

CAISSE COMMUNE DES PENSIONS DU PERSONNEL DES NATIONS UNIES



NATIONS UNIES

Rapport Annuel 2010

TABLE DES MATIERES

- Introduction de l'Administrateur
- Participants
- Bénéficiaires
- Situation financière
- Etats financiers
- Placements
- Diversification
- Questions actuarielles
- Quelques dates importantes
- Documentation d'orientation
- Fonds de secours
- Principaux membres des organes délibérants et des comités

INTRODUCTION DE L'ADMINISTRATEUR

J'ai le plaisir de vous présenter le neuvième Rapport Annuel de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies.

Ce rapport complète les renseignements détaillés figurant dans la lettre annuelle qui est envoyée chaque année aux participants et aux bénéficiaires et qui peut être consultée sur le site Internet de la Caisse (www.unjspf.org).

L'année 2009 a été marquée par deux événements historiques pour la Caisse.

D'abord, le 23 Janvier 2009 a marqué le soixantième anniversaire de la Caisse en tant que plan de retraite permanent pour le système des Nations Unies. La Caisse est devenue un plan de pension important et solide pour le personnel d'un nombre croissant d'organisations internationales participantes.

Le deuxième événement mémorable de l'année 2009 a été la performance des investissements. 2009 a commencé comme l'une des pires années pour les investissements, mais l'année s'est achevée par une bonne performance. Des turbulences sans précédent sur les marchés financiers ont conduit la valeur de marché des avoirs de la Caisse à baisser de façon significative jusqu'à 27 milliards de dollars au début du mois de mars. Cependant, la valeur du portefeuille de la Caisse a rebondi et a atteint 37.5 milliards de dollars à la fin de l'année. Sur un graphique, cette performance ressemble à un « V », signifiant une forte reprise.

La Caisse a reçu beaucoup de questions de la part des participants et bénéficiaires, concernés par l'impact de la crise financière sur leur pension. On a expliqué, au travers de plusieurs voies de communication, que la capacité de la Caisse de satisfaire ses obligations et de payer les prestations reste intacte. A court-terme, le montant des cotisations encaissées est égal au montant des paiements de prestations. La Caisse des pensions n'a donc pas besoin de vendre des actifs financiers pour assurer sa trésorerie. La forte reprise des marchés financiers a offert un confort additionnel concernant la capacité de la Caisse de faire face dans des conditions de forte tempête.

Les opérations de la Caisse ont continué à croître de façon significative tout au long de 2009 ; le nombre total de participants et bénéficiaires s'approche de 180,000 tandis que le nombre de paiements avoisine les 61,800. La Caisse gère donc maintenant à peu près 56 pour cent de plus d'individus qu'au cours de la décennie précédente.

Parmi les autres faits marquants de l'année 2009, on notera :

- Le lancement du projet « Système de gestion intégrée des pensions » avec l'établissement de l'équipe dirigeante du projet et le recrutement de ses membres.
- Préparation de l'adoption du standard international IPSAS comme nouveau standard de comptabilité de la Caisse
- Evaluation actuarielle dont les résultats sont attendus en juin
- Préparation de plusieurs rapports, y compris, parmi d'autres, le rapport final du groupe de travail établi par le Comité mixte sur la structure du régime de pensions, la politique des ressources humaines de la Caisse, le plan stratégique à moyen-terme des ressources humaines, et un rapport d'étape sur la mise en œuvre des plans d'action de la Charte de gestion
- La mise en œuvre de nouveaux systèmes par le service de la gestion des placements de la Caisse, y compris le nouveau système de gestion des ordres de marché, et d'autres logiciels concernant les opérations, la comptabilité, la conformité, et la gestion des risques.

On trouvera d'autres informations utiles sur les activités de la Caisse sur notre site Internet (www.unjspf.org) qui comprend des nouveautés comme le système d'estimation des prestations dans le cadre de la double filière et le système de suivi des certificats d'ayant droit, afin de fournir à nos clients des services plus facilement accessibles et améliorés.

Je tiens à remercier chacun d'entre vous, partenaires de la Caisse, de votre soutien constant et de la part active que vous prenez à la réalisation de nos objectifs communs.

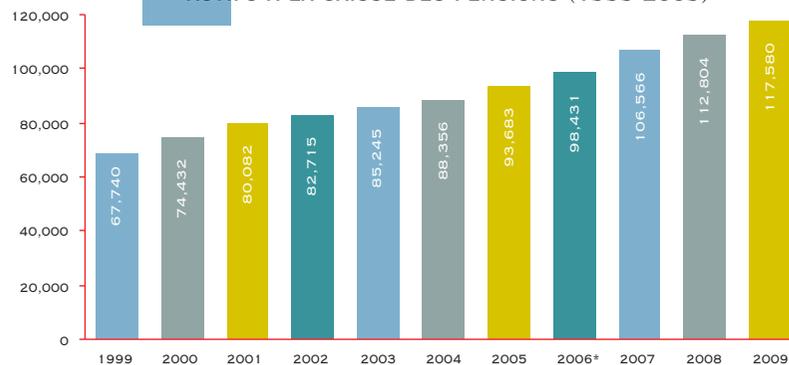
Bernard Cochemé

Administrateur de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies

PARTICIPANTS

Au 31 décembre 2009, le nombre des participants actifs avait encore augmenté, s'établissant à 117,580 contre 112,804 à la fin de l'année 2008, ce qui représente une croissance de 4.2% pour une année. Le 1 janvier 2009, le Tribunal spécial pour le Liban a rejoint les organismes déjà affiliés à la caisse portant le total à 23 membres. La répartition de leurs participants en service était la suivante : Nations Unies – 82,576; Organisation mondiale de la santé – 11,029; Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture – 6,011; Organisation internationale du Travail – 3,642; Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture – 2,602; Agence internationale de l'énergie atomique – 2,245; Organisation internationale pour les migrations – 3,134; Organisation mondiale de la propriété intellectuelle – 1,154; – Union internationale des télécommunications – 831; Organisation de l'aviation civile internationale – 784; Organisation des Nations Unies pour le développement industriel – 825; Cour pénale internationale – 865; Fond international de développement agricole – 534; Organisation maritime internationale – 323; Organisation météorologique mondiale – 315; Centre international pour le génie génétique et la biotechnologie – 194; Organisation mondiale du tourisme – 95; Centre international d'études pour la préservation et la restauration des biens culturels – 36; Union interparlementaire – 48; Tribunal international du droit de la mer – 34; Autorité internationale des fonds marins – 31; Organisation européenne et méditerranéenne pour la protection des plantes – 13; Tribunal spécial pour le Liban – 259.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS ACTIFS A LA CAISSE DES PENSIONS (1999-2009)



*LE CHIFFRE DE 2006 A ÉTÉ RÉVISÉ À LA BAISSE : 98 431 AU LIEU DE 98 433 (-2)

BÉNÉFICIAIRES

Au 31 décembre 2009, la Caisse servait 61,841 prestations périodiques, qui se répartissaient comme suit: pensions de retraite – 21,292; pensions de retraite anticipées – 13,881; pensions de retraite différées – 6,926; pensions de veuve – 9,622; pensions de veuf – 697; pensions d'invalidité – 1,175; pensions d'enfant – 8,208; et pensions de personne indirectement à charge – 40.

AUGMENTATION DU NOMBRE TOTAL DE PRESTATIONS PÉRIODIQUES SERVIES PAR LA CAISSE DES PENSIONS (1999-2009)



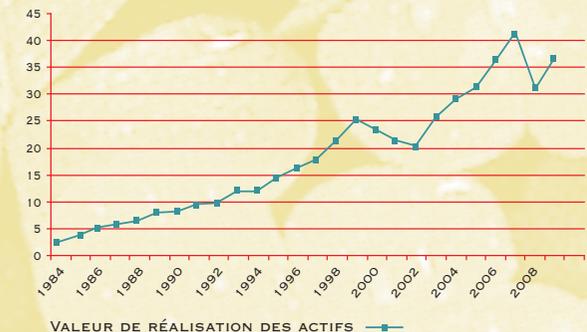
*LE CHIFFRE DE 2006 A ÉTÉ RÉVISÉ À LA BAISSE : 56 718 AU LIEU DE 56 705 (-13)

SITUATION FINANCIÈRE

Les états financiers de la Caisse sont signés par l'Administrateur et vérifiés tous les deux ans par un comité externe de commissaires aux comptes. Au cours de l'exercice biennal 2008-2009, la Caisse a connu une augmentation de 10.3 % du nombre de participants actifs, qui est passé de 106,566 au 1 janvier 2008 à 117,580 au 31 décembre 2009. Le montant des prestations versées pendant la même période a atteint 3,2 milliards de dollars, ce qui représentait une augmentation de 17,9% par rapport à la période précédente. Les prestations ont été versées dans 15 monnaies différentes. Le montant total des dépenses engagées au titre des prestations et des frais d'administration et de gestion du portefeuille, à savoir 3,9 milliards de dollars a dépassé d'environ 161 millions celui des recettes provenant des cotisations. Le montant des cotisations reçues est passé de 3,1 milliard de dollars pour l'exercice biennal qui a pris fin le 31 décembre 2007 à 3,7 milliards pour celui qui a pris fin le 31 décembre 2009, soit une augmentation d'environ 18,6%.

La valeur de réalisation des actifs de la Caisse est passée de 41,4 milliards de dollars au 31 décembre 2007 à 36,7 milliards au 31 décembre 2009, diminuant d'environ 11,3%. Le graphique ci-après montre son évolution de 1984 à 2009:

VALEUR DE RÉALISATION DES ACTIFS DE LA CAISSE DU 31 DÉCEMBRE 1984 AU 31 DÉCEMBRE 2009 (EN MILLIARDS DE DOLLARS)



VALEUR DE RÉALISATION DES ACTIFS

ÉTAT DE L'ACTIF ET DU PASSIF ET ÉTAT DES RECETTES ET DES DÉPENSES

Pour les exercices ayant pris fin les 31 décembre 2009 et 2007

ÉTAT DE L'ACTIF ET DU PASSIF

aux 31 décembre 2009 et 2007

ACTIF	2008-2009	2006-2007
Liquidités et dépôts à terme	757,915,871	160,955,892
Placements	32,161,894,924	30,058,248,484
Comptes débiteurs	266,155,511	462,541,998
Prestations servies par anticipation	16,512,016	17,735,988
TOTAL	33,202,478,322	30,699,482,362
PASSIF ET CAPITAL DE LA CAISSE		
Passif	53,454,654	116,062,532
Assurance maladie après cessation de service et indemnités de séparation	34,431,000	-
Capital de la Caisse	33,114,592,668	30,583,419,830
TOTAL	33,202,478,322	30,699,482,362

ÉTAT DES RECETTES ET DES DÉPENSES

Pour les exercices ayant pris fin les 31 décembre 2009 et 2007

RECETTES	2008-2009	2006-2007
Cotisations des participants	1,250,207,279	1,054,767,004
Cotisations des organismes affiliés	2,462,944,576	2,077,987,658
Cotisations reçues en application des accords de transferts de droits à pension	3,625,090	3,049,312
Excédent des cotisations calculées sur la base de la valeur actuarielle par rapport aux cotisations ordinaires	1,247,879	433,643
Revenus des placements	2,702,008,806	7,168,506,562
Recettes diverses	18,602,583	24,896,684
TOTAL	6,438,636,213	10,329,640,863

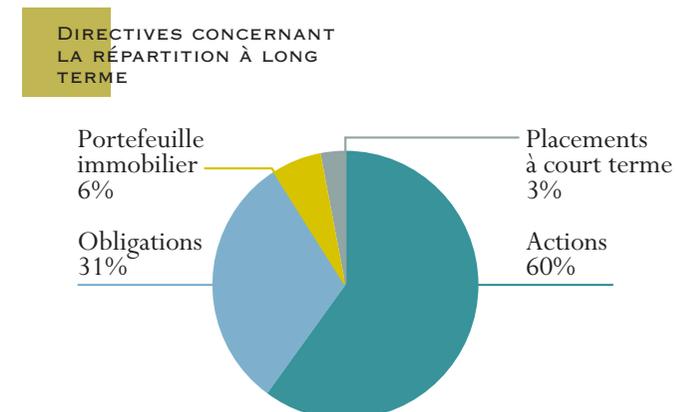
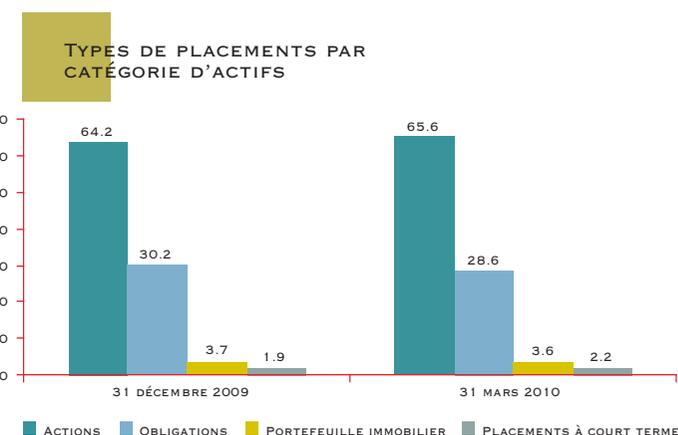
DÉPENSES	2008-2009	2006-2007
Prestations versées	3,759,556,083	3,188,577,877
Dépenses d'administration	118,969,300	100,219,216
Fond de secours	69,333	71,769
Modifications relatives à l'assurance maladie après cessation de service et indemnités de séparation	3,061,000	-
TOTAL	3,881,655,716	3,288,868,862
Ajustements sur exercices antérieurs	5,562,341	(21,623,456)
EXCÉDENT NET DES RECETTES SUR LES DÉPENSES	2,562,542,838	7,019,148,545

PLACEMENTS

Au 31 mars 2010, la valeur de réalisation des actifs de la Caisse s'établissait à 38 milliards 348 millions de dollars des Etats-Unis, ce qui représente une augmentation de 814 millions (soit 2.2%) par rapport au 31 décembre 2009, date à laquelle elle était de 37 milliards 534 millions.

Sur le long terme, la pratique d'une gestion active des placements a permis à la Caisse d'obtenir un rendement supérieur à l'indice de référence par un choix adapté des actifs ainsi que le rééquilibrage régulier de ceux-ci, afin de préserver les objectifs à long terme de la Caisse.

La gestion des placements de la Caisse continue d'avoir pour objectif d'équilibrer risques et résultats attendus par la répartition des avoirs en fonction des objectifs, des risques et de l'état futur des marchés. En pourcentage, la répartition des actifs était la suivante:



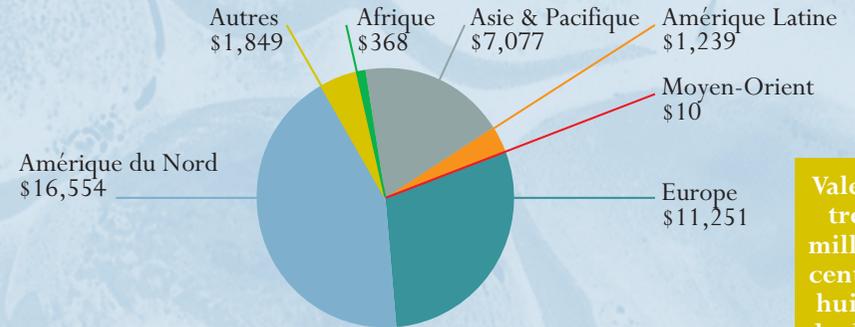
DIVERSIFICATION

Pour le trimestre qui a pris fin le 31 mars 2010, le rendement total a été de 2.1%, ce qui est supérieur à celui de 1,9% du nouvel indice de référence. Le rendement a été inférieur au nouvel indice sur un an mais supérieur sur trois et cinq ans. Le tableau ci-après permet de comparer les résultats de la Caisse au nouvel indice de référence (composé à 60% du Morgan Stanley Capital International All Country World Index, à 31% du Barclays Capital Global Aggregate Bond Index, à 6% du National Council of Real Estate Investment Fiduciaries Open End Diversified Core Index et à 3% de l'indice des bons du Trésor des Etats Unis à quatre vingt onze jours) ainsi qu'à l'ancien indice (composé à 60% du Morgan Stanley Capital International World Index et à 40% du Citigroup World Government Bond Index).

Au 31 mars 2010, la Caisse possédait des actifs dans plus de 39 pays et dans 7 institutions internationales/régionales, dans 27 devises différentes.

Le diagramme ci-après indique la valeur des placements par région.

DIVERSIFICATION PAR RÉGION
(EN MILLIONS DE DOLLARS É.-U.)



**Valeur totale :
trente huit
milliards trois
cent quarante
huit millions
de dollars E-U**

Rendement au 31 mars 2010 (%)

	1 trimestre	1 an	3 ans	5 ans
Caisse (total)	2.1	32.2	0.8	5.7
Indice de référence*	1.9	33.7	-0.4	4.7
Caisse moins indice de référence	0.2	-1.4	1.2	0.9

*Nouvel indice de référence : actions : 60% (indice MSCI AC World) ; obligations : 31% (indice Barclays Global AGG) ; portefeuille immobilier : 6% (indice NCREIF) ; liquidités : 3% (bons du Trésor à quatre vingt onze jours)

Ancien indice de référence 60% d'actions, 40% d'obligations	1 trimestre	1 an	3 ans	5 ans
	1.6	32.9	0.4	4.4

*différences dues aux arrondis

L'objectif de la Caisse à long terme est de parvenir à un taux de rendement réel, corrigé de l'inflation, de 3,5%. Le taux de rendement réel est le taux nominal corrigé de l'indice des prix à la consommation (IPC) des Etats-Unis. Depuis 1960, le taux de rendement des placements de la Caisse a évolué comme suit :

Taux de rendement annualisés au 31 mars 2010 (en pourcentage)

	1 an	3 ans	5 ans	7 ans	10 ans	15 ans	20 ans	25 ans	depuis 1960
Taux de rendement nominal de la Caisse	32.2	0.8	5.7	9.4	4.4	7.7	8.1	9.8	8.3
Indice des prix à la consommation des États Unis (IPC)	2.3	2.0	2.4	2.4	2.4	2.9	2.7	2.9	4.1
Taux de rendement réel *	29.2	-1.1	3.2	6.8	1.9	4.7	5.3	6.7	4.1
Excédent**	25.7	-4.6	-0.3	3.3	-1.6	1.2	1.8	3.2	0.6

* Corrigé de l'IPC des États Unis **Rendement réel moins 3,5 %

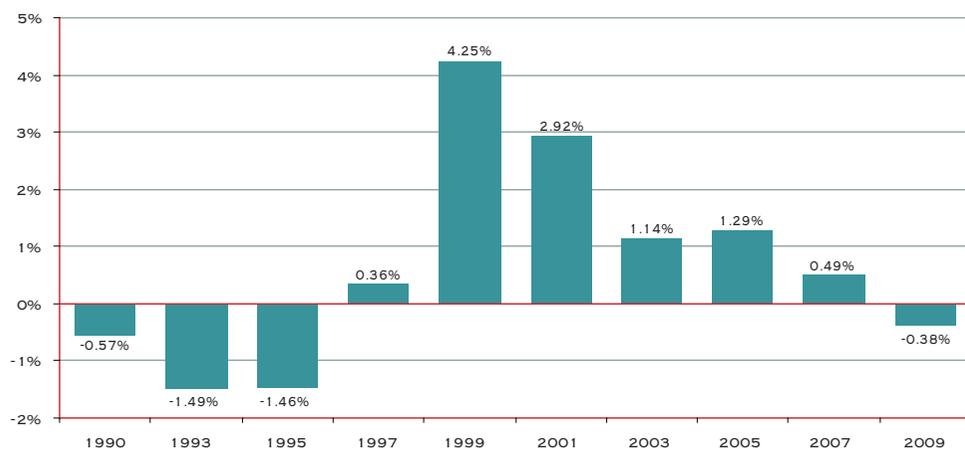
QUESTIONS ACTUARIELLES

Les services actuariels sont fournis par le cabinet Buck Consultants. Un comité d'actuaire, composé de sept actuaires indépendants, est également constitué sur la recommandation du Comité mixte. Le Comité d'actuaire a pour rôle de conseiller le Comité mixte sur les questions actuarielles découlant de l'application des statuts de la Caisse. Il examine aussi le travail de l'actuaire conseil et évalue les services que celui-ci fournit à la Caisse. Ses membres sont originaires des cinq régions du monde.

Évaluation actuarielle: l'évaluation actuarielle effectuée par l'Actuaire conseil a été arrêtée au 31 décembre 2009. Elle a fait apparaître un léger déficit. Celui-ci représentait -0.38 % de la masse des rémunérations considérées aux fins de la pension. Ces -0.38 % signifient que le taux de cotisation théoriquement requis pour assurer l'équilibre actuariel au 31 décembre 2009 était de 24.08 % de la rémunération considérée au fin de la pension – le taux de comparaison effectif étant de 23.70%.

Le graphique ci-après illustre les résultats des évaluations actuarielles ordinaires, établies sur la base de projections, et montre l'excédent entre le taux actuel de 23,70% et celui requis pour assurer l'équilibre actuariel :

ÉVOLUTION DE LA SITUATION ACTUARIELLE DE LA CAISSE DES PENSIONS DEPUIS 1990



Les évaluations sont fondées sur diverses hypothèses économiques concernant le rendement futur des placements et l'inflation, et sur différentes séries d'hypothèses quant à la croissance des effectifs et la mortalité. Les résultats de l'évaluation actuarielle de la Caisse sont basés sur la méthode des agrégats avec entrants. L'évaluation ordinaire établie au 31 décembre 2009, reposait sur les trois hypothèses économiques suivantes : (a) une hausse de 4.5% par an de la rémunération considérée aux fins de la pension ; (b) un taux nominal de rendement des placements de 7.5% par an; et (c) un taux d'inflation de 4% par an ainsi qu'une augmentation annuelle de 0.5% du nombre de participants pendant les dix prochaines années, puis une stagnation les années suivantes. Ce type d'analyse est donc fondé sur des projections.

Parallèlement à l'évaluation actuarielle, on calcule les ratios de capitalisation pour aider le Comité mixte à évaluer la situation de la Caisse sur la base de données actuelles et non de projections. Le ratio de capitalisation est le rapport entre les actifs actuels de la Caisse et la valeur des droits à prestations acquis (passif) à la date de l'évaluation en supposant que le régime des pensions cesse d'exister à cette date. Pour ce qui est du passif au 31 décembre 2009, la situation financière de la Caisse a été jugée bonne, comme on l'avait déjà constaté lors des neuf évaluations antérieures. Le ratio de capitalisation, obtenu en divisant la valeur actuarielle des actifs (i.e. \$38,154 million) par la valeur actuarielle des droits à prestations acquis (i.e. \$ 27,323 million) est actuellement de 140%. La marge de sécurité est donc de 40%. Le ratio est inférieur si l'on tient compte du système en vigueur qui prévoit l'ajustement des prestations pour compenser l'inflation.

Le tableau ci-après indique les ratios de capitalisation pour les années 1990 à 2009, calculés avec et sans ajustement des pensions :

RATIOS DE CAPITALISATION CALCULÉS LORS DES ÉVALUATIONS ARRÊTÉES AU 31 DÉCEMBRE PENDANT LA PÉRIODE 1990 - 2009

	1990	1993	1995	1997	1999	2001	2003	2005	2007	2009
Sans ajustement des pensions	131	136	132	141	180	161	145	140	147	140
Avec ajustement des pensions	77	81	81	88	113	106	95	92	95	91

D'après les résultats de la dernière évaluation actuarielle, le Comité d'actuaire et l'Actuaire conseil ont jugé que le taux de cotisation actuel, à savoir 23,7% était suffisant pour permettre à la Caisse de faire face à ses obligations en matière de pensions.

QUELQUES DATES IMPORTANTES EN 2010

Le Comité mixte tiendra sa prochaine session du 15 au 23 juillet, au siège de l'Organisation maritime internationale à Londres. Le Comité des placements se réunira quatre fois en 2010. Le Comité des actuaires tiendra sa réunion ordinaire en juin, pour examiner les hypothèses économiques et démographiques à utiliser lors de la 30^{ième} évaluation actuarielle qui sera arrêtée au 31 décembre 2009.

DOCUMENTS D'ORIENTATION

Conformément à la Charte de gestion adoptée en 2001, des documents seront publiés en 2010 par la Caisse des pensions dans les domaines suivants : Politique de gestion des risques, Orientations pour la gestion des Ressources humaines, Planification à moyen - terme des Ressources humaines, Politique de continuité des activités opérationnelles.

GOUVERNANCE

La troisième Charte de gestion, qui est un contrat passé entre le Comité mixte et la direction de la Caisse, a été présentée au Comité mixte et approuvée en juillet 2008. Couvrant la période 2009-2011, elle définit l'objectif à atteindre, les difficultés à surmonter et les plans d'action à appliquer pour y faire face.

En 2008, le Comité mixte a créé un groupe de travail chargé d'entreprendre une étude détaillée de la structure du régime de la Caisse. Les conclusions du groupe de travail seront présentées au Comité mixte en juillet.

Le Comité d'audit de la Caisse se réunit trois fois par an. En tant que conseil auprès du Comité mixte il l'aide à s'acquitter de sa mission de contrôle des audits internes comme externes, de la gestion financière et des états comptables, de la gestion du risque ainsi que du cadre de contrôle des services internes. Comme par le passé, le Comité a fait plusieurs recommandations comme la mise à jour de la Charte d'audit de la Caisse et la considération de nouveaux standards en termes de comptabilité.

FONDS DE SECOURS

La Caisse dispose d'un fonds de secours alimenté par celle-ci et par des contributions volontaires à concurrence d'un montant de 200,000 dollars par exercice biennal. Il a pour objet d'offrir une aide financière aux bénéficiaires d'une prestation périodique de la Caisse visant à venir en aide aux personnes qui traversent une situation particulièrement difficile pour cause de maladie, d'infirmité, ou pour d'autres raisons, notamment pour faire face à des frais de funérailles. Les demandes d'intervention du Fonds de secours sont examinées en l'absence de règles rigides, plusieurs facteurs étant pris en compte, dont l'âge, le nombre d'années d'affiliation, le montant de la prestation de la Caisse, le pays de résidence du retraité, la possibilité d'accès à une assurance, l'existence éventuelle d'autres sources de revenus ou d'aide et le contexte dans lequel s'inscrivent les dépenses.

PRINCIPAUX MEMBRES DES ORGANES DÉLIBÉRANTS ET DES COMITÉS :

Président

1er Vice Président

2nd Vice Président

Rapporteur

Président

1er Vice Président

2nd Vice Président

Président

Vice Président

Président

Administrateur

Administrateur adjoint

Directrice du service de la gestion des placements

Chef des opérations

Chef du bureau de Genève

Chef de l'information

Directeur de l'analyse des risques

Directeur des investissements

Président

Vice Président

Rapporteur

COMITÉ MIXTE DE LA CAISSE COMMUNE DES PENSIONS DU PERSONNEL DES NATIONS UNIES (JUILLET 2009)

M. P. Sayour

[Représentant des participants de l'Organisation internationale du travail]

Mme. V. Gonzalez Posse

[Représentant de l'Assemblée générale des Nations Unies]

M. D. Northey

[Représentant des organes directeurs de l'Agence internationale de l'énergie atomique]

M. W. Azuh

[Représentant des organes directeurs de l'Organisation maritime internationale]

COMITÉ PERMANENT DU COMITÉ MIXTE DE LA CAISSE DES PENSIONS DU PERSONNEL DES NATIONS UNIES (JUILLET 2009)

M. A.O. Adeniyi

[Représentant des participants des Nations Unies]

M. T. Repasch

[Représentant de l'Assemblée générale des Nations Unies]

M. D. Northey

[Représentant des organes directeurs de l'Agence internationale de l'énergie atomique]

COMITÉ D'AUDIT (2009)

M. G. Engida

[Représentant des organes directeurs de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture]

M. J.B. McGhie

[Représentant des participants du Fonds international pour le développement agricole]

COMITÉ DES PLACEMENTS (2009)

M. W. McDonough

REPRÉSENTANT DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR LES PLACEMENTS DE LA CAISSE REPRÉSENTANT

M. W. Sach

ADMINISTRATION DE LA CAISSE COMMUNE DES PENSIONS DU PERSONNEL DES NATIONS UNIES (2010)

M. B. Cochemé

M. S. Arvizu

Mme. S. Bishopric

M. F. De Turrís

M. A. Blythe

M. P. Dooley

M. A. Singh

M. T. Shindo

COMITÉ DES ACTUAIRES (2009)

M. J. Král

M. D. Latulippe

M. H. Pérez Montás

ACTUAIRE CONSEIL

Buck Consultants, LLC

COMMENT PRENDRE CONTACT AVEC LA CAISSE DES PENSIONS

Pour plus de détails concernant la Caisse des pensions, consultez son site Web : www.unjspf.org



New York

Par téléphone : **+1 (212) 963 69 31**

Par fax : **+1 (212) 963 31 46**

Par email : **UNJSPF@UN.ORG**

En personne* : **37^e étage
1 Dag Hammarskjöld Plaza (DHP)
Au coin de la 48^{ème} rue et
2^{ème} avenue**

Par courrier : **UNJSPF
United Nations
P.O. Box 5036
New York, NY 10017
USA**

*Si vous voulez nous rendre visite dans nos bureaux de New York, veuillez noter les horaires d'ouverture aux clients : de 9 à 17 heures du lundi au vendredi, sans rendez-vous.

Genève

Par téléphone : **+41 (0) 22 928 88 00**

Par fax : **+41 (0) 22 928 90 99**

Par email : **UNJSPF.GVA@UNJSPF.ORG**

En personne* : ***Bâtiment Du Pont de Nemours
Chemin du Pavillon 2
1218 Grand Saconnex
Suisse**

Par courrier : **UNJSPF-CCPPNU
c/o Palais des Nations
CH-1211 Genève 10
Suisse**

*Si vous comptez vous rendre à la Caisse en personne, veuillez noter que le bureau de Genève vous reçoit tous les jours (sauf le jeudi), de 8h30 à 17 heures. Il est recommandé d'appeler le +41.22.928.8800 ou d'envoyer un message électronique pour prendre rendez-vous (ces derniers durant généralement 30 minutes)