



Avenue Pratifori 22
Case postale 287
1951 Sion

30 novembre 2016

Communiqué de presse

La Caisse de compensation développe son service à la population valaisanne

La Caisse de compensation du canton du Valais est le cœur de la sécurité sociale valaisanne. Etablissement autonome de droit public, elle voit ses tâches définies et réglées par diverses lois. Elle reste toutefois autonome dans son organisation et dans les modalités de son service au public.

Dans ce contexte, nous avons à cœur d'assurer un service professionnel de qualité et de proximité à nos assurés, à nos clients et à la population valaisanne. Afin de moderniser ce service et d'assurer une collaboration durable et qualitative, nous avons effectué une analyse approfondie de leurs besoins.

Cette réflexion a abouti cet automne avec la réalisation de plusieurs projets que nous souhaitons vous présenter.

La zone d'accueil a été repensée, rénovée et sécurisée. Nos visiteurs sont désormais accueillis et pris en charge dans un environnement agréable et favorisant le dialogue. Notre équipe de conseillers est composée de collaborateurs formés spécifiquement pour répondre directement aux questions de nos visiteurs et leur donner les conseils nécessaires. Le gain de temps pour ces derniers est considérable. En principe, ils n'ont qu'un seul interlocuteur.

Pour répondre aux questions téléphoniques, nous avons mis en place un call center. Nos collaborateurs spécialisés s'y relaient afin d'assurer un service téléphonique rapide et professionnel. Nos interlocuteurs obtiennent ainsi rapidement des réponses complètes, sans devoir répéter leurs demandes à une seconde personne. Le traitement des dossiers est également amélioré grâce à cette nouvelle organisation.

Depuis quelques semaines, les employeurs ont accès à un nouveau service en ligne : e-Business. Grâce à ce nouvel outil, ils peuvent nous transmettre de manière simple et sécurisée leurs données salariales, ainsi que les modifications relatives à leurs collaborateurs.

Par ailleurs, notre nouveau site internet (www.av.s.v.s.ch) est organisé selon un système dynamique de questions/réponses répertoriées par thèmes et par situations de vie. On y trouve également de nouveaux formulaires interactifs pour les demandes d'affiliation. Ces documents ont été repensés pour s'adapter spécifiquement aux besoins de la personne les utilisant. Seules les questions pertinentes pour sa situation sont sélectionnées.

Un nouveau logiciel est utilisé par le service des prestations pour gérer les rentes de vieillesse, survivants et d'invalidité, ainsi que les prestations complémentaires et le remboursement des frais médicaux. Il s'agit d'un système identique à celui utilisé dans d'autres services. Il permet ainsi plus de synergie et une gestion centralisée des dossiers.

Enfin, pour accompagner ces changements de vision et d'organisation, nous avons proposé à nos collaborateurs une formation pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique. Des cadres potentiels ont été identifiés à l'interne. Ils ont bénéficié d'une formation mettant l'accent sur le renforcement de leur personnalité et la transmission de méthodes de conduite. Depuis, nous avons pu en promouvoir aux postes à responsabilités à repourvoir.

Vous trouverez en annexe un résumé chiffré relatif à nos activités, à nos ressources humaines et à l'impact financier pour l'économie valaisanne.

Nous répondons volontiers à vos questions : M. Bernard Vogel, Directeur (bernard.vogel@avs.vs.ch – 027/324.94.00) et M. Didier Combe, Vice-Directeur (didier.combe@avs.vs.ch – 027/324.94.06)

Merci pour votre attention.

CAISSE DE COMPENSATION DU CANTON DU VALAIS



Bernard Vogel
Directeur