



## RAPPORT DE GESTION 2009

La crise financière amorcée au 4<sup>e</sup> trimestre 2007 s'est poursuivie jusqu'au 2<sup>e</sup> trimestre 2009. En 2009, elle a eu d'importantes répercussions sur l'économie, ce qui n'a pas manqué d'avoir des incidences sur notre environnement de marché.

Malgré la conjoncture difficile, nous sommes parvenus à maintenir globalement notre position sur le marché. Dans les domaines d'activité de HOTELA Caisse de compensation AVS, de HOTELA Caisse d'allocations familiales, de HOTELA Assurance-accidents et au niveau de la prestation de services MIRELA, nous avons même renforcé notre position.

Les comptes d'exploitation de toutes les assurances collectives présentent des résultats positifs. En raison de l'augmentation des coûts dans le domaine des soins, le résultat de l'assurance obligatoire des soins est négatif. Il est toutefois supérieur aux prévisions. Grâce à la reprise observée sur les marchés financiers depuis le début du 2<sup>e</sup> trimestre 2009, les placements ont par ailleurs obtenu des rendements intéressants. Ceux-ci ont contribué notablement à nos résultats. L'embellie affichée par les marchés financiers a été d'une importance particulière pour HOTELA Fonds de prévoyance.

Malgré des tâches spéciales et quelques dépenses extraordinaires, nous sommes parvenus à maîtriser les frais d'administration. S'ils ont augmenté de 5.3% pour s'établir à 25 millions de francs, ils sont restés en-deçà de ce qui avait été budgété.

A l'automne 2009, nous avons réalisé une enquête de satisfaction auprès de nos clients, les entreprises affiliées. Le précédent sondage datait de 2006. Les résultats montrent une amélioration de la satisfaction et du degré de fidélité des clients. Cela nous réjouit et nous encourage à continuer de mettre l'accent sur l'orientation client dans notre travail quotidien. D'une manière générale, les clients accordent une grande importance aux aspects qualitatifs dans tous les domaines de nos prestations. Les résultats de l'enquête 2009 étaient meilleurs que ceux de l'enquête 2006 sous tous les points de vue. Le regroupement des assurances des personnes gérées par l'employeur auprès d'un seul et même partenaire continue de susciter un très grand intérêt. Ces prochaines années, nous nous attacherons à optimiser les synergies et à simplifier les procédures administratives. Un autre point important et apprécié de nos clients est l'offre de prestations de services permettant de répondre aux besoins spécifiques de chaque branche.

Les importants travaux préparatoires en vue du contrôle interne et de la gestion des risques ont pu être achevés vers la fin de l'année, ce qui nous a permis de mettre en place un système de contrôle des processus transversaux et de gestion active des risques. L'organe de révision qui a accompagné les travaux et en a vérifié les résultats a estimé que la structure choisie permettait de garantir un haut degré d'efficacité.