

Synthèse

Enquête de satisfaction

OCTOBRE 2020



Contexte

L'ASFIP a réalisé à l'été 2020 une enquête de satisfaction/perception auprès de fondations classiques (ci-après FC) et institutions de prévoyance (ci-après IP). Cette enquête, en ligne, a été proposée à l'ensemble des entités qui se trouvent sous la surveillance de l'ASFIP.

Au final, 271 réponses exploitables ont été enregistrées, soit un taux de retour de 28%. L'échantillon est donc représentatif (marge d'erreur à 5% et niveau de confiance à 95%).

La responsabilité de l'enquête et l'exploitation/analyse des résultats a été confiée à l'Institut Mediactif SA, basé à Corseaux.

Les objectifs de la démarche :

1. Mesurer le niveau de satisfaction actuelle (satisfaction globale, compétences, délais, communication, ...)
2. Mesurer le niveau de perception que les clients se font de leur Autorité de surveillance (image, évolution dans le temps, mission de l'ASFIP, ...)
3. Déterminer les paramètres prioritaires pour les entités interrogées
4. Définir les attentes éventuelles.

Echantillon

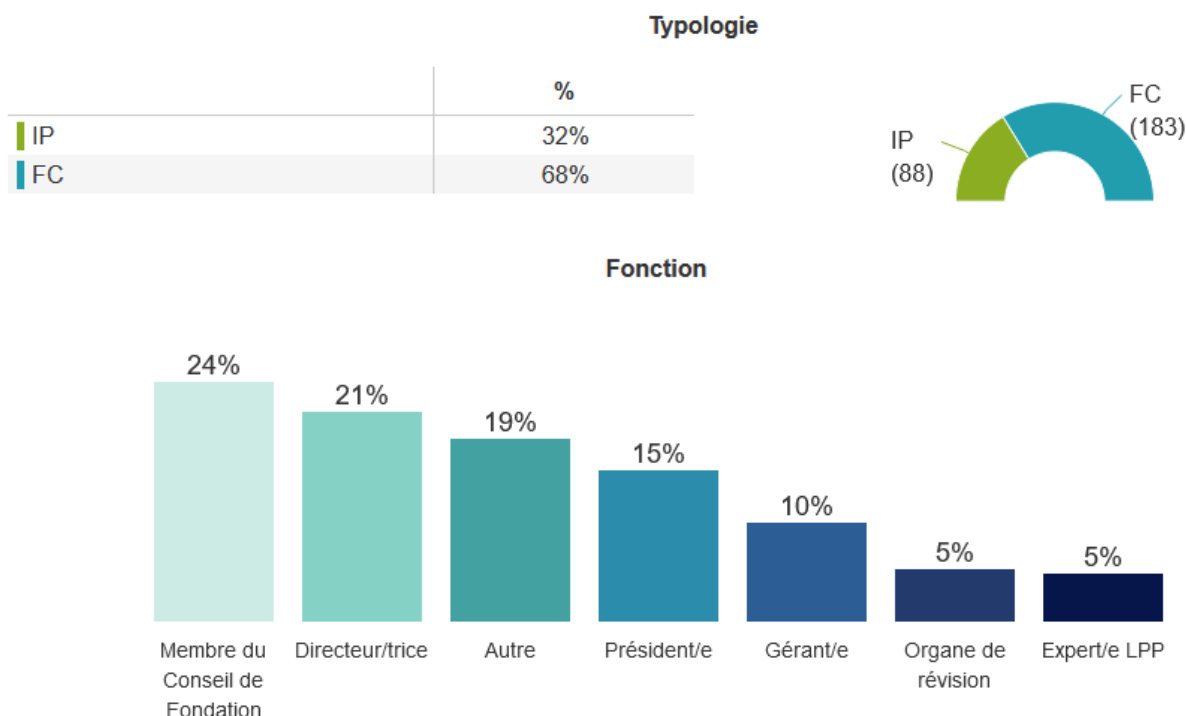
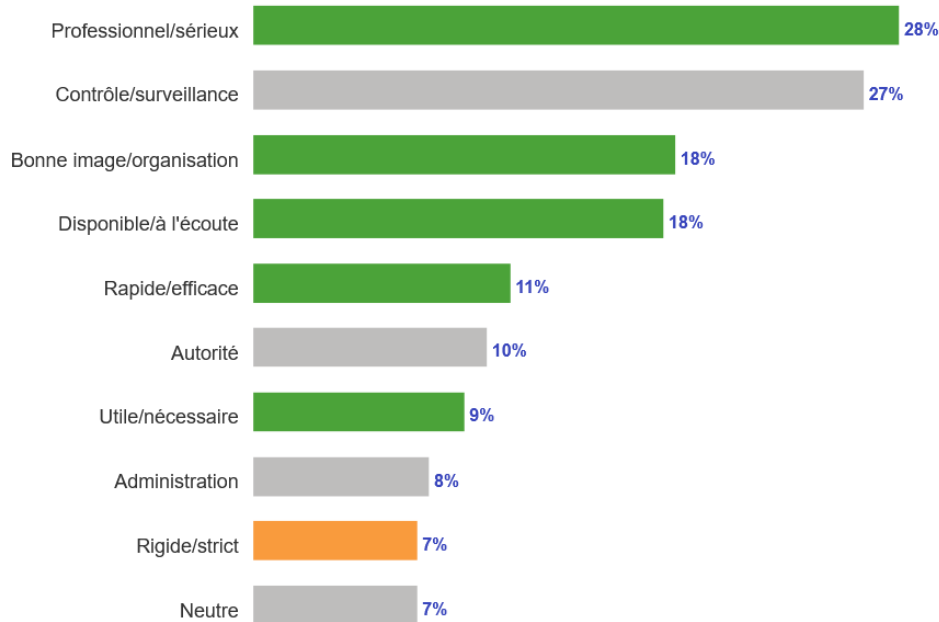


Image globale

En introduction, les répondants s'expriment spontanément (question ouverte) sur l'image qu'ils ont de l'ASFIP. Cette perception en 3 mots peut être positive (en vert), neutre (en gris) ou négative (en orange).



Niveau de satisfaction

5 questions de satisfaction ont été posées aux entités. Ces dernières devaient noter l'ASFIP sur une échelle de 1 à 6 (1 = pas du tout satisfait, 6 = totalement satisfait).

Satisfaction globale



Mission



Compétences



Qualité de la réponse



Délais de réponse



Satisfaction globale : La moyenne est identique selon les IP/FC.

Mission : 84% des répondants ont mis la note 5 ou 6 et estiment donc que l'ASFIP remplit entièrement la mission qui lui est attribuée.

Compétences : Pour les entités, l'ASFIP dispose de très bonnes compétences pour assurer une surveillance de qualité. Seuls 7% des répondants signalent un manque à ce niveau.

Qualité de la réponse : 78% des répondants jugent que les réponses données par l'ASFIP suite à leurs demandes sont adéquates et pertinentes.

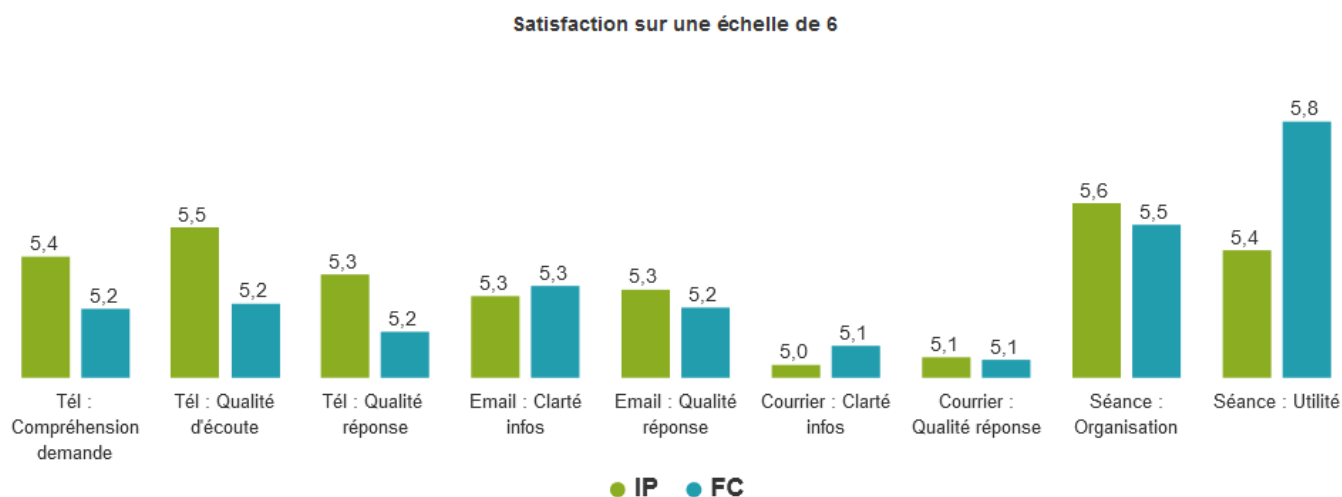
Délais de réponse : Si plus de la moitié des répondants sont satisfaits des délais de réponses, ils sont encore insatisfaisants pour 24% des IP, par exemple. Malgré une évolution positive constatée par certains, des attentes subsistent encore (délais de réponses longs/lents).

Globalement, 9% des entités estiment que l'activité de l'ASFIP s'est améliorée au cours des 24 derniers mois (les améliorations portent notamment sur un meilleur suivi/traitement des dossiers et sur la qualité de la communication/compréhension des besoins). 2% constatent une dégradation (ex : augmentation des émoluments). Pour 89%, la situation est stable.

Moyens de contacts et échanges ASFIP

Le courrier reste aujourd'hui le principal vecteur de communication entre l'ASFIP et les entités. En effet, 56% des répondants mentionnent avoir eu au moins 2 échanges par courrier au cours des 12 derniers mois. Ce taux monte même à 68% pour les IP. L'email, 2ème média, représente lui 43%.

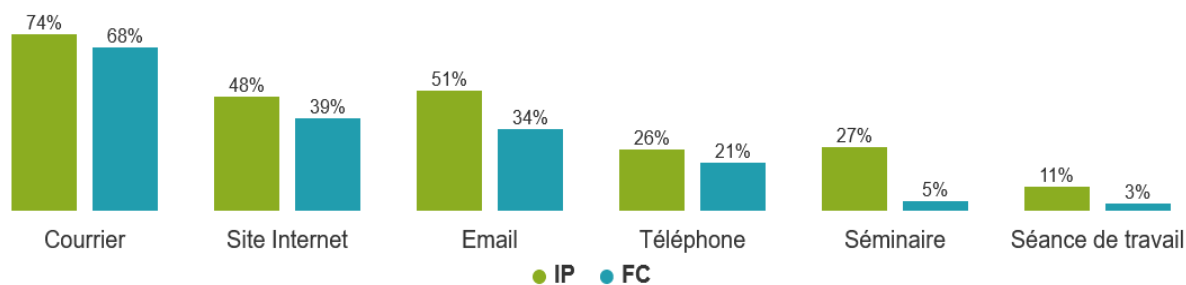
Le niveau de satisfaction des répondants, en fonction du moyen de contact avec l'ASFIP est le suivant :



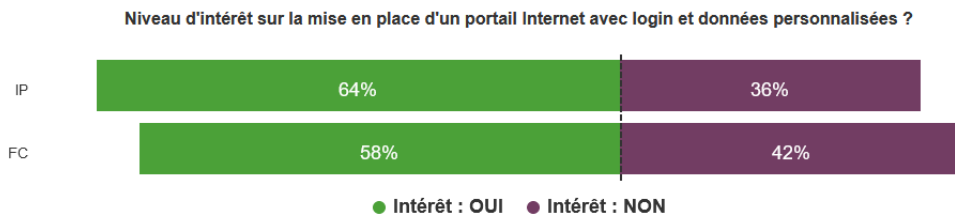
Constat : La qualité des prestations délivrées par l'ASFIP à travers les canaux de communication utilisés est avérée. Toutes les moyennes se situent au-delà de la note de 5/6. Les séances de travail sont particulièrement appréciées, tant par la qualité de l'organisation que par l'utilité de la démarche.

Les séminaires organisés par l'ASFIP chaque année obtiennent une note moyenne de 4.7/6. Cette moyenne se base sur des questions d'organisation du séminaire, durée, thématiques et coût.

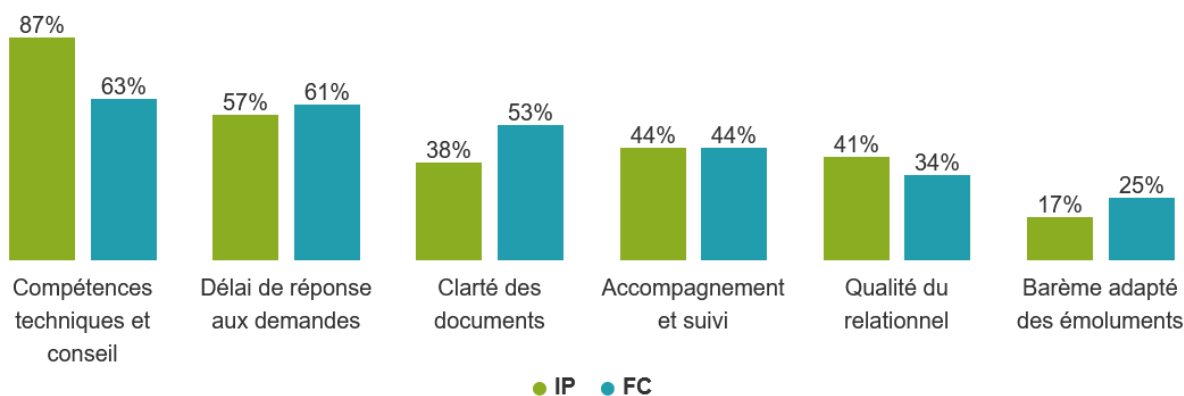
Pour obtenir des informations relatives à l'ASFIP, les entités utilisent les canaux suivants :



En ce qui concerne le développement d'un futur portail Internet, plus de la moitié des répondants se disent intéressés. Principalement pour pouvoir télécharger/envoyer des documents, remplir des formulaires en ligne et pour faciliter les échanges (forum, ...).



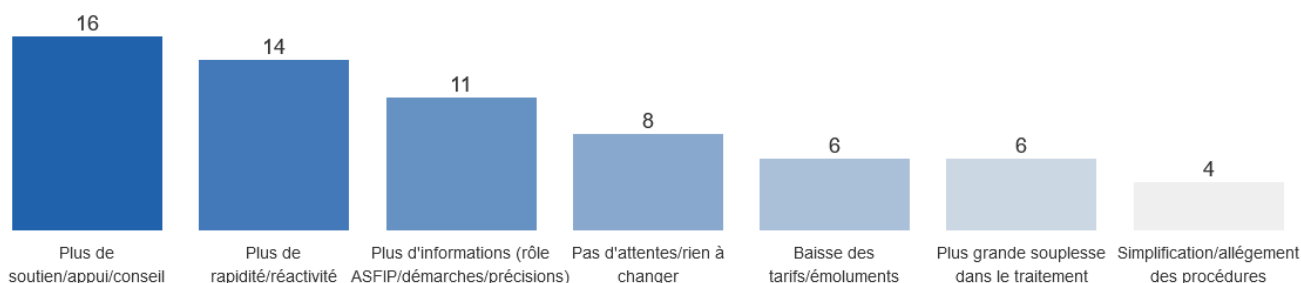
Les paramètres prioritaires des entités portent sur les points suivants :



87% des IP mentionnent les compétences techniques de l'ASFIP comme un paramètre prioritaire. Cela signifie que seuls 13 IP sur 88 n'ont pas sélectionné ce paramètre dans leur choix 1, 2 ou 3.

80% des institutions de prévoyances se disent satisfaites de la direction prise par l'ASFIP dans le cadre de l'évolution du modèle de surveillance, soit une solution de surveillance basée sur les risques.

Chaque répondant est invité à évoquer une attente spécifique qu'il a vis-à-vis de l'ASFIP. Il en découle les attentes globales suivantes :



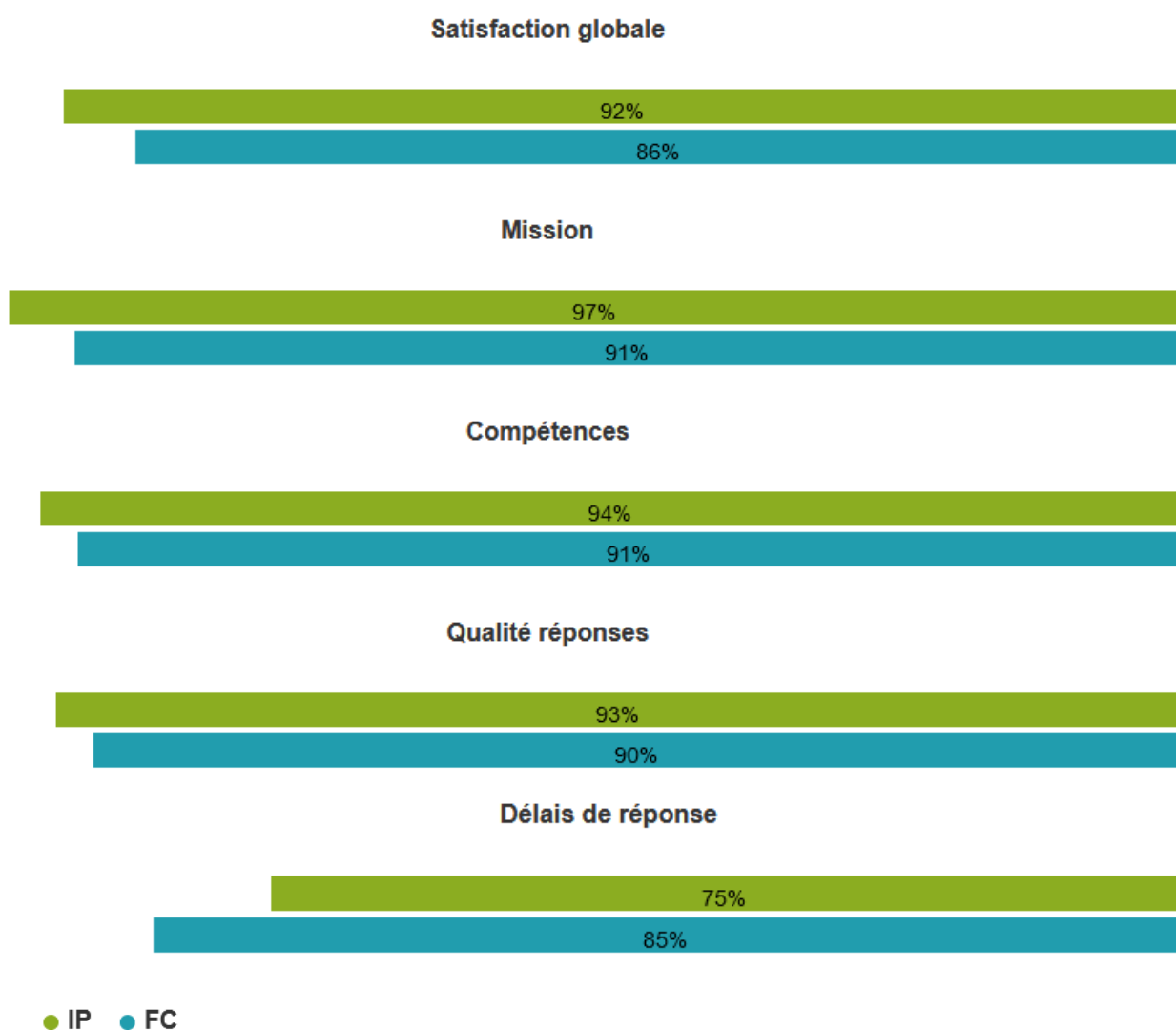
Le chiffre représente le nombre d'occurrences (nb citations)

Conclusion

Sur l'ensemble des modalités abordées dans l'enquête, **60%** des répondants donnent une note moyenne au-delà de 5 sur 6. Seuls **10%** se trouvent avec une note moyenne inférieure à 4 sur 6.

Peu de commentaires ont été donnés par rapport à la situation du Covid-19. Il semblerait donc que les prestations/services délivrés par l'ASFIP n'ont pas été touchés particulièrement par la crise sanitaire.

En résumé, le taux de satisfaction (plutôt satisfaisant, satisfaisant, totalement satisfaisant) par thème :



Globalement, le niveau de satisfaction des répondants est très élevé pour une autorité de surveillance. L'ASFIP exerce sa mission avec professionnalisme et sérieux. Les échanges/contacts avec les employés sont adaptés et appréciés et découlent d'une disponibilité/capacité d'écoute reconnues.