



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

Enquête auprès de la clientèle ABSPF 2016

État : 1. Juli 2016

Résultats détaillés

Personne de contact : Hansjörg Gurtner, directeur, 031 380 64 14

Abréviations :

IP : institutions de prévoyance

FC : fondations classiques

Sommaire

- 1 L'essentiel en bref 3**
- 2 Contact avec l'ABSPF 3**
 - 2.1 Combien de contacts avez-vous eus avec l'ABSPF ces 12 derniers mois? 3
 - 2.2 Si vous avez eu un contact téléphonique avec l'ABSPF, quel est votre degré de satisfaction concernant les points suivants? 3
 - 2.3 Si vous avez eu un contact par courriel ou courrier avec l'ABSPF, quel est votre degré de satisfaction concernant les points suivants? 4
 - 2.4 Si vous avez été reçu-e personnellement par l'ABSPF quel est votre degré de satisfaction concernant les points suivants? 4
 - 2.5 Quel est votre degré général de satisfaction par rapport aux contacts avec l'ABSPF? 4
 - 2.6 Quel point l'ABSPF devrait-elle améliorer en première priorité par rapport aux contacts? 5
 - 2.7 Évaluation des contacts avec l'ABSPF 5
- 3 Prestations d'information de l'ABSPF 5**
 - 3.1 Comment évaluez-vous les moyens d'information suivants de l'ABSPF? 5
 - 3.2 Comment évaluez-vous les prestations d'information de l'ABSPF de manière générale? 6
 - 3.3 Quel point l'ABSPF devrait-elle améliorer en première priorité par rapport aux prestations d'information? 6
 - 3.4 Évaluation des prestations d'information de l'ABSPF 6
- 4 Evaluation générale de l'ABSPF 7**
 - 4.1 Selon vous, comment l'ABSPF remplit-elle sa mission? 7
 - 4.2 Évaluation de l'accomplissement des tâches par l'ABSPF 7
- 5 Besoins des clients 8**
 - 5.1 Dans le cadre de la collaboration avec l'ABSPF, quelle importance accordez-vous aux points suivants? 8
 - 5.2 Quelle importance accordez-vous aux moyens de communication suivants de l'ABSPF? 8
 - 5.3 Évaluation des besoins des clients 8

2.3 Si vous avez eu un contact par courriel ou courrier avec l'ABSPF, quel est votre degré de satisfaction concernant les points suivants?

Satisfaction	Temps de réaction			Compétence technique			Compétence de conseil		
	FC	IP	Total	FC	IP	Total	FC	IP	Total
Part en pour cent									
très satisfait	28,6	30,1	29,3	33,2	50,0	40,4	30,1	41,8	35,1
plutôt satisfait	23,5	32,9	27,5	19,9	24,0	21,6	15,8	22,6	18,7
plutôt insatisfait	5,6	13,0	8,8	1,5	4,1	2,6	3,1	8,2	5,3
très insatisfait	2,6	10,3	5,8	2,0	4,1	2,9	2,0	5,5	3,5
je ne sais pas	13,7	2,7	9,0	15,8	6,2	11,7	21,4	8,2	15,8
aucune donnée	26,0	11,0	19,6	27,6	11,6	20,8	27,6	13,7	21,6
Nombre de sondés	196	146	342	196	146	342	196	146	342

2.4 Si vous avez été reçu-e personnellement par l'ABSPF quel est votre degré de satisfaction concernant les points suivants?

Satisfaction	Amabilité			Compétence technique			Compétence de conseil		
	FC	IP	Total	FC	IP	Total	FC	IP	Total
Part en pour cent									
très satisfait	4,1	17,1	9,6	4,1	15,8	9,0	3,1	15,8	8,5
plutôt satisfait	0,5	2,7	1,5	0,0	4,1	1,8	1,5	2,7	2,0
plutôt insatisfait	0,0	1,4	0,6	0,5	1,4	0,9	0,0	0,7	0,3
très insatisfait	0,5	1,4	0,9	0,5	1,4	0,9	0,5	2,7	1,5
je ne sais pas	13,3	11,0	12,3	13,3	10,3	12,0	13,3	11,0	12,3
aucune donnée	81,6	66,4	75,1	81,6	67,0	75,4	81,6	67,0	75,4
Nombre de sondés	196	146	342	196	146	342	196	146	342

2.5 Quel est votre degré général de satisfaction par rapport aux contacts avec l'ABSPF?

Satisfaction	Contact en général		
	FC	IP	Total
Part en pour cent			
très satisfait	36,2	36,3	36,3
plutôt satisfait	35,2	39,7	37,2
plutôt insatisfait	5,1	9,6	7,0
très insatisfait	2,0	5,5	3,5
je ne sais pas	8,7	2,7	6,1
aucune donnée	12,8	6,2	9,9
Nombre de sondés	196	146	342

2.6 Quel point l'ABSPF devrait-elle améliorer en première priorité par rapport aux contacts?

Améliorations	Améliorations contacts		
	FC	IP	Total
Part en pour cent			
Temps de réaction orale	5,9	8,5	7,5
Temps de réaction écrite	48,5	47,2	47,7
Disponibilité	13,2	18,9	16,6
Amabilité	8,9	5,6	6,9
Compétence technique	10,3	5,6	7,5
Compétence de conseil	13,2	14,2	13,8
Nombre de sondés	68	106	174

2.7 Évaluation des contacts avec l'ABSPF

Nous considérons le résultat de l'interprétation des différentes questions concernant les contacts avec l'ABSPF ainsi que celui de l'évaluation globale comme positifs.

Un résultat particulièrement réjouissant a été obtenu dans le domaine des contacts téléphoniques et plus précisément en ce qui concerne la joignabilité, l'amabilité ainsi que les compétences techniques et de conseil, avec à chaque fois plus de 80 % de clients très ou plutôt satisfaits.

L'évaluation négative (plutôt ou très insatisfaits) de 14 % des sondés en ce qui concerne la joignabilité téléphonique ne correspond pas à nos attentes. Nous prendrons les mesures qui s'imposent pour améliorer ce point.

Avec près de 15 % d'avis négatifs, la moins bonne évaluation concernait le temps de réaction dans les contacts écrits. Là encore, les processus et les contrôles internes seront améliorés.

Nous répondrons ainsi aux attentes de nos clients qui ont souhaité en tout premier lieu une amélioration du temps de réaction pour les réponses écrites et de la joignabilité.

3 Prestations d'information de l'ABSPF

3.1 Comment évaluez-vous les moyens d'information suivants de l'ABSPF?

Evaluation	Site Internet			Modèles de documents, etc.			Rencontres d'information			Circulaires		
	KL	VE	Total	KL	VE	Total	KL	VE	Total	KL	VE	Total
très bon	21,0	19,2	20,2	22,4	26,8	24,3	9,2	27,4	16,9	31,1	42,5	36,0
plutôt bon	36,2	47,9	41,2	34,7	47,9	40,4	16,3	28,7	21,6	48,0	42,5	45,6
plutôt mauvais	1,5	2,1	1,8	3,6	6,8	4,9	2,6	0,7	1,8	1,0	4,8	2,6
très mauvais	0,5	0,0	0,3	0,5	0,0	0,3	0,0	0,7	0,3	0,5	0,0	0,3
je ne sais pas	32,1	22,6	28,0	29,1	13,0	22,2	57,1	32,9	46,8	12,8	4,8	9,4
aucune donnée	8,7	8,2	8,5	9,7	5,5	7,9	14,8	9,6	12,6	6,6	5,5	6,1
Nombre de sondés	196	146	342	196	146	342	196	146	342	196	146	342

3.2 Comment évaluez-vous les prestations d'information de l'ABSPF de manière générale?

Evaluation	Prestations d'information		
	FC	IP	Total
Part en pour cent			
très bonnes	23,0	31,5	26,6
plutôt bonnes	43,4	52,1	47,1
plutôt mauvaises	3,1	6,8	4,7
très mauvaises	0,5	0,0	0,3
je ne sais pas	12,2	4,8	9,0
aucune donnée	17,8	4,8	12,3
Nombre de sondés	196	146	342

3.3 Quel point l'ABSPF devrait-elle améliorer en première priorité par rapport aux prestations d'information?

Améliorations	Améliorations prestations d'information		
	FC	IP	Total
Part en pour cent			
Site Internet en général	12,3	22,8	17,5
Modèles de documents	43,9	36,8	40,4
Mémentos d'information et formulaires	33,3	35,1	34,2
Rencontres d'information	10,5	5,3	7,9
Nombre de sondés	57	57	114

3.4 Évaluation des prestations d'information de l'ABSPF

Nous considérons comme un succès le fait que seuls 5 % des sondés ont considéré nos prestations d'informations comme mauvaises ou plutôt mauvaises dans leur ensemble. Nos prestations d'information sont globalement appréciées.

Nos circulaires annuelles sont très bien accueillies avec près de 82 % d'avis positifs.

Pour répondre aux besoins de nos clients, nous réévaluerons régulièrement nos modèles de documents, nos mémentos d'information ainsi que nos formulaires et les adapterons au besoin en fonction des situations.

4 Evaluation générale de l'ABSPPF

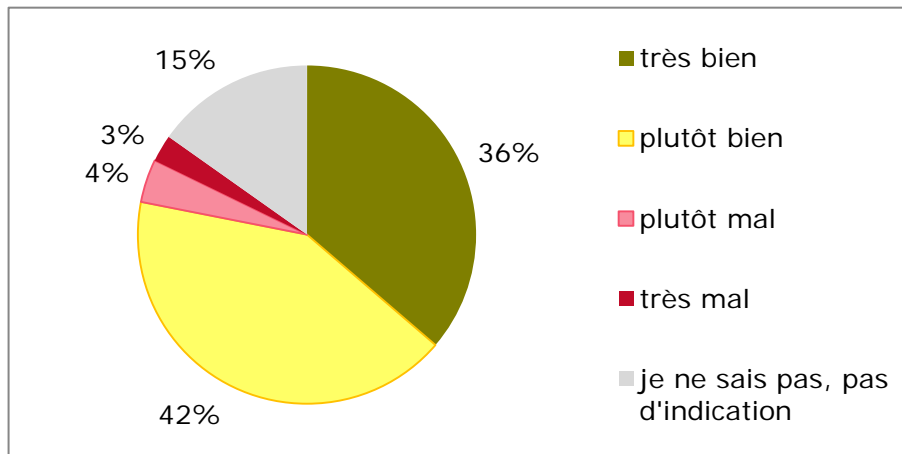
4.1 Selon vous, comment l'ABSPPF remplit-elle sa mission?

Evaluation	Accomplissement des tâches		
	FC	IP	Total
Part en pour cent			
très bien	40,8	30,1	36,3
plutôt bien	34,7	51,4	41,8
plutôt mal	4,6	3,4	4,1
très mal	1,0	4,8	2,6
je ne sais pas	13,3	4,8	9,6
aucune donnée	5,6	5,5	5,6
Nombre de sondés	196	146	342

4.2 Évaluation de l'accomplissement des tâches par l'ABSPPF

Sur les trois questions principales (voir chiffres 2.5, 3.2 et 4.1), l'accomplissement des tâches par l'ABSPPF est le plus souvent qualifié de très bon ou plutôt bon. 78 % de clients satisfaits représentent un très bon résultat.

Nous mettrons néanmoins tout en œuvre pour convaincre également les 7 % de sondés considérant que les tâches sont plutôt mal accomplies ou très mal accomplies, en continuant à optimiser nos prestations quotidiennes.



5 Besoins des clients

5.1 Dans le cadre de la collaboration avec l'ABSPF, quelle importance accordez-vous aux points suivants?

Importance	Temps de réaction			Disponibilité			Amabilité		
	FC	IP	Total	FC	IP	Total	FC	IP	Total
Part en pour cent									
très important	44,4	57,5	50,0	52,0	52,7	52,4	51,5	46,5	49,4
plutôt important	37,7	33,6	36,0	32,1	38,4	34,8	33,7	41,8	37,2
peu important	4,1	2,1	3,2	2,6	2,7	2,6	1,5	5,5	3,2
pas important du tout	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
je ne sais pas	4,6	0,0	2,6	4,6	0,0	2,6	4,1	0,0	2,3
aucune donnée	9,2	6,8	8,2	8,7	6,2	7,6	9,2	6,2	7,9
Nombre de sondés	196	146	342	196	146	342	196	146	342

Compétence technique et de conseil			Prestations d'information		
FC	IP	Total	FC	IP	Total
75,0	84,3	79,0	43,4	46,5	44,8
12,2	8,9	10,8	38,7	40,4	39,5
1,0	0,0	0,6	4,1	6,2	4,9
0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,3
4,1	0,0	2,3	3,6	0,0	2,0
7,7	6,8	7,3	10,2	6,2	8,5
196	146	342	196	146	342

5.2 Quelle importance accordez-vous aux moyens de communication suivants de l'ABSPF?

Importance	Site internet			Modèles de documents, ect.			Rencontres d'information			Circulaires		
	FC	IP	Total	FC	IP	Total	FC	IP	Total	FC	IP	Total
Part en pour cent												
très important	30,1	26,8	28,6	39,8	55,5	46,5	11,2	24,0	16,7	32,6	45,2	38,0
plutôt important	35,2	47,3	40,4	35,8	29,4	33,1	26,7	33,6	29,6	43,4	46,0	44,5
peu important	14,8	13,0	14,0	6,6	5,5	6,1	32,6	19,2	26,9	11,2	2,7	7,6
pas important du tout	1,5	1,4	1,5	0,0	0,0	0,0	7,1	5,5	6,4	0,5	0,0	0,3
je ne sais pas	7,7	6,2	7,0	7,1	4,8	6,1	10,7	11,0	10,8	2,6	2,7	2,6
aucune donnée	10,7	5,5	8,5	10,7	4,8	8,2	11,7	6,8	9,6	9,7	3,4	7,0
Nombre de sondés	196	146	342	196	146	342	196	146	342	196	146	342

5.3 Évaluation des besoins des clients

Toutes les questions traitant de la collaboration avec l'ABSPF ont été considérées à largement plus de 80 % comme très ou plutôt importantes. Relativement parlant, les compétences techniques et de conseil ont été jugées les plus importantes (près de 90 %).

Les circulaires et les modèles de document sont les moyens d'information les plus importants pour la plupart des sondés. La situation est moins claire pour les séances d'information. 46 % des sondés trouvent ce point important, tandis que 33 % le considèrent comme très peu important ou tout à fait sans importance.