

# NEWS 01/17

Assurances sociales PROMEA

## Résultat réjouissant du sondage sur la satisfaction des clients

Tout d'abord, merci à tous ceux qui ont pris le temps de participer à notre enquête auprès des clients réalisée l'année dernière. Les retours ont été très réjouissants et nous avons reçu de nombreuses réponses positives, ce qui nous conforte dans notre travail et nous montre que nous sommes sur la bonne voie.

Nous souhaitons à présent vous informer au sujet du dépouillement : 99 % des personnes interrogées sont plutôt ou tout à fait satisfaites de nous et de nos prestations de service. Notre fiabilité ainsi que notre crédibilité ont été soulignées, ce qui nous fait très plaisir. La valeur moyenne la plus mauvaise que nous avons reçue est pour l'orientation vers l'avenir et la modernité, mais vous nous avez quand même attribué la mention « bien » dans ces domaines. De nombreux feedback textuels portaient par conséquent également sur notre site Internet et notre PartnerWeb.

Si l'on examine plus en détail les différents domaines thématiques, il y a d'autres réactions positives : la qualité de nos prestations de service correspond aux attentes de 96 % des personnes ayant répondu. L'amabilité et la serviabilité des conseillers à la clientèle ont été jugées très satisfaisantes. La clarté et l'intelligibilité des renseignements ont été évaluées d'un point de vue un peu plus critique, thème sur lequel nous allons nous concentrer au cours des prochains mois. Dans le thème de la communication d'entreprise, il règne une grande satisfaction et les participants sont convaincus d'être informés en temps opportun des thèmes d'actualité. Les personnes interrogées qui nous ont donné leur feedback avec des améliorations possibles et qui ont indiqué leurs données personnelles seront contactées personnellement. Si vous souhaitez également nous communiquer encore quelque chose, n'hésitez pas à vous adresser à nous par e-mail : [support@promea.ch](mailto:support@promea.ch).

C'est avec plaisir que nous transmettrons vos suggestions concernant notre PartnerWeb. Notre pool de logiciels le perfectionne aussi continuellement. Si

vous souhaitez recevoir vos documents par voie électronique (dans le PartnerWeb), faites-le-nous savoir à l'adresse e-mail susmentionnée.

Pouvons-nous vous adresser une requête ? Nous sommes en train de remanier notre site Internet et serions heureux de pouvoir compter sur votre aide. Avez-vous des propositions d'amélioration concrètes ? Vous manque-t-il quelque chose ? Cherchez-vous sans cesse la même chose ? N'hésitez pas à nous communiquer vos propositions et remarques à l'adresse e-mail [support@promea.ch](mailto:support@promea.ch).

Malgré le très bon résultat, nous nous efforçons bien entendu toujours de nous perfectionner continuellement, pour pouvoir vous proposer à l'avenir également de très bons conseils et services.

Assurances sociales PROMEA

## La sécurité des e-mails est prioritaire

« N'ouvrez aucune pièce jointe de personnes que vous ne connaissez pas. Voilà la règle approximative pour se protéger contre les maliciels dans les e-mails. » De nos jours, on lit sans cesse de telles phrases lorsqu'il s'agit de la sécurité des e-mails.

Mais une dimension supplémentaire a été atteinte : des pirates peuvent abuser de votre adresse e-mail pour envoyer des maliciels (également appelés chevaux de Troie ou virus). Pour nous, cela signifie qu'en principe nous devons considérer comme non sûr chaque e-mail qui nous est transmis non codé. Nous attirons notamment votre attention sur le fait que les e-mails sans texte mais avec pièce jointe représentent une très grande source de danger : en raison de l'absence de texte, nous ne pouvons d'aucune manière vérifier s'ils viennent vraiment de vous. C'est pourquoi nous devons les effacer sans les lire, pour des raisons de sécurité. Si cela était déjà arrivé avec l'un de vos e-mails, nous vous prions à cette occasion de nous en excuser.

La solution la plus sûre reste notre solution Internet protégée par mot de passe, le PartnerWeb. Ici, vous pouvez nous transmettre vos documents sans aucune inquiétude, de manière sûre et codée. Si vous n'y avez pas encore accès, veuillez vous

adresser à notre assistance technique sous [support@promea.ch](mailto:support@promea.ch).

Pour notre part, nous n'envoyons par principe aucune donnée par e-mail, afin de protéger les données/contenus que nous vous envoyons, p. ex. des détails sur une facture.

Caisse de compensation PROMEA

### **Simplifications administratives dans la mise en œuvre de l'AVS chez PROMEA**

Dans nos News 02/16, nous vous avons informés de la suppression de l'art. 136 OAVS qui avait pour conséquence l'abolition de l'obligation de déclarer pour les nouveaux collaborateurs dans les 30 jours et la suppression du certificat d'assurance à envoyer aux collaborateurs.

Toutefois, comme de nombreux membres continuent, en raison de leurs processus opérationnels internes, à signaler en cours d'année les nouveaux collaborateurs à la caisse de compensation et ont exprimé le souhait d'une confirmation, nous tenons compte de ce besoin et confirmons depuis janvier 2017 l'entrée annoncée à l'intention des employeurs.

A ce sujet nous attirons votre attention sur le fait que l'abolition de l'obligation de déclarer dans les 30 jours à compter de l'entrée en fonction ne signifie en aucune façon que les employeurs ne sont plus obligés d'identifier leurs collaborateurs ! Les données personnelles recueillies par les employeurs lors de l'identification sont extrêmement importantes pour la perception de la cotisation individuelle et l'inscription des salaires sur les comptes individuels des assurés et absolument nécessaires pour la déclaration annuelle des salaires.

La suppression du certificat d'assurance (certificat AVS) au 01.01.2017 par décision du Conseil fédéral a pour effet que vous ne les recevez plus automatiquement (voir nos News 04/16). Toutefois, celui-ci peut encore être émis sur demande expresse.

Caisse de compensation PROMEA

### **Extension de l'accord de libre circulation des personnelles à la Croatie à partir du 01.01.2017**

L'accord entre la Suisse d'une part et la Communauté européenne et ses États membres d'autre part sur la libre circulation des personnes (LCP) est

étendue, selon décision du 16 décembre 2016 du Conseil fédéral, à la Croatie, État membre de l'UE. Les règlements (CE) n° 883/2004 et 987/2009 sont donc applicables aux relations entre la Suisse et la Croatie à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Les formulaires UE existants sont valables également dans les rapports avec la Croatie.

Pour les allocations familiales selon la LAFam, cela signifie que les ressortissants croates peuvent désormais, sur la base de la LCP, faire valoir leur droit aux allocations familiales pour leurs enfants domiciliés dans un État de l'UE/AELE.

Caisse d'allocations familiales PROMEA

### **Adaptation du formulaire d'inscription pour allocations familiales**

Nous avons le plaisir de vous informer que nous avons ajusté nos formulaires d'inscription pour les allocations familiales. Il y manquait certaines indications pour pouvoir vérifier correctement la concurrence des droits selon la loi sur les allocations familiales. Etant donné que la loi fédérale exige de demander le remboursement des allocations familiales versées à tort et que le délai de prescription est de cinq ans, ceci pourrait entraîner des montants de remboursement très élevés, ce qui aurait pu signifier pour vos collaborateurs une grande charge financière. Pour éviter cela, nous avons décidé d'élargir en conséquence les formulaires d'inscription aussi bien pour les salariés que pour les indépendants. Les principales adaptations sont les suivantes :

- Le domicile des enfants doit être défini de manière précise si les parents vivent séparés.
- L'inscription doit être signée par les deux parents.

Vous trouverez comme d'habitude les nouveaux formulaires sur notre site Internet.

PROMEA est votre partenaire professionnel pour toutes vos questions dans le domaine des assurances sociales.

Assurances sociales PROMEA

Ifangstrasse 8, Case postale, 8952 Schlieren

Tél. 044 738 53 53, fax 044 738 53 73

[info@promea.ch](mailto:info@promea.ch), [www.promea.ch](http://www.promea.ch)