

# PME Magazine

La meilleure protection pour votre entreprise



# Sommaire



Juan Beer, CEO

La prévoyance vieillesse en Suisse

4

Clients

Signature numérique des contrats avec Sysmosoft

18

Clients

velocomer fait la course en tête

19

Bon à savoir

Fourniture de courant bien assurée

22

Bon à savoir

Une meilleure protection pour nos clients

26

Sécurité des données

Les hackers ne relâchent pas la pression

6

Durabilité

Le potentiel de l'hydrogène est encore méconnu

9

Prévoyance vieillesse

La tempête parfaite

12

Prévention

100% durable

16

Responsabilité civile entreprise

Plus qu'une assurance, un partenaire

20

Gestion des risques

L'analyse des risques en toute simplicité

24

## Chers entrepreneurs,

La prévoyance vieillesse en Suisse reste un problème non résolu, source de préoccupation pour la population. Même en période de pandémie, elle reste obstinément à la deuxième place du baromètre des préoccupations du Credit Suisse.

Notre système de prévoyance, qui repose sur trois piliers et qui est un modèle à l'échelle mondiale, souffre depuis un certain temps parce que les politiciens et les lobbies ne parviennent pas à trouver, pour les premier et deuxième piliers, des compromis porteurs d'avenir qui résisteront à l'épreuve des urnes. Si l'on regarde la prévoyance professionnelle, c'est-à-dire le deuxième pilier (LPP), on constate depuis près de vingt ans un blocage des réformes. Une situation catastrophique, car le statu quo n'est pas une option. En effet, l'évolution démographique avec l'augmentation de l'espérance de vie et le niveau toujours bas des taux d'intérêt placent notre prévoyance professionnelle dans une situation de plus en plus difficile. Cette situation est aggravée par la retraite imminente de la génération dite du baby-boom. Afin de continuer à percevoir des rentes, qui permettent à tous de vivre de manière décente, il est urgent de moderniser le système.

Le blocage persistant des réformes aussi contribue sans aucun doute au fait que la population active ne se rend pas compte de l'importance réelle de ses fonds des caisses de pension. Par exemple, 56 pour cent des personnes ayant un emploi ne considèrent pas leur épargne dans le deuxième pilier comme leur propre patrimoine. Dans la tranche d'âge de 26 à 35 ans, on observe même un pourcentage incroyable de 73 pour cent. C'est le résultat d'une récente enquête représentative menée par l'institut de recherche Sotomo pour le compte de Zurich Suisse et Vita.

La conclusion qui est peut-être la plus importante de notre enquête me laisse

songeur: bien que l'avoir du deuxième pilier représente la plus grande part de l'épargne pour la plupart des travailleurs en Suisse, plus de la moitié d'entre eux ne le considère pas comme appartenant à leur patrimoine.

Bien sûr, la réalité est différente: les fonds LPP épargnés au cours de la vie active font bien partie du patrimoine de l'assuré. La prévoyance professionnelle obligatoire repose sur le principe de la capitalisation. Cela signifie que chaque personne épargne pour sa propre prévoyance vieillesse. Après leur départ à la retraite, les assurés peuvent soit se faire verser ce capital sous la forme d'une rente mensuelle, soit recevoir le montant total de l'épargne sous la forme d'un versement unique. Des solutions hybrides sont également possibles. Les caisses de pension comptent actuellement environ 4,3 millions d'assurés actifs. Leurs valeurs patrimoniales s'élèvent à plus de 1'000 milliards de francs suisses. C'est un montant énorme qui dépasse même les réserves de change de la Banque nationale suisse en 2019.

Voici un autre constat important de l'enquête représentative de Zurich et Vita: étant donné que la population ne s'identifie pas pleinement à son propre avoir de vieillesse, elle n'est pas consciente du problème de la redistribution dans le deuxième pilier, qui se chiffre à plusieurs milliards et se fait en grande partie au détriment de la population active. Concrètement, cela signifie que cette dernière cède une partie des rendements de son capital pour financer, par exemple, le versement des rentes des autres. La redistribution est

un mécanisme souhaité et bien accepté par l'AVS, mais qui n'a jamais été prévu dans la prévoyance professionnelle. Cependant, la plupart des gens l'ignorent. Cette méconnaissance est particulièrement marquée chez les jeunes de 18 à 35 ans. Or, c'est précisément la constitution de leur patrimoine qui est la plus sévèrement entravée. Dans l'ensemble, seul un peu plus de 10 pour cent de toutes les personnes actives interrogées savent que les rendements du capital provenant de leur propre avoir de vieillesse du deuxième pilier sont utilisés pour les paiements des rentes actuelles. Dans le même temps, près de 80 pour cent supposent que l'opposition augmenterait si ce fait était mieux connu.

La balle est dans notre camp, profitons-en. Zurich et Vita se sont fixé pour objectif de fournir aux entreprises et au public des informations transparentes sur la redistribution indésirable dans le deuxième pilier. Ensemble, nous nous engageons en faveur d'une prévoyance professionnelle équitable, viable et flexible afin que la plus grande partie possible des revenus des placements revienne aux assurés. Nous créons des produits de prévoyance pérennes et aidons les PME suisses à choisir la solution qui leur convient.

Chers entrepreneurs, je vous souhaite santé, force et sérénité en cette période inhabituelle – et bien sûr de bonnes affaires.

Juan Beer  
CEO de Zurich Suisse

“  
Ensemble, nous nous engageons en faveur d'une prévoyance professionnelle équitable, viable et flexible.  
”



# Les hackers ne relâchent pas la pression

Le nombre d'attaques de pirates informatiques ne cesse d'augmenter. Même les hôpitaux sont désormais visés. Avec une cyberassurance, les PME s'épargnent bien des soucis — mais pas seulement!

 Dominik Buholzer

En mars, un virus autre que le SARS-CoV-2 a pour la première fois fait parler de lui: DoejoCrypt. Les hackers l'ont utilisé pour prendre le contrôle d'innombrables serveurs de messagerie d'entreprises. Ils ont ainsi pu lire les e-mails, les crypter et faire chanter les entreprises en toute impunité. Une faille de sécurité dans Microsoft Exchange leur a permis d'y accéder. Une douzaine de cybergangs se seraient emparés des serveurs de nombreuses entreprises par cette porte dérobée. Microsoft estime à environ 600'000 le nombre d'entreprises touchées dans le monde, dont environ 2'500 en Suisse.

## Les hackers ne connaissent pas le confinement

DoejoCrypt est un «ransomware», c'est-à-dire un programme informatique que les hackers introduisent dans un système informatique par des failles de sécurité afin d'accéder à d'autres ordinateurs et données. Le plus souvent les attaques empêchent le propriétaire légitime des données d'y avoir accès jusqu'au paiement d'une «rançon».

«Le recours aux ransomwares a fortement augmenté ces dernières années», explique Stephan von Watzdorf de Zurich. En tant que Head Cyber Risk Switzerland, il est confronté quotidiennement à des cyberattaques. Avec le télétravail de rigueur pour de nombreux travailleurs, l'année dernière a été très difficile. S. von Watzdorf et son équipe ont enregistré

une augmentation de 250 pour cent des cyberincidents. «Beaucoup d'entreprises ont dû modifier rapidement leur système informatique pour permettre le télétravail. L'ouverture des réseaux a facilité les attaques permettant aux hackers d'entrer en scène.», explique-t-il.

## Les PME particulièrement touchées

Selon le Centre national pour la cybersécurité (NCSC), les victimes de ransomwares sont des PME dans 80 pour cent des cas. Les hackers ne sont pas très regardants: si une entreprise est efficacement protégée, ils tentent leur chance dans la suivante. Récemment, de plus en plus d'hôpitaux ont également été la cible de telles extorsions.

L'hôpital de Wetzikon, p.ex., qui fournit des soins médicaux de base à environ 55'000 personnes dans l'Oberland zurichois a été victime d'une cyberattaque en octobre 2019. Le cheval de Troie s'est introduit dans le système via un faux e-mail. Le logiciel a continué à se propager dans le réseau et a téléchargé d'autres logiciels malveillants.

Toutefois les criminels ont échoué. La sécurité informatique jouit d'une très haute priorité dans l'établissement si bien que la tentative est restée vaine. En cas de succès, elle aurait pu avoir des conséquences fatales: dans un hôpital en Allemagne, les opérations

“  
Le recours aux ransomwares a fortement augmenté ces dernières années.  
”



ont dû être totalement interrompues en raison d'une cyberattaque, le service des urgences fermé et les ambulances détournées vers d'autres hôpitaux.

### Les victimes sous pression

Les hackers ne veulent qu'une chose: de l'argent. Selon le NCSC, pour accentuer la pression, certains protagonistes d'attaques de ransomware vont jusqu'à contacter les victimes par téléphone pour les menacer de rendre publique la faille de sécurité dans l'entreprise ou de publier des documents sensibles sur les sites «de fuite de données». Cela constituerait un préjudice considérable pour l'entreprise concernée.

### Cyberassurance – Une protection pour parer à toute éventualité

Les entreprises ont donc tout intérêt à être préparées à d'éventuelles attaques. Des mesures de sécurité techniques constamment mises à jour permettent de réduire considérablement le risque. «Quiconque considère la protection des données et des systèmes informatiques comme un problème purement

informatique et technique prend ce défi à la légère», prévient le cyberspécialiste de Zurich. Les hackers exploitent en effet souvent le fait que l'homme est le maillon faible de la chaîne de sécurité. «L'ignorance augmente considérablement le risque d'être victime d'une cyberattaque», explique S. von Watzdorf.

Zurich Suisse tient compte de cette réalité. En plus de la cyberassurance, elle propose aux entreprises des services de prévention, incluant notamment la formation des employés. Ce programme, baptisé «Training sur la sécurité cyber», se compose de six vidéos didactiques et de six modules d'apprentissage associés. Dans le cadre de cette formation, Zurich Suisse collabore avec la société de renommée internationale SoSafe. L'objectif est de sensibiliser les employé(e)s aux dangers et de les former sur le comportement à adopter en cas d'attaque. L'offre a aussi été spécialement conçue pour les petites et moyennes entreprises. «La cybersécurité est un engagement constant, souligne M. von Watzdorf.

«Il ne faut jamais baisser sa garde!» Néanmoins, la sécurité absolue n'existe pas. C'est pourquoi avec la Cyberassurance de Zurich, les entreprises peuvent compter sur une équipe de crise 24 heures sur 24 en cas d'incident. Et ce, pour de bonnes raisons: «En cas d'urgence, une intervention rapide et adéquate est décisive pour le succès des mesures», affirme par expérience M. von Watzdorf. Zurich Suisse prête également assistance aux assurés pour restaurer leurs systèmes et leurs données et les accompagne lorsque des clients ou partenaires font valoir leurs droits à des dommages-intérêts. L'assureur dispose d'un réseau d'experts auxquels il peut faire appel si les dommages ne peuvent être réparés par des moyens conventionnels. En outre, la Cyberassurance de Zurich permet aux entreprises de se prémunir contre les interruptions d'exploitation et les coûts supplémentaires, ainsi que contre la fraude ou le vol de données.

[zurich.ch/cyber](http://zurich.ch/cyber)  
[ncsc.admin.ch](http://ncsc.admin.ch)

# «Le potentiel de l'hydrogène est encore méconnu»

Les véhicules à hydrogène (FCEV) font moins de bruit et sont ravitaillés plus rapidement que les véhicules électriques à batterie (VEB). Néanmoins, ils ne jouent aujourd'hui pas encore un rôle majeur. Kurt-Christoph von Knobelsdorff, de l'Organisation nationale pour la technologie de l'hydrogène et des piles à combustible (NOW GmbH) en Allemagne en est convaincu: «Cela va changer!»

 Dominik Buholzer

### Aujourd'hui, on parle beaucoup des voitures électriques à batteries mais que peu de celles à hydrogène. Pourquoi?

À cause des pressions politiques. Aujourd'hui, les constructeurs automobiles doivent lancer sur le marché un très grand nombre de véhicules à 0 émission pour pouvoir respecter les valeurs cibles d'émissions de CO<sub>2</sub> s'appliquant au parc automobile adoptées par l'UE. La technologie à batterie a l'avantage d'être plus aboutie sur le plan technologique.

### Le potentiel de l'hydrogène est-il méconnu?

Pour son utilisation dans le trafic routier et concrètement dans les voitures de tourisme: «oui».

### À quoi est-ce dû?

En Allemagne, le débat se limite au rendement des véhicules à pile à combustible. Pour que l'hydrogène soit «vert», soit neutre pour le climat,

il doit être produit à partir d'énergies renouvelables. Conséquence: des pertes de conversion qui, par rapport à un VEB, engendrent un rendement plus faible ou une utilisation de l'énergie moins efficace. Dans un contexte où les capacités de production d'électricité et d'hydrogène vers sont ici insuffisantes, l'alimentation par batterie est donc privilégiée, voire même exigée, ce qui exclut l'utilisation de l'hydrogène dans les voitures.

### Cet argument est-il suffisant?

Avant toute chose: la pile à combustible n'est pas une alternative à la batterie, mais plutôt un complément judicieux pour certains profils d'utilisation ou certaines exigences des clients. Dans l'ensemble, il n'y a, pour des raisons environnementales, pas d'alternative à l'électrification automobile. Cependant, outre l'électrification directe avec une batterie, il y a l'électrification indirecte avec de l'hydrogène et des piles à

combustible ou encore des e-carburants. Pour en revenir à votre question: oui, l'argument est insuffisant car il occulte les exigences à satisfaire pour obtenir un système global efficace. En plus de l'électricité, nous avons besoin d'un vecteur d'énergie stockable et facilement transportable. Dans un système énergétique neutre pour le climat, il s'agit de l'hydrogène produit à partir d'électricité renouvelable. C'est la seule solution pour que l'utilisation de l'énergie devienne indépendante non seulement du lieu où l'électricité est produite, comme c'est le cas pour la batterie qui doit être chargée parallèlement à la production d'électricité, mais aussi du moment où elle est produite. Cet avantage systémique de l'hydrogène comme vecteur d'énergie compense les pertes liées à la conversion. Si l'on en tient compte, le potentiel de l'hydrogène pour la circulation routière apparaît sous un jour nouveau. En tant que nation industrialisée en particulier, il est bon de

## Serveur de messagerie: ce qu'il faut savoir

Le Centre national pour la cybersécurité (NCSC) de la Confédération recommande les mesures de sécurité suivantes en ce qui concerne les serveurs de messagerie:

- ✓ Les serveurs Exchange ne doivent pas être directement accessibles depuis Internet. Installez un pare-feu pour applications Web (Web Application Firewall, WAF) ou placez un proxy de filtrage SMTP devant le serveur Exchange.
- ✓ Établissez une procédure pour l'application immédiate des mises à jour de sécurité et veillez à ce que celles-ci puissent être effectuées en l'espace de quelques heures. Cela vaut surtout pour tous les systèmes directement accessibles depuis Internet.
- ✓ Surveillez attentivement tous les fichiers journaux des serveurs Exchange, regroupez-les dans un SIEM (Security Information and Event Management) et vérifiez s'ils comportent des anomalies.
- ✓ Mettez en place un système d'authentification à deux facteurs sur tous les systèmes et pour tous les utilisateurs.
- ✓ Utilisez un cadre de gestion dédié pour l'accès à haut privilège aux serveurs Exchange.
- ✓ Enregistrez tous les fichiers journaux Active Directory de manière centralisée et analysez-les régulièrement.
- ✓ Augmentez la visibilité de vos terminaux en utilisant un outil EDR (Endpoint Detection and Response).



prendre cela en considération au vu de l'évolution dynamique vers la neutralité climatique.

### Que faut-il pour changer les mentalités?

Cela sera la conséquence naturelle des futurs développements. D'une part, l'infrastructure de ravitaillement en hydrogène pour les véhicules utilitaires va en tout état de cause être développée – le paquet «Ajustement à l'objectif 55» de la Commission européenne prévoit l'obligation pour les États membres de fournir une station de ravitaillement en hydrogène dotée de la technologie de 700 bar tous les 150 kilomètres sur le réseau transeuropéen de transport d'ici 2030, ce qui résoudrait en grande partie le problème de l'œuf et de la poule. D'autre part, la mise en place d'une infrastructure de recharge à l'échelle européenne pour les BEV soulignera l'ampleur de cette tâche, notamment pour ce qui est des exigences pour les réseaux électriques. Enfin: plus nous convertissons totalement notre système en énergies renouvelables très fluctuantes, plus nous avons besoin du vecteur énergétique stockable qu'est l'hydrogène. C'est pourquoi je suis convaincu que le thème des piles à combustible gagnera aussi en importance – même parmi les constructeurs automobiles allemands. BMW, p. ex., suit activement cette voie. Quelle solution s'imposera pour quelle utilisation? C'est la loi de l'offre et la demande qui nous le dira.

### Aujourd'hui, les voitures à hydrogène sont encore trop chères. Y aura-t-il pour elles un marché à l'avenir?

Au stade actuel de développement en tout cas, la technologie des piles à combustible n'est pas destinée aux petites voitures bon marché, en revanche elle convient mieux aux grandes berlines. Les véhicules à hydrogène peuvent être une alternative prometteuse aux véhicules à batterie, en particulier pour les personnes qui voyagent beaucoup et doivent parcourir de longues distances. La pile à combustible peut également être utile pour la catégorie des camionnettes et des vans. Ces véhicules doivent bien souvent se déplacer plus loin que ce qui est actuellement possible avec les batteries. Avec l'accélération de la production en série, les prix vont baisser. La Toyota Mirai 2, p. ex., est déjà nettement moins chère que sa devancière.

### L'UE envisage d'interdire complètement les moteurs thermiques d'ici 2035; un coup de pouce pour les véhicules à hydrogène?

Par souci de clarté, je tiens à préciser une fois de plus qu'il s'agit d'une interdiction de nouvelles immatriculations et non d'une interdiction de conduire des véhicules à moteur à combustion interne. Mais, oui, avec cette mesure, la Commission européenne signale clairement que l'on ne pourra pas se passer de technologies de motorisation durables. Cela profitera également à la technologie des piles à combustible.

### Combien de temps faudra-t-il attendre avant que la technologie de l'hydrogène ne décolle?

Pas long. La technologie est là, tout comme la pression politique en faveur de la protection du climat. Les choses bougent déjà au Japon, en Corée du Sud et en Chine. Au vu de la situation actuelle, cette technologie jouera dans un premier temps un rôle plus important dans le secteur des véhicules utilitaires. Comme je l'ai dit, je suppose qu'à l'avenir, les constructeurs allemands aussi reprendront également cette technologie pour les voitures de tourisme.

### En Suisse, c'est la société H2 Energy qui, avec de grandes entreprises, a l'intention de mettre en circulation 1'600 camions à hydrogène d'ici à 2025 et de développer le réseau de stations-service correspondant. Que pensez-vous de cette approche?

Le projet suisse est très apprécié en Allemagne. Il y a de grands espoirs qu'il puisse servir de modèle pour des projets correspondants chez nous. On pourrait vraiment être un peu jaloux en regardant ce qui se passe en Suisse.

### Pourquoi être jaloux?

Parce qu'un cadre politique intelligemment défini – le péage basé sur le CO<sub>2</sub> en Suisse – a été suffisant pour amener le secteur privé à agir. Aucun autre appui ou pression politique n'a été nécessaire. C'est impressionnant. Les acteurs en Suisse étaient libres de décider quelle technologie ils souhaitaient utiliser; et ils ont choisi l'hydrogène.

Avec la coordination des programmes du gouvernement fédéral, le conseil politique et la création de réseaux entre la politique, l'industrie, les communes et le monde scientifique, NOW GmbH apporte une contribution importante à la réalisation des objectifs climatiques que l'Allemagne s'est engagée à poursuivre.

[now-gmbh.de](http://now-gmbh.de)



### Hydrogène– Au nom de la loi

La police cantonale zurichoise roule une Hyundai Nexo depuis mai 2020. Le véhicule de patrouille fonctionnant à l'hydrogène, complètement équipé, est aussi prévu pour les interventions sur autoroutes. Il est conçu pour parcourir 300'000 kilomètres. Depuis 2003 déjà, la police zurichoise mise toujours plus sur les motorisations alternatives.

Il s'agit là aussi d'un élément important pour les discussions en Allemagne.

### Mais sommes-nous en mesure de produire suffisamment d'hydrogène?

Aujourd'hui, en Allemagne, nous importons une grande partie de l'énergie. Cela continuera d'être le cas à l'avenir. L'hydrogène vert proviendra de préférence des régions où les conditions de production sont particulièrement favorables, autrement dit là où il y a beaucoup de vent et de soleil. Reste à savoir avec quelle rapidité nous pouvons développer de telles capacités de production et organiser le transport à l'échelle mondiale.

### Quel est votre pronostic?

Quand je pense à la rapidité avec laquelle le pipeline de projets internationaux pour la production d'hydrogène a vu le jour récemment, je suis très optimiste. Il semble que ce soit là un nouveau marché mondial qui émerge rapidement. En Europe, la production recevra un coup de pouce supplémentaire une fois que l'UE aura enfin fixé les conditions de la production d'hydrogène vert. À savoir d'ici la fin de l'année.

### La production est une chose, où il sera utilisé en est une autre.

C'est vrai. En Allemagne en particulier, nous nous compliquons, selon moi, inutilement la vie, en nous engageant dans des discussions houleuses ayant pour sujet: où peut-on ou non utiliser l'hydrogène. Par le passé, nous avons montré comment cela pouvait fonctionner et avons su tirer les leçons de nos propres réussites. Si les énergies renouvelables sont maintenant si avantageuses en termes de coûts de production, c'est parce qu'elle ont été,

au cours des 20 dernières années, systématiquement encouragées du côté de l'offre en Allemagne au travers de la loi sur les énergies renouvelables (EEG). Qui produisait, touchait des subventions. Toutefois, rien ne stipulait que ce soutien n'était apporté que si l'électricité était utilisée pour une raison X ou Y. C'est exactement ainsi que nous devons procéder avec l'hydrogène, sinon nous nous égarerons et perdrons du temps; temps que nous n'avons plus au vu des ambitieux objectifs climatiques.

## Zurich soutient le projet suisse

H2 Energy AG veut aider l'hydrogène à percer en tant que vecteur énergétique alternatif: d'ici à 2025, 1'600 camions à hydrogène (H2) seront mis en circulation en Suisse et un réseau complet de stations de ravitaillement en hydrogène sera mis en place. Zurich Suisse soutient ce projet en tant que partenaire d'assurance.

L'hydrogène produit de façon écologique permet de réduire considérable-

ment les émissions de CO<sub>2</sub>, en particulier dans l'industrie et les transports, où l'efficacité énergétique et l'utilisation directe d'électricité produite à partir d'énergies renouvelables ne sont pas suffisantes. En outre, les véhicules à hydrogène sont moins bruyants, ont une plus grande autonomie et sont ravitaillés plus rapidement que les voitures électriques à batterie.

[h2energy.ch](http://h2energy.ch)



Kurt-Christoph von Knobelsdorff est président de l'Organisation nationale pour la technologie de l'hydrogène et des piles à combustible (NOW GmbH) en Allemagne.

# La tempête parfaite

Trois changements fondamentaux mettent en péril la prévoyance vieillesse suisse: l'augmentation de l'espérance de vie, les faibles taux d'intérêt et le départ en retraite des baby-boomers.

David Schaffner

La tempête parfaite se prépare dans le domaine de la prévoyance vieillesse: trois évolutions ébranlent la structure; non seulement les rentes chutent, mais les fondations tremblent. Une enquête commandée par Vita et Zurich a montré pourquoi ce mouvement ne rencontre pas plus de résistance (voir l'interview avec Sandro Meyer).

## 1. Le défi de l'espérance de vie

Les Suisses sont toujours plus âgés. Alors que l'espérance de vie moyenne en 1985, année où fut introduite la prévoyance professionnelle obligatoire, était de 74 ans pour les hommes et de 80 ans pour les femmes, elle est aujourd'hui de 82 et 85 ans. Cela signifie que l'argent épargné doit suffire pour huit ou cinq années de plus qu'auparavant. Chez les hommes, la durée de versement des rentes a presque doublé. (voir graphique)

Toutefois, les rentes sont restées très longtemps au même niveau, grâce au taux de conversion. Celui-ci détermine la proportion de l'avoir de vieillesse convertie en une rente annuelle. Si ce taux demeure inchangé – comme il l'a été pendant longtemps – les rentes resteront également au même niveau. Cependant, à première vue, il est mathématiquement impossible que

l'actuel avoir de vieillesse suffise pour une période deux fois plus longue.

Pour rééquilibrer la balance, les institutions de prévoyance redistribuent aux retraités des fonds qui devraient normalement revenir à la population active. Ces fonds sont prélevés sur les rendements des avoirs de vieillesse. Au lieu de créditer aux travailleurs le plein rendement de leurs avoirs de vieillesse, de nombreuses institutions de prévoyance en utilisent une part de plus en plus importante pour financer le grand nombre de rentes des retraités. Selon la Commission de haute surveillance de la prévoyance professionnelle, ces dernières années, les institutions de prévoyance suisses ont redistribué entre 4,4 et 7,2 milliards de francs par an.

## 2. Le défi de la baisse des taux d'intérêt

Depuis l'introduction de la prévoyance professionnelle obligatoire, le niveau général des taux d'intérêt a fortement baissé. Alors que les obligations de la Confédération à dix ans affichaient encore un rendement de 6,4% en 1991, ces obligations sécurisées ont désormais un taux négatif de -0,4% (en janvier 2021). Au bout de 10 ans, les investisseurs reçoivent donc moins que leur investissement de départ.

Les taux d'intérêt négatifs affectent fortement les institutions de prévoyance: pendant des décennies, elles ont investi une grande partie de leurs cotisations d'épargne dans des emprunts d'État et des obligations, celles-ci offrant le plus de sécurité tout en générant depuis longtemps un bon rendement. Ce n'est pas un hasard si les intérêts sont donc communément appelés le «troisième contributeur». Avec les cotisations d'épargne des salariés et des employeurs, les intérêts ont contribué à la forte augmentation des patrimoines au fil des ans. Aujourd'hui, les institutions de prévoyance dépendent fortement d'autres placements tels que les actions, l'immobilier ou les placements alternatifs pour obtenir plus de rendement. Ces placements sont plus volatils et plus risqués. Certes, les institutions de prévoyance ont réussi, jusqu'à présent, à récupérer une partie du rendement perdu grâce à d'autres placements. Cependant, le bénéfice pour la population active est plutôt faible, vu que, en raison de la redistribution, une partie de ces rendements va aux retraités.

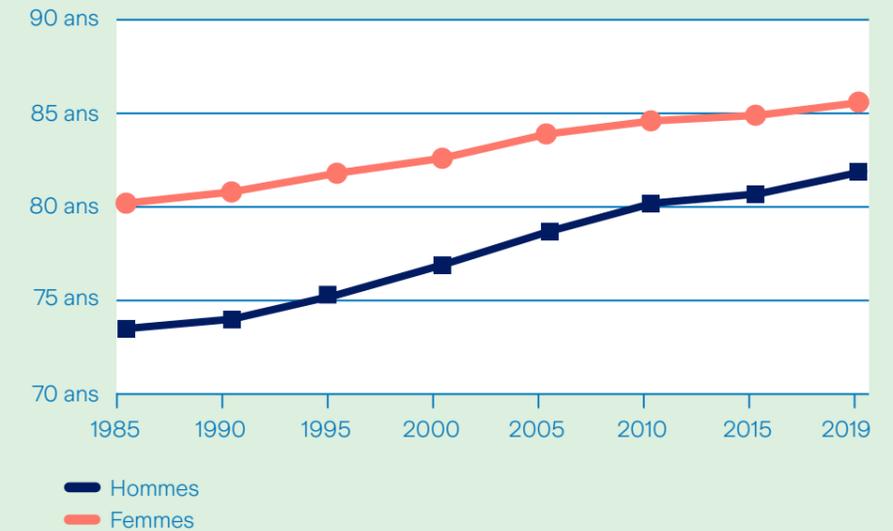
## 3. Le défi des baby-boomers

Depuis quelques années, la population active faisant partie de la génération des baby-boomers part à la retraite.

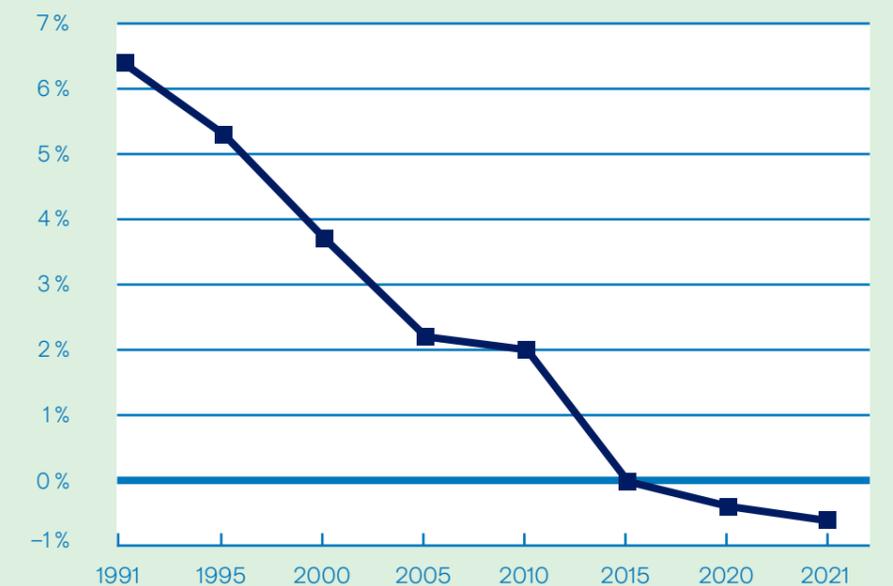
Ces personnes sont nées après la Seconde Guerre mondiale, lorsque les Suisses mettaient au monde plus d'enfants. À partir du milieu des années 60, le taux de natalité a de nouveau fortement chuté. Étant donné que la génération des années particulièrement fertiles de 1946 à 1964 arrive maintenant à l'âge de la retraite, le rapport entre la proportion de la population active et celle de la population non active est en train de changer. Jusqu'à présent, il y avait plus d'arrivées sur le marché du travail suisse que de départs en retraite, mais il y aura bientôt plus de départs en retraite que de nouveaux-venus dans le monde du travail.

Ce qui influence à son tour l'ampleur de la redistribution: de moins en moins d'assurés actifs doivent financer le trop grand nombre de rentes des retraités avec le rendement de leurs propres avoirs de vieillesse. Il y a donc un risque élevé d'augmentation de la redistribution par personne.

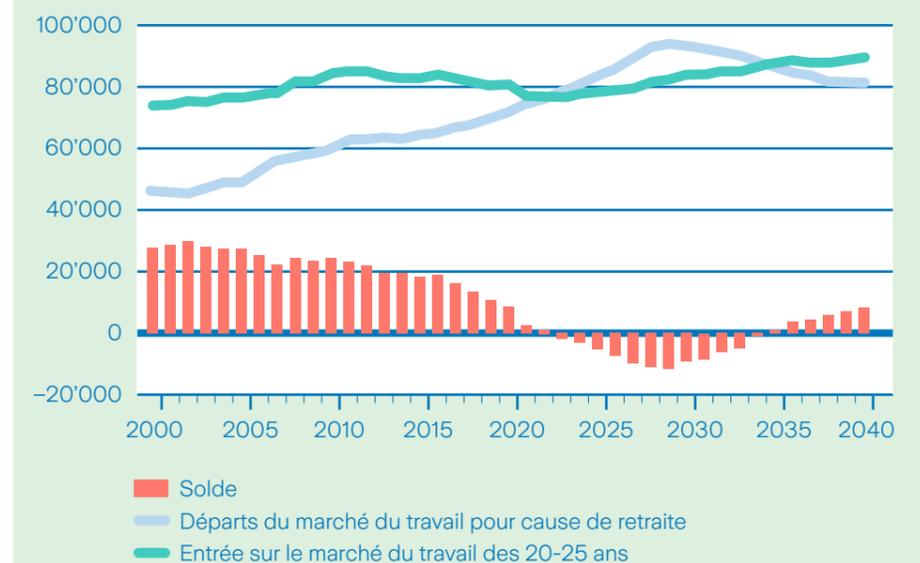
## Espérance de vie en hausse



## Le niveau des taux d'intérêt est en baisse



## Le rapport entre les personnes actives et les personnes à la retraite change



### Blocage des réformes

Bien que les paramètres de la prévoyance continuent de se détériorer, aucune réforme n'a été passée en Suisse depuis une vingtaine d'années. La raison: les opinions des parties quant aux précisions de ce que devrait être une réforme divergent tellement qu'aucun projet n'a réussi à obtenir la majorité dans les urnes. Il est étonnant de constater à quel point la population semble s'accommoder du fait que son système de prévoyance, autrefois exemplaire, est de plus en plus bancal. Une étude réalisée par l'institut de recherche Sotomo sur mandat de Vita et Zurich montre pourquoi c'est le cas. Sandro Meyer, Head of Life et membre de la direction de Zurich Suisse, en explique les principaux résultats dans l'interview.

## «Juste avant la retraite, c'est trop tard»

### M. Meyer, à quelle fréquence vous occupez-vous de votre propre retraite?

Au moins deux fois par an. Une fois au moment de remplir ma déclaration d'impôt. À ce moment-là, je vois quelle sera ma situation financière pour l'année en cours. La deuxième fois vers la fin de l'année lorsque je vérifie les comptes. En novembre, je vois de combien d'argent je dispose pour les rachats dans la caisse de pension. Je recommande à tout le monde d'économiser pour les vieux jours. Je discute régulièrement avec des amis et des connaissances et je suis souvent surpris de voir à quel point même les cadres connaissent mal le système de retraite.

### Que recommandez-vous à vos amis?

Je dis à tout le monde de prendre ses précautions le plus tôt possible, quel que soit leur patrimoine. Juste avant la retraite, c'est trop tard. Les gens devraient se faire conseiller par des professionnels sur leurs potentiels d'économie et sur la meilleure façon d'investir en fonction de leur âge. Ainsi, un capital d'épargne considérable peut être accumulé au fil des décennies. Avant la retraite, il faut déterminer si une rente ou un retrait sous forme de capital est préférable. Beaucoup plus de gens devraient envisager un retrait ou une combinaison de rente et de retrait partiel. Les retraites fixes peuvent présenter des risques, par exemple une éventuelle inflation, qui réduit considérablement le pouvoir d'achat. Un retrait suppose toutefois que les fonds soient investis de manière professionnelle. Le capital offre la possibilité de réagir aux évolutions. Une pension reste fixe.

### Avez-vous des rêves que vous voulez réaliser pendant votre retraite?

Oui, je rêve d'une maison au bord de la mer et d'un bateau. En golf, j'ai pour objectif d'atteindre un handicap à un chiffre. Pour moi, le golf est le seul sport dans lequel je peux encore m'améliorer. De tels rêves témoignent de l'état de santé de nombreuses personnes âgées de 60 ans et plus. Les personnes âgées sont de plus en plus mobiles. Je pense qu'à l'avenir, toujours plus de retraités déménageront à l'étranger ou changeront de domicile. Parce qu'à l'étranger, le pouvoir d'achat des avoirs de vieillesse en francs suisses est souvent plus élevé.

### Pour de nombreuses personnes en Suisse, les avoirs de vieillesse du 2e pilier représentent la majeure partie de leur patrimoine. Néanmoins, le blocage des réformes ne rencontre guère de résistance.

C'est surprenant! Habituellement, les gens sont plus attentifs quand il s'agit d'argent. Pour savoir pourquoi ce n'est pas le cas pour un patrimoine aussi important, Zurich et Vita ont demandé à l'institut de sondage Sotomo de réaliser une étude. Voici la réponse: beaucoup de gens ne sont même pas conscients que les avoirs de vieillesse font partie de leur propre patrimoine.

### À quoi est dû ce manque de conscience?

Contrairement à d'autres patrimoines, il n'est pas possible de disposer librement des avoirs de vieillesse. En outre, les cotisations d'épargne sont directement déduites des salaires, contrairement aux avoirs du troisième pilier, que les gens mettent personnellement de

côté. Malgré ces différences, il est important que les gens se rendent compte que les fonds de prévoyance leur appartiennent. Un jour, ils en vivront. Leur montant détermine le mode de vie qu'ils peuvent se permettre. Si le peuple suisse commence à s'identifier plus fortement à ses avoirs de vieillesse, la probabilité sera plus grande que les réformes urgentes aboutissent.

### Que peut-on faire pour sensibiliser les gens?

Pour nous, chez Zurich et Vita, il est important d'aider les gens à s'intéresser davantage à la prévoyance. Nous avons lancé une vaste campagne qui montre que l'argent du deuxième pilier ne disparaît pas dans un système anonyme, mais finit dans un compte qui leur appartient. En outre, nous avons expliqué que la population active perd actuellement beaucoup de revenus de placement. En moyenne, les travailleurs perdent 1'000 francs par an à cause de la redistribution.

### Qu'est-ce qui vous conforte dans l'hypothèse que la résistance au blocage des réformes serait plus grande si les gens étaient plus conscients de la situation?

L'enquête menée auprès d'environ 1'600 personnes a montré que 11 pour cent seulement des personnes interrogées savent que les revenus des placements provenant de leur propre capital de prévoyance sont utilisés pour financer le grand nombre de rentes des retraités. Dès qu'elles ont pris conscience de ce lien, 78 pour cent des personnes interrogées ont supposé qu'il y aurait plus de résistance à la redistribution si

ce fait était mieux connu. J'en conclus qu'une campagne peut contribuer à préparer les gens aux réformes.

### Qu'en est-il de la prédisposition générale des gens à épargner? On dit souvent que les jeunes ne sont plus aussi économes que les générations précédentes.

Comme le montre l'enquête, ce n'est pas le cas. Plus de la moitié des jeunes âgés de 18 à 35 ans mettent régulièrement de l'argent de côté. Je me réjouis de ce résultat. Il montre que les jeunes prennent volontiers leurs responsabilités et sont prêts à épargner. Les personnes âgées de 55 ans et plus, par contre, sont les moins disposés à épargner; un tiers seulement d'entre elles met de l'argent de côté.

### Quelles réformes seraient judicieuses?

Il est fondamental que le taux de conversion ne soit plus inscrit dans la loi. Le secteur de la prévoyance évolue fortement: il n'est pas possible que la loi prévoie un taux fixe. Il est également important que le Conseil fédéral ne décide plus du taux d'intérêt minimum que les caisses de pension doivent appliquer aux avoirs. Ces deux variables devraient dépendre de l'évolution du marché. On pourrait faire un grand pas en avant si, à l'avenir, les jeunes apprenaient à l'école comment fonctionne le système de prévoyance et comment ils peuvent contribuer très tôt à s'assurer un bon niveau de vie pour leurs vieux jours.

**Télécharger l'étude (en allemand) sur:**  
vita.ch/sotomo



Sandro Meyer  
Head of Life et membre  
du Comité directeur de  
Zurich Suisse

# 100% durable

Suffit-il de souscrire une assurance indemnités journalières en cas de maladie? Zurich soutient également les PME en matière de prévention. Il s'agit d'un processus passionnant, comme le montre l'exemple de la boulangerie zurichoise John Baker.

 Dominik Buholzer

John Baker est ce qu'on appelle communément un trendsetter. Le groupe de boulangeries zurichoises prônait le retour aux méthodes traditionnelles bien avant que la durabilité ne soit sur toutes les lèvres. Au lieu d'opter pour un mélange à cuire et de la levure industrielle, John Baker mise sur des ingrédients durables: seuls des produits bio et Demeter sont utilisés. Autre différence: la conduite longue de la pâte, qui a beaucoup de temps pour lever. À cela s'ajoute l'expérience d'achat. Quiconque se rend sur l'un des deux sites du groupe de boulangeries pénètre dans le fournil. Les clientes et les clients peuvent ainsi observer les boulangers au travail. Il n'est donc pas étonnant que John Baker soit considéré comme la «boulangerie culte de Zurich».

John Baker a été créé sous l'impulsion de Jens Jung. Ayant élaboré le concept d'une boulangerie biologique durable dès 1995, ce dernier fonde l'entreprise avec trois amis en 2013. Aujourd'hui, ils dirigent les deux boulangeries John Baker et Jung&Jung AG qui emploient 120 personnes et possèdent deux sites à Zurich (Stadelhofen et Helvetiaplatz), ainsi que quatre autres points de vente.

John Baker mise également sur la durabilité dans la gestion du personnel. «Nos collaborateurs doivent avoir le sentiment qu'ils sont importants pour nous», souligne Chigme König, responsable RH. Plus facile à dire qu'à faire. Surtout dans une entreprise où tout se passe sous les yeux des clients. «Notre modèle opérationnel est exigeant. Nous réunissons une grande variété de métiers et de personnes d'horizons divers. À cela s'ajoute la pression de la production. Cela peut créer des difficultés», poursuit-elle.

## Zurich est partenaire d'assurance depuis le début

Dans ce contexte, bénéficier d'une perspective externe peut être un atout. C'est pourquoi la responsable des ressources humaines a lancé, avec le soutien de Rebecca Schuler, Coporate Health Consultant chez Zurich Suisse, un processus de transformation. Zurich est partenaire d'assurance de John Baker depuis le début et l'accompagne également dans le domaine de la gestion de la santé en entreprise.

L'objectif est clair: il s'agit d'améliorer la satisfaction des collaborateurs afin de réduire le taux de fluctuation tout en favorisant l'initiative personnelle. Pour

parvenir, John Baker anime notamment des ateliers réguliers avec ses salariés en collaboration avec Rebecca Schuler. Il s'agit d'une situation gagnant-gagnant. «C'est un fait avéré: lorsque les collaborateurs sont satisfaits, ils s'impliquent davantage et les absences dues à la maladie sont plus rares. Cela ne peut être que dans l'intérêt de tous», déclare R. Schuler.

Un tel processus n'est toutefois jamais achevé. «Il s'agit d'une tâche permanente qui exige un engagement clair de la part de la direction de l'entreprise. Nous en sommes parfaitement conscients», poursuit C. König. Il est en outre important que les interlocuteurs des deux parties s'entendent.

Pour John Baker et Zurich Suisse, c'est le cas. Alors, peu importe que le processus se soit enlisé l'année dernière en raison de la crise du coronavirus. «Nous allons le relancer», indique C. König. Rebecca Schuler, Coporate Health Consultant le confirme: «C'est formidable de voir l'importance qu'accorde John Baker à la prévention et tout ce que nous avons déjà accompli ensemble.»



Le boulanger culte de Zurich: Jens Jung de John Baker (en haut). En bas à gauche: en plein travail. Et à droite: en pleine discussion avec Rebecca Schuler de Zurich Suisse.

## Bien plus qu'une signature

Sysmosoft permet de signer des contrats en toute sécurité. Les banques privées et de détail en Suisse apprécient déjà cette solution depuis longtemps. Aujourd'hui, la scale-up d'Yverdon-les-Bains se prépare à conquérir des marchés au-delà des frontières du pays.

 Dominik Buholzer

Le marketing n'est pas le fort de Sysmosoft. «Nous préférons laisser cela à nos clients», confie le cofondateur, Mark Vincent, en riant. Dans cette scale-up de Suisse romande, jeune entreprise pratiquant déjà la gestion durable, on se limite plutôt à ce que l'on sait faire: la signature électronique. Sysmosoft en connaît un rayon sur le sujet. Avec «Let's Sign», l'entreprise est l'une des rares à répondre aux exigences légales suisses en matière de signature numérique. Dans cette optique, Sysmosoft travaille en collaboration avec un prestataire de services de confiance qualifiés (QTSP, Qualified Trust Service Provider) largement reconnu en Europe. Pas étonnant que les banques privées et de détail en Suisse ne jurent plus que par cette solution depuis déjà longtemps. «Notre signature électronique qualifiée offre la même sécurité juridique qu'une signature manuscrite», assure M. Vincent.

### Utilisation simple, technologie complexe

Sysmosoft existe depuis maintenant onze ans. Tout a commencé avec des solutions de sécurité pour les applications mobiles, avant que l'entreprise ne se lance dans la signature électronique. Zurich Suisse y a été associée dès le début. Le choix de ce partenaire d'assurance a été fait par conviction. «Nous aimons l'esprit de Zurich», déclare Mark Vincent. Il apprécie par-dessus tout que la compagnie d'assurance s'intéresse au travail que lui et son équipe accomplissent. «Nous n'avons pas l'impression d'être juste un client anonyme, mais plutôt un partenaire», ajoute-t-il.

La signature numérique est facile à utiliser pour les clients. Mais derrière se cache une technologie complexe. Il ne s'agit pas uniquement de l'aspect visuel: la signature électronique doit pouvoir être attribuée exclusivement à son détenteur. C'est la raison pour laquelle elle s'accompagne de données électroniques. Ces données peuvent être utilisées pour identifier le ou la signataire ou l'auteur(e) de la signature ainsi que pour vérifier l'intégrité des informations électroniques faisant l'objet de la signature. Les destinataires peuvent ainsi savoir si le document a été modifié après la signature. Dans le monde financier et ses innombrables transactions électroniques, une telle solution est tout simplement incontournable. La solution «Let's Sign» de Sysmosoft présente l'avantage de pouvoir également être utilisée en dehors du secteur financier, par exemple dans le secteur de l'énergie ou par les cabinets d'avocats. L'entreprise romande a profité en s'ouvrant prochainement à de nouveaux marchés au-delà des frontières du pays. À cette fin, Sysmosoft a initié une coopération avec Entrust, un fournisseur mondial de signatures électroniques. Dans ce contexte, le label Swissness se révèle être un avantage supplémentaire. «Les réglementations relatives aux signatures électroniques comptent parmi les plus strictes au monde. Si vous vous y conformez, votre solution est considérée comme sûre», explique Mark Vincent. Les bases sont donc déjà posées.

## velocorner fait la course en tête

Ciril Stebler et Mario Friedli ont fondé velocorner.ch en 2019. En deux ans, la plateforme est devenue la plus grande bourse aux vélos numérique de Suisse. Durant la pandémie, l'entreprise a même connu une croissance supplémentaire.

 Dominik Buholzer

Ce qui a fait ses preuves sur le marché automobile peut-il aussi fonctionner avec les vélos? Si vous voulez acheter une voiture, de nombreux portails sur Internet permettent de comparer différentes marques et modèles, véhicules neufs et occasions. Jusqu'ici, cela n'existait pas pour les vélos.

Ciril Stebler et Mario Friedli ont changé la donne et fondé **velocorner.ch**, une plateforme en ligne où privés et revendeurs spécialisés peuvent vendre des vélos. Il est également possible de vendre son vélo d'occasion facilement, rapidement et en toute sécurité.

Le duo a commencé il y a deux ans. Aujourd'hui, ils exploitent la plus grande bourse aux vélos en ligne de Suisse. Plus de 15'000 vélos et E-bikes sont disponibles sur le site, qui enregistre 200'000 accès individuels (clients uniques) par mois. Entre 3'000 et 3'500 demandes d'achat arrivent chaque mois et elles débouchent, de 500 à 600 fois par mois, sur une vente.

Le facteur décisif de ce succès est que les fondateurs ont été en mesure de convaincre les vendeurs spécialisés de leur idée à un stade précoce. Aujourd'hui, il y a plus de 300 à présenter leur entrepôt en ligne sur velocorner.ch. Grâce à une technologie sophistiquée, c'est très facile. «Il suffit d'un clic pour que le détaillant mette ses produits en ligne chez nous», explique M. Stebler.

MM. Stebler et Friedli bénéficient de leur activité précédente pour un



important vendeur en ligne européen de voitures neuves et d'occasion ainsi que de motos et de véhicules utilitaires. «Nous y avons appris ce que c'est que d'exploiter une plateforme en ligne avec succès», explique M. Stebler.

### Le coronavirus a fait exploser la demande

En ligne, les ventes de vélos aussi sont en plein essor, et pas seulement depuis la pandémie. Toutefois, la demande a explosé avec le coronavirus. «Nos chiffres ont quadruplé du jour au lendemain», déclare M. Stebler. C'est surtout le marché des loisirs qui rapporte. Beaucoup de gens n'achètent plus seulement un vélo pour eux-mêmes, mais pour toute la famille. «La rumeur s'est répandue que l'on trouve encore beaucoup de vélos chez nous, malgré les difficultés de livraison», ajoute-t-il. Actuellement, la principale demande concerne les e-bikes, en particulier les

e-VTT et les Gravel bikes. Ces derniers ressemblent à des vélos de course, mais ont des pneus plus larges pour atteindre une vitesse élevée sur les sentiers forestiers et de campagne. Les Suisses sont prêts à dépenser un peu plus pour ces vélos. Sur velocorner.ch, le prix moyen d'achat d'un vélo est de 3'100 francs, tandis que la moyenne du marché est de 1'148 francs.

Zurich Suisse est partenaire d'assurance de velocorner.ch depuis le début. Avec une équipe de sept personnes, c'est encore une petite entreprise, mais cela n'a pas d'influence sur la coopération avec Zurich. «Nous apprécions que Zurich soit toujours à l'écoute de nos préoccupations», ajoute M. Stebler. «Lorsque j'entends d'autres start-up parler des problèmes qu'elles rencontrent avec leurs partenaires d'assurance, je ne peux que dire: Nous avons évidemment fait le bon choix!»

## «Plus qu'une assurance, un partenaire»

Depuis plus de 60 ans, l'entreprise autoweibel ag, basée à Aarberg, contribue à l'expansion de la marque VW dans le Seeland bernois. À ses côtés depuis le début: Zurich. «Nous nous sentons en sécurité», confie Lorenz Weibel.

✎ Dieter Liechti

«La responsabilité civile entreprise», rit Lorenz Weibel. «Une chose à laquelle on ne pense jamais vraiment et dont on ne veut si possible jamais avoir besoin.» Mais tout travail implique inévitablement son lot d'erreurs. L'aîné de la troisième et plus jeune génération des Weibel à Aarberg, âgé de 36 ans, le sait aussi: «En fait, personne ne souhaite avoir à contacter sa compagnie d'assurance. Mais si cela devient nécessaire, les démarches doivent être aussi simples et surtout aussi rapides que possible.»

Par exemple, lorsque juste après la révision complexe du moteur d'un Oldtimer,

l'une des spécialités d'autoweibel, survient une panne de moteur. «Nous étions consternés et le client extrêmement déçu», se souvient Lorenz Weibel. À ce jour, on ne connaît toujours pas l'origine exacte de l'erreur et on ignore pourquoi des pièces inappropriées ont été utilisées pendant la révision. Quoi qu'il en soit l'émblématique bus VW a maintenant repris la route depuis longtemps et le client est de nouveau satisfait.

### À la recherche de la meilleure solution

Comme cette affaire impliquait une perte financière conséquente et une

voiture de collection, un expert en sinistres de Zurich a été consulté. «Avec l'aide de l'expert, nous avons cherché la meilleure solution pour résoudre rapidement le problème et faire en sorte que les trois parties soient satisfaites», explique M. Weibel. Les trois parties ont décidé de conserver les pièces du moteur d'origine encore disponibles et en état de fonctionnement et de compléter le moteur avec de nouvelles pièces pour le reconstruire de A à Z. Lorenz Weibel se félicite d'avoir choisi Zurich comme partenaire d'assurance: «C'était un travail d'équipe parfait. Le client n'a pas eu à se priver trop longtemps de son précieux Oldtimer et l'assurance responsabilité civile entreprise a couvert les frais à hauteur de près de 6'000 francs.»

«C'est exactement pour ce genre de cas que l'on a une assurance responsabilité civile entreprise», explique Marcel Kiefer, Account Manager pour la clientèle entreprises chez Zurich. «Si l'entreprise d'un client ou un collaborateur d'une PME cause des dommages à des tiers, la responsabilité de l'entreprise est alors engagée. Notre assurance responsabilité civile entreprise offre une protection optimale contre ces risques difficiles à évaluer.» Et cela fonctionne non seulement pour

les gros dossiers tels que le bus de collection, mais aussi pour les petits problèmes du quotidien. «Généralement, il nous suffit d'envoyer par e-mail quelques photos et une description du sinistre à Zurich», explique Lorenz Weibel. «En effet, au fil des ans, nous avons établi une relation de confiance mutuelle. Et aujourd'hui, nous ne considérons donc plus Zurich comme une simple compagnie d'assurance, mais comme un partenaire important dans un environnement toujours plus exigeant.»

M. Weibel illustre le bon fonctionnement de ce partenariat avec le cas d'un sinistre réglé depuis peu – encore une fois un bus VW, un T6.1 de 2020. C'était pourtant un travail très simple: dans

La famille: Andreas, Urs, Claudio, Lorenz und Sandro Weibel.

l'atelier d'autoweibel à Aarberg, les roues d'été ont été montées sur le véhicule et les roues d'hiver placées à l'intérieur de ce dernier. Sur le chemin du retour, la pile s'est renversée et les roues ont endommagé l'un des panneaux latéraux. Les roues avaient-elles été empilées de manière incorrecte ou le propriétaire roulait-il trop vite? «Nous n'avons pas de réponse à cette question», déclare Lorenz Weibel. «Mais le client était contrarié et nous voulions trouver une solution.» La procédure a été décrite par e-mail et, une fois le travail terminé, les photos de l'ancien panneau latéral endommagé ainsi que du nouveau ont été envoyées à Zurich. M. Weibel: «Et c'est tout. Le cas a donc pu être résolu comme ça, très facilement et le client est de nouveau très satisfait de nos services.» Ce n'était pourtant pas gagné d'avance,

comme le confirme Lorenz Weibel. En effet, le comportement des clients a beaucoup changé ces dernières années. «Aujourd'hui, les clients ne se contentent pas d'acheter une voiture, ils veulent en plus une sorte de formule "zéro souci", affirme le membre de la direction, qui précise: «Il ne faut rien laisser au hasard!» C'est précisément la raison pour laquelle il est si important pour les entreprises d'avoir un partenaire d'assurance fiable. Un partenaire qui informe aussi en continu. «Nous devons savoir s'il y a des changements dans notre assurance», souligne M. Weibel. Est-ce que cela marche chez Zurich? «Bien sûr, sinon nous ne serions pas restés fidèles à Zurich depuis trois générations», déclare en riant Lorenz Weibel avant de monter dans sa VW ID.3 électrique et de s'en aller sans un bruit.

## Les avantages en un coup d'œil

- ✓ Protection contre les conséquences financières des prétentions en dommages et intérêts justifiées
- ✓ Défense contre les prétentions non fondées et protection juridique dans les procédures pénales ou administratives
- ✓ Assurance de base étendue pour une protection de base complète
- ✓ Solutions flexibles pour les besoins spécifiques de la branche et les besoins individuels
- ✓ Les entreprises couvrant différents secteurs d'activité peuvent être assurées en toute simplicité avec une seule et même police



“  
Le succès réside  
dans les détails.  
”

# Fourniture de courant bien assurée

La Suisse passe à l'ère de la mobilité électrique: de plus en plus de gens circulent avec une voiture rechargeable. Et l'esprit serein grâce à Zurich greenTec.

✍️ Nathalie Vidal

Les stations de recharge pour voitures électriques sont de plus en plus nombreuses en Suisse, tant dans les garages privés, parkings, immeubles d'habitation ou de bureaux et centres commerciaux que sur les aires d'auto-route. Les points de recharge se composent soit d'une prise sur laquelle le véhicule est rechargé via un câble et un chargeur, soit d'une station de recharge domestique ou encore d'une borne de recharge pour son propre véhicule électrique. Ces points peuvent être privés ou publics. Les véhicules peuvent être rechargés soit en charge rapide jusqu'à 270 kW, soit en «charge lente» à 3,7 kW. Les coûts varient. C'est simple: plus le chargement est rapide, plus c'est cher.

## Une couverture complète avec Zurich greenTec

Les exploitants de stations de recharge électrique accessibles au public sont très divers: des grandes entreprises proposant des bornes de recharge dans toute la Suisse aux petites entreprises permettant à leurs employés de recharger leur véhicule pendant le travail en passant par les communes disposant d'une station pour leurs habitants et les PME offrant à leurs clients une recharge pendant les réunions. Tous ont

un point commun: la volonté de fournir de l'électricité en toute sécurité. C'est précisément pourquoi Zurich Suisse leur propose une assurance spéciale. Avec Zurich greenTec, nous offrons à nos clients une protection contre les dommages aux bornes de recharge. Le client peut composer sa couverture complète à partir de l'assurance de base et des options proposées: la borne de recharge et ses accessoires sont couverts. «La demande pour ce type de produits a fortement augmenté au cours des cinq dernières années», constate Patrik Kress, Expert Underwriter Engineering Lines chez Zurich Suisse. «Avec ce produit, nous répondons à un nouveau besoin de nos clients et développons davantage notre offre.»

## L'assurance couvre les dommages et les destructions dus à:

- ✓ une défaillance technique: défaut de conception, de matériau ou de fabrication, des dommages électriques ou la défaillance de l'équipement de mesure, de contrôle ou de sécurité
- ✓ des influences extérieures telles que les collisions, les impacts, les chutes, le vent et les tempêtes, les animaux (par exemple, les morsures de fouines sur les câbles)

- ✓ des erreurs humaines: erreurs de manipulation ou actes de sabotage, malveillance ou vandalisme
- ✓ des dommages résultant d'échauffourées ou d'émeutes (troubles intérieurs)
- ✓ des dommages et pertes de supports de données, de systèmes d'exploitation et de firmwares fixes

## Une bonne couverture même dans la vie privée

Les personnes qui installent leur propre station de recharge à la maison peuvent également assurer ce système par un complément à leur assurance de véhicules à moteur Zurich. D'une part, l'assurance couvre le vol de stations de recharge (comme les Wallbox) ou d'accessoires de recharge (tels que les stations et appareils de recharge mobiles, les câbles de recharge ainsi que les sacs et adaptateurs). D'autre part, elle couvre leur endommagement ou leur destruction résultant d'une surtension, un court-circuit, des erreurs de manipulation, des dysfonctionnements, un impact collision, des chutes, des actes de vandalisme, un incendie, la foudre, une inondation.



## Zurich lance une application pour les conducteurs de voitures électriques.

Pour jouer la carte de la sécurité en se déplaçant en voiture électrique, il est préférable de s'informer à l'avance sur les lieux de chargement à proximité sur le site Web de la Confédération «je-recharge-mon-auto.ch» ou, à partir de l'automne 2021, sur une nouvelle application de Zurich Suisse. Celle-ci sera lancée en collaboration avec les trois partenaires suivants: Green Motion, qui, avec evpass, exploite le plus grand réseau de stations de recharge publiques en Suisse, GOFAST, qui entretient le réseau le plus dense

de stations de recharge rapides en Suisse, et la société d'énergie et d'infrastructure BKW, qui se spécialise dans les solutions «back-end» pour les stations de recharge, en d'autres termes tout ce qui régit les accès et la facturation. À partir de l'automne 2021, les conducteurs de véhicules électriques pourront accéder facilement au réseau Green Motion/evpass et GOFAST grâce à l'application de recharge de Zurich Suisse. Dès lors, ils pourront également recharger leurs véhicules à un prix attractif uniformisé.

# L'analyse des risques en toute simplicité

Le contrôle régulier des potentiels de risques et des points faibles de votre société permet d'éviter des dommages et donc des coûts déplorables. Zurich a développé un outil spécial pour les PME. La pandémie a démontré à quel point il est efficace.

 Dominik Buholzer

Pour Fausto Steidle et son équipe, c'était évident: peu importe ce qu'ils développent, cela doit être simple et convivial. «Les PME n'ont généralement pas une personne qui se consacre exclusivement à la gestion des risques, mais plutôt une personne qui le fait en plus de ses autres activités. Cette personne n'a donc pas beaucoup de temps à y consacrer et peut ne pas disposer des connaissances techniques appropriées. La gestion des risques doit donc être rapide, claire et malgré tout complète. En outre, l'application doit impérativement pouvoir être utilisée sur un smartphone», explique le Head of Operations Risk Engineering. Comme le démontrent les entretiens avec les clients: ils préfèrent les applications simples et pratiques qu'ils peuvent utiliser sur leur téléphone mobile. Une analyse des risques de poche – est-ce que cela peut fonctionner? C'est le cas.

«Zurich Risk Advisor» est le nom de l'application développée par l'équipe de F. Steidle en l'espace de deux ans. L'application est disponible pour iOS et Android et permet aux entrepreneurs d'effectuer en toute autonomie une analyse des risques sur des sujets tels que les incendies, l'informatique, les inondations, le vol, les maladies et les accidents, les dégâts des eaux, la santé

mentale ou les tremblements de terre. Elle utilise la méthode éprouvée de classification des risques de Zurich. «Il n'y a pas besoin de connaissances spécialisées, tout est très simple et explicite. C'est pourquoi l'application est particulièrement intéressante pour les petites entreprises», souligne Fausto Steidle. Un entrepreneur peut effectuer l'analyse des risques en une seule ou plusieurs étapes, comme il le souhaite. Après chaque étape, il y a une évaluation avec des suggestions d'amélioration.

## Une assistance virtuelle

L'offre peut être utilisée librement. Il n'y a pas d'obligation pour une entreprise d'être assurée chez Zurich. Seule condition: les utilisateurs doivent s'inscrire. Les données ne sont pas vendues à des tiers, mais sont utilisées pour améliorer les services. De plus, elles sont utilisées dans les calculs de référence des différentes industries. C'est dans l'intérêt des entreprises, souligne F. Steidle: «Plus notre compréhension d'un secteur est précise, mieux c'est pour les entreprises concernées.»

Les réactions à l'application de la part des clients PME sont toutes positives. Zurich a été plusieurs fois primée à l'échelle internationale pour l'application, le plus récemment en 2020 avec le

Prix de l'innovation dans le domaine de l'assurance des entreprises. C'est pourquoi Zurich développe progressivement l'outil. Les clients de l'assureur bénéficient déjà d'un conseil grâce à la collaboration à distance, comparable à un appel par Facetime ou Microsoft Teams. Cela se fait directement au moyen d'une fonction correspondante sur l'application. L'avantage: les ingénieurs du risque peuvent visiter le site virtuellement et signaler les risques et dangers potentiels pour l'entreprise. En outre, si la réception à un endroit est médiocre, l'application permet de prendre des photos en haute résolution. L'ingénieur du risque de Zurich peut ensuite commenter la photo pour donner des instructions plus précises à un client.

Selon Fausto Steidle, les confinements ont souligné à quel point cette fonction est précieuse: «Dans cette phase de la pandémie de coronavirus aussi, nous étions toujours là pour nos clients et avons pu leur offrir le service souhaité», souligne-t-il.



“  
La gestion des risques  
doit être rapide,  
claire et malgré tout  
complète.

”



# Une meilleure protection pour nos clients

 Sunitha Balakrishnan

La loi sur le contrat d'assurance (LCA) régit les relations entre les preneurs d'assurance et les assureurs. Au cours de l'été 2020, le Parlement a adopté une révision partielle de la LCA qui, d'une part, renforce la protection des clients et, d'autre part, simplifie les transactions commerciales entre les assurés et les assureurs.

La LCA régit la relation contractuelle entre vous, en tant que preneur d'assurance, et nous, en tant qu'assureur, et définit ainsi vos droits et obligations en tant qu'assuré vis-à-vis de nous en tant qu'assureur. Notre respect des dispositions de la LCA en tant qu'assureur est contrôlé par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

La LCA a plus de 100 ans. Il n'est donc pas surprenant qu'elle ne réponde plus aux exigences actuelles de protection moderne des clients et aux besoins de la numérisation croissante.

La dernière révision partielle de la LCA, qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022, renforcera encore la protection des clients.

## Qu'est-ce qui va changer pour vous?

La LCA révisée contient de nombreuses améliorations pour les assurés:

- **Introduction d'un droit de révocation de 14 jours**

Vous pouvez révoquer la demande de conclusion d'un contrat d'assurance dans un délai de 14 jours. Toutefois, ce droit ne s'applique pas dans le cas des assurances collectives de personnes.

- **Introduction d'un droit de résiliation ordinaire**

Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance, même s'il a été conclu pour une période plus longue, à la fin de la troisième année d'assurance ou de chaque année d'assurance suivante. Toutefois, cela ne s'applique pas aux assurances-vie.

- **Allongement du délai de prescription**

Les créances découlant du contrat d'assurance ne seront désormais prescrites qu'après un délai de cinq ans, contre deux ans auparavant. Cette disposition ne s'applique pas aux assurances collectives d'indemnité journalière maladie.

- **Introduction d'un droit d'action directe**

Si vous subissez des dommages à la suite d'un accident de la circulation, vous pouvez faire valoir vos prétentions en dommages et intérêts au titre de la loi sur la circulation routière directement auprès de l'assureur responsabilité civile du détenteur du véhicule en tort. Ce droit d'action directe s'applique désormais à toutes les prétentions en dommages-intérêts pour lesquelles il existe une assurance responsabilité civile.

- **Adaptation aux exigences de la numérisation**

La nouvelle LCA permet des transactions commerciales électroniques entre vous, en tant que preneur d'assurance, et nous, en tant qu'assureur. Par conséquent, les nombreuses déclarations faites dans le cadre de l'exécution du contrat sont désormais juridiquement valables non seulement au format papier avec signature, mais aussi numérique, p. ex. sous forme de courrier électronique.

Le Conseil fédéral a fixé l'entrée en vigueur de la LCA révisée au 1<sup>er</sup> janvier 2022. Les nouveautés s'appliqueront donc à tous les nouveaux contrats d'assurance conclus à compter de janvier 2022. Les adaptations de la LCA à la numérisation et l'introduction du droit de résiliation ordinaire s'appliquent déjà aux contrats existants.

## Des questions?

Si vous avez des questions sur la LCA révisée ou sur votre contrat d'assurance, n'hésitez pas à contacter votre conseiller ou conseillère à la clientèle.

**Sources:** Communiqués de presse de la Confédération et de l'Association Suisse d'Assurances (ASA)  
**Lien:** Loi fédérale sur le contrat d'assurance (applicable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 version)



## Mentions légales

### Éditeur

Zurich Compagnie d'Assurances SA

### Adresse de la rédaction

Zurich Compagnie d'Assurances SA  
«Zurich PME Magazine»,  
Hagenholzstrasse 60, 8085 Zurich,  
043 505 14 55, [kmu@zurich.ch](mailto:kmu@zurich.ch)

### Rédaction

Marco Hebeisen (direction), ont collaboré à cette édition: Dominik Buholzer, Franco Tonozzi, Sunitha Balakrishnan, David Schaffner

### Layout, rewrite et production

Content Media AG, Thoune

### Photo

Ruben Sprich  
freshcom

### Impression et expédition

Paul Bütiger AG, Biberist

### Édition au format PDF

Vous pouvez aussi télécharger ce magazine au format PDF  
[zurich.ch/fr/services/magazine-pme](http://zurich.ch/fr/services/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.

### Clause de non-responsabilité

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



## 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](mailto:kmu@zurich.ch)



# Zurich assurance responsabilité civile entreprise

Vos clients se fient à votre savoir-faire et à votre professionnalisme. Lorsque nous travaillons, des erreurs peuvent se produire et avoir de lourdes conséquences pour vous et votre entreprise. C'est la raison pour laquelle une couverture complète et personnalisable est essentielle. Nous nous engageons à vos côtés afin que vous puissiez vous consacrer à votre activité en toute tranquillité.

## Vos avantages:

- Couverture de vos besoins individuels grâce à un choix d'assurances complémentaires spécifiques à votre secteur
- Couverture des dommages causés par votre entreprise (dans le cadre de votre couverture d'assurance)
- Soutien dans la défense contre des prétentions injustifiées et si besoin représentation au tribunal
- Double garantie: validité de la somme d'assurance convenue par événement, disponible deux fois par année d'assurance

**Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller personnellement. Adressez-vous à votre agence Zurich la plus proche, appelez-nous gratuitement au 0800 80 80 80 ou prenez directement contact avec votre courtier/broker.**

Vous pouvez également souscrire l'assurance responsabilité civile entreprise en ligne de manière simple et pratique.  
[www.zurich.ch/responsabilitecivile](http://www.zurich.ch/responsabilitecivile)

