

# Des clientes et clients satisfaits chez Previs Prévoyance



Newsletter édition spéciale | Mars 2021

Comment nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs nous évaluent-ils en réalité? Pour le savoir et prendre un peu la température, nous avons récemment publié une enquête en ligne. Les résultats sont très réjouissants: le degré de satisfaction à l'égard des offres et prestations proposées par la Previs est globalement élevé. Ce constat nous encourage à nous améliorer toujours plus!

Que ce soit par courrier électronique, par téléphone, via l'appli destinée aux assurés, via le portail Previs ou lors d'entretiens individuels, la Previs entretient chaque jour des contacts et des liens étroits avec un grand nombre de personnes au profil très différent. Soucieux de répondre aussi précisément que possible à leurs besoins, nous avons récemment mené une enquête fouillée avec le soutien de Swiss QualiQuest AG. Dans ce cadre, nous avons interrogé les décideurs, les collaborateurs spécialisés des employeurs affiliés, les assurés, les courtiers en assurance, les locataires des biens immobiliers de la Previs ainsi que les collaborateurs de la Previs sur des thèmes spécifiques et leur avons demandé une évaluation. Voici une sélection des premiers résultats tirés de l'enquête en ligne.

des prestations de la Previs. Sur une échelle de 1 à 5, les notes se situent en moyenne quasiment toutes entre 4 et 5. Le taux de recommandation est de 90%. «Il est gratifiant de constater que, manifestement, nos clients et les parties prenantes connaissent et apprécient nos efforts et nos activités» déclare Stefan Ernst, responsable Clients et communication à la Previs. Et d'ajouter: «Pas question pour autant de nous reposer sur nos lauriers». La caisse de pension analyse actuellement en détail les résultats de l'enquête, afin de mettre en œuvre, dans un second temps, des mesures d'optimisation ciblées. «Grâce à la franchise des participants, nous pouvons continuer à nous améliorer. Cela nous encourage à poursuivre sur la voie que nous nous sommes tracée» explique Stefan Ernst.



1806 Evaluations

## Comment nous sommes évalués

Personnes prenant les décisions chez les clients	★★★★☆	4.2
Collaborateurs chez les clients	★★★★☆	4.3
Courtiers de clients	★★★★☆	4.2
Locataire	★★★★☆	4.0
Assurés	★★★★☆	3.9
Employés	★★★★☆	4.3

Cliquer ici pour accéder à l'évaluation globale: [www.previs.ch/satisfaction](http://www.previs.ch/satisfaction)

## Un résultat global satisfaisant

Dans l'ensemble, les groupes interrogés se disent satisfaits à très satisfaits des offres et

## Les employeurs apprécient les solutions de prévoyance flexibles

Les décideurs des employeurs affiliés, chargés notamment de déterminer le plan de prévoyance, apprécient la flexibilité que leur offre la Previs pour choisir la solution de prévoyance. 80% d'entre eux se déclarent satisfaits, voire très satisfaits. Les avis des décideurs divergent légèrement concernant le taux de conversion que la Previs prévoit d'abaisser à 5,5% (taux enveloppant pour la part obligatoire et la part surobligatoire) à partir de 2022. Plus de 50% des sondés considèrent ce chiffre comme raisonnable et 30% comme trop bas, tandis qu'une minorité d'entre eux le jugent même trop élevé. «Selon

moi, ce résultat reflète, dans une certaine mesure, la controverse qui agite actuellement la société au sujet de l'abaissement du taux de conversion minimal de 6,8% à 6,0% que prévoit la prochaine révision LPP pour la partie obligatoire», indique Stefan Ernst. Les décideurs évaluent positivement les placements de fortune. Ils estiment satisfaisantes la performance moyenne des placements au cours des dix dernières années ainsi que la composition des stratégies de placement. Ils accordent une grande valeur aux placements durables: 75% d'entre eux les considèrent comme importants ou très importants. «Près des deux tiers des sondés se disent favorables à une augmentation progressive de la durabilité dans le portefeuille de placements, ce qui coïncide avec l'orientation actuelle de notre caisse de pension», explique Stefan Ernst.

### **Le programme de formation porte ses fruits**

Pour la Previs, il est intéressant de savoir comment les collaborateurs spécialisés des employeurs affiliés jugent la qualité de ses services. Les thèmes évalués portent en l'occurrence sur l'accessibilité, l'amabilité des collaborateurs, la recherche de solutions aux préoccupations des clients ou sur la quantité d'informations fournies. Les collaborateurs spécialisés attribuent une excellente note à la Previs: plus de 90% des sondés jugent le service bon à très bon. «Nous sommes particulièrement heureux de ces résultats. En effet, tous nos collaborateurs ont suivi l'an dernier un programme de formation sur le thème de l'orientation client et service. Cette initiative a manifestement porté ces fruits», se réjouit Stefan Ernst.

### **Gagner des clients par le biais de la communication**

Les assurés interrogés ne se sont pas tous prononcés sur l'intégralité des thèmes de l'enquête. «L'enquête auprès de nos assurés a montré qu'il était relativement difficile pour nombre d'entre eux d'évaluer les offres et les services de leur caisse de pension. Ceci n'est pas surprenant outre mesure: d'une part, ils entretiennent généralement peu de contacts avec elle, et d'autre part, il n'est pas toujours facile pour eux de déterminer certaines valeurs de référence dans l'univers complexe de la prévoyance professionnelle»

explique Stefan Ernst. Même si les assurés sondés sont un peu plus critiques que leurs employeurs à l'égard des services de la Previs, le résultat obtenu reste toutefois honorable avec une note de 4 sur une échelle de 1 à 5. Selon Stefan Ernst, les retours d'information ont montré que la sensibilisation à la prévoyance professionnelle pouvait encore être améliorée, en particulier chez les jeunes assurés. «Voilà certainement l'une des activités de communication majeures des prochaines années – ceci vaut d'ailleurs pour toutes les caisses de pension. Cette démarche s'inscrira aussi dans le contexte de la future réforme de la prévoyance professionnelle.»

### **Une appli appréciée des assurés**

Sur les 32'000 assurés de la Previs, 12'000 utilisent déjà l'application pratique, soit un pourcentage d'utilisateurs proche de 40%. L'appli «Previs» offre plusieurs avantages:

- Accès aux données d'assuré actuelles – à partir d'un appareil mobile ou d'un ordinateur
- Affichage du certificat d'assurance, actualisé au jour près
- Simulation de rachats avec visualisation des effets sur la prestation de vieillesse et des économies d'impôts
- Simulation du financement du logement à usage personnel au moyen de fonds de la caisse de pension
- Vidéos et animations fournissant des informations utiles sur la prévoyance professionnelle.

Compte tenu de l'évolution du numérique, la Previs n'envoie plus automatiquement l'attestation d'assurance par voie postale, ce qui préserve l'environnement et génère des économies. Les opinions des assurés sur cette nouveauté sont encore assez partagées.

Pour en savoir plus sur l'appli destinée aux assurés:

[www.previs.ch/app-fr](http://www.previs.ch/app-fr)

## Satisfaits de la conciergerie et de la gérance immobilière

La Prévis est également un bailleur – elle gère près de 2800 biens locatifs. Ces placements immobiliers contribuent à un rendement régulier au profit des assurés et des retraités. La Prévis dispose d'appartements et de locaux commerciaux avec des emplacements, des standards de qualité et des prix différents. Selon Stefan Ernst, l'évaluation

de l'offre de location est étroitement liée aux conditions de logement respectives des personnes interrogées. «Ceci explique la disparité des résultats» déclare-t-il. Les services de conciergerie sont bien notés. Près des trois quarts des locataires les jugent satisfaisants ou très satisfaisants. Stefan Ernst: «Ce résultat est très réjouissant.» La gérance immobilière, que nous assurons en grande partie nous-mêmes, a obtenu un score similaire.

Avis d'expert

### «Solide, digne de confiance, compétente»



André Glauser, membre de la direction de Swiss QualiQuest AG

#### En tant qu'expert, que vous inspirent globalement les résultats de l'enquête?

Les résultats sont dans l'ensemble très réjouissants. Les actions de la Prévis sont, à de nombreux égards, évaluées positivement par les personnes interrogées. La satisfaction est grande et le taux de recommandation élevé. La Prévis est perçue comme solide, digne de confiance et compétente. Cette conclusion ressort également des différents commentaires que nous avons recueillis et analysés dans le cadre de l'enquête. Les résultats

de l'enquête sont également positifs dans le sens où la Prévis a connu, ces dernières années, de profonds changements dans divers domaines, comme sa conversion en fondation collective en 2015 et sa fusion avec Comunitas en 2017. L'entreprise a manifestement réussi à emmener ici avec elle la clientèle et les parties prenantes.

#### Vous avez également posé la question suivante aux participants de l'enquête: «Quelle est la probabilité que vous recommandiez la Prévis à un(e) ami(e)? Comment situez-vous la Prévis par rapport à d'autres entreprises dans ce «Net Promoter Score»?

Il est possible de comparer cette valeur, surtout chez les collaborateurs, puisque la question a été posée à l'échelle mondiale et dans tous les secteurs d'activité. Je ne peux que me féliciter de l'excellent résultat de la Prévis, lequel dépasse même le degré de satisfac-

tion obtenu par de grands employeurs comme Apple ou Microsoft. Aujourd'hui, par exemple, il serait intéressant de prendre brièvement la température auprès des collaborateurs, pour savoir comment ils ont vécu ou vivent encore le télétravail.

#### Quelles conclusions la Prévis peut-elle tirer de cette enquête menée auprès des clients?

La Prévis est confortée dans la transparence et la crédibilité de ses activités. Naturellement, il existe aussi des domaines où les sondés ont mis le doigt sur un potentiel d'optimisation. C'est le cas des jeunes assurés qui ont indiqué avoir parfois le sentiment d'être oubliés. Un aspect qui mérite certainement d'être approfondi. De manière générale, il serait intéressant à l'avenir d'interroger plus souvent les parties prenantes sur leur degré de satisfaction et les mesures mises en œuvre.

[www.swissqualiquest.ch](http://www.swissqualiquest.ch)