

Rapport d'activité 2019

«Ici, je n'ai plus la sensation d'être seul.»

TERTIANUM

Photo de couverture:

J'ai toujours vécu à Conthey où je gagnais ma vie comme chauffeur. J'ai livré des vins du Valais dans toute la Suisse, et j'en suis très fier. Mon permis de conduire est encore valable aujourd'hui, et je n'ai cédé mon véhicule qu'au printemps, au moment de mon emménagement au sein de Tertianum. Une fois retraité, j'ai encore aidé longtemps dans les vignobles valaisans. Un verre de vin par jour et une promenade d'une demi heure font jusqu'à présent partie de mes petits secrets pour rester en bonne santé durablement. J'apprécie énormément le confort et l'ambiance ici, et je suis surtout heureux de ne plus me sentir aussi seul. Je prends mes trois repas au restaurant et j'apprécie l'échange quotidien avec des personnes partageant les mêmes idées. De belles amitiés sont ainsi déjà nées.

Léon Coppey (98 ans) revient sur une vie épanouie et se réjouit de vivre au Tertianum Les Sources à Saxon (VS)

3

Préambule du président du conseil d'administration

6

L'exercice 2019 en bref

14

Établissements du groupe Tertianum

16

Le nouveau propriétaire

18

Projet pilote: nouveau centre de conseil

26

Intelligence opérationnelle

28

Projets et croissance

30

Rapport financier

36

Direction de l'entreprise

Préambule du président du conseil d'administration



René Zahnd

Président du conseil d'administration de Tertianum Gruppe AG
jusqu'à fin février 2020

Dans le dernier rapport d'activité, j'ai parlé des succès de Tertianum quand celle-ci appartenait à Swiss Prime Site. Depuis 2013, nous avons accompli beaucoup de choses. Grâce à des acquisitions stratégiques et des mesures opérationnelles, notre entreprise s'est développée pour finalement devenir le premier prestataire de services dans le domaine «Bien vivre le grand âge». Avec plus de 80 sites, 4860 collaborateurs et un produit d'exploitation de plus de 500 millions de francs, Tertianum est aujourd'hui le premier acteur privé sur ce marché prometteur.

Après cette phase de croissance, Swiss Prime Site a souhaité, en tant que partenaire stratégique et propriétaire de Tertianum, remettre l'entreprise entre de nouvelles mains mi-2019. Afin de déterminer le nouveau propriétaire idéal, les intentions de vente ont été communiquées en toute transparence en août 2019. En l'espace de quatre mois, on avait trouvé un nouveau propriétaire: la société d'investissement suisse Capvis AG, qui continuera à

exploiter le potentiel de croissance et à réaliser des synergies. Pour ce faire, l'entreprise compte étendre la chaîne de valeur de Tertianum, de manière à renforcer et développer son excellent positionnement.

Tertianum, son nouveau propriétaire Capvis et tous ses collaborateurs peuvent s'attendre à un avenir prometteur. En tant que CEO de Swiss Prime Site et président du conseil d'administration de Tertianum, c'est une entreprise saine et rentable que je remets entre de nouvelles mains. Je suis convaincu que Tertianum poursuivra avec succès la voie qu'elle a choisie dans les années à venir.

Chers hôtes, proches, collaborateurs, partenaires commerciaux et autorités, je vous remercie de votre coopération et vous souhaite, ainsi qu'à Tertianum tout le meilleur pour l'avenir.

René Zahnd
Président du conseil d'administration
de Tertianum Gruppe AG
CEO Swiss Prime Site AG

Tertianum en bref

Établissement



Chiffre d'affaires en mio. CHF **520**

Implantations **80**

dont réservés aux soins 37

Croissance

Nouvelles ouvertures 2

Acquisitions 3

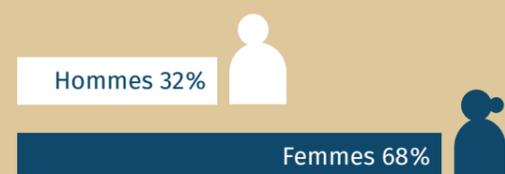
Projets **14**

Cantons **16**

Présence nationale

Hôtes EMS dans toute la Suisse **156 742**

Nombre pour 2018



Source: OFS

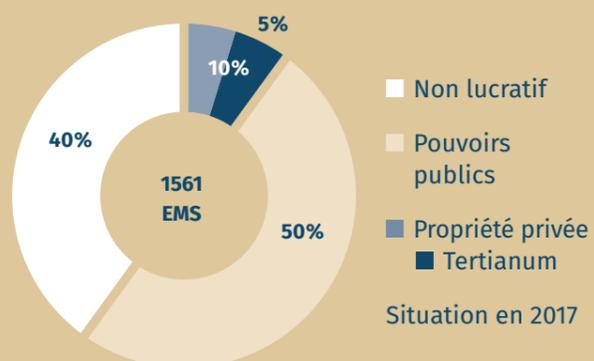
Nombre de lits médicalisés **3149**

Capacité budgétisée

Nombre d'appartements et de logements **1705**

Capacité budgétisée

Part des formes juridiques les plus courantes des EMS suisses



Source: Credit Suisse / OFS

Formation initiale et continue



Nombre moyen de jours de formation continue par collaborateur **3.5**

Participants à des programmes de formation continue **3523**

Nombre d'apprentis **435**

Fin d'apprentissage **137**

Filières professionnelles proposées par Tertianum **10**

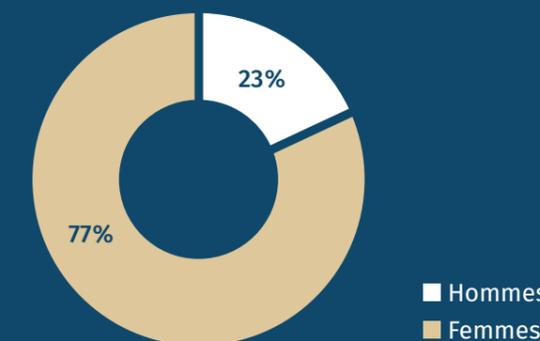
Collaborateurs



Nombre total de collaborateurs **4860**

Région lémanique (GE, VD, VS)	702
Espace Mittelland (FR, NE, BE, JU, SO)	1300
Suisse du Nord-Ouest (BS, BL, AG)	314
Zurich (ZH)	1138
Suisse orientale (SH, TG, SG, AR, AI, GL, GR)	978
Suisse centrale (SZ, LU, ZG, OW, NW, UR)	163
Tessin (TI)	265

Régions selon l'OFS



Part des femmes aux postes de direction en % **56**

Postes à temps plein **3952**

Nouveaux postes créés **415**

Nationalités des collaborateurs **94**

Âge moyen des collaborateurs **41**

Taux d'occupation moyen en % **82**

Hommes 92% Femmes 78%

Social et environnement



Dépenses pour les frais de transports publics en milliers de francs **574**

Abonnements demi-tarif pris en charge **1988**

Abonnements généraux pris en charge **29**

Somme salariale en mio. CHF **241**

Part des fournisseurs suisses en % **99**



Dr Luca Stäger

Chief Executive Officer, Tertianum

Pour Tertianum, 2019 a été riche en réussites et en événements. L'entreprise s'est agrandie à tous les niveaux et a connu un développement positif. Les nouveaux établissements médico-sociaux de Liestal (BL) et Chiasso (TI) ont déjà accueilli de nombreux hôtes. En Romandie également, Tertianum s'est développée grâce à la reprise des centres médico-sociaux Le Martagon à Les Ponts-de-Martel, Chantevent à Fresens (les deux NE) et Les Lauriers à Saint-Imier (BE). Tertianum emploie maintenant 4860 personnes dans tout le pays, pour notre plus grande fierté. Je profite de l'occasion pour souhaiter la bienvenue à tous nos nouveaux collègues.

De Swiss Prime Site à Capvis

En août 2019, notre propriétaire, Swiss Prime Site, a annoncé qu'il se concentrerait davantage sur son cœur de métier et souhaitait donc vendre Tertianum. Ce futur inconnu a conduit à une certaine tension dans l'ensemble de l'environnement Tertianum. Au cours du deuxième semestre, le processus de vente a mis la direction à l'épreuve. L'objectif était de

trouver un nouveau propriétaire susceptible de s'identifier avec notre culture d'entreprise et nos valeurs, afin de poursuivre l'histoire à succès de Tertianum.

L'entreprise s'est agrandie à tous les niveaux et a connu un développement positif.

Tertianum a suscité beaucoup d'intérêt. Les acheteurs potentiels venaient de secteurs variés et ont apporté des contributions intéressantes. En même temps, notre entreprise a été examinée sous toutes les coutures.

La société suisse d'investissement Capvis a été choisie comme nouveau propriétaire. Pour ma part, j'en suis très heureux, et cela me rend confiant pour l'avenir. Capvis a convaincu par son professionnalisme tout au long du processus de vente, mais aussi par sa grande compréhension de notre

modèle commercial et de notre culture. Le nouveau propriétaire préservera également la «suissitude», un critère qui fait partie de l'ADN de Tertianum et auquel les différentes parties prenantes accordent une grande importance. En outre, Capvis a présenté des perspectives de développement et de synergie enthousiasmantes pour notre entreprise.

L'essentiel reste évidemment nos hôtes, que nous souhaitons continuer à surprendre grâce à des collaborateurs motivés et à l'amélioration constante de nos prestations.

Je suis convaincu que le nouveau propriétaire apportera un vent de fraîcheur dans notre entreprise. Au cours du premier semestre 2020, nous allons revoir notre stratégie et procéder à des modifications si nécessaire. Aux pages 16 et 17, nous présentons Capvis un peu plus en détails.

Nous saisissons l'occasion pour remercier Swiss Prime Site, qui nous a accompagnés au cours des sept dernières années et a façonné de manière significative notre croissance dynamique, notamment par des acquisitions importantes, des développements immobiliers et de nouvelles ouvertures. Nous sommes ravis de poursuivre la collaboration avec la principale société immobilière suisse, propriétaire de pas moins de 16 propriétés Tertianum et de quatre projets.

Vers une évolution constante

Nous sommes prêts pour l'année en cours. En 2020 aussi, nous poursuivons notre expansion grâce à des acquisitions ciblées et de nouvelles ouvertures à Bazenheid (SG), Schlieren (ZH) et Delémont (JU). Sont également en cours diverses initiatives de gestion de la qualité, la poursuite de la numérisation de nos procédures ainsi que le renforcement des investissements dans la formation continue et initiale de nos collaborateurs.

L'essentiel reste évidemment nos hôtes, que nous souhaitons continuer à surprendre grâce à des collaborateurs motivés et à l'amélioration constante de nos prestations. Il est également important de poser des jalons pour l'avenir et d'enthousiasmer par des idées innovantes afin de renforcer encore notre position de leader du marché suisse dans les domaines de la vie, du logement et des soins aux personnes âgées.

Du fond du cœur, je remercie tous nos collaborateurs et partenaires pour leur grand engagement et nos hôtes ainsi que proches pour leur confiance en Tertianum.

Dr Luca Stäger
CEO



«Je n'ai un médecin que pour mon permis de conduire.»

J'ai toujours été consciente du fait qu'à 80 ans, je quitterai ma maison pour un EMS. Et il en a bien été ainsi. J'ai visité plusieurs résidences Tertianum et j'ai opté pour la plus belle il y a trois ans! Depuis mon appartement de 2.5 pièces, qui est spacieux et clair, j'ai une belle vue sur la ville, le Lac-des-Quatre-Cantons et les montagnes. J'ai l'impression d'être à l'hôtel. La cuisine et les services sont excellents et l'offre en activités est vaste, allant de la gymnastique au tai chi. Je suis en excellente santé et n'ai un médecin que pour mon permis de conduire. Eh oui, je conduis encore et j'apprécie les larges places de stationnement du garage souterrain. Erja, ma chienne, m'aide à me maintenir en forme: je bouge beaucoup avec elle au quotidien. Mon engagement dans une troupe de théâtre de seniors est un changement bienvenu. J'y maquille les artistes. Je suis très active, et la lecture et la peinture font aujourd'hui encore partie de mes loisirs. D'ailleurs, quelques-unes de mes œuvres-d'art sont exposées dans la salle à manger. Je ne peux que recommander de vivre dans une résidence Tertianum.

Berthe Bryner profite pleinement de sa retraite avec sa chienne Erja dans la résidence Tertianum Bellerive à Lucerne

«L'atmosphère chaleureuse nous fait oublier que l'on se trouve dans un EMS.»

Sans mon mari, décédé il y a cinq ans, notre maison me paraissait bien trop grande. Cependant, mon EMS de choix n'avait plus de place, raison pour laquelle mes deux filles ont cherché une autre solution, qu'elles ont rapidement trouvée chez Tertianum. Je suis au service médicalisé depuis plus d'un an, même si finalement je n'ai pas besoin de tous ces soins. Un programme varié rythme mon quotidien et la bonne ambiance qui règne ici ne ressemble pas du tout à celle d'un EMS classique. Même les repas sont très bons. De plus, l'établissement médico-social est très bien situé. Pendant ma promenade quotidienne de 30 minutes, j'aime aller faire les magasins. Il y a de nombreux magasins à proximité. Ancienne couturière, j'aime aujourd'hui encore la mode et le tricot.

Hanni Gosteli (90 ans) pendant une pause-café sur la terrasse de l'établissement Tertianum Lyssbachpark à Lyss (BE)





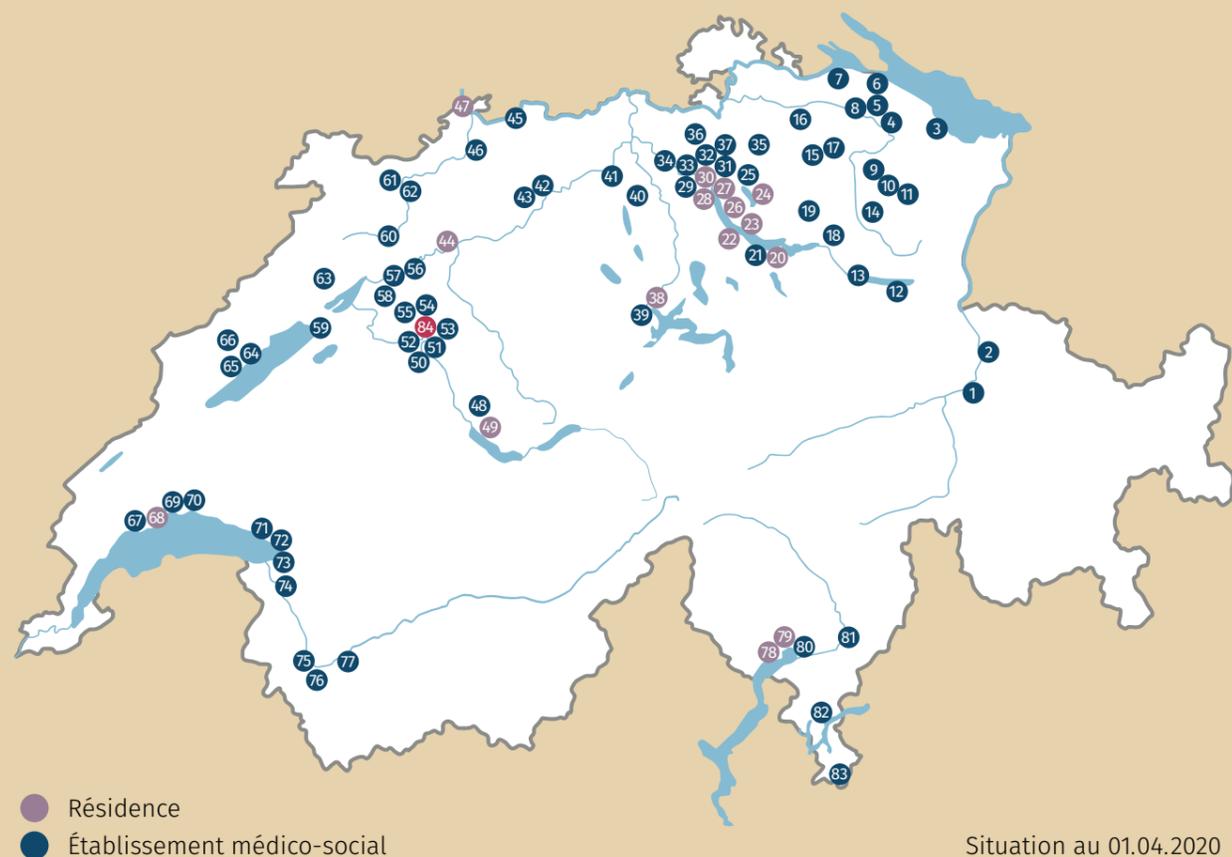
«Le rire de nos hôtes, c'est la meilleure récompense.»

Il y a dix ans, j'ai commencé à travailler dans l'établissement fraîchement inauguré dans le domaine des services de restauration. Aujourd'hui, je suis suppléante du responsable de notre restaurant. En tant que hôtesse née, je suis ici ma vocation et j'aime mon travail. J'estime que c'est un privilège de pouvoir travailler dans un si bel endroit. Je me sens comme à la maison dans cette ambiance rurale et familiale. Habitant à proximité, je peux intervenir rapidement. J'aime beaucoup participer à l'organisation d'événements. Avec nos hôtes, je parle de tout et de rien, de mes dernières randonnées par exemple. Le rire plein de reconnaissance de nos hôtes est pour moi la plus belle récompense. Et leurs histoires me passionnent. Pendant mon temps libre, j'aime faire du sport, voyager et consacrer du temps à ma famille.

Aime donner le sourire aux hôtes: Gladys Woodtli, directrice-adjointe Service au sein de l'établissement Tertianum Bergsicht à Kirchlindach (BE), ici en entretien avec Hans Mäder

ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE TERTIANUM

PRÉSENCE NATIONALE



Suisse alémanique

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

Romandie

- 21 Tertianum Etzelblick «Pavillon», Samstagern
- 22 Tertianum Residenz Horgen, Horgen
- 23 Tertianum Parkresidenz, Meilen
- 24 Tertianum Residenz Brunnehof, Uster
- 25 Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach
- 26 Tertianum Residenz Zollikerberg, Zollikerberg
- 27 Tertianum Residenz Segeten, Zurich
- 28 Tertianum Residenz Zürich Enge, Zurich
- 29 Tertianum Etzelgut, Zurich
- 30 Tertianum Residenz Im Brühl, Zurich
- 31 Tertianum Villa Böcklin, Zurich
- 32 Tertianum Villa Restelberg, Zurich
- 33 Tertianum Letzipark, Zurich
- 34 Tertianum Am Rietpark, Schlieren**
- 35 Tertianum Papillon, Winterthur
- 36 Tertianum Zur Heimat, Stadel
- 37 Tertianum Bubenzholz, Opfikon
- 38 Tertianum Residenz Bellerive, Lucerne
- 39 Tertianum Sternmatt, Lucerne
- 40 Tertianum Bärholz, Wohlen
- 41 Tertianum Im Lenz, Lenzbourg
- 42 Tertianum Oasis, Trimbach
- 43 Tertianum Brunnematt, Wangen près de Olten
- 44 Tertianum Residenz Sphinxmatte, Soleure
- 45 Tertianum Salmenpark, Rheinfelden
- 46 Tertianum Rebgarten, Liestal
- 47 Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Bâle
- 48 Tertianum Schibistei, Heimenschwand
- 49 Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thoune
- 50 Tertianum Chly-Wabere, Wabern
- 51 Tertianum Fischermätteli, Berne
- 52 Tertianum Résidence, Berne
- 53 Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen
- 54 Tertianum Lindenegg, Oberlindach
- 55 Tertianum Bergsicht, Kirchlindach
- 56 Tertianum Rägeboge, Dotzigen
- 57 Tertianum Waldhof, Dotzigen
- 58 Tertianum Lyssbachpark, Lyss
- 59 Tertianum Le Manoir, Gampelen
- 60 Tertianum La Fontaine, Court
- 61 Tertianum La Jardinerie, Delémont
- 62 Tertianum La Sorne, Delémont**
- 63 Tertianum Les Lauriers, Saint-Imier
- 64 Tertianum Domaine du Littoral, Bevaix
- 65 Tertianum Chantevent, Fresens
- 66 Tertianum Le Martagon, Les Ponts-de-Martel
- 67 Tertianum Le Pacific, Etoy
- 68 Tertianum Résidence La Gottaz, Morges
- 69 Tertianum Joli Automne, Ecublens
- 70 Tertianum Bel-Horizon, Ecublens
- 71 Tertianum Le Bristol, Montreux-Territet
- 72 Tertianum L'Eaudine, Montreux-Territet
- 73 Tertianum Le Byron, Villeneuve VD
- 74 Tertianum Le Bourg, Aigle
- 75 Tertianum Les Tourelles, Martigny
- 76 Tertianum Les Marronniers, Martigny
- 77 Tertianum Les Sources, Saxon

Tessin

- 78 Tertianum Residenza Al Lido, Locarno
- 79 Tertianum Residenza Al Parco, Muralto Locarno
- 80 Tertianum Al Vigneto, Tenero
- 81 Tertianum Turrita, Bellinzona
- 82 Tertianum Parco Maraini, Lugano
- 83 Tertianum Comacini, Chiasso

Établissement géré en commun avec Spitex Berne

- 84 Zentrum Schönberg AG, Berne

*Fermeture été 2020 **Ouverture 2020

Le nouveau propriétaire: Capvis mise sur des valeurs traditionnelles telles que l'entrepreneuriat, le professionnalisme et la fiabilité

Depuis mars 2020, Tertianum a un nouveau propriétaire. Capvis, société d'investissement active dans toute l'Europe, aux fortes racines suisses, se présente ici.

Capvis est une société d'investissement privée suisse. Elle compte près de 50 collaborateurs à Zoug, Francfort, Amsterdam, Shanghai, Jersey et Luxembourg, qui mettent en commun leur expérience internationale. Des consultants expérimentés représentent Capvis sur le plan régional à Milan, Londres et New York.

Capvis se concentre sur la sélection d'entreprises de taille moyenne situées dans le couloir industriel de l'Europe (Suisse, Allemagne, Autriche, Italie et

Benelux). Son équipe dispose de longues années d'expérience dans l'acquisition de leaders de marchés locaux et mondiaux, spécialisés dans les secteurs de l'industrie, des technologies ainsi que de l'innovation de services. Le travail réalisé avec les équipes de direction permet de développer le potentiel des entreprises et de créer de la valeur à long terme.

A l'origine, Capvis s'est créée au sein de la Société de banque suisse (SBS), fondée en 1854 à Bâle. Cinq fonds Capvis ont jusqu'à maintenant succédé

à deux séries d'investissements de la SBS dans les années 90. Après la fusion de la SBS avec UBS en 1998, l'équipe en question a décidé d'agir de façon indépendante en devenant une structure partenaire baptisée Capvis. Aujourd'hui, Capvis SA détenue entièrement par ses collaborateurs partenaires, assure le conseil sur les fonds Capvis de manière exclusive.

Les meilleurs investisseurs mondiaux, notamment des institutions financières et une grande partie de caisses de pension, confient des fonds à Capvis sur le long terme. C'est ainsi que des millions de pensionnés participent au succès de la société d'investissement internationale.

Depuis 1990, Capvis a réalisé 59 transactions, ce qui représente un volume d'investissement de plus de 3 milliards d'euros. Capvis a conduit dix entreprises en bourse. Elle a en outre été nommée à plusieurs reprises meilleure société d'investissement en Suisse par la presse spécialisée internationale.

Capvis sélectionne soigneusement les entreprises dans lesquelles elle investit, son but étant de les faire progresser durablement. Tel est également l'objectif de la collaboration avec Tertianum.

capvis



Boris Zoller, partenaire chez Capvis SA

«En tant que prestataire de services de premier plan en Suisse dans le secteur de la vie, du logement et des soins aux personnes âgées, Tertianum est une plateforme unique de services de santé. Nous nous réjouissons de nous associer à la direction pour venir renforcer l'entreprise et développer des prestations de services stationnaires et ambulatoires supplémentaires. Nous souhaitons faire de Tertianum un prestataire de services intégré, dans le secteur de la vie, du logement et des soins aux personnes âgées.»

PROJET PILOTE

NOUVEAU CENTRE DE CONSEIL

Depuis le 1^{er} mai 2019, Tertianum propose, dans la région de Berne, un centre de conseil neutre et gratuit qui ne s'adresse pas uniquement aux hôtes et à leurs proches, mais également à toutes les personnes en quête de conseils. Le nouveau centre de conseil répond de manière compétente à toutes les questions relatives à la vie, au logement et aux soins des personnes âgées et jouit d'une popularité croissante.

Le nouveau centre de conseil a reçu un accueil très favorable. Pas seulement dans la région de Berne, mais également dans les autres régions et parfois même à l'étranger. Tertianum souhaite, grâce à des conseils avisés sur le thème de «la vie, le logement et des soins aux personnes âgées», instaurer la confiance, améliorer sa réputation et ainsi créer

un atout concurrentiel. Ces objectifs ont été pleinement atteints au cours de la première année d'exercice. La gestion centralisée des lits a permis d'améliorer l'occupation des lits dans la région de Berne de manière perceptible. Ce succès nous conforte dans notre projet de continuer à développer la gestion des lits et de devenir un interlocuteur

Après un premier contact par téléphone, des rendez-vous pour des visites peuvent être convenus sur demande au sein des établissements

central pour les prescripteurs. En même temps, le centre de conseil sert également de médiateur: Il met en contact avec les bons interlocuteurs ou s'occupe de trouver les solutions adaptées pour des séjours temporaires, à moyen terme ou à long terme dans des établissements de soin. En font bien sûr partie les offres en dehors de Tertianum.

Le centre de conseil est dirigé par une assistante sociale diplômée disposant d'un très bon réseau dans la région et de connaissances spécifiques. Elle propose aussi son expertise aux collaborateurs des établissements Tertianum, d'une part lors de situations concrètes, d'autre part, lors des formations internes qu'elle propose. Elle est confrontée à des questions concernant les aspects sociaux, juridiques, financiers, d'assurance et de logement ainsi que la santé.

Le centre de conseil est ouvert du lundi au vendredi aux heures de bureau. Des consultations personnelles sont également possibles sur demande. Le numéro de téléphone national est le 0800 48 48 48. Pour le canton de Berne, vous pouvez également composer directement le 031 300 36 25.

Pour l'instant, il s'agit d'un projet pilote pour le canton de Berne. Cependant, des efforts sont déjà déployés pour proposer ce centre de conseil neutre et gratuit dans toute la Suisse en temps voulu.



L'assistante sociale Lydia Fuhrer est la première interlocutrice du centre de conseil Tertianum





«Notre logement ici c'est
comme un appartement de
vacances.»

J'ai rencontré mon mari à un bal, je n'avais que 17 ans. Nous nous sommes mariés cinq ans plus tard après avoir achevé nos formations et effectué des séjours à l'étranger. Aujourd'hui, nous fêtons déjà nos 62 ans de mariage. En raison d'une maladie héréditaire, Max a petit à petit perdu sa vue, il est aveugle depuis quatre ans. Lors d'une chute à la maison, il a subi diverses fractures – un retour à la maison n'était donc plus possible. Malgré toutes les concessions que cela implique, j'ai souhaité rester à ses côtés. Nous avons donc vendu notre maison et commencé à chercher un appartement pour personnes âgées. Ici, à Tertianum Chly-Wabere, nous avons trouvé notre bonheur et nous nous sentons très à l'aise dans notre appartement de 3 pièces depuis mars 2018. Nous apprécions notre indépendance et sommes reconnaissants de pouvoir bénéficier d'une aide immédiate par simple pression de bouton. Nous faisons tous les jours la cuisine et n'allons que rarement au restaurant. Par contre, nous avons très volontiers recours au programme de divertissements varié que propose l'établissement. En somme, nous estimons que la solution Tertianum est une véritable aubaine.

**Mathilde et Max Reber profitent de la belle
ambiance près du bassin à carpes koï
de l'établissement Tertianum Chly-Wabere
à Wabern près de Berne**

«Mes tâches ici sont aussi diverses que variées.»

Mon équipe compte près de 20 collaborateurs au sein des établissements Tertianum Les Tourelles et Les Marronniers. C'est avec grand plaisir que j'en assure la responsabilité et que j'évolue en leur compagnie jour après jour. Issue du secteur de l'hôtellerie, je dispose d'une expérience de plusieurs années qui m'aide à travailler par projet. J'apporte, entre autres choses, toutes mes connaissances de gouvernante au service de la construction de l'établissement Tertianum Les Marronniers, et je suis l'interlocutrice pour la Romandie dès qu'il est question de matériels et de produits de nettoyage. Je considère que l'étroite collaboration avec les soins, le service, la cuisine, l'administration et les services techniques est la clé d'une intendance réussie. L'ambiance dans nos établissements est très agréable, ce qui se ressent en fin de journée sur l'état d'esprit de nos hôtes. Mes tâches aussi diverses que variées me satisfont, si bien que je conçois très bien de rester encore longtemps chez Tertianum.

La Responsable Intendance, Nadine Monteferrante, en plus du travail important qu'elle mène en arrière-plan, apprécie, dans les deux établissements Tertianum de Martigny (VS), les échanges constants avec les collaborateurs et les hôtes





«Mon objectif à long terme est Eastbourne, en Angleterre!»

L'apprentissage en nettoyage des textiles n'a pas répondu à mes attentes. C'est alors qu'une collègue m'a parlé de Tertianum. Au début, j'ai pu faire un stage dans le service médicalisé et j'ai commencé à apprécier cette profession. Maintenant, je suis en deuxième année d'apprentissage et me réjouis tout particulièrement du camp des apprentis qui aura lieu l'été prochain. J'apprécie le respect mutuel et la gratitude entre collègues. Dès que j'aurai assez d'argent, je souhaite quitter la Suisse et m'installer à Eastbourne, en Angleterre. J'ai déjà réussi à convaincre mon petit copain. Contrairement à beaucoup de gens, j'adore le brouillard et la pluie! Pendant mon temps libre, j'aime lire et me promener ou partir en voyage à la découverte du monde.

La mise en place de l'heure du thé est prête:
Michelle Heinzer, apprentie d'assistance en soins et santé, Tertianum Lyssbachpark, Lyss (BE)



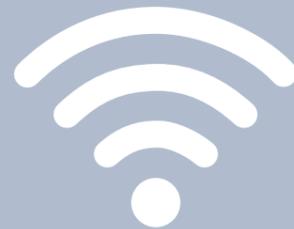
INITIATIVES QUALITÉ ET PROCESSUS

En définissant des processus standard et grâce à une numérisation renforcée, Tertianum entend garantir la qualité dans tous ses secteurs d'activité et améliorer l'efficacité de ses processus. Le système de gestion de la qualité QM Pilot y contribue de manière considérable. La formation continue des collaborateurs s'est établie en collaboration avec le centre de formation continue et de perfectionnement Careum et s'intensifie constamment. Le lancement de l'application de communication Connect a permis d'améliorer considérablement la communication interne.



GESTION DE LA QUALITÉ

- Le système de gestion de la qualité intégré (IMS) QM Pilot a été établi et développé en Suisse alémanique et dans le Tessin.
- Les deux établissements des Grisons ainsi que ceux de Romandie ont été certifiés ISO 9001:2015.
- Les audits de qualité réguliers sont implémentés depuis juin 2019.
- Un partenaire externe est chargé par Tertianum de mener une enquête exhaustive auprès des hôtes et de leurs proches. Cela a permis d'obtenir des indications importantes pour nous améliorer.



INITIATIVES IT

- Optimisation de la plateforme informatique et de l'infrastructure réseau pour l'ensemble du groupe.
- Initialisation de la professionnalisation de l'informatique en ce qui concerne
 - la gestion de l'informatique,
 - le risque informatique et la protection des données,
 - l'amélioration des processus de communication entre l'IT et les utilisateurs.
- Intégration complète de la Romandie dans la plateforme IT centrale, y compris intégration de SAP.



PROCESSUS DE SOINS

- Le système de documentation des soins careCoach est désormais introduit également en Romandie et donc dans toute la Suisse.
- De nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées dans careCoach.
- Les indicateurs de qualité nationaux (NQI) sont maintenant disponibles pour chaque établissement.
- Le **Case Mix Index (CMI)** s'établit à **6.0 en Suisse alémanique et au Tessin** (sur la base des systèmes de détermination des besoins en soins et de catégorisation RAI et BESA) et à **8.5 en Romandie** (sur la base de PLAISIR).



INITIATIVES DES COLLABORATEURS

- Notre offre de formation continue a été construite et développée en collaboration avec le spécialiste Careum Weiterbildung en 2019.
- La direction et la commission du personnel ont nourri chaque trimestre un échange constructif. Entre autres choses, une collaboration étroite a été instaurée pour établir un nouveau modèle de salaire pour des salaires uniformes pour l'ensemble du groupe.
- La communication interne a été optimisée grâce à l'introduction de l'application de communication Connect avec ses fonctions d'information, de chat, de quiz et de sondage dans un environnement sûr. **Connect compte déjà plus de 2100 utilisateurs actifs.**



Grâce à cette nouvelle application de communication, les collaborateurs de l'ensemble du groupe, quels que soient leur région ou leur service, sont connectés les uns aux autres.

Projets et croissance

Nouvelles ouvertures et acquisitions

Tertianum a ouvert deux nouveaux établissements en 2019 à Liestal (BL) et Chiasso (TI).
En Romandie, nous avons repris trois établissements existants.

Nouvelles ouvertures



Juillet 2019
Tertianum Comacini, Chiasso
Le nouvel établissement médico-social Tertianum

Comacini, qui bénéficie d'un emplacement central au cœur de Chiasso, offre 76 appartements et 30 lits. Il séduit par sa cour intérieure qui invite au jeu et à la rêverie. Le nouveau complexe inclut également un parking souterrain. Tertianum Comacini dispose en outre d'un bistrot ouvert au public qui propose le meilleur café de toute la ville.



Octobre 2019
Tertianum Rebgarten, Liestal
Depuis le 1^{er} octobre 2019, le nouvel établissement médico-

social Tertianum Rebgarten a ouvert ses portes à ses premiers hôtes. Il dispose de 66 appartements, 40 chambres médicalisées, des espaces de séjour et de rencontre, un restaurant ouvert au public et un parking souterrain. Le complexe moderne en trois parties occupe une position centrale juste à côté de la vieille ville et est aujourd'hui un lieu de rencontre très apprécié par les personnes de tout âge à Liestal.

Reprises d'établissements

En effet rétroactif au 1^{er} janvier 2019, trois établissements existants spécialisés dans les soins ont été repris en Romandie. Il s'agit ici des établissements suivants:



Tertianum Le Martagon, Les Ponts-de-Martel (NE)
69 lits



Tertianum Chantevent, Fresens (NE)
32 lits



Tertianum Les Lauriers, Saint-Imier (BE)
41 lits
11 appartements

Projets Tertianum Situation au 01.04.2020

CONSTRUCTION EN COURS

A Ouverture au 1^{er} juin 2020
Tertianum Rosenau, Bazenheid*
9 appartements, 72 lits médicalisés
Investisseur: VITA

A Ouverture le 1^{er} juillet 2020
Tertianum Am Rietpark, Schlieren
77 appartements, 30 lits médicalisés
Investisseur: Geistlich Immobilien AG

A Ouverture le 1^{er} octobre 2020
Tertianum La Sorne, Delémont
41 appartements, 26 lits médicalisés
Investisseur: Compagnie des Parcs Holding SA

A Ouverture en 2021
Tertianum Cornaredo, Lugano
40 appartements, 54 lits médicalisés
Investisseur: Artisa Immobiliare SA

A Ouverture en 2021
Tertianum Giessenturm, Dübendorf
80 appartements, 60 lits médicalisés
Investisseur: CS SIAT

A Ouverture en 2021
Tertianum Les Marronniers, Martigny*
39 appartements, 68 lits médicalisés
Investisseur: Fondation de placement Swiss Prime

A Ouverture en 2022
Tertianum Venise, Monthey
39 appartements, 46 lits médicalisés
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG

A Ouverture en 2022
Tertianum Glasi, Bülach
62 appartements, 40 lits médicalisés
Investisseur: Steiner AG

A Ouverture en 2022
Tertianum Gartenhof, Winterthur
18 appartements, 87 lits médicalisés
Investisseur: Institution de prévoyance BVK

PLANIFIÉS

A Ouverture en 2022
Tertianum Casa Fiora, Zizers**
17 appartements, 45 lits médicalisés
Investisseur: Ribes AG

A Ouverture en 2022
Tertianum Etzelblick, Richterswil*
26 appartements, 64 lits médicalisés
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG

A Date d'ouverture à confirmer
Tertianum USEGO-Park, Olten*
24 appartements, 60 lits médicalisés
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG

A Date d'ouverture à confirmer
Tertianum Residenz Du Lac, Lugano-Paradiso
60 appartements, 40 lits médicalisés
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG

A Date d'ouverture à confirmer
Tertianum Sallmannpark, Kreuzlingen**
51 appartements, 55 lits médicalisés
Investisseur: Raiffeisen Caisse de retraite

* Bâtiments de remplacement des établissements existants
** Extensions

INDICATEURS ET EXPLICATIONS

En 2019, Tertianum a poursuivi sur sa lancée positive. Deux nouvelles ouvertures et trois reprises d'établissements en Romandie ont permis une augmentation du produit d'exploitation. Dans différentes régions, l'occupation reste un défi.

PRODUIT D'EXPLOITATION

Le produit d'exploitation consolidé de Tertianum a à nouveau augmenté en 2019 pour atteindre 520 millions de francs (6.5% de plus que l'année précédente). Les trois établissements acquis en Romandie ont contribué à 1.1% à cette croissance. La croissance organique est donc de 5.4%, ce qui est supérieur à celle de l'exercice précédent (4.5%). La région Tessin a enregistré la plus forte croissance organique du chiffre d'affaires. En deuxième et troisième places suivent les régions Est et Mitte 1. La région Mitte 2 se développe avec une dynamique plus faible.

COLLABORATEURS

Au 31 décembre 2019, Tertianum employait 4860 collaborateurs, ce qui correspond à 3952 postes à temps plein. L'augmentation de 409 postes à temps plein est due en premier lieu aux deux ouvertures d'établissements à Liestal (BL) et Chiasso (TI), à la reprise d'établissements en Romandie ainsi qu'à la participation majoritaire continue depuis 2018 au centre Schönberg à Berne (les données de l'année précédente n'incluent pas le centre Schönberg).

OCCUPATION DES LITS MÉDICALISÉS ET DES APPARTEMENTS

Le taux d'occupation des lits médicalisés (capacité budgétisée) a augmenté significativement à 99.2% (année précédente 96.1%). Pour les appartements (capacité budgétisée), le taux d'occupation est resté juste en-dessous du niveau de l'année précédente (93.8% contre 94.1% en 2018). Ce léger repli est lié en premier lieu aux capacités supplémentaires créées. S'y ajoute le fait que l'occupation reste un défi dans les régions de Berne et du Tessin. La région de Berne propose comme auparavant une offre globalement trop élevée de lits médicalisés et de logements accompagnés, tandis que la croissance de l'offre dans le Tessin a fait face à une demande moins rapide que prévu.

NOMBRE D'HÔTES

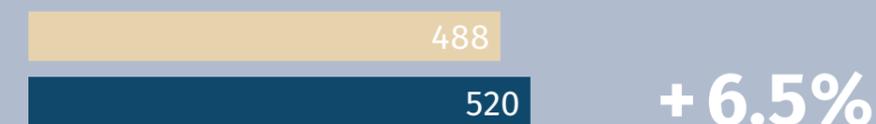
En 2019, Tertianum a accueilli en moyenne 4881 hôtes. L'augmentation de 418 hôtes est principalement liée à l'offre plus importante, grâce aux nouvelles ouvertures et aux reprises.

Des informations détaillées sur les résultats 2019 de Tertianum sont publiées dans le rapport d'activité 2019 de Swiss Prime Site.



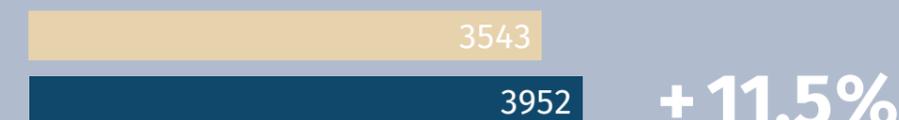
PRODUIT D'EXPLOITATION

(en mio. CHF)



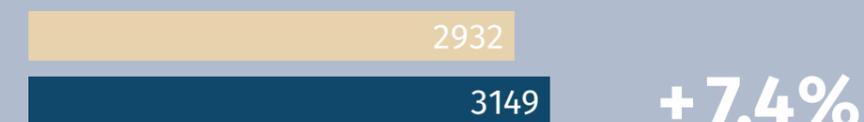
NOMBRE DE COLLABORATEURS

(base postes à temps plein)



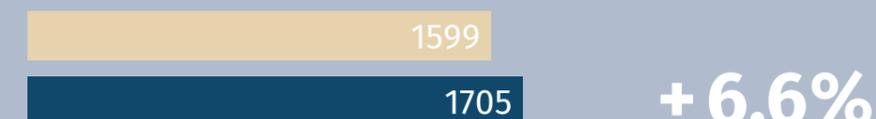
NOMBRE DE LITS MÉDICALISÉS

(capacité budgétisée)



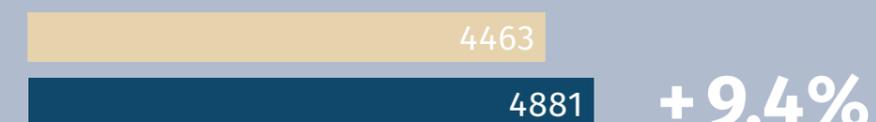
NOMBRE D'APPARTEMENTS / LOGEMENTS

(capacité budgétisée)



NOMBRE D'HÔTES

(valeurs moyennes)



■ 2018
■ 2019

«J'ai trouvé ma vocation chez Tertianum.»

Initialement, j'ai fait un apprentissage de commerce et j'ai travaillé pendant 10 ans dans un bureau. À 30 ans, j'ai découvert pour la première fois ma fonction actuelle. Cependant, il y a très, très peu de places disponibles pour la formation de spécialiste en activation ES dans le canton de Thurgovie. Au Tertianum Friedau, on m'a offert la possibilité, et une seule journée de découverte a suffi pour me convaincre. Après mes deux années d'apprentissage à Tertianum Friedau et un stage de cinq mois dans l'établissement Tertianum Schloss Berg, je suis de retour à Frauenfeld depuis mai 2018 où je suis responsable du secteur Activation. La bonne collaboration avec mes deux collègues et toute l'équipe au sein de l'établissement comptent beaucoup pour moi et je me sens très bien dans mon rôle qui est varié. J'apprécie tous les jours le travail avec les personnes âgées ainsi que l'esprit d'ouverture et la grande gratitude de nos hôtes. Pour un bon équilibre, je fais de l'équitation, de la natation et je voyage.

Garantit chaque jour une très grande diversité au sein de l'établissement Tertianum Friedau à Frauenfeld: Beatrice Vögeli





«Ici, je suis entouré de professionnels et je peux continuer de m'épanouir.»

Autrefois, j'étais mécanicien poids lourds et serrurier sur véhicules, j'exerçais donc deux métiers artisanaux. En raison du niveau sonore élevé et d'un handicap auditif congénital, j'ai commencé à chercher des alternatives et fait une reconversion dans le domaine des soins en 1993. Cela fait maintenant 17 ans que je suis chez Tertianum et je me sens valorisé à tous les niveaux. Vu que je suis entouré de spécialistes, je peux toujours compter sur un soutien professionnel et en apprendre davantage. Par ailleurs, j'ai suivi des formations continues chez Tertianum. En octobre, j'ai terminé ma formation continue d'infirmier diplômé ES et réalisé mon mémoire sur la maladie de Parkinson. Le travail avec les personnes âgées me fascine depuis toujours et me donne beaucoup de plaisir.

Dans la salle de soins de l'établissement Tertianum Fischermätteli à Berne, Manuel Vogel se met d'accord avec une collègue sur la planification quotidienne des soins

Direction de l'entreprise

Situation au 01.04.2020

Conseil d'administration



Wiesinger Ole, Dr méd.
Président du conseil d'administration



Zoller Boris
Vice-président du conseil d'administration, représentant de Capvis



Fanter Leif-Niklas
Membre du conseil d'administration, représentant de Capvis



Radtke Barbara
Membre du conseil d'administration



Direction

De gauche à droite: Crognaletti Nicolas, COO Romandie & Tessin; Niederer Liliane, Responsable Personnel; Stäger Luca, Dr, CEO; Häuptli Marianne, COO Suisse alémanique; Kuratli Matthias, Dr, Responsable Finances

Direction régionale



Alpiger René
Région Est



Brunner Stefan
Région Tessin et Valais

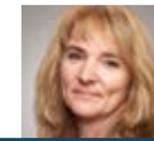


Zintl Roger
Région Mittelland

Directions de service sièges principaux



Belgeri Alfio
Responsable TIC, Zurich



Berney Véronique
Responsable Qualité et Sécurité Romandie, Crissier



Bühler Markus
Responsable Immobilier et Gestion de la qualité, Zurich



Gasser Elena
Responsable Droit du personnel, Zurich



Huber Silvia
Responsable Facturation, Zurich



Kaufmann Nathalie
Responsable Personnel Romandie, Crissier



Knönagel Iris
Responsable Gestion des projets et de l'innovation, Zurich



Lima Andrea
Responsable Administration du personnel, Zurich



Phillips Mike
Responsable Administration et Finances Romandie, Crissier



Reger Régine
Responsable Controlling, Zurich



Rheiner Rolf
Responsable Achats, Zurich



Roser Mirjam
Responsable Groupe Soins et assistance, Zurich



Schüpbach Esther
Responsable Développement du personnel, Zurich



Wymann Markus
Responsable Gestion de la qualité, Zurich

Commission du personnel

SUISSE ALÉMANIQUE ET TESSIN



Harlander Jürg
Vice-président, Responsable Cuisines, Tertianum Residenz Horgen, Horgen



Berger Lucas
Responsable Cuisine et Service, Tertianum Im Lenz, Lenzbourg



Garrido Ramon
Aide-soignant CRS, Tertianum Zedernpark, Weinfelden



Gundelach Jens
Responsable Soins et assistance, Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach



Schmidhauser Raoul
Concierge, Tertianum Christa, Oberuzwil, et Tertianum Zedernpark, Weinfelden



Wittwer Kim
Assistante de direction, Tertianum Residenza Al Parco, Locarno

ROMANDIE



Zehnder Isabelle
Présidente, Responsable Accueil, Tertianum Le Pacific, Etoy



Dubuis Virginie
Collaboratrice spécialisée, Tertianum Le Byron, Villeneuve VD

Directions

SUISSE ALÉMANIQUE



Argovie



Hirkic Ermin
Tertianum Salmenpark, Rheinfelden



Kostic Violeta
Tertianum Im Lenz, Lenzbourg, et Tertianum Bärholz, Wohlen



Lucerne



Pekas Gertruda
Tertianum Sternmatt, Lucerne



Rohner Daniela
Tertianum Residenz Bellerive, Lucerne



Berne



Abegglen Eva
Tertianum Bergsicht, Kirchlindach, et Tertianum Lindenegg, Oberlindach



Bindit Joël
Tertianum La Fontaine, Court



Bucher Katrin
Zentrum Schönberg AG, Berne



Gamal Kyrulus
Tertianum Les Lauriers, Saint-Imier



Guth Valérie
Tertianum Le Manoir, Gampelen



Hafner Saara
Tertianum Rägeboge et Tertianum Waldhof, Dotzigen



Hildbrand Larissa
Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thoune



Jäger Ursula
Tertianum Chly-Wabere, Wabern



Jordi Doris
Tertianum Fischermätteli, Berne



Nyffenegger Roland
Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen, et Tertianum Schibistei, Heimenschwand



Ryser Jeannine
Tertianum Résidence, Berne



Zurkinden Thomas
Tertianum Lyssbachpark, Lyss



Thurgovie



Beck Christian
Tertianum Seerose,
Egnach



Heinrich Gudrun
Tertianum Meeresstern,
Kreuzlingen



Kübler Daniel
Tertianum Rosengarten,
Kradolf, et Tertianum
Zedernpark, Weinfelden



Kuster Bernhard
Tertianum Neutal,
Berlingen



Vorburger Daniela
Tertianum Schloss Berg,
Berg



Ziegler Mark
Tertianum Friedau,
Frauenfeld



Saint-Gall



Baumann Doris
Tertianum Blumenaupark,
Unterterzen



Fässler Margrit
Tertianum Rosenau,
Kirchberg et Bazenheid



Fink Jeannette
Tertianum Krone,
Wattwil



Giger Jürg
Tertianum Feldegg
et Tertianum Steinegg,
Degersheim



Oehy Helene
Tertianum Wismetpark,
Weesen



Schmidhauser Mirjam
Tertianum Christa,
Oberuzwil



Wille Marcus
Tertianum
Park Ramendingen,
Gommiswald



Soleure



Laïch Matthias
Tertianum Residenz Sphinx-
matte, Soleure, Tertianum
Oasis, Trimbach, et
Tertianum Brunnematt,
Wangen près de Olten



Grisons



Steiger Claudia
Tertianum Villa Saron,
Coire



Wittwer Susann
Tertianum Casa Fiora,
Zizers



Zurich



Bundi Denise
Directrice désignée de la
Tertianum Residenz Horgen,
Horgen



Hamann Christoph
Tertianum Letzipark,
Zurich



Hartmann Stefan
Tertianum Etzelblick
«Pavillon», Samstagern



Hollenstein Jan
Tertianum Residenz
Segeten, Zurich



Huber Beat
Tertianum Residenz
Zürich Enge, Zurich



Imhof Susanne
Tertianum Villa Böcklin,
Zurich, et Tertianum
Villa Restelberg, Zurich



Inderwies-Ochsner Claudia
Tertianum Bubholz,
Opfikon, et Tertianum
Im Vierli, Schwerzenbach



Knecht Mathias
Tertianum Residenz
Horgen, Horgen



Kragic Nenad
Tertianum Zur Heimat,
Stadel



Müller Markus
Tertianum Parkresidenz,
Meilen



Rados Ruzica
Tertianum Papillon,
Winterthur



Reinhardt Michael
Tertianum Am Rietpark,
Schlieren



Schmid Beat
Tertianum Residenz
Im Brühl, Zurich



von Schulthess Serenella
Tertianum Residenz
Zollikerberg, Zollikon



Selm Brigitte
Tertianum Etzelgut,
Zurich



Stierli Martin
Tertianum Grünegg,
Wald



Züger Urs
Tertianum Brunnehof,
Uster



Bâle-Campagne



Müggenburg Eve
Tertianum Rebgarten,
Liestal



Bâle-Ville



Braun Cornelia
Tertianum Residenz
St. Jakob-Park, Bâle



Schwyz



Engi Reto
Tertianum Residenz Huob,
Pfäffikon

TICINO



Tessin



Brunner Stefan
Tertianum Residenza
Al Lido, Locarno



Cimaglia Luca
Tertianum Comacini,
Chiasso



Cutunic Stefano
Tertianum Parco Maraini,
Lugano



Eyer Richard
Tertianum Al Vigneto,
Tenero



Landi Stefano
Tertianum Turruta,
Bellinzona



Schaerer Philipp
Tertianum Residenza
Al Parco, Locarno Muralto

ROMANDIE



Neuchâtel



Dehar Patricia
Tertianum Chantevent,
Fresens, et Tertianum
Domaine du Littoral, Bevaix



Delay Jean-Luc
Tertianum Le Martagon,
Les Ponts-de-Martel



Valais



Marchand-Balet Géraldine
Tertianum Les Marronniers
et Tertianum Les Tourelles,
Martigny



Pittet Marc
Tertianum Les Sources,
Saxon



Vaud



Isch Laurent
Tertianum Le Pacific, Etoy,
et Tertianum Résidence
La Gottaz, Morges



Küng Eric
Tertianum Bel-Horizon
et Tertianum Joli Automne,
Ecublens, et Tertianum
Le Bourg, Aigle



Lascombe Eric
Tertianum Le Byron,
Villeneuve, et Tertianum
Le Bristol et Tertianum
L'Eaudine, Montreux



Jura



Bindit Joël
Tertianum La Jardinerie,
Delémont, et Tertianum
La Fontaine, Court





«Emménager dans l'établissement Tertianum Comacini était la meilleure chose qui puisse m'arriver.»

Lorsque j'ai appris que l'établissement Tertianum Comacini ouvrait ses portes, je me suis tout de suite renseignée et j'ai compris que ce serait l'endroit idéal pour passer mes vieux jours. Bien que je sois encore en bonne forme, j'ai quitté ma grande maison à Novazzano et j'habite ici dans un appartement de 2.5 pièces. Je suis une femme très active et indépendante et cette solution à Comacini me permet de maintenir ce style de vie. J'ai même plus de temps à consacrer à des choses qui me tiennent vraiment à cœur, ce qui n'était pas toujours possible dans ma maison. En plus, j'apprécie la compagnie de personnes partageant les mêmes idées. Ce que j'aime particulièrement ici, c'est mon indépendance et le fait que ce lieu me procure une sécurité absolue.

Livia Valsangiacomo Fattorini, anciennement secrétaire, aime s'accorder une pause dans le beau parc de l'établissement Tertianum Comacini à Chiasso

«Grâce à mes emplois à temps partiel, je ne m'ennuie jamais en tant que retraité.»

Ma femme travaille depuis 25 ans dans le service médicalisé de l'établissement Tertianum Rosengarten, et c'est ainsi que j'ai appris qu'ils cherchaient une personne pour s'occuper du jardin. Vu que je suis déjà à la retraite, c'était pour moi un changement bienvenu. Je fais partie de l'équipe depuis juin 2018 et consacre 10% de mon temps au jardin et à d'autres travaux autour de l'établissement. Etant donné que j'ai toujours habité à Kradolf-Schönenberg, je connais beaucoup d'hôtes qui se réjouissent toujours de me voir. Je suis également concierge à mon domicile. Je m'occupe en plus du ménage à la maison, et je profite de la vie. J'aime notamment bien nager ou faire des randonnées et passer du temps en montagne.

Remo D'Incau s'occupe du jardin de l'établissement Tertianum Rosengarten à Kradolf-Schönenberg (TG) et y apprécie l'ambiance familiale





«Chez moi, tout tourne autour du bien-être des hôtes.»

Cela fait bientôt 35 ans que j'ai quitté la Finlande par amour pour la Suisse. J'ai élevé trois filles avec mon chéri. Pour nous, la famille et la cohabitation dans le respect ont toujours été le plus important. Nous sommes tous les deux dévoués corps et âme à notre profession de maîtres de maison et avons passé les premières années dans le secteur de l'hôtellerie, avec succès. Lorsque Tertianum m'a demandé en 2003 de rejoindre l'équipe, je n'ai pas hésité une seule seconde. C'est ainsi que je travaille pour l'établissement Tertianum Residenz Zürich Enge depuis la phase de pré-ouverture en 2004, et je suis responsable depuis plus de 16 ans des locations ainsi que des relations-clients. Je considère que c'est une bénédiction de pouvoir travailler avec des gens pour lesquels les services et la qualité sont au premier rang. Nous sommes à l'écoute des histoires de vie et des besoins individuels de nos hôtes pour qu'ils se sentent à l'aise chez nous – c'est une tâche merveilleuse. L'échange quotidien avec les personnes âgées est enrichissant, très varié et toujours très touchant.

Depuis 2004 Liisa Friedländer est responsable des locations au sein de l'établissement Tertianum Residenz Zürich Enge

Hauptsitz Zürich

Tertianum Management AG
Seminarstrasse 28
Postfach
8042 Zürich
Tel. 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
Tel. 021 805 49 00
romandie@tertianum.ch
www.tertianum.ch

Direzione regionale Ticino

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