

Bernische BVG- und Stiftungsaufsicht

Autorité bernoise de surveillance des institutions
de prévoyance et des fondations

Belpstrasse 48, Postfach, 3000 Bern 14
Telefon 031 380 64 00, Fax 031 380 64 10
www.aufsichtbern.ch

Résultats de la première enquête auprès de la clientèle ABSPF 2016

L'ABSPF a réalisé une première enquête auprès de la clientèle en janvier 2016. Cette enquête s'adressait à l'ensemble des 1324 institutions de prévoyance et fondations classiques qui se trouvent sous la surveillance de l'ABSPF. Lors de l'élaboration du questionnaire, nous nous sommes basés sur les enquêtes connues d'autres autorités de surveillance (notamment la surveillance des fondations de Zurich et des deux Bâle).

146 institutions de prévoyance (y compris fondations de bienfaisance) et 196 fondations classiques ont pris part au sondage. Le taux de retour s'est élevé à 26 %.

L'objectif de ce sondage était de mesurer la satisfaction de notre clientèle par rapport à ses contacts avec l'ABSPF, aux prestations de l'ABSPF en termes d'information ainsi qu'à l'accomplissement des tâches (notre travail). Les clients avaient en outre la possibilité de communiquer leurs besoins à l'ABSPF.

Dans l'ensemble, ce premier sondage a donné un résultat réjouissant, mais a aussi mis en exergue certains points à améliorer et quelques institutions isolées ont par ailleurs formulé des remarques négatives sur le montant des émoluments.

Résultats

Les résultats de l'enquête auprès de la clientèle peuvent être résumés comme suit :

- 74 % des sondés se sont dits très satisfaits ou plutôt satisfaits des **contacts avec l'ABSPF dans leur ensemble**. 10 % se sont déclarés plutôt ou très insatisfaits et 16 % ne se sont pas exprimés ou n'avaient pas d'opinion sur la question.
- Les **prestations d'information** ont été jugées à 74 % très bonnes ou plutôt bonnes. Seuls 5 % des sondés ont trouvé nos prestations d'information plutôt ou très mauvaises. Les 21 % restants ne se sont pas exprimés ou n'avaient pas d'opinion sur la question.
- Pour l'**accomplissement des tâches**, les réponses très positives ou positives ont atteint un pourcentage élevé de 78 %. 7 % ont estimé que les tâches étaient mal ou très mal accomplies et 15 % ne se sont pas exprimés ou n'avaient pas d'opinion.
- À la question de savoir quel point l'ABSPF devrait améliorer en priorité du point de vue des clients dans son activité de surveillance (contacts), c'est le **temps de réaction pour les contacts écrits** qui a été cité. Le deuxième point mentionné était la **joignabilité**.
- Dans les prestations d'information, les clients souhaitent que la priorité soit donnée à l'amélioration des **modèles de documents**, des **mémentos d'information** et des **formulaires**.
- Le nombre globalement peu élevé de remarques ou d'observations critiques nous a réjoui. Ces résultats reçoivent bien entendu l'attention qu'ils méritent et sont analysés et discutés à l'interne.

Mesures

Sur la base des résultats du sondage, l'ABS PF a décelé un potentiel d'amélioration et décidé d'appliquer en particulier les mesures suivantes :

- Le temps de réaction pour les réponses écrites a pu être amélioré l'an dernier, même s'il était insatisfaisant au début en raison de la réforme structurelle et des travaux d'autonomisation en cours. Nous continuerons à améliorer les processus concernés et à exercer des contrôles internes plus stricts pour le respect des objectifs.
- Nous avons fait en sorte que l'ABS PF soit toujours joignable par téléphone durant les heures de bureau publiées et que les employés rappellent les clients dans les plus brefs délais.
- Dans le cadre du remaniement de notre site Internet, nous avons veillé à mettre en place une structure logique et conviviale. De plus, notre nouveau site sera désormais « *responsive* » (adapté aux smartphones).
- Les modèles de document, les mémentos d'information et les formulaires seront régulièrement réévalués et adaptés au besoin en fonction des situations.

La forte participation qu'a connue notre premier sondage 2016 auprès de la clientèle et les résultats obtenus nous réjouissent particulièrement et sont pour nous une incitation à faire notre possible pour optimiser constamment nos prestations. Les voix critiques sont également prises au sérieux ! Si vous deviez malgré tout faire des expériences négatives à l'avenir, n'hésitez pas à vous adresser directement au directeur ou aux responsables de département concernés.

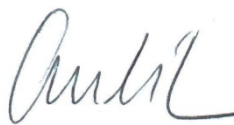
Nous tenons à remercier cordialement toutes les institutions de prévoyance et les fondations classiques pour leurs précieux commentaires.

Meilleures salutations

Autorité bernoise de surveillance des institutions de prévoyance et des fondations



Hansjörg Gurtner
Directeur



Sandra Anliker
Directrice adjointe
Responsable du département
Fondations classiques



Daniel Zimmermann
Responsable du département
Institutions de prévoyance

Vous trouverez les résultats détaillés de l'enquête auprès de la clientèle sur notre site Internet :
www.aufsichtbern.ch

Pour toute question, annonce, réclamation, etc. :

hansjoerg.gurtner@aufsichtbern.ch 031 380 64 14
sandra.anliker@aufsichtbern.ch 031 380 64 23
daniel.zimmermann@aufsichtbern.ch 031 380 64 16