

PME Magazine

La meilleure protection pour votre entreprise





“
Des collaborateurs
qualifiés garantissent
qu’une IA travaille
dans l’esprit de votre
entreprise.

Urs Lüthy,
CEO (a. i.) Zurich Suisse

Histoire d'un client

Des spas
exclusifs pour
une expérience
unique

6

Vita

«Audacieux
et fiable pour
nos clients»

12

Histoire d'un client

Nettoyeur volant
de Blueservice,
nettoyage par
drone

16

Intelligence artificielle

Qui est
responsable
des éventuelles
erreurs de l'IA?

21

Histoire d'un client

Honold,
l'artisan confiseur
zurichois.
Depuis 120 ans.

24

Bon à savoir

Cybersécurité:
un bon conseil
ne coûte pas
cher, mais il est
précieux

27

Chères entrepreneuses, chers entrepreneurs,

Avec l'évolution rapide de l'intelligence artificielle (IA), l'incertitude de nos collaborateurs quant à leur avenir grandit également. La gestion active du facteur «peur» est devenue un élément décisif dans la gestion d'une entreprise, car seule la combinaison de collaborateurs motivés et d'une utilisation ciblée de l'IA peut apporter un succès durable.

Même si l'IA offre de nouvelles possibilités d'optimisation des processus et des coûts, avec un impact sur des tâches jusqu'ici effectuées par des humains, négliger les investissements dans les êtres humains pourrait avoir des conséquences fatales à long terme. Quoi que les algorithmes apprennent et quelle que soit leur vitesse d'exécution, rien ne remplace encore l'expérience de vie globale, l'empathie et les valeurs d'un être humain. Les investissements parallèles dans la technologie et le talent humain sont donc essentiels pour gérer activement les risques de perte de savoir-faire, de dérives éthiques ou de perte de confiance des clients.

La situation géopolitique et macroéconomique actuelle a relégué le thème ESG (abréviation pour environnement, social et gouvernance) au second plan. Mais c'est justement dans les périodes de changement et d'incertitude que les entreprises et les cadres dirigeants doivent assumer leur responsabilité sociale. Les entreprises qui s'engagent à communiquer de manière transparente, à donner un feedback et à investir dans la formation continue et la reconversion créent une culture et instaurent de la confiance. Et c'est justement cette confiance qui permettra à des collaborateurs qualifiés et impliqués de s'assurer qu'une IA travaille de manière pertinente, juste et dans l'intérêt de votre entreprise.

Je vous souhaite beaucoup de réussite dans vos activités. Avec, bien sûr, des collaborateurs loyaux qui accompagnent vos clients fidèles et qui se font aider de la meilleure façon possible par la technologie et l'IA.

Urs Lüthy
CEO (a. i.) Zurich Suisse

“

Investir dans la formation continue et la reconversion crée une culture et de la confiance.



Des spas exclusifs pour une expérience unique

Offrir des moments privilégiés pour faire le plein d'énergie, avec de l'eau, de grands espaces et dans une ambiance feutrée: telle est l'ambition d'Aqua-Spa-Resorts AG, client de Zurich, qui exploite six univers de spa en Suisse.

✍️ Cornelia Stauffer

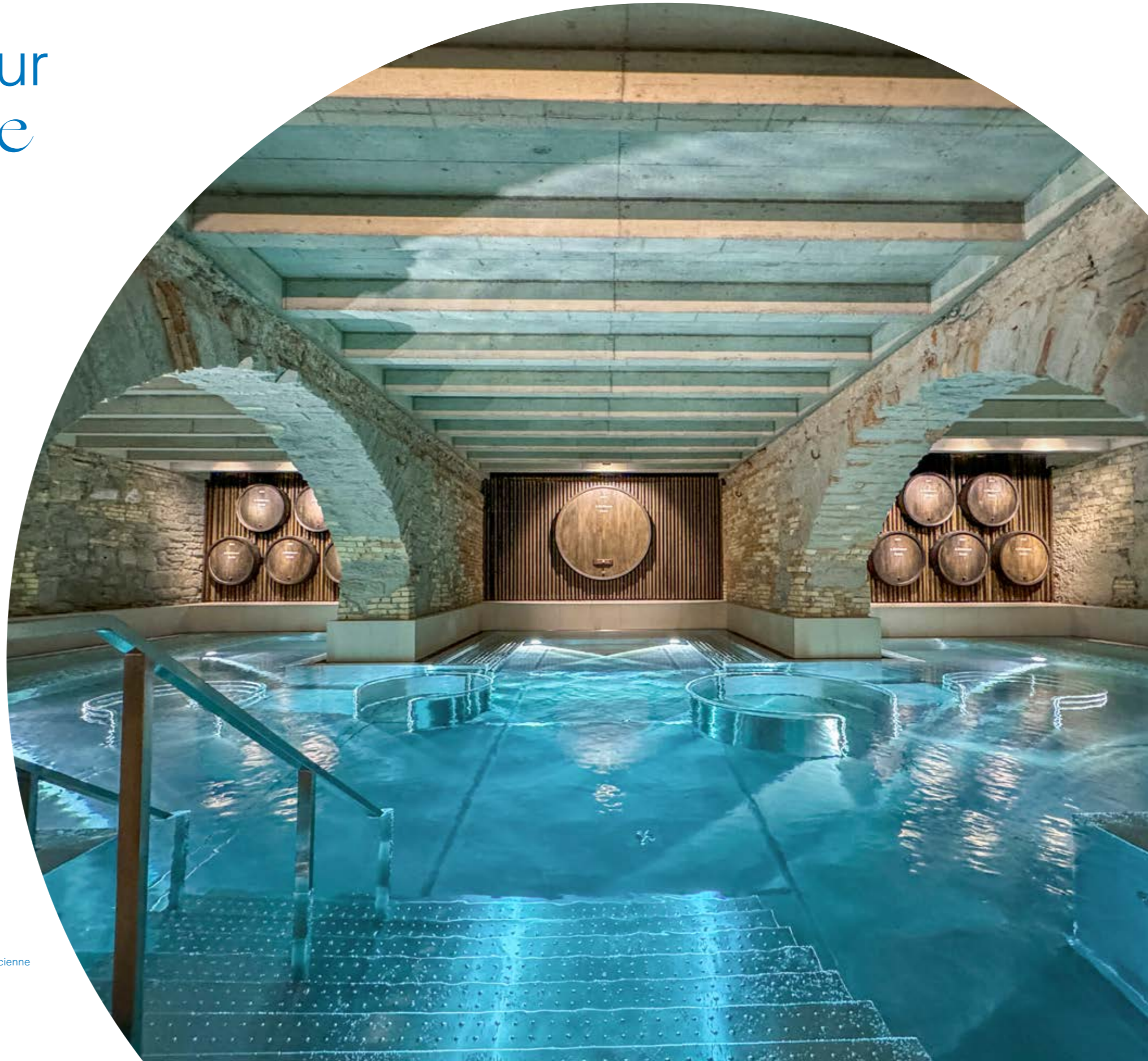
«J'ai toujours été fasciné par ces lieux qui apportent un bien-être tangible», déclare René Lanz, président du conseil d'administration d'Aqua-Spa-Resorts AG ainsi que du groupe MLG, deux entreprises qui coopèrent étroitement depuis de nombreuses années: tandis qu'Aqua-Spa-Resorts AG se concentre sur l'exploitation des spas et le développement continu des installations ainsi que sur l'expérience client, MLG Generalunternehmung AG, sous l'égide du groupe MLG, conçoit et réalise des projets de construction ambitieux, du concept initial à la réalisation sur place. «Cette synergie en matière d'ingénierie et d'expérience d'exploitation permet de créer des univers de spa séduisants sur le plan architectural et qui fonctionnent parfaitement au quotidien», poursuit René Lanz. C'est ainsi que naissent des installations balnéaires d'un très

haut niveau technique, qui offrent en même temps un environnement accueillant et confortable. René Lanz: «C'est cette combinaison de vision à long terme, de planification minutieuse et de réelle valeur ajoutée pour les clients qui fait que je m'engage depuis si longtemps dans ce domaine.»

Voûtes de brasserie historique, grottes et vue sur le lac

Aqua-Spa-Resorts AG exploite actuellement six établissements en Suisse: à Zurich, le Hürlimannbad marie les voûtes historiques d'une brasserie aux exigences de bien-être moderne, avec notamment une piscine à débordement («Infinity-Pool») donnant sur les toits de Zurich. Dans le canton de Berne, le Hammam & Spa Oktogon mêle architecture locale et culture des bains orientaux autour d'une ancienne chaudière

Hürlimannbad & Spa Zurich:
un sanctuaire thermal dans une ancienne
brasserie



à gaz octogonale, et le Solbad & Spa Schönbühl est le plus grand établissement à eau saline naturelle de Suisse. Les autres oasis de bien-être sont le Mineralbad & Spa Rigi Kaltbad, surplombant le lac des Quatre-Cantons, où la tradition balnéaire séculaire est sublimée par l'architecture épurée de Mario Botta, ainsi que le Mineralbad & Spa de Samedan – un joyau architectural en Engadine. Enfin, au Tessin, Aqua-Spa-Resorts AG exploite le Termali Salini &

Spa Locarno, où un parcours de baignade mène à travers des grottes et des paysages aquatiques jusqu'au bassin extérieur, avec vue sur le lac Majeur.

Le bain, un moment de réel bonheur

La réalisation de tels espaces comporte quantités de défis, liés notamment à la complexité des installations et des technologies employées: les dispositifs hydrauliques, la ventilation, la sécurité,

l'hygiène et l'agencement dans l'espace doivent être coordonnés avec précision. Les espaces balnéaires sont très différents des projets de construction et d'aménagement classiques: «Ici, c'est l'ambiance qui compte: les matériaux, la lumière, l'acoustique et les perspectives doivent interagir pour donner une sensation de calme, de légèreté et d'harmonie», poursuit René Lanz. Parallèlement, les équipements techniques doivent être d'une fiabilité totale: en effet, la qualité



Solbad & Spa Schönbühl: eau saline naturelle et accents méditerranéens

Mineralbad Rigi: baignade avec vue sur les montagnes



Une collaboration de confiance avec Zurich Suisse

Zurich Suisse et Aqua-Spa-Resorts AG entretiennent une relation de longue date en matière de prévoyance professionnelle (LPP), par le biais de la fondation collective Vita. «Nous sommes très bien accompagnés chez Zurich Suisse; et la collaboration est professionnelle, fiable, marquée par l'attachement régional», témoigne René Lanz. Pour lui qui exploite plusieurs établissements balnéaires, cette proximité est très précieuse car elle facilite la concertation et crée un climat de confiance. En matière de LPP, Aqua-Spa-Resorts AG étend actuellement ses prestations de

risque afin d'offrir aux collaborateurs et collaboratrices des six établissements une couverture encore meilleure. Roland Howald, directeur d'une Agence Générale Zurich à Berne, est fier d'accompagner ce client qui compte parmi les leaders du bien-être en Suisse et réalise et exploite des temples balnéaires si extraordinaires et exigeants. «D'ailleurs, moi aussi j'aime aller dans un de ces établissements de spa pour faire le plein d'énergie, surtout au Solbad & Spa Schönbühl», ajoute Roland Howald.



de l'eau, les zones à différentes températures, les flux d'air et les systèmes de sécurité doivent fonctionner parfaitement, sans interruptions inopinées. René Lanz: «Ce mariage entre sensations, émotions et précision technique rend ces univers balnéaires uniques au monde.»

Selon René Lanz, les clients recherchent particulièrement les spas et bains haut de gamme, les espaces calmes et les applications ayant des effets bénéfiques visibles sur la santé. Le bain comme source de bien-être gagne en importance, car beaucoup de gens sont soumis dans la vie quotidienne à des cadences élevées et à toutes sortes de stress. Ici, l'eau chaude, le calme et les espaces

clairement structurés apportent un soulagement et une détente qui font souvent défaut au quotidien. Les bains d'eau saline et thermale favorisent en outre la régénération physique, tout en offrant un repos intérieur. «L'important, c'est que le séjour ne reste pas une simple baignade, mais soit un moment d'expérience consciente qui aide à refaire le plein d'énergie, de sorte que nos clients en ressortent sensiblement revigorés», insiste René Lanz.

“
Moi aussi,
j'aime aller dans
ces univers de spa
pour faire le plein
d'énergie.”



Roland Howald
Directeur de l'Agence
Générale Zurich à Berne

Termali Salini & Spa Locarno:
ambiance méditerranéenne
au lac Majeur

«Audacieux et fiable pour nos clients»

Rolf Wehrli, 55 ans, est depuis janvier 2026 directeur de la Fondation collective Vita, l'une des plus importantes caisses de pension semi-autonomes de Suisse.

 Fabienne Pfister

Rolf, en janvier, tu as repris la direction de la Fondation collective Vita. Quels sont tes projets?

La Fondation collective Vita a déjà décidé de procéder à quelques changements en 2025. Depuis l'année dernière, nous avons une nouvelle présidence au conseil de fondation qui a apporté un vent de fraîcheur. Ensemble, en tant que fondation, nous souhaitons être plus audacieux à l'avenir, tout en restant fiables et sûrs pour nos clients.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement?

Notre objectif est de rémunérer les avoirs de vieillesse de manière plus attractive. A long terme, nous visons une rémunération d'environ 3 pour cent par an en moyenne tout en gardant à l'esprit la stabilité financière de la fondation. 2025 a été une belle année pour la Fondation collective Vita: Nous avons

enregistré une performance nette provisoire de 6,4 pour cent, ce qui a eu un effet positif sur le

Rolf Wehrli
depuis janvier, directeur
de la Fondation collective Vita



Rolf Wehrli, directeur de la Fondation collective Vita, aime la nature qu'il photographie avec passion.

©Rolf Wehrli

taux de couverture. Celui-ci a augmenté pour atteindre environ 115 pour cent. Fin 2025, les réserves de fluctuation de valeurs étaient donc entièrement constituées, ce qui nous permettra de rémunérer les avoirs de vieillesse jusqu'à 4 pour cent en 2026. C'est en outre la dernière fois que

nous communiquons le taux d'intérêt à l'avance. A partir de 2027, il sera défini à la fin de chaque année, ce qui permettra de mieux le comparer avec d'autres institutions de prévoyance. Par ailleurs, à partir du 1^{er} janvier 2027, les nouveaux clients bénéficieront de la rémunération totale dès le premier jour.

La nouvelle politique de rémunération a-t-elle également des répercussions sur la stratégie de placement?

La Fondation collective Vita continue de miser sur une stratégie de placement à long terme qui est conforme à la capacité de risque de la fondation. La large diversification des placements permet d'atténuer les fluctuations à court terme sur les marchés des capitaux. En 2026, nous avons augmenté la part des actions étrangères et réduit la part des obligations.

A quoi d'autre accordes-tu de l'importance en tant que directeur?

Je mets l'accent sur une numérisation orientée vers le client. Nous dévelop-

pons en permanence notre offre numérique. Grâce aux portails en ligne, les entreprises affiliées et les assurés peuvent plus facilement gérer et organiser leur prévoyance professionnelle. Nos outils en ligne sont conçus de manière ludique.

Qu'est-ce que cela signifie?

La nouvelle boussole de la retraite (<https://pension.transparente.ch/fr>) aide les personnes de plus de 50 ans à organiser activement la prochaine étape de leur vie. Avec le check-up de la prévoyance pour les entreprises (<https://flexwork.transparente.ch/fr>), les entreprises peuvent vérifier en quelques minutes seulement si leur solution de prévoyance est encore adaptée.

Tu travailles dans la prévoyance depuis 25 ans. Est-ce que cela a toujours été ton souhait professionnel?

Non, pas du tout! Je suis diplômé en sciences naturelles et j'ai été professeur de chimie. Mais j'ai vite compris que je ne voulais pas faire ce travail toute ma



Rolf Wehrli: «Parfois, il faut un peu de courage quand on se retrouve nez à nez avec un animal sauvage.»

© Rolf Wehrli

La prévoyance professionnelle pour chaque besoin

La Fondation collective Vita propose, avec quatre autres fondations collectives Vita et Zurich Assurance, des solutions de prévoyance professionnelle pour les entreprises de toutes tailles.

La direction de la Fondation collective Vita est indépendante de Zurich, mais s'appuie sur un partenariat étroit avec l'assureur. Vita Classic, la solution de prévoyance de la Fondation collective Vita, s'adapte de manière flexible aux besoins des entreprises affiliées et de leurs collaborateurs et collaboratrices.

Les autres fondations collectives Vita ont confié leur direction à Zurich.

Vita Relax est une assurance complète qui convient aux start-ups et aux petites entreprises ayant un grand besoin de sécurité.

Avec **Vita Invest**, les entreprises peuvent choisir leur propre stratégie de placement en fonction de leur capacité de risque individuelle.

Vita Plus offre une couverture supplémentaire du risque et des possibilités d'épargne pour les cadres.

Et avec les plans de prévoyance 1e de **Vita Select**, les cadres dirigeants peuvent co-définir leur stratégie de placement.

En savoir plus: vita.ch

vie. J'ai donc rapidement basculé dans le monde de la prévoyance en suivant la formation Certified International Investment Analyst (CIIA). Les thèmes variés de la prévoyance professionnelle me fascinent: nous nous occupons de questions de mathématiques financières et de droit ainsi que de stratégies de placement et de placements de capitaux. Comme dans les sciences naturelles, il est utile d'avoir un esprit analytique et une compréhension des relations complexes. Ces dernières années, j'ai été responsable du conseil et du suivi des institutions de prévoyance dans différentes entreprises. J'ai notamment été directeur de la fondation collective PREVAS et de la caisse de pension Hewlett Packard Plus.

Et que fais-tu pendant ton temps libre?

Je suis passionné par la photographie. Qu'il s'agisse de loups, d'ours ou de bisons, je passe régulièrement mes vacances en pleine nature avec mon appareil photo. Là, je peux complètement déconnecter et me reposer; c'est ma façon de méditer. Parfois, il faut un peu de courage quand on se retrouve nez à nez avec un animal sauvage et qu'il faut en même temps se concentrer sur la prise de vue. Souvent, on attend pendant des heures pour faire la photo parfaite. Mais la patience finit toujours par payer, tout comme dans la prévoyance professionnelle orientée vers le long terme.

“
Je passe régulièrement mes vacances en pleine nature avec mon appareil photo.

Rolf Wehrli

Nettoyeur volant de Blueservice, nettoyage par drone

En hauteur, il n'a besoin ni d'échafaudage, ni de grue, ni de suspension pour débarasser les façades et les fenêtres de la saleté: le drone de nettoyage. Une entreprise de Volketswil emprunte de nouvelles voies dans le domaine du nettoyage professionnel afin d'améliorer l'efficacité, de réduire les coûts et de rendre le travail plus durable.

Simon Hutmacher

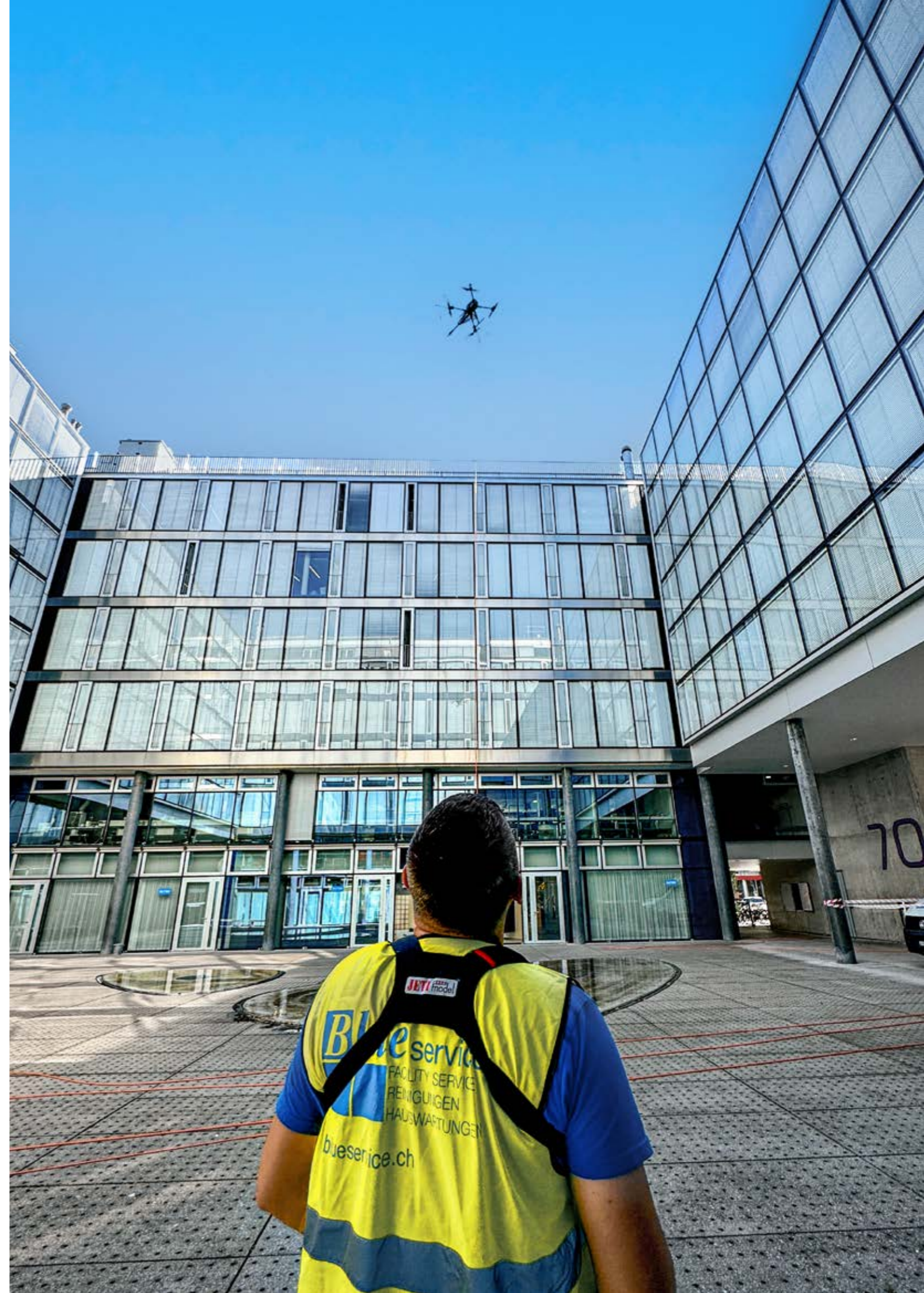
Devant la grande baie vitrée du dernier étage de l'école zurichoise, il apparaît comme sorti de nulle part: un drone vrombissant d'environ un mètre de large. Il dirige avec précision sa lance (c'est ainsi que l'on appelle les longues buses des nettoyeurs haute pression) en direction de la vitre et un jet d'eau puissant enlève la saleté accumulée sur la vitre. En quelques minutes, la fenêtre est à nouveau impeccable et le drone s'est déjà envolé vers sa prochaine destination. De telles scènes se sont produites depuis l'année dernière dans des dizaines de bâtiments de l'agglomération zurichoise. C'est l'œuvre de l'entreprise de nettoyage Blueservice AG de Volketswil qui a depuis peu ajouté à sa gamme de services le nettoyage de façades et de fenêtres par drone. «Sur le principe, c'est comme quand quelqu'un effectue un nettoyage de façade sur une grue ou un échafaudage avec un nettoyeur haute pression», explique Alen Maliqi, Junior Account Manager au sein de l'entreprise de nettoyage.

Il faut toutefois une certaine logistique pour que le nettoyeur haute pression puisse être utilisé sans personnel dans les airs: la pièce maîtresse est un véhicule dédié, appelé «centre de commande». Il contient un réservoir d'eau d'une capacité de 800 litres; mais en règle générale,

l'eau nécessaire au drone est directement fournie par un raccordement d'eau sur place. L'eau est chauffée à 70 degrés par une chaudière, puis mélangée aux produits de nettoyage nécessaires et amenée par une pompe via un tuyau fin jusqu'au drone. Les façades et les fenêtres peuvent ainsi être nettoyées de manière précise et relativement rapide à une grande hauteur. Le drone est piloté par un pilote qualifié qui voit exactement où il doit diriger le jet d'eau via la caméra du drone.

Blueservice AG: une longueur d'avance grâce son courage

Blueservice AG a commencé il y a deux décennies en tant que micro-entreprise dans le domaine du nettoyage. L'entreprise, cliente de Zurich Assurance, s'est rapidement développée: elle emploie aujourd'hui près de 200 personnes et propose notamment à ses clients professionnels des services de conciergerie, d'entretien et de nettoyage spécial ainsi que d'entretien de jardin. Le directeur Hysen Maliqi a toujours eu à cœur de rester innovant et agile, à l'affût des tendances du secteur. Après avoir vu un drone de nettoyage sur les réseaux sociaux il en a parlé à ses collaborateurs. Par hasard, quelques jours plus tard, le responsable des ventes, Kastriot Kastriati, aperçoit un tel drone de nettoyage dans





les airs alors qu'il conduit, et il décide de s'arrêter immédiatement. Il a discuté avec le pilote et appris qu'une entreprise de drones suisse innovante testait l'appareil et cherchait à obtenir une certification. Blueservice AG a rapidement conclu un partenariat et a été autorisée à utiliser le drone de nettoyage en tant que First Mover, après avoir reçu le feu vert des autorités suisses pour une utilisation opérationnelle début 2025.

Des arguments forts en faveur du nettoyage par les airs

Outre l'attention que l'entreprise de nettoyage suscite lors de ses interventions spectaculaires par drone, le nettoyage de façades et de vitres par drone offre également des avantages évidents, souligne Kastriot Kastrati: «Par le passé, pour les bâtiments hauts et difficiles d'accès, nous devions louer

un élévateur télescopique avec nacelle. Ça coûte plusieurs milliers de francs par jour, soit environ les deux tiers des coûts totaux que nous devons facturer au client.» En général, le nettoyage par drone est environ 50 pour cent moins cher que les méthodes de nettoyage traditionnelles.

Il est également plus durable, car il nécessite moins d'eau et de détergent que le nettoyage traditionnel. Le drone est particulièrement utile pour les bâtiments

dont l'environnement est compliqué. Blueservice AG met un exemple en évidence: la gare ferroviaire Zurich Selnau du Sihltal Zürich Uetliberg Bahn, qui se trouve au milieu de la rivière Sihl. Par le passé, sa façade ne pouvait être nettoyée à grands frais qu'après l'installation d'un échafaudage, ce qui augmentait énormément les coûts et les heures de travail. Désormais, on peut proposer le même travail nettement moins cher et plus rapide grâce au drone de nettoyage qui peut également opérer au-dessus



Innovants:
Kastriot Kastrati
et Alen Maliqi



La haute technologie au service de la propreté: La batterie du drone tient 30 minutes.

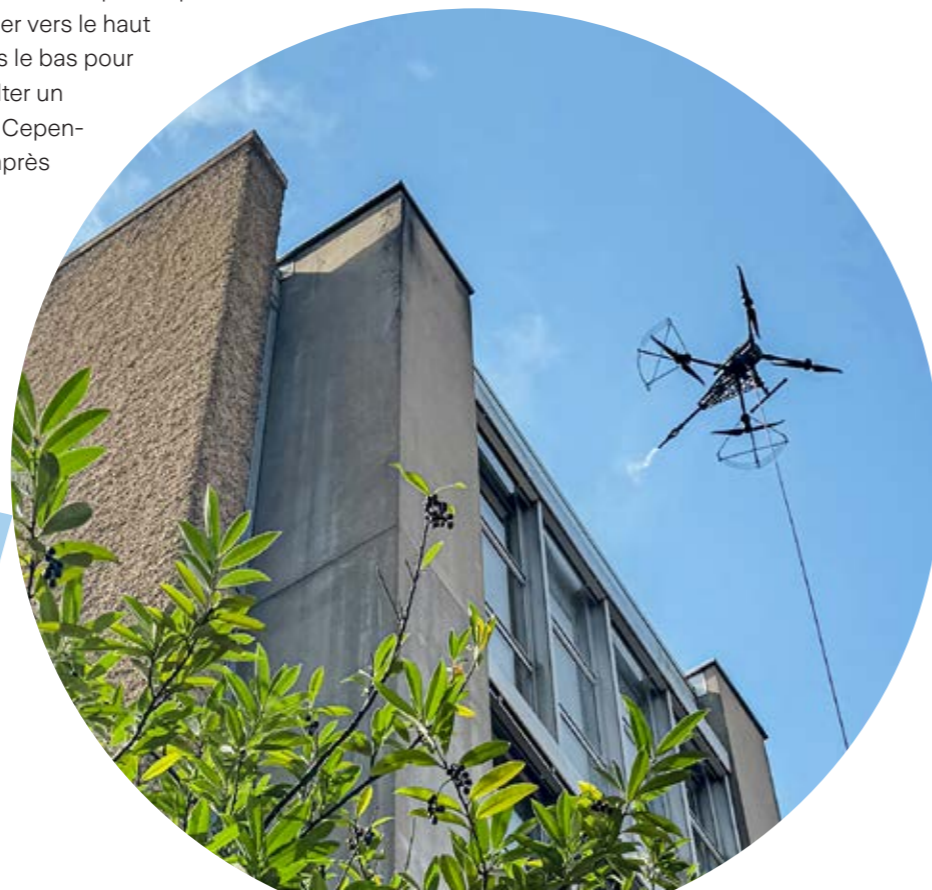
de la rivière. Mais le drone a aussi ses limites: en cas de vent fort ou de précipitations, il doit rester au sol pour des raisons de sécurité. Et l'efficacité du nettoyage est un peu moins bonne que celle du nettoyage conventionnel. «Pour les fenêtres, nous parlons selon la norme d'une efficacité de nettoyage de 86 pour cent contre 96 pour cent pour le procédé traditionnel, ce qui n'a guère d'importance au quotidien», explique Kastriot Kastrati.

Des adaptations après la première année

Depuis les débuts il y a un an, des dizaines de bâtiments ont déjà été nettoyés par drone, des pilotes de drone spécialisés ont été recrutés et formés et une expérience précieuse a été acquise. Ainsi, le fait que deux pilotes travaillent en alternance a fait ses preuves.

Après chaque heure de vol (avec une courte interruption pour recharger car une batterie tient environ 30 minutes), le collègue prend le relais. Comme le fait de regarder constamment vers le haut en direction du drone est très fatigant, on teste maintenant si l'utilisation depuis une chaise longue est plus agréable, car la tête et le cou sont alors soutenus de manière optimale. Des lunettes virtuelles sont également testées, qui transmettent l'image de la caméra directement dans le champ de vision des pilotes. Il est ainsi possible de regarder droit devant soi plutôt que de regarder vers le haut ou vers le bas pour consulter un écran. Cependant, après

la première année de fonctionnement, une chose est sûre: le nettoyage par drone a fait ses preuves et est devenu incontournable dans les services de l'entreprise de nettoyage. Il ne s'agit pas de remplacer l'offre classique, mais de la compléter. L'objectif est que le secteur du nettoyage par drone devienne un pilier de l'entreprise et représente à l'avenir environ une commande sur cinq.



Qui est responsable des éventuelles erreurs de l'IA?

De plus en plus de PME ont recours à l'intelligence artificielle (IA) pour les aider à servir leur clientèle. Mais qui est responsable des erreurs de l'IA? Il n'est pas possible de répondre clairement à cette question dans tous les cas. D'une part, la jurisprudence dans ce domaine en est encore à ses débuts et, d'autre part, cette technologie est en constante évolution, ce qui pourrait à l'avenir conduire le législateur à adapter les règles du jeu.

✍ Franco Tonozzi

Néanmoins, nous allons tenter de fournir des points de repère à l'aide d'exemples concrets, afin de montrer quelle est actuellement la situation juridique en Suisse et ce à quoi les PME doivent faire attention lors de l'utilisation de l'IA si elles veulent maîtriser leurs risques de responsabilité. Le «Zurich PME Magazine» s'est entretenu avec Mike Abegg et Raphael Märki, avocats au cabinet Prager Dreifuss AG à Zurich et spécialisés dans le droit de la responsabilité civile et des assurances.

L'utilisation de l'IA par un entrepreneur est-elle contraire aux obligations contractuelles ou légales?

Abegg: En général, non. Si rien de particulier n'a été convenu et qu'aucune disposition légale spécifique ne s'y oppose, un entrepreneur est en principe libre de choisir les moyens qu'il utilisera pour remplir ses obligations contractuelles. L'IA peut être l'un des outils qu'il utilise à cette fin.

Un client a-t-il le droit d'exiger qu'aucune IA ne soit utilisée pour la commande qu'il a passée?

Märki: Oui. Bien sûr, un client peut spécifier qu'aucune IA ne doit être utilisée pour sa commande. Toutefois, il peut arriver qu'une entreprise n'accepte pas cette commande, car, selon la situation,

il peut être utile, voire nécessaire, de recourir à l'IA. Il n'est pas possible de répondre de manière générale à la question de savoir si une entreprise doit informer ses clients de l'utilisation de l'IA sur leur demande ou même de manière proactive. Cela dépend fortement du type de contrat, de l'utilisation précise de l'IA, du besoin d'information du client et d'autres facteurs. Les médecins, par exemple, devraient régulièrement être soumis à une obligation d'information. La législation sur la protection des données prévoit également des obligations d'information correspondantes lorsque des données personnelles sont traitées. A l'avenir, il faudra également vérifier si les règles de transparence de l'AI Act, qui entreront en vigueur le 2 août prochain, sont pertinentes.

“
L'IA peut être
l'un des outils qu'un
entrepreneur utilise.

Mike Abegg

Mike Abegg
Avocat

Une entreprise du bâtiment utilise l'IA pour réaliser des calculs statiques dans le cadre d'une nouvelle construction. Sur cette base, une mauvaise poutre est utilisée et le projet de construction risque de s'effondrer. Qui est responsable de ce défaut?

Abegg: L'entrepreneur en bâtiment doit garantir à son client une planification et une exécution correctes des travaux. Les calculs doivent être justes, qu'ils soient effectués par un être humain ou par une IA. Dans le cas contraire, l'entrepreneur est responsable vis-à-vis de ses cocontractants.

Il s'avère qu'un collaborateur de cette entreprise du bâtiment a effectué les calculs statiques uniquement en se basant sur l'IA et ne les a pas vérifiés. La responsabilité de l'entrepreneur est-elle néanmoins toujours engagée ou le collaborateur peut-il être tenu pour responsable?

Märki: L'entrepreneur reste responsable vis-à-vis du client. Dans certaines circonstances, l'entreprise peut exercer un recours contre le collaborateur si celui-ci a manqué à ses obligations en matière de droit du travail. Dans certains cas de figure, il est également envisageable que le collaborateur soit directement tenu pour responsable, par exemple s'il s'est fié aveuglément à l'IA et qu'un tiers a subi des dommages corporels de ce fait.

En outre, il s'avère que même en vérifiant les résultats de l'IA, le collaborateur n'aurait guère pu éviter l'erreur qui est à mettre sur le compte de l'algorithme de l'IA.

Abegg: Cette situation initiale ne change en principe rien à la responsabilité de l'entrepreneur vis-à-vis de son client. Toutefois, l'entrepreneur pourrait, dans certaines circonstances, engager une procédure à l'encontre du fournis-



seur de l'IA et réclamer des dommages et intérêts si l'IA ne remplit pas les critères garantis contractuellement pour l'usage qui en est prévu et si la responsabilité n'a pas été valablement exclue par le contrat. Ce n'est pas simple. Le fardeau de la preuve incombe à l'entrepreneur. Il faut notamment prouver que le dommage subi est dû à un défaut du logiciel d'intelligence artificielle.

Que se passe-t-il lorsque les robots basés sur l'IA font une erreur?

Märki: Un robot basé sur l'intelligence artificielle est également un outil. L'entrepreneur qui l'utilise demeure en principe responsable. En effet, si un robot basé sur l'intelligence artificielle inflige par exemple avec ses bras robotisés une lésion corporelle à une personne, il serait également envisageable de tenir le fabricant du robot pour responsable sur la base de la loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits (LRFP). La LRFP stipule que les fabricants sont en principe responsables des lésions corporelles et dégâts matériels (uniquement sur les biens destinés à l'usage

privé) occasionnés par un défaut de leur produit.

Ne peut-on pas simplement tenir l'IA ou le robot lui-même pour responsable?

Märki: Non, l'IA ou un robot n'est pas une entité légale ou une personne qui pourrait être responsable, mais un outil. La responsabilité incombe toujours à l'utilisateur ou au fabricant de l'IA.

Le fait qu'une IA s'améliore de manière autonome a-t-il une influence sur la responsabilité du fabricant?

Abegg: Non. Le fabricant demeure responsable de l'IA. Selon nous, il s'agit toujours du même logiciel et donc du même produit. Il y a toutefois des avis qui divergent sur cette question. Le Tribunal fédéral n'a pas encore tranché.

Que conseiller aux entreprises pour minimiser les risques de responsabilité?

Märki: Tout dépend bien sûr du secteur et du développement de l'IA. Une entreprise doit d'abord sélectionner

avec soin l'IA qu'elle va utiliser. Il est important de savoir que l'IA n'est qu'un outil et qu'une entreprise doit assurer la réussite des travaux ou agir de manière prudente. Dans de nombreux cas, les résultats de l'IA doivent encore être vérifiés par un être humain. En principe, il est également judicieux que les entreprises établissent un règlement en matière d'IA afin que les collaborateurs sachent quelle IA ils peuvent utiliser et comment. L'entrepreneur doit aussi former correctement ses collaborateurs à l'utilisation de l'IA et procéder à des contrôles.

D'un point de vue juridique, quelles autres précautions une entreprise doit-elle prendre si elle envisage d'utiliser l'IA?

Abegg: Il importe de vérifier les contrats conclus avec le fournisseur d'IA. Il faut alors examiner l'usage prévu et les règles en matière de responsabilité (limites de responsabilité).

Quelles clauses contractuelles doit-on observer lors de l'utilisation de systèmes basés sur l'IA?

Märki: Toutes les clauses qui excluent la garantie ou la responsabilité, qui décrivent l'usage prévu de l'IA ou qui réduisent les délais de prescription sont importantes. La loi applicable et les clauses en matière de for juridique peuvent également avoir de l'importance pour faire valoir ses droits. Faire valoir ses droits à l'étranger selon la loi applicable peut poser problème.

Les PME sont-elles assurées contre les risques de responsabilité civile liés à l'IA?

Abegg: La question de savoir si et dans quelle mesure les risques de responsabilité civile liés à l'utilisation de l'IA sont couverts dépend des conditions contractuelles convenues. Par exemple, les exclusions pour les logiciels peuvent régulièrement inclure l'IA. De plus, le comportement de l'assuré et celui de ses employés peuvent être déterminants. Les personnes qui font preuve de négligence grave risquent de voir leurs prestations réduites ou refusées. Cela peut être le cas si l'on utilise des résultats d'IA erronés pour prendre des décisions importantes, sans les contrôler.

Existe-t-il déjà de graves litiges entre les entreprises et les clients concernant l'utilisation de l'IA?

Abegg: En Suisse, peu d'informations sont disponibles à ce jour. A l'étranger, cependant, de tels cas existent déjà. Une grande compagnie aérienne a été condamnée à verser des dommages-intérêts parce qu'un

chatbot d'intelligence artificielle avait fourni des informations erronées sur les prix des voyages en avion. La compagnie aérienne a été tenue pour responsable des renseignements erronés fournis par son système d'intelligence artificielle. Le cas d'une société de conseil active à l'échelle mondiale, qui avait fourni à un acteur étatique une expertise générée par l'IA, a également été rendu public. Ce document contenait des sources et des citations inventées par l'IA. La société de conseil aurait renoncé à une partie de ses rémunérations afin de régler le litige à l'amiable.



“
Le responsable demeure l'utilisateur ou le fabricant de l'IA.

Raphael Märki

Artisanat zurichois. Depuis 120 ans.

Cela fait plus de 120 ans que Honold, cliente de Zurich, incarne l'art de la confiserie artisanale de la plus haute qualité, et la suissitude. La petite pâtisserie qui a commencé avec dix employés est devenue une entreprise familiale riche en traditions et performante qui emploie 120 personnes.

 Sunita Balakrishnan

L'artisanat est au cœur de la philosophie de Honold: chaque praliné, chaque emballage, chaque détail est fabriqué à la main dans l'atelier de Küssnacht (ZH) sans procédés industriels, sans production de masse. Les cinq autres filiales de Zurich et de sa Côte d'Or sont livrées avec des camionnettes propres à l'entreprise.

La qualité n'est pas un hasard

Chez Honold, la tradition n'est pas synonyme d'immobilisme, mais de fiabilité et de certitude que la qualité n'est pas le fruit du hasard. De nombreuses recettes sont réalisées et transmises depuis des générations, affinées avec précaution et adaptées à notre époque. En revanche, les classiques comme le Lotti's Best (praliné), les Kirschstängeli (bâtonnets de kirsch enrobés de chocolat), le pain de Gênes, les bretzels au beurre ou le Birchermüesli séduisent depuis des décennies par leur goût familier et inchangé et font partie, aujourd'hui comme hier, des meilleures ventes.

Naturel, de qualité supérieure, durable

Avec le pain, les produits traiteur, les tartes, le chocolat, les bonbons ainsi que diverses glaces, la confiserie propose une très large gamme de produits. L'assortiment varie en fonction des saisons, des changements de la société et de l'évolution des habitudes de consommation. Des notes fruitées en été, des arômes classiques en hiver, des spécialités saisonnières à Noël et à Pâques.

Les produits Honold sont des produits plaisir qu'on ne s'offre pas juste comme ça. Le choix des ingrédients suit également cette exigence. Les

fèves de cacao utilisées pour la fabrication du chocolat de couverture maison proviennent d'Equateur. Pour fabriquer tous les pralinés, truffes et tablettes de chocolat, Honold a besoin de douze tonnes de couverture par an. Cela correspond à environ sept tonnes et demie de fèves de cacao.



Qualité et origine

La confiserie veille également à la qualité et à l'origine de toutes les autres matières premières. «La durabilité a toujours fait partie de notre culture d'entreprise. Cela comprend également le foodsharing, des coopérations avec Too Good To Go et une utilisation consciente des ressources ainsi que des partenariats à long terme avec les fournisseurs», explique Patrick Ammann, responsable de la clientèle entreprises et des partenariats.

Honold est une entreprise familiale depuis quatre générations. Aujourd'hui, la confiserie est dirigée par Fritz Wyder, tandis que la famille propriétaire reste activement impliquée. «Nous sommes une entreprise familiale qui mise sur une perspective à long terme. Beaucoup de nos collaborateurs sont avec nous depuis des décennies, se réjouit Patrick Ammann. La proximité avec nos clients est très importante pour nous: que ce soit dans le magasin de Zurich ou via la boutique en ligne, nous accordons une grande importance au conseil personnalisé.»

Le secteur de la confiserie en Suisse est en pleine mutation. Une part importante du chiffre d'affaires est désormais réalisée par le biais de grands distributeurs ou de canaux de distribution alternatifs. Les changements dans la culture alimentaire ainsi que la tendance à consommer davantage d'aliments prêts à l'emploi contribuent également à ce bouleversement. Qu'est-ce que cela signifie pour Honold? «Tradition et artisanat, c'est ce qui nous caractérise, répond Patrick Ammann. Le nombre de confiseries va continuer à diminuer. C'est pourquoi il est d'autant plus important que nous préservions précisément cela.»

Une couverture complète

Pour une couverture complète de sa flotte et de ses risques de responsabilité civile, Honold compte donc depuis plus de 20 ans sur Zurich comme partenaire d'assurance. Patrick Ammann en est convaincu: «Une bonne couverture apporte de la stabilité et de la tranquillité au quotidien, de la liberté et du courage pour innover et protège non seulement l'entreprise, mais aussi l'héritage pour les générations futures. Zurich comprend les spécificités d'une entreprise tradi-

tionnelle et respecte notre métier. Nous apprécions les échanges étroits et proactifs. En cas de sinistre, l'intervention est rapide, simple et orientée vers la recherche de solutions.»

La qualité, le conseil personnalisé et la proximité avec le client ne caractérisent pas seulement Honold, mais sont également au centre des préoccupations de Zurich. «La confiance naît de valeurs communes et d'un partenariat d'égal à égal», explique Ramon Frei, Broker Relationship Leader chez Zurich Suisse. Avant d'ajouter: «Avec notre modèle de contrepartie, nous voulons continuer à renforcer et à développer notre relation commerciale avec Honold.»

Honold voit également des opportunités pour l'avenir. «En tant qu'entreprise zurichoise traditionnelle, nous souhaitons continuer à nous développer dans le secteur de la clientèle entreprises, souligne également Patrick Ammann. Avec Zurich comme partenaire d'assurance, nous sommes sur la bonne voie.»

Cela fait plus de 120 ans que Honold, cliente de Zurich, incarne l'art de la confiserie artisanale de la plus haute qualité et la suissitude.

Emballage brillant pour tentations sucrées



Ramon Frei
Broker Relationship Leader
Zurich Suisse

“
La confiance naît de valeurs communes et d'un partenariat d'égal à égal.”



Cybersécurité: un bon conseil ne coûte pas cher, mais il est précieux

Selon une étude sur la cybersécurité des PME, seules 42 pour cent d'entre elles estimaient en 2025 être suffisamment protégées en cas d'attaque.

Zurich Resilience Solutions aide les PME à renforcer leur résistance face aux cyberrisques, à l'aide d'une approche globale basée sur la prévention et la protection contre les risques financiers. Les solutions couvrent tous les aspects importants de la cybersécurité pour les PME et leurs prestataires informatiques.

Zurich Resilience Solutions...

... développe avec les PME des stratégies d'évaluation des risques, identifie les actifs et les données critiques et recommande des techniques et des

outils d'analyse et de réduction des risques. Par exemple, des audits, des tests d'intrusion ou des analyses de vulnérabilité.

... conseille les entreprises lors de l'introduction de mesures de sécurité telles que des programmes anti-malware, des pare-feu ou des technologies de cryptage et des solutions de monitoring pour la surveillance du réseau informatique.

... forme et sensibilise les collaborateurs aux thèmes de la cybersécurité et de la protection des données. Entre autres avec le Cyber Escape Game, qui simule des cyberattaques et apprend de manière ludique aux collaborateurs à réagir de manière appropriée aux menaces.

Révision du droit des faillites

Depuis 2025, le droit des faillites a été révisé en Suisse et doit permettre de mieux lutter contre les abus. Plusieurs modifications législatives ont été introduites, particulièrement importantes pour les gérants et les administrateurs. Entre autres, la poursuite par voie de faillite devient obligatoire pour les créances de droit public (p. ex. impôts ou cotisations AVS) et la renonciation rétroactive au contrôle restreint est interdite. La révision a entraîné une forte augmentation des faillites d'entreprises en 2025.

Parallèlement, l'ouverture plus rapide de la faillite et la nouvelle obligation pour les administrateurs de dénoncer les comportements pénalement répréhensibles pourraient entraîner une hausse du nombre de plaintes en responsabilité et de procédures pénales contre les gérants et les administrateurs. Pour ceux-ci, cela signifie un risque de responsabilité personnelle accru en cas d'action tardive ou insuffisante, ainsi qu'un risque pénal en cas de non-respect des obligations

de déclaration et de diligence ou de comportement préjudiciable aux créanciers.

Une assurance Responsabilité des dirigeants peut atténuer les conséquences financières des prétentions en dommages-intérêts et des procédures contre les gérants et les administrateurs. Elle prend notamment en charge les frais de défense et les demandes en dommages-intérêts justifiées, sans toutefois remplacer l'obligation de gérer la crise à temps, de manière rigoureuse et documentée.

Vous trouverez des détails sur l'assurance Responsabilité des dirigeants ainsi qu'un questionnaire avec des variantes de primes sur:



zurich.ch/assurance-responsabilite-dirigeants

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, Cornelia Stauffer,
Fabienne Pfister, Simon Hutmacher,
Sunita Balakrishnan

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/services/clientele-entreprises/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 fautive 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



Jusqu'à 10% de rabais de combinaison pour ton entreprise

Tu comptes pour nous. C'est pourquoi nous t'aidons à faire des économies sur ta protection d'assurance:

- **10% de rabais de combinaison** lorsque tu souscris une assurance choses et une assurance responsabilité civile entreprise chez Zurich.
- **10% de rabais de combinaison** sur la prime annuelle si tu complètes ton assurance choses ou responsabilité civile entreprise¹ Zurich existante par l'autre assurance.
- **5% de rabais de combinaison** sur la prime annuelle de l'assurance accidents complémentaire si tu la souscris en plus de ton assurance accidents (LAA)¹ Zurich.

¹ Valable pour la dernière génération de produits.

Ton entreprise mérite la meilleure protection. Nous te conseillons volontiers personnellement.

Nous sommes près de chez toi:
zurich.ch/agence
Téléphone 0800 80 80 80