

26.02.2004 - 16:49 Uhr

SUVA: ESPRIX 2004 Forum pour l'Excellence - Prix d'excellence pour la Suva

Luzern (ots) -

Cet après-midi, à Lucerne, le Président de la Confédération Joseph Deiss a remis à la Suva le prix ESPRIX 2004. Le plus grand assureur-accidents de Suisse se voit ainsi récompensé pour la qualité de son orientation clientèle.

Le concours ESPRIX, Prix Suisse de la Qualité en Business Excellence, récompense les entreprises qui, en se fondant sur le modèle EFQM (voir encadré), n'hésitent pas à se remettre en question lorsqu'il s'agit d'améliorer leurs services à la clientèle et atteignent ainsi un très haut niveau de qualité. La Suva est la première assurance et la première entreprise de droit public à se classer parmi les lauréats. Le prix a été remis cet après-midi dans le cadre du concours ESPRIX 2004 Forum pour l'Excellence qui s'est déroulé au Centre de la Culture et des Congrès de Lucerne (KKL) en présence de plus d'un millier de dirigeants d'entreprise. Lors de son allocution, Joseph Deiss, Président de la Confédération, s'est exprimé en ces termes: «Malgré un monopole partiel, la Suva a réussi à se renouveler continuellement au fil des ans. La qualité de ses services se reflète à travers le haut niveau de satisfaction des clients». Le sigle «Suva» est symbole de créativité et d'efficacité dans les domaines de la prévention et de la réadaptation. A l'avenir, le plus grand assureur-accidents de Suisse devra néanmoins continuer à s'affirmer par des solutions novatrices.

Au-delà des obligations Ulrich Fricker, président de Direction de la Suva, ne cache pas sa fierté de remporter le prix ESPRIX 2004. «Notre entreprise, qui est orientée clientèle, ne se contente pas de remplir ses obligations en assurant 1,8 million de travailleurs et de personnes au chômage contre les accidents et les maladies professionnelles», a-t-il déclaré. La Suva vérifie et améliore constamment la qualité de ses prestations grâce à un dialogue permanent avec ses clients et partenaires. Cette distinction prouve qu'une entreprise tenue par des contraintes légales relativement rigides peut fournir des services d'excellente qualité, voire des services comparativement supérieurs et plus complets, grâce à l'action conjuguée de ses compétences-clés prévention, assurance et réadaptation qui lui permettent de mieux répondre aux attentes des clients. «La distinction qui nous a été remise aujourd'hui confirme notre progression sur la voie de l'excellence». Car seule une entreprise qui a compris son action entrepreneuriale et ses liens avec les résultats obtenus pourra, à l'avenir, continuer à satisfaire tous les protagonistes.

((Infobox))

Le modèle d'excellence EFQM

Le modèle d'excellence EFQM (European Foundation for Quality Management ou Fondation européenne pour la gestion de la qualité) comprend neuf critères d'évaluation de la qualité des performances d'une entreprise. La question est de savoir quels sont les résultats d'une organisation et comment elle les atteint. Les auto-évaluations régulièrement réalisées à cet effet sur la voie de l'excellence constituent les instruments de diagnostic utilisés par les entreprises désireuses de procéder à l'évaluation globale de leur action et de leurs performances. Ces évaluations leur permettent d'identifier leurs points forts et leurs points faibles et de prendre des mesures adéquates. Les candidats au concours ESPRIX, Prix Suisse de la Qualité en Business Excellence, sont évalués par

une équipe d'assesseurs qualifiés indépendants sur la base du modèle EFQM. Un jury neutre, composé de dirigeants du milieu économique suisse, examine ensuite les résultats et désigne les finalistes et les lauréats du concours ESPRIX et de l'ESPRIX Award (non attribué cette année).

Informations complémentaires: www.esprix.ch et www.efqm.org.

Pour tout renseignement complémentaire, les journalistes sont priés de s'adresser à: Henri Mathis, responsable RP Suisse romande, Fribourg, tél. 026 350 37 80

Des photos de la remise du prix pourra être téléchargée à l'adresse www.suva.ch/medias.

SUVA

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003907/100472294> abgerufen werden.