Communiqué de presse du 8 mai 2014

La Fondation Ombudsman de l'assurance privée et de la SUVA se rapproche de ses clients

Pour la première fois en Suisse, un office de médiation a mené, en collaboration avec l'Institut d'études de marché GFK Switzerland AG, une enquête de satisfaction professionnelle. Dans ce cadre, 1'000 personnes ont été interrogées. Les résultats sont réjouissants pour le travail de l'office de médiation – même si l'étude nous montre plusieurs possibilités d'optimisation, qui sont maintenant mises en œuvre directement. Grâce à plusieurs mesures, l'office de médiation pourra mieux s'occuper des besoins des requérants et prendre en compte l'évolution de leurs prétentions.

Le résultat montre que dans quelque 70 à 80 % des cas où l'office de médiation est intervenu, les requérants étaient satisfaits de la compétence, du professionnalisme, du sérieux avec lequel les demandes ont été examinées, de la neutralité et de la disponibilité pour le traitement des cas. A l'inverse, 10 % des requérants étaient mécontents de tous les aspects jugés.

« Ce résultat est réjouissant et significatif », commente Martin Lorenzon, l'Ombudsman des assurances. « Grâces aux mesures mises en place, nous souhaitons nous rapprocher encore de notre clientèle tout en demeurant neutres ». La Fondation doit mettre l'accent sur les cas pour lesquels elle s'est déclarée compétente mais n'est pas intervenue auprès de l'assureur. « Dans ces cas, nous devons mieux informer et motiver », souligne Me Lorenzon. « La plupart du temps, les requérants sont convaincus du bien-fondé de leurs prétentions. Dans ces cas, nous devons particulièrement bien et clairement expliquer pourquoi aucun meilleur résultat que celui déjà offert par l'assureur ne peut être obtenu ».

Le degré de satisfaction augmente lorsque l'Office de médiation intervient

L'évaluation de l'enquête de satisfaction conduite par GFK a mis en évidence des différences significatives en fonction du type de requête transmise à l'office de médiation. Il faut à cet égard distinguer trois groupes de clients : les demandes pour lesquelles l'office de médiation se déclare compétent et intervient ensuite auprès de l'assureur ; les cas pour lesquels l'office de médiation est certes compétent mais n'intervient pas auprès de l'assureur faute qu'il existe une marge de négociation ; les requêtes qui ne sont pas de la compétence de l'office de médiation (par exemple les cas qui concernent un assureur domicilié à l'étranger, les assurances cantonales, les assurances sociales, etc.).

Parmi tous les clients, 53 % sont satisfaits des prestations de la Fondation. On trouve le plus haut degré de satisfaction dans le groupe pour lequel l'office de médiation est intervenu auprès de l'assureur (69 % sont satisfait, 82 % sont prêts à recommander l'office de médiation à des tiers). Vient ensuite le groupe pour lequel l'office de médiation était compétent mais n'est pas intervenu, le plus souvent parce qu'il n'existait aucune chance d'améliorer la situation (46 % sont satisfait, 58 % prêts à recommander l'office à des tiers). Le plus faible degré de satisfaction se trouve auprès du groupe pour lequel l'office de médiation n'était pas compétent (36 % de satisfaits, 46 % prêts à recommander l'office de médiation).

Au vu des résultats de cette enquête, l'Institut d'études de marché GFK Switzerland AG a recommandé à l'office de médiation d'améliorer sa communication.

Mise en œuvre de mesures

« Les intérêts des requérants sont au centre de notre activité. Leur satisfaction est importante pour nous » indique l'Ombudsman, Martin Lorenzon. Sur la base de cette étude, la Fondation a déjà mis en œuvre diverses mesures visant à améliorer les services qu'elle offre. A l'avenir, les clientes et clients seront mieux informés sur le déroulement de la procédure et sur la durée de la médiation. Les retours d'informations seront formulés de manière plus compréhensible, et le vocabulaire technique doit être soit évité, soit expliqué. Les résultats de l'étude se font déjà sentir dans la formation continue du personnel, qui est effectuée à intervalles réguliers.

L'Ombudsman est convaincu que l'office de médiation est « sur la bonne voie ». « Nous prenons nos clients très au sérieux. Il est important que nous réalisions au mieux le potentiel d'amélioration mis en évidence par GFK : devenir plus compréhensibles et améliorer la rapidité de traitement des affaires ».

Contact :
Martin Lorenzon
Ombudsman
Tél. : 044 211 30 90
E-mail : help@versicherungsombudsman.ch