

**PRÉVOYANCE**

Décès avant la retraite : que se passe-t-il ?

p.6

**CIEPP**

Comment est fixé le taux d'intérêt

p.2

PORTRAIT D'ENTREPRISE

**Alpes Lasers**

La conquête du monde

p.4

# Bleu Horizon

## #12



# Comment fixer le taux d'intérêt ?

Année après année, les institutions de prévoyance fixent l'intérêt attribué sur l'avoir vieillesse des assurés. Comment procèdent-elles ? Explications de la méthode à la CIEPP.

Quelle que soit la performance réalisée, le Conseil de fondation décide annuellement du taux d'intérêt versé sur les capitaux d'épargne des assurés. Un impératif s'impose à lui : attribuer pour la partie obligatoire le taux d'intérêt minimal fixé annuellement par le Conseil fédéral. Pour le reste, à chacun sa méthode et ses principes. Ainsi, la CIEPP, qui est une institution enveloppante (lire *Bleu Horizon #5*), attribue le taux d'intérêt retenu sur la totalité de l'avoir de vieillesse accumulé. Cela apporte une garantie et une sécurité supplémentaires par rapport à d'autres institutions de prévoyance.

**En fin d'examen, après avoir évalué chaque élément, le Conseil de fondation décide ce qui sera distribué.**

À la CIEPP, le Conseil de fondation adosse sa décision sur le taux d'intérêt à un passage en revue de plusieurs facteurs déterminants. Il met en regard le résultat net de l'exercice, la performance réelle de toutes les classes d'actifs, le niveau d'inflation, l'évolution des salaires en Suisse,

sans oublier la performance attendue de la caisse sur le long terme, compte tenu de l'allocation stratégique définie. L'expertise actuarielle apporte à sa réflexion des informations précises sur l'évolution des engagements dans le temps (dix et vingt ans). En fin d'examen, après avoir évalué chaque élément, le Conseil de fondation décide ce qui sera distribué.

Le résultat net de l'exercice est l'addition des résultats sur l'activité d'assurance (résultats sur le risque décès et invalidité, le processus vieillesse et l'alimentation des provisions techniques), les charges de la caisse et le résultat des placements. Quant à la performance réelle des classes d'actifs, elle correspond notamment à ce que rapportent les coupons des obligations, les dividendes des actions et les loyers des investissements immobiliers hors valorisation des marchés financiers.

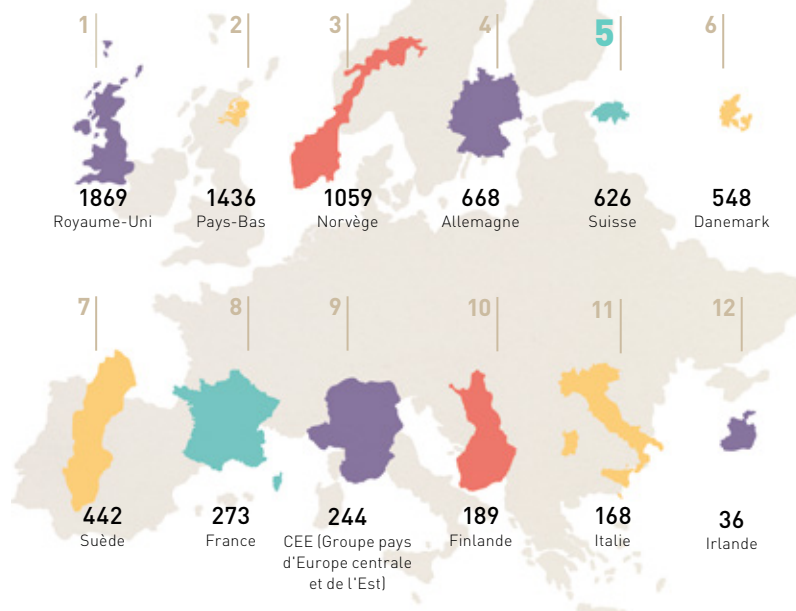
Année blanche ou année noire, la CIEPP suit une ligne directrice. Parmi les nombreuses prestations à financer, la CIEPP a défini un scénario stratégique pour le taux d'intérêt qui devrait être distribué. La solidité structurelle de la CIEPP et l'allocation stratégique des actifs qui en découle lui permettent de fixer ce taux d'intérêt à un niveau supérieur, dans le temps, à l'évolution de l'inflation et à la croissance des salaires et de répondre ainsi pleinement à sa mission : « Garantir à long terme des prestations de prévoyance professionnelle vieillesse à des conditions optimales. »

Et si la performance annuelle est négative, comme à fin 2018 par exemple ? Là intervient la notion de réserves. Pour être en mesure de verser chaque année des intérêts, la CIEPP crée une réserve de fluctuation de valeurs lorsque les performances sont bonnes. Cette réserve est la cagnotte dans laquelle la CIEPP puise, les années difficiles, pour distribuer un intérêt sur les capitaux d'épargne. Cette réserve permet également de distribuer un intérêt positif sur les avoirs d'épargne malgré une performance financière négative (lire *Bleu Horizon #9*).

Dans la durée, l'objectif d'une distribution supérieure à l'évolution du coût de la vie et à la croissance des salaires est atteint, puisque sur les dix dernières années, y compris en 2018, le taux moyen annuel distribué par la CIEPP, partie subobligatoire comprise de l'avoir de vieillesse, s'établit à 2,25 %, soit parmi les fondations collectives ou communes les plus redistributives des performances réalisées, cela en garantissant la stabilité financière de l'institution à long terme.

## Le poids des fonds de pension en Europe, par pays (Top 12)

en milliards de dollars



## Les dix plus grands fonds européens, publics et privés

Rang	Nom du fonds	Pays	Fortune (milliards de dollars)
1	Norway Government Pension Fund	Norvège	944,6
2	ABP	Pays-Bas	442
3	Pensioenen Zorg en Welzijn	Pays-Bas	225,2
4	Arbejdsmarkedets Tillaegspension	Danemark	137,2
5	Alecta Pensionsförsäkring	Suède	85
6	Bayerische Versorgungskammer	Allemagne	84,5
7	Sjunde AP-fonden (AP7)	Suède	80,1
8	Pensioenfonds Metaal en Techniek	Pays-Bas	78,3
9	Universities Superannuation Scheme	Royaume-Uni	78,2
10	PFA Pension	Danemark	77,1
...	...	...	...
27	Publica	Suisse	36,1

## Les plus grandes caisses de pension suisses de droit privé, selon capitaux



- 1 UBS
- 2 Migros
- 3 ASGA
- 4 Vita
- 5 Roche
- 6 Credit Suisse
- 7 Novartis
- ...
- 16 CIEPP

Source: IPE Top 1000 Pension Funds 2019



→ Ignace Jeannerat

Responsable de l'information de la CIEPP

## Taux d'intérêt : ce n'est pas un jeu

**Au moment où ces lignes sont écrites, les performances de placement des caisses de pension suisses, la CIEPP notamment, sont excellentes. Un indicateur pour s'en convaincre ?**

La performance depuis le début de l'année 2019 de l'indice Pictet-LPP 40 est supérieure à 10 %. Sans aucun doute la discussion sur la rémunération des avoirs au sein de nombreux Conseils de fondation pourrait être plus détendue que l'an dernier.

En 2018, année de contre-performance, avec la quasi-totalité des institutions en négatif, les rémunérations octroyées ont été les plus basses depuis 2008. Selon une étude de PPCmetrics, le taux d'intérêt moyen crédité sur les avoirs de vieillesse, soit 1,38 %, a été nettement inférieur aux rémunérations de l'année précédente (2,25 %). En 2018, 55 % des institutions de prévoyance ont opté pour le taux d'intérêt minimal LPP de 1 %.

Et en 2019 ? Il est trop tôt pour le dire. Si la performance reste bonne jusqu'au 31 décembre, la distribution devrait être plus généreuse qu'en 2018.

Un fait est toutefois essentiel : cette décision, du ressort du Conseil de fondation, répond, à la CIEPP, à une analyse sereine de plusieurs facteurs (lire l'article en page 2).

Ce n'est en rien un jeu d'enchères verbales où les uns lanceraient un chiffre, où d'autres voix surenchériraient d'un demi-point avant que le président ne tranche au quart de point intermédiaire...

Année après année, le Conseil de fondation suit une ligne directrice, un scénario stratégique à long terme. La décision sur le taux d'intérêt est à la CIEPP une démarche structurée, dénuée d'artifices commerciaux, avec toujours le même objectif : garantir à long terme des prestations de prévoyance professionnelle à des conditions optimales !



Ambiance moitié start-up,  
moitié laboratoire

AFFILIÉE  
À LA CIEPP DEPUIS  
**1999**

## PORTRAIT

# Alpes Lasers : de la Jungfrau à la NASA

**Créée à Neuchâtel en 1998, l'entreprise Alpes Lasers développe une technologie de pointe, le laser à cascade quantique, avec de nombreuses applications dans la chimie, le domaine médical et le secteur militaire.**

par Ignace Jeannerat

Innoparc, zone industrielle de Saint-Blaise, en contrebas de l'autoroute A5 aux portes de Neuchâtel. Au deuxième étage de cet « hôtel pour entreprises » de quelque 6000 mètres carrés vit et croît une entreprise à vocation mondiale. Ses marchés sont en Europe, en Amérique du Nord et en Asie. « Nous n'avons à travers la planète que cinq véritables concurrents, un au Japon, un en France et trois aux États-Unis », dit son CEO et cofondateur Antoine Müller. Le nom de cette entreprise ? Alpes Lasers. Lasers, en référence à la gamme de lasers développés par cette jeune pousse (spin-off) de l'Université de

Neuchâtel, et Alpes, en écho aux sommets alpins visibles à travers les fenêtres de l'ancien Institut de physique où la société a vu le jour en 1998. « ALPES, ajoute le physicien Antoine Müller, nous l'avons vu après coup, c'est aussi l'acronyme d'amplificateur de lumière par émission stimulée. »

La naissance d'Alpes Lasers, c'est la réunion de plusieurs personnes travaillant sur les lasers à cascade quantique (QCL). À son origine, Jérôme Faist, un pionnier de la technologie ayant à son actif plusieurs succès aux Laboratoires Bell (cf complément p. 5). De retour des États-Unis, il enseigne à l'Université de Neuchâ-

tel. Autour de lui, il fédère une petite équipe, dont Antoine Müller, de retour au pays après un post-doctorat dans le Maryland. « J'étais plutôt dans la cryptographie quantique. Je me suis initié à cette technique nouvelle et ensemble nous avons lancé l'entreprise, convaincus par les besoins énormes de l'industrie chimique. »

Deux décennies plus tard, 28 collaborateurs travaillent à Saint-Blaise et deux consultants opèrent depuis Athènes et Montréal. Plus de la moitié sont docteurs en physique. Les autres profils professionnels sont ingénieurs, microtechniciens, assistante de direction et chef de projet. Ce groupe, issu pour la plupart de formations aux Écoles polytech-

## En dates

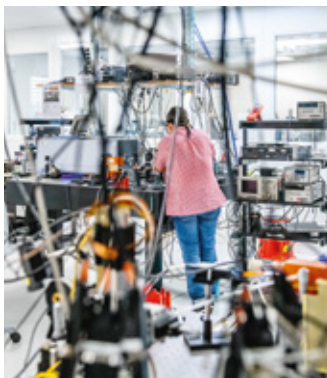
- **1998** Année de fondation d'Alpes Lasers par Jérôme Faist, Antoine Müller et Matthias Beck.
- **2001** Déménagement des locaux de l'Université de Neuchâtel au passage Maximilien-de-Meuron, au centre-ville.
- **2006** Acquisition d'une société à Darmstadt, en Allemagne, qui était l'un des fournisseurs d'Alpes Lasers. Fin d'activité en 2010.
- **2016** Installation à Innoparc, Saint-Blaise.

niques de Lausanne et de Zurich, travaille en quasi-silence. Ambiance moitié start-up, moitié laboratoire, en raison de la configuration des lieux : deux univers distincts avec des écrans d'un côté et une multitude d'appareils technologiques dans les zones d'expérimentations.

L'une des forces d'Alpes Lasers est d'être parvenue à fournir une large palette d'équipements pour des applications diverses. Alpes Lasers peut concevoir et produire des lasers aux performances très spécifiques pour des applications nécessitant des appareils allant de 1,4 à 23 microns, «un catalogue inégalé», explique Antoine Müller. «On peut pratiquement fournir n'importe quelle spécification raisonnable dans des temps contrôlés.» L'autre grande force d'Alpes Lasers est d'avoir su aller au-delà des étapes de la fabrication et de la vente de produits et, désormais, de réaliser la conception de nouveaux produits, leur design et leurs processus de fabrication.

Les lasers de l'entreprise neuchâtoise sont partout dans le monde, mais l'une des grandes satisfactions professionnelles d'Antoine Müller, c'est la commande de la NASA et du Jet Propulsion Laboratory (JPL) pour les missions sur Mars. «Entre la commande et la livraison avec réception de l'accord du client, nous avons vécu des moments très forts.» Alpes Lasers devait être à bord du rover de la mission Mars Science Laboratory (MSL) en 2011. «Les appareils ont été livrés mais des difficultés budgétaires de dernière minute aux États-Unis ont empêché la NASA de les intégrer. Nos lasers sont toujours dans un coffre-fort californien à Pasadena», sourit Antoine Müller.

Au début, les premiers produits du trio fondateur ont surtout été vendus à des universitaires et à des centres de recherche. Peu à peu, le marché s'est autant élargi qu'enrichi. «Nous avons eu une stratégie de développement fondée sur nos ressources. Nous avons dû être ingénieux pour



développer des produits peu onéreux pour nos clients.» Aujourd'hui, Alpes Lasers avoue un chiffre d'affaires de 5 à 6 millions de francs par an. À un horizon de cinq ans, Antoine Müller imagine un chiffre d'affaires de 20 millions de francs : une croissance probablement portée par la production de sous-systèmes à embarquer dans des appareillages plus complexes encore, explique le CEO.

L'actionnariat de l'entreprise est composé des fondateurs et d'une partie des collaborateurs. Comment imaginer Alpes Lasers en 2030 ? «Il est envisageable que nous soyons un jour rachetés par un groupe industriel ou par des investisseurs. Dans le passé, nous avons été approchés; nous avons eu davantage de propositions financières qu'industrielles. Elles n'étaient pas suffisamment attractives. De plus, le souci prioritaire des actionnaires a été jusqu'à ce jour le développement de la société.»

### Et la prévoyance ?

Alpes Lasers est affiliée à la CIEPP depuis sa naissance. Une relation solide et durable, «sans histoires», dit Antoine Müller. «La prévoyance professionnelle fait partie des prestations de l'entreprise, au-delà de l'obligation légale. Dans la mesure du possible, l'entreprise se doit d'être un bon employeur. Et la prévoyance fait partie de ces aspects. Nous avons opté pour le meilleur plan possible. Il faut anticiper demain, préparer la retraite, sans croire qu'un jour nous serons rachetés à bon prix et que cela assurera notre futur.»

## Laser à cascade quantique, c'est quoi ?

Quand on pense lumière, on pense lumière bleue, rouge ou violette, toutes issues du spectre visible. Mais ce n'est qu'une partie du spectre de longueur d'onde. Il y a à voir au-delà... Le laser à cascade quantique (abrégé en anglais QCL) est un type de laser à semi-conducteurs capable d'émettre dans la gamme de l'infrarouge moyen à l'infrarouge lointain (2 à 20 microns). Dans les années 1970, deux scientifiques russes ont porté l'idée du principe d'émission par cascade quantique. Vingt ans plus tard, en 1994, une poignée de chercheurs engagés dans les célèbres Laboratoires Bell aux États-Unis, dont le Suisse Jérôme Faist, ont réussi à donner jour au premier laser à cascade quantique; il diverge de la technologie classique, où deux modes de conduction coexistent et où les électrons de la bande de valence se recombinaient avec les trous de la bande de conduction pour émettre de la lumière. Le laser à cascade, lui, n'utilise que des électrons dans des couches successives de matériaux semi-conducteurs qui jouent astucieusement sur le phénomène du puits quantique. «Ces couches de matériau peuvent faire une maille atomique d'épaisseur, soit un dix-milliardième de mètre», commente Antoine Müller. Cette innovation, à savoir cette forme d'empilement de couches minuscules, permet d'émettre à des longueurs d'onde inatteignables auparavant. Les multiples applications d'une technologie permettent des mesures d'une très grande sensibilité. Et Antoine Müller d'évoquer notamment la détection de traces de gaz : par exemple des analyses pour repérer des polluants ou des gaz d'échappement de fours géants pour élever l'efficacité de la combustion de déchets – ou l'analyse de l'atmosphère, comme le fait un équipement installé depuis dix ans à la Jungfrau pour mesurer la composition isotopique du dioxyde de carbone en haute altitude. Des applications sont également possibles dans le domaine militaire, tels des outils de diagnostic de présence d'explosifs ou d'agents neurotoxiques, ou des brouilleurs de missiles. Dans le domaine médical, le laser à cascade intervient dans la mesure du rapport isotopique du carbone dans l'haleine des patients afin d'avoir des informations sur le fonctionnement du foie ou le diagnostic précoce de l'asthme.

# En cas de décès avant la retraite, que se passe-t-il ?

Une vie professionnelle, c'est vingt ans, trente ans, jusqu'à quarante années de cotisations pour la prévoyance, ce qui représente au total une somme considérable. Il est donc légitime de savoir à qui iront ces capitaux en cas de décès de l'assuré actif.

**B**ienvenue dans l'univers de l'ordre des bénéficiaires! Une question qui a toute son importance. Le schéma de la structure familiale a beaucoup changé au cours des décennies. Divorce, concubinage, partenariat enregistré ou familles recomposées ont donné le jour à des histoires de vie complexes et parfois, lors de la survenance d'un décès, à des situations émotionnellement et financièrement douloureuses.

Le thème est particulièrement compliqué. Depuis les années 1990, les décisions juridiques et les arbitrages du Tribunal fédéral se multiplient. La plus haute juridiction du pays a statué sur le sort du veuf, des orphelins, du concubin, du conjoint

divorcé, du partenaire de même sexe, de la notion de communauté de vie, de la notion de personne à charge, des possibilités pour une institution de modifier l'ordre des priorités, de la manière de communiquer les informations entre l'assuré et l'institution, etc. La liste est très longue et la jurisprudence, de fait, considérable.

## Que dit la loi ?

La loi reconnaît quatre catégories de bénéficiaires. En premier, elle établit un groupe prioritaire (obligatoire), composé du conjoint\* survivant, du conjoint divorcé, et des orphelins. Évidemment, un droit à des prestations exige de remplir des conditions. Le conjoint survivant, par exemple, doit avoir un enfant à charge ou avoir

45 ans et un mariage qui a duré plus de cinq ans. Si ces conditions ne sont pas réunies, le conjoint survivant a droit à une allocation unique égale à trois rentes annuelles. Pour l'orphelin, le critère est le lien de filiation et l'âge au moment du décès de l'assuré : avoir moins de 18 ans, ou moins de 25 ans si un apprentissage ou une formation est en cours. On parle d'ayants droit LPP. Le conjoint\*, l'ex-conjoint et les enfants de moins de 18/25 ans sont donc invariablement les premiers bénéficiaires des prestations de survivants.

Les groupes suivants sont facultatifs. La loi offre en effet aux institutions de prévoyance une marge de liberté. Elle dit à l'art. 20a LPP, « outre les ayants droit selon articles 19 et 20, l'institution de prévoyance peut prévoir dans son règlement, les bénéficiaires de prestations pour survivants ci-après... » Cela signifie que l'institution peut prévoir dans son règlement, outre la catégorie des bénéficiaires prioritaires, trois groupes supplémentaires détaillés ci-dessous. Ce sont des catégories facultatives. Les institutions sont libres de faire usage ou non de cette possibilité. Si elles en font l'usage, il y a un ordre prédéterminé dans ces catégories, une sorte de cascade de situations, qui doit être respectée.

Le deuxième groupe de bénéficiaires est composé des personnes à charge du défunt ou de la personne ayant formé avec ce dernier une communauté de vie ininterrompue d'au moins cinq ans immédiatement avant le décès ou qui doit

## QUE DIT LA LOI ?

### PRESTATIONS OBLIGATOIRES

- Conjoint\* survivant
- Conjoint divorcé\* (conditions)
- Orphelin (18/25 ans)

### PRESTATIONS FACULTATIVES

- Personne à charge
- Communauté de vie > 5ans ou obligation entretien enfant commun

- Autres enfants non LPP
  - Parents
  - Frères et sœurs

- Autres héritiers légaux

## À LA CIEPP (règlement art. 44 et suivants)

- Conjoint\* survivant ou partenaire assimilé survivant
- Conjoint divorcé\* (conditions)
- Orphelin (18/25 ans)

- À défaut Orphelin (18/25 ans)
- À défaut Personne à charge
- À défaut Communauté de vie > 5ans ou obligation entretien enfant commun

- À défaut Autres enfants non LPP
  - À défaut Parents
  - À défaut Frères et sœurs

- À défaut Autres héritiers légaux

subvenir à l'entretien d'un ou plusieurs enfants en commun.

Ensuite, à défaut des bénéficiaires ci-dessus, viennent en troisième catégorie les autres enfants non-orphelins au sens de la LPP, les parents ou les frères et sœurs.

Enfin, quatrième catégorie, s'il n'existe aucune personne répondant aux critères des catégories facultatives, les autres héritiers légaux peuvent être désigné comme bénéficiaires. Les héritiers institués, c'est-à-dire ceux que le défunt a désignés par testament, n'entrent pas dans cette catégorie et ne touchent pas de prestations.

### Quel est l'ordre des bénéficiaires à la CIEPP ?

Dans son règlement, la CIEPP fait usage des dispositions facultatives prévues par l'art. 20a LPP. L'ordre des bénéficiaires est fixé dans le règlement, à son article 46.

À la CIEPP, en cas de décès d'un assuré actif, c'est-à-dire non bénéficiaire d'une prestation de vieillesse ou d'invalidité, les personnes suivantes peuvent recevoir des prestations de survivant :

- le conjoint\* ou le partenaire assimilé survivant,
- le conjoint divorcé\*,
- les enfants orphelins au sens de la LPP (18/25 ans).

En lieu et place du conjoint\*, la CIEPP reconnaît le partenaire assimilé s'il satisfait aux conditions de l'art. 44 al. 2 de son règlement. Cet élément est important : la CIEPP offre la possibilité, sous réserve de ces conditions, d'offrir des prestations en cas de décès au concubin.

Concrètement, en cas de décès, la CIEPP examine dans un premier temps si chacun des bénéficiaires du groupe prioritaire a droit à une prestation (rente, capital ou indemnité unique).

À défaut du versement d'une rente de conjoint\*\*, la CIEPP verse un capi-

tal (généralement équivalent à l'avoir de vieillesse accumulé du défunt) aux bénéficiaires selon l'ordre suivant : d'abord les orphelins au sens de la LPP, à défaut les personnes à charge du défunt, ou à défaut la personne qui a formé une communauté de vie ininterrompue d'au moins cinq ans avant le décès ou qui doit subvenir à l'entretien d'un ou de plusieurs enfants communs. Le « privilège » accordé aux orphelins est encore une spécificité de la CIEPP. En l'absence de conjoint\*\*, les enfants orphelins peuvent bénéficier à la fois d'une rente d'orphelin et d'un capital en cas de décès...

Si aucun bénéficiaire ne correspond à ce groupe, les bénéficiaires du capital sont alors les enfants du défunt qui ne sont pas orphelins au sens de la LPP, à défaut les parents, à défaut les frères et sœurs du défunt. Enfin, à défaut de tous les bénéficiaires précédents, viennent les autres bénéficiaires légaux, à l'exclusion des collectivités publiques.

### À quoi faut-il être attentif ?

Il est important, en particulier en cas de concubinage, de communiquer une telle situation du vivant de l'assuré. Pourquoi ? D'abord, parce qu'à la CIEPP l'assuré peut favoriser son partenaire. Ensuite, en cas de décès, la prestation peut prendre une forme différente et être supérieure si l'annonce a été faite du vivant de l'assuré.

Dernière remarque : les prestations liées à la LPP interviennent hors de la succession. Les ayants droit ont un droit direct sur ces prestations. Cela signifie que les dispositions testamentaires, le droit des successions ou une éventuelle répudiation de la succession n'ont aucun effet sur les prestations de 2<sup>e</sup> pilier. De plus, le régime matrimonial n'a aucun effet sur les prestations.

\* Le partenaire enregistré au sens de la LPart est assimilé en tous ses droits et obligations au conjoint survivant.

\*\* Rente de conjoint, de partenaire enregistré (selon la LPart), de partenaire assimilé ou de conjoint divorcé.



### Exemples de situations familiales pour traduire concrètement l'ordre des bénéficiaires à la CIEPP

- **Exemple 1 :** Philippe et Catherine sont divorcés, après plus de dix ans de mariage. Une rente est octroyée lors du divorce. Ils ont ensemble un fils, Loïc, âgé de 17 ans. Depuis six ans, Philippe vit avec Sophie. La communauté de vie a été annoncée à la CIEPP en temps opportun. Au décès de Philippe, Sophie, Catherine (dix ans de mariage au moins et rente octroyée lors du divorce) et Loïc toucheront une rente.
- **Exemple 2 :** Jean et Jeanne ont divorcé après vingt et un ans de mariage. Une rente est octroyée. Ils ont deux enfants de 27 et 32 ans. En cas de décès de Jean, Jeanne, conjointe survivante divorcée, touchera une rente. Les enfants, eux, ne toucheront ni rente (en raison de leur âge), ni capital.
- **Exemple 3 :** Xavier n'a jamais été marié. Il vit en concubinage non annoncé avec Evelyne. Ils ont en commun un enfant, Ludovic. Au décès de Xavier, Ludovic touchera une rente d'orphelin et le capital ; mais Evelyne rien (concubinage non annoncé).
- **Exemple 4 :** Arthur, 37 ans, est célibataire et sans enfants. Ses parents étant déjà décédés, le frère et la sœur d'Arthur sont les bénéficiaires du capital.

# Que fait le service Administration ?

La CIEPP assure et sert plus de 10 000 entreprises et indépendants. Dès la signature de la convention d'affiliation, un lien constant relie chaque entreprise au service Administration.



**Élodie Jambon**  
responsable du  
service Administration  
depuis 2016.

## Quelles sont les activités du service Administration ?

Il est le point de contact et le lien permanent qui unit l'entreprise affiliée et la CIEPP tout au long de la relation contractuelle. Les activités sont nombreuses. Les principales sont la gestion des salaires et de l'assujettissement, la prise en compte des mutations, la saisie des contrats d'affiliation, des avenants ainsi que les radiations, la facturation et l'édition des certificats de prévoyance. La liste des activités est si longue qu'une page de *Bleu Horizon* ne suffirait pas à décrire toutes les opérations gérées par le service...

## Comment le service est-il organisé pour être en permanence à l'écoute des affiliés ?

L'équipe est composée de 11 gestionnaires, de deux adjoints et d'une responsable, pour répondre aux affiliés du siège de Genève et des agences de Porrentruy et de Neuchâtel. Les agences de Bulle et de Fribourg prennent administrativement en charge leurs affiliés.

Il n'y a pas de répartition de travail sur des critères alphabétiques ou numériques : chaque gestionnaire est

formé de manière à pouvoir répondre à tous les types de demandes au moment où elles se présentent.

L'administration est un service central et pivot pour l'ensemble des secteurs de la CIEPP.

## Comment gérer des milliers de mutations chaque année avec un objectif de qualité élevé ?

La mission du service est de traiter avec un niveau de qualité élevé un maximum de demandes en un minimum de temps, en respectant toutes les dispositions légales et réglementaires. Pour être efficace, chacun doit maîtriser les plans de prévoyance de la CIEPP, le règlement de prévoyance, les directives d'acceptation, toutes les procédures de travail et, évidemment, l'outil informatique de gestion.

La CIEPP assure des indépendants et des PME de tailles diverses avec des problématiques très différentes selon les secteurs d'activités. Nous nous adaptons à chaque affilié pour répondre au mieux à ses attentes et pour l'aider dans ses démarches. C'est notre mission ! Malgré le volume, nous essayons de faire du sur-mesure et d'apporter une touche personnalisée à chacun de nos interlocuteurs.

## Comment les services en ligne s'intègrent-ils dans ce dispositif ?

Le service Administration a participé

très activement à la réalisation de ce projet novateur. Rappelons-le : les e-services interinstitutionnels de la FER Genève sont une première en Suisse. Ils permettent un gain de temps considérable, à la fois pour l'employeur et pour les gestionnaires. À ce jour, le portail interinstitutionnel pour le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>e</sup> pilier est disponible pour les affiliés des agences de Genève et de Fribourg. Prochainement, il sera étendu à tous les affiliés, pour autant qu'ils aient souscrit aux deux services, AVS et LPP.

## Quelles sont les qualités indispensables que doivent avoir les membres de l'équipe ?

Avant tout l'esprit d'équipe : chacun doit privilégier la réussite du groupe plutôt que la réussite individuelle. Ensuite, il y a la polyvalence, la rigueur et la capacité à gérer le stress, car au cours de l'année se succèdent des pics d'activité prolongés, notamment de décembre à avril. Enfin, les membres de l'équipe doivent être à l'aise dans le contact avec la clientèle, principalement au téléphone.

## Dans votre métier, qu'est-ce qui vous apporte le plus de satisfaction ?

Je suis heureuse de faire partie d'une institution qui défend des valeurs et des principes dans lesquels je me retrouve. Dans un monde qui bouge énormément, j'ai la chance de travailler avec une vision à long terme pour les générations de demain et de participer activement, avec mes collègues, aux développements technologiques de la CIEPP dans un seul objectif : satisfaire le client !



CIEPP Caisse Inter-Entreprises

### GENÈVE

Rue de Saint-Jean 67  
Tél. 058 715 31 11

### BULLE

Rue Condémine 56  
Tél. 026 919 87 40

### FRIBOURG

Rue de l'Hôpital 15  
Tél. 026 350 33 79

### NEUCHÂTEL

Av. du 1er Mars 18  
Tél. 032 727 37 00

### PORRENTRUAY

Rue de la Perche 2  
Tél. 032 465 15 80