

Actuel

Changements au
1^{er} janvier 2009

4

Inside

La qualité au
premier plan

6



Prévoyance

Une affaire
d'émotions

7

Revient tous les deux ans . . .

Bien entendu, le titre n'annonce pas Noël, dont il n'est pas question de faire une fête bisannuelle. Il s'agit plutôt d'un événement important pour Spida et qui a lieu tous les deux ans: notre sondage de satisfaction de la clientèle. Cette satisfaction est l'un des facteurs décisifs du succès d'une entreprise. Une clientèle contente reste fidèle, et elle le fait savoir. Alors qu'il est très difficile de regagner des clientes ou clients perdus.

Voilà pourquoi il nous tient à cœur de savoir ce qui plaît à notre clientèle et où nous pourrions nous améliorer. Une autre information décisive est l'évolution de la satisfaction à long terme. Les efforts des années précédentes ont-ils porté leurs fruits? Les mesures prises étaient-elles les bonnes? Et où nous situons-nous par rapport aux autres acteurs du marché? Sur quels points sommes-nous meilleurs ou moins bons qu'eux? Les réponses à toutes ces questions nous ont été apportées par le sondage, auquel ont une nouvelle fois participé 300 clientes et clients. Nous avons reçu de précieuses suggestions et sommes heureux d'avoir été très bien notés. Vous en saurez plus en lisant l'article ci-contre.

Je vous souhaite un beau Noël et une excellente année 2009!

Uwe Brandt
Chef de département
Membre de la direction

Actuel

Sondage de la clientèle 2008

Le plus haut niveau de satisfaction a été atteint

Uwe Brandt
Chef de département
Membre de la direction

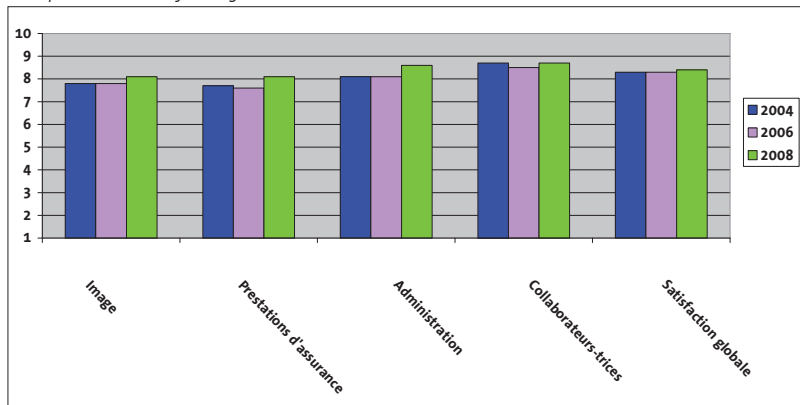
Tous les deux ans, Spida organise un sondage pour mesurer la satisfaction de sa clientèle et obtenir des indications sur son potentiel d'amélioration.

Cette année encore, 300 entreprises ont été interrogées pour connaître le niveau de satisfaction de notre clientèle. Nous avons recueilli des informations très précises à travers de nombreuses questions ciblées sur les perspectives d'avenir, l'adéquation aux besoins, la charge des frais administratifs, l'orientation vis-à-vis de la clientèle, etc.

Évolution positive dans tous les domaines

La satisfaction globale a continué à augmenter par rapport aux années précédentes. Et cela dans tous les domaines concernés par le sondage. Avec une note de 8,4 (sur une échelle de 1 à 10), la satisfaction globale se trouve de nouveau à un niveau très élevé.

Comparaison de la satisfaction globale 2004 - 2008



L'analyse détaillée révèle des évolutions intéressantes.

Il semble que ce soit largement le cas.

1. Satisfaction vis-à-vis des prestations du personnel de Spida

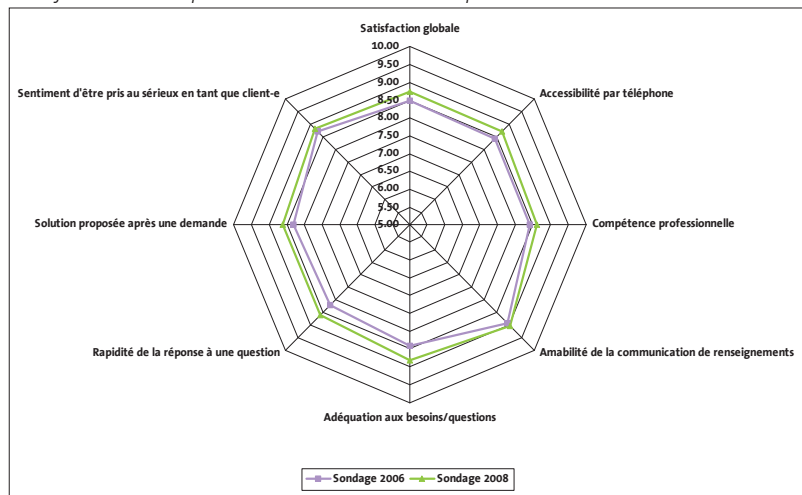
La progression la plus remarquable a été obtenue dans deux domaines:

- Nos collaboratrices et collaborateurs comprennent-ils les attentes de la clientèle, les prennent-elles au sérieux et cherchent-ils à trouver une solution?
- Les demandes et vérifications sont-elles rapidement traitées et résolues à la satisfaction de notre clientèle?

C'est bien connu, l'erreur est humaine. Toutefois, le sondage montre aussi que nos collaboratrices et collaborateurs assurent le suivi et la résolution de leurs propres erreurs avec professionnalisme, et qu'ils mettent tout en œuvre pour redonner le sourire aux clientes et clients contrariés.

En outre, le personnel de Spida est perçu comme aimable et compétent.

1. Satisfaction vis-à-vis des prestations des collaborateurs-trices de Spida



Les graphiques montrent uniquement une fourchette comprise entre 5 et 10, alors que l'évaluation a été effectuée sur une échelle de 1 à 10.

Actuel

2

Impressum

Magazine d'information gratuit destiné à notre clientèle, Spida Fenêtre paraît 3 à 4 fois par an. L'impression ou la reproduction des contenus, sous quelque forme que ce soit, y compris celle d'extraits, n'est pas autorisée sans notre accord écrit.

Ont collaboré à ce numéro: Claudia Barth, conseillère; Nives Tausend, membre de la direction; Janine Wittig, assistante économique de direction; Uwe Brandt, membre de la direction; Fritz Zimmermann, membre de la direction; Christian Andrist, chef d'équipe; Daniel Schibig, département juridique Spida; Werner Marti, responsable CI; Rudolf Käser, conseiller en prévoyance et en gestion de fortune

Rédaction
Spida, Bergstrasse 21, case postale, 8044 Zurich, téléphone 044 265 50 50, téléfax 044 265 53 53
Courriel fenster@spida.ch
Site web www.spida.ch

Concept | Design | Composition
medialink, Zurich

Adaptation française
Sylvain Pichon

Impression
ztpint, Zofingue

© Spida | 2008

Actuel

Baisse des contributions aux frais administratifs AVS en 2009

Vu les résultats très réjouissants de Spida ces dernières années, le comité AVS a décidé de réduire les taux de contribution aux frais administratifs de l'AVS dès le 1.1.2009.

1. Nous abaissons de 0,15% les taux de contribution aux frais administratifs AVS pour les employeurs-ses.
2. Nous doublons à 0,1% le rabais pour les utilisateurs-trices de notre application PartnerWeb.

Nous nous réjouissons de pouvoir ainsi contribuer à diminuer vos charges. N'hésitez pas à prendre contact avec nous pour toute précision supplémentaire.

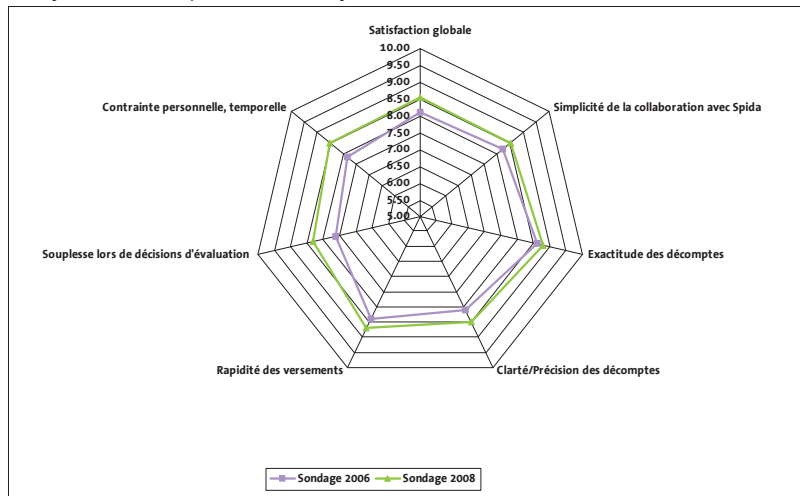
Uwe Brandt
Chef de département
Membre de la direction

→ 2. Comment les processus administratifs de l'AVS, de la caisse d'allocations familiales et de la prévoyance professionnelle (LPP) sont-ils évalués par nos clients?

Là aussi, le graphique montre une progression dans tous les domaines. Il est frappant de constater que les employeurs et employeurs ont jugé favorablement le temps requis par les tâches administratives. On peut en déduire que Spida permet aux employeurs-ses d'économiser du temps, qui peut alors être consacré à leur activité principale.

Dans notre branche, le vœu de la souplesse en affaires n'est pas facile à exaucer, vu que la flexibilité attendue par notre clientèle n'est généralement pas accordée par le législateur. Malgré cela, nous sommes aussi arrangeants que possible, ce dont nos clientes et clients nous savent gré.

2. Satisfaction vis-à-vis des processus administratifs



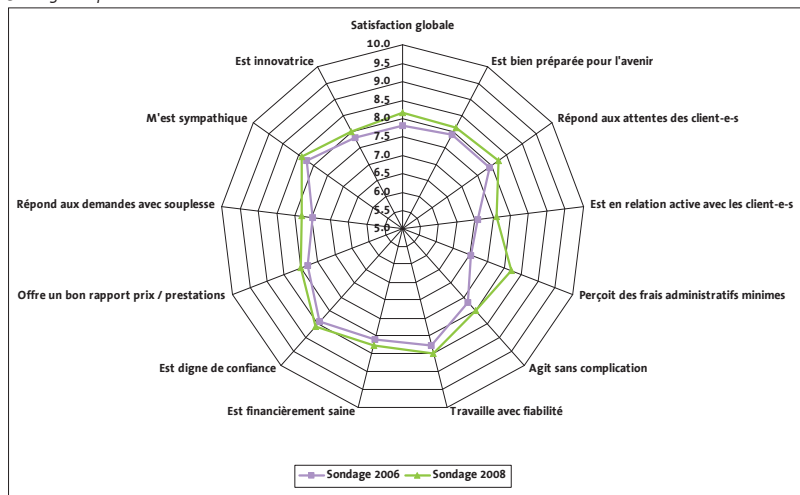
Les graphiques montrent uniquement une fourchette comprise entre 5 et 10, alors que l'évaluation a été effectuée sur une échelle de 1 à 10.

3. Qu'en est-il de l'image de Spida?

L'image est avant tout l'impression générale que donne une entreprise. Elle est la synthèse des principales attentes de notre clientèle dans le cadre de sa collaboration avec Spida.

Le graphique montre que nous avons fait des progrès sur ce point jusqu'à un haut niveau, et que nous sommes très estimés par notre clientèle.

3. Image de Spida



Les graphiques montrent uniquement une fourchette comprise entre 5 et 10, alors que l'évaluation a été effectuée sur une échelle de 1 à 10.

Indice de référence

Afin de savoir où nous nous situons en comparaison avec les autres entreprises de notre branche, les résultats obtenus sont comparés avec ceux des autres sociétés d'assurances sociales. Il ressort que l'image ainsi que les prestations de Spida bénéficient d'un taux d'estime exceptionnellement haut et ne craignent pas la comparaison.

Conclusion

Les client-e-s interrogés nous ont aussi clairement affirmé ce qui compte à leurs yeux:

- perdre le moins de temps possible,

- être servi avec amabilité et compétence,
- bénéficier de procédures avantageuses,
- se sentir pris au sérieux en tant que client-e,
- disposer de décomptes et de formulaires simples.

Nous satisfaisons un grand nombre de ces attentes, mais il existe un grand potentiel d'amélioration dans la simplification des documents, décomptes et formulaires. C'est l'un des objectifs résultant de ce sondage, et

que nous souhaitons concrétiser d'ici deux ans.

Nous sommes heureux de ce résultat particulièrement réjouissant. Il confirme que Spida a pris les bonnes décisions pour son organisation et que nous sommes bien préparés pour l'avenir. Nous continuerons à tout mettre en œuvre afin de rester, pour vous, un partenaire fiable.

Merci de votre confiance!

Modifications au 1^{er} janvier 2009

Dès l'année prochaine, de nouveaux montants limites seront applicables dans l'AVS et la prévoyance professionnelle. Le tableau suivant indique en caractères gras les valeurs limites qui ont changé. Vous pouvez télécharger l'aide-mémoire 1.2009, qui précise les informations essentielles au 1^{er} janvier 2009, en suivant ces liens: www.spida.ch > Caisse de compensation AVS > Mémentos > Généralités > 1.2009

n'ont besoin que du nouveau numéro d'assuré, du nom de l'employé-e ainsi que l'une date d'arrivée ou de départ. Il n'est plus nécessaire d'envoyer la carte AVS!

Les annonces d'arrivée et de départ peuvent être transmises tout simplement via notre plate-forme „Partner-Web“. Pour les personnes intéressées, le lien suivant permet de s'inscrire à ce service:

www.spida.ch > PartnerWeb > En savoir plus > Formulaire de contact

*Christian Andrist
Chef d'équipe*

Aperçu

4

Nouvelle loi sur les allocations familiales (LAFam)

La nouvelle loi sur les allocations familiales, les travailleurs-ses ainsi que les personnes sans activité lucrative donnera droit, dans tous les cantons, à une allocation pour enfant d'au moins 200 francs pour chaque enfant jusqu'à 16 ans et à une allocation de formation professionnelle d'au moins 250 francs pour les jeunes de 16 à 25 ans. Les allocations seront versées intégralement, même aux personnes qui travaillent à temps partiel. L'entrée en vigueur du versement des allocations cantonales pour enfant et de formation professionnelle au 1^{er} janvier 2009 n'a pas encore été établie dans tous les cantons; certains n'ont pas adopté toutes les lois et ordonnances. Le nouvel aide-mémoire 6.08 „allocations familiales“ sera bientôt disponible sur notre site web:

www.spida.ch > Caisse de compensation AVS > Mémentos > APG / LAA / LPP / allocations familiales

allocations familiales versées par nos soins, n'étaient pas automatiquement adaptées. Nous modifions la procédure de décompte et passons au système effectif à compter du 1.1.2009. Ce système permet l'adaptation immédiate des augmentations, sitôt que vous nous avez fait parvenir la mutation (fiche de demande) correspondante et que nous avons pris une décision quant à l'allocation. Les allocations familiales confirmées sont prises en considération sur le décompte de cotisations suivant, ce qui permet d'éviter une laborieuse mesure corrective du décompte final annuel.

Procédures d'inscription pour employé-e-s

Le nouveau numéro d'assuré est utilisé depuis cette année et la carte AVS a été remplacée par un nouveau document. Désormais, les arrivées et départs de collaborateurs-trices doivent être annoncés dans les 30 jours. En outre, les caisses de compensation

Passage du système forfaitaire au système effectif

Dans le système forfaitaire actuellement appliqué, nous adaptons les allocations familiales sur la base de l'année précédente. Jusqu'alors, l'adaptation aux allocations familiales devant être effectivement versées n'était effectuée qu'au début de l'année suivante. La compensation était assurée au moyen du décompte annuel AVS. Cela présentait l'inconvénient que les changements usuels (arrivée et départ d'un-e collaborateur-trice avec des enfants, naissance, etc.), et par conséquent les

Taux actuels et nouveaux pour l'année 2009		par
Cotisations AVS (total / employé-e-s)	10,10% / 5,05%	mois
Cotisations AC (total / employé-e-s)	2% / 1%	mois
Plafond salarial AC (salaire SUVA) nouveau	CHF 126'000	année
	CHF 10'500	mois
Cotisation minimale AVS / AI / APG	CHF 460	année
dans l'assurance volontaire	CHF 892	année
Franchise pour rentiers-ères AVS	CHF 16'800	année
	CHF 1'400	mois
Employé-e-s soumis à l'obligation de cotiser à l'AVS	dès naissance en 1991	18 ans
Prestations AVS et AI		CHF par
Rente minimale en cas de durée complète de cotisation	1'140	mois
Rente maximale	2'280	mois
Âge de retraite des femmes	naissance en 1945	64 ans
" hommes	naissance en 1944	65 ans
Réduction de rente en cas de versement anticipé, femmes (possible 2 ans)	3,4%	année
" " " hommes (possible 2 ans)	6,8%	année



→

Prévoyance professionnelle LPP		
Montants limites valables pour 2009	2008	2009
Salaire annuel minimal (seuil d'entrée)	19'890	20'520
Déduction de coordination	23'205	23'940
Limite supérieure du salaire annuel LPP	79'560	82'080
Salaire annuel LPP coordonné maximal	56'355	58'140
Salaire annuel LPP coordonné minimal	3'315	3'420
Dès le 1 ^{er} janvier 2009, l'avoir de vieillesse LPP est rémunéré par un taux minimal de 2,0% (2008 = 2,75%).		
Prévoyance personnelle liée 3e pilier a		
Déduction fiscale maximale	CHF	par
En cas d'affiliation à une institution de prévoyance 2 ^e pilier	6'566	année
Sans affiliation à une institution de prévoyance 2 ^e pilier	32'832	année
Nouveaux tarifs journaliers de l'allocation pour perte de gain et maternité		
	CHF	
Formation de base (recrue)	62.00	(jusqu'à présent CHF 54.00)
Service d'avancement	111.00	(jusqu'à présent CHF 97.00)
Sous-officiers en service long	91.00	(jusqu'à présent CHF 80.00)
Autres services obligatoires	62.00	(jusqu'à présent CHF 54.00)
Allocation d'exploitation pour indépendant-e-s	67.00	(jusqu'à présent CHF 59.00)
Allocation de maternité maximale	196.00	(montant maximum)
Les prestations APG-CCT de Spida restent inchangées.		

Aperçu

5

Réunions d'information 2009

Séminaires client-e-s (en allemand)	Présentation des institutions Spida, comptabilité des salaires, décomptes annuels AVS et SUVA, prestations AVS et AI, prévoyance professionnelle et privée.	
Animateurs-trices	Responsable de cours; expert-comptable; spécialiste AVS/AI et LPP; conseiller en prévoyance et en fortune; responsables de la clientèle.	
Destiné à	Toutes les personnes intéressées parmi notre clientèle et nos partenaires.	
Durée	de 8 h à 17 h environ.	
Date et lieu	13.03.2009	Hôtel Seedamm Plaza **** Pfäffikon SZ
	06.11.2009	Hôtel Seedamm Plaza **** Pfäffikon SZ

Séminaires de 2 jours "planification de la retraite" (en allemand)	Informations sur la préparation à la retraite. Présentation des domaines de prestations AVS, AI et prévoyance professionnelle. Informations étendues sur la prévoyance privée y c. les implications fiscales, la planification de la succession, les formes actuelles de logement à l'âge de la retraite, la préparation psychologique à la retraite. Organisé dans des hôtels proposant des activités Spa.	
Animateurs-trices	Responsables de cours; employé-e-s de Spida qualifiés dans les domaines AVS/AI et prévoyance professionnelle; spécialistes externes en prévoyance privée, en droit, en psychologie et en santé.	
Destiné à	Personnes comptant parmi notre clientèle et nos partenaires, dès 55 ans environ, avec leur conjoint-e éventuel-le, qui souhaitent préparer leur retraite de manière optimale.	
Durée	Jour 1: de 9 h 30 à 17 h environ, jour 2: de 8 h 30 à 14 h environ.	
Date et lieu	03.04. - 04.04.2009	Solbadhotel **** Sigriswil
	24.04.2009	Hôtel Seedamm Plaza **** Pfäffikon SZ (1 jour)
	19.06. - 20.06.2009	Hôtel Seedamm Plaza **** Pfäffikon SZ
	25.09. - 26.09.2009	Hôtel Belvédère **** Spiez
	13.11. - 14.11.2009	Hôtel Bâvédère **** Spiez

Séminaires d'entreprises (en allemand)	Avant ou après les heures de travail, le matin ou le soir. Présentation de thèmes spécifiques à Spida, sur demande de nos client-e-s et partenaires.	
Animateurs-trices	Organisateur Spida; spécialistes Spida; responsables de la clientèle; animateurs-trices invité-e-s; partenaires.	
Destiné à	Membres du personnel de nos entreprises affiliées et organisations partenaires.	
Inscription	Formulaire sur www.spida.ch ou à demander directement à Spida.	

La qualité au premier plan

Une «chaude procédure»

La qualité a toujours la priorité pour Jürg P. Steiner, qu'il soit occupé à planifier l'introduction de notre logiciel informatique, à concevoir l'architecture de nos procédures, à programmer notre système de comptabilisation du temps... ou à griller des marrons.

Inside

6

Depuis dix ans, Jürg P. Steiner façonne l'univers informatique de Spida avec ses idées et son souci de la qualité. Il est tout aussi exigeant vis-à-vis des marrons qu'il fait griller lors de la „Höngger Wümmetfest“. Chaque année et dans la plus pure tradition familiale, lors de cette fête du vin qui dure deux jours et demi, il tient le stand de marrons de son beau-père avec son fils Diego. Jusqu'à 350 kilos de marrons sont alors préparés dans six grils: étuvés, cuits puis grillés. Ils perdent environ 30% de leur poids et prennent une couleur jaune or à l'intérieur. Pour que les marrons puissent être facilement épluchés, il faut encore les brûler légèrement, mais pas trop.

Comme chez Spida, la volonté est de satisfaire entièrement les clientes et clients à l'issue de la procédure. Voilà pourquoi cet aliment naturel pauvre en matières grasses, sans cholestérol, riche en vitamines et en minéraux est soigneusement examiné pour voir si sa coque n'est pas percée de petits trous: Jürg Steiner tient à vendre à sa clientèle seulement des marrons dans lesquels ne loge aucun ver.

*Nives Tausend
Membre de la direction*



Succession des PME

Dans les médias, il est de plus en plus souvent question de la succession d'entreprise, avec un accent sur l'aspect financier de la chose. Il s'agit alors de planification, de diminution de la charge fiscale et d'optimisation de la prévoyance.

Des études ont démontré que la charge émotionnelle liée à la succession d'entreprise n'est pas négligeable. Quatorze pour cent des personnes concernées affirment s'attendre à des problèmes en matière de relations humaines. La recherche d'un successeur adéquat est aussi considérée comme un obstacle potentiel, à 27% environ (ZHW 2005). Malgré que l'on ait de plus en plus conscience des problèmes survenant lors de la succession d'une PME, de nombreux chef-fe-s d'entreprise craignent encore d'aborder le sujet. Les plus concernées sont les entreprises familiales, fort nombreuses en Suisse. Selon le Center for Family Business de l'Université de Saint-Gall (CFB-HSG), 88,4% des 304'700 entreprises du pays sont aux mains de familles (Frey, Halter, Zellweger, 2004). Au fil des années, pourtant, jusqu'à 85% d'entre elles disparaissent avant la transmission à la quatrième génération (Frey, Halter, Zellweger, 2006). Les raisons d'une succession ratée sont, par exemple, le manque de volonté de l'entrepreneur-se, la recherche infructueuse d'un successeur convenable, une planification insuffisante de la succession, etc. Ces raisons tiennent souvent à la peur de perdre, assortie de différents problèmes personnels.

Que vaut un-e entrepreneur-se sans entreprise?

Comment organiser cette nouvelle période de ma vie?

La plupart des questions ne peuvent être résolues par des moyens mathématiques ou juridiques.

Pour un grand nombre d'entrepreneurs, la succession d'entreprise est synonyme d'abandon de l'œuvre d'une vie: la démarche est donc marquée par des facteurs émotionnels. En y regardant

de plus près, des décisions qui semblent avoir été prises de manière rationnelle révèlent souvent des facettes émotionnelles. Dans les entreprises familiales, des conflits entre générations et des différences de point de vue quant à la gestion peuvent opposer jeunes et aînés, suscitant ainsi des tensions dans la succession. Il est d'autant plus important, pour les seniors désireux de passer la main, de communiquer ouvertement dès le début et d'exposer les objectifs. Ce n'est qu'à ces conditions que la voie pourra être tracée et les malentendus évités pendant la phase préparatoire. Car, en définitive, les deux parties poursuivent le même but: la pérennité de l'entreprise.

*Janine Wittig
Assistance économique*

Préparer la succession dans une PME: la dernière tâche de l'entrepreneur-se (et sans doute la plus difficile)

Un jour ou l'autre, chaque entrepreneur et entrepreneur doit s'occuper de sa succession. Mais son caractère inéluctable est souvent perçue trop tardivement, voire pas du tout. Dans de nombreux cas, la planification de la transmission de l'entreprise est souvent repoussée trop longtemps.

Il s'agit avant tout d'être clair quant aux buts et de définir les possibilités d'action. Un élément essentiel est la sécurité financière et économique personnelle de l'entrepreneur-se sortant, une fois qu'elle ou il aura quitté la vie active. Une succession ne peut être planifiée qu'après la mise en lumière des chances et des risques, puis la prémunition contre ces derniers. Cette clarification faite, la phase prépara-

toire peut commencer; elle prend un sens particulier lors d'une remise dans le cadre familial, mais aussi lors d'une vente par étapes. Il faut assurer le bon déroulement de cette préparation de la succession, tout en transmettant les connaissances et l'expérience de la génération sortante à la future direction, avec le moins de pertes possible. Ensuite, la phase de concrétisation verra la signature des contrats, la mise au point des transferts de propriété ainsi que l'entrée en fonctions de la nouvelle direction de l'entreprise. Dans de nombreux cas, il peut être judicieux d'adapter la répartition de la fortune en temps opportun, et progressivement. Pour ce processus, il est fortement conseillé de recourir à une compétence professionnelle extérieure. Pour les questions spécifiques comme la planification financière personnelle, l'évaluation de l'entreprise, la fiscalité et le droit, des connaissances spécifiques sont indispensables.

Groupes d'intérêts

Au cours du processus de succession, l'entrepreneur-se réduit son influence sur l'entreprise, tandis que d'autres personnes prennent en charge la direction (sans doute petit à petit). Plusieurs parties sont associées à ce processus, chacune avec des attentes différentes. La probabilité est grande de voir survenir des conflits d'intérêts. Les exigences de l'entrepreneur-se peuvent être, par exemple, que l'entreprise reste dans la famille, que le site actuel soit conservé ou que le montant de la cession soit aussi élevé que possible. Les autres revendicateurs potentiels sont la famille, le personnel, la direction, etc. Il faut donc pondérer les attentes

Prévoyance

7

