

PME Magazine

La meilleure protection pour votre entreprise





Ce qui me surprend
toujours, c'est ce
passage de la tension
au soulagement.

Nicola Presti
chargée de communication
Kinderhospiz Flamingo AG



Éditorial

Savoir beaucoup
pour faire
encore plus

4

Histoire d'un client

Des humains,
des robots,
des machines ...
et un frère et
une sœur

6

Zurich people

«Ma mission,
c'est d'aider
les gens»

12

Histoire d'un client

Là où la durée
de vie compte:
le Kinderhospiz
Flamingo

18

Histoire d'un client

Du champ au
cloud: comment
xFarm digitalise
l'agriculture suisse

24

Bon à savoir

Deux anniver-
saires et un
conseil fitness
par une star
du football

27

Chères entrepreneuses, chers entrepreneurs,

Ce qui, autrefois, ne préoccupait guère que les grandes entreprises est aujourd'hui devenu une réalité pour les PME également: Les tensions mondiales persistantes ont des répercussions sur le quotidien d'un très grand nombre d'entreprises suisses. La géopolitique influence les achats, la production, la distribution, le financement et même la gestion des ressources humaines.

C'est notamment dans ce contexte que les attentes de nos clients PME ont considérablement augmenté ces dernières années. Pour Zurich Suisse, cela signifie: Nous relevons le défi. Nous ne voulons pas seulement répondre à vos exigences élevées, nous voulons aller plus loin.

Quiconque conseille des entreprises au nom de Zurich doit posséder de solides connaissances et en faire encore plus. Afin d'acquérir les compétences qui nous sont demandées, nos conseillers et conseillères suivent en permanence des programmes de formation initiale et continue. Ils doivent d'abord faire leurs preuves dans le segment de la clientèle privée. Et ce, tant sur le plan professionnel que sur le plan personnel. Seuls ceux qui ont franchi cet obstacle avec succès peuvent devenir conseillers pour les clients PME. Les conseillers et conseillères à la clientèle entreprises acquièrent une expertise en matière de gestion des risques des activités commerciales complexes et sont en mesure de proposer des solutions sur mesure.

Pour Zurich, la collaboration interdisciplinaire entre différents experts est en outre importante. Nos conseillers et conseillères sont en contact permanent avec nos underwriters expérimentés. Cela vous garantit les meilleurs services, notamment dans les situations de conseil particulièrement complexes.

Afin de mettre systématiquement en œuvre l'«approche best-in-class» dans la formation, nos conseillers et conseillères à la clientèle entreprises suivent en outre un programme de formation interne intensif. Nous combinons divers modules théoriques et pratiques de manière aussi efficace qu'exhaustive. Seuls ceux qui réussissent l'examen ont le privilège de vous conseiller, vous et votre entreprise.

Je reviens maintenant au point de départ de mes réflexions: Vous dirigez votre entreprise dans une période actuellement compliquée. C'est votre mission et votre cœur de métier. En tant que partenaire de confiance, notre mission est de vous accompagner grâce à notre expertise, d'identifier vos risques et de vous en protéger. C'est en effet notre cœur de métier. Vous savez désormais à quel point les conseillers et conseillères de Zurich pour la clientèle entreprises sont qualifiés.

Je vous souhaite beaucoup de réussite. Zurich Suisse se fera un plaisir de vous aider.

Urs Lüthy
CEO Zurich Suisse

“

Nous ne voulons pas seulement répondre à vos exigences élevées, nous voulons aller plus loin.



Des humains, des robots, des machines – et un frère et une sœur

Une transmission au sein de la famille n'a longtemps pas été abordée. Aujourd'hui, Nadine Kistler-Jost dirige, aux côtés de son frère Daniel Jost, la société Veriset AG. Pourtant, ils ne sont pas issus d'une famille de fabricants de cuisines au sens classique du terme. Ce n'est qu'il y a environ 27 ans que la famille s'est lancée dans le secteur de la cuisine.

✍ David Schaffner

A Root, dans le canton de Lucerne, les hommes, les robots et les machines travaillent main dans la main. Alors que les collaborateurs sont responsables des étapes de travail les plus grossières et les plus fines – l'un d'entre eux est justement en train de livrer d'énormes panneaux de bois à l'aide d'un chariot élévateur, tandis qu'une collègue, tout au fond de l'atelier de production, contrôle visuellement la qualité de fabrication des façades de cuisine finies –, des bras robotisés et des lasers se chargent de nombreuses étapes intermédiaires. A la fin de la chaîne de production complexe, des meubles de cuisine parfaitement finis sortent toutes les minutes.

«Nos halls abritent l'une des usines de fabrication de meubles de cuisine les plus modernes d'Europe», explique avec fierté Nadine Kistler-Jost, 41 ans. «Sur une superficie qui correspond à environ deux terrains de football, nous produisons, sur deux roulements de jour de

Le duo de dirigeants:
Nadine Kistler-Jost avec
son frère Daniel Jost





Tout d'un seul fournisseur – le numéro 1 en Suisse

Veriset est le premier fabricant de meubles de cuisine en Suisse. Environ 15 pour cent des cuisines vendues chaque année en Suisse proviennent de Veriset. Une grande partie des livraisons est destinée à une clientèle institutionnelle, notamment des propriétaires et des promoteurs immobiliers qui réalisent de nouveaux projets résidentiels ou rénovent des biens immobiliers existants.

Veriset gère toutes les étapes de la chaîne de création de valeur au sein de l'entreprise. Cela permet à l'entreprise de développer ses propres solutions, spécialement adaptées aux besoins de la clientèle suisse. Par exemple un système spécifique pour les spots LED qui, grâce à un système d'emboîtement, permet un remplacement sans outil.

Grâce à un réseau de plus de 100 points de vente, Veriset commercialise ses cuisines aussi bien par l'intermédiaire de revendeurs spécialisés agréés que dans ses sept showrooms. Une fois les meubles fabriqués, le service de transport interne les achemine directement sur les chantiers. En fonction du projet, des installateurs maison se chargent de la pose des cuisines. Enfin, un service après-vente veille à ce que les défauts soient rapidement réparés.

Zurich est le partenaire d'assurance de Veriset et accompagne l'entreprise ainsi que ses collaborateurs dans divers domaines grâce à des polices sur mesure.

5 h à 23 h, 100 cuisines haut de gamme par jour.» Dès leur sortie d'usine, les meubles de cuisine, penderies et autres placards encastrés sont acheminés vers le service de transport de l'entreprise, puis livrés dans toute la Suisse par camion.

Une concurrence étrangère acharnée

Ce n'est pas un hasard si le site de production du leader suisse de la fabrication de meubles de cuisine est sans égal. «Nous évoluons sur un marché très concurrentiel», explique Nadine Kistler-Jost. «Plus de 60 pour cent des cuisines en Suisse sont importées de l'étranger.» L'approche de Veriset consiste à se démarquer de la concurrence grâce à une qualité et une fiabilité élevées et à une collaboration fondée sur le partenariat. Pour Nadine Kistler-Jost, le succès économique seul n'est toutefois pas un facteur déterminant. «Pour moi, ce sont les gens qui sont au cœur de tout, qu'il s'agisse de nos collaborateurs, de nos clients ou de nos partenaires. La confiance et la crédibilité sont le fondement de toute relation solide.»

Veriset accompagne l'actuelle responsable du service à la clientèle stratégique depuis son adolescence, lorsque son père, Ueli Jost, après avoir mené à bien le redressement de l'entreprise

alors en difficulté, avait décidé de la racheter et d'en assurer la direction à long terme. «Rares étaient les repas en famille où l'on ne parlait pas de l'entreprise», raconte cette mère de deux enfants. Outre son père, Ueli Jost, sa mère, Ursula Jost, travaillait également pour Veriset. Les deux enfants, Nadine et Daniel, gagnaient leur argent de poche très jeunes pendant leurs vacances en travaillant dans l'entreprise ou en donnant un coup de main de temps en temps. Par la suite, ils ont également aidé les parents à élaborer des business plans.

De retour dans l'univers de la cuisine après un passage dans le secteur financier

Et pourtant, si aujourd'hui Nadine Kistler-Jost parcourt l'usine avec une aisance évidente et explique aux visiteurs chaque étape de la production, elle s'était autrefois lancée dans une autre carrière. «J'ai passé une grande partie de ma carrière jusqu'à présent au sein de deux grandes banques», raconte-t-elle. Dans le secteur bancaire, elle a suivi un apprentissage commercial, couronné par une maturité professionnelle, puis a occupé différents postes, le plus souvent en contact direct avec la clientèle. Au cours de ses études en communication d'entreprise, elle a rejoint l'entreprise familiale Veriset pendant quatre ans. Elle est ensuite retournée dans une

banque où elle a travaillé au sein de l'équipe stratégique. Mais grâce à la famille, elle est toujours restée en lien avec l'univers de la cuisine.

Pendant longtemps, rejoindre l'entreprise familiale n'a pas été une option pour Nadine Kistler-Jost. C'est seulement en collaboration avec son frère que l'idée d'une solution de succession commune s'est progressivement développée. «Pour moi, ce qui a été déterminant, c'est que nous pouvions emprunter cette voie ensemble», dit-elle. «A moi seule, je n'aurais pas pu envisager de franchir le pas, compte tenu de ma propre famille.» C'est ainsi que s'est peu à peu dessinée la solution pour la succession, fondée sur une répartition claire des rôles et une vision commune de l'avenir de l'entreprise. Daniel est CEO de l'entreprise, tandis que Nadine est responsable du service à la clientèle stratégique et membre de la Direction.

La famille a mis plusieurs années à organiser la succession entre le père et ses enfants. «Nous avons établi un calendrier précis, s'étalant sur environ quatre ans», explique Nadine Kistler-Jost. A cette époque, le père a quitté ses fonctions de CEO, puis a continué à exercer pendant quelque temps celles de président du conseil d'administration. Nadine Kistler-Jost a suivi un programme de formation interne complet afin de connaître

La cuisine, l'espace de vie de demain

Pour Nadine Kistler-Jost, une chose est claire: «La cuisine va devenir de plus en plus importante. La cuisine est depuis longtemps bien plus qu'une simple pièce fonctionnelle: Pour beaucoup de gens, c'est un lieu de vie central», explique-t-elle. Cette évolution est favorisée par les innovations, la numérisation ou l'intelligence artificielle.

L'utilisation de l'IA va transformer de nombreux processus, de la planification à la production. «Grâce à l'IA, nous pourrions à l'avenir visualiser plus rapidement et plus efficacement les idées de nos clients, et ainsi les rendre plus concrètes», explique-t-elle. Dans le domaine de la production, l'IA contribuera avant tout à optimiser la gestion des processus complexes. Mais l'humain restera également à l'avenir le facteur déterminant. «Le conseil personnalisé, la prise en compte des besoins individuels et la relation avec la clientèle restent au cœur des préoccupations de Veriset.»

personnellement toutes les étapes de la fabrication d'une cuisine. Les deux enfants se sont peu à peu familiarisés avec leurs nouveaux rôles et ont également fait appel à un consultant externe spécialisé dans les transmissions intra-familiales d'entreprise.

«Ce qui nous a aidés pendant cette période, c'est d'une part que, en tant que famille, nous avons toujours eu l'habitude de mener ensemble des discussions intenses, voire difficiles, et de chercher ensemble des solutions», explique Nadine Kistler-Jost. «D'autre part, le coach nous a poussés à nous dépasser et a également veillé à ce que les conflits potentiels latents soient abordés et résolus à un stade précoce.» Au cours de la phase de transmission, il est par exemple ressorti que, bien que le père et ses enfants partagent de nombreuses valeurs fondamentales, ces derniers souhaitaient néanmoins apporter une nouvelle orientation dans certains domaines, comme la culture d'entreprise. «Les générations se distinguent toujours par certaines différences», explique Nadine Kistler-Jost. Grâce à cette mise au point bien expliquée, le père a finalement très bien réussi à lâcher prise après avoir assumé cette responsabilité pendant longtemps.

L'avenir en toute sérénité

Ce père visionnaire, qui a toujours veillé à ce que l'usine reste à la pointe de la technologie et qui a misé fortement sur la numérisation, a ainsi laissé à ses deux successeurs une entreprise en bonne santé avec laquelle ils peuvent se tourner vers l'avenir et poursuivre le développement de la société. «Lui-même a pris de gros risques lors du rachat en 2001», raconte Nadine Kistler-Jost. «Je me dis parfois que mon père a dû, à ses débuts, prendre tout seul de nombreuses décisions difficiles. Mon frère et moi avons la chance de pouvoir compter l'un sur l'autre et de relever ensemble de grands défis.»

Aujourd'hui, Veriset emploie environ 350 personnes et est le premier fabricant de cuisines en Suisse. Pour Nadine Kistler-Jost, ce n'est toutefois pas la taille qui prime, mais le développement. Aux côtés de son frère et de la direction, elle souhaite guider l'entreprise vers l'avenir, avec une ligne de conduite claire: «Nous souhaitons poursuivre le développement de Veriset en tant qu'entreprise familiale tout en gardant nos valeurs. La confiance, la qualité et la collaboration dans un esprit de partenariat doivent rester tangibles à l'avenir également.»

“ Nous souhaitons poursuivre le développement de Veriset en tant qu'entreprise familiale tout en gardant nos valeurs. ”



Robots et lasers: Veriset produit 100 cuisines de haute qualité par jour.

«Ma mission, c'est d'aider les gens»

500'000 cas de sinistre, 65'000 clients Help Point et 2'000 personnes qui, à la suite d'un accident ou d'une maladie, ont besoin de l'aide de Zurich Assurance. Chaque année. Il n'est donc pas étonnant que, vu ces chiffres, tout ne se passe pas toujours sans accroc. Mais lorsque les assurés ne sont pas satisfaits, Sarah Perez entre en scène: La responsable de l'équipe clients AP écoute, fournit des explications et s'efforce, avec son équipe, de trouver les meilleures solutions.

✍ Dieter Liechti

«Bienvenue chez Zurich – je m'appelle Sarah Perez, que puis-je faire pour vous?»

Sarah Perez, 38 ans, sourit. Elle regarde derrière les deux grands écrans au siège social de Zurich à Oerlikon et explique: «En moyenne, je dis ça environ quatre fois par jour, car c'est moi le niveau d'escalade.» En d'autres termes: «Les clients n'atterrissent chez moi que lorsque ça chauffe vraiment.»

Au sens figuré. En effet, cette Zurichoise dirige depuis début 2023 l'équipe clients AP (assurances de personnes) composée de 14 personnes. «Chez nous, il est toujours question de personnes, pas de choses.» Plus son équipe est efficace, moins elle reçoit d'appels de clients en colère ou désespérés.

Sarah, en quoi consiste exactement ton travail de responsable de l'équipe clients AP?

«Je suis la première interlocutrice de mon équipe, de nos clientes et clients, ainsi que des services internes. Au sein des équipes clients, nous traitons les sinistres déclarés dans le domaine des accidents et sommes ainsi en contact régulier avec nos clients, nos assurés et les médecins. Chaque jour est différent: Les réclamations, les plaintes ou les rendez-vous spontanés avec les clients peuvent souvent faire prendre à la journée une tournure totalement inattendue ...»

Sarah Perez
Responsable de l'équipe clients AP
Prestations Assurance de personnes

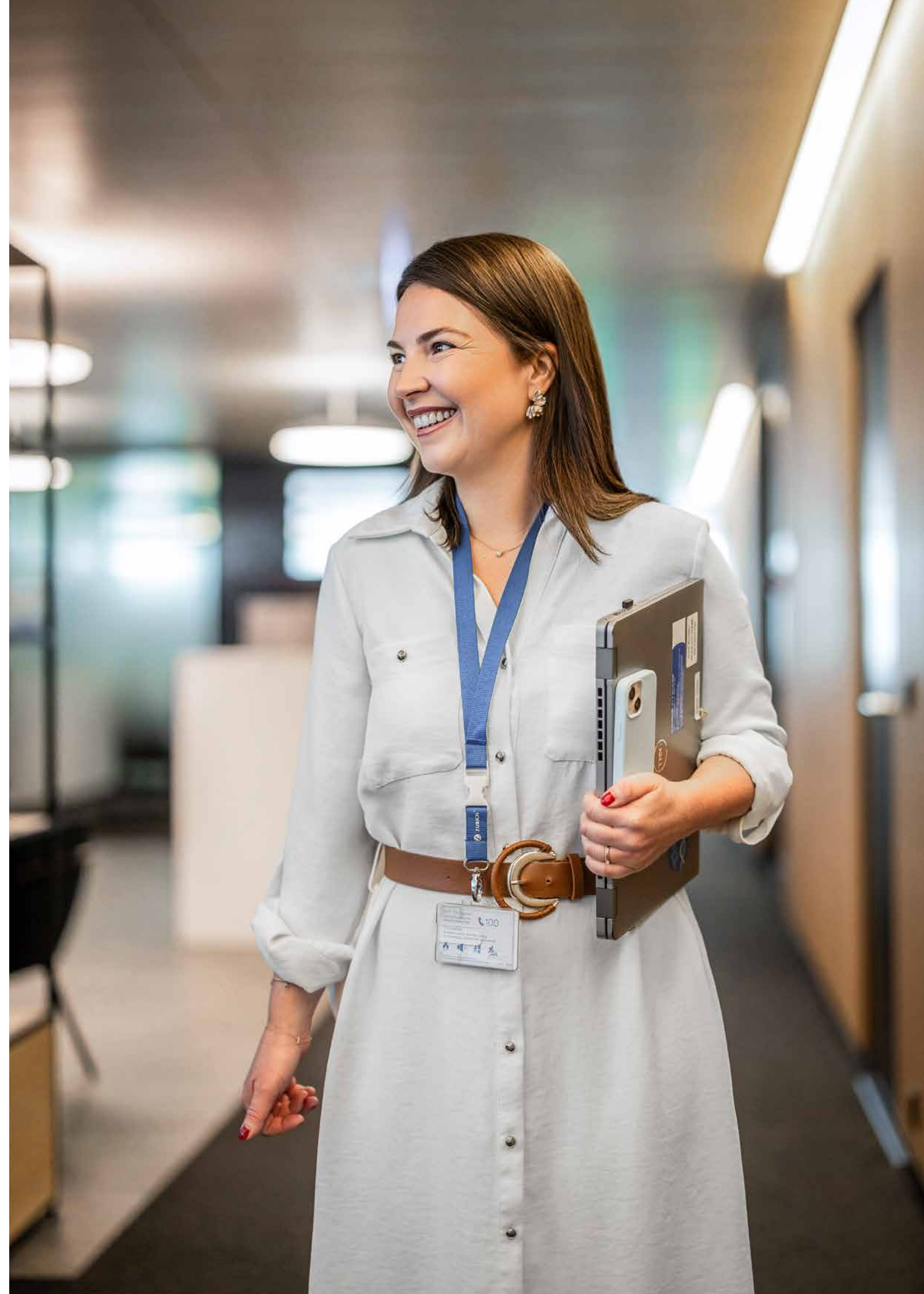
Qu'est-ce qui peut être à l'origine du mécontentement des clients et clientes?

«Comme c'est souvent le cas dans la vie, c'est avant tout une question d'argent. Par exemple, lorsque nous avons refusé une prestation. Ou lorsque les vérifications ou les versements prennent du retard. Beaucoup de gens sont alors très en colère ou déçus et viennent nous demander de l'aide.»

Imaginons qu'une cliente ou un client soit vraiment très en colère. Comment peux-tu calmer ton interlocuteur au téléphone?

«Je n'ai pas de recette miracle. Mais quand une personne est vraiment hors d'elle, il n'y a qu'une seule solution: laisser parler. Ne pas interrompre, ne pas contredire, ne pas corriger. Mais plutôt laisser de l'espace, écouter et rester soi-même calme. Pour beaucoup de gens, la conversation est d'abord un exutoire: Ils veulent et ont besoin de se défaire.»

Tout comme ce client qui a appelé Sarah Perez ce lundi matin, complètement exaspéré. La discussion sur l'argent se transforme en un monologue bruyant. Ce n'est qu'au bout de quelques minutes que le client baisse le ton. Au bout d'à peine dix minutes, c'est fini. Sarah Perez prend congé poliment et promet de tout mettre en œuvre pour régler ce problème. «Je vous contacterai dès que j'aurai reçu



les documents manquants et que nous pourrions statuer définitivement sur ce dossier. C'est promis!»

Arrives-tu vraiment toujours à tenir tes promesses envers tes clients?

«Evidemment, les choses ne se passent pas toujours comme le souhaitent les clients. Mais dans mon métier, l'essentiel est que les gens sentent que nous les prenons au sérieux, eux et leurs problèmes. Et que nous voulons vraiment aider. Cela suffit souvent à apaiser un peu la situation. Et je peux promettre en toute bonne conscience que nous ferons tout pour clarifier la situation le plus rapidement possible.»

Qu'est-ce que cela signifie après le dernier appel?

«J'ai finalement réussi à calmer cet homme. J'essaie maintenant de déterminer quel est exactement le problème. Nous avons très souvent besoin d'informations et de précisions provenant de sources externes, par exemple de médecins, d'employeurs ou d'autres services spécialisés. Tant que nous n'avons pas ces éléments, nous ne pouvons pas statuer de manière définitive sur une prestation. D'une part, il faut faire comprendre cela à la personne concernée. Et d'autre part, notre mission consiste désormais à recueillir ces informations le plus rapidement possible afin que Zurich puisse examiner le dossier.»

Quel est ton niveau de compétence, et celui de ton équipe? Avez-vous le pouvoir de décider si une prestation sera prise en charge ou non?

Oui, au sein de notre division, c'est nous qui décidons si une prestation peut être prise en charge – bien entendu, toujours en nous appuyant sur les dispositions légales ainsi que sur les directives internes de Zurich. Dans ce cadre, nous travaillons en étroite collaboration avec nos services spécialisés, notamment

avec le service médical. La loi fédérale suisse sur l'assurance-accidents constitue la base: Elle définit les conditions dans lesquelles les prestations peuvent être accordées. Dans ce cadre, nous examinons chaque cas avec soin afin de prendre une décision éclairée.»

Sarah Perez repasse la conversation précédente dans sa tête, ajoute quelques notes et se lance dans un travail de recherche minutieux: Un e-mail adressé à un cabinet médical, un appel téléphonique à un employeur et un contact avec le service des sinistres. Les premiers pas pour trouver une solution. «Le facteur temps est particulièrement important, car les clients ne veulent pas attendre indéfiniment une réponse», explique la responsable d'équipe, forte de son expérience. Dans son entourage personnel, elle connaît également des gens qui ont vécu ce genre de situations. C'est déjà pour cette raison que cette mère d'un petit garçon de deux ans comprend que les clientes ou les clients perdent leur sang-froid et cherchent le conflit. Ce qu'elle ne tolère pas, ce sont les attaques personnelles.

Des attaques personnelles?

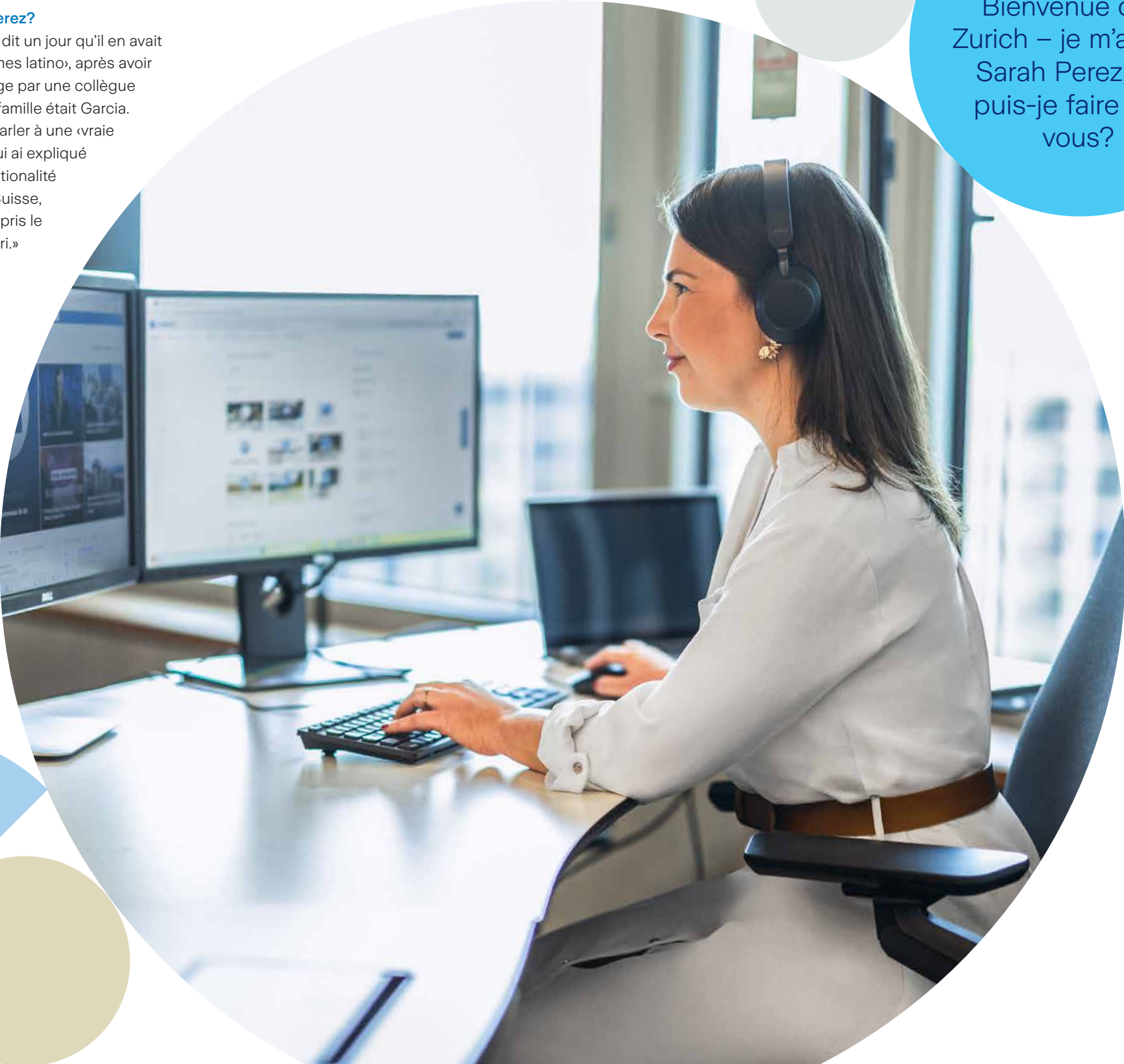
«Oui, il y a malheureusement aussi des personnes qui appellent mais ne cherchent pas du tout de solution. Elles veulent juste passer leur frustration sur quelqu'un. Ces personnes

en viennent souvent à tenir des propos très personnels et blessants – on entend alors toute la litanie des insultes. Ou alors, on m'insulte à cause de mon nom de famille ...»

... à cause de Perez?

«Oui, un client a dit un jour qu'il en avait assez des «femmes latino», après avoir été pris en charge par une collègue dont le nom de famille était Garcia. Il demandait à parler à une «vraie Suissesse». Je lui ai expliqué que j'étais de nationalité suisse, née en Suisse, mais que j'avais pris le nom de mon mari.»

“
Bienvenue chez Zurich – je m'appelle Sarah Perez, que puis-je faire pour vous?”



Sarah Perez

«La culture d'entreprise chez Zurich est très ouverte. On y fait des rencontres passionnantes.»

Est-ce que cela l'a calmé?

«Non. J'ai alors mis fin à la conversation. Avec courtoisie, mais fermé.»

De telles attaques te préoccupent-elles?

«Oui, bien sûr. Après tout, on est des êtres humains. Dans notre métier, nous devons montrer une grande empathie. Et quand on est une personne empathique, on est bien sûr plus vulnérable. Mais j'ai déjà appris quelques astuces.»

C'est quoi, ces astuces?

«Ce sont plutôt des rituels. Ainsi après une journée épuisante au bureau, je fais un petit tour en forêt sur le chemin du retour. Là-bas, je peux me détendre et retrouver le calme. Cela revient en quelque sorte à retirer mon 'costume de Zurich' pour redevenir maman et épouse.»

Dans ton métier, qu'est-ce qui est le plus important: les connaissances en psychologie ou une bonne connaissance de la nature humaine?

«Je ne suis pas en mesure de me prononcer là-dessus. Je n'ai par exemple pas fait d'études de psychologie, mais j'ai toujours manifesté un grand intérêt pour l'être humain et l'individu. De 2020 à 2022, j'ai suivi une formation continue en coaching. Cela m'a permis d'en apprendre beaucoup sur moi-même, sur le pouvoir du langage et sur le comportement humain. Ça me sert tous les jours.»

Quels ont été les différents postes que tu as occupés avant d'arriver chez Zurich?

«J'ai fait mon apprentissage commercial chez Helsana. Après cela, je suis partie quelques mois à San Diego – une période fantastique. A mon retour en Suisse, j'ai travaillé brièvement dans une banque, puis deux ans à la SVA de Zurich, huit ans à la Suva, avant d'acquérir ma première expérience de

direction au sein de la ville de Zurich, dans le domaine des accidents.»

Et comment perçois-tu Zurich en tant qu'employeur?

«Très dynamique! Et ça me plaît. Les changements sont rapides et les possibilités d'évolution nombreuses. La culture d'entreprise est ouverte, et les différentes divisions sont bien diversifiées. On y fait des rencontres passionnantes.»

Sur le chemin du retour, Sarah Perez profite d'un moment rien qu'à elle. «Pour moi, la voiture est un refuge. C'est là que je me détends après une journée éprouvante et que je profite de la musique», explique la monitrice de tennis diplômée. Dans ce domaine, ses goûts évoluent au fil de la journée: Alors qu'elle apprécie la musique classique et la musique instrumentale en allant au travail, les styles musicaux sont plus variés le soir venu. «En fait, ce sont les clients et les clientes qui sont mes DJ», dit Sarah en riant. «Je choisis la musique en fonction du déroulement des discussions.»

Ton travail est-il plutôt une source de stress ou un enrichissement pour ta vie?

«Un véritable enrichissement! Même s'il est souvent question de problèmes, toutes les discussions ne dégénèrent pas pour autant. Lorsque mon équipe formidable et moi-même pouvons aider un client ou une cliente et que sa situation s'améliore, cela me procure également un immense sentiment de satisfaction sur le plan personnel.»

Quelle importance revêt pour toi la famille?

«Elle est le centre de ma vie. Elle m'aide à garder les pieds sur terre et me rend heureuse. Et c'est mon mari qui en est responsable: C'est lui l'homme au foyer. Il le fait incroyablement bien et avec plaisir. Malheureusement, dans la vie de tous les jours, j'oublie souvent de le remercier pour cela.»

Sarah met son fils au lit et se réjouit de pouvoir profiter d'un peu de calme. «Avant, j'étais toujours en vadrouille», dit-elle en riant. «Aujourd'hui, je profite du silence.» Cette femme dynamique, active pendant des années au club de tennis, aime se détendre en lisant. Actuellement avec «La tresse» de Laetitia Colombani. «Un livre sur trois femmes, trois vies, trois continents – une même soif de liberté», écrit le Spiegel. Sarah Perez partage-t-elle cette soif de liberté? «Non, j'ai connu la liberté, dit-elle sans hésiter. Maintenant, je n'ai qu'une envie: aller à Ascona.» C'est là, dans le jardin de la maison de ses parents, qu'elle se détend. «C'est vraiment mon endroit préféré.»

“

Dans notre métier, nous devons montrer une grande empathie.

Là où la durée de vie compte: le Kinderhospiz Flamingo

Le Kinderhospiz Flamingo à Fällanden (ZH) – le deuxième hospice pour enfants de Suisse – n'est pas un lieu d'adieu. C'est un lieu qui célèbre la vie, où les familles peuvent se détendre un instant et reprendre des forces. Depuis le début de l'année, des enfants gravement malades et leurs familles peuvent, jusqu'à quatre semaines par an, échapper à leur quotidien souvent extrêmement éprouvant et bénéficier de soins infirmiers et d'un accompagnement psychosocial à l'hospice pour enfants Flamingo.

 Sunitha Balakrishnan

Lorsqu'un enfant est atteint d'une maladie qui réduit son espérance de vie, la vie d'une famille bascule d'un coup. Les soins intensifs, les rendez-vous médicaux et le stress émotionnel rythment les journées. C'est là qu'intervient le Kinderhospiz Flamingo: Il accompagne les familles concernées de manière globale dans les moments les plus difficiles de leur vie. Cette grande maison calme, récemment construite, située

à la lisière d'une réserve naturelle, à proximité immédiate du lac de Greifen, dispose de huit chambres d'accueil. On évite volontairement de parler de chambres de malade. Au rez-de-chaussée se trouvent les chambres destinées aux enfants et adolescents malades, et au premier étage, les huit chambres familiales où les parents et les frères et sœurs peuvent séjourner.

Le Flamingo est réalisé par la Fondation Kinderhospiz Schweiz. «Au cours de la première année d'activité, nous prévoyons délibérément un taux d'occupation d'environ 50 pour cent et accompagnons, en fonction de la situation actuelle en matière de soins, environ quatre à cinq familles en parallèle. Au cours des prochaines années, nous allons continuer à renforcer nos effectifs afin d'augmenter

progressivement le taux d'occupation à 80 pour cent», explique Nicola Presti, chargée de communication chez Flamingo.

Pour de nombreuses familles, l'hospice pour enfants représente bien plus qu'un simple établissement du système de santé. Quand on entre dans le Flamingo, tout change l'espace d'un instant. De petites oasis surgissent, où l'on peut faire une pause et se ressourcer. «Ce qui me surprend toujours et me touche profondément, c'est ce passage immédiat de la tension au soulagement chez les familles dès qu'elles emménagent chez nous», explique Nicola Presti.

Quand la vie bascule

Lorsqu'il apparaît clairement qu'un enfant est atteint d'une maladie limitant son espérance de vie et qu'il n'a pas besoin d'être hospitalisé en soins intensifs, l'hospice pour enfants ouvre ses portes aux familles. Il comble le manque entre l'hôpital et les soins ambulatoires dispensés par les organisations de soins à domicile pour enfants.

Nicola Presti
chargée de communication
Kinderhospiz Flamingo AG



Juerg Herren
Président du conseil de
fondation de Kinderhospiz
Schweiz



L'animateur et auteur
Röbi Koller apporte de
l'animation bienvenue
dans le quotidien
des enfants.



Pour beaucoup de gens, le mot «hospice» évoque la fin de vie. A l'hospice pour enfants Flamingo, c'est autre chose: «Un hospice pour enfants, ce n'est pas la dernière étape. C'est un lieu qui dégage une énergie particulière, où les familles reviennent sans cesse», explique Nicola Presti. Lorsqu'un enfant est atteint d'une maladie qui réduit son espérance de vie, le système familial, bien rodé, s'effondre souvent du jour au lendemain. Le quotidien est marqué par une tension permanente et un stress chronique: Des médicaments doivent être administrés jour et nuit, les enfants ont besoin de soins complexes et il faut organiser les traitements. Il ne reste pratiquement pas de temps à consacrer à la vie de couple ou aux frères et sœurs, et dans de nombreux cas, l'un des parents doit même renoncer à son travail. «Chez nous, au Flamingo, les parents peuvent nous confier entièrement la prise en charge de leur enfant», explique Nicola Presti. «Les parents et les frères et sœurs peuvent enfin souffler un peu, peut-être même faire la grasse matinée et profiter de moments ensemble sans avoir à assumer sans cesse des responsabilités. Il est possible de faire ici ce qui n'a pas sa place dans le quotidien trépidant: une promenade improvisée, une sortie au cinéma ou un diner décontracté.»

Les enfants et les adolescents bénéficient d'une prise en charge globale assurée par une équipe de professionnels composée d'infirmiers, de thérapeutes, de psychologues et d'autres spécialistes, selon les principes des soins palliatifs pédiatriques spécialisés. Les services proposés par l'hospice pour enfants ne s'adressent toutefois pas uniquement à l'enfant malade, mais aussi à ses parents, à ses frères et sœurs et à ses proches. L'objectif est d'améliorer la qualité de vie, tant sur le plan des soins que sur le plan psychologique et social. Nicola Presti souligne qu'il est particulièrement important pour les familles d'échanger avec d'autres personnes concernées. Le sentiment d'appartenir à une communauté est essentiel,

en particulier pour les parents solos ou les familles en situation de grande précarité.

Les personnes qui se consacrent à cette assistance exigeante

L'équipe interdisciplinaire constitue un facteur clé de la réussite de l'hospice pour enfants. Elle travaille en étroite collaboration afin d'offrir un accompagnement global aux familles. Le personnel a suivi une formation spécifique dans l'accompagnement des enfants gravement malades et de leurs proches. Outre des compétences en matière de soins, il faut avant tout avoir des compétences sociales et émotionnelles. En effet, le travail au sein de l'hospice pour enfants est difficile: Il oscille entre l'espoir, la stabilisation et l'acceptation des limites. «Nos collaborateurs allient l'excellence professionnelle à une grande force humaine», explique

Nicola Presti à propos de l'équipe de soins du Flamingo, composée de 20 personnes.

En tant qu'employeur responsable, l'organisation accorde une grande importance à la mise en place d'un environnement favorable. La supervision, les échanges au sein de l'équipe et une discussion



Sans dons, rien n'est possible

En Suisse, les hospices pour enfants et les soins palliatifs pédiatriques spécialisés ne disposent pas encore d'un statut propre au sein du système de santé. Il n'existe donc pas de tarifs légaux permettant un financement couvrant les coûts engagés. La Fondation Kinderhospiz Schweiz qui gère l'hospice pour enfants Flamingo, dépend donc largement des dons. Afin d'assurer le bon fonctionnement à long terme, environ 2,8 millions de francs suisses sont nécessaires chaque année. Tout soutien permet de rendre possible cet accompagnement global.



Faire un don – offrir la vie
[www.kinderhospiz-flamingo.ch/
faire-un-don/?lang=fr](http://www.kinderhospiz-flamingo.ch/faire-un-don/?lang=fr)



URL
[www.kinderhospiz-
flamingo.ch/?lang=fr](http://www.kinderhospiz-flamingo.ch/?lang=fr)



consciente sur les défis émotionnels font partie intégrante de la culture d'entreprise. Des structures claires, des plannings fiables et des modèles de temps partiel flexibles contribuent également à alléger la charge de travail. Si nécessaire, les collaborateurs peuvent également bénéficier d'un soutien psychologique.

La sécurité qui agit en arrière-plan

Pour Juerg Herren, président du conseil de fondation de Kinderhospiz Schweiz, assumer ses responsabilités implique également une couverture des risques financiers supérieure à la moyenne ainsi qu'une prévoyance vieillesse durable et solide pour les collaborateurs. «Pour moi, il est essentiel de réagir rapidement aux besoins et d'impliquer activement les collaborateurs en les tenant informés. C'est précisément là que réside la valeur ajoutée d'une bonne solution LPP», explique Juerg Herren. «Les collaborateurs font chaque jour un travail à la fois très éprouvant et profondément gratifiant. Le concept de prévoyance doit également tenir compte de ce contexte», ajoute Vanessa Jucker, responsable du mandat Prévoyance professionnelle chez le courtier en assurances Verlingue.

Les hospices pour enfants sont confrontés à des défis particuliers en matière de prévoyance: de nombreux modèles de travail à temps partiel, des parcours professionnels irréguliers et une forte pression psychologique, le tout avec des moyens financiers limités. Il est donc d'autant plus important de disposer d'un modèle équilibré qui offre une sécurité aux collaborateurs et reste viable à long terme. «Un régime de prévoyance bien conçu

renforce la protection des collaborateurs et rend l'organisation plus attractive, plus prévisible et plus stable», explique Vanessa Jucker. Verlingue a confié à Zurich la mise en œuvre de la solution LPP. Markus Linhart, Relationship Manager CLP Brokers chez Zurich, est l'interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à la prévoyance et coordonne la collaboration entre le courtier et l'assureur. «Le personnel du Flamingo fait chaque jour un travail extrêmement éprouvant. Une solution LPP solide leur offre une sécurité pour eux-mêmes et leurs familles. C'est pour cela que Zurich souhaite être un partenaire fiable», déclare Markus Linhart.

Vanessa Jucker et Markus Linhart soulignent que la prévoyance professionnelle a besoin de confiance et de temps. Seuls des partenariats sur le long terme permettent d'établir la proximité nécessaire pour évoluer ensemble et concevoir des solutions durables – en particulier dans un contexte où la fiabilité est essentielle. Juerg Herren considère lui aussi que la collaboration avec les partenaires assureurs se déroule dans un esprit de partenariat et d'égalité. «Pour nous, la collaboration avec Zurich et Verlingue va bien au-delà d'un partenariat classique. Nous constatons une véritable adhésion à notre vision», précise Juerg Herren. «Cela renforce également la sécurité de nos collaborateurs.»

Ce sont les employeurs qui font la différence

Souvent, le lieu de travail constitue l'un des piliers sur lesquels s'appuient les familles qui ont un enfant gravement malade. «Ce que les parents souhaitent avant tout, c'est de la compréhension», déclare Juerg Herren. «Les entreprises peuvent, même avec des moyens simples, avoir déjà un impact considérable: Les modèles de travail flexibles, les mises en disponibilité à court terme et la sécurité de l'emploi apportent justement cela: Ils stabilisent et renforcent le système familial».

L'hospice pour enfants Flamingo illustre de manière frappante comment une prise en charge globale peut aider les familles confrontées à des situations de vie extrêmes. Il réunit des compétences en matière de soins et d'accompagnement psychosocial et une approche humaine et fait la part belle à ce qui manque souvent au quotidien: du temps, du calme et des moments passés ensemble.

Le Flamingo inspire. En tant que pionnier en Suisse, il montre ce qu'il est possible de réaliser avec de l'empathie, du dynamisme et de la détermination.

Vanessa Jucker
Responsable du mandat
Prévoyance professionnelle,
Verlingue (Suisse) SA

Markus Linhart
Relationship Manager CLP
Brokers, Zurich, Suisse



Du champ au cloud: comment xFarm digitalise l'agriculture suisse

La société tessinoise xFarm Technologies développe à l'échelle mondiale des solutions numériques qui permettent également aux agriculteurs suisses de gérer leurs exploitations de manière plus efficace, plus durable et plus rentable. Les plateformes numériques, les capteurs et l'intelligence artificielle sont des outils pratiques pour le quotidien à la ferme et sont déjà utilisés par des centaines de milliers d'exploitations agricoles à travers le monde. En matière d'assurances, xFarm s'appuie sur l'expertise de Zurich.

 Kay Schubert

xFarm Technologies est une entreprise d'agrotech dont le siège social se trouve à Manno, près de Lugano, et qui est issue directement de la pratique agricole. En 2017, Matteo Vanotti, spécialiste en informatique et CEO de xFarm Technologies, recherchait pour l'exploitation familiale située au Tessin/Piémont un logiciel permettant de gérer les formalités administratives et d'utiliser les ressources de manière plus efficace. Les solutions existantes ne répondant pas aux besoins des exploitations agricoles européennes, il a développé sa propre plateforme, selon le principe «par les agriculteurs, pour les agriculteurs».

Un écosystème numérique pour la ferme

Cette offre repose sur une plateforme numérique, comprenant une application et un site web, qui accompagne les agriculteurs tout au long de la chaîne de production. Elle permet de planifier et de documenter les travaux dans les

champs, d'intégrer des données météorologiques, satellitaires et pédologiques, et d'optimiser la fertilisation, la protection des cultures et le stockage. Toutes les surfaces sont représentées sur une carte numérique; les travaux dans les champs, les cultures, les machines et les stocks peuvent être planifiés et documentés de manière centralisée.

«Notre vision est de mettre à la disposition des agriculteurs du monde entier un écosystème numérique qui simplifie leur quotidien tout en leur permettant de prendre des décisions plus respectueuses de l'environnement et plus rentables», explique Matteo Vanotti. «La numérisation n'est acceptée que si elle apporte une aide concrète et fonctionne de manière intuitive.»

Aujourd'hui, xFarm accompagne au total plusieurs centaines de milliers d'exploitations en Suisse et dans plus de 100 pays, des fermes familiales aux grands producteurs agroalimentaires.

Capteurs, données et IA dans les champs

Outre la plateforme, xFarm s'appuie sur des capteurs spécialisés qui collectent des données directement dans les champs et les transfèrent dans le cloud. La station météo xSense PRO mesure notamment l'hygrométrie et les précipitations. Cela permet de mieux évaluer les risques de maladies pour les cultures et de planifier les traitements de manière plus ciblée. Le capteur d'humidité du sol xNode Soil PRO surveille la teneur en eau du sol, ce qui permet aux exploitations de savoir quand et où arroser et irrigation sont réellement nécessaires.

A cela s'ajoutent des pièges anti-insectes assistés par l'IA équipés de caméras haute résolution. Ils détectent automatiquement les nuisibles, l'intelligence artificielle identifie et compte les insectes, puis les photos et les données sont transférées dans le cloud. Les agriculteurs reçoivent des informations concrètes leur permettant de déterminer si et quand un traitement est indiqué. Au lieu d'arroser ou de traiter leurs cultures au feeling, ils peuvent s'appuyer sur des données mesurables – une étape importante vers l'agriculture de précision.

«Pour nous, les données ne sont pas une fin en soi», explique Matteo Vanotti. «Ce qui est essentiel, c'est que nous tirions des données des recommandations d'action concrètes – par exemple, quand il faut arroser, fertiliser ou traiter. C'est ainsi que nous aidons les exploitations à assurer leurs revenus, à préserver leurs ressources et à mieux gérer les risques.»

L'agriculture de précision dans la pratique

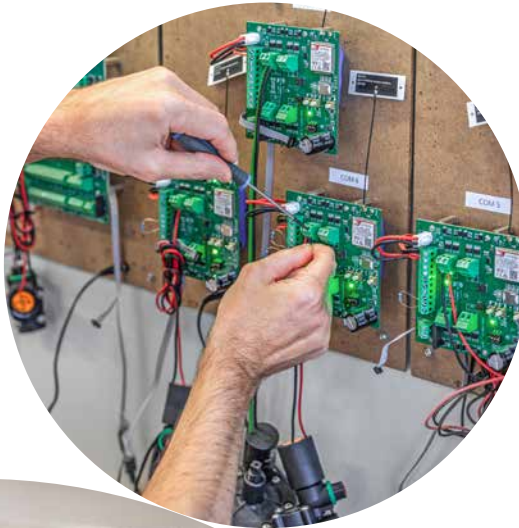
Des alertes sont émises en cas de sécheresse ou de situations critiques. Grâce aux structures enregistrées, il est par exemple possible de définir automatiquement des zones d'arrosage. L'analyse

Matteo Vanotti
CEO de xFarm
Technologies

“
Nous aidons les exploitations à assurer leurs revenus, à préserver leurs ressources et à mieux gérer les risques.”

des données météorologiques, pédologiques et relatives aux cultures permet d'utiliser les engrais et les produits phytosanitaires là où ils sont les plus efficaces, et d'en réduire l'utilisation là où ils ne sont pas nécessaires.

On réduit ainsi les coûts d'exploitation, l'utilisation de produits chimiques et on préserve les sols et l'environnement. Parallèlement, ces données permettent de stabiliser les rendements et de documenter de manière transparente la qualité auprès des acheteurs et des autorités. Ainsi, le champ devient une



exploitation interconnectée et gérée numériquement – un atout essentiel pour rester compétitif dans un contexte marqué par le changement climatique, la pression sur les prix et les exigences croissantes de l'industrie agroalimentaire.

Une couverture pour une entreprise technologique en pleine croissance

En tant qu'entreprise technologique en pleine expansion issue du secteur agricole, xFarm est également bien couverte en matière d'assurance. L'entreprise mise ici sur Zurich, partenaire d'assurance à long terme, notamment dans le domaine de la prévoyance profes-

sionnelle. L'objectif principal est d'offrir une couverture adaptée aux principales divisions de l'entreprise, aux décideurs et aux collaborateurs, et de veiller à ce que cette couverture d'assurance suive le rythme de la forte croissance.

Un partenariat d'égal à égal

xFarm mise sur un partenariat à long terme non seulement avec sa clientèle, mais aussi en matière d'assurance. Samuele Donnini, responsable de la région Sud, Zurich Tessin explique: «Nous considérons xFarm comme un partenaire visionnaire, une idée née au Tessin qui représente aujourd'hui l'une des start-ups de pointe les plus prospères

dans le domaine de l'agrotechnique, en Europe et dans le monde entier. C'était passionnant de pouvoir soutenir cette croissance exponentielle. Pour nous, il est essentiel qu'une entreprise connaissant une croissance aussi rapide soit protégée de manière professionnelle en matière de gestion des risques. Cela apporte de la sécurité et forme un partenariat fondé sur la confiance mutuelle.»

Une croissance avec des racines agricoles

xFarm montre comment une solution maison éprouvée sur le terrain peut évoluer vers un modèle de plateforme évolutive – et le gros potentiel qui existe dans un secteur longtemps considéré comme traditionnel et difficile à numériser. Elle investit notamment dans le développement de la plateforme, dans l'expansion dans toute l'Europe, en Amérique latine, en Inde et aux Etats-Unis. L'innovation numérique de xFarm et sa proximité avec la pratique constituent les fondements nécessaires pour préparer l'agriculture à relever les défis climatiques de demain.

Matteo Vanotti (à droite) explique à Samuele Donnini (Zurich Tessin) la technologie complexe de xFarm.



Santé et prévention

En tant que l'un des principaux assureurs accidents de Suisse, Zurich Suisse s'engage en faveur de la santé et de la prévention. Le Zurich parcoursvita est un engagement important en faveur de la population.

Dans près de 500 sites répartis dans toute la Suisse, chacun peut s'entraîner en plein air et dans la nature, et ainsi améliorer sa condition physique. En effet, ceux qui s'entraînent régulièrement sont mieux protégés contre les accidents – et se remettent plus vite sur pied en cas de problème. La pratique régulière d'une activité physique en pleine nature contribue également à renforcer la santé mentale.

Le «plus beau centre de fitness en plein air de Suisse» propose toute l'année une multitude de possibilités d'entraînement – gratuitement, sans contrainte d'horaires d'ouverture et sans stress lié à la foule ni longues files d'attente.

Conseil: Grâce à l'application Zurich parcoursvita, il est désormais possible de



En super forme: le footballeur star Manuel Akanji

s'entraîner de manière encore plus personnalisée. De plus, des équipes peuvent se défier, par exemple dans le cadre d'une opération de remise en forme d'entreprise: Constituez une équipe, invitez vos collègues et lancez-vous.

Deux fois 30 ans

En 2026, le Bureau National d'Assurance (BNA) et le Fonds National de Garantie (FNG) fêtent leurs 30 ans d'existence.

Le BNA joue un rôle central dans le système international d'assurance responsabilité civile des véhicules à moteur: Il garantit que les dommages causés par des véhicules étrangers en Suisse et au Liechtenstein soient réglés conformément à la loi. Il contribue ainsi de manière importante à la protection des victimes dans la circulation transfrontalière.

Le FNG complète cette mission en servant de filet de sécurité en cas de dommages causés par des véhicules non assurés ou non identifiés, ainsi que par des cyclistes ou des utilisateurs d'engins assimilés à des véhicules lorsque les conditions requises sont remplies, garantissant ainsi la protection des victimes.

Depuis leur création, les missions opérationnelles du BNA et du FNG sont assurées par Zurich Compagnie d'Assurances SA, en tant qu'assureur gestionnaire. Cela comprend notamment le traitement et le règlement des sinistres pour le compte des deux organismes.

Aujourd'hui, plus de 13'000 dossiers sont traités efficacement chaque année pour le BNA et 3'300 pour le FNG, en étroite collaboration avec les compagnies d'assurance, les autorités et des partenaires internationaux, tant en Suisse qu'à l'étranger.

Ce 30^e anniversaire est l'occasion de revenir sur un parcours couronné de succès et, dans le même temps, de se tourner vers l'avenir, en mettant l'accent sur la numérisation, la collaboration internationale et le développement des systèmes existants.

Mentions légales

Éditeur
Zurich Compagnie d'Assurances SA

Adresse de la rédaction
Zurich Compagnie d'Assurances SA
«Zurich PME Magazine»,
Hagenholzstrasse 60, 8085 Zurich

Rédaction
Franco Tonozzi (direction)
Ont collaboré à cette édition:
Franco Tonozzi, David Schaffner,
Kay Schubert, Sunitha Balakrishnan,
Dieter Liechti

Layout, rewrite et production
Content Media AG, Thoune

Photos
Dominique Zahnd

Impression et expédition
Paul Bütiger AG, Biberist

Édition au format PDF
Vous pouvez également télécharger le présent magazine sous forme de document PDF: zurich.ch/fr/magazine-pme

Information légale
©Zurich Compagnie d'Assurances SA. La reproduction totale ou partielle sans l'accord exprès de Zurich est interdite. Ce magazine s'adresse aux clients entreprises de Zurich en Suisse. Il est proposé à titre informatif et est destiné à un usage personnel. Il ne doit être considéré ni comme une offre ni comme une recommandation d'un produit d'assurance ou autre. Zurich se réserve le droit de modifier à tout moment des produits, services et prix.

Disclaimer
Zurich décline toute responsabilité en cas d'information fausse ou incomplète.

Papier
Imprimé sur BalancePure, 100% recyclé et distingué par l'écolabel européen AT/11/002



Vous avez des questions, des remarques ou des critiques?

Vous souhaitez commander des exemplaires supplémentaires de cette édition ou ne plus recevoir de Zurich PME Magazine à l'avenir? Écrivez-nous, votre avis nous intéresse: kmu@zurich.ch

Cyberprotection pour les PME – Assurance et prévention d'un seul tenant

Un clic sur le mauvais lien suffit et les conséquences financières sont dévastatrices. En souscrivant la Zurich Cyberassurance, vous protégez votre PME tout en renforçant votre cyberrésilience.

Les avantages de l'assurance:

- Assistance 24 h/24, 7 j/7 par nos expertes et experts en cas de sinistre
- Aide lors de la gestion de crise – pour préserver votre réputation
- Responsabilité civile numérique: assistance juridique en cas de demandes en dommages-intérêts de tiers
- Formations en ligne gratuites, axées sur la pratique pour vos collaborateurs et collaboratrices



Actuellement, vous bénéficiez d'un rabais de 10 pour cent pour la souscription d'une Zurich Cyberassurance.
zurich.ch/cyber

