

## Résultat de l'enquête 2023 auprès de nos clientes et clients

Nous remercions tous les membres qui ont participé fin 2023 à l'enquête anonyme réalisée par une entreprise externe auprès de nos clientes et clients. Ce sont en tout 367 membres qui ont donné leur avis sur divers aspects des prestations de service fournies par l'ensemble des institutions PROMEA et le résultat qui en ressort est extrêmement réjouissant.

Une proportion de 70 % de nos membres nous recommandent volontiers et l'évaluation globale nous donne même une note moyenne de 9 sur une échelle de 1 à 10. Le Net Promoter Score (c'est-à-dire la différence entre les avis positifs et négatifs) est de +66, soit nettement supérieur à la moyenne de la branche qui est de +20, c'est donc un score en soi très élevé.

Vos besoins sont au centre de notre réflexion et de notre action, celles d'une assurance sociale orientée vers sa clientèle. Votre feedback est extrêmement important pour nous, il servira de base à de très nombreuses décisions futures. Notre objectif est de maintenir ce haut niveau de satisfaction et d'exploiter tout potentiel d'amélioration identifié.

Par exemple, 74 % de nos membres pensent que PROMEA agit de manière durable (voir également [www.promea.ch/durabilite](http://www.promea.ch/durabilite)). Seuls 7 % sont d'avis que PROMEA ne devrait pas investir de manière durable. Ils sont 76 % à avoir un avis positif à très positif de l'introduction du taux de frais standard et de l'e-taux à partir de 2024 dans le cadre de la stratégie de numérisation. De manière générale, seuls quelques potentiels d'amélioration ont été indiqués. Les critiques ont principalement concerné le portail en ligne PROMEA connect, même si plus de 90 % sont satisfaits du conseil que nous leur apportons dans ce domaine précis et de notre temps de réaction. Nous avons justement créé une liste de questions et de réponses sur la page dédiée (voir [www.promea.ch/fr/promea-connect-fr](http://www.promea.ch/fr/promea-connect-fr)). Nous continuerons à donner des conseils utiles dans la newsletter PROMEA actualités.

Nous remercions tous les membres pour leur confiance et la bonne collaboration. Un grand merci aussi à tous nos collaborateurs et collaboratrices qui ont permis ces excellents résultats. La prochaine enquête auprès de notre clientèle est prévue pour le second semestre 2025.