

## Rapport d'activité 2017



«Seul le ciel n'est  
pas aussi bleu qu'en  
Engadine.»

**TERTIANUM**



Photo de couverture:

Depuis la mort de ma femme il y a 4 ans, je n'ai plus de famille dans les Grisons. Avec mes trois enfants, nous avons donc cherché un nouveau domicile qui me convienne dans l'Unterland et l'avons trouvé à l'établissement médico-social et appartements protégés Tertianum Im Lenz. J'y occupe un appartement de 2½ pièces avec vue sur les châteaux de Lenzburg et de Wildegg. Il y a toujours quelqu'un sur place si je suis malade ou en cas d'urgence. Deux fois déjà, j'ai dû recourir au service interne d'aide et soins à domicile. Je me sens en sécurité, tous se montrent bienveillants et compréhensifs avec moi. En même temps, je suis libre de mener ma vie comme je l'entends, ce que j'apprécie beaucoup. Je me rends souvent dans mon ancienne maison – le plus souvent en train, car la gare de Lenzburg est toute proche. Je participe régulièrement aux cours de gymnastique proposés dans l'établissement ainsi qu'au groupe de marche. Quitter l'Engadine pour m'installer à Lenzburg était la bonne décision pour moi.

**Robert Meier vit à l'établissement médico-social et appartements protégés Tertianum Im Lenz à Lenzburg**

3

Préambule du conseil d'administration

4

L'exercice 2017 en bref

6

Etablissements du groupe Tertianum

8

Tâches et informations

28

Projets et croissance

34

Rapport financier

38

Gouvernance d'entreprise

## Tertianum en bref

Chiffre d'affaires en  
mio. CHF

449 

84 Nationalités des  
employés 

Nombre  
d'appartements

1800 

Nombre d'apprentis

306 

Âge moyen  
des collaborateurs

42 

Âge des  
collaborateurs en %

|                 |    |
|-----------------|----|
| Moins de 25 ans | 14 |
| 25–35 ans       | 21 |
| 36–45 ans       | 20 |
| 46–55 ans       | 27 |
| plus de 55 ans  | 18 |

Nombre total  
d'employés

4303

|                      |      |
|----------------------|------|
| Région lémanique     | 747  |
| Espace Mittelland    | 937  |
| Suisse du Nord-Ouest | 263  |
| Zurich               | 1106 |
| Suisse orientale     | 892  |
| Suisse centrale      | 133  |
| Tessin               | 225  |
| Régions selon l'OFS  |      |

79 Femmes  
en % 

21 Hommes  
en % 

Nombre de  
lits médicalisés 

3050

Taux d'occupation  
moyen  
en %

80 

Etablis-  
sements

76 

dont 39 de soins  
uniquement

Cantons  
16 

Croissance  
2017 

4

Nouvelles ouvertures

2

Acquisitions

## Préambule du Président du conseil d'administration



René Zahnd

Président du Conseil d'administration de Tertianum Gruppe AG

L'année dernière, nous avons beaucoup accompli et initié de nombreux changements. Notre groupe a poursuivi sa croissance et, parallèlement aux activités passionnantes et parfois délicates qui nous occupent chaque jour, nous avons réalisé des améliorations importantes en termes de structure et de processus. Nous sommes ainsi parvenus à intensifier notre présence sur le marché, à relever le niveau de qualité pour nos hôtes et nous nous sommes préparés pour l'avenir. Je souhaite d'ailleurs remercier tous les collaborateurs du groupe Tertianum pour cette formidable performance.

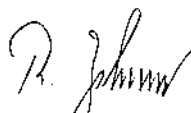
Conformément à nos prévisions, nous avons poursuivi notre extension et suivi notre stratégie de croissance en 2017. Nous avons ouvert quatre nouveaux établissements: Park Ramendingen à Gommiswald, Tertianum Krone à Wattwil, Al Vigneto à Tenero et Etzelgut à Zurich, et avons également acquis deux établissements, respectivement à Morges et à Lugano. Aujourd'hui, notre réseau compte ainsi 76 établissements, 3050 lits médicalisés et 1800 appartements dans toute la Suisse. Nous employons plus de 4300 collaborateurs, dont 306 apprentis – un chiffre dont je suis très fier.

En 2017, nous avons achevé l'intégration de SENIO-care et de BOAS Senior Care et avons totalement fusionné ces deux acquisitions au sein de notre réseau. Nos processus généraux s'appliquant dans davantage de sites, nous profitons d'effets de synergie. Dans ce contexte, l'introduction d'un nouveau système ERP (Enterprise Resource Planning) standard à l'intérieur du groupe nous a permis d'améliorer

sensiblement nos processus. Par ailleurs, nous avons déployé la marque «Tertianum» dans tous nos établissements. Grâce à ce nouveau branding, notre identité de marque est homogène et plus forte sur le marché. En 2017, nous nous sommes également attelés à la numérisation des dossiers des patients. «careCoach», le nom de cet autre grand projet, nous a permis d'améliorer les soins que nous dispensons à nos hôtes et de monter d'un cran encore le niveau de qualité et de sécurité, déjà élevé, dans nos établissements.

Ce travail s'est révélé doublement positif sur notre résultat économique: nous avons gagné à la fois en taille et en efficience. La croissance reste notre objectif. Pour le concrétiser, nous réaliserons de nouvelles acquisitions et mènerons nos propres projets. La satisfaction de nos hôtes n'en demeure pas moins une de nos priorités absolues. Pour progresser jour après jour sur ce plan, nous continuerons de nous comporter conformément à nos valeurs et à notre vision de la personne et ferons ainsi en sorte que nos hôtes se sentent chez eux dans nos établissements.

Chers hôtes, chers proches, chers collaborateurs, partenaires et administrations, je vous remercie pour votre excellente collaboration en 2017, et je me réjouis à la perspective de cette année 2018 couronnée de succès.

  
René Zahnd

Président du Conseil d'administration de Tertianum Gruppe AG, CEO Swiss Prime Site AG

## L'exercice 2017 en bref



Dr. Luca Stäger

Chief Executive Officer du groupe Tertianum

L'année 2017 a été marquée par une croissance pérenne dans toutes les régions du pays, par une nouvelle identité de marque et par l'avancée de projets touchant à la numérisation de nos processus administratifs.

En acquérant deux nouveaux établissements et en ouvrant pas moins de 4 nouvelles établissements médico-sociaux en 2017, nous avons affirmé notre position de leader dans le segment de la vie quotidienne, du logement et des soins des seniors. Nous sommes implantés dans 16 cantons et dans toutes les régions linguistiques de Suisse. Fin 2017, le groupe Tertianum possédait 76 établissements, soit 1800 appartements et 3050 lits médicalisés. Le nombre de collaborateurs a progressé, passant de 4096 fin 2016 à 4303 une année plus tard.

### Une nouvelle marque commune pour le groupe Tertianum

En 2016, le groupe Tertianum a décidé de réagir aux évolutions qu'il connaissait en créant une identité de marque uniforme dans toutes ses Résidences. En 2016, nous avons donc étudié le positionnement et les composantes de la marque. 2017 a été consacrée à la communication de la nouvelle marque. Le nouveau site Internet et la signalétique extérieure de nos établissements sont les éléments les plus visibles du nouveau branding. Cela étant, notre

nouvelle identité de marque produit également ses effets à l'intérieur de notre groupe: elle symbolise le fait que le groupe Tertianum se voit comme une entreprise partageant des valeurs communes.

### Sur la voie de la transformation numérique

En 2017, nous avons créé les conditions qui nous permettront d'exploiter le potentiel de la numérisation dans les prochaines années. Nous nous sommes attelés à différents projets: introduction d'un nouvel ERP, système de documentation électronique des dossiers des patients, numérisation des processus administratifs liés aux ressources humaines pour citer les principaux. Nous espérons ainsi renforcer durablement notre position sur le marché et consolider notre excellence en termes de maîtrise des processus. Notre objectif à courte ou moyenne échéance est d'assurer notre qualité, d'améliorer l'efficacité de nos processus et de réaliser des synergies.

### La régionalisation en réaction à la croissance

Le groupe Tertianum a connu une très forte croissance en un bref laps de temps. Pour nous adapter aux nouvelles dimensions de notre entreprise et faire face à la complexité accrue qu'elles induisent, nous avons réorganisé notre structure en 2016 et regroupé nos établissements en régions. En sep-

tembre 2017, nous avons à nouveau révisé la structure organisationnelle au sein du groupe Tertianum: nous avons nivelé la hiérarchie en supprimant un niveau de direction et créé en contrepartie deux régions supplémentaires. Après avoir également réfléchi à la redistribution des tâches entre le siège et les régions à qualité égale voire supérieure, nous en avons délégué certaines aux régions. Avec ces mesures, nous espérons nous rapprocher de nos clients et intensifier la collaboration régionale. Désormais, les directeurs de région ont tous leur bureau dans leur région. Ils sont pratiquement tous membres de la direction générale et subordonnés directement au CEO.

## En 2017, nous avons mis en place les conditions qui nous permettront d'exploiter le potentiel de la numérisation dans les prochaines années.

En septembre 2017, la direction générale a accueilli deux membres supplémentaires: Roland Eckert est Directeur de la région Berne et Mirjam Roser, Responsable Soins et assistance du groupe, représente le secteur Soins.

### Les soins, notre cœur de compétence

Les soins sont l'une des compétences principales, sinon la première, de notre entreprise. Chez nous, l'autodétermination, l'autonomie, la dignité et

le respect des personnes vont de soi. Le secteur Soins seconde les directions régionales dans le but d'assurer une qualité de soins élevée et un niveau de formation optimal. Il organise à cet égard des formations spécialisées pour le personnel soignant. A nos yeux, il est extrêmement important que tous soient régulièrement formés sur les processus et les concepts de soins en vigueur dans le groupe.

### Anticiper les évolutions futures

La consolidation du nouveau groupe Tertianum issu de la dernière campagne d'acquisition, la numérisation des processus administratifs, l'assurance qualité dans le domaine des soins et l'application systématique de la stratégie de croissance figurent en tête de l'agenda du groupe pour la période stratégique 2017–2021. Quels que soient les défis qui nous attendent, nous nous intéressons également aux évolutions futures dans le secteur du logement, de la vie quotidienne et des soins pour les seniors. Quelles solutions de logement et quelles offres de soins correspondront aux besoins des personnes que nous accueillerons dans 10 ou 20 ans? En quoi les attentes des personnes âgées issues d'autres cultures sont-elles différentes de celles des autres résidents? Comment réagir à la hausse annoncée des formes de démence?

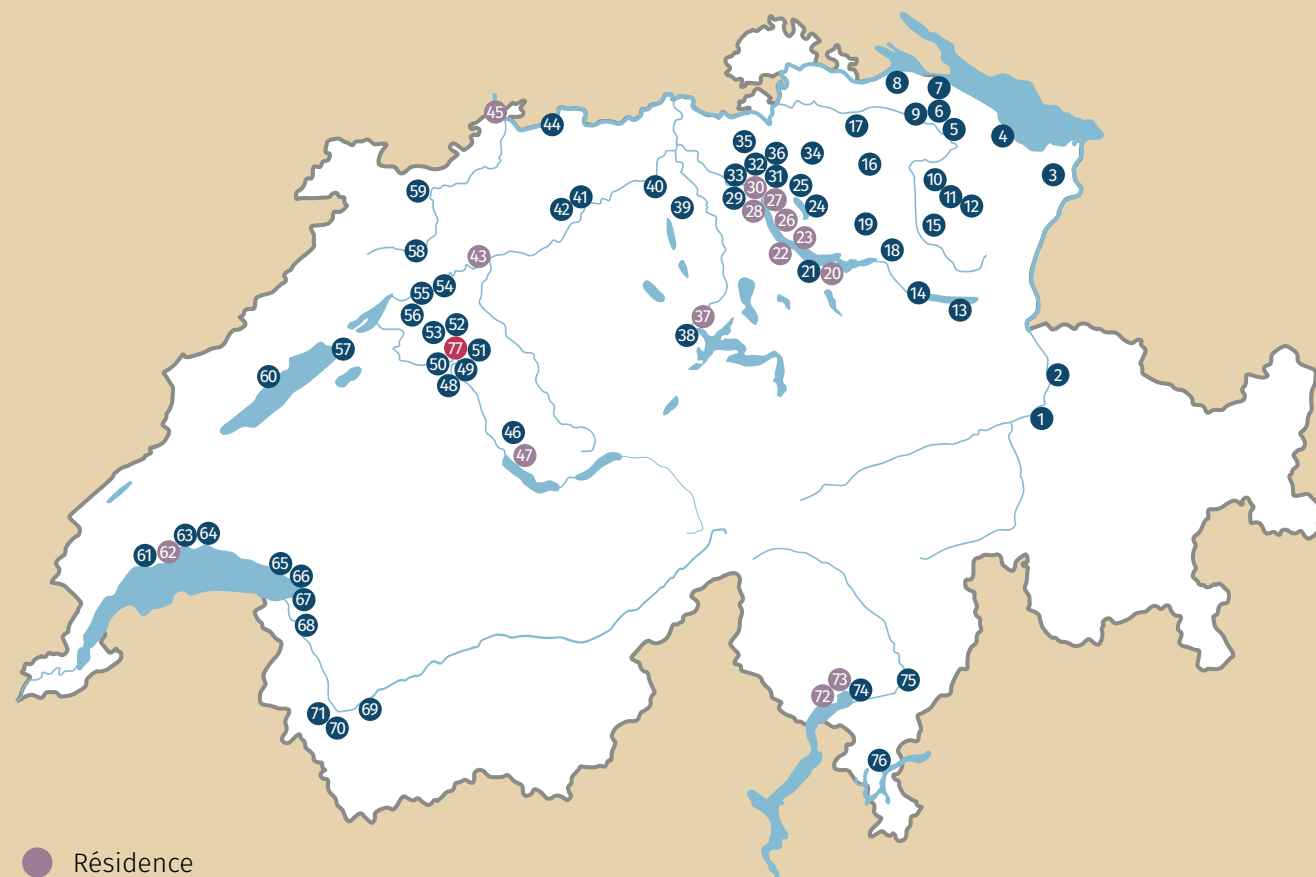
Forts de concepts clairs, de la clairvoyance et de la motivation de la direction, des cadres et des collaborateurs, nous serons capables, j'en suis sûr, d'anticiper les tendances et de rester un groupe prospère demain.

Luca Stäger  
CEO



## PRÉSENCE NATIONALE

# ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE TERTIANUM



Situation au 31.03.2018

- Résidence
- Résidence de soins

## Suisse alémanique

- |                                      |                                          |
|--------------------------------------|------------------------------------------|
| 1 Tertianum Villa Sarona, Chur       | 11 Tertianum Steinegg, Degersheim        |
| 2 Tertianum Casa Fiora, Zizers       | 12 Tertianum Feldegg, Degersheim         |
| 3 Tertianum Sonnenschein, Reute      | 13 Tertianum Blumenaupark, Unterterzen   |
| 4 Tertianum Seerose, Egnach          | 14 Tertianum Wismetpark, Weesen          |
| 5 Tertianum Rosengarten, Kradolf     | 15 Tertianum Krone, Wattwil              |
| 6 Tertianum Schloss Berg, Berg TG    | 16 Tertianum Rosenau, Kirchberg SG       |
| 7 Tertianum Meeresstern, Kreuzlingen | 17 Tertianum Friedau, Frauenfeld         |
| 8 Tertianum Neutal, Berlingen        | 18 Park Ramendingen, Gommiswald          |
| 9 Tertianum Zedernpark, Weinfelden   | 19 Tertianum Grünegg, Wald               |
| 10 Tertianum Christa, Oberuzwil      | 20 Tertianum Residenz Huob, Pfäffikon SZ |

- 21 Tertianum Etzelblick, Richterswil
- 22 Tertianum Residenz Horgen, Horgen
- 23 Tertianum Parkresidenz, Meilen
- 24 Tertianum Brunnehof, Uster
- 25 Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach
- 26 Tertianum Residenz Zollikerberg, Zollikerberg
- 27 Tertianum Residenz Segeten, Zürich
- 28 Tertianum Residenz Zürich Enge, Zürich
- 29 Tertianum Etzelgut, Zürich
- 30 Tertianum Residenz Im Brühl, Zürich
- 31 Tertianum Villa Böcklin, Zürich
- 32 Tertianum Restelberg, Zürich
- 33 Tertianum Letzipark, Zürich
- 34 Tertianum Papillon, Winterthur
- 35 Tertianum Zur Heimat, Stadel
- 36 Tertianum Bubenholz, Opfikon
- 37 Tertianum Residenz Bellerive, Luzern
- 38 Tertianum Sternmatt, Luzern
- 39 Tertianum Bärholz, Wohlen
- 40 Tertianum Im Lenz, Lenzburg
- 41 Tertianum Oasis, Trimbach
- 42 Tertianum Brunnematt, Wangen b. Olten
- 43 Tertianum Residenz Sphinxmatte, Solothurn
- 44 Tertianum Salmenpark, Rheinfelden
- 45 Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Basel
- 46 Tertianum Schibistei, Heimenschwand
- 47 Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thun
- 48 Tertianum Chly-Wabere, Wabern
- 49 Tertianum Fischermätteli, Bern
- 50 Tertianum Résidence, Bern
- 51 Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen
- 52 Tertianum Lindenegg, Oberlindach
- 53 Tertianum Bergsicht, Kirchlindach
- 54 Tertianum Rägeboge, Dotzigen
- 55 Tertianum Waldhof, Dotzigen
- 56 Tertianum Lyssbachpark, Lyss

## Suisse romande

- 57 Tertianum Le Manoir, Gampelen
- 58 Tertianum La Fontaine, Court
- 59 Tertianum La Jardinerie, Delémont
- 60 Tertianum Domaine du Littoral, Bevaix
- 61 Tertianum Le Pacific, Etoy
- 62 Tertianum Residenz La Gottaz, Morges
- 63 Tertianum Joli Automne, Ecublens
- 64 Tertianum Bel-Horizon, Ecublens
- 65 Tertianum Le Bristol, Montreux-Territet
- 66 Tertianum L'Eaudine, Montreux-Territet
- 67 Tertianum Le Byron, Villeneuve VD
- 68 Tertianum Le Bourg, Aigle
- 69 Tertianum Les Sources, Saxon
- 70 Tertianum Les Marronniers, Martigny
- 71 Tertianum Les Tourelles, Martigny

## Tessin

- 72 Tertianum Residenza Al Lido, Locarno
- 73 Tertianum Residenza Al Parco, Locarno
- 74 Tertianum Al Vigneto, Tenero
- 75 Tertianum Turrita, Bellinzona
- 76 Tertianum Parco Maraini, Lugano

## Établissement géré en commun avec Spitex Bern

- 77 Zentrum Schönberg AG, Bern

# Tâches et informations

## Marque et identité

Tertianum Autonomie Qualité de vie

*C'est ici, que je veux vivre*

Nous offrons un domicile pour accueillir les personnes et leur histoire...

... dans lequel elles peuvent organiser leur temps et loisirs, et surtout...

... profiter d'une vie conforme à leurs besoins.

1

Le groupe Tertianum s'est donné une nouvelle identité de marque en 2017. Depuis le mois de février 2017, tous les établissements sont regroupés sous la marque «Tertianum». La nouvelle identité de marque repose sur l'idée que «la vie quotidienne, le logement et les soins des seniors» constituent la compétence distinctive du groupe Tertianum. Appartement pour seniors bénéficiant de services, appartement avec prestations forfaitaires ou service médicalisé – quel que soit l'endroit où nos prestations sont fournies, l'hôte et son bien-être sont au cœur de nos préoccupations. La marque commune se veut le vecteur de ce message hors de nos murs et contribue à créer en interne une compréhension commune de nos prestations. Notre nouvelle promesse de marque<sup>1</sup> exprime clairement les valeurs du groupe Tertianum: l'autodétermination, un aspect central de la dignité et donc de la qualité de vie.

La nouvelle identité de marque a été précédée en 2016 par une adaptation stratégique et par un examen de la structure des marques du groupe en vigueur jusque-là. Ses conclusions ont révélé que rien ne distinguait nettement une marque des autres. Par conséquence, décision a été prise de

réduire le nombre de marques à une seule. En 2016, nous avons défini les éléments clés, comme le positionnement, la promesse de marque et la charte graphique de la nouvelle identité de marque.

### Communication de la nouvelle marque

En 2017, la nouvelle communication de la marque était notre principal objectif. Le site web, les brochures, la documentation commerciale imprimée ainsi que la signalétique extérieure et intérieure des établissements sont au goût du jour et uniformisés.



2

### Site web avec fonction de recherche exhaustive

En février 2017, nous avons mis en ligne notre nouveau site web<sup>2</sup> en allemand, en français et en italien. Le site web présente clairement aux internautes la variété de l'offre proposée dans les différents établissements et dans le groupe Tertianum. La pièce maîtresse du site web est une base de données centrale que les personnes intéressées peuvent consulter en utilisant la fonction de recherche et en lançant des requêtes spécifiques.

### Des brochures et documentations commerciales élégantes

Pendant le premier semestre 2017, nous avons remanié les brochures des établissements<sup>3</sup> et les documentations commerciales imprimées. Les brochures des établissements associent informations et émotions, la documentation commerciale affiche une élégance tout en sobriété.



3

### Signalétique extérieure et intérieure visible

A la fin de l'année 2017, tous les établissements avaient progressivement reçu leur nouvelle signalétique extérieure<sup>4</sup>. La signalétique intérieure<sup>5</sup> a elle aussi été adaptée en douceur à la nouvelle identité de marque dans la plupart des établissements.



4



5

## TÂCHES ET INFORMATIONS

# FORMATION CONTINUE ET PERFECTIONNEMENT

Sans collaborateurs qualifiés et motivés, le groupe Tertianum ne peut pas réussir. C'est pourquoi Tertianum forme des apprentis et propose à ses collaborateurs un programme de formation continue interne. En 2017, nous avons révisé l'offre de formation professionnelle et continue interne avec un nouveau partenaire externe.

## DAVANTAGE DE PLACES D'APPRENTISSAGE

Le groupe Tertianum s'est fixé pour objectif d'investir dans la promotion de la relève, pour les métiers en apprentissage comme au niveau ES/HES.

Le groupe Tertianum entend donc augmenter le nombre de places d'apprentissage proposées de 7% aujourd'hui à 10% des effectifs en 2020. Au 31 décembre 2017, il accueillait 306 apprentis dans 14 filières de la formation professionnelle initiale et supérieure.

## MÉTIER

- Infirmier/-ère ES
- Assistant/-e en soins et santé communautaire
- Assistant/-e socio-éducatif/ve
- Aide en soins et accompagnement
- Cuisinier/-ière en diététique
- Cuisinier/-ière
- Employé/-e en cuisine
- Gestionnaire en intendance
- Employé/-e en intendance
- Spécialiste en restauration
- Spécialiste en hôtellerie
- Employé/-e de commerce
- Agent/-e d'exploitation
- Employé/-e d'exploitation

Au sein du groupe Tertianum, les apprentis ont accès à des événements communs, à une journée de bienvenue centrale, à un camp pour apprentis et à une cérémonie commune de remise des diplômes.

En 2017, 55 apprentis des établissements Tertianum de Suisse alémanique ont passé une semaine ensemble sur le Hornberg (Berne). Sous la devise «Du rêve au bonheur», ils ont prêté main forte aux fermiers d'alpage.

## MESURES RENFORCÉES POUR RECRUTER DES APPRENTIS

Pour rester en lice dans la course aux meilleurs jeunes talents, le groupe Tertianum a ébauché en 2017 différentes mesures de marketing du personnel qui seront appliquées en 2018. Nous prévoyons ainsi de participer à des salons professionnels, de collaborer avec des hautes écoles, des écoles spécialisées et des hautes écoles spécialisées et d'être présent lors de journées d'information régionales.

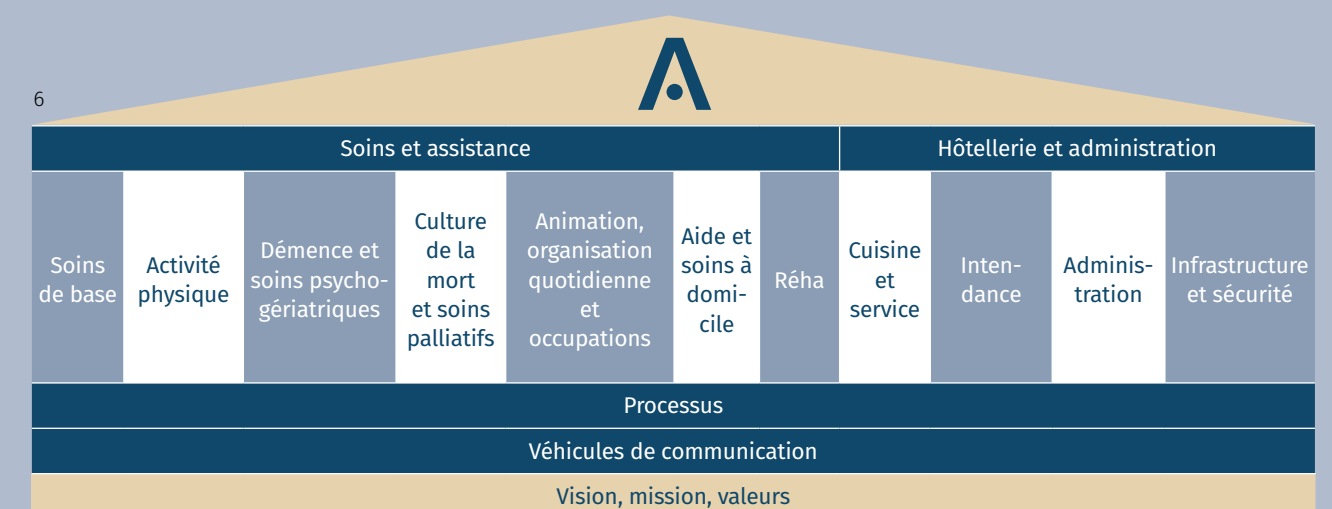
## COOPÉRATION AVEC CAREUM FORMATION

En 2017, le groupe Tertianum a mené une analyse de son offre de formation en termes de conformité avec la stratégie, de qualité, d'attrait, de modularité et de rentabilité (rapport coût-bénéfice). A l'issue de cette analyse, nous avons décidé de coopérer avec Careum Formation – institution dont le groupe Tertianum fait partie de l'organisme responsable. Careum Formation, institution de formation continue pionnière dans le domaine de la santé et des sciences sociales, accueille plus de 5000 étudiants chaque année dans son programme de formation continue. Careum Formation aide dorénavant le groupe Tertianum à déterminer son concept d'offre de formation continue. Elle prend également en charge l'administration des cours et la gestion des participants pour le groupe Tertianum.

La nouvelle offre de formation continue repose sur le «chapiteau des compétences»<sup>6</sup> du groupe Tertianum. Celui-ci représente les domaines d'activité des collaborateurs et définit le cadre des futurs programmes de formation continue.

## UNE OFFRE DE FORMATION CONTINUE SUR MESURE

Forte de ses nombreuses années d'expérience et de son vaste réseau, Careum Formation est en mesure de gérer et de dispenser les cours soi-même en assurant une qualité de haut niveau une bonne efficacité des coûts. Par cette collaboration avec Careum Formation, le groupe Tertianum compte également gagner en attractivité en tant qu'employeur. La diversité des formations continues organisées à l'échelle du groupe et des cours spécifiques dans certains établissements est parfaitement adaptée aux besoins du groupe Tertianum et de ses collaborateurs. Grâce au réseau de Careum Formation, le groupe Tertianum est désormais en mesure de proposer des formations de spécialistes et de responsables également en français et en italien. Qui plus est, les diplômes délivrés par Careum Formation sont reconnus sur le marché, ce qui améliore la valeur des certificats et des diplômes acquis en interne pour les collaborateurs.





## «L'Etzelblick est devenu mon deuxième chez-moi.»

J'aime mon travail, en particulier la préparation du petit-déjeuner et les discussions avec les hôtes. J'ai toujours voulu travailler avec les personnes âgées. J'ai commencé à travailler à l'Etzelblick il y a plus de 20 ans avec mon mari qui est maintenant en retraite. Cela me touche profondément lorsqu'un hôte décède. Il me tient d'autant plus à cœur de rendre le séjour de nos hôtes chez nous aussi agréable que possible. Beaucoup disent que je suis l'âme de cette maison. Cela me fait plaisir. Au sein de l'équipe, nos relations sont respectueuses et simples. Depuis 2014, je suis cheffe de groupe pour l'intendance. J'ai toute confiance en mes collègues, ils sont comme une famille.

**Bosiljka Milosevic est cheffe de groupe Intendance à l'établissement médico-social Tertianum Etzelblick, à Richterswil**







«Nous faisons quelque chose chaque jour.»

Nous étions d'accord de nous installer assez tôt dans un logement accompagné parce que nous avons connaissance d'expériences positives dans notre entourage. Nous avons donc cherché sur Internet des Résidences pour seniors avec piscine couverte. La Résidence Huob nous a convaincus par son service de haut standing, ses collaborateurs chaleureux et bien sûr, sa piscine couverte. Nous allons régulièrement au cours d'Aqua-Fit le matin et faisons quelques longueurs. Nous allons également souvent au centre de fitness. Notre bus VW est notre résidence secondaire sur roues. Nous l'utilisons hiver comme été pour partir en vacances, faire du ski de fond ou des randonnées à vélo. Nous dormons aussi dans notre bus. Nous faisons chaque mois une ou deux randonnées avec le groupe de marche de notre ancien employeur. Nous nous sentons bien ici, vraiment comme chez nous. Les collaborateurs, aux petits soins pour nous, y sont pour beaucoup.

Walde et Georg Lüdeke habitent à la Résidence Tertianum Huob, à Pfäffikon SZ



## «Je ne sais pas rester sans rien faire.»

Après avoir abandonné un apprentissage de service dans un restaurant, je ne voulais plus jamais entendre parler de service. Ce travail me semblait bien trop monotone. Et puis j'ai fait un stage à la Résidence Huob – et j'ai changé d'avis! J'accomplis des tâches variées et j'apprécie vraiment mon travail. J'aime surtout le service, en particulier quand il s'agit de couper et de flamber les plats. Je ne suis pas du genre à me tourner les pouces. Je suis maintenant en deuxième année d'apprentissage. Il se passe toujours quelque chose, les horaires de travail sont corrects et j'apprends beaucoup. Nous voulons dorloter les hôtes, ils doivent passer un moment agréable chez nous. Nous passons souvent de très bons moments avec eux, tout en restant professionnels.

**Wouter Oosting travaille comme apprenti spécialiste restauration à la Résidence Tertianum Huob, à Pfäffikon SZ**







## «J'ai l'esprit d'équipe.»

Le travail à la réception et dans l'administration me convient parfaitement. A l'issue de ma formation d'employée de commerce chez un grossiste en papier, j'ai choisi en toute conscience un emploi avec beaucoup de contact humain. Ici, chaque jour est différent. Avec mes collègues, je m'occupe de toutes les tâches administratives possibles dans une Résidence – de la facturation, aux conseils et aux visites en passant par les commandes de fournitures de bureau. Nous sommes là d'abord pour les hôtes et les visiteurs. Notre équipe est dynamique et motivée. Nous nous soutenons les uns les autres, même lorsqu'il y a le feu. J'ai toujours été à l'aise avec les personnes âgées. Quand je suis stressée, il me suffit d'échanger quelques mots avec les hôtes et la pression retombe. Pendant mes loisirs, j'aime jouer au volley et passer du temps avec mes amis et ma famille.

Laura Bärtsch est collaboratrice  
Réception/Administration  
à la Résidence Tertianum Horgen, à Horgen





## «Une nouvelle joie de vivre.»

Mon AVC a tout changé du jour au lendemain. Dans les mois et années qui ont suivi, j'ai dû réapprendre de nombreuses choses et accepter ce que je ne pouvais pas changer. Après une longue rééducation au Centre suisse des paraplégiques à Nottwil, j'ai emménagé à la Résidence La Gottaz il y a deux ans. Auparavant, je vivais à proximité, à Saint-Prex. Il est important pour moi que ma famille et mes amis puissent me rendre visite quand ils le souhaitent. Grâce au service de transport proposé, j'ai également retrouvé une certaine mobilité. Avant, j'aimais faire l'ascension des cols alpins en moto. Aujourd'hui, mon cœur bat pour les films de science-fiction et pour la musique. Les repas servis ici sont délicieux et variés. Les employés sont très ouverts et joyeux, et ils s'occupent bien de nous.

Gilbert Viret vit à la Résidence Tertianum La Gottaz, à Morges







«D'après mes enfants,  
j'aurais été idiote de ne pas  
prendre cet appartement.»

Je vis à Friedau depuis trois ans et demi à l'initiative de mes quatre enfants. Ils vivent en Suisse orientale et sont venus visiter l'établissement médico-social avec moi. Après le décès de mon mari, mon appartement d'Ennetbaden dans le canton d'Argovie était devenu trop grand pour moi. J'ai déménagé 22 fois au cours de ma vie, et avec mon mari qui était médecin, j'ai notamment vécu à Paris et en Inde. A la Résidence Friedau, je me sens entre de bonnes mains et j'entretiens des relations amicales avec les autres résidents. Il y a toujours quelqu'un sur place: cela me rassure au cas où il m'arriverait quelque chose. Nous sommes traités comme des rois, et les repas sont délicieux. Je me promène tous les jours dans les magnifiques jardins. Ce bel appartement est mon havre de paix. Je ne veux pas le quitter.

Jolanda Heinz-Blaser vit à l'établissement  
médico-social Tertianum Friedau, à Frauenfeld



## «J'ai conscience de ma responsabilité.»

Je travaille pour le service d'aide et soins à domicile de l'établissement et avec les personnes atteintes de démence. Du coup, mon travail est extrêmement varié et passionnant. Il est très important pour moi d'être là pour les personnes âgées et de pouvoir les aider. J'apprends aussi beaucoup au contact des familles, des médecins et des institutions. À l'origine, je suis aide familiale diplômée, un métier que j'ai d'ailleurs exercé quelque temps. Il y a trois ans, j'ai postulé à un emploi à l'établissement médico-social et appartements protégés de soins Im Lenz qui venait d'ouvrir. J'y ai approfondi mes connaissances médicales et suivi une formation en cours d'emploi pour devenir assistante en soins et santé communautaire. A présent, j'aimerais me former pour devenir formatrice professionnelle.

Melanie Henseler est employée spécialiste en soins à l'établissement médico-social et appartements protégés Tertianum Im Lenz, à Lenzburg







## «Les résidents ont plein d'histoires à raconter.»

Le travail au service technique de la Résidence La Gottaz est extrêmement varié: je suis responsable de l'entretien et de la maintenance dans tout le bâtiment et je peux compter sur l'appui de mon équipe bien rodée. Le transport et les livraisons font également partie de nos attributions. Contrairement à un peintre en bâtiment, qui est le métier que j'ai appris, ici je profite des fruits de mon travail. Le fait que la Résidence La Gottaz soit en bon état me remplit de satisfaction et d'une certaine fierté. Mon équipe et moi-même n'intervenons pas uniquement dans les pièces communes, mais aussi dans les chambres des résidents lorsque nous devons rénover ou remplacer quelque chose. J'aime écouter les résidents raconter des anecdotes de leur vie ou leurs soucis: la relation de confiance que j'entretiens avec eux enrichit ma vie.

**Christophe Sandoz, responsable Service technique à la Résidence Tertianum La Gottaz, à Morges**



## «Nous apprécions la compagnie.»

A la Résidence St. Jakob-Park, tout le monde est très agréable, serviable et motivé. On sent que l'équipe se connaît depuis des années et qu'elle travaille en harmonie. Après l'AVC de ma femme, nous avons longuement réfléchi à la manière dont nous voulions vivre nos vieilles années. Et puis nous avons été invités à venir visiter la Résidence Jakob-Park. C'était pile le bon moment. Cinq jours après la visite, nous avons signé le contrat et avons emménagé le 1<sup>er</sup> novembre 2017. Nous nous sentons bien ici et pouvons vivre à notre rythme en toute tranquillité. L'offre de cours variée nous plaît beaucoup: ma femme participe au groupe de français et d'anglais. Quant à moi, je suis inscrit au groupe d'hommes et prends des cours de Qi Gong.

Hans Altermatt vit avec son épouse Irene à la Résidence Tertianum St. Jakob-Park, à Bâle







## «L'animation est toute ma vie.»

Le contact avec les hôtes rend mon métier passionnant et enrichissant. Je travaille à l'établissement médico-social et appartements protégés Tertianum Im Vieri depuis son ouverture au printemps 2013. Avec les hôtes, je m'adapte aux ressources de chacun. Ce doit être une expérience positive pour eux, ils doivent se rendre compte qu'ils peuvent encore faire beaucoup de choses. J'accorde toute mon attention à l'hôte et à son histoire personnelle. Dans l'animation, il arrive souvent qu'on ait préparé une activité, mais que la personne soit dans un état d'esprit complètement différent. Il faut donc savoir faire preuve de souplesse et s'adapter à la situation. Il arrive que nous chantions ou jouions de la musique ensemble au lieu de nous consacrer aux activités créatives prévues. Une fois par semaine, je garde mon petit-fils. Les moments de jeu avec lui forment un contrepois avec mon travail.

Alice Messerli est Responsable Animation à l'établissement médico-social et appartements protégés Tertianum Im Vieri, à Schwerzenbach



## PROJETS ET CROISSANCE

# INTELLIGENCE OPÉRATIONNELLE

**En définissant des processus standards et en recourant à une numérisation massive, le groupe Tertianum entend garantir la qualité dans tous ses secteurs d'activité et améliorer l'efficacité de ses processus.**

## PROJET ERP – NUMÉRISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Le groupe Tertianum procède à l'introduction échelonnée du système ERP de SAP, une mutation qui s'achèvera en 2020. Il sera introduit en Suisse alémanique et au Tessin le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et en Suisse romande le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Le projet s'articule sur la saisie et la facturation des prestations, les finances, l'approvisionnement et les achats, la gestion des ressources, la connexion aux systèmes de soins (Besa, RaiSoft et careCoach) et l'archivage. Le projet a été initié en 2016, année où nous avons évalué les partenaires pour le logiciel et la mise en œuvre, et révisé les processus relatifs à l'ERP. L'acceptation du blueprint à la fin du mois d'avril 2017 a marqué la clôture réussie de la phase conceptuelle du projet ERP. Durant la phase d'implémentation qui a suivi, nous avons adapté les divers modules conformément au blueprint, développé des cas techniques et effectué des tests de fonctionnement. La phase d'introduction du nouveau système ERP a débuté en novembre 2017, avec formations intensives et l'instruction des directeurs d'établissement. Selon le principe «Train the Trainer», des super-utilisateurs ont été formés pour instruire les utilisateurs finaux.

Le projet ERP a beaucoup exigé du groupe, à tous les échelons. La solution ERP de SAP a néanmoins pu être introduite en Suisse alémanique et au Tessin selon le calendrier prévu.

En 2018, l'exploitation et l'optimisation de SAP et des sous-systèmes correspondants seront au premier plan. En Suisse romande, le projet débute une année avant la date prévue de l'introduction, le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

## PROJET CARECOACH – DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE DES DOSSIERS DES PATIENTS

A l'été 2016, Tertianum a décidé d'introduire le système de documentation électronique careCoach dans l'ensemble du groupe pour la fin 2019. Le plan de projet prévoit d'implémenter d'abord careCoach dans les entreprises qui ne disposent pas encore d'un système de documentation électronique des dossiers des patients. Afin de simplifier le travail des collaborateurs sur careCoach, nous utiliserons aussi des appareils mobiles. Nous avons achevé la phase 1 fin 2017 – 32 établissements ont été équipés de careCoach et le personnel soignant formé à son utilisation.

Pour travailler avec careCoach, il est important d'appliquer correctement le processus de soins. En 2017, nous avons donc organisé, en complément des séances de formation à careCoach, les premiers cours de mise à jour sur le processus de soins pour les collaborateurs concernés. Ils seront reconduits en 2018. Le processus de soins est également intégré à la formation careCoach actuelle. En 2018, nous déploierons careCoach avant la fin de l'année dans les autres établissements Tertianum de Suisse alémanique et du Tessin. Les établissements de Suisse romande suivront à compter du 4<sup>e</sup> trimestre 2018 et jusqu'à la fin 2019.

## PROJET HR CAMPUS – DES PROCESSUS RH AGILES

Depuis janvier 2017, le groupe Tertianum collabore avec HR Campus pour la gestion des salaires. Elle utilise à cet effet le module Employer Central de SAP SuccessFactors. Swiss Prime Site a décidé d'introduire les solutions logicielles SAP HCM dans l'ensemble du groupe en coopération avec HR Campus. Les modules e-recruiting, Learning Management System, MBO et gestion des certificats seront implémentés dans le cadre du projet «SPS HCM». Le plan de projet prévoit un roll-out en plusieurs étapes jusqu'à fin 2018. La clôture du projet est prévue au 1<sup>er</sup> trimestre 2019.

## INITIATIVES QUALITÉ

Durant l'exercice 2017, le secteur Gestion de la qualité a été séparé du Développement des soins et rattaché au nouveau secteur indépendant Développement de l'entreprise. Dans le sillage de la réorganisation, nous avons réexaminé l'ancienne orientation stratégique de la gestion qualité. En raison du déploiement prévu du système ERP et du remaniement de la structure des processus qu'il implique, il a été prévu d'introduire le modèle de qualité conforme à ISO 9001:2015 dans l'ensemble du groupe Swiss Prime Site. Les travaux conceptuels y afférents se poursuivront en 2018.

### ISO 9001:2015

Tertianum Romandie est détentrice de la certification ISO 9001:2015. En décembre 2017, son système de management de la qualité a été contrôlé et la certification a été confirmée.

### sanaCERT suisse

Le management de la qualité dans l'ancien groupe SENIOcare a obtenu la certification groupée de sanaCERT suisse le 6 décembre 2013. La certification a été confirmée lors de l'audit de recertification en octobre 2017. Suite à la décision d'introduire le modèle de qualité ISO 9001:2015 dans l'ensemble du groupe, la certification sanaCERT suisse n'est plus un objectif. Nous nous efforcerons néanmoins d'appliquer ses prescriptions dans le secteur des soins, là où elles sont utiles.



# Projets et croissance

## Acquisitions et nouvelles ouvertures

En 2017, le groupe Tertianum a acquis deux établissements et en a ouvert quatre.  
Des projets de construction sont prévus.

### Acquisitions



**1<sup>er</sup> janvier 2017**  
**Acquisition de l'établissement médico-social et appartements protégés Parco Maraini, Lugano**

En janvier 2017, le groupe Tertianum a repris une partie des activités de la Clinica Al Parco SA, située dans le domaine Casa Dorata du Parco Maraini, à Lugano. L'établissement possède une longue tradition et jouit d'une bonne réputation. Après d'importants travaux de rénovation, 83 places médicalisées sont à disposition des clients depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.



**1<sup>er</sup> juillet 2017**  
**Acquisition de la Résidence La Gottaz, Morges**

Le 1<sup>er</sup> juillet 2017, la Résidence La Gottaz à Morges a quitté Boas-Yakhin Holding SA pour rejoindre le groupe Tertianum. Ce rachat a permis à Tertianum de combler une lacune dans le secteur Résidences en Suisse romande. La majestueuse Résidence La Gottaz offre 33 lits médicalisés et 11 appartements médicalisés à une clientèle exigeante au bord du lac Léman.

### Nouvelles ouvertures



**2 octobre 2017**  
**Park Ramendingen, Gommiswald**

Depuis l'établissement médico-social Tertianum Park Ramendingen, la vue sur la forêt de Gommiswald est imprenable. L'établissement compte 20 appartements pour seniors avec prestations à la carte, 60 lits répartis dans 50 chambres individuelles et cinq chambres doubles, ainsi qu'une cafétéria ouverte au public. 12 places médicalisées sont réservées aux personnes souffrant de démence.



**2 octobre 2017**  
**Tertianum Krone, Wattwil**  
Le nouvel établissement médico-social Tertianum Krone

remplace le Tertianum Kronenwiese qui lui fait face. Des travaux d'aménagement y sont en cours et il rouvrira ses 13 appartements pour seniors en 2018. L'établissement Tertianum Krone compte 36 lits dans 30 chambres individuelles et trois chambres doubles, un bistro et un restaurant avec terrasse.



**9 novembre 2017**  
**Tertianum Al Vigneto, Tenero**  
Tenero, sur le lac Majeur, accueille le nouvel établisse-

ment médico-social Tertianum Al Vigneto. Elle dispose de 69 appartements pour seniors avec prestations à la carte, 42 lits dans 38 chambres individuelles et deux chambres doubles dans le secteur médicalisé, un centre de jour de Pro Senectute Tessin et un bistro ouvert au public.



**13 novembre 2017**  
**Tertianum Etzelgut, Zurich**  
L'établissement médico-social Tertianum Etzelgut propose

51 lits dans 41 chambres individuelles en secteur médicalisé dans le quartier résidentiel de Zurich-Wollishofen. Le rez-de-chaussée est réservé à dix personnes souffrant de démence. Une cafétéria, un salon de coiffure et un cabinet de podologie sont également présents.

### Projets prévus dans le groupe Tertianum

Situation au 31.03.2018



**Ouverture en avril 2018**  
**Tertianum Blumenau, Unterterzen**

20 appartements, 60 lits médicalisés  
Investisseur: UTQ Liegenschaften AG



**Ouverture en juin 2018**  
**Tertianum Krone, Wattwil**

13 appartements  
Investisseur: Caisse de pension de St-Gall



**Ouverture en 2019**  
**Tertianum Rebgarten, Liestal**

66 appartements, 40 lits médicalisés  
Investisseur: Fondation de placement Swiss Prime



**Ouverture en 2019**  
**Tertianum Comacini, Chiasso**

86 appartements, 30 lits médicalisés  
Investisseur: CS Living Plus



**Ouverture en 2019**  
**Tertianum Les Marronniers, Martigny**

39 appartements, 68 lits médicalisés  
Investisseur: Fondation de placement Swiss Prime



**Ouverture en 2020**  
**Tertianum Giessenturm, Dübendorf**

80 appartements, 60 lits médicalisés  
Investisseur: CS SIAT



**Ouverture en 2020**  
**Tertianum La Sorne, Delémont**

41 appartements, 26 lits médicalisés  
Investisseur: Compagnie des Parcs Holding SA



**Ouverture en 2020**  
**Tertianum Am Rietpark, Schlieren**

78 appartements, 30 lits médicalisés  
Investisseur: Geistlich Immobilien AG



**Ouverture en 2020**  
**Tertianum Spelteriniwiese, Bazenheid**

9 appartements, 72 lits médicalisés  
Investisseur: Vita



**Ouverture en 2020**  
**Tertianum Wieshof, Winterthur**

18 appartements, 87 lits médicalisés  
Investisseur: BVK, Caisse de pension des employés du canton de Zurich



**Ouverture en 2020/2021**  
**Tertianum Etzelblick, Richterswil**

32 appartements, 60 lits médicalisés  
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Residenz Du Lac, Paradiso**

60 appartements, 40 lits médicalisés  
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Monthey, Monthey**

28 appartements, 50 lits médicalisés  
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Glasi, Bülach**

62 appartements, 40 lits médicalisés  
Investisseur: Steiner AG



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Cornaredo, Lugano**

49 appartements, 54 lits médicalisés  
Investisseur: Artisa



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Byron II, Villeneuve**

18 appartements  
Investisseur: Credit Suisse



# INDICATEURS ET EXPLICATIONS

**En 2017, le groupe Tertianum a poursuivi son essor, ce qui se traduit par un bon résultat. Parallèlement aux nouvelles ouvertures et aux acquisitions, la croissance du chiffre d'affaires a été portée par les établissements des régions zurichoise et romande.**

## PRODUIT D'EXPLOITATION

Le produit d'exploitation consolidé du groupe Tertianum a sensiblement progressé en 2017 pour atteindre 449 millions de francs – env. 10% de plus qu'en 2016. La moitié de la croissance du chiffre d'affaires a été réalisée en Suisse romande, sachant que les établissements romands n'ont rejoint le groupe Tertianum qu'au 1<sup>er</sup> mars 2016.

## NOMBRE DE COLLABORATEURS

Au 31 décembre 2017, le groupe Tertianum employait 4303 personnes, ce qui correspond à 3464 équivalents temps pleins. L'augmentation des emplois à temps plein (+537) par rapport à 2016 tient en premier lieu aux nouvelles ouvertures et aux acquisitions. Les établissements ouverts en 2016 ont également amélioré leur taux d'occupation, ce qui s'est traduit par l'embauche de nouveaux collaborateurs.

## OCCUPATION DES LITS MÉDICALISÉS ET DES APPARTEMENTS

Le taux d'occupation des lits médicalisés a légèrement progressé par rapport à l'année précédente; celui des appartements s'est maintenu, ce qui est d'autant plus remarquable que le groupe Tertianum a ouvert pas moins de quatre nouveaux établissements en 2017. Généralement, le taux plus faible dans les nouveaux établissements dont l'activité est en phase de démarrage.

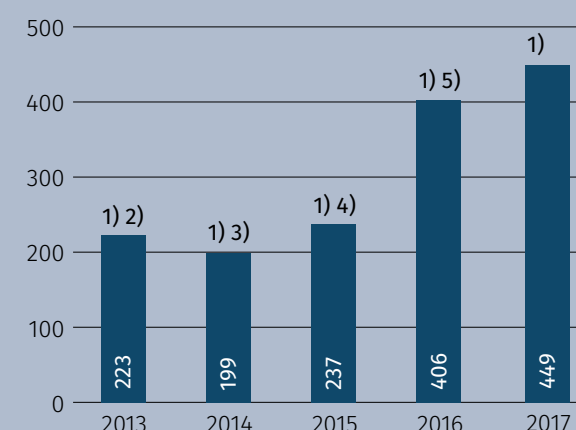
## NOMBRE DE RÉSIDENTS

En 2017, le groupe Tertianum a accueilli 4182 résidents (moyenne annuelle). L'augmentation de 209 hôtes s'explique par les nouvelles ouvertures et les acquisitions faites en 2017.

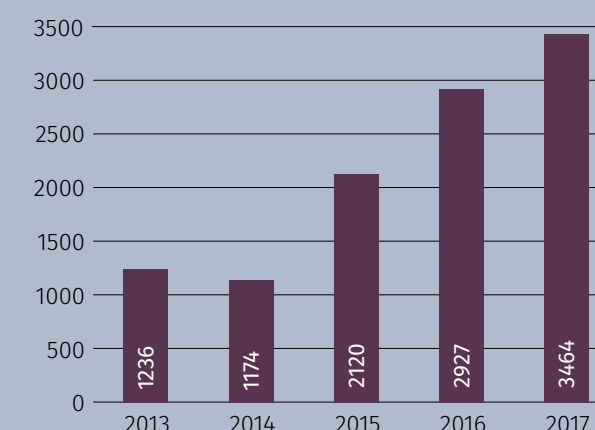
*Des informations détaillées sur les résultats 2017 du groupe Tertianum sont publiées dans le rapport d'activité 2017 de Swiss Prime Site.*



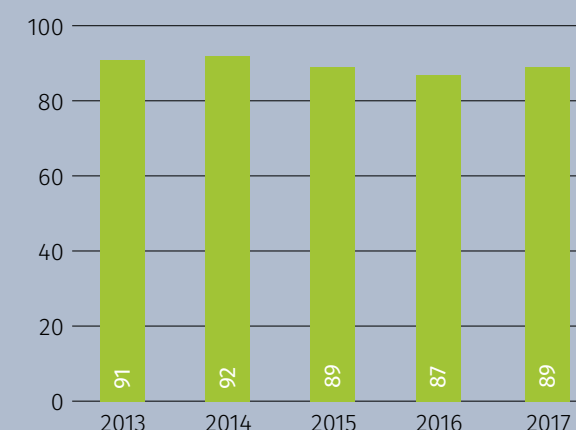
**Produit d'exploitation** (en mio. CHF)  
au 31 décembre



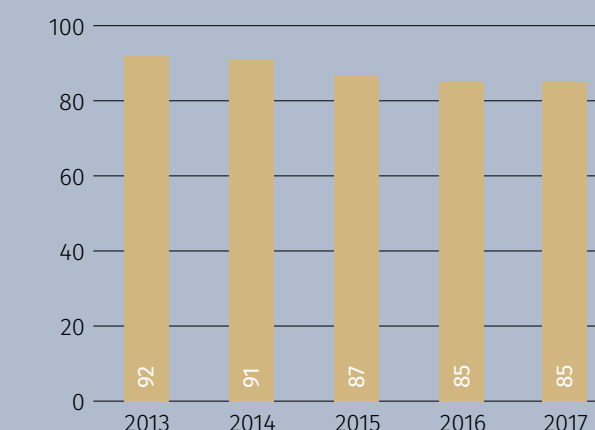
**Nombre de collaborateurs** (sur la base d'emplois à plein temps) au 31 décembre



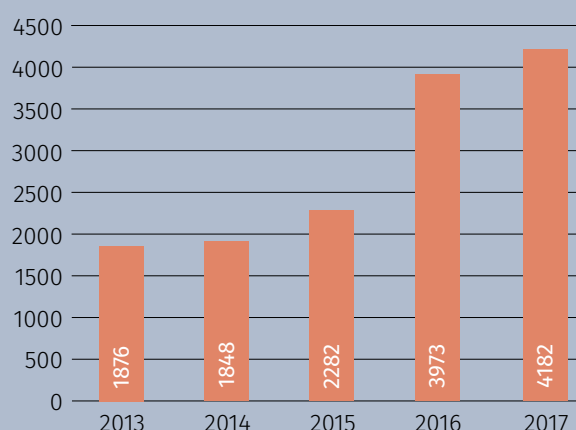
**Occupation des lits médicalisés** (journées de soins)  
(en %) (valeurs moyennes)



**Occupation des appartements** (en %)  
(valeurs moyennes)



**Nombre total de résidents** (valeurs moyennes)



- 1) Chiffres IFRS; 2017 Swiss GAAP FER
- 2) Vente d'immeubles le 01.07.2013
- 3) Vente Permed le 01.01.2014
- 4) Achat de SENIOcare le 01.10.2015
- 5) Achat de BOAS Senior Care le 01.03.2016



# Gouvernance de l'entreprise

Situation au 31.03.2018

## Conseil d'administration



René Zahnd  
Président,  
CEO Swiss Prime Site AG



Markus Meier  
CFO Swiss Prime Site AG

## Conseil consultatif

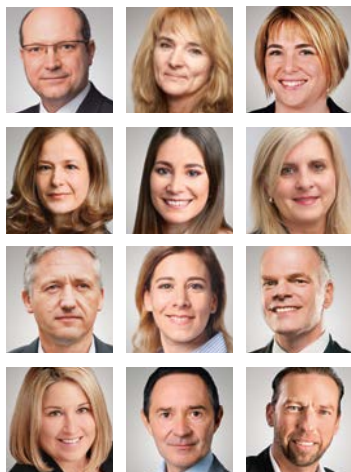


Prof. Dr. Dr. méd. Heike Bischoff-Ferrari  
Professeure de gériatrie et recherche  
sur le vieillissement



Daniel Staffelbach  
Avocat

## Secteur Corporate



Alfio Belgeri, Responsable IT, Zurich  
Véronique Berney, Responsable Qualité et sécurité, Crissier  
Nicole Bonnet, Responsable de service Personnel, Crissier  
Elena Gasser, Legal & Compliance, Zurich  
Andrea Lima, Responsable Administration du personnel, Zurich  
Corinna Meyer, Responsable HR Business Partner, Zurich  
Laurent Mottet, Responsable de service Facturation, Crissier  
Regine Reger, Responsable Controlling, Zurich  
Andreas Settelen, Responsable Finances Romandie, Crissier  
Cornelia Schmid, Responsable Achats, Zurich  
Markus Wymann, Responsable Gestion de la qualité, Zurich  
Roger Zintl, Responsable Marketing et communication, Zurich



## Direction générale

De gauche à droite: Michael Oldani, Directeur Région Zurich; Nicolas Crognaletti, Directeur Région Romandie; René Alpiger, Directeur Région Suisse orientale; Markus Bühler, Responsable Développement de l'entreprise; Dr. Luca Stäger, CEO; Dr. Matthias Kuratli, Responsable Finances; Mirjam Roser, Responsable Soins et assistance du groupe; Marianne Häuptli, Directrice Région Mittelland-Suisse centrale; Ivan Frommenwiler, Responsable du personnel; Roland Eckert, Directeur Région Berne; Stefan Brunner, Directeur Région Tessin (non membre de la direction)

## Commission du personnel



Pia Graf, Présidente, Responsable Soins et assistance  
Tertianum Résidence, Berne  
Sven Hillmann, Vice-président, Responsable Cuisine Tertianum  
Tertianum Sonnenschein, Reute  
Ilona Junghannss, Infirmière diplômée Tertianum Friedau, Frauenfeld  
Melissa Geiger, Assistante en service  
Tertianum Residenz Huob, Pfäffikon SZ  
Jens Gundelach, Responsable Soins et assistance  
Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach  
Charlotte Greco, Collaboratrice Hôtellerie Tertianum Letzipark, Zurich  
Jürg Harlander, Responsable Cuisine Tertianum Residenz Horgen, Horgen  
Helga Mattenberger, Infirmière diplômée Tertianum Residenz Bellerive, Lucerne  
Virginie Dubuis, Employée de commerce Tertianum Le Byron, Villeneuve  
Isabelle Zehnder, Responsable Réception Tertianum Le Pacific, Etoy  
Kim Wittwer, Assistente di direzione Tertianum Residenza Al Parco, Muralto



Directions



**Région Suisse orientale, Directeur René Alpiger**  
René Alpiger, Tertianum Schloss Berg, Berg, a. i.  
Doris Baumann, Tertianum Blumenapark, Unterterzen  
Margrit Fässler, Tertianum Rosenau, Kirchberg SG  
Jürg Giger, Tertianum Feldegg et Tertianum Steinegg, Degersheim  
Gudrun Heinrich, Tertianum Meeresstern, Kreuzlingen  
Bernhard Kuster, Tertianum Neutal, Berlingen  
Helen Oehy, Tertianum Wismetpark, Weesen  
Jenni Martin, Tertianum Rosengarten, Kradolf  
et Tertianum Seerose, Egnach  
Claudia Nagel, Tertianum Sonnenschein, Reute  
Liliane Niederer, Tertianum Friedau, Frauenfeld  
Gerda Nussbaumer, Tertianum Zedernpark, Weinfelden  
Mirjam Schmidhauser, Tertianum Christa, Oberuzwil  
Claudia Steiger, Tertianum Villa Sarona, Coire  
Marcus Wille, Tertianum Krone, Wattwil  
et Tertianum Park Ramendingen, Gommiswald  
Susann Wittwer, Tertianum Casa Fiora, Zizers



**Région Mittelland – Suisse centrale, Directrice Marianne Häuptli**  
Esther Helbling, Tertianum Residenz Huob, Pfäffikon SZ  
Cornelia Braun, Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Bâle  
Hans-Peter Eckstein, Tertianum Salmenpark, Rheinfelden  
Michaela Werner, Tertianum Oasis, Trimbach  
Olivera Kostic, Tertianum Brunnematt, Wangen sur Olten  
Violeta Kostic, Tertianum Im Lenz, Lenzburg et Tertianum Bärholz, Wohlen  
Matthias Laich, Tertianum Residenz Sphinxmatte, Soleure  
Rosa Mathis, Tertianum Residenz Bellerive et Tertianum Sternmatt, Lucerne



**Région Berne, Directeur Roland Eckert**  
Germaine Beuret, Tertianum Bergsicht, Kirchlindach  
et Tertianum Lindenegg, Oberlindach  
Doris Jordi, Tertianum Fischermätteli, Berne  
Franziska Jordi, Tertianum Chly-Wabere, Wabern  
Saara Hafner, Tertianum Rägeboge et Tertianum Waldhof, Dotzigen  
Carola Schaad, Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thoune,  
et Tertianum Schibistei, Heimenschwand  
Michael Schmocker, Tertianum Résidence, Berne  
Monika Buchs, Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen  
Thomas Zurkinden, Tertianum Lyssbachpark, Lyss



**Région Zurich, Directeur Michael Oldani**  
Sascha Burghardt, Tertianum Etzelgut, Zurich, Tertianum Restelberg  
et Tertianum Villa Böcklin, Zurich  
Daniela Gantner, Tertianum Letzipark, Zurich  
Stefan Hartmann, Tertianum Etzelblick, Richterswil  
Jan Hollenstein, Tertianum Residenz Segeten, Zurich  
Claudia Inderwies-Ochsner, Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach  
Mathias Knecht, Tertianum Residenz Horgen, Horgen  
Markus Müller, Tertianum Parkresidenz, Meilen  
Melanie Nille, Tertianum Papillon, Winterthour  
Beat Schmid, Tertianum Residenz Im Brühl, Zurich  
Liliana Stiens, Tertianum Residenz Zurich-Enge, Zurich  
Martin Stierli, Tertianum Grünegg, Wald  
Serenella von Schulthess, Tertianum Residenz Zollikerberg, Zollikerberg  
Daniel Widmer, Tertianum Bubenholz, Glattbrugg  
Felix Wintsch, Tertianum Zur Heimat, Stadel  
Urs Züger, Tertianum Brunnehof, Uster



**Région Romandie, Directeur Nicolas Croгнаletti**  
Nicolas Croгнаletti, Résidence Tertianum La Gottaz, Morges  
Joël Bindit, Tertianum La Jardinerie, Delémont et Tertianum La Fontaine, Court  
Patricia Dehar, Tertianum Le Manoir, Gampelen et Tertianum Domaine  
Le Littoral, Bevaix  
Bertrand Fontannaz, Tertianum Les Sources, Saxon  
Eric Lascombe, Tertianum Le Bristol et Tertianum L'Eaudine, Montreux  
et Tertianum Le Pacific, Etoy  
Marc Pittet, Tertianum Le Bourg, Aigle et Tertianum Le Byron, Villeneuve  
Serge Vauthey, Tertianum Les Marronniers et Tertianum Les Tourelles, Martigny  
Auréliе Vergère, Tertianum Bel-Horizon et Tertianum Joli Automne, Ecublens



**Région Tessin, Directeur Stefan Brunner**  
Stefan Brunner, Tertianum Residenza Al Lido, Locarno  
Stefano Cutunic, Tertianum Parco Maraini, Lugano  
Richard Eyer, Tertianum Al Vigneto, Tenero  
Stefano Landi, Tertianum Turrita, Bellinzona  
Philipp Schaerer, Tertianum Residenza Al Parco, Muralto



**Participations, Directeur Luca Stäger**  
Katrin Bucher, Zentrum Schönberg AG, Bern



**Siège principal Zurich**

Tertianum Management AG  
Seminarstrasse 28  
Case postale  
8042 Zurich  
Tél. 043 544 15 15  
Fax 043 544 15 00  
tertianum@tertianum.ch  
www.tertianum.ch

**Direction régionale Romandie**

Tertianum Romandie Management SA  
Ch. des Lentillières 24  
1023 Crissier  
Tél. 021 805 49 00  
info@tertianum-romandie.ch  
www.tertianum.ch

**Direzione regionale Ticino**

Tertianum Management AG  
Via della Posta 44  
6600 Locarno  
Tél. 091 759 12 10  
ticino@tertianum.ch  
www.tertianum.ch

