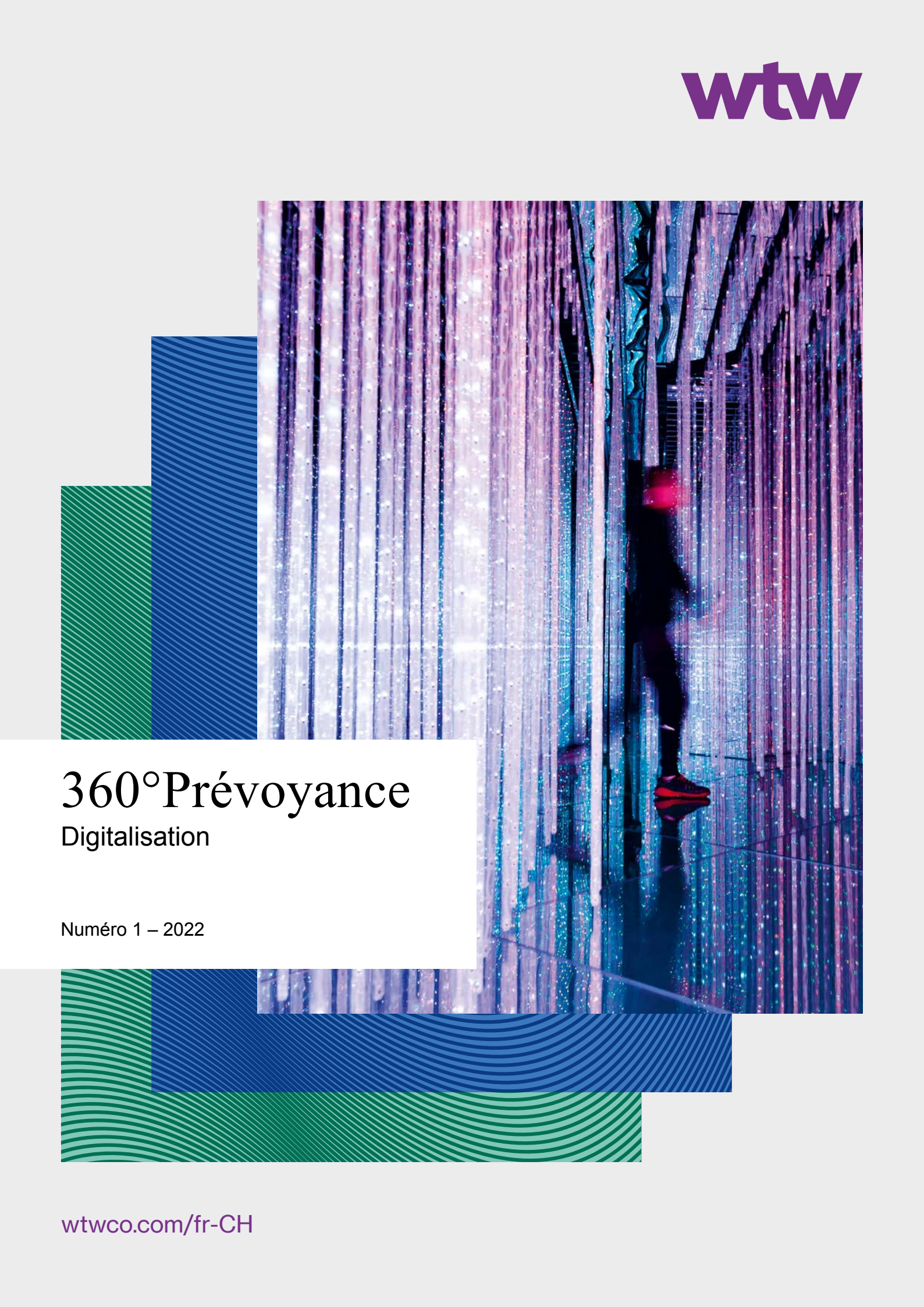


The background of the cover features a person in a dark, futuristic environment with vertical light streaks and a grid floor. The person is wearing a red headlamp and red shoes. To the left of the person are two large, abstract geometric shapes: a green one with horizontal lines and a blue one with vertical lines. The title '360°Prévoyance' is in a large, black, serif font, and 'Digitalisation' is in a smaller, black, sans-serif font below it. The issue information 'Numéro 1 – 2022' is in a black, sans-serif font. The website 'wtwco.com/fr-CH' is at the bottom left in a purple, sans-serif font.

360°Prévoyance

Digitalisation

Numéro 1 – 2022

360°Prévoyance

Digitalisation

Table des matières

Éditorial	3
Point de vue.....	4
Tendances prometteuses dans le secteur des assurances.....	4
La communication avec les collaborateurs : clé de la réussite ?	6
Cyber risques	8
La digitalisation vue par un fournisseur de logiciels	9
Bien-être numérique – l'impact de la digitalisation sur les assurés.....	12
La digitalisation de demain – retour d'expérience du Danemark	14
Actuariat et Comptabilité.....	17
L'actuaire : Une profession en évolution !.....	17
Droit et réglementation.....	20
Gestion digitale – Best practice et cadre légal	20
Révision de la loi fédérale sur la protection des données et digitalisation	23
Nouveautés et tendances	27



Éditorial

La digitalisation est un défi et une opportunité qui concerne tous les domaines de la vie – y compris la prévoyance professionnelle. Les formulaires ou les documents annuels sur la prévoyance au format papier suscitent toujours plus l'incompréhension. Les jeunes assurés en particulier, en tant que « digital natives », attendent une communication moderne et actuelle sur l'état de leur caisse de pension au moyen d'une app, d'offres de libre-service étendues et même de simulations en ligne. En pratique, l'omniprésence de la digitalisation entraîne parfois des conflits d'objectifs lorsque, d'un point de vue juridique, des signatures sont requises de la part des assurés ou que des informations doivent être transmises à une génération non connectée.

Le conseil de fondation et la direction d'une caisse de pension sont confrontés à des questions similaires. Les documents doivent-ils être conservés physiquement afin de pouvoir servir devant un tribunal ou uniquement sous forme d'archives numériques ? Ces dernières sont en tout cas dans l'air du temps et permettent de trouver rapidement des informations grâce à des fonctions de tri et de recherche efficaces. Les concepts d'autorisation numériques permettent d'échelonner les droits d'accès selon les besoins.

Comme dans le monde réel, la caisse de pension numérisée s'expose à un risque de perte ou de manipulation d'informations. Les concepts de protection et les assurances contribuent à limiter les dommages potentiels liés aux cyber risques. La protection des données personnelles des assurés revêt une importance toute particulière. En pratique, c'est essentiellement l'administration technique qui en assume la responsabilité. La responsabilité d'un traitement des données sûr et en bonne et due forme reste toutefois du ressort de la caisse de pension et incombe au conseil de fondation. Les solutions logicielles apportent une contribution précieuse, tant à la digitalisation qu'à la protection des données.

La question de savoir jusqu'où la digitalisation devrait aller dans une caisse de pension fait l'objet de réflexions sur le rapport coûts/bénéfices. De toute évidence, les solutions numériques sûres et de bonne qualité ne sont pas gratuites.

Le présent numéro de 360° Prévoyance | Magazine est consacré à ce thème de la digitalisation dans les caisses de pension. Les réflexions sont complétées par un coup d'œil au-delà des frontières, dans des pays où la digitalisation est en bonne voie, voire plus avancée.

Je vous souhaite une bonne lecture !

Stephan Wildner
Country Head Switzerland



Tendances prometteuses dans le secteur des assurances

En pleine mutation, le secteur des assurances est marqué par de profonds changements de comportement à l'échelle mondiale, les clients s'attendant aujourd'hui à ce que toutes les informations pertinentes soient disponibles à tout moment sur l'ensemble des canaux. Depuis le début de la pandémie, de plus en plus de clients utilisent des canaux numériques pour communiquer avec les compagnies d'assurances. Le Covid-19 a permis aux consommateurs d'être plus conscients des risques et de s'intéresser davantage aux assurances.

Toutefois, cette mutation n'est pas uniquement motivée par le numérique : des conditions de marché difficiles, des clients plus exigeants et de nouveaux acteurs innovants contribuent également à l'évolution du secteur des assurances.

L'impact de ces dernières années sur le paysage de l'assurance ne se dément pas : la pandémie persistante a ouvert la voie à une digitalisation massive et favorisé l'arrivée d'une nouvelle vague de startup comme Wefox, une plateforme numérique pour les assurances. Son objectif est d'offrir aux clients une vue d'ensemble continue des contrats et tarifs actuels. Wefox travaille avec plus de 1000 courtiers et, outre l'optimisation des tarifs, propose aussi une assistance pour les questions relatives à la couverture d'assurance.

Les autres concurrents dans ce domaine n'ont pas toujours été suffisamment rapides ou innovants pour s'adapter à la nouvelle normalité, et les entreprises qui dépendent fortement de main d'œuvre humaine (en interne ou au contact des clients) sont celles qui ont le plus souffert. Leurs activités sont par conséquent devenues moins rentables et beaucoup ont disparu. Une nouvelle génération de consommateurs, de données, d'automatisation et d'intelligence artificielle (IA) mettent le « Digital First » sur le devant de la scène.

Il est donc essentiel de rester compétitif en cette période d'incertitude et de volatilité, et les assureurs doivent pour cela adopter de nouvelles approches commerciales et technologiques. Comment les assurances se préparent-elles donc pour l'avenir ? Voici quelques tendances (liste non exhaustive) que l'on peut déjà observer chez un grand nombre d'assureurs, et qui se généralisent de plus en plus.

De nouveaux produits personnalisés

L'économie numérique rendra de plus en plus pertinents les produits d'assurance « tout-en-un » basés sur l'utilisation et axés sur le style de vie et les besoins. Les clients préféreront une couverture d'assurance personnalisée aux solutions uniformes actuelles. Les modèles numériques rendront les intermédiaires superflus dans la chaîne de valeur des assurances, qui se distinguent par une dépendance excessive à l'égard de l'intervention humaine.

Les réassureurs mettront directement le capital-risque à la disposition des marques numériques et le cadre juridique permettra de raccourcir les chaînes de valeur. Les apps lifestyle vont remodeler les relations entre les assureurs et les assurés. Les interfaces de programmation d'applications (API) permettront d'élaborer des offres axées sur les connaissances en intégrant des données provenant de différentes sources. Une compréhension plus approfondie du comportement des clients permettra une évaluation plus précise des risques, des primes personnalisées et une valeur durable pour une meilleure expérience client. Cela permettra également une fidélité accrue à la marque, ainsi qu'une réduction du nombre de demandes frauduleuses.

Intelligence artificielle – l'automatisation pour une gestion plus rapide des sinistres

L'automatisation robotisée des processus (RPA) et l'IA joueront un rôle-clé dans le secteur des assurances, favorisées par de nouveaux canaux de données, de meilleures possibilités de traitement des données et les progrès des algorithmes d'IA. Un courtier en IA élimine la paperasserie, tandis que les approches économiques comportementales permettent de minimiser la fraude, réduisant d'autant le temps, les efforts et les coûts. Les bots s'imposent déjà aussi bien dans le front office que le back office. L'utilisation de bots permet aux assureurs d'automatiser le traitement des polices et la gestion des sinistres, et de proposer ainsi aux clients un service plus rapide et plus personnalisé. Des assistants virtuels peuvent répondre par exemple aux demandes des clients sur les polices et les paiements. Les clients ont la possibilité d'interagir avec un agent d'assurance automatisé via une application mobile et d'autres plateformes de messagerie, afin d'obtenir de l'aide pour souscrire la bonne police.

Une meilleure expérience client

Pour réussir, les entreprises doivent désormais focaliser l'ensemble de leurs activités sur le client. Cette approche « Customer First » se réfère à l'expérience client, considérée aujourd'hui comme le principal facteur de fidélisation. L'expérience qu'une entreprise offre à un client est tout aussi importante que ses produits ou ses services – et pourtant, un écart important subsiste toujours entre les attentes des clients et ce que la plupart des entreprises offrent ou sont en mesure d'offrir. Le secteur des assurances a commencé, avec un peu de retard, à adopter un modèle axé sur le consommateur et notamment sur l'expérience client. Les assureurs qui offrent une excellente expérience client se développent plus rapidement et s'avèrent plus rentables. Pour atteindre un tel niveau, ils mettent tout en œuvre pour optimiser constamment l'expérience client sur l'ensemble des canaux et des fonctions métier. Une expérience client positive ne consiste pas seulement à réduire le risque de panne au service client. Il s'agit de plus en plus d'un moyen pour les assureurs de différencier leurs marques sur des marchés très concurrentiels.

Une communication omnicanal pour une proximité avec le client

De nombreux assureurs se concentrent déjà sur l'intégration de leurs systèmes et plateformes de manière à permettre aux agents d'assurance d'avoir des conversations fluides et sans transition avec les clients sur plusieurs canaux. Par exemple, un agent au téléphone est informé que le client avec lequel il est en train de parler a demandé il y a quelques minutes une offre d'assurance-vie directement via

le site Internet. Il peut modifier cette offre dans la foulée et la renvoyer par SMS avec des options personnalisées pour que le client puisse la lire et souscrire sur son téléphone portable, tout en recevant des conseils judicieux de la part du collaborateur avec lequel il s'entretient.

Les tendances et innovations présentées ici, qui ne sont pas exhaustives, montrent une fois de plus que la pandémie de Covid-19 a accéléré la transformation digitale à l'échelle mondiale et dans l'ensemble des secteurs économiques. Les compagnies d'assurances qui ne s'adaptent pas assez vite perdent de précieuses relations avec leurs clients au profit de nouveaux acteurs innovants et alertes. En effet, ces nouveaux concurrents sont capables d'assurer plus rapidement la transformation digitale de leur organisation et de répondre ainsi à la tendance actuelle de digitalisation des processus et des opérations. Les principales sociétés d'assurance en ligne ne se contentent toutefois pas d'initiatives digitales. Il faut une approche digitale à l'échelle de l'entreprise et l'exploitation de tout le potentiel de ces outils et approches.

Bilan

La souscription d'assurance traditionnelle auprès d'un agent est déjà en baisse depuis un certain nombre d'années et on note une tendance très claire en faveur d'un parcours exclusivement en ligne des preneurs d'assurances. Les clients renoncent de plus en plus à un conseil personnalisé sur place, préférant les possibilités numériques de conseil et de souscription des prestataires d'assurance – et ce constat était déjà présent avant le Covid-19. Il s'avère cependant, en particulier dans la phase de souscription, que la complexité des produits d'assurance a également un impact sur l'activité en ligne ou hors ligne des clients. Eu égard à leur durée et à leur complexité, les assurances-vie et assurances-maladie tous risques sont encore beaucoup plus souvent souscrites par l'intermédiaire d'un agent.

Cathrin Memmel

Senior Marketing Consultant

cathrin.mommel@willistowerswatson.com

+41 43 488 44 66



La communication avec les collaborateurs : clé de la réussite ?

Quelles informations sur la prévoyance professionnelle les collaborateurs attendent-ils de leur employeur ou de leur caisse de pension ? Sous quelle forme souhaitent-ils être informés et comment l'accès doit-il être assuré ?

Les employeurs et leurs caisses de pension sont sollicités car leurs collaborateurs ou leurs assurés ont des besoins de communication différents. La mise en place d'une organisation optimale ainsi que le développement en temps opportun de la digitalisation constituent donc des défis. Au-delà des données personnelles relatives à la fortune, aux prestations et aux cotisations, il est aussi question des connaissances de base et d'une assistance dans des situations spécifiques (planification de la retraite, encouragement à la propriété du logement, choix des bonifications de vieillesse personnelles, rachat, départ à l'étranger, divorce, etc.).

Communication de la caisse de pension aux assurés

En premier lieu, les caisses de pension sont les interlocuteurs directs pour les collaborateurs et leurs besoins, en particulier compte tenu de l'importance croissante de la protection des données confidentielles.

Différents canaux de communication sont utilisés pour fournir aux assurés les informations nécessaires et utiles. Cela va de l'envoi de courriers à l'utilisation de portails en ligne pour les assurés avec accès personnel en passant par des contacts directs par e-mail. En complément, des sites Internet sont également utilisés, généralement pour publier des chiffres-clés et des nouveautés de portée générale.

Le défi particulier pour les caisses de pension consiste à utiliser les canaux pertinents de manière à ce que le message souhaité soit perçu et compris par la personne assurée. Les e-mails sont-ils vraiment plus efficaces, ou le courrier postal présente-t-il un avantage parce qu'il exprime quelque chose de personnel ?

Sur le marché, toutes les options sont possibles : de la correspondance écrite traditionnelle à la variante entièrement numérique au moyen d'une application mobile, les différences sont considérables. De plus en plus souvent,

ces différences deviennent des facteurs décisifs dans le choix de la caisse de pension. Cela est tout particulièrement le cas lorsque les assurés sont déjà habitués à un certain standard (numérique) et notamment dans les plans de prévoyance 1e, où les assurés prennent leurs propres décisions de placement. Dans ce cas, la qualité de l'accès personnel est généralement déterminante, une attention particulière étant portée aux informations sur les finances et la performance, à la possibilité de changer facilement de stratégie de placement et enfin à la convivialité.



Des canaux de communication les plus divers sont utilisés pour fournir aux assurés des informations nécessaires et utiles.

Comment procèdent les entreprises qui réussissent ?

Des sondages récents montrent clairement que les collaborateurs attachent une grande importance à la communication et à l'information. Pourquoi ne pas compléter les efforts de la caisse de pension par un soutien supplémentaire à cet égard ?

Les entreprises font de très bonnes expériences en créant des sites Internet axés sur leurs propres prestations sociales ou présentant de manière attrayante les prestations de la caisse de pension. Les nouveaux arrivants ont souvent des attentes et des besoins spécifiques et peuvent être servis de manière très concrète, tout comme les collaborateurs qui souhaitent comprendre par exemple les conséquences d'un mariage ou la protection financière du partenaire et des enfants.

Des vidéos explicatives conviviales ou des enregistrements de webinaires permettent en outre aux collaborateurs de s'informer eux-mêmes, en tout lieu et à tout moment. Voilà qui facilite concrètement la tâche du service du personnel face aux demandes répétitives.

Des sondages récents montrent clairement que les collaborateurs attachent une grande importance à la communication et à l'information.

Par ailleurs, les employeurs qui octroient à leurs collaborateurs un meilleur accès ou davantage d'outils pour les questions individuelles et personnelles relatives à la prévoyance et aux finances ont désormais le vent en poupe. « Financial wellbeing » : l'éventail est large, de la planification de la prévoyance et de la retraite au conseil en matière de finances ou d'endettement.

Coordination de la stratégie de communication interne

Outre une rémunération compétitive, des avantages intéressants, un bien-être physique, émotionnel et social et de nombreuses opportunités de carrière et de développement, les entreprises leaders optent également pour une communication régulière, transparente et compréhensible avec leurs collaborateurs. L'expérience collaborateur repose sur la transparence, la personnalisation et un accès numérique simple aux informations pertinentes. Lors du choix des mesures appropriées, il est essentiel de tenir compte des différents besoins et exigences des collaborateurs et de l'entreprise.

Christian Guntern
Senior Consultant Pension Brokerage
christian.guntern@willistowerswatson.com
+41 44 804 20 68



Urs Bannwart
Responsable Pension Brokerage
urs.bannwart@willistowerswatson.com
+41 43 488 44 56



Cyber risques

Il ne se passe guère de semaine sans qu'une nouvelle cyberattaque ne soit révélée par les médias. Ainsi, en ce début 2022, Swissport, le groupe CPH, le concessionnaire automobile Emil Frey, la commune d'Yverdon-les-Bains, la pharmacie en ligne Zur Rose et la Croix-Rouge internationale ont déjà été victimes de cyberattaques. Le nombre de cas non recensés est probablement bien plus élevé. Il semblerait qu'aucune industrie ni aucune taille d'entreprise ne soit épargnée. On peut toutefois observer que les cibles préférées sont les structures ayant accès à des données sensibles. Les entreprises des secteurs de la santé et de la finance sont ainsi nettement plus souvent victimes de cyberattaques (voir Fig. 1).

Les caisses de pension sont en possession de données particulièrement sensibles. En Suisse, ces institutions font partie des plus gros investisseurs sur le marché des actions ou de l'immobilier. Pour ces raisons, les caisses de pension pourraient également devenir des cibles intéressantes pour les cybercriminels.

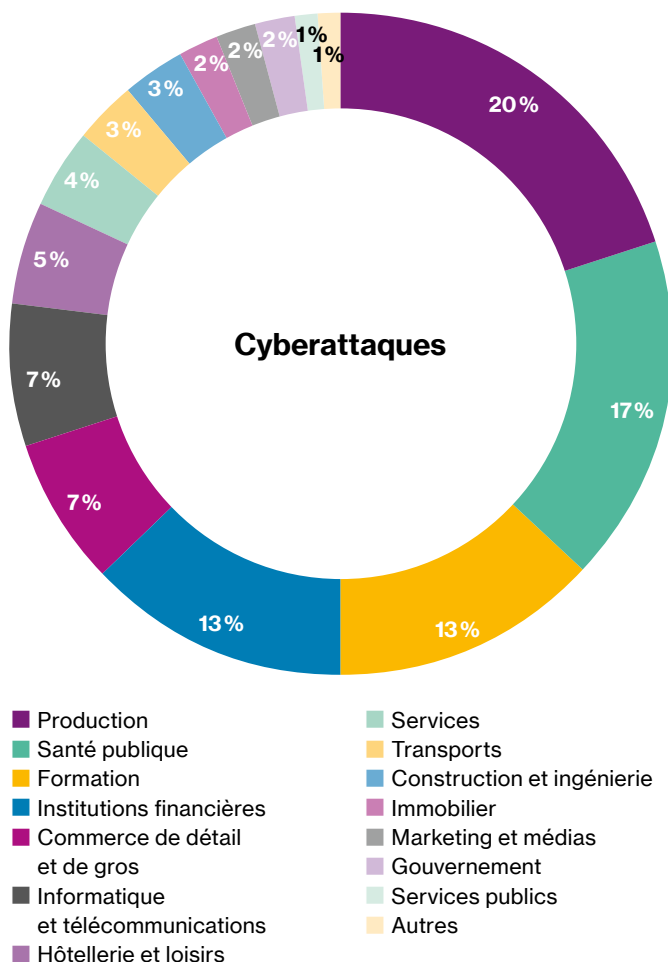
Les conséquences d'une cyberattaque sont multiples. D'une part, elles peuvent avoir des conséquences monétaires liées au chantage, aux interruptions d'exploitation et aux amendes et procédures découlant du droit des sanctions. D'autre part, le risque d'atteinte à la réputation ne doit pas être négligé. Ce dernier point est particulièrement important pour les institutions collectives et communes présentes sur le marché et disposant d'un grand nombre d'affiliations.

Le télétravail a entraîné une nette augmentation des cyberattaques.

La pandémie comme catalyseur

Le télétravail a entraîné une nette augmentation des cyberattaques. L'importance accrue du commerce en ligne peut favoriser des comportements fautifs face aux e-mails d'hameçonnage. De plus le télétravail fait que les attaques informatiques sont découvertes avec un certain retard, ce qui entraîne également une réaction tardive. La pandémie

Fig. 1 : Fréquence des cyberattaques dans les différentes branches



a aussi révélé des lacunes de sécurité existantes, qui sont pour la plupart dues à la digitalisation.

L'éventail des risques est très large. Les exemples les plus connus sont les attaques de rançongiciels et de logiciels malveillants. Il s'agit de programmes malveillants qui limitent l'accès aux données ou aux ordinateurs ou qui exécutent des fonctions indésirables. Mais l'ingénierie sociale est également une méthode appréciée pour atteindre l'objectif visé, à savoir nuire à une entreprise, en influençant les collaborateurs.

Prévention et transfert des risques

Les entreprises ou les caisses de pension peuvent en principe limiter l'impact d'une cyberattaque au moyen de mesures de prévention ou d'une couverture d'assurance. La prévention comprend l'identification, l'analyse et la quantification des cyber risques ainsi qu'un « Incident Response Plan » afin d'atténuer les répercussions et de pouvoir réagir rapidement. Dans le cadre de la couverture d'assurance, les conséquences financières sont couvertes à l'expiration du délai d'attente convenu. La méthode la plus efficace consiste à combiner les deux options. D'une part, la couverture d'assurance peut être adaptée sur mesure en fonction des besoins effectifs. D'autre part, les entreprises ou les caisses de pension peuvent bénéficier de conditions plus intéressantes de la part des assureurs en raison des mesures de prévention et du meilleur profil de risque qui en découle.

L'augmentation des cyber risques est suivie de près par les assureurs. Les entreprises ou les caisses de pension qui ne prennent pas de mesures pour prévenir les cyberattaques doivent s'attendre à des conditions très conservatrices et à des primes élevées. Certains assureurs renoncent totalement à proposer une offre, voire se retirent complètement du marché. Cela montre très clairement que malgré des adaptations significatives, on considère que la charge de sinistres sera encore très élevée à l'avenir.

Importance stratégique des cyber risques

Comme nous l'avons vu, les collaborateurs jouent un rôle déterminant en matière de cyber risques. Toutefois, cette thématique est également essentielle d'un point de vue stratégique en raison de l'importance grandissante de la digitalisation. En parallèle, les cyber risques gagnent en importance. Il faut par conséquent les prendre en compte dans la planification stratégique.

Le conseil de fondation d'une caisse de pension assume notamment une grande responsabilité dans la gestion de l'importante fortune de prévoyance et des données sensibles des assurés. Il est donc essentiel d'analyser les dangers, d'évaluer les conséquences possibles sur sa propre situation et de prendre une décision en connaissance de cause concernant la gestion des cyber risques. Toute omission peut également constituer une décision délibérée.



Leotrim Jasiqi

Head of FINEX Switzerland

leotrim.jasiqi@willistowerswatson.com
+ 41 44 804 45 57

La digitalisation vue par un fournisseur de logiciels

Nous sommes ravis d'avoir l'opportunité de publier dans ce numéro une interview passionnante de M. Michael Flückiger, directeur d'aXenta AG. La société aXenta AG propose des solutions logicielles pour le deuxième pilier et participe ainsi de manière déterminante à la digitalisation de cette branche.

Que signifie la digitalisation pour aXenta AG ?

Pour aXenta, le terme « digitalisation » désigne l'intégration de technologies numériques dans des processus commerciaux afin de les améliorer. La digitalisation influence la manière dont les prestataires de services interagissent avec leurs clients et partenaires. Dans le contexte d'une caisse de pension, les processus sont ainsi modernisés et optimi-

sés. La digitalisation permet ainsi à nos clients desimplifier et optimiser en permanence leurs processus.

Dans quelle mesure votre logiciel de gestion « xPlan » fait-il avancer la digitalisation dans la prévoyance professionnelle ? Quels sont les résultats déjà obtenus et quelles sont les prochaines étapes ?

La base de l'industrialisation des processus commerciaux, au sens de l'automatisation, réside dans l'élimination des ruptures de médias. Une fois toutes les données numérisées, elles peuvent être traitées de bout en bout (E2E) à l'aide de la technologie appropriée.

Nous mettons actuellement en place différents processus E2E pour nos clients. Dans ce contexte, E2E signifie que les assurés et les employeurs affiliés traitent des cas ou effectuent des mutations via des portails en ligne, de manière entièrement automatisée sans interaction de l'administration.

Les courriers générés lors de ces traitements pour les bénéficiaires et les employeurs sont à leur tour envoyés aux destinataires de manière entièrement automatisée via l'Output Management System intégré dans xPlan. De tels traitements E2E automatisés sont déjà mis en œuvre pour des processus comme le rachat, l'arrivée, les changements d'adresse, de salaire ou de taux d'occupation. Pour ces processus, l'administration n'intervient dans le traitement que lorsqu'un contrôle de plausibilité, tel que défini par l'administration, est nécessaire.

Le développement dans ce domaine se poursuit constamment et d'autres processus sont sans cesse numérisés. Nous poursuivons ainsi l'objectif d'aller numériquement à la rencontre des destinataires et des entreprises affiliées et de les intégrer dans le processus.

La digitalisation influence la manière dont les prestataires de services interagissent avec leurs clients et partenaires.

Vous avez indiqué que « xPlan » développe des interfaces aussi bien pour l'échange de données entre les services administratifs et les bénéficiaires que pour les employeurs – Quel avantage pour les différentes parties et quelles expériences avez-vous déjà faites dans ce domaine ?

Comme mentionné en introduction, nous entendons également par digitalisation l'interaction entre les partenaires. L'intégration de systèmes via des interfaces appropriées joue un rôle majeur dans la simplification et l'optimisation des processus commerciaux.

Pour que ces interfaces ne doivent pas être programmées dans chaque cas, nous suivons une approche générique. Les futures interfaces et exigences sont ainsi plus faciles à réaliser dans l'écosystème de la prévoyance professionnelle. Nous pouvons réagir plus rapidement aux besoins de nos clients et maintenir les coûts à un niveau bas.

L'utilité de ces interfaces est aussi variée que les interfaces proprement dites. Il peut s'agir par exemple d'interfaces avec des institutions telles que la centrale de compensation, l'Institution Supplétive, l'Administration fédérale des contributions ou des plateformes telles que BVG-Exchange, mais aussi d'interfaces entre les systèmes de gestion du personnel et les systèmes administratifs.

Les institutions de prévoyance doivent repenser leurs processus et les mettre en œuvre à l'aide de technologies numériques au lieu d'essayer de reproduire numériquement des processus existants.

De telles intégrations permettent en principe d'éliminer les saisies manuelles, d'améliorer la qualité des données et de réduire le temps de traitement, ce qui rend les processus plus efficaces et par conséquent moins coûteux.

Quelles sont selon vous les limites de telles interfaces ?

Les limites résident avant tout dans la volonté des administrations de promouvoir une digitalisation continue de leurs propres processus. Il existe sur le marché de nombreuses entreprises et organisations très différentes qui s'accrochent à leurs processus et ont du mal à les repenser. Nous constatons que les organisations ont du mal à se détacher des processus établis de longue date et à emprunter de nouvelles voies avec les possibilités offertes par la technologie actuelle, ce qui ralentit la mise en place d'interfaces standards.

L'objectif de ces interfaces entre les systèmes et les organisations n'est pas de supprimer des emplois, mais de libérer les administrations des activités de routine afin qu'elles puissent se concentrer davantage sur le conseil. La digitalisation peut s'avérer être un obstacle, notamment lorsqu'il s'agit de cas donnant droit à des prestations comme la retraite ou l'invalidité. Dans de tels cas, un suivi et un conseil personnalisés sont indispensables.

Jetons un regard vers l'avenir : quels sont les défis que les institutions de prévoyance devront relever au cours des cinq prochaines années en matière de digitalisation ?

Les institutions de prévoyance doivent repenser leurs processus et les mettre en œuvre à l'aide de technologies numériques au lieu d'essayer de reproduire numériquement des processus existants. Dès les processus commerciaux auront été numérisés, le potentiel de l'apprentissage automatique et de l'intelligence artificielle entre en jeu. Ces technologies offrent de nouvelles possibilités, par exemple pour apprendre à partir des données dans les systèmes. De nouveaux services, offres et produits verront ainsi le jour et modifieront le secteur.

Pour les caisses de pension en situation de concurrence, la digitalisation représente une belle opportunité de tirer leur épingle du jeu sur le marché. Inversement, c'est aussi un moteur de consolidation sur le marché des caisses de pension. Quiconque passe à côté de la digitalisation sera distancé par ses concurrents et finira par disparaître.

D'une manière générale, les parties prenantes exigeront toujours plus de processus numériques, à l'instar des offres de libre-service d'autres secteurs comme la banque ou les assurances. Les institutions de prévoyance doivent donc d'abord concevoir l'offre de services numériques pour leurs clients. Vient ensuite l'industrialisation des processus administratifs et enfin, l'utilisation des procédés d'intelligence artificielle pour analyser et utiliser de manière judicieuse et efficace les montagnes de données rassemblées.

Quels sont selon vous les risques et les limites de la digitalisation ?

Tous les efforts déployés dans le cadre de la digitalisation ne doivent pas faire oublier la protection des données car celle-ci évoluera aussi au fur et à mesure de la digitalisation et apportera son lot de nouveaux défis. Dans ce contexte, le manque de confiance dans la technologie et le scepticisme qui en découle en matière de protection des données constituent également une limite.

Nous voyons aussi des limites dans le domaine du conseil. La digitalisation ne pourra pas remplacer le suivi et le conseil personnalisés.

Enfin, l'individualité apporte également certaines limites. L'automatisation implique une standardisation, ce qui est en contradiction avec l'individualité.

Quelle est votre vision de la digitalisation en qualité de fournisseur de logiciels ?

Dans notre vision, nous nous considérons comme un prestataire à part entière pour le 2e pilier. À ce titre, nous mettons à disposition une plateforme permettant d'intégrer pleinement tous les acteurs de la prévoyance professionnelle. Notre plateforme s'adresse à tous les acteurs de la branche et réunit en un seul et même endroit l'offre de services proposée par les différents fournisseurs du marché. Nous conseillons en outre nos clients dans tous les domaines de l'optimisation des processus, y compris les aspects technologiques, et les aidons ainsi à tirer le meilleur profit des nouvelles technologies.

Les assurés pourront-ils (dans cinq ans, par exemple) traiter toutes leurs assurances et finances sur une seule et même plateforme ?

Cela sera plutôt difficile à réaliser en raison des différents intérêts sur le marché. Les grands acteurs ont déjà essayé à plusieurs reprises de proposer de telles plateformes. Mais leurs tentatives se soldent souvent par un échec pour des questions de protection des données. Cela sera plutôt possible pour les processus Business-to-Business, comme le montre la plateforme BVG-Exchange. Mais pour les assurés, les institutions de prévoyance préfèrent proposer leur propre plateforme. Toutefois, de nouveaux modèles de prestataires innovants comme PEAX.ch poursuivent précisément ce concept et qui sait, peut-être que dans cinq ans, nous pourrions, en qualité d'assurés, satisfaire tous nos besoins via un portail de notre choix.

Michael Flückiger

Directeur d'aXenta AG

Michael.Flueckiger@aXenta.ch

+41 56 483 09 00



Nico Fiore

Pension Fund Management

nico.fiore@willistowerswatson.com

+41 43 488 44 06



Bien-être numérique – l'impact de la digitalisation sur les assurés

La digitalisation exerce irrémédiablement une influence sur notre société et nous constatons que presque aucun employeur n'assume son devoir d'assistance numérique. Les nouvelles méthodes de travail exigent une approche différente. L'utilisation de nouvelles technologies ouvre les frontières entre le travail et la sphère privée. Pour l'employé, cela présente l'avantage d'une plus grande flexibilité, mais aussi le risque de ne plus pouvoir décrocher. Les employeurs devraient donc veiller à ce que les temps de repos soient respectés et à ce que le temps passé devant l'écran n'augmente pas de manière démesurée. Une expérience collaborateur sans obstacles techniques peut également contribuer à utiliser efficacement le temps de travail et à éviter le stress et la frustration.

Les employeurs reconnaissent le besoin de s'adapter au numérique, mais les pratiques en matière de protection sont souvent intégrées de manière unilatérale

Des études récentes montrent que les employeurs en sont conscients. Ainsi, l'étude « Benefits Trends » menée récemment par WTW montre que 2 employeurs sur 5 souhaitent améliorer l'environnement technologique en ce qui concerne l'accès et le choix des prestations. Pour cela, des plateformes de communication numériques ciblées et accessibles en tout lieu et à tout moment s'imposent. Les travailleurs attendent cette flexibilité.



Mise en œuvre avec discernement, cette meilleure expérience collaborateur a un impact direct sur la perception de la marque de l'employeur et sur le recrutement et la fidélisation des talents.



Plus de la moitié des employeurs participant à l'étude « Benefits Trends » de WTW souhaitent par ailleurs améliorer l'expérience collaborateur au moyen d'une approche intégrée du bien-être. Cela semble d'autant plus nécessaire que, selon l'étude « People at Work »¹ menée en 2021 par l'institut ADP, la part d'heures supplémentaires non rémunérées a augmenté de 7,3 à 9,2 heures par semaine dans le cadre de la pandémie par rapport à la période précédant son apparition. En Europe, la Suisse arrive en tête avec une moyenne de 7,9 heures par semaine.

Force est de constater que le bien-être n'est pas seulement un mot-clé de la pandémie. Notre bien-être à tous comprend quatre dimensions et a une influence directe sur notre vie privée et professionnelle. L'impression pour les collaborateurs de trouver un équilibre émotionnel, de disposer d'une sécurité financière et d'être socialement connectés et physiquement performants est la condition optimale pour un personnel engagé. La digitalisation joue un rôle contradictoire dans ce contexte.

Ainsi, le recours aux nouvelles technologies a non seulement une influence directe sur l'expérience collaborateur, mais aussi – tant positivement que négativement – sur notre santé. Les nouvelles technologies et les applications permettent aux collaborateurs d'accéder à diverses offres de santé qui peuvent couvrir les 4 dimensions. D'un autre côté, les employés passent de plus en plus de temps devant un écran, bougent moins et souffrent de plus en plus (en particulier en cas de télétravail) de conditions de travail non idéales en termes d'ergonomie. La digitalisation comporte par ailleurs le risque d'un manque de délimitation entre la vie privée et professionnelle ainsi que d'un isolement social.

¹ <https://de.adp.com/ressourcen/insights/people-at-work-2021-a-global-workforce-view.aspx>

Tandis que les employeurs tentent de minimiser les cyber-risques liés à la digitalisation dans l'environnement professionnel au moyen de formations, le risque de burn-out numérique des collaborateurs passe souvent inaperçu. Bien que selon les données dont dispose WTW, les valeurs de stress liées à la pandémie de Covid-19 soient en baisse après avoir initialement atteint des sommets, la communication avec les collaborateurs se poursuivra probablement de plus en plus par voie numérique – même si les pronostics actuels concernant l'évolution de la pandémie sont positifs. Pour l'employeur, outre certains frais administratifs réduits, cela implique moins d'entretiens personnels et le risque de perdre le contact et le sentiment de bien-être des collaborateurs. Les prises de contact régulières et des mesures telles que des enquêtes auprès des collaborateurs et des groupes de discussion virtuels permettent aux collaborateurs de se faire entendre, mais comment les employeurs peuvent-ils inciter leurs collaborateurs à faire régulièrement une pause ?

Pour faire la différence, les entreprises doivent veiller à ce que des limites et un comportement sain, soutenus par des mesures de bien-être appropriées, fassent partie intégrante de la culture de travail. Les cadres devraient également jouer un rôle de modèle et donner l'exemple d'un équilibre entre vie professionnelle et privée. Outre le respect de pauses régulières, cela implique par exemple une approche saine lors de la lecture, de l'envoi et des réponses aux e-mails professionnels. Le thème du travail et de la flexibilité devrait également être abordé et débattu explicitement au sein de l'équipe afin de rendre transparents les modèles de travail de chacun (p. ex. il travaille souvent une heure le soir parce qu'il s'occupe de ses enfants jusqu'à 9h) et de clarifier les attentes (p. ex. les e-mails doivent être traités dans les 2 jours ouvrables / pour les choses urgentes, il y a le téléphone / la messagerie). En outre, des ateliers sur le thème du stress peuvent aider à sensibiliser les cadres afin de faciliter l'identification et la gestion des collaborateurs menacés de burn-out. Il s'agit de fixer une norme pour l'auto-prise en charge.

Auto-prise en charge : les employés sont également responsables

Même si les employeurs ont une grande influence sur le bien-être numérique, les employés devraient également être conscients de leur responsabilité personnelle. Selon la devise « Work smarter, not harder », les employés peuvent tirer profit de la technologie. Des moyens simples tels que le bon réglage des notifications permettent de réduire les interruptions qui empêchent de travailler efficacement. Divers outils numériques comme des listes de tâches à accomplir peuvent également aider à organiser le travail quotidien et à respecter les temps de repos. Il est également recommandé d'éteindre et de fermer l'ordinateur

portable avant le repas du soir. Cela réduit considérablement la tentation de finir rapidement quelque chose par la suite. Outre une utilisation judicieuse de la technologie, les collaborateurs devraient également passer un moment sans être devant un écran et le consacrer à des loisirs non numériques, comme des exercices de pleine conscience. Il faut apprendre à gérer les nouvelles conditions de travail. Même les collègues expérimentés doivent commencer par trouver leurs marques et reconnaître que la courbe d'apprentissage peut être abrupte et qu'il faut s'engager pour s'améliorer. Mais l'effort en vaut la peine car apprendre quelques nouvelles astuces permet soudain d'effectuer certaines tâches beaucoup plus efficacement.

La digitalisation : malédiction et bénédiction à la fois – à condition d'y avoir recours de manière responsable

Nous constatons inévitablement que la digitalisation représente à la fois une malédiction et une bénédiction pour notre société. En ce qui concerne l'environnement de travail ou les modèles de travail hybrides, de nouvelles responsabilités apparaissent. Les employeurs sont soumis à un devoir d'assistance numérique qui implique, outre un comportement exemplaire des cadres, un environnement de travail favorable. De plus, les entreprises doivent être conscientes du fait que le bon fonctionnement du matériel et des logiciels est encore plus important qu'avant la pandémie de Covid-19. Les employés, quant à eux, devraient être conscients de leur responsabilité personnelle et apprendre à utiliser la technologie dans l'intérêt de leur bien-être, tout en veillant à prévoir des moments hors ligne dans leur environnement social – dans l'esprit d'une « vie numérique plus consciente ». Déconnectez de temps en temps – restez en bonne santé.



Indra Diederichs
Senior Wellbeing Consultant
indra.diederichs@willistowerswatson.com
+41 43 488 44 81



Reto Ebnöther
Head of Health & Benefits Switzerland
reto.ebnoether@willistowerswatson.com
+41 44 804 20 55



La digitalisation de demain – retour d'expérience du Danemark

Le Danemark est l'un des pays les plus numérisés au monde. Les clients danois sont habitués à utiliser des solutions numériques pour répondre à leurs besoins et s'attendent à ce qu'elles leur soient proposées.

Chez WTW Danemark, nous travaillons depuis de nombreuses années déjà à l'amélioration de la gestion numérique de la clientèle :

- Remplacer les supports imprimés par des supports numériques
- Compléter les séances et réunions conventionnelles par des webinaires et des vidéos
- Offrir un nombre croissant de solutions en ligne automatisées

Au cours des deux dernières années, la transition numérique a été fulgurante. Les restrictions liées à la pandémie de Covid-19 ont encore renforcé la nécessité de la communication en ligne.



Les formulaires en ligne créent une meilleure expérience utilisateur et permettent à votre entreprise d'économiser du temps et de l'argent. »

Thomas Uno Petersen

Abandon des supports papier

Le Danemark est une société presque zéro papier. Chez WTW Danemark, nous avons progressivement remplacé le papier par des portails et des formulaires en ligne au cours des dix dernières années, ce qui facilite l'échange d'informations entre les clients et WTW. La communication numérique permet à nos clients d'accéder à des informations que nous pouvons facilement mettre à jour. Cela nous permet d'économiser à la fois le temps et l'argent utilisés pour la réalisation, l'impression et la livraison de supports imprimés, qui ne peuvent être adaptés, en cas d'erreurs ou de modifications, qu'au prix d'importants efforts.



Les webinaires sont un moyen efficace d'entrer en contact avec de nouveaux clients intéressants. Les vidéos permettent de transmettre un message aux utilisateurs. Ces deux instruments sont importants pour notre stratégie numérique, qui a pour but de promouvoir la prévoyance vieillesse. »

Tina Brandt

Nous avons également développé des solutions en ligne permettant à nos clients d'obtenir des réponses aux questions les plus fréquentes et de tester leur propre propension au risque lorsqu'ils réfléchissent à la manière d'investir leurs avoirs de vieillesse. Cela aide non seulement nos clients, mais c'est aussi très important pour nous en tant qu'entreprise car les solutions en ligne soulagent nos consultants, qui peuvent désormais se concentrer sur des tâches plus complexes et qui génèrent une valeur ajoutée.

De nouvelles méthodes de travail

Jusqu'à présent, nos échanges avec les clients se déroulaient dans le cadre de tables rondes dans leurs bureaux. Les collaborateurs pouvaient s'entretenir avec nos conseillers en personne ou bien en ligne.

Aujourd'hui, nos clients ont la possibilité d'organiser des tables rondes en ligne via Microsoft Teams, ce que de nombreux clients font à la place ou en plus des réunions en personne. Les réunions en ligne offrent une plus grande flexibilité – notamment parce qu'elles peuvent être enregistrées et consultées à la demande.

Les entretiens de conseil individuels sont également de plus en plus souvent organisés en ligne car les collaborateurs sont habitués à organiser des réunions via MS Teams et sont libres de participer depuis le lieu de leur choix.

Nous avons aussi mis en place une équipe qui se consacre principalement à la préparation et à l'organisation de webinaires sur des sujets qui intéressent les collaborateurs – p. ex. investissements, assurance-maladie, prévoyance vieillesse et gestion du patrimoine. Ces webinaires sont accessibles à tous les collaborateurs des entreprises clientes de WTW Danemark.

Les derniers produits développés sur la base de notre stratégie de communication numérique sont des vidéos d'animation personnalisées qui introduisent à la prévoyance professionnelle et encouragent les collaborateurs à demander des conseils sur l'optimisation de leur prévoyance et de leurs investissements.



Un robot fait office de collègue virtuel. Il peut effectuer vos tâches 24h/24, vous épargnera beaucoup de désagréments et vous permettra d'économiser du temps et de l'argent . »

Thomas Uno Petersen

Automatisation robotisée des processus

Nous avons également commencé à automatiser de nombreuses tâches répétitives et chronophages qui peuvent facilement être effectuées par un simple algorithme (automatisation robotisée des processus, RPA). Les robots logiciels numériques utilisés à cet effet sont en fait des collègues virtuels auxquels on peut facilement apprendre de nouvelles tâches ; ils travaillent 24h/24 et traitent de grandes quantités de données plus rapidement et plus précisément qu'un être humain.

Nous utilisons la technologie RPA dans nos échanges avec nos clients et les assurances pensions pour mettre à jour des informations sur certains collaborateurs – p. ex. des informations sur un collaborateur quittant l'entreprise. La technologie nous aide également à mettre en place plus de 15 000 entretiens de conseil annuels et alimente nos systèmes de gestion avec les informations fournies par les collaborateurs pendant le processus de réservation.

Les possibilités d'utilisation de la technologie RPA sont limitées, mais pour les tâches répétitives, il vaut la peine d'en examiner les options. Cette approche reflète notre attitude générale vis-à-vis de la transition numérique.

Commencez votre transition numérique dès aujourd'hui

Selon notre expérience, c'est avec une stratégie numérique clairement définie et une collaboration étroite avec les parties prenantes que vous obtiendrez les meilleurs résultats. N'oubliez pas non plus d'impliquer les futurs utilisateurs (p. ex. assurés, employeurs, conseil de fondation) dans le processus : leur acceptation du nouveau processus est décisive pour votre succès.

Et nous savons aujourd'hui qu'une solution numérique ne doit pas être complète et parfaite d'emblée. Commencez par la plus petite variante possible de votre produit et développez-le petit à petit, de manière à faire évoluer vos solutions numériques au fur et à mesure que vous acquérez de l'expérience et une confiance croissante.

Qu'attendez-vous ? Commencez votre transition numérique dès aujourd'hui !

Quel type de placement êtes-vous ?

Effectuez notre test et découvrez quel profil de placement pourrait vous convenir. Découvrez ensuite ce que nous avons mis en place avec notre « Form Builder ».

[Démarrer le test de placement](#)

Vidéo d'animation

Exemple de vidéo d'animation.

[Lancer la vidéo](#)



Thomas Uno Petersen

Business developer &
Team leader of Innovation Board Denmark

thomasuno.petersen@willistowerswatson.com
+45 60 38 08 22

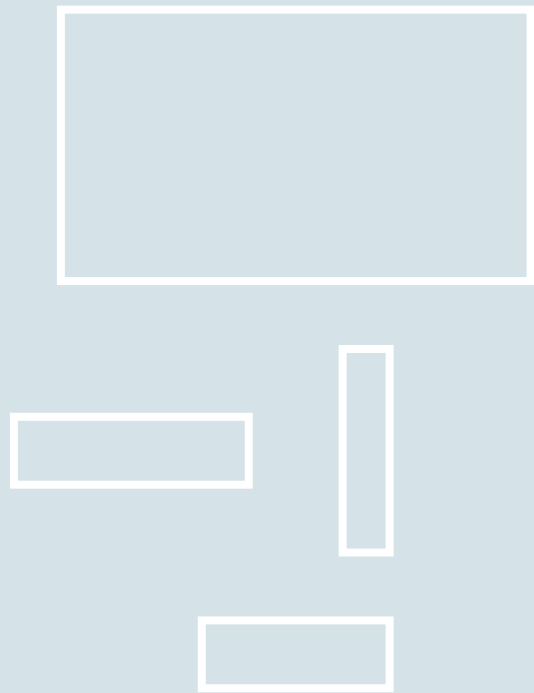


Tina Brandt

Director
Head of Advisory Office Denmark

tina.brandt@willistowerswatson.com
+45 60 38 06 65

Actuariat et Comptabilité



L'actuaire : Une profession en évolution !

Au fond, qu'est-ce qu'un actuaire ?

Une personne qui travaille dans l'actualité, qui jongle avec les chiffres ou cherche à prédire l'avenir ? En tant qu'actuaire, on entend toutes sortes de définitions parfois même très créatives sur notre métier peu répandu ! Il est vrai qu'il existe presque autant de définitions que de métiers d'actuaire, l'actuaire pouvant évoluer dans tous les domaines impliquant des calculs de risques tels que le domaine de l'assurance (vie ou non-vie), la réassurance, le risk management, l'investissement ou la prévoyance professionnelle comme dans notre cas. Dans tous les cas et quel que soit le domaine dans lequel il évolue, un actuaire s'appuie sur les calculs de probabilités et de statistiques pour modéliser de manière prédictive des événements futurs liés à la prévoyance sociale, l'assurance ou la finance. L'actuaire est à l'assurance ce que le banquier est à la finance !

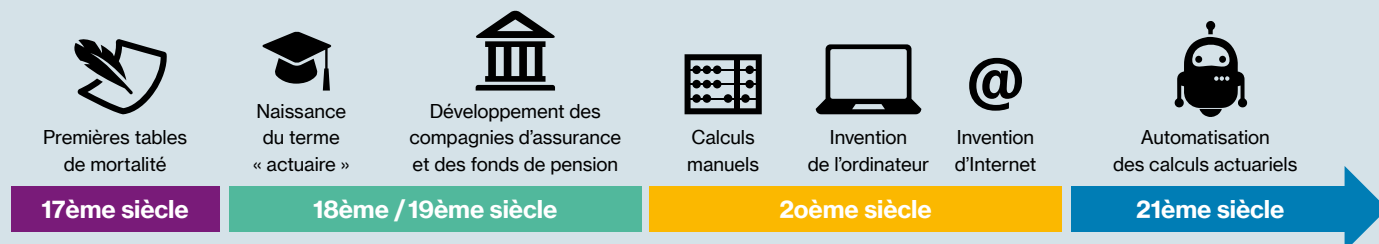
Mais savez-vous que l'actuariat puise ses origines bien plus loin que ce que l'on imagine, puisque le mot provient du latin « Actuarius » désignant un fonctionnaire qui effectuait la tenue des livres comptables dans l'antiquité romaine ?

Là où tout a commencé

Déjà au début de l'empire romain, des associations se sont formées afin de financer les enterrements, les crémations et les monuments, collectant des fonds sur une base hebdomadaire pour financer les risques de décès dans la communauté. La science actuarielle telle que nous la connaissons aujourd'hui voit le jour bien plus tard, au milieu du 17^{ème} siècle, lorsque John Graunt, père de la démographie, a pu démontrer la dépendance de la longévité et de la mortalité au sein d'une cohorte. Ses travaux ont permis de concevoir un modèle prédictif de l'espérance de vie future de la population – la base de la première table de mortalité était née !

Au cours des 200 années suivantes, les besoins en actuaires ont augmenté avec le développement des compagnies d'assurance et des fonds de pension. À l'époque, les calculs étaient évidemment effectués manuellement ce qui représentait un travail considérable. La prise en compte du hasard dans les calculs a été rendue possible avec l'invention des ordinateurs qui ont radicalement révolutionné la profession actuarielle. Plus les ordinateurs gagnaient en performance et en rapidité, plus il était possible d'intégrer de paramètres et de données complexes pour produire des calculs dans un délai plus court et avec une meilleure précision (élaboration de scénarii au service de la gestion des risques).

Fig. 1 : L'évolution de la profession d'actuaire en quelques dates clés



Le changement majeur suivant est intervenu avec l'invention d'internet. La possibilité d'accéder rapidement et facilement aux informations disponibles mondialement a permis de mieux identifier et comprendre les risques à assurer, conduisant à des calculs encore plus pertinents.

Récentes évolutions

Avec l'évolution de la complexité des risques et des données, le travail de l'actuaire est aujourd'hui beaucoup plus axé sur l'anticipation des risques, leur identification, leur gestion et leur communication aux parties prenantes. Ces dernières années, la profession actuarielle a déployé des efforts considérables pour automatiser le travail actuariel et déléguer les tâches analytiques. L'actuaire du futur sera-t-il toutefois réduit à une machine ou l'esprit humain est-il encore important pour évaluer les risques auxquels nous sommes confrontés ? Comme nous l'ont prouvé les 300 dernières années des sciences actuarielles, l'actuaire a toujours su s'adapter aux différents défis auxquels il était confronté et nous sommes impatients de voir ce que nous réserve le prochain chapitre de l'actuariat avec le développement de l'intelligence artificielle.

Intelligence artificielle : Risques ou avantages ?

Les systèmes basés sur l'IA offrent une multitude de possibilités pour favoriser la productivité et l'efficacité du travail des actuaires. L'automatisation de certains processus répétitifs permet de minimiser les risques d'erreur humaine et de développer des modèles encore plus complets et efficaces. Les actuaires peuvent ainsi se concentrer sur l'analyse des résultats et la formulation de recommandations pertinentes pour la prise de décision, exploitant au mieux leur valeur. Cette évolution permettra à l'actuaire d'endosser un rôle plus grand dans la société à l'avenir, au plus proche des décideurs des entreprises et de l'Etat.

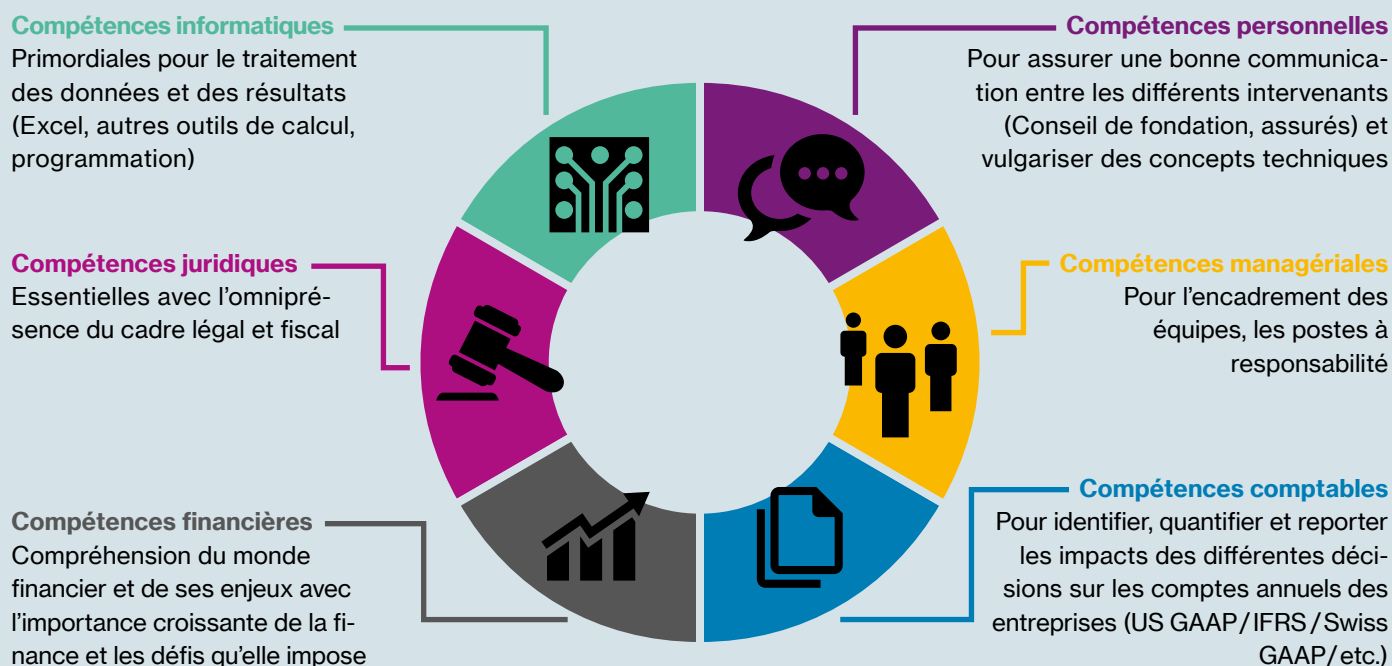
Ceci-dit, l'intelligence artificielle pose certains défis qu'il sera important d'anticiper à l'avenir tels que :

- Un cadre réglementaire ambigu notamment en ce qui concerne la responsabilité en cas de dommages
- Un risque accru de cybercriminalité et d'exploitation potentielle des données personnelles des assurés
- Un marché en constante évolution nécessitant un jugement actuariel et des mises à jour régulières des modèles
- Des défis liés à la mise en œuvre de nouveaux modèles dans les programmes de calculs et la dépendance vis-à-vis des développeurs de logiciels

La clé du succès : l'élargissement des horizons

L'adaptation à la nouvelle réalité du marché et à notre monde en constante accélération exige de l'actuaire une polyvalence et un nombre croissant de compétences à la croisée de différents domaines traitant des enjeux sociaux et humains, et plus récemment sanitaires et climatiques. Les compétences analytiques sont les premières qui viennent à l'esprit lorsqu'on pense à un actuaire. Elles sont certes essentielles, mais un actuaire compétent se doit d'avoir une vision à 360° de la situation et de faire preuve de compétences interpersonnelles, managériales et de communication, en plus d'une bonne connaissance de l'environnement économique, social et légal. Nous avons résumé dans le graphique ci-après notre vision des compétences-clé de l'actuaire du 21^{ème} siècle :

Fig. 2 : Compétences essentielles de l'actuaire du 21ème siècle



Un regard sur l'avenir

L'actuariat puise ses origines dans l'empire romain et a connu de grands changements avec les évolutions majeurs de notre société. Le développement de l'IA ne mettra pas en péril le domaine de l'actuariat mais le placera au cœur du processus décisionnel, encourageant ainsi les entreprises, les états et la société à appréhender de manière analytique des questions stratégiques importantes. Des problématiques-clés liées au changement climatique, aux risques de pandémie et aux changements sociétaux seront au centre des préoccupations des actuaires qui pourront, une fois de plus, démontrer leur polyvalence. Peut-être verrons-nous prochainement des actuaires sur la scène politique ?



Droit et réglementation

Gestion digitale – Best practice et cadre légal

Les restrictions liées à la Covid-19 ont donné un coup de pouce à la digitalisation. Celle-ci facilite et professionnalise à bien des égards la gestion et l'administration technique. La « Digital Boardroom » a par exemple fait ses preuves en pratique. Cette plateforme en ligne peut être utilisée aussi bien par les Conseils de fondation que par des prestataires externes – par exemple dans le domaine de la gestion (voir Fig. 1). À l'heure actuelle, dans le domaine de l'administration technique, les dossiers et archives font souvent l'objet d'une gestion informatique.

Admissibilité et principes de la gestion numérique des dossiers

La loi¹ autorise la conservation numérique de documents à condition qu'ils puissent être consultables à tout moment. Par ailleurs, la conservation numérique doit satisfaire à d'autres exigences telles que l'authenticité et le fait d'être infalsifiable.

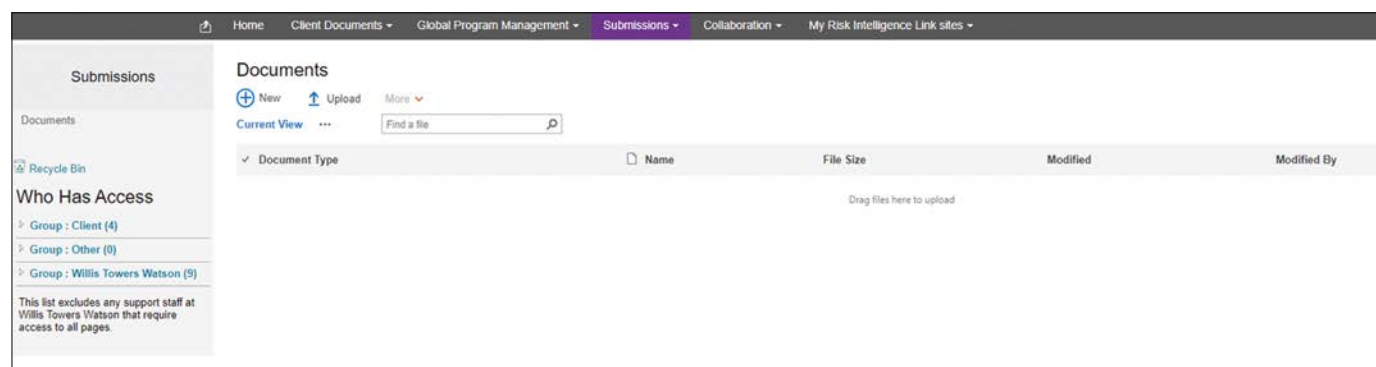
En vue de respecter les exigences (à l'avenir plus strictes) en matière de protection des données, il convient en outre de tenir tout particulièrement compte de la sécurité des données².

La loi prévoit différents délais pour la conservation des dossiers (contenant des informations essentielles pour faire valoir les prétentions des assurés). Il s'agit de délais de conservation longs : 10 ans après la fin de l'obligation de prestation ou le transfert de la prestation de sortie et, dans certains cas, jusqu'à ce que l'assuré ait atteint l'âge théorique de 100 ans révolus. En outre, les institutions de prévoyance sont tenues de conserver pendant dix ans les livres et les pièces comptables ainsi que le rapport de gestion et le rapport de révision. La conservation numérique requiert également des règlements sur la durée de conservation et des concepts de suppression.

¹ Cf. art. 41 al. 8 LPP, art. 27i et suivants OPP 2, art. 958f CO et l'ordonnance concernant la tenue et la conservation des livres de comptes.

² Voir l'article sur la digitalisation et la protection des données ci-après.

Fig. 1 : Exemple de « Digital Boardroom »



Limites de la gestion numérique des dossiers

Le rapport de gestion et le rapport de révision doivent être conservés sous forme écrite dûment signée. En pratique, cette exigence est relativisée par le fait que la signature certifiée³ est déjà largement répandue auprès des organes de révision.

La LPP et le règlement de prévoyance prévoient des exigences formelles dans différents domaines. En règle générale, la forme écrite est exigée et parfois aussi des signatures légalisées. Cela concerne par exemple le consentement du conjoint en cas de versement en espèces ou de versement anticipé EPL. Parmi les autres exemples figurent l'annonce d'un partenaire ou la remise d'un contrat d'assistance. Les institutions de prévoyance peuvent également conserver de tels documents sous forme électronique.

Toutefois, si ultérieurement un litige est porté devant un tribunal, l'institution de prévoyance assume le risque de procès en cas de contestation si elle ne peut pas prouver que les signatures sont authentiques (étant donné que l'authenticité d'une signature ne peut être prouvée qu'avec la signature originale, la preuve fait défaut en cas de conservation numérique, tel est le cas si l'authenticité de la signature est contestée, p. ex. en cas de consentement du conjoint à un versement en capital. L'institution de prévoyance devra éventuellement payer deux fois). Les institutions de prévoyance doivent donc déterminer si elles doivent conserver certains documents en format papier ou bien opter pour une gestion informatique complète, mais en acceptant un tel risque de procès.

Cas d'application pratiques

L'utilisation de signatures électroniques représente un pas supplémentaire vers la digitalisation. Les signatures électroniques certifiées ont la même valeur juridique qu'une signature manuscrite. Cette équivalence n'existe toutefois que dans la mesure où les signatures électroniques sont délivrées par un fournisseur de services de certification reconnu. Le service DocuSign, par exemple, reconnu dans l'UE et répandu auprès des entreprises internationales, n'est pas reconnu en Suisse. L'utilisation de la signature électronique certifiée facilite une gestion efficace et sûre des institutions de prévoyance.

Dans le cadre des restrictions imposées par la Covid-19, les séances virtuelles des Conseils de fondation sont devenues la norme. Il convient de relever à cet égard que les séances virtuelles doivent également faire l'objet de procès-verbaux dûment signés. Il incombe donc à la gérante et au Conseil de fondation de trouver à l'avenir une solution intermédiaire judicieuse qui permette également des échanges personnels réguliers.

En cas de liquidation totale d'une institution de prévoyance, les liquidateurs sont tenus de veiller à la conservation appropriée des documents. Souvent, les assurés contactent les liquidateurs des années plus tard afin d'obtenir des informations au sujet de leur prévoyance professionnelle. Dans le cadre d'une liquidation totale, il est donc recommandé de garantir contractuellement qu'en sus du transfert de l'actif (actifs et retraités), les archives sont également transférées à la nouvelle institution de prévoyance et y sont conservées. Dans ce cas, les assurés peuvent s'adresser à la nouvelle institution de prévoyance reprenante et les liquidateurs – souvent d'anciens membres du Conseil de fondation – n'ont plus à répondre aux demandes individuelles ayant trait au passé.

3 Voir à ce sujet ci-après (cas d'application pratiques).

Fig. 2 : Gestion numérique

1.

La gestion et l'archivage informatiques sont autorisés.

2.

La LPP et les règlements de prévoyance exigent à différents égards la forme écrite ou même des signatures légalisées. Seules des signatures électroniques certifiées ont la même valeur juridique qu'une signature manuscrite. Dans le cadre de certains litiges, l'authenticité d'une signature doit être prouvée.

3.

Il appartient au Conseil de fondation de décider jusqu'où il souhaite aller dans la digitalisation de la gestion. Il doit peser les avantages et les inconvénients et choisir le cas échéant un prestataire de services approprié.

Si un changement de prestataire est prévu, il vaut la peine d'aborder également le sujet de la digitalisation.

Bilan

La gestion numérique présente de nombreux avantages pour les institutions de prévoyance : elle facilite l'utilisation en tout lieu et par différentes personnes, localisation facile, gain de temps, meilleure systématique, etc. Les coûts initiaux plus élevés lors de l'introduction d'un archivage électronique doivent être comparés aux coûts à long terme de la conservation au format papier. L'institution de prévoyance doit toutefois veiller à ce que les exigences légales et techniques soient respectées, notamment en ce qui concerne la protection des données – par exemple en évitant tout accès par des personnes non autorisées – ce qui s'avère parfois moins coûteux avec des archives physiques.

Les institutions de prévoyance devraient choisir soigneusement leurs prestataires en ce qui concerne la digitalisation et s'assurer dans leurs contrats de prestations que les conditions-cadres juridiques et techniques sont respectées en cas de gestion et d'archivage électroniques. Il est souhaitable qu'elles se réservent à cet égard un droit de regard sur les processus des prestataires (« audit ») ou garantissent par exemple le respect des prescriptions via une certification reconnue.

Carmela Wyler-Schmelzer
Avocate, lic. jur.,
Senior Legal Consultant

carmela.wyler-schmelzer@willistowerswatson.com
+ 41 43 488 44 73



Matthew Glass
Senior Actuarial Consultant

matthew.glass@willistowerswatson.com
+ 41 43 488 44 82



Révision de la loi fédérale sur la protection des données et digitalisation

La révision de la loi fédérale sur la protection des données (nLPD) dont l'entrée en vigueur devrait avoir lieu fin 2022, a pour but d'une part d'adapter la loi actuelle aux nouvelles technologies en renforçant l'autodétermination des personnes concernées à l'égard de leurs données et, d'autre part, d'harmoniser la loi avec la législation européenne en matière de protection des données¹. Avec cette révision, l'Union européenne (UE) continuera de reconnaître la Suisse comme un État tiers ayant un niveau adéquat en matière de protection des données et l'échange des données entre la Suisse et l'UE pourra ainsi être garanti.

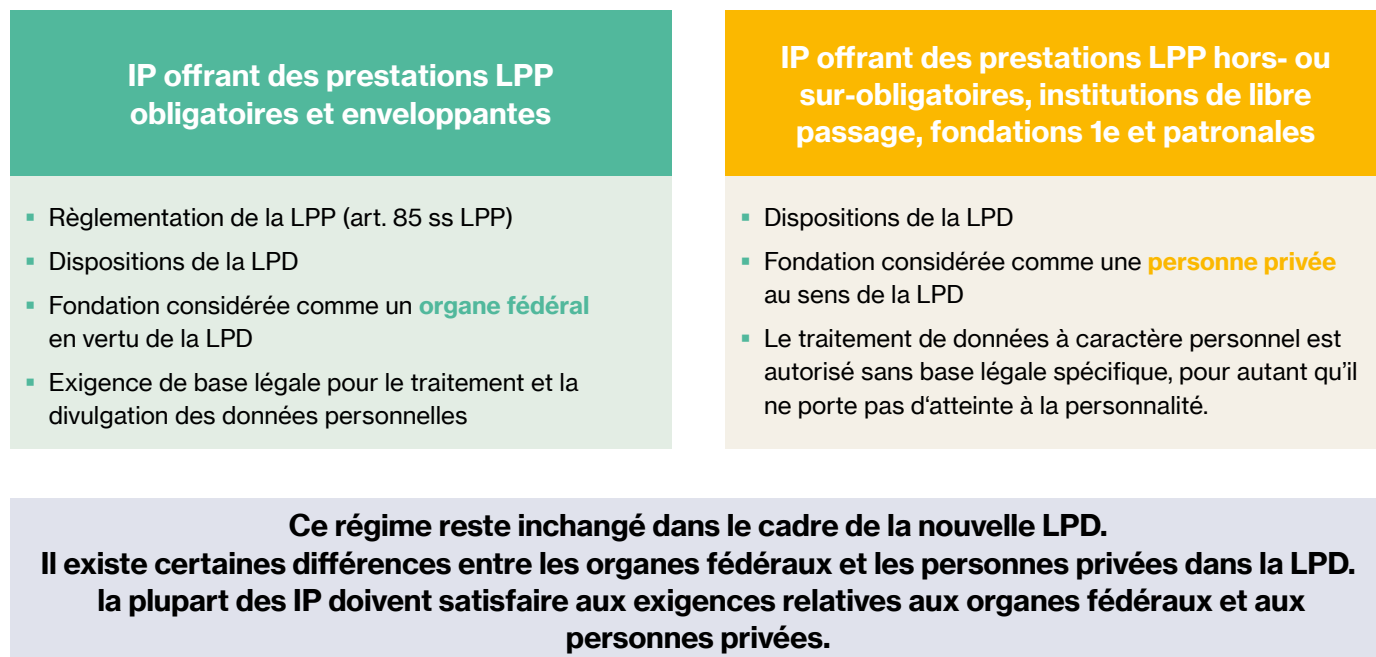
Etant donné que pour l'instant aucun délai transitoire pour l'entrée en vigueur n'est prévu, il nous paraît important que les directives, les déclarations de protection des données actuelles ainsi que les procédures soient adaptées en amont afin qu'elles soient prêtes au moment de l'entrée en vigueur².

Bases légales

Dans le cadre de son activité, l'institution de prévoyance (IP) est régulièrement amenée à traiter des données personnelles permettant d'évaluer notamment les affections physiques ou psychiques, les besoins et la situation économique de ses assurés. Le respect des exigences en matière de confidentialité des données est donc essentiel.

Dans le cadre de la protection des données, les bases légales applicables diffèrent en partie en matière de régime obligatoire LPP et de prévoyance professionnelle étendue.

Fig. 1 : Dispositions légales applicables

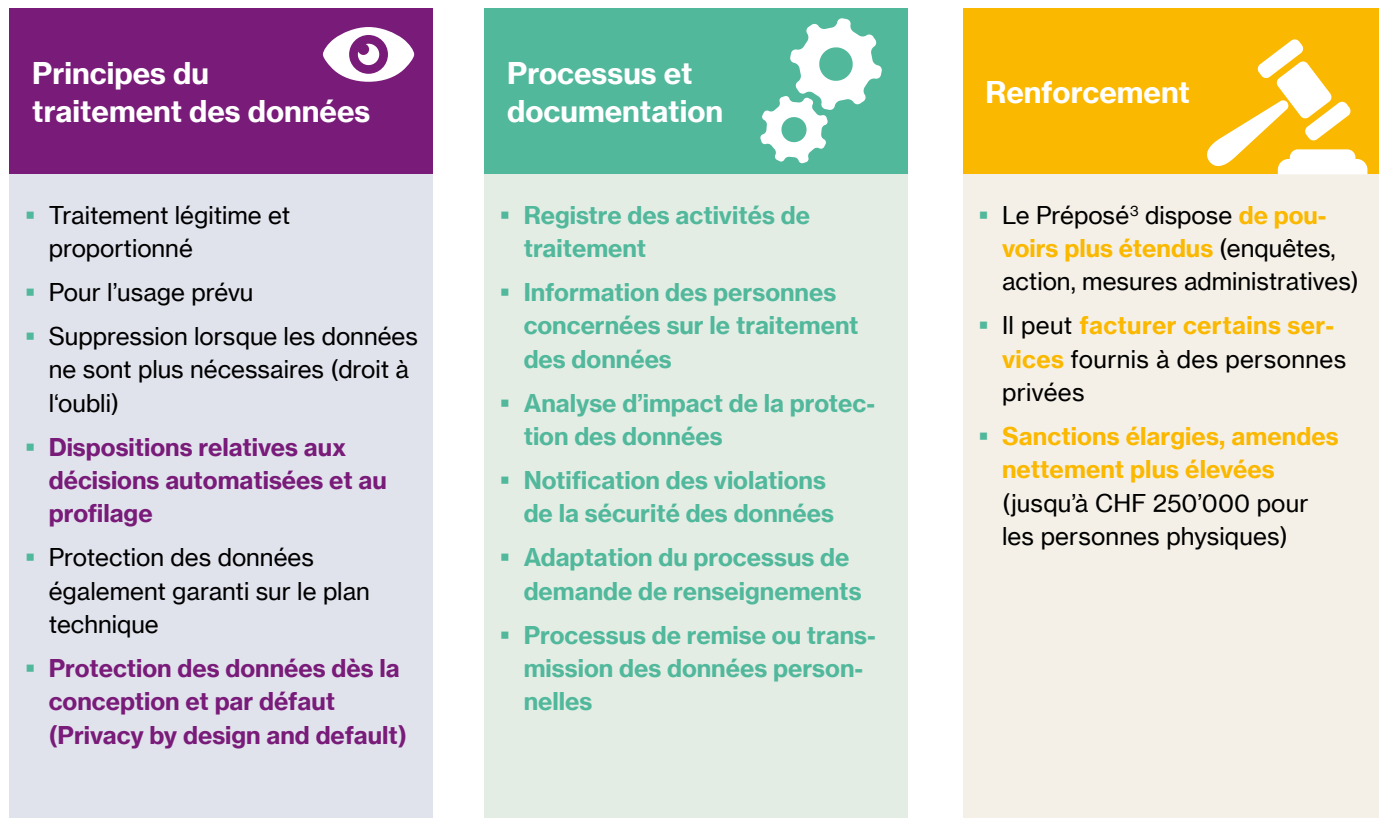


¹ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

² Le présent article est un tour d'horizon de certains aspects de la révision. Il ne se veut pas exhaustif et ne fait pas office de conseil.

Impacts concrets de la nLPD pour l'IP

Fig. 2 : Aperçu des principales modifications (surlignées)



Responsable du traitement et sous-traitant

En premier lieu, il convient de définir les acteurs. L'art. 5 let j nLPD définit le « responsable du traitement des données » comme étant la personne privée qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités, les moyens du traitement de données personnelles. La let. k de cette disposition qualifie de « sous-traitant » la personne qui traite des données personnelles pour le compte du responsable du traitement.

En l'espèce, si on prend l'exemple d'une IP ayant confié son administration à un tiers, le traitement des données est effectué par l'administration (sous-traitant) pour le compte de l'IP (art. 9 nLPD). Cette dernière devra alors en particulier s'assurer que l'administration est en mesure de garantir la sécurité des données, car elle demeure responsable.

Principes de traitement des données selon les finalités déterminées

Les données personnelles ne peuvent être collectées que pour des finalités déterminées et reconnaissables pour la personne concernée et doivent être traitées ultérieurement de manière compatible avec ces finalités. Les données personnelles doivent être détruites ou anonymisées dès qu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement.

En d'autres termes, si une personne assurée se connecte sur le portail informatique de l'administrateur pour simuler un rachat, l'administrateur devra veiller à ce que ces données soit effacées ou anonymisées.

3 Le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence

Certification

La nLPD offre la possibilité aux fournisseurs de systèmes ou de logiciels de traitement de données personnelles ainsi qu'à l'IP et/ou son administration de faire certifier leurs systèmes ou leurs services.

Cette certification permettra par exemple à l'IP dont l'administration a fait certifier ses systèmes de prouver qu'elle respecte le principe de la protection des données et qu'elle dispose d'un système de gestion de la protection des données adéquat. Il doit s'agir de certifications agréées en la matière.

Registre des activités de traitement

Précisons encore que les responsables du traitement et les sous-traitants devront tenir chacun un registre de toutes leurs activités de traitement (art. 12 nLPD). Celui-ci devra constamment être à jour et contenir certaines informations minimales telles que :

- Identité du responsable du traitement
- Finalité du traitement
- Description des catégories des personnes concernées et des catégories des données personnelles traitées
- Catégories des destinataires
- Délai de conservation des données personnelles ou critères pour déterminer la durée de conservation
- Description générale des mesures visant à garantir la sécurité des données
- En cas de communication de données personnelles à l'étranger, le nom de l'Etat en question et les garanties prévues à l'art. 16 al. 2 nLPD

A noter que l'avant-projet de l'ordonnance prévoit à l'article 26 nOLPD⁴ des exceptions à l'obligation de tenir un registre des activités de traitement. Il conviendra donc d'examiner le moment venu si l'IP tombe ou non sous une de ces exceptions. Selon l'état actuel, il faut partir du principe que cette exception ne s'applique qu'aux particuliers.

Conseiller à la protection des données

Il conviendra d'évaluer au cas par cas si un conseiller à la protection des données selon l'art. 10 nLPD est judicieux pour l'IP. Celui-ci sera l'interlocuteur des personnes assurées et des autorités chargées de veiller à la protection des données. Les tâches du conseiller sont principalement :

- former et conseiller le Conseil de fondation dans le domaine de la protection des données ; et
- contribuer à l'application des dispositions relatives à la protection des données.

Droit à la remise ou à la transmission des données personnelles

La révision prévoit en outre la possibilité pour la personne assurée de demander à l'IP, respectivement à l'administration, de lui remettre sous un format électronique couramment utilisé les données personnelles la concernant qu'elle lui a communiquées ou de les transmettre à un tiers (l'art. 28 nLPD). La personne assurée concernée pourra en principe faire valoir ce droit gratuitement.

Sanctions pénales

Une personne physique violant la nLPD pourra être punie d'une amende allant jusqu'à CHF 250'000 au plus. Ici aussi, il convient de rappeler que chaque membre du Conseil de fondation répond à titre individuel sur l'ensemble de son patrimoine.

Conclusion

Pour l'heure, nous recommandons donc aux IP de procéder à une analyse du statu quo, de déterminer les mesures à prendre et de mettre en œuvre des adaptations nécessaires, notamment en relation avec les différents prestataires de l'IP de sorte à être prêtes lors de l'entrée en vigueur, sans délai transitoire, de la loi. A l'ère digitale, la conformité en matière de protection des données est un thème de gouvernance à ne pas sous-estimer pour les IP. Après la mise en œuvre des adaptations nécessaires, il s'agira en outre de vérifier et de garantir en permanence la conformité du traitement des données avec la nLPD.

⁴ La procédure de consultation de l'Ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données révisée (nOLPD) s'est terminée en octobre 2021. Celle-ci fera encore l'objet de modifications.

Exemples de mesures à prendre

- Élaborer ou adapter des directives internes relatives au traitement des données ;
- Etablir un registre des activités de traitement des données ;
- Vérifier et adapter les déclarations de protection des données sur Internet, vers les personnes assurées et dans les contrats dans lesquels il est conseillé d'introduire un devoir d'annoncer les violations de la protection des données ainsi que le transfert du traitement à des tiers ;
- Implémenter un processus garantissant le traitement et un processus pour l'analyse d'impact ;
- Implémenter un processus pour l'annonce des violations de la sécurité des données ;
- Veiller à ce que les données personnelles soient effacées ou anonymisées dès qu'elles ne sont plus utiles ;
- Identifier les pays vers lesquels des données personnelles sont transmises et s'assurer que les mesures de protection adéquates sont en place ;
- Garantir la sécurité des données par des mesures techniques et organisationnelles appropriées (par exemple droits d'accès, cryptage des e-mails au moins en ce qui concerne les données sensibles, IT-security, archivage).

Evelyn Schilter

Avocate, lic. jur. LL.M.
Head of Legal Retirement

evelyn.schilter@willistowerswatson.com
+ 41 43 488 44 79



Angelica Meuli

Lic. iur.
Associate Director

angelica.meuli@willistowerswatson.com
+ 41 21 321 68 10



Nouveautés et tendances



360°Prévoyance I News – Aperçu des évolutions législatives et des projets de réforme du 2e pilier à partir de 2022

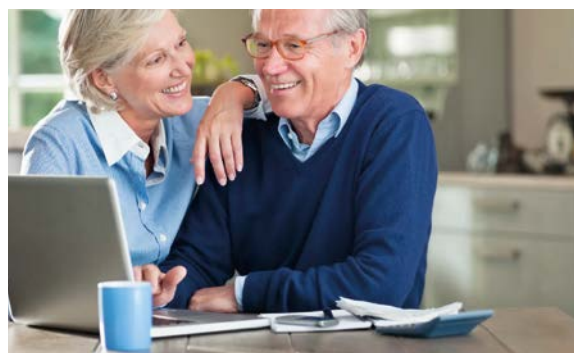
Divers changements législatifs sont à nouveau entrés en vigueur au 1^{er} janvier 2022. Parallèlement, d'autres révisions qui auront également une influence sur le 2^e pilier entreront en vigueur au cours des prochaines années.

[Plus d'informations](#)

360°Prévoyance I Publications

Vous trouverez ici 360°Prévoyance I Magazine, les articles 360°Prévoyance I News et bien plus encore.

[Site Internet](#)



360°Prévoyance I News

Inversion de tendance – vers une hausse des taux de conversion pour votre retraite ?

[Site Internet](#)

Nos bureaux en Suisse

Towers Watson AG

Talstrasse 62
8021 Zurich
+41 43 488 44 0

Towers Watson SA

Rue du Petit-Chêne 18
1003 Lausanne
+41 21 321 68 00

Towers Watson SA

Rue de la Cité 1
1204 Genève
+41 22 309 39 50

Contact

Christian Heiniger
christian.heiniger@
willistowerswatson.com

Contact

Guillaume Hodouin
guillaume.hodouin@
willistowerswatson.com

Contact

Guillaume Hodouin
guillaume.hodouin@
willistowerswatson.com

A propos de WTW

Chez WTW (NASDAQ : WTW), nous fournissons des solutions fondées sur les données et sur les compétences de nos experts dans les domaines des Assurances de personnes, du Risque d'entreprise et du Capital Humain. En nous appuyant sur la vision globale et l'expertise locale de nos collaborateurs présents dans 140 pays et marchés, nous aidons les entreprises à affiner leur stratégie, à renforcer leur résilience, à motiver leur personnel et à accroître leurs performances.

En travaillant main dans la main avec nos clients, nous identifions des opportunités de succès durable et offrons la perspective qui fait avancer. Plus d'informations sur wtwco.com.



wtwco.com/social-media

Copyright © 2022 Willis Towers Watson. All rights reserved.
WTW-WE-CH0026 Avril 2022

wtwco.com/fr-CH

