 Éditorial	P. 24 Projets et croissance	P. 44 Portrait de Lea Metz, collaboratrice
P. 10 Interview avec le CEO Luca Stäger	P. 32 Développement durable chez Tertianum	P. 46 Portrait de Rafika Tegwig, collaboratrice
P. 12 Orientation stratégique	P. 34 La santé des collaborateurs au centre des préoccupations	P. 48 Portrait de Mihaela Cambianica, collaboratrice
P. 14 Principes d'entreprise	P. 36 Gestion de l'énergie dans la pratique	P. 50 Innovation et processus
P. 16 Portrait de Beda Wülser, hôte	P. 38 Avec l'IA contre le gaspillage alimentaire	P. 54 Santé et qualité
P. 18 Portrait de Claudine Bron, hôte	P. 41 Développement du personnel	P. 56 Aperçu des sites
P. 20 Portrait de Paul Besmer, hôte		P. 58 Direction de l'entreprise
P. 22 Portrait de Maria et Elio Taddei, hôtes		

IMPRESSUM

Éditeur: Groupe Tertianum
Concept et rédaction: Communication Tertianum, NeidhartSchön AG
Textes: Kerstin Conz, Frank Nehlig

Design et production: NeidhartSchön AG
Traduction: Scheer-Partners
Photos: Geri Krischker

Nous envisageons l'avenir avec confiance

Nous sommes heureux de pouvoir présenter ce rapport annuel, qui constitue une première: en effet, pour la première fois, vous lisez un éditorial rédigé conjointement par le Président du Conseil d'administration et le CEO du groupe Tertianum. Comme nous collaborons étroitement et régulièrement dans le domaine de la direction stratégique du groupe, nous avons eu à cœur de jeter, ensemble, un regard sur l'année écoulée.

Nous nous réjouissons de pouvoir passer en revue une excellente année pour le groupe Tertianum et ce, d'autant plus que dans la dernière édition de notre rapport annuel, nous avons déjà exprimé notre souhait de revenir à la normale le plus vite possible après deux ans de pandémie. Et nous sommes fiers de pouvoir le dire: notre pari est réussi! Même si l'année passée nous a

confrontés à certains défis – notamment des incertitudes mondiales persistantes et la sévère pénurie de main-d'œuvre qualifiée – nous avons réussi à renforcer notre position en tant qu'entreprise suisse, leader dans le domaine des logements et des soins, et à poursuivre notre croissance. C'est donc avec conviction que nous envisageons l'avenir avec confiance.

Ce résultat n'a été possible que grâce à l'engagement sans faille et le travail engagé de nos quelque 6400 employés et du soutien permanent de nos fidèles résidents. Nous tenons, tout d'abord, à remercier chaleureusement nos collaboratrices et collaborateurs dévoués qui donnent quotidiennement le meilleur d'eux-mêmes y compris pendant des périodes mouvementées et qui font avancer Tertianum. Chères collaboratrices, chers collaborateurs: votre engagement, votre flexibilité et votre capacité d'adaptation ont contribué de manière décisive à l'atteinte des objectifs fixés pour 2023. Nos remerciements s'adressent naturellement aussi à nos hôtes et à leurs proches: votre confiance et votre fidélité ont créé la base de notre motivation et de nos réalisations.

Dans un environnement aussi complexe que volatil, l'agilité et la flexibilité de notre entreprise se sont avérées déterminantes pour notre succès. En parallèle, nous avons rigoureusement poursuivi notre stratégie de « One Tertianum » et l'avons axée sur les défis à venir. Dans ce contexte, en 2023, nous nous sommes focalisés sur le développement continu et la mise en place de notre stratégie de durabilité. Nous sommes convaincus qu'en tant qu'entreprise, nous avons la responsabilité d'apporter une contribution positive

« Dans un environnement aussi complexe que volatil, l'agilité et la flexibilité de notre entreprise se sont avérées déterminantes pour notre succès. »

Ole Wiesinger

Président du Conseil d'administration





Discussion entre le CEO, Luca Stäger, et le Président du Conseil d'administration, Ole Wiesinger

à la société et à l'environnement. Vous en apprendrez plus sur nos principaux objectifs stratégiques pour les prochaines années et sur nos premières initiatives dans ce domaine lors de la lecture de ce rapport. L'évolution positive de l'année passée se reflète également dans une nette augmentation des taux d'occupation des lits et des logements à l'échelle du groupe. Par ailleurs, nous avons pu poursuivre avec succès

notre croissance en 2023. Outre l'inauguration du centre de logement et de soins Casa Fiora, à Zizers, nous avons pu transférer Tertianum Brunnematt au sein du nouvel établissement Tertianum Usego Park, à Olten. La consolidation accélérée des prestataires de soins de longue durée et l'acquisition des centres de logements et de soins Les Boveresses, Bodana Alterswohnen, Villa Sutter et récemment du groupe Re-

« L'année passée a montré, une fois de plus que – outre les objectifs stratégiques axés sur la croissance – nos valeurs constituent un facteur essentiel de la réussite de notre entreprise. »

Luca Stäger

CEO

liva, avec ses cinq établissements, nous ont permis de fortement agrandir nos capacités en logements et en soins. Dans le cadre de notre stratégie de portefeuille, nous avons, en outre, décidé de fermer l'établissement Rosengarten, à Kradolf, car la rentabilité à moyen et long terme n'était plus assurée. Nous nous réjouissons d'ores et déjà de l'ouverture de la Residenza Du Lac, à Lugano, en été 2024 – la première ouverture d'une résidence depuis plus de dix ans.

L'année passée a montré, une fois de plus que – outre les objectifs stratégiques axés sur la croissance – nos valeurs constituent un facteur essentiel à la réussite de notre entreprise. C'est pourquoi nous avons renforcé le processus de développement de notre culture d'entreprise à l'échelle du groupe, pour nous assurer – en tant qu'employeur attractif offrant des emplois valorisants – que nous attirons les bonnes personnes qui croient en nos valeurs et qui souhaitent les vivre au quotidien. En outre, nous sommes fermement convaincus que le succès de Tertianum ne doit pas se limiter à la dimension économique, mais que nous devons avant tout avoir un impact positif sur la vie de nos hôtes, notre personnel et l'ensemble de l'entreprise. C'est pourquoi nous avons revu nos principes de conduite et formulé notre « purpose » – « Favorisons la joie de vivre ». Notre « purpose » et nos valeurs guident nos actions et nos décisions et font partie intégrante de notre stratégie d'entreprise.

Pour terminer, je saisis l'opportunité de vous signaler que ce rapport annuel apparaît sous une nouvelle présentation graphique et de nouveaux contenus. Cette mise en page s'inspire de notre nouvelle image de

marque que nous lançons en parallèle à la publication du présent rapport annuel. Nous vous en souhaitons d'ores et déjà une bonne lecture.

En ce sens, c'est avec fierté que nous jetons un regard rétrospectif sur l'année écoulée et que nous nous réjouissons avec vous des succès atteints. Et nous entamons cette année – et l'avenir – avec confiance, sachant que nous pouvons compter sur le sens des responsabilités et la passion de notre personnel. Chères collaboratrices, chers collaborateurs, nous souhaitons vous remercier chaleureusement et infiniment pour l'énorme engagement dont vous faites preuve chaque jour – personnellement et au nom du Conseil d'administration et de la Direction.



Dr Ole Wiesinger
Président du Conseil
d'administration



Dr Luca Stäger
CEO

Interview avec le CEO

Luca Stäger

Depuis plus de 14 ans, Luca Stäger est le CEO du groupe Tertianum. Lors de cette interview, il nous explique sa vision de ce qui constitue le cœur de l'activité de Tertianum et la voie qu'il souhaite suivre ces prochaines années.



Vous avez sans doute vécu plein de choses au cours de ces 14 dernières années à la tête de Tertianum. Quelle a été votre expérience la plus marquante ?

J'ai vécu mon expérience la plus marquante près de deux ans après avoir rejoint Tertianum. Je participais à une réunion dans une résidence avec mon équipe de 17 directeurs – tellement le groupe Tertianum était « petit » à l'époque. Une femme âgée est venue vers moi pendant la pause-café et m'a dit : « Jeune homme, vous avez l'air fatigué, vous travaillez probablement trop. Regardez, j'ai bientôt 100 ans et il y a une chose que j'ai apprise dans ma vie : ce qui compte vraiment, ce sont les relations et l'amour que l'on donne

et qu'on reçoit des autres. » Cette phrase a jalonné ma route pendant toutes ces années ; en particulier lorsque nous étions confrontés à des situations difficiles, elle a conforté ma conviction que notre travail est précieux et qu'il a du sens.

Qu'en est-il de la feuille de route du groupe Tertianum ? Quels sont les objectifs les plus importants ?

En 2023, nous avons revu et ajusté la stratégie pour ces prochaines années. Outre l'intégration complète de la thématique de la « durabilité », une approche systématique et rigoureuse de la croissance fondée tant sur une expansion organique que sur des acquisitions ciblées demeure un élément clé de notre stratégie. Nous recherchons, en permanence, de nouveaux sites pour pouvoir offrir nos prestations de soins et de prise en charge de qualité à un nombre croissant de personnes en Suisse. La possibilité d'une expansion dans les pays étrangers limitrophes est, par ailleurs, tout à fait envisageable.

Quel est le rôle d'une culture d'entreprise fondée sur des valeurs ? Et comment favorisez-vous et exigez-vous une telle culture chez Tertianum ?

Tertianum a une culture d'entreprise forte, empreinte de nos valeurs « respect », « responsabilité » et « passion ». En 2023, nous avons défini notre « purpose » « Favorisons la joie de vivre ». Ce sont les piliers et le fondement de notre ligne stratégique. Au bout du compte, ce sont les personnes qui font la différence dans nos quelque 100 établissements. Il est donc important de nous orienter dans une direction commune. En outre, il est essentiel que nous

vivions et transmettions nos valeurs et que nous les intégrions dans tous les aspects de notre entreprise. C'est le seul moyen de favoriser à la fois une action et une compréhension communes.

« En fin de compte, ce sont les contacts directs et empathiques entre nos collaborateurs et nos résidents qui constituent l'essence même du bien-être de nos hôtes dans nos établissements. »

Luca Stäger
CEO

Quelle est l'importance des valeurs « respect » et « responsabilité » pour vous-même dans votre travail quotidien chez Tertianum ?

Le respect signifie concrètement pour moi que toutes les personnes – indépendamment de leur position hiérarchique – ont la même importance. Les échanges sur un pied d'égalité jouent un rôle clé. Cela implique être proche des collaborateurs, de ne pas travailler dans un bureau personnel séparé et pouvoir collaborer avec des personnes très différentes. La responsabilité veut dire pour moi un effort continu de réflexion en tenant compte des besoins de nos hôtes et de nos collaborateurs. Je prends toujours mes décisions sur la base de deux questions fondamentales: est-ce que c'est réellement utile pour nos hôtes? Est-ce que les collaborateurs pourront s'en servir et est-ce que cela facilitera leur travail? Être passionné signifie pour moi ne ressentir aucune fatigue ni lassitude après 14 ans chez Tertianum et me lever tous les matins avec une grande envie de poursuivre notre histoire.

Vous êtes en train de concevoir une nouvelle image de la marque Tertianum. Pourriez-vous nous en dire plus ?

La marque «Tertianum» existe dans sa forme actuelle depuis plus de sept ans. Après la redéfinition de nos valeurs et de notre « purpose », il était presque logique de vouloir moderniser et rafraîchir également notre image de marque. Avec notre nouvelle claim,

nous voulons exprimer que Tertianum offre à ses hôtes une «place à la joie de vivre» dans un double sens: un chez-soi sûr et un espace qui vous permet d'évoluer de manière individuelle et selon vos propres besoins.

Quels défis voyez-vous actuellement et dans les années à venir dans le secteur des soins ? Comment le groupe Tertianum les relève-t-il ?

Le secteur des soins est confronté à de multiples enjeux qui ne cesseront de se développer au cours de ces prochaines années. Outre le changement démographique, un défi permanent que nous devons relever est la pénurie persistante de personnel qualifié dans le secteur des soins. Nous misons sur des mesures de recrutement ciblées, des conditions de travail attrayantes et une formation continue pour attirer et fidéliser des collaborateurs qualifiés. De plus, des prestations toujours meilleures dans le domaine ambulatoire et la meilleure santé des personnes âgées continueront à réduire la durée de séjour dans nos établissements. De ce fait, les exigences en matière de soins de grande qualité, de la prise en charge de personnes très fragiles et d'une meilleure intégration de la prise en charge médicale et thérapeutique augmentent continuellement.

Si vous jetez un coup d'œil dans une boule de cristal: à quoi ressembleront les centres de logement et de soins de demain ?

C'est une question très difficile. Beaucoup de gens pensent immédiatement à de nouveaux établissements proposant des espaces multigénérationnels, des formes d'habitations mixtes, etc. Je suis persuadé que le centre de logement et de soins sera toujours un lieu qui placera la qualité de vie, l'autodétermination et la joie de vivre grâce à la participation sociale au centre des préoccupations et ce, indépendamment de son « type d'habitat ». L'intégration de nouvelles technologies, telles que l'assistance robotique peut sans doute décharger le personnel soignant de certaines tâches répétitives telles que la préparation des médicaments qui pourra, dans l'idéal, consacrer plus de temps au contact direct avec les résidents. En fin de compte, ce sont les contacts directs et empathiques entre nos collaborateurs et nos résidents qui constituent l'essence même du bien-être de nos hôtes dans nos établissements. Aujourd'hui et demain.

Orientation stratégique

Sur la base d'une analyse complète, le Conseil d'administration et la Direction ont revu et redéfini l'orientation stratégique du groupe Tertianum pour la période de 2024 à 2028. Outre la poursuite de notre voie stratégique de « One Tertianum », la principale nouveauté est l'ancrage complet du principe de la « Durabilité » dans notre stratégie d'entreprise.

Le groupe Tertianum offre un environnement personnalisé et sécurisé aux personnes âgées pour qu'elles puissent pleinement profiter de la vie. En créant des espaces qui favorisent l'autonomie, le développement personnel et les échanges sociaux, Tertianum apporte de la joie à ses hôtes. Sa stratégie éprouvée et ciblée repose sur les quatre piliers « People », « Excellence », « Growth » et « Sustainability ».

 **People:** La principale base stratégique pour une croissance saine du groupe Tertianum est – et demeure – le développement et la mise en œuvre d'une culture d'entreprise fondée sur les valeurs pour tous nos collaborateurs et à tous les échelons de l'entreprise. C'est pourquoi nous mettons l'accent sur la poursuite du développement de la culture d'entreprise dans l'ensemble du groupe ainsi que sur le développement de la culture de leadership de Tertianum. En outre, la gestion de talents interne et l'augmentation, en permanence, de notre attractivité en tant qu'employeur pour attirer les meilleurs collaborateurs sur un marché du travail suisse très concurrentiel ne cessent de gagner en importance.

 **Excellence:** Une condition essentielle pour un développement d'entreprise couronné de succès est la poursuite de nos efforts en faveur de l'excellence opérationnelle ainsi qu'une optimisation continue de la qualité de nos processus et de nos standards d'entreprise.

Seuls des processus efficaces nous permettent d'assurer une structure de coûts compétitive à long terme. Issues des expériences au quotidien de nos collaborateurs, les optimisations de processus sont mises en place à tous les échelons du groupe et contribuent de manière décisive à son évolution positive.

 **Growth:** Un de nos piliers essentiels est notre stratégie de croissance claire dans notre principale activité, qui se focalise sur une expansion organique et des acquisitions ciblées dans toute la Suisse ainsi que – à moyen terme – sur une entrée sur le marché européen. C'est ainsi que Tertianum consolide sa position actuelle et future en tant qu'entreprise leader sur le marché suisse dans le domaine du logement et des soins.

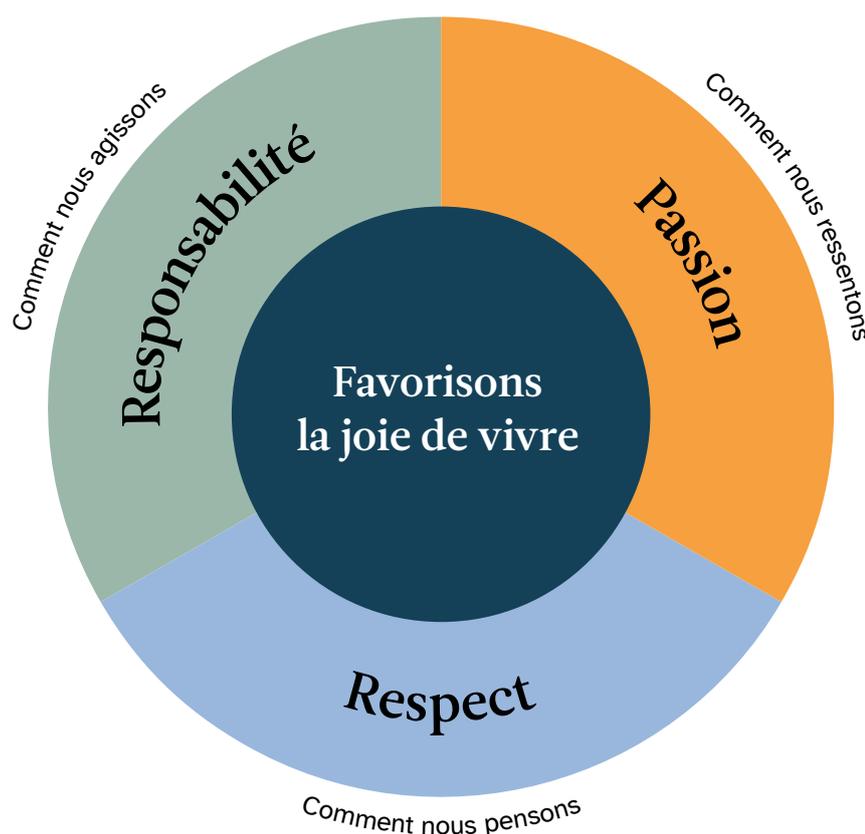
 **Sustainability:** Au cours de l'exercice 2023, nous avons constitué un quatrième pilier et pleinement intégré pour la première fois, cinq thèmes globaux à long terme dans notre stratégie d'entreprise. C'est ainsi que le groupe Tertianum répond de manière transparente à son obligation d'apporter une contribution positive à la société et à l'environnement. Les principaux objectifs sont la réduction des émissions de CO₂ et de la consommation d'eau, une gestion rigoureuse des déchets ainsi que la promotion de la santé des collaborateurs.

Le schéma suivant montre les quatre piliers de la stratégie « One Tertianum » avec les éléments clés par domaine.



Principes d'entreprise

Après avoir redéfini, au cours de l'exercice 2022, les valeurs d'entreprise « Respect », « Responsabilité » et « Passion », le groupe Tertianum a entièrement revu les principes d'entreprise sur cette base. Le développement de notre raison d'être, le « purpose » – ancré progressivement dans notre entreprise depuis le milieu de l'année dernière – était au cœur de nos efforts. Dans la foulée, nous avons également poursuivi le développement de la promesse de marque et l'avons alignée sur notre « purpose ».



Les principes d'entreprise constituent le fondement de la culture et de la stratégie du groupe Tertianum et de nos relations avec les collaborateurs, les hôtes, les partenaires et la société tout entière. Dans ce contexte, notre « purpose » – notre raison d'être

« Favorisons la joie de vivre » – sert de dénominateur commun à Tertianum. Elle donne du sens et des repères, à l'interne comme à l'externe. Allié à nos valeurs, elle forme une base fiable de l'identité de notre entreprise.

Dans ce contexte, au cours de l'exercice 2023, les autres éléments des principes « Vision », « Mission » et « Conception de l'être humain » ont également été revisités et réorientés :



Vision

OÙ allons-nous ?

Nous enrichissons la vie des gens en leur offrant une qualité de vie par passion.



Mission

QUE faisons-nous et COMMENT ?

Au sein du groupe Tertianum, nous soutenons nos hôtes en leur proposant des prestations personnalisées et sûres à toutes les étapes du grand âge, afin de leur offrir la vie qu'ils souhaitent. En tant que leader du marché suisse, nous avons un grand devoir de service et l'ambition de rendre la vie des personnes âgées digne d'être vécue : grâce à des activités variées, des soins attentionnés, une gastronomie de qualité ainsi qu'un suivi médical complet.



Conception de l'être humain

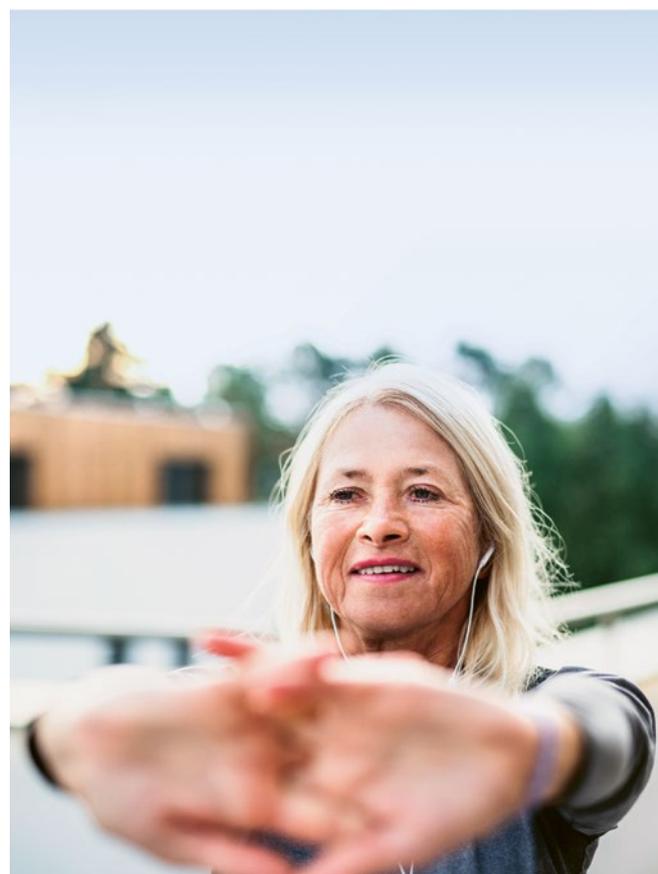
DE QUOI sommes-nous persuadés ?

Nous considérons tous les êtres humains comme des personnalités responsables et dignes de respect – indépendamment de leur âge, de leur sexe ou de leur origine. Par notre activité, nous voulons permettre aux personnes dont nous nous occupons d'exercer une activité qui a du sens, de la valeur et ainsi d'organiser activement leur propre environnement. Nous accueillons toutes les personnes telles qu'elles sont, avec leur biographie. Nous respectons leur aspiration à la plus grande autonomie et autodétermination possible – dans la vie comme dans la mort.

PLACE À LA JOIE DE VIVRE

Les nouveaux élans insufflés aux valeurs et à la « purpose » vont aussi dynamiser notre marque d'entreprise et favoriser son alignement à notre raison d'être « Favorisons la joie de vivre ». En 2024, nous moderniserons et rafraîchiront successivement le design de notre marque.

Premier acteur sur le marché de la vie et du logement pour personnes âgées, Tertianum souhaite sciemment offrir des espaces permettant non seulement de ressentir, mais de créer de la joie de vivre et ce, en accord avec la promesse de marque de Tertianum : offrir aux personnes âgées un environnement personnalisé et sûr pour qu'elles puissent profiter de la vie – et bénéficier d'une large autonomie, d'un développement personnel et de riches échanges sociaux. Le nouveau slogan « Place à la joie de vivre » résume parfaitement cette vision.



« Ici, je peux vivre comme je veux »

Beda Wülser

*Hôte dans le centre de logement
et de soins Glasi, à Bülach*

Pendant des décennies Beda Wülser a volé autour du monde. En tant que Maître de cabine chez Swissair, il était responsable d'une équipe de 15 personnes et s'absentait durant plusieurs semaines. Son lieu de prédilection ? « Sans aucun doute San Francisco ! » Mais à 85 ans, il n'a plus envie de voler. Il a toutefois fait deux tours du monde en bateau avec son partenaire durant 100 jours. Hélas son compagnon est décédé en 2018. En août 2022, Beda Wülser s'est décidé à emménager à Tertianum Glasi, à Bülach. Ce sont d'anciens collègues de Swissair, qui y habitent aussi, qui l'ont convaincu à faire le pas. « J'ai rapidement fait le tour de la question et le lendemain, je prenais mon téléphone pour m'inscrire. »

Ses amis lui ont dit qu'il était fou. Comment pouvait-il quitter son bel appartement en plein Zurich ? Et pourtant, Beda Wülser ne regrette pas son choix. « C'est la meilleure chose que je pouvais faire. Je me sens bien mieux ici que toutes ces dernières années seul en ville. » Bien qu'il ait vécu 15 ans dans son logement, il avait très peu de contacts avec ses voisins. « Ils étaient tous occupés avec leur travail et leurs enfants. »

Au Tertianum Glasi, il lui suffit d'envoyer un SMS pour pouvoir trouver quelqu'un et boire l'apéro dans le café qui se trouve juste en face – parfois, ils sont attablés même à six. Pendant la journée, Beda Wülser participe aux activités organisées, entraîne son équilibre et sa concentration, sans oublier de se rendre au fitness de l'autre côté de la rue. Et maintenant, il vient encore de rejoindre le groupe des randonneurs. « Ici, je peux vivre comme je veux. » En mai, il visitera la région du lac d'IJsselmeer, aux Pays-Bas, et en automne la Méditerranée. Dernièrement, il a profité de son abonnement général des CFF pour prendre le Bernina Express. Lorsque ses amis viennent lui rendre visite, ils arrêtent de lui dire qu'il est fou ! Bien au contraire. « Ils se demandent même quand ils vont se décider, à leur tour, à venir me rejoindre chez Tertianum. »



*Beda Wülser,
baroudeur invétéré de
85 ans, apprécie encore
partir en vadrouille.*



**Vous pourrez en savoir plus
sur Beda Wülser,
dans les vidéos de notre
nouveau film d'entreprise
(dès août 2024!):**



tertianum.ch/fr/geschaeftsbericht







« Je me sens comme dans une grande famille »

Claudine Bron

*Hôte dans le centre de logement
et de soins La Sorne, à Delémont*

← Claudine Bron aime
retrouver ses amies lorsqu'elle joue aux cartes.

Elle fait encore sa
lessive elle-même à l'âge
de 74 ans.



Claudine Bron a eu la bougeotte toute sa vie. Son loisir favori était la randonnée. Malheureusement, depuis quelques années, cette retraitée de 74 ans souffre d'une maladie génétique et est contrainte de se servir d'un déambulateur. C'est pourquoi elle n'a pas pu rester seule à la maison. Elle avait toujours peur lorsque sa voisine s'absentait mais se sentait trop jeune pour aller dans un EMS. Il y a deux ans, lorsqu'elle a entendu parler des appartements de Tertianum La Sorne, elle a franchi le pas – d'entente avec sa fille.

«Maintenant, c'est ici que ma vie se déroule. Et ça me plaît bien. Lorsque j'ouvre ma fenêtre, j'entends la Sorne et je vois la chaîne de montagne du Jura.» Claudine Bron souhaite encore faire sa lessive toute seule. Quant au reste, elle n'a plus aucun souci à se faire. Question santé, son état s'est amélioré en étant dans un endroit adapté, avec la sécurité d'une sonnette 24 heures sur 24.

Elle apprécie découvrir les activités qui sont proposées par l'établissement. «J'aime essayer quelque chose, même si je ne l'ai encore jamais fait.» L'année dernière, elle a participé, avec d'autres hôtes, aux Olympiades organisées par 14 établissements Tertianum romands. Les participants s'affrontaient lors de différentes disciplines. Mais ce qu'elle préfère, c'est jouer aux cartes. Chez elle Claudine Bron reçoit davantage de visites qu'à l'époque. Elle a même retrouvé de vieilles connaissances chez Tertianum. «Je connais Rose-Marie depuis 40 ans! C'est elle qui m'a formée comme monitrice de gymnastique.» Elle a également retrouvé une connaissance de son frère. «Je me sens comme dans une grande famille. Et lorsqu'une nouvelle personne arrive, je lui demande tout de suite si elle aime jouer aux cartes!»

**Vous pourrez en savoir plus
sur Claudine Bron
dans les vidéos de notre
nouveau film d'entreprise
(dès août 2024!):**



tertianum.ch/fr/geschaeftsbericht

« Ici, je me ressource vraiment »

Paul Besmer

*Hôte de la Résidence Huob,
à Pfäffikon*

Paul Besmer avait 19 ans lorsqu'il a gagné la couronne de l'Association de lutte de Suisse centrale. Aujourd'hui, son trophée trône au salon dans la Résidence Tertianum Huob, à Pfäffikon. « On parlait dans la presse, de ce jeune boucher, très fort, de Pfäffikon. » Aujourd'hui il continue à faire du sport. Mardi et jeudi, il fait de la gymnastique à la résidence et il a la clé de la piscine pour pouvoir nager le dimanche. « Ici c'est un véritable séjour de repos et de loisirs. » Quitter sa villa – après y avoir habité 44 ans – a été difficile à surmonter pour cet octogénaire et son épouse, lorsqu'ils ont déménagé, en avril 2023, chez Tertianum. Dans leur maison, le couple avait toujours beaucoup de visites et Paul Besmer aimait leur préparer de bons petits plats. Mais lorsque son épouse a dû se déplacer en chaise roulante, ils ont décidé de déménager.

« Ici, nous avons été très bien accueillis », dit-il en se remémorant cet instant. Sa femme a pu profiter de trois mois dans cet environnement jusqu'à son décès. « Les premiers mois qui ont suivi son départ ont été particulièrement difficiles pour moi », se souvient-il. « Mais dans la Résidence Huob, je peux me changer les idées. » Une fois par mois, il y a la rencontre des personnes nées en 1944. Ses amis viennent régulièrement le voir et il sort, comme auparavant, le tableau de jeu avec les dés. « Avec l'âge, ce qu'il y a de plus important, c'est les collègues. » « Lorsque je suis arrivé ici, j'ai mis les compteurs à zéro. » Même s'il ne cuisine plus, il n'hésite pas à mettre le nez dans la cuisine de la résidence. Cet automne, lorsqu'il est parti aux champignons, il en a rapporté au chef cuisinier pour le risotto. Il offre également volontiers du fromage des alpages d'Uri à ses nouveaux voisins. Il est bien sûr mélancolique de ne plus avoir son épouse à ses côtés. Mais sa joie de vivre reprend le dessus et son 80^e anniversaire a été dignement fêté. Cette fois, au restaurant Tertianum.

*Le sport redonne
la joie de vivre
à Paul Besmer.*



**Vous pourrez en savoir plus
sur Paul Besmer
dans les vidéos de notre
nouveau film d'entreprise
(dès août 2024!):**



tertianum.ch/fr/geschaeftsbericht





« Maria est bien plus qu'une amie »

**Maria et Elio Taddei
avec leur voisine Bruna**

*Hôtes au centre de logement et de soins
Turrìta, à Bellinzone*



*Nouveaux amis:
Bruna Oetiker
(à droite) et
le couple Taddei.*

*Elio Taddei apprécie
travailler le bois.*

Maria et Elio Taddei ont emménagé, ensemble, mi-2023 au centre de logement et de soins Turrìta, dans la périphérie de Bellinzone. Au bout de six mois, ils avaient déjà noué de bons contacts avec leurs voisins. « Les derniers temps, j'étais très triste à la maison », nous raconte Maria Taddei. « J'avais de fortes douleurs dans le dos et je n'arrivais plus à bien m'occuper de mon mari. Et je me sentais très déprimée. » Chez Tertianum, son état de santé et son humeur se sont rapidement améliorés. « Nous avons ici des tas de possibilités. Je me rends régulièrement à la gymnastique et à la physiothérapie, ici même, dans la maison. Mon mari aime bien travailler le bois et lorsque j'ai besoin d'aide, il y a toujours quelqu'un qui est là pour moi. » Ensemble, les deux apprécient se balader le long du fleuve, ou ils prennent le bus pour se rendre à Bellinzone. Pendant la pandémie, le couple a appris à se servir d'un ordinateur. Si, une fois, ils ne peuvent pas rencontrer personnellement leurs amis, ils se voient par vidéoconférence. Et si leurs enfants n'ont pas le temps de les conduire à la messe, ils la suivent sur Internet.

Quant à leur appartement, il leur plaît bien à tous les deux. « L'appartement est très clair et confortable. Nous pouvons nous y retirer quand nous voulons et si nous en avons envie, nous pouvons retrouver nos amis au restaurant. » Une de ces amies est une voisine : Bruna Oetiker. Elle aussi s'est très vite adaptée à sa nouvelle vie chez Tertianum. Après le décès de son époux elle ne s'est plus sentie très bien toute seule à la maison. Chez Tertianum elle a repris goût à la vie. « Et Maria est bien plus qu'une amie. Maria est comme une sœur pour moi. » Pour rien au monde elle ne retournerait aujourd'hui vivre dans son ancien chez-soi. « Ici, j'ai tout ce dont j'ai besoin – et même plus ! »

**Vous pourrez en savoir plus
sur Maria, Elio et Bruna
dans les vidéos de notre
nouveau film d'entreprise
(dès août 2024!):**



tertianum.ch/fr/geschaeftsbericht

Sur une trajectoire de croissance

En 2023, le groupe Tertianum a enregistré une croissance significative résultant des acquisitions stratégiques qui nous ont permis d'élargir notre portefeuille de prestations et de renforcer continuellement notre présence en Suisse. Au cours des années 2024 à 2027, d'autres acquisitions et de nombreuses ouvertures en Suisse alémanique, en Suisse romande et au Tessin sont prévues.



Maison de retraite Bodana, Salmsach/TG

OPTIMISATIONS ET NOUVELLES CONSTRUCTIONS DE REMPLACEMENT

L'année passée, le groupe Tertianum a pu mettre en place des optimisations et réaliser de nouvelles constructions de remplacement sur plusieurs sites. La deuxième étape de la nouvelle construction de remplacement du centre de logement et de soins Tertianum Casa Fiora, à Zizers (GR), a été terminée à la fin du mois de mai 2023. Les 15 appartements assainis du bâtiment existant de la maison Malva étaient disponibles à partir de la même date. La maison est nichée dans un grand parc au nord du village viticole de Zizers et offre une vue magnifique sur la chaîne du Calanda. La nouvelle construction du centre de logement et de soins USEGO-Park, à Olten (SO), a pu être remise en décembre et accueille dorénavant le Tertianum Brunnematt, à Wangen près d'Olten. Ce centre élargit l'offre existante dans la région avec 25 places de soins et 24 logements protégés.



Centre de logement et de soins Tertianum Casa Fiora, à Zizers (GR)

ACQUISITIONS

Plusieurs acquisitions ont pu être finalisées avec succès en 2023. Certains établissements ont déjà pu être complètement intégrés au groupe Tertianum.

- **Établissement médico-social**

- **Tertianum Les Boveresses, Lausanne (VD)**

- Avec effet rétroactif au 1^{er} janvier, le groupe Tertianum a repris le centre de soins Les Boveresses Sàrl, à Lausanne (VD), ouvert en 1999. Cet établissement dispose de 42 lits et héberge des hôtes pour des séjours de courte ou de longue durée.

- **Maison de retraite Bodana, Salmsach (TG)**

- Le centre de logement et de soins Bodana, à Salmsach (TG), a été intégré au groupe Tertianum le 30 mai 2023. L'établissement Bodana poursuivra de manière autonome son concept éprouvé de foyer multigénérationnel sous le toit du groupe Tertianum. L'établissement offre 50 places de

logement et de soins multigénérationnelles occupées tant par des séniors ayant besoin de soins que par des hôtes recevant une rente AI. Dans le but de bénéficier le plus possible des concepts éprouvés et innovants de Bodana (cuisine biologique, cosmétique naturelle et nettoyage écologique), le groupe Tertianum renonce à l'intégration complète, usuelle dans le cadre d'une acquisition, et permet une continuation autonome de l'établissement existant.

- **Établissement médico-social**

- **Tertianum Villa Sutter, Nidau (BE)**

- Le centre de soins Villa Sutter, à Nidau (BE), a été intégré au 3 juillet 2023 au groupe Tertianum. Cette institution dispose de plus de 30 lits de soins.



Centre de logement et de soins Vivale Neuhegi, Winterthour (ZH) (Reliva AG)



« En mettant l’accent sur des acquisitions stratégiques et de nouvelles ouvertures, nous poursuivons résolument notre voie de croissance pour pouvoir offrir des soins et un accompagnement de grande qualité dans toute la Suisse. »

Nicolas Crognaletti
Chief Development Officer

- **Groupe de maisons de retraite et de soins Reliva AG, Zurich**

Le 14 décembre 2023, Tertianum a acquis le groupe de maisons de retraite et de soins Reliva AG qui a son siège à Zurich, avec cinq sites et près de 430 collaborateurs. Sous la marque « Vivale », le groupe Reliva Holding AG gère quatre établissements médico-sociaux avec 389 lits de soins et 94 appartements protégés dans les cantons de Zurich, Lucerne, Berne et Aarau. Les quatre établissements proposent une offre de logement, d’accompagnement et de soins complète. De plus, le groupe gère – en étroite collaboration avec l’Hôpital universitaire de Lausanne (CHUV) – le premier hôtel de patients en Suisse avec 108 chambres, à Lausanne, sous le nom de « Reliva ». Afin de permettre une transition ordonnée et sans heurt, l’intégration complète de Reliva AG dans le groupe Tertianum sera réalisée le 1^{er} janvier 2026.



Centre de
logement et de
soins Tertianum
Usego-Park,
Olten (SO)

NOUVELLES OUVERTURES ET PORTEFEUILLE DE PROJETS

Le portefeuille de projets du groupe Tertianum est bien rempli avec des ouvertures, des constructions de remplacement et des projets dans toutes les régions linguistiques de Suisse :

- **Residenza Du Lac, Lugano-Paradiso (TI)**

L'ouverture de l'exclusive Residenza du Lac est prévue pour l'été 2024. Les hôtes pourront profiter de 56 appartements spacieux de 2,5 ou 3,5 pièces, de deux appartements penthouse et de 40 suites de soins individuelles.

- **Centre de logement et de soins Tertianum Perron Vert, Egnach (TG)**

La construction de remplacement Tertianum Seerose proche du centre dispose de 56 lits de soins et de 17 appartements. Le premier coup de pioche a été célébré le 30 novembre 2023 et l'ouverture est prévue pour 2026.

D'autres projets sont en phase d'achat ou de planification :

- **Centre de logement et de soins Tertianum Gublerpark, Unterengstringen (ZH)**

Ouverture prévue pour 2027 ; 64 lits et unité séparée pour personnes atteintes de démence

- **Centre de logement et de soins à Bienne (BE)**

Ouverture prévue pour l'été 2027 ; 54 lits et 28 appartements

- **Centre de logement et de soins Tertianum Le Rolliet, Plan-les-Ouates (GE)**

Ouverture prévue pour 2027 ; 80 lits et 19 appartements

Le groupe Tertianum poursuit ses objectifs de croissance de par sa stratégie d'acquisition et examine régulièrement la reprise d'établissements qui sont en ligne avec son portefeuille de croissance.

Un portefeuille de projets bien rempli

Au 31 décembre 2023

A
Acquisition

C
Construction de remplacement

O
Ouverture

RELIVA AG
DÉCEMBRE 2023



**VIVALE
NEUHEGI,
WINTERTHOUR/ZH**

121 lits de soins
36 appartements



**VIVALE
SONNENPLATZ,
EMMENBRÜCKE/LU**

54 lits de soins
30 appartements



**VIVALE
LINDENHOF,
ORPUND/BE**

60 lits de soins
28 appartements



**VIVALE
KIRCHDORF,
KIRCHDORF/AG**

46 lits de soins



**HÔTEL
DES PATIENTS,
LAUSANNE/VD**

108 chambres

2023



**TERTIANUM
LES BOVERESSES,
LAUSANNE/VD**
JANVIER 2023

42 lits de soins



**BODANA,
SALMSACH/TG**
MAI 2023

50 chambres
et lits de soins



**TERTIANUM
CASA FIORA,
ZIZERS/GR**
JUIN 2023

60 lits de soins
24 appartements



**TERTIANUM
VILLA SUTTER,
NIDAU/BE**
JUILLET 2023

30 lits de soins



**RESIDENZA DU LAC,
LUGANO-PARADISO/TI**
ÉTÉ 2024

40 suites de soins
58 appartements



**TERTIANUM
WOHN- UND
PFLEGEZENTRUM,
BIENNE/BE**
2027

54 lits de soins
28 appartements



**TERTIANUM ROLLIET
PLANS-LES-OUATES,
GENÈVE/GE**
2027

80 lits de soins
19 appartements

2024

2025

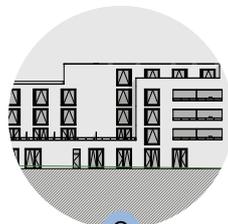
2026

2027



**TERTIANUM
USEGO-PARK,
OLTEN/SO**
AVRIL 2024

60 lits de soins
24 appartements



**TERTIANUM
GUBLER-PARK,
UNTERENGSTRINGEN/ZH**
2027

64 lits de soins



**TERTIANUM
PERRON VERT,
EGNACH/TG**
2027

56 lits de soins
17 appartements

Une vie de rêve au bord du lac de Lugano

56 appartements de 2,5 à 3,5 pièces, deux attiques luxueux et 40 suites de soins individuelles – avec son emplacement spectaculaire sur les rives du lac de Lugano, la Residenza du Lac vous offre des logements de première classe pour vos années de retraite. L'établissement ouvre ses portes en été 2024.



CHIFFRES CLÉS

2024

OUVERTURE

2

APPARTEMENTS
EN ATTIQUE

40

SUITES DE SOINS

56

APPARTEMENTS

Les appartements de la Residenza du Lac situés à quelques kilomètres seulement de Lugano sont répartis dans deux bâtiments, la « Casa Lago » et la « Casa Montagna ». Les deux maisons sont reliées par un passage souterrain et offrent une vue spectaculaire sur le lac de Lugano et les montagnes majestueuses, parfaitement adaptées à la randonnée et aux visites de vignobles. Grâce à l'accès direct au lac, nos hôtes peuvent profiter des excursions en bateau, des promenades pittoresques et des baignades rafraîchissantes dans le lac de Lugano. La ville est la destination idéale pour le shopping et les sorties culturelles. Un service de navette est à la disposition de nos hôtes.

Outre l'ambiance exclusive, la riche offre culturelle et l'emplacement spectaculaire dans le sud ensoleillé de la Suisse, nos hôtes bénéficient d'un service digne d'un hôtel cinq étoiles et des prestations exclusives. Nos résidents peuvent choisir entre différentes offres de service. Indépendamment du forfait choisi, un système d'appel d'urgence 24 h/24 ainsi que des offres de bien-être et de fitness sont compris. Les suites de soins dans la maison « Casa Montagna » disposent d'espaces communs pour des activités et des rencontres pour des personnes qui requièrent davantage de soins.

« La Residenza du Lac offre à nos hôtes non seulement un nouveau chez-eux, mais aussi une communauté dynamique qui leur permet de profiter pleinement de leurs années de retraite », explique le Directeur, Philipp Schärer. « L'autonomie à un niveau de vie le plus élevé pour nos hôtes est notre première priorité. Nous tenons à leur offrir autant d'autodétermination et de liberté de choix que possible jusqu'à un âge avancé. »

LES PLAISIRS DE LA TABLE SUR LES RIVES DU LAC

Nos hôtes bénéficient également d'une riche offre culinaire. Le restaurant gastronomique « ariva » de la résidence donne directement sur le lac. Il est accessible au public, ouvert sept jours sur sept et propose également un bar et un fumoir.

La conception architecturale et ultramoderne de la Residenza du Lac répond aux normes écologiques les plus strictes. Nos appartements se distinguent par de vastes pièces à vivre et des cuisines modernes en-

tièrement équipées, un lave-linge et un sèche-linge ainsi que de spacieuses terrasses pour se détendre à l'extérieur.

Selon vos besoins, des appartements avec une chambre (56 à 62 m²) ou deux chambres (90 à 92 m²) sont disponibles. Les deux appartements en attique offrent un espace de 156 m². L'architecture subtile s'intègre parfaitement au style personnel et aux meubles des hôtes, pour qu'ils se sentent chez eux, dans leur cocon dès les premiers instants.

« Notre objectif est d'offrir à nos hôtes une vie autonome à un niveau de vie le plus élevé possible. »

Philipp Schärer



Philipp Schärer:
Directeur de la Residenza Du Lac

Philipp Schärer est issu d'une famille d'hôteliers et a d'abord obtenu un diplôme de l'École hôtelière de Lausanne. Il a travaillé pour Mövenpick Hotels & Resorts, au Moyen-Orient avant de revenir en Suisse pour œuvrer dans le secteur de l'hôtellerie cinq étoiles, au Gstaad Palace et puis au célèbre Grand Hotel Victoria-Jungfrau, à Interlaken. Chez Tertianum, Philipp Schärer a d'abord géré la Residenza Al Parco, à Muralto/Locarno avant de diriger, comme chef de projet, la planification de la Residenza Du Lac. Dès l'été 2024, il y accueillera les hôtes en tant que directeur de l'établissement.

Développement durable chez Tertianum

La stratégie en matière de durabilité de Tertianum repose sur trois piliers – questions environnementales, sociales et gouvernance d’entreprise. Depuis 2023, elle fait partie intégrante de la stratégie d’entreprise. Cinq objectifs généraux à long terme figureront au centre des activités du groupe dans les années à venir.

Le groupe Tertianum accorde une grande importance à sa responsabilité envers les personnes, la société et l’environnement. Nous nous efforçons d’assurer une qualité élevée de nos activités et de nos prestations. Par ailleurs, nous nous engageons à mettre en œuvre des mesures de protection de l’environnement, à respecter les standards sociaux et à gérer nos établissements de manière éthique et en accord avec les dispositions légales en vigueur. Nous nous orientons vers les objectifs globaux des États membres de l’ONU pour un développement durable (« Sustainable Development Goals »).

L’année dernière, la thématique du développement durable a été intégrée dans la stratégie d’entreprise et approuvée par le Conseil d’administration. Un poste de direction a été créé pour la gestion stratégique et le développement et des spécialistes assurent la gestion opérationnelle (p. ex. au niveau de la restauration, de l’intendance ou des achats).

STRATÉGIE ET OBJECTIFS DE DURABILITÉ

La stratégie de durabilité de Tertianum repose sur les trois piliers ci-après en accord avec les critères ESG :

- Environnement (« Environmental »)
- Social (« Social »)
- Gouvernance d’entreprise (« Governance »)

Sur cette base, nous poursuivons les cinq objectifs globaux à long terme suivants.

ENVIRONNEMENT

OBJECTIF 1:

GESTION DE L’ÉNERGIE ET DU CO₂

Nous voulons mettre en place des mesures d’économie d’énergie et réduire nos émissions de CO₂. C’est pourquoi, nous avons introduit une gestion rigoureuse et systématique de l’énergie en 2023 en utilisant, par exemple, des pommeaux de douche économiques, en remplaçant, si possible, nos sources lumineuses et en optimisant nos achats pour réduire les transports et les emballages. En recensant l’ensemble de nos émissions directes et indirectes, nous avons pu établir un aperçu de notre empreinte carbone. Ces résultats ont servi à définir nos objectifs énergétiques pour 2024.

CHIFFRES CLÉS

90 MWh

/Chiffre d’affaires
en million d’€

5,5 MWh

/moyenne du nombre
de collaborateurs (FTE)
et de hôtes

INTENSITÉ ÉNERGÉTIQUE

58,6 tCO₂e

/chiffre d’affaires en million d’€

INTENSITÉ DES GAZ À EFFET DE SERRE

« Nous accordons une grande importance à notre responsabilité envers les personnes, la société et l'environnement et avons pleinement intégré cette thématique dans notre stratégie d'entreprise. »

Luca Stäger

CEO du groupe Tertianum

**OBJECTIF 2 :
GESTION DES DÉCHETS**

Nous nous efforçons d'utiliser les ressources naturelles de manière efficace et parcimonieuse. En 2023, l'accent a été mis sur le Food Waste. Nous avons mis sur pied un projet pilote pour réduire le volume de déchets alimentaires qui sera étendu à douze autres établissements. En 2024, nous nous focaliserons sur l'optimisation de la gestion des déchets produits par nos établissements.

SOCIAL

**OBJECTIF 3 :
QUALITÉ DES SOINS**

Nous nous sommes donné pour mission d'assurer la satisfaction de nos hôtes au quotidien et de favoriser la joie de vivre, tout en garantissant un niveau élevé de la qualité des soins et en l'optimisant, en permanence, grâce au développement et à la mise en œuvre rigoureuse de concepts de soins professionnels. Notre certification ISO 9001:2015 – renouvelée en 2023 – vient confirmer le niveau de nos standards de qualité.

**OBJECTIF 4 :
DÉVELOPPEMENT ET SANTÉ DE
NOS COLLABORATEURS**

Nos collaboratrices et collaborateurs sont au centre de nos préoccupations. En tant qu'entreprise, nous accordons la priorité à l'introduction de mesures durables de développement et de promotion de la santé de notre personnel. Nous avons mis sur pied un programme de formation continue interne, donnons la possibilité de suivre des formations continues externes et formons

un nombre croissant d'apprentis. Au cours du dernier exercice, nous avons employés plus de 500 apprentis chez Tertianum. Dans le cadre du « Leadership Day » organisé pour la première fois en 2023, nous avons, en outre, lancé le programme de formation de dirigeants « Leadership@Tertianum » poursuivi et développé également en 2024. De plus, nous avons organisé un sondage auprès des collaborateurs à l'échelle du groupe et sommes ravis d'avoir obtenu le label « Great Place to Work » dès la première année. L'année dernière, nous avons introduit une Gestion de la santé en entreprise (GSE), qui sera développée de manière interdisciplinaire et étendue à tous les domaines en 2024.

GOUVERNANCE

**OBJECTIF 5 :
INTÉGRATION DES DIFFÉRENTS ASPECTS
DE DURABILITÉ**

Nous nous engageons à une gestion d'entreprise transparente, responsable, éthique et conforme à la loi. Cela se reflète également dans notre politique à l'échelle du groupe, qui est régulièrement mis en œuvre depuis 2021. Il s'agit notamment de notre politique de développement durable (« ESG Policy »), de notre code de conduite, de directives sur la lutte contre la corruption et les pots-de-vin, la gestion des cadeaux, la dénonciation et la sécurité des données et la cybersécurité. Nous attendons également de nos fournisseurs qu'ils gèrent leur entreprise de manière responsable. C'est pourquoi, l'année dernière, nous avons intégré nos exigences en la matière à l'égard de nos fournisseurs dans nos conditions générales de vente (CGV).

La santé des collaborateurs au centre des préoccupations

Le taux d'absence dans les centres de logement et de soins est encore très élevé dans l'ensemble du secteur. Tertianum a réagi en introduisant la Gestion de la santé en entreprise (GSE). Un investissement qui en vaut la peine.

Pour certains, c'est la nouvelle voiture, pour Franko Behrendt, c'est son vélo. Le responsable de région de 15 établissements de Suisse orientale aime faire du gravel bike sur les collines bordant le lac de Constance à proximité de son bureau à Tertianum Neutal, à Berlingen. C'est ainsi qu'il se sent heureux. Mais voir du sens dans ses propres actions, comme par exemple au travail, est plus important que de vivre ces petits moments de bonheur. Franko Behrendt échange régulièrement avec les collaborateurs de sa région pour savoir ce qui leur fait du bien, ce qui déclenche du stress, et ce que signifie une vie réussie.

Un objectif important pour quasiment toutes les entreprises est la réduction du taux d'absences – ce spécialiste en matière de santé voit aussi un besoin d'agir chez Tertianum, qui affiche un taux d'absences de 3,4 %. De nombreuses absences pour maladie entraînent non seulement une surcharge des collègues en bonne santé, mais aussi, tôt ou tard, un taux de fluctuation plus élevé, ce qui renforce la pénurie de personnel qualifié. Il faut donc briser ce cercle vicieux. C'est pourquoi Tertianum a décidé, en été 2023, d'introduire une Gestion de la santé en entreprise (GSE) avec pour objectif de réduire les absences et les fluctuations.

C'est le spécialiste en la matière, Franko Behrendt, qui est responsable de la GSE chez Tertianum. Une de ses premières mesures était l'introduction de la « Journée santé ». Depuis l'automne 2023, les collaborateurs des établissements en Suisse orientale peuvent consacrer une journée entière à leur santé. La participation à cette « Journée santé » proposée une fois par mois est volontaire. « Les participants ont régulièrement des déclics' et comprennent de quoi

ils ont besoin – ou pas – pour préserver leur équilibre et leur santé – y compris aussi dans leur vie privée », explique Franko Behrendt. Cet été, nous évaluons l'efficacité de la « Journée santé » et déciderons dans quelle mesure le projet pourra être étendu. La demande et le besoin du type d'interventions proposées lors de ces « Journées santé » sont énormes.

Dans le cadre de la GSE, d'autres offres, telles que des courses d'entreprises, sont également les bienvenues. Ce qui compte, c'est que les projets reflètent le besoin et que l'ambiance en bénéficie au sein de l'établissement. Mais la santé n'est pas uniquement une question d'activité physique et de transpiration, c'est pourquoi il y aura dorénavant un interlocuteur dédié dans toutes les régions linguistiques qui soutiendra les collaborateurs confrontés à des situations de stress dans leur environnement de travail. En Suisse romande et au Tessin, il y a déjà des interlocuteurs internes qui accompagnent le personnel. En Suisse alémanique, les collaborateurs peuvent s'adresser à un service de conseil externe depuis le mois d'avril.

La Gestion de la santé en entreprise sera le fil rouge d'une série d'événements prévus pour 2024 sur des thèmes tels que la prévention du stress, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle et l'amélioration de la santé psychique. « L'objectif est que chacun prenne conscience de l'importance d'une autogestion saine », souligne Franko Behrendt. Les dirigeants jouent un rôle clé dans ce processus. « Nous avons besoin de cadres qui soient capables de bâtir des relations de confiance avec leurs collaborateurs et de leur attribuer des tâches qui leur permettent de mettre à profit leurs points forts dans leur travail pour éviter des surmenages », explique Franko Behrendt.

Autant le « Leadership Day » que le programme de formation des dirigeants « Leadership@Tertianum » se consacrent à la thématique de la création d'un environnement de travail bienveillant. Ensuite, ces thématiques seront étudiées au sein des établissements lors des Journées culturelles annuelles.

« La Gestion de la santé en entreprise coûtera de l'argent. Mais renoncer à cet investissement nous coûtera encore plus cher et entraînera davantage de pertes », explique Franko Behrendt. « Nous ne pourrions atteindre notre objectif à long terme – la réduction des absences – que si nous investissons dans des facteurs non techniques; des compétences sociales. De tels facteurs finiront par produire des effets concrets. » Si nous voulons réduire le taux d'erreurs, nous avons besoin d'une ambiance libre de toute peur au travail et lors des réunions. Les membres des équipes doivent aussi pouvoir oser exprimer des critiques. « Cela améliore la qualité du travail et le bien-être des collaborateurs, et, en fin de compte, réduira le taux d'absences », explique Franko Behrendt. « La santé des collaborateurs n'est ni le but, ni l'objectif d'une organisation, et pas non plus celui de Tertianum. Mais en renforçant le bien-être et la santé du personnel, la GSE peut contribuer à atteindre les objectifs de notre entreprise ! »

Non seulement nos résidents, mais aussi le personnel lui-même bénéficient d'un environnement avec des collaborateurs en bonne santé qui aiment leur travail. Chaque investissement dans la santé des collaborateurs se répercute aussi sur la qualité du travail fourni. « Il existe un lien concret et évident entre la santé des collaborateurs et le succès de l'entreprise », souligne Franko Behrendt.

Gestion de la santé en entreprise (GSE)

Par Gestion de la santé en entreprise (GSE), on entend le développement de structures et de processus d'entreprise qui ont pour objectif de concevoir une organisation et un comportement des collaborateurs pouvant favoriser la santé. De cette manière, l'entreprise augmente non seulement son attractivité en tant qu'employeur, mais aussi sa capacité d'innovation et la qualité de ses prestations.

« La Gestion de la santé en entreprise coûtera de l'argent. Mais renoncer à cet investissement nous coûtera encore plus cher. »

Franko Behrendt



Franko Behrendt

Responsable de la Gestion de la santé en entreprise

Depuis le mois de novembre 2023, Franko Behrendt dirige, outre sa fonction de Responsable de la région Suisse orientale, la Gestion de la santé en entreprise du groupe Tertianum. Sa carrière, dans le secteur de la santé, a démarré il y a 30 ans dans le domaine du sauvetage en cas d'urgence comme ambulancier et responsable de la qualité. Après ses études en gestion d'entreprise, il a commencé sa carrière de dirigeant en 2004 en tant que Responsable de secteur pour les infrastructures sociales au sein de la Croix-Rouge allemande. De 2005 à 2017, il a assumé la responsabilité opérationnelle et stratégique pour cette organisation à but non lucratif et ses filiales. Ensuite, il a obtenu un Bachelor of Science en conseil en gestion et en organisation avec la spécialisation « Direction et Management ».

En 2018, Franko Behrendt a rejoint la société Private Equity Alloheim SE, d'abord comme Responsable de région, et ensuite comme Chief Operating Officer (COO) de la région Nord-Ouest. Il a obtenu son Master en Workplace Health Management à l'Université de Bielefeld, en 2024.

Gestion de l'énergie dans la pratique

Eliane Hurni coordonne les économies en énergie et en eau depuis l'année dernière. Le potentiel, en termes de gestion des ressources, est énorme.

Tertianum souhaite diminuer sa consommation en eau et en énergie de manière significative en 2024. Les 8000 régulateurs de débit d'eau commandés l'année passée ont été installés par le service technique dans les établissements au cours du premier trimestre 2024. Ces derniers permettent de réduire le débit des robinets et des douches de 50 %. Au lieu des 13,5 à 15 litres jusqu'à présent, seulement 5 à 7 litres coulent dans les robinets. Cela est bon pour l'environnement : les nouvelles installations nous permettent de réaliser des économies en énergie pouvant aller jusqu'à 14 % – soit près de 70 tonnes d'eau par an.

En raison de l'augmentation des prix, la thématique des économies d'énergie continue à gagner du terrain. En collaboration avec Énergie Suisse – une initiative de la Confédération – plusieurs établissements Tertianum, en Suisse romande, ont travaillé de manière intensive pour réduire leur consommation en énergie. En 2024, l'optimisation énergétique sera mise en place à l'échelle du groupe – avec des mesures telles que le nouveau réglage du chauffage et – si pertinent – le passage à des sources lumineuses LED, ou le remplacement des interrupteurs par des détecteurs de mouvement. Plus de 50 mesures d'optimisation ont été mises en place. L'expérience montre que ces mesures permettent des économies en éner-

gie pouvant aller jusqu'à 10 %. En 2023, le monitoring énergétique a été introduit pour mesurer – de manière précise – les économies réalisées.

Épaulée par son équipe, Eliane Hurni, Responsable de la gestion immobilière et de la sécurité depuis le mois de juillet 2023, coordonne ces mesures et collabore étroitement avec le service technique responsable de plus de 90 établissements. Des travaux techniques de transformation ne sont toutefois pas suffisants. Les utilisateurs doivent assumer leur part de responsabilité et apporter leur contribution aux économies en énergie et en eau. Ils ont été sensibilisés aux économies en énergie par une campagne dédiée. Toutefois, la mise en place du programme d'économie en énergie ne doit pas se faire au détriment du confort. Le bien-être des hôtes est primordial. Il s'agit plutôt d'éviter des gaspillages d'énergie inutiles pour protéger l'environnement.

« Les nouvelles installations nous permettent de réaliser des économies en énergie pouvant aller jusqu'à 14 %. »

Eliane Hurni

CHIFFRES CLÉS

70 t 14 %

POTENTIEL D'ÉCONOMIES EN EAU

par an

Part de consommation d'eau par domaine



Eliane Hurni

Responsable gestion immobilière et sécurité

Eliane Hurni travaille comme Responsable de la gestion immobilière et de la sécurité depuis 2023 chez Tertianum. Elle est également Responsable de la gestion énergétique. Auparavant, elle a travaillé pendant deux ans et demi comme Responsable du Facility Management chez Magazine Globus AG. De 2013 à 2020, elle a occupé diverses fonctions de dirigeante dans le domaine du Facility Management à la Fédération des coopératives Migros, notamment comme Responsable des mandats au Glattzentrum Wallisellen et au siège de la Fédération des coopératives Migros, à la Limmatplatz. Eliane Hurni a obtenu un Bachelor en Facility Management à la Haute École de Zurich en sciences appliquées. Elle a ensuite complété ses connaissances avec un CAS en optimisation de l'exploitation énergétique à la Haute École de Lucerne.

La technologie contre le gaspillage alimentaire

Auparavant, les restes de nourriture finissaient tout simplement à la poubelle. Mais entre juillet et décembre 2023, trois établissements Tertianum ont saisi, pesé et catégorisé automatiquement tous les restes alimentaires grâce à une caméra intelligente. L'objectif est d'éviter des restes de repas inutiles en misant sur l'intelligence artificielle. Le potentiel est impressionnant.

Imaginez-vous que le volume de déchets alimentaires évité en l'espace de six mois suffise à nourrir une famille de quatre personnes pendant trois ans. Impossible, dites-vous? Bien au contraire, c'est tout à fait possible. Les trois établissements Tertianum Residenz Im Brühl, à Zurich, Tertianum Mitteldorfpark, à Ostermündingen, et Tertianum Résidence, à Berne, ont réussi à économiser ce volume de déchets au cours d'un projet pilote de six mois; entre juillet et décembre 2023. Tous les restes alimentaires ont été pesés et catégorisés à l'aide d'une balance de cuisine intelligente. « Cela nous a permis de mettre en évidence les sources de production de déchets alimentaires, de chercher des solutions et de mettre en place

des mesures simples pour les réduire fortement », explique le chef de projet, Joel Schmutz. Au cours du projet pilote, les trois établissements ont, en outre, réalisé ensemble une diminution des émissions de CO₂ nocives pour le climat de près de 2,7 tonnes. De plus, pas moins de 5,7 tonnes de déchets alimentaires ont ainsi pu être évitées. Au vu des résultats très positifs, le projet sera étendu à une douzaine d'autres établissements en 2024, dont six vont démarrer au cours du premier semestre de l'année et six au deuxième.

C'est « Kitty », la balance de cuisine intelligente, qui a permis ces économies. « Kitty », comme on l'appelle affectueusement au sein d'un des établissements, s'appelle en réalité « Kitro ». Elle a été développée par une start-up zurichoise et présentée à l'Innovation Day 2023 de Tertianum. La réduction du gaspillage alimentaire joue un rôle clé dans la lutte contre les émissions de CO₂ nocives. En Suisse, pas moins de 210 000 tonnes d'aliments sont jetés par les établissements de restauration, les cantines d'entreprise et les cuisines d'hôpitaux. Ce volume représente près de 7 % de l'ensemble des déchets alimentaires produits par le pays.

Naomi MacKenzie et Anastasia Hoffmann, les fondatrices de la start-up zurichoise « Kitro », se sont données pour mission de lutter contre ce gaspillage. Elles se sont rencontrées à l'École hôtelière de Lausanne et ont constaté – au cours de leurs stages pratiques –



Tertianum Im Brühl, Zürich



Joel Schmutz

Chef de projet « Restauration »

Joel Schmutz a rejoint Tertianum il y a plus de dix ans. De 2014 à 2023, il a travaillé comme chef de cuisine à la Residenza Al Lido, à Locarno. Depuis 2023, il est chef de projet « Restauration » au Corporate Service Center de Tertianum, à Dübendorf. Dans cette fonction, il a dirigé le projet pilote de prévention des déchets alimentaires inutiles. Avec plus de 20 ans d'expérience dans la restauration dans des établissements de renom et des restaurants et hôtels prestigieux tels que le groupe hôtelier Giardino, Joel Schmutz a acquis des connaissances approfondies en matière d'optimisation de nouveaux processus et de la mise en place de nouvelles technologies. Son objectif est non seulement d'augmenter la satisfaction des résidents, mais également de produire un impact positif durable sur la société.



le nombre important de déchets alimentaires qui finissent chaque jour à la poubelle. Outre Tertianum, la start-up a persuadé également de grands groupes hôteliers, tels que Hyatt et Hilton, de leur concept. Le système est ingénieux et la plateforme est élargie en permanence. Un algorithme « Deep Learning » analyse les images et apprend à distinguer une carotte entière, des pelures. Les résultats sont ensuite affichés à l'écran et permettent d'identifier un éventuel gaspillage et les mesures à prendre pour l'éviter à l'avenir.

Sur la base de l'analyse de « Kitro », les établissements savent exactement combien et quels déchets ont été produits par repas et par hôte. Il y a des échanges mensuels pour déterminer les restes de repas évitables et inévitables. À la fin, les coûts économisés par jour et par hôte sont extrapolés et les économies de CO₂ sont calculées.

« Les restaurants servent moins de pain et les pâtes et le riz ne sont plus précuits, mais préparés sur demande. »

Joel Schmutz



Tertianum Résidence, Berne

L'équipe de cuisine et les responsables du projet « Kitro » ont identifié ensemble le « Top 5 des déchets alimentaires ». Les mesures de réduction sont aussi simples qu'efficaces : les restaurants servent moins de pain et les pâtes et le riz ne sont plus précuits, mais préparés sur demande. Au lieu de préparer les salades à l'avance, elles sont faites pour chaque repas à base d'aliments issus d'une surproduction. Des recettes spécifiques ont été créées pour transformer ces salades en plats délicieux. Ces seules mesures ont permis une réduction rapide et significative des déchets alimentaires et des émissions de CO₂.

Comme les trois premiers établissements ont réalisé des résultats très similaires en appliquant ce nouveau système, de légères adaptations suffiront afin de pouvoir l'introduire à l'échelle du groupe. De plus, il n'est pas nécessaire d'équiper chaque cuisine Tertianum d'une balance intelligente. Le potentiel en économies pour le groupe Tertianum avec ses quelque 100 établissements est énorme, avoisinant un volume de près de 115 tonnes d'aliments et de 287 tonnes de CO₂.

CHIFFRES CLÉS

5,7 t

GASPILLAGE ALIMENTAIRE ÉVITÉ

projet pilote

27 t

RÉDUCTION D'ÉMISSIONS EN CO₂

projet pilote

115 t

RÉDUCTION POTENTIELLE DE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

groupe par an

287 t

RÉDUCTION POTENTIELLE EN ÉMISSION DE CO₂

groupe par an

Formation et perfectionnement à tous les niveaux

Apprentis en plein travail au Summer Camp à Savognin



175 apprentis de Suisse alémanique, de Suisse romande et du Tessin ont terminé avec succès leur apprentissage au sein du groupe Tertianum 2023.

En 2023, la formation et le perfectionnement ont occupé une place centrale dans le développement du personnel du groupe Tertianum. Pas moins de 175 apprentis ont achevé leur formation dans différents métiers au niveau du groupe, dont 94 ont ensuite été engagés. C'est pourquoi, à notre grande satisfaction, le taux de maintien en service a pu être augmenté de manière significative de 36 % à 54 %. En outre, en 2023, 211 apprentis et 36 étudiants en soins ES ont commencé une formation chez Tertianum. En 2023, une cérémonie de clôture pour les étudiants en soins ES a eu lieu pour la première fois. Les jeunes diplômés ont célébré leur succès comme il se doit avec leurs formateurs et responsables de région. Au 31 décembre 2023, Tertianum comptait un total de 530 apprentis.

Un événement important en 2023 a été le camp d'été à Savognin avec 91 apprentis participants issus de dix métiers différents et provenant de toute la Suisse. Outre des ateliers sur différents thèmes et des travaux sur le terrain montagneux, l'accent était mis sur l'échange d'expériences et la rencontre avec des membres de la Direction.

Tertianum tient beaucoup à ce que tous les collaborateurs puissent régulièrement mettre à jour leurs connaissances. Le programme de formation continue a également connu un vif succès en 2023 : des 493 cours prévus, 416 ont pu être mis en place. Ce chiffre correspond à une augmentation de 133 formations par rapport à l'année précédente. L'évaluation montre un niveau de satisfaction très élevé des participants (3,73 sur un maximum de 4 points). Outre l'offre de formation en interne, les collaborateurs de Tertianum bénéficient aussi de formations continues externes. La moyenne des formations continues suivies en interne et en externe est de 3 jours par personne.

Développement innovant des dirigeants

« Leadership @Tertianum »

L'accent du développement culturel, en 2023, a été mis sur le développement de la culture de leadership de Tertianum. Un « Leadership Day » a été organisé pour la première fois en 2023 avec pas moins de 500 dirigeants. Les valeurs redéfinies en 2022 – respect, responsabilité, passion – et la nouvelle « purpose » de Tertianum « Favorisons la joie de vivre » étaient au centre de cette journée.

Le Leadership Day qui se tiendra désormais chaque année a marqué également le début du nouveau programme de formation continue destiné aux dirigeants « Leadership@Tertianum ». Grâce à ce format interactif combinant des modules eLearning et des webinaires, nous souhaitons atteindre le plus grand nombre de personnes possible au sein de Tertianum. Dans le cadre du développement culturel à l'échelle du groupe, cette formule nous permet d'établir une culture de direction à tous les niveaux hiérarchiques visant à ancrer activement les valeurs de Tertianum et l'établissement d'une compréhension uniforme du leadership au sein de l'entreprise. En 2023, un webinaire obligatoire, destiné aux dirigeants responsables de collaborateurs, a été introduit pour soutenir la mise en place d'une Gestion de la santé en entreprise (GSE) chez Tertianum. Il met l'accent sur la « détection précoce » et la « gestion des absences ». Pour l'année 2024, d'autres sessions eLearning (par exemple « Ensemble, sensibilisés contre le mobbing, le harcèlement sexuel et la discrimination ») et des webinaires pour tous les dirigeants sur la thématique GSE (auto)gestion saine sont prévus.



Les cadres de Tertianum se mettent en mouvement avec MOVE !





Plus de 500 cadres Tertianum se sont réunis au Centre suisse des paraplégiques de Nottwil.

Façonner ensemble l'avenir

Sous la devise « Façonner ensemble l'avenir », un sondage auprès des collaborateurs a été effectué en collaboration avec le partenaire externe Great Place to Work (GPTW). 65 % des collaborateurs ont répondu au sondage. Sur la base du « Trust Index » atteint, le groupe Tertianum a obtenu le label « Great Place to Work ». Le prochain sondage auprès des collaborateurs avec « Great Place to Work » est prévu pour 2025. Il sera reconduit tous les deux ans.



Légende du sport en fauteuil roulant Heinz Frei impressionne avec son exposé.



Plus d'informations sous :
www.tertianum.ch/fr/ueber-uns/arbeitsgeber





« Je suis heureuse lorsque tout fonctionne à nouveau »

Lea Metz

Collaboratrice au centre de logement et de soins Glasi, à Bülach

Lea Metz est agente d'exploitation. Elle aime lorsque tout fonctionne.

... mais pour cela, elle doit parfois se surpasser!



Vous pourrez en savoir plus sur Lea Metz dans les vidéos de notre nouveau film d'entreprise (dès août 2024!).



tertianum.ch/fr/geschaeftsbericht

Un emploi dans un bureau n'entraîne sûrement pas en ligne de compte pour Lea Metz, ni un travail dans une crèche où elle a mis son nez une fois. C'était beaucoup trop bruyant! « J'aime travailler avec des séniors. Ils sont reconnaissants et ont beaucoup de patience », explique cette jeune femme de 23 ans. Elle est agente d'exploitation depuis août 2022 au sein de Tertianum Glasi, et a été sollicitée, 3 mois plus tard, pour la réouverture. Le fait qu'elle doive d'abord faire ses preuves lorsqu'elle se trouve sur le pas de la porte pour venir réparer quelque chose ne semble pas la gêner. « Jusqu'à maintenant, j'ai résolu tous les problèmes et je suis heureuse lorsque tout fonctionne à nouveau. » Déjà à l'école professionnelle, elle était la seule femme de sa classe. En tant qu'unique collaboratrice féminine du service technique, elle est sa propre cheffe et se charge des problèmes techniques, à savoir le chauffage, la ventilation et la climatisation.

Ce qu'elle aime, avec les séniors, c'est les aider avec des problèmes de machine à laver ou de four défectueux. « J'aime le contact et lorsque je pars, j'entends toujours un « Merci beaucoup ». J'aime par-dessus tout accrocher des tableaux au mur. Pour nos hôtes, ils représentent une partie de leur ancien chez eux. Ils se sentent réellement chez eux lorsque leurs tableaux pendent et peuvent alors sortir de leur coquille et côtoyer d'autres personnes. » Pour Lea Metz, c'est toujours bon signe. Car il est tout aussi essentiel de se trouver à l'aise dans ses quatre murs que d'entretenir des contacts sociaux avec d'autres habitants de l'établissement. « Je pense que lorsque les hôtes sont assis côte à côte, qu'ils lisent ou jouent aux cartes, ils sont beaucoup plus heureux que seuls chez eux. »

« Chez nous, c'est vivant ! »

Rafika Teguig

*Collaboratrice au centre de logement
et de soins La Sorne, à Delémont*

Le centre de logement et de soins Tertianum La Sorne se trouve à Delémont, dans le Jura, sur les bords de la Sorne. La plupart des appartements et des chambres bénéficient d'une vue qui plonge sur le fleuve. Rafika Teguig y travaille depuis le début de 2023 comme responsable à la clientèle. Ce qui lui plaît le plus, c'est l'esprit de cohésion qui règne dans l'établissement et le sentiment, à la fin de la journée, d'avoir accompli quelque chose qui a du sens. « Je dois beaucoup donner de moi-même, mais en contrepartie, je reçois aussi beaucoup. » « Ils ont tous quelque chose à transmettre, et c'est pour moi comme un véritable trésor. » Son travail exige respect et empathie. Beaucoup d'hôtes sont anxieux à leur arrivée. « Les personnes âgées ont besoin qu'on s'occupe d'elles avec beaucoup d'attention et c'est avec plaisir que nous sommes là pour les accompagner et pour chercher des solutions, ensemble. » C'est un vrai travail d'équipe entre les différents services de soins, du restaurant ou encore de l'accueil.

« Il est important de toujours prêter une oreille attentive à leurs préoccupations. » Le meilleur moyen de soutenir nos hôtes à leur arrivée, c'est de les accepter tels qu'ils sont et de leur donner le temps de s'adapter et de trouver leurs marques. « Il faut d'abord apprendre à se connaître. La confiance s'installe. Ensuite, les gens s'ouvrent spontanément aux autres. » Parfois, elle met en contact des hôtes qui ne se seraient jamais parlé spontanément. Outre les contacts sociaux, la psychomotricité, l'art thérapie, la musicothérapie et les autres activités contribuent à cette nouvelle qualité de vie. « À La Sorne, on ne s'ennuie jamais ! Notre établissement est vivant. C'est une maison riche en émotions », déclare encore Rafika Teguig. « Nous rions et nous nous amusons beaucoup, ce qui n'empêche, parfois, quelques larmes de couler. Chez nous, c'est énergique et vibrant. »

*L'encadrement des personnes
âgées exige beaucoup
de travail d'équipe.*



*Rafika Teguig prête toujours
une oreille attentive aux
préoccupations de ses hôtes.*

**Vous pourrez en savoir plus
sur Rafika Teguig
dans les vidéos de notre
nouveau film d'entreprise
(dès août 2024!).**



tertianum.ch/fr/geschaeftsbericht



TERTIANUM
Rafika Teguis
Responsable Cliente



« Nous recevons beaucoup en retour »

Mihaela Cambianica

Collaboratrice au centre de logement et de soins Turrta, à Bellinzone



Tout recommencer depuis le début et faire ce qui lui plaît. Alors qu'elle traversait une phase difficile de sa vie, Mihaela Cambianica a décidé de recommencer une nouvelle formation. Elle avait à cœur de travailler avec des séniors. Aujourd'hui, cette infirmière diplômée se rend au travail avec le sourire au centre de logement et de soins Turrta de Bellinzone. « Ici, je me sens comme à la maison et c'est vraiment de bon cœur que je fais mon travail. » La Tessinoise a grandi avec des aînés et elle a passé beaucoup de temps, alors qu'elle était enfant, avec sa grand-mère et les amies de celle-ci. Cette profession exige d'être passionnée et respectueuse afin d'arriver à maîtriser les moments les plus sensibles avec les hôtes. « Les aînés passent par des hauts et des bas comme nous tous. Mais cela fait tellement plaisir de les voir sourire ou lorsqu'ils nous serrent dans leurs bras. »

Ce que les hôtes apprécient, chez Mihaela Cambianica, c'est surtout sa sensibilité et son empathie. Et elle en a besoin, car à leur arrivée, ils sont souvent déstabilisés et anxieux. « Notre rôle consiste à les rassurer et à leur redonner confiance. Dès qu'ils se sentent mieux, ils nouent des amitiés et s'ouvrent... comme des fleurs. » Le contact avec le personnel est très important. « Ça rend les résidents heureux lorsqu'ils ont le sentiment que nous les écoutons et que nous sommes à leur disposition. » L'équipe soignante est présente 24 heures sur 24. « Nous sommes un interlocuteur important. Dans l'unité des soins, les personnes dépendent souvent de nous. » Le respect à l'égard des hôtes – mais aussi de nos collègues – est un élément clé. « Il est impossible de faire ce travail si l'on n'a pas de respect envers les autres. Mais nous recevons beaucoup en retour. Nos hôtes arrivent tous avec une large expérience de vie. C'est aussi cela qui me donne la force pour avancer dans mon métier. »



Mihaela Cambianica, infirmière diplômée, aime travailler avec des séniors.

Vous pourrez en savoir plus sur Mihaela Cambianica dans les vidéos de notre nouveau film d'entreprise (dès août 2024!).



tertianum.ch/fr/geschaeftsbericht

Ce sont les personnes qui sont à l'origine des innovations

De plus en plus de séniors ont besoin d'aide. De nouvelles technologies issues de l'intelligence artificielle (IA) peuvent nous apporter une aide précieuse. La Responsable Innovations, Irene Häni, nous présente les opportunités et les limites des développements récents.

Depuis le mois d'août 2023, vous assumez la fonction de Responsable Innovations chez Tertianum. Quelles sont les structures que vous avez rencontrées ?

Il y en a plusieurs. Au site de Dübendorf, outre le centre de logement et de soins Tertianum Giessen-turm et le Corporate Service Center, le groupe a mis en place le Tertianum LifeLAB, un site privilégié, dédié aux innovations appliquées et à la créativité des collaborateurs ainsi qu'à des ateliers et des formations. L'Innovation Day de 2022 avait pour thème la mobilité, alors que la deuxième édition s'est focalisée sur la thématique de l'alimentation.

Comment l'Innovation Day se déroule-t-il ?

Outre les tendances et les solutions innovantes liées à la thématique abordée, cette journée favorise les échanges interdisciplinaires entre les collaboratrices et les collaborateurs de toute la Suisse. Chaque établissement envoie deux personnes issues de domaines différents. L'événement est trilingue et favorise la créativité. Après l'Innovation Day, un challenge est lancé et différents établissements proposent leurs projets. La prochaine édition de l'Innovation Day aura lieu en septembre 2024.

Pourquoi faut-il de l'innovation dans un centre de logement et de soins ? Après tout, le processus de vieillissement n'a rien de nouveau.

La nécessité d'innover découle du changement des conditions-cadre. D'une part, en raison de changements démographiques et sociaux, de plus en plus de séniors ont besoin d'assistance, et d'autre part, les exigences en matière de sécurité, d'alimentation, de gestion du quotidien et d'autonomie des aînés et leurs proches ne cessent de croître. En tant que leader sur le marché, nous réfléchissons comment répondre à ces exigences plus élevées. Et nous devons, bien sûr, réagir à la pénurie de personnel qualifié. L'attractivité d'un employeur innovant est nettement plus grande.

Quels sont les domaines que Tertianum innove en permanence ?

Toutes les innovations visent à augmenter la qualité de vie des séniors et à faciliter le quotidien des collaborateurs et des résidents. Nous lançons des projets d'innovation dans les domaines de la mobilité, des soins intégrés en collaboration avec d'autres prestataires de service et dans le secteur du « Smart Living » – en particulier la sécurité et la prévention des chutes. Je vois aussi du potentiel dans l'intelligence artificielle, notamment dans le domaine de la planification du travail et de la documentation des soins.



« Ce n'est pas la Responsable Innovations qui est à l'origine des innovations, elles sont plutôt le fruit d'une culture d'entreprise innovante. »

Irene Häni



Irene Häni

Responsable Innovations

Irene Häni est Responsable Innovations chez Tertianum depuis le mois d'août 2023. Économiste d'entreprise et grande sportive, le thème de la mobilité lui tient particulièrement à cœur. Pour lutter contre la solitude des aînés, elle souhaite élargir les offres sociales et culturelles des centres de logements et de soins à un plus grand nombre de personnes dans les quartiers – autant de personnes jeunes que plus âgées.

Le terme d'innovation est généralement associé à la technologie. De quelle manière les développements techniques peuvent-ils faciliter le quotidien des collaborateurs et des hôtes ?

C'est dans le domaine de l'IA que le plus grand nombre de développements technologiques se font, mais aussi en robotique et en capteurs sensoriels. Mais les craintes que les humains soient bientôt remplacés par des robots sont infondées. L'aspect humain dans les soins et la prise en charge ne peut être automatisé. Les robots seront plutôt utilisés pour nettoyer de grandes surfaces dans la logistique, bien que les trajets chez nous soient nettement moins longs que dans les hôpitaux.

Dans quels domaines de tels outils sont-ils déjà utilisés chez Tertianum ?

En matière de capteurs, nous testons actuellement le système de surveillance de mobilité « Qumea ». Dans le domaine de l'intelligence artificielle, plusieurs établissements de Tertianum utilisent « Kitro », une solution intelligente pour mesurer, analyser et réduire les déchets alimentaires.

Comment peut-on favoriser l'innovation dans les entreprises ?

Ce n'est pas la Responsable Innovations qui est à l'origine des innovations, elles sont plutôt le fruit

d'une culture d'entreprise innovante. Elle repose avant tout sur des collaborateurs qui ont le courage et les idées de changer les choses. Pour cela, il faut une certaine marge de manœuvre, et un environnement qui encourage les personnes à penser autrement et à oser innover. Des arguments tels que : « Nous l'avons toujours fait de cette manière » découragent l'innovation.

Où voyez-vous les limites de l'IA et de la robotique ?

Pas tout ce qui est techniquement possible est socialement acceptable, souhaitable ou réalisable du point de vue financier. Si nous n'investissons pas, si nous ne restons pas innovants et attractifs, nous ne réussirons pas à recruter suffisamment de personnel qualifié pour s'occuper de nos résidents. C'est pourquoi je vois la nécessité d'innover tout d'abord au niveau des collaborateurs, et seulement ensuite chez les hôtes. Notre raison d'être – notre « purpose » – est de favoriser la joie de vivre des collaborateurs et des résidents. Seules les personnes nous aideront à atteindre cet objectif, pas les technologies. Les outils, applications et robots peuvent nous faciliter certaines tâches, mais ne génèrent pas réellement de joie de vivre. Ce sont les gens qui sont source de joie. Avoir des contacts sociaux est un besoin élémentaire. Nous ne pouvons – et ne voulons – pas les remplacer par des technologies.

Innovation Day 2023

La deuxième Journée de l'innovation – Innovation Day – à l'échelle du groupe Tertianum a eu lieu en septembre 2023 au Parc de l'innovation, à Dübendorf. Près de 160 collaboratrices et collaborateurs issus de différents métiers et en provenance des trois régions linguistiques ont eu l'occasion, lors de cette journée, de se pencher sur le thème de l'alimentation : l'alimentation du futur des collaborateurs mais aussi, bien sûr, des hôtes chez Tertianum. L'objectif de la journée était de générer de nouvelles idées, de faire connaissance avec les membres de la Direction et d'échanger avec d'autres collègues. Lors d'une expérience impressionnante, les participants se sont mis à la place des hôtes qui ne sont plus en mesure d'exprimer leurs préférences et leurs aversions en raison de problèmes physiques. Cette année, différents partenaires étaient présents et ont présenté leurs produits dans le cadre d'une petite foire où ils les ont proposés en dégustation. Les préparatifs pour le troisième Innovation Day, en septembre 2024, à Berne, battent leur plein.



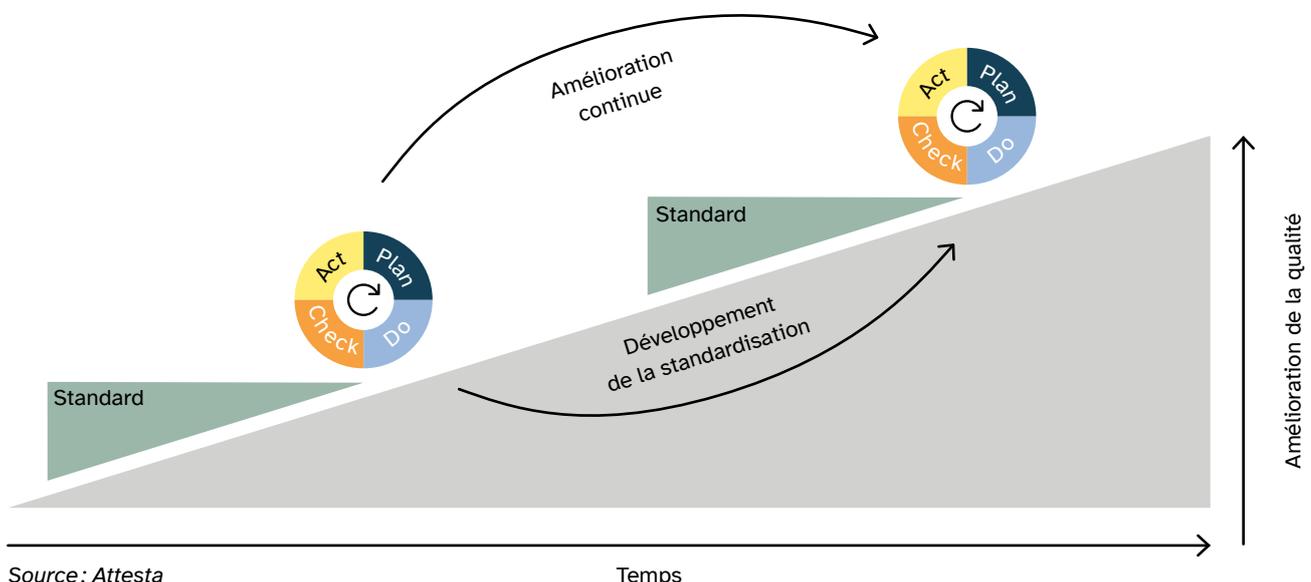
Une gestion de la qualité continue sert de base à des processus vécus au quotidien

Une gestion de la qualité continue et professionnelle revêt une importance essentielle pour le groupe Tertianum : seuls des processus stables et vécus au quotidien nous permettent de garantir que la qualité des prestations fournies dans les domaines de la vie, du logement et des soins répond à tout moment à nos exigences élevées et que le respect de nos standards est régulièrement contrôlé. C'est pourquoi Tertianum travaille, depuis bientôt six ans, avec un système de gestion intégré.

En 2023, la certification ISO 9001:2015 à l'échelle du groupe a été renouvelée avec succès en collaboration avec la SGS (Société Générale de Surveillance). Dans l'ensemble, l'application des processus et des documents créés à l'aide de l'outil de gestion de processus et de documentation « QM Pilot » est établie à un bon, voire un excellent niveau dans tous les établissements de Tertianum.

Nous sommes convaincus qu'une structure de processus durable et stable est fondamentale pour permettre un travail de haute qualité. Outre la certification ISO, les audits des autorités de surveillance et les inspections d'hygiène alimentaire, nous réalisons régulièrement des audits internes interdisciplinaires dans tous nos établissements afin de garantir que nos processus sont efficaces, efficaces et conformes aux exigences légales. Au cours de l'exercice passé, nous avons, en outre, réalisé une enquête de satisfaction auprès de nos référents (médecins, hôpitaux, services sociaux), afin d'améliorer, en permanence, la qualité des processus pour ce groupe cible important.

DÉVELOPPEMENT DU SYSTÈME DE MANAGEMENT



Source : Attesta

Temps

Chaque pas compte !

Lors de l'accompagnement des aînés, chaque mouvement compte. Le programme MOVE! Basics, conçu par Tertianum il y a trois ans, favorise le mouvement au quotidien. Ce programme est né du souhait de préserver la mobilité de nos hôtes et d'améliorer leur bien-être.

L'expert en mouvement
Marcel Rebsamen
propose des mouve-
ments de base dans
une série de vidéos.



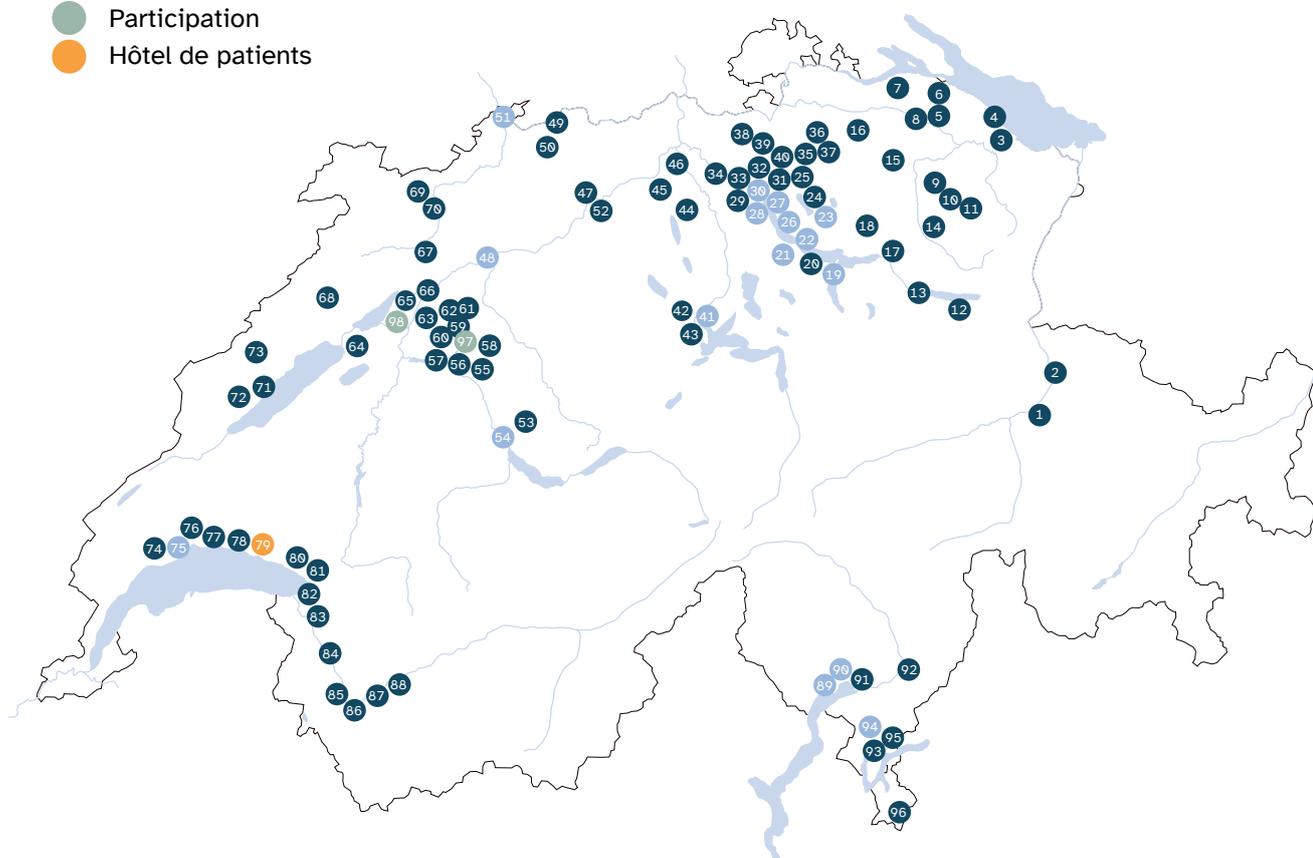
Le mouvement et la mobilité sont essentiels pour la santé – MOVE! Basics nous permet de les intégrer au quotidien. Le programme vise à préserver la mobilité des séniors. Marcher, se mettre debout et pouvoir se tourner en étant couché sont des activités fondamentales. Elles contribuent de manière importante au bien-être et à la joie de vivre. Une limitation de mouvement peut avoir des effets négatifs sur la capacité d'agir, le corps et le psyché. Beaucoup d'hôtes ont besoin d'aide pour effectuer ces mouvements de base. Il est important de préserver leurs ressources et de promouvoir ces activités pour freiner toute perte de mobilité. Une assistance continue dans le mouvement peut entraîner une perte de nos capacités – le corps finit par s'adapter à une mobilité réduite.

De nombreux établissements Tertianum sont actuellement en train d'intégrer MOVE! Basics au quotidien de leurs hôtes. Des interventions simples et régulières permettent de préserver les fonctions du corps – notamment la mobilité – et de freiner la perte de facultés. Notre objectif, pour 2024, est l'introduction de MOVE! Basics au niveau du groupe. L'élément-clé du concept de mise en œuvre sont des vidéos d'apprentissage informatives avec notre expert en mouvement, Marcel Rebsamen, qui présente les mouvements de base dans une série en six volets. Il s'est avéré que même un effort modéré – mais régulier – peut avoir de grands effets.

Sites du groupe Tertianum

Au 31 décembre 2023

- Centre de logement et de soins
- Résidence
- Participation
- Hôtel de patients



SUISSE ALÉMANIQUE

- | | |
|---|--|
| ● 1 Tertianum Villa Sarona, Chur | ● 10 Tertianum Steinegg, Degersheim |
| ● 2 Tertianum Casa Fiora, Zizers | ● 11 Tertianum Feldegg, Degersheim |
| ● 3 Tertianum Seerose, Egnach | ● 12 Tertianum Blumenaupark, Unterterzen |
| ● 4 Bodana, Salmsach | ● 13 Tertianum Wismetpark, Weesen |
| ● 5 Tertianum Schloss Berg, Berg TG | ● 14 Tertianum Krone, Wattwil |
| ● 6 Tertianum Meeresstern, Kreuzlingen | ● 15 Tertianum Rosenau, Bazenheid |
| ● 7 Tertianum Neutal, Berlingen | ● 16 Tertianum Friedau, Frauenfeld |
| ● 8 Tertianum Zedernpark, Weinfelden | ● 17 Tertianum Park Ramendingen, Gommiswald |
| ● 9 Tertianum Christa, Oberuzwil | ● 18 Tertianum Grünegg, Wald |

RAPPORT ANNUEL 2023

SITES

- | | | | |
|----|---|----|--|
| 19 | Tertianum Residenz Huob, Pfäffikon SZ | 43 | Tertianum Sternmatt, Lucerne |
| 20 | Tertianum Etzelblick, Richterswil | 44 | Tertianum Bärholz, Wohlen |
| 21 | Tertianum Residenz Horgen, Horgen | 45 | Tertianum Im Lenz, Lenzburg |
| 22 | Tertianum Parkresidenz, Meilen | 46 | Vivale Kirchdorf, Baden |
| 23 | Tertianum Residenz Brunnehof, Uster | 47 | Tertianum Oasis, Trimbach |
| 24 | Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach | 48 | Tertianum Residenz Sphinxmatte, Soleure |
| 25 | Tertianum Giessenturm, Dübendorf | 49 | Tertianum Salmenpark, Rheinfelden |
| 26 | Tertianum Residenz Zollikerberg, Zollikerberg | 50 | Tertianum Rebgarten, Liestal |
| 27 | Tertianum Residenz Segeten, Zurich-Witikon | 51 | Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Bâle |
| 28 | Tertianum Residenz Zurich Enge, Zurich | 52 | Tertianum Usego Park, Olten |
| 29 | Tertianum Etzelgut, Zurich | 53 | Tertianum Schibistei, Heimenschwand |
| 30 | Tertianum Residenz Im Brühl, Zürich-Höngg | 54 | Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thoune |
| 31 | Tertianum Villa Böcklin, Zurich | 55 | Tertianum Fischermätteli, Berne |
| 32 | Tertianum Villa Restelberg, Zurich | 56 | Tertianum Viktoria, Berne |
| 33 | Tertianum Letzipark, Zürich-Altstetten | 57 | Tertianum Résidence, Berne |
| 34 | Tertianum Am Rietpark, Schlieren | 58 | Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen |
| 35 | Tertianum Gartenhof, Winterthur-Wülflingen | 59 | Tertianum Lindenegg, Oberlindach |
| 36 | Vivale Neuhegi, Winterthour | 60 | Tertianum Bergsicht, Kirchlindach |
| 37 | Tertianum Papillon, Winterthour | 61 | Tertianum Rägeboge, Dotzigen |
| 38 | Tertianum Zur Heimat, Stadel | 62 | Tertianum Waldhof, Dotzigen |
| 39 | Tertianum Glasi, Bülach | 63 | Tertianum Lyssbachpark, Lyss |
| 40 | Tertianum Bubenzholz, Opfikon | 64 | Tertianum Le Manoir, Gampelen |
| 41 | Tertianum Residenz Bellerive, Lucerne | 65 | Tertianum Villa Sutter, Nidau |
| 42 | Vivale Sonnenplatz, Emmenbrücke | 66 | Vivale Lindenhof, Orpund |

SUISSE ROMANDE

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 67 | Tertianum La Fontaine, Court | 78 | Tertianum Les Boveresses, Lausanne |
| 68 | Tertianum Les Lauriers, Saint-Imier | 79 | Hôtel des Patients, Lausanne |
| 69 | Tertianum La Jardinerie, Delémont | 80 | Tertianum Le Bristol, Montreux-Territet |
| 70 | Tertianum La Sorne, Delémont | 81 | Tertianum L'Eaudine, Montreux-Territet |
| 71 | Tertianum Domaine du Littoral, Bevaix | 82 | Tertianum Le Byron, Villeneuve VD |
| 72 | Tertianum Chantevent, Fresens | 83 | Tertianum Le Bourg, Aigle |
| 73 | Tertianum Le Martagon, Les Ponts-de-Martel | 84 | Tertianum La Venise, Monthey |
| 74 | Tertianum Le Pacific, Etoy | 85 | Tertianum Les Tourelles, Martigny |
| 75 | Tertianum Résidence La Gottaz, Morges | 86 | Tertianum Les Marronniers, Martigny |
| 76 | Tertianum Joli Automne, Ecublens | 87 | Tertianum Les Sources, Saxon |
| 77 | Tertianum Bel-Horizon, Ecublens | 88 | Tertianum Les Vergers, Aproz |

TESSIN

- | | |
|----|---|
| 89 | Tertianum Residenza Al Lido, Locarno |
| 90 | Tertianum Residenza Al Parco, Muralto Locarno |
| 91 | Tertianum Al Vigneto, Tenero |
| 92 | Tertianum Turrita, Bellinzona |
| 93 | Tertianum Parco Maraini, Lugano |
| 94 | Tertianum Residenza Du Lac, Lugano-Paradiso |
| 95 | Tertianum Cornaredo, Porza Lugano |
| 96 | Tertianum Comacini, Chiasso |

PARTICIPATIONS

- | | |
|----|--------------------------------------|
| 97 | Zentrum Schönberg AG, Berne |
| 98 | Geras Pflegehotel AG, Sutz-Lattrigen |

Direction de l'entreprise

Au 31 mars 2024

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Dr Ole Wiesinger
Président
du Conseil
d'administration



Boris Zoller
Vice-Président du
Conseil d'adminis-
tration, représen-
tant de Capvis



Philippe Frutiger
Membre
du Conseil
d'administration



**Prof. Dr
Sabina Misoch**
Membre
du Conseil
d'administration



Andreas Hugener
Membre du
Conseil d'adminis-
tration, représen-
tant de Capvis



Direction de gauche à droite: Stefan Knabl, CFO; Ryan Tandjung, CMO;
Barbara Schuler, CHRO; Nicolas Crognalotti, CDO; Luca Stäger, CEO

DIRECTION



Dr Luca Stäger
CEO



Nicolas Crognalotti
Chief Development Officer



**PD Dr med.
Ryan Tandjung**
Chief Medical Officer



Stefan Knabl
Chief Financial Officer



Barbara Schuler
Chief Human Resources Officer

DIRECTION ÉLARGIE



Luljeta Amza
Responsable de région
Participations



Franko Behrendt
Responsable de région
Suisse orientale



Hans Bühlmann
Responsable de région
Zurich



Stefan Brunner
Responsable de région
Tessin



Dimitri Mocellin
Responsable de région
Suisse romande et Valais



Frank Nehtig
Responsable de la
communication,
du marketing et des
relations publiques



Roger Zintl
Responsable
de la région du
Plateau

**CORPORATE SERVICE
CENTER DÜBENDORF**

Giessenplatz 1
8600 Dübendorf
Tél. 043 544 15 15
tertianum@tertianum.ch
www.tertianum.ch

**CORPORATE SERVICE
CENTER BERN**

c/o Tertianum
Viktoria
Schänzlistrasse 63
3000 Bern 22
www.tertianum.ch

**CORPORATE SERVICE
CENTER MONTREUX**

Tertianum Romandie
Management SA
Avenue de Chillon 63
1820 Montreux
Tél. 021 962 60 60
romandie@tertianum.ch
www.tertianum.ch

**CORPORATE SERVICE
CENTER LOCARNO**

c/o Tertianum
Residenza Al Lido
Via della Posta 44
6600 Locarno
Tél. 091 759 12 10
ticino@tertianum.ch
www.tertianum.ch