



Swiss Association for Quality

# Rapporto annuale 2019



saq.ch

## Contenuto

Cifre chiave	4
Presidente	5
Direttrice	6
Le cifre 2018/2019	8
Allegato al conto annuo	10
Commento al bilancio 2019	12
Rapporto dell'ufficio di revisione	13
Comitati delle sezioni/Gruppi specializzati	14
Comitato centrale	15

## Rapporto annuale 2019

### Cifre chiave

# 8'523

certificati  
assegnati

# 10°

anniversario del  
Health Excellence  
Network Schweiz (HENS)

# 132'756

utile di esercizio

# 1'161

partecipanti  
a eventi regionali

# 25°

anniversario  
della partnership  
con EFQM

## Presidente



Ruedi Lustenberger

La SAQ può vantare un buon esercizio finanziario per il 2019. La situazione economica generalmente buona e la tendenza ininterrotta verso lavori e prodotti di alta qualità hanno avuto ancora una volta un effetto positivo sul successo delle attività commerciali della SAQ.

Il Comitato centrale si è occupato delle proprie questioni nel corso di tre riunioni. Oltre che sulla sua attività regolare, l'attenzione del comitato si è concentrata sulla revisione totale degli statuti e sul passaggio di consegne da Peter Bieri a Marlyse Roulin alla direzione dell'associazione. Marlyse Roulin è entrata in carica il 1° luglio 2019 integrandosi perfettamente e in breve tempo.

La conferenza del Comitato centrale, delle sezioni e dei gruppi specializzati (CCS) è stata ospitata dalla sezione vallese e si è svolta presso l'hotel MARTIGNY BOUTIQUE HÔTEL di Martigny.

Il nostro soggiorno nel Basso Vallese è stato molto piacevole. A ciò hanno contribuito in particolare l'ospitalità della sezione locale, diretta da Nathalie Tuberosa, e le visite alla cantina Gérald Besse e alla Distilleria Morand.

La tradizionale Giornata svizzera della qualità, che si è svolta il 7 maggio 2019 a Berna all'insegna del motto «Tatort Wirtschaft» (L'economia come luogo del reato), può essere considerata ancora una volta un successo. I relatori hanno sviscerato egregiamente l'impegnativo argomento della giornata, la «cibercriminalità», con i loro interessanti interventi. Il feedback dei partecipanti è quindi stato buono. Al termine della Giornata svizzera della qualità si è tenuta l'assemblea generale. Grazie all'ottimo lavoro preparatorio e al coinvolgimento delle sezioni e dei gruppi specializzati, nel corso dell'assemblea è stato possibile concludere in modo soddisfacente la revisione degli statuti.

Ringrazio tutti i collaboratori, le sezioni e i gruppi specializzati, le due filiali e i colleghi del comitato per l'ottimo lavoro svolto, l'impegno profuso e la collaborazione collegiale.

Un particolare ringraziamento va al Direttore Peter Bieri, che si è ritirato meritatamente in pensione a metà dell'anno. In un contributo pubblicato sulla nostra rivista «MQ Management und Qualität» ho voluto dedicargli in segno di apprezzamento una citazione del filosofo francese Jean-Baptiste Massillon: «La gratitude est la mémoire du coeur» (La gratitudine è la memoria del cuore).

Ruedi Lustenberger

## Direttrice



Dr. Marlyse Roulin

### Membri

Alla fine del 2019 il totale dei membri, tra imprese e membri individuali, era di 1'251 unità (anno precedente: 1'316). Durante l'esercizio finanziario in esame 37 membri si sono uniti all'associazione e 102 si sono dimessi.

### Associazione

Anche nel 2019 la SAQ si è dimostrata all'altezza del suo motto «Connettiamo la qualità» e in grado di inserire con successo i temi della business excellence e della qualità globale in diversi programmi di studio presso la Scuola universitaria professionale di Berna e la International Management School Geneva.

### Sezioni ed eventi

Durante lo scorso anno le undici sezioni hanno organizzato un totale di 48 eventi (anno precedente: 47) con un totale di 1'161 partecipanti (anno precedente: 1'141). Sono stati accolti da 7 a 60 partecipanti per evento, per una media di 24 partecipanti (anno precedente: 24).

La Giornata svizzera della qualità ha registrato 346 partecipanti (anno precedente: 298) e il suo motto è stato «Tatort Wirtschaft» (L'economia come luogo del reato).

Il forum excellence + performance (FOREP) è stato dedicato al tema «La révolution 4.0 et ses challenges» (La rivoluzione 4.0 e le sue sfide) e ha registrato 279 partecipanti (anno precedente: 278). Un ringraziamento speciale va al presidente del comitato organizzatore Joachim Fernandes e a tutto il suo team, che hanno organizzato l'evento nel quadro del sistema di milizia.

### Gruppi specializzati e rete settoriale

Il gruppo specializzato Dispositivi medici ha organizzato due eventi con un totale di 83 partecipanti (anno precedente: 156).

Oltre al summit, il gruppo Informatica ha organizzato anche tre eventi correlati sul tema del «DevOps». Gli eventi si sono svolti a Zurigo e hanno registrato in media 25 partecipanti. Inoltre si sono svolte riunioni degli otto gruppi di interesse.

Nel 2019 la rete HENS (Health Excellence Netzwerk Schweiz), che a giugno ha festeggiato il suo 10° anniversario, è stata ampliata con successo. Oltre a predisporre un manuale settoriale, i membri si sono scambiati le proprie esperienze sull'utilizzo del modello nel corso di tre riunioni, che si sono svolte presso i servizi psichiatrici del Canton San Gallo Sud, l'ospedale universitario di Zurigo e la clinica Sanatorium Kilchberg di Zurigo.

**Tutti i comitati di sezione, i gruppi specializzati e la rete settoriale sono attivi nel sistema di milizia. Un ringraziamento e un riconoscimento speciale vanno a tutti loro per l'impegno profuso e per le attività volontarie svolte.**

### Certificazione di persone

La SAQ è riuscita ad assegnare un totale di 8'523 certificati (anno precedente: 5'768). Rispetto all'anno precedente, le singole categorie di certificati presentano le seguenti variazioni: settore IT: -3 % (+10 % per le certificazioni Certified Tester); consulenza bancaria ai clienti: record di 5664 certificati; sicurezza sul lavoro: +11 %; qualità globale: +24 %; certificazione EOQ: -5 % e certificazione AKAD Business: +60 % (per un totale di 21 certificati).

### Business excellence

Nel 2019 il settore della business excellence si è distinto per svariate attività chiave. In occasione del lancio del modello EFQM 2020 e del 25° anniversario della partnership con EFQM, il 7 novembre la SAQ ha accolto oltre 100 ospiti al Museo nazionale di Zurigo. Con l'assegnazione di incarichi di docenza e direzione di corsi presso la International Management School Geneva e il settore Management & Economia della Scuola Club Migros è stato possibile avviare ulteriori partnership nel settore dell'istruzione. Nel 2019 il numero di candidati al programma di riconoscimento EFQM ha registrato un calo, dovuto tra l'altro al lancio del modello EFQM 2020. La ripartizione dei candidati tra i vari livelli EFQM è stata la seguente: «Committed to Excellence» (C2E) 6 (nel 2018: 8); «C2E 2 star» 3 (nel 2018: 9); «Recognised for Excellence» (R4E) 6 (nel 2018: 6).

### Assemblea generale (AG)

Alla 53a assemblea generale ordinaria del 7 maggio al Kursaal di Berna hanno presenziato 22 membri (anno precedente: 57), per un totale di 47 voti (anno precedente: 179). Tutte le proposte del Comitato centrale sono state approvate dai presenti. Il Presidente Ruedi Lustenberger e i membri del Comitato Felix Dettwiler, Raphaël Granges, Dr. Lothar Natau e Peter Pedross sono stati riconfermati all'unanimità per un altro anno. Il Presidente ha annunciato le dimissioni del Dr. Uwe Bartsch e lo ha ringraziato per il suo impegno pluriennale.

Alla fine di luglio 2019 l'allora Direttore della SAQ Peter Bieri è andato in pensione. In virtù dell'enorme impegno da lui profuso per la SAQ, l'assemblea lo ha eletto all'unanimità membro onorario.

L'organo di revisione Gewerbetreuhand AG è stato riconfermato per un altro anno.

### Segretariato

Nella riunione del 10 dicembre 2018 il Comitato centrale, a seguito di un'accurata selezione, ha eletto come nuova Direttrice la Dr. Marlyse Roulin, che è entrata in carica il 1° luglio 2019.

L'11 dicembre la SQS ha effettuato presso il segretariato un audit di mantenimento secondo la norma ISO 9001:2015.

### Filiali

Nel 2019 le filiali hanno vissuto una situazione difficile e hanno registrato risultati inferiori rispetto all'anno precedente.

48

Eventi  
delle sezioni

1'251

Imprese e  
membri individuali

346

Partecipanti  
alla giornata svizzera  
della qualità

## Le cifre in 2018/2019

Conto economico (CHF)	2019	2018
Contributi dei membri	666'826	698'734
Reddito convegni	234'997	230'169
Reddito certificati	1'724'171	1'497'324
Reddito diplomi	230'180	283'995
Altri ricavi	37'142	8'566
<b>Totale risultato operativo</b>	<b>2'893'316</b>	<b>2'718'788</b>
Costi prestazione di servizi	-709'396	-702'036
Costo del personale	-1'740'767	-1'649'304
Altri costi operativi	-474'185	-593'189
Ammortamenti	-57'376	-32'424
Risultato operativo	97'895	411'613
<b>Totale risultato operativo</b>	<b>9'488</b>	<b>153'449</b>
Risultato estraneo all'esercizio	240'000	290'000
Risultato straordinario, unico o estraneo all'esercizio	-90'000	-306'264
<b>Utile di esercizio al lordo di imposte</b>	<b>159'488</b>	<b>137'185</b>
Imposte dirette	-26'732	-5'745
<b>Utile di esercizio</b>	<b>132'756</b>	<b>131'440</b>

Bilancio (CHF)	31.12.2019	31.12.2018
<b>Attivi</b>		
Attivo circolante		
Liquidità	2'550'919	2'599'204
Crediti da forniture e servizi		
– verso terzi	281'964	230'494
– verso partecipazioni	0	0
Altri crediti a breve termine	62'102	59'220
Ratei e risconti attivi	52'106	20'159
<b>Totale attivo circolante</b>	<b>2'947'091</b>	<b>2'909'077</b>
<b>Attivo fisso</b>		
Immobilizzi finanziari	1'664'924	1'840'672
Partecipazioni	357'002	357'002
Immobilizzi materiali	39'403	25'404
<b>Totale attivo fisso</b>	<b>2'061'329</b>	<b>2'223'078</b>
<b>Totale attivi</b>	<b>5'008'420</b>	<b>5'132'155</b>
<b>Passivi</b>		
Capitale di terzi a breve termine		
Debiti da forniture e servizi	107'827	51'389
Altri debiti a breve termine	54'850	19'191
Ratei e risconti passivi	1'749'043	2'167'631
<b>Totale capitale di terzi a breve termine</b>	<b>1'911'720</b>	<b>2'238'211</b>
<b>Capitale di terzi a lungo termine</b>		
Accantonamenti	680'650	610'650
<b>Totale capitale di terzi a lungo termine</b>	<b>680'650</b>	<b>610'650</b>
<b>Patrimonio netto</b>		
Patrimonio dell'associazione	2'283'293	2'151'853
Utile di esercizio	132'756	131'440
<b>Totale patrimonio netto</b>	<b>2'416'049</b>	<b>2'283'293</b>
<b>Totale passivi</b>	<b>5'008'420</b>	<b>5'132'155</b>

## Allegato al conto annuo

### 1 Informazioni sui principi applicati nel conto annuale

Il presente conto annuale è stato stilato secondo le disposizioni della legislazione svizzera, in particolare degli articoli sulla contabilità commerciale e la presentazione dei conti (artt. 957 - 962 CO).

I principi di valutazione più importanti, che non sono prescritti per legge, sono descritti qui di seguito.

#### 1.1 Crediti da forniture e prestazioni

I crediti da forniture e prestazioni vengono iscritti a bilancio al valore nominale. Ad alcuni di tali valori vengono applicate rettifiche individuali, mentre il valore di tutto il resto viene rettificato in blocco del 5 %.

#### 1.2 Immobilizzazioni materiali

Le immobilizzazioni materiali sono valutate ai costi di acquisto, con deduzione degli ammortamenti cumulativi e delle rettifiche di valore. Eventuali ammortamenti immediati, entro i limiti ammessi dal fisco, vengono effettuati a discrezione del Consiglio di amministrazione.

#### 1.3 Immobilizzazioni finanziarie

Le immobilizzazioni finanziarie comprendono i titoli quotati in borsa e detenuti a lungo termine. Sono valutati al massimo ai costi di acquisto, con deduzione di eventuali rettifiche di valore. Gli utili non realizzati e le perdite sono presi in considerazione in un'ottica di portafoglio.

### 2 Informazioni sulle voci del bilancio e del conto economico

<b>2.1 Risultato finanziario (CHF)</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Ricavi finanziari	105'835	431'114
Costi finanziari	-7'940	-19'501
<b>Totale risultato finanziario</b>	<b>97'895</b>	<b>411'613</b>

#### 2.2 Risultato estraneo all'esercizio (CHF)

Proventi da partecipazioni	240'000	290'000
Ammortamenti su partecipazioni	0	0
	<b>240'000</b>	<b>290'000</b>

#### 2.3 Risultato straordinario, una tantum o estraneo al periodo

Nell'esercizio in esame sono stati accantonati CHF 90'000 (anno precedente CHF 306'264) per progetti.

### 3 Ulteriori indicazioni

#### 3.1 Numero di impieghi a tempo pieno

Nell'esercizio in esame e nell'anno precedente il numero di impieghi nella media annua non ha superato 50 unità.

<b>3.2 Partecipazioni (CHF)</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
Società <b>SAQ-QUALICON AG, Olten</b>		
Capitale nominale	400'000	400'000
Capitale e quota di diritti di voto	100 %	100 %
Società <b>ARIAQ SA, Yverdon</b>		
Capitale nominale	400'000	400'000
Capitale e quota di diritti di voto	100 %	100 %

#### 3.3 Contratti di locazione (CHF)

Totale impegni derivanti da contratti di locazione che non scadono o non possono essere disdetti entro 12 mesi dalla data di riferimento del bilancio

	81'739	131'212
--	--------	---------

#### 3.4 Obblighi (CHF)

verso istituti previdenziali

	40'000	60'000
--	--------	--------

## Commento al conto annuale

### Conto economico

La SAQ può vantare un ultimo esercizio finanziario positivo. L'utile di esercizio attestato è aumentato dell'1 % rispetto all'anno precedente, raggiungendo CHF 132'756.

I ricavi di esercizio sono aumentati del 6 %. È stato registrato un netto aumento dei ricavi derivanti dai certificati (prime certificazioni e ricertificazioni), pari al 15 %. I costi delle prestazioni hanno registrato un lieve aumento, pari all'1 %. A seguito dell'aumento del personale, i costi in questo settore sono aumentati del 5 %. Gli altri costi di esercizio sono diminuiti del 20 %. Gli ammortamenti delle immobilizzazioni materiali sono aumentati del 77 %. Rispetto all'anno precedente, il risultato finanziario è diminuito del 76 %, ma ciò è dovuto al fatto che nel 2018 erano stati conseguiti ulteriori utili (pari a CHF 310'133) tramite la vendita di titoli. Nell'esercizio in esame sono stati realizzati ricavi da dividendi pari a CHF 58'127. L'utile operativo è diminuito di CHF 9'488. Come risultato estraneo all'esercizio è stata registrata la distribuzione dei dividendi, ammontante complessivamente a CHF 240'000 (i dividendi di ARIAQ sono diminuiti del 42 %). Nel 2019 sono state costituite a carico del conto economico riserve per le fluttuazioni di valore dei titoli nella misura di CHF 70'000 e per l'acquisto di mobili da ufficio nella misura di CHF 20'000.

### Bilancio

L'attivo circolante dell'esercizio finanziario si è attestato a CHF 2'947'091, in leggero aumento rispetto all'anno precedente (CHF 2'599'204). L'attivo fisso è diminuito di CHF 161'749 a causa del minor valore del portafoglio titoli.

Il capitale di terzi a breve termine è diminuito di CHF 326'491 a causa del minor valore dei ratei e dei risconti passivi. Il capitale di terzi a lungo termine è aumentato da CHF 70'000 a CHF 680'650 in virtù delle maggiori riserve di fluttuazione di valore. Il capitale proprio ha registrato un aumento del 6 %. Il totale di bilancio è diminuito del 2 %.

### Prospettive

Il 2020 sarà segnato in tutto il mondo dalla lotta all'epidemia di COVID-19. Il margine di manovra e la crescita delle PMI in Svizzera saranno significativamente influenzate dall'epidemia e dalle misure disposte dal Consiglio federale. Il segretariato della SAQ agirà da centro unificatore delle forze dell'associazione e sfrutterà in modo mirato le opportunità derivanti dalle proprie partnership per offrire ai propri membri un valore aggiunto sostenibile. L'obiettivo a medio termine è mantenere stabile il numero dei membri e migliorare la visibilità della SAQ nel panorama economico.

## Rapporto dell'ufficio di revisione

In qualità di Ufficio di revisione abbiamo verificato il conto annuale (bilancio e conto economico) della SAQ Swiss Association for Quality per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Il Comitato centrale è responsabile dell'allestimento del conto annuale, mentre il nostro compito consiste nella sua revisione. Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale e all'indipendenza.

La nostra revisione è stata svolta conformemente allo Standard svizzero sulla revisione limitata, il quale richiede di pianificare e svolgere la revisione in maniera tale che anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate. Una revisione limitata consiste essenzialmente nello svolgere interrogazioni e procedure di verifica analitiche come pure, a seconda delle circostanze, adeguate verifiche di dettaglio della documentazione disponibile presso l'azienda sottoposta a revisione. Per contro, la verifica dei processi aziendali e del sistema di controllo interno, come pure interrogazioni e altre procedure miranti all'identificazione di atti illeciti o altre violazioni di disposizioni legali, sono escluse da questa revisione.

Sulla base della nostra revisione non abbiamo rilevato fatti che ci possano fare ritenere che il conto annuale non siano conformi alle disposizioni legali e statutarie.

GEWERBETREUHAND AG BERN



Adrian Zürcher  
Perito revisore abilitato  
Capo revisore



Adrian Oppliger  
Perito revisore abilitato

Berna, 2 marzo 2019

## Comitati delle sezioni/Gruppi specializzati

### Aargau/Solothurn

- Oliver Graser
- Matthias Haar
- Daniel Müller
- Karsten Poppe
- Andreas Siegrist
- Zehra Sirin

### Basel Regio

- René Senn (Präsident)
- Silke Eisel-Schröder
  - Martin Hainz
  - Martin Koblet
  - Paul Loeliger
  - Daniel Stingelin
  - Robert Ziegler

### Bern

- Semih E. Seven (Präsident)
- René Barben
  - Beatrice Kaltenrieder
  - Charles Müller
  - Bruno Schaller
  - Rudolf Steiner

### Genève

- Didier Parreaux (président)
- Yvan Chapel
  - Daniel Hahling
  - Véronique Michel-Treil
  - Ramona Scotti
  - Luisa Vivolo

### Nord Romande

- Raphael Dubey  
(vice-président)
- Pascal Arnaudo
  - Fabrice Crescente
  - Pascal Güngerich
  - Delphine Ray
  - Eric Schaub
  - Guillaume Tremblay

### Ostschweiz

- Michael Vogt (Präsident)
- Kurt Bartl
  - Markus Bohle
  - Prof. Markus Grutsch
  - Peter Häberli
  - Goar Hutter
  - Hanspeter Kalt
  - Michael Marxer
  - Oezdilek Oezer

### Svizzera Italiana

- Claudio Libotte (Presidente)
- Vittorino Anastasia
  - Dante Aspesi
  - Marcello Bettini
  - Antonio Brina
  - Daniela Bührig
  - Daniele Gozzer
  - Mirko Heimann
  - Renzo Longhi

### Valais/Wallis

- Nathalie Tuberosa (présidente)
- Yves Balet
  - Nathalie Bellon
  - Colette Ferracci-Papilloud
  - Laetitia Krembel
  - Stéphane Métrailler
  - Daniel Moix
  - Dr. Bruno Mueller
  - Gérard Rossier

### Vaud

- Joachim Fernandes (président)
- Laurent Fuster
  - Laurence Gilardi
  - Daniela Iorgulescu
  - Jean-Daniel Richard
  - Christophe Rousseau
  - Jérôme Simone

### Zentralschweiz

- Christian Eugster (Präsident)
- Patrick Birrer
  - Elmar Ernst
  - Andrea Hansen
  - Barbara Linz Müller
  - Patrick Lüscher
  - Daniela Villiger

### Zürich

- Karl Spirig (Präsident)
- Monika Fässler
  - Urs Koller
  - Loïc Mesqui
  - René Minder
  - Franz Schleiss
  - Maximiliane Leontine Schuler
  - Béatrice Tissot-Daguette

### Gruppe Informatik

- Peter Pedross (Vorsitzender)
- Reto Armuzzi
  - Mavis Ann Barry
  - Prof. Dr. Samuel A. Fricker
  - Karol Frühauf
  - Josef Jörgler
  - Robert Ogniewicz
  - Bernd Schachinger
  - Michael Richter

### Gruppe Medizinprodukte

- Sandro Di Labio (Vorsitzender)
- Lukas Märklin
  - Boris Scheffknecht
  - Dr. Karin Schulze
  - Stephanie Seegers
  - Bernd Socher
  - Dr. Margit Widmann
  - Ralf Wiedemann
  - Markus Wipf

## Comitato centrale

### Presidente

Ruedi Lustenberger, ex Consigliere nazionale

### Membri

- Felix Dettwiler, Careum Stiftung
- Raphaël Granges, ARIAQ SA
- Claudio Libotte, Mikron SA Agno
- Dr. Lothar Natau, Natau Management & Beratungs GmbH
- Peter Pedross, PEDCO AG
- Prof. Dr. Martina Zölch, FH Nordwestschweiz





**Swiss Association for Quality**

Stauffacherstrasse 65/42  
CH-3014 Berna

T + 41 (0)31 330 99 00  
info@saq.ch  
www.saq.ch

