

Newsletter Octobre 2018

Sécurité complète de la caisse de pension à l'ère de la numérisation

Une caisse de pension est tenue de garantir la sécurité. De nos jours, par sécurité complète on entend en général une combinaison de sécurité financière et de sécurité opérationnelle.

La sécurité financière d'une caisse de pension est déterminée sur la base du bilan. Ce contrôle est prescrit par la loi. Or, la sécurité financière doit être établie sur la durée et pas seulement sur le moment, de sorte que la caisse de pension puisse s'acquitter de ses obligations jusqu'au bout. Cela signifie que tous les destinataires recevront les prestations réglementaires jusqu'à leur départ ou leur décès. En cas de dissolution de la caisse de pension, la valeur actuelle des prestations acquises ou non encore payées est transférée vers la nouvelle caisse de pension.

La sécurité opérationnelle comprend aussi bien l'organisation de la caisse de pension que les processus décisionnels de l'organe suprême et les procédures opératives de l'administration. La sécurité opérationnelle est testée chaque année par l'organe de révision. Si les systèmes de contrôle interne de la caisse de pension sont certifiés selon ISAE 3402*, dans la plupart des cas les coûts d'audit ordinaires annuels sont également diminués.

Opportunités offertes par la numérisation

La numérisation ouvre des opportunités dans différents domaines, dont certains sont donnés ci-dessous à titre d'exemple. Les assurés reçoivent des informations adaptées à leurs besoins, et la caisse de pension peut réduire des coûts et accroître la sécurité. La plupart de ces exemples sont mis en œuvre ou en phase de mise en œuvre ou de test.

- La numérisation croissante permet de concevoir une présentation individuelle des informations pour chaque assuré. Avec un minimum d'efforts, il est possible de ne montrer que les prestations correspondant à la situation personnelle effective de l'assuré (par exemple: indication des rentes de partenaire pour les personnes mariées).

- Dans des cas de prestations complexes, les calculs peuvent être effectués à plus de 80% par des algorithmes, réduisant ainsi les frais de spécialistes.

- Les calculs des obligations et des provisions et les projections dynamiques peuvent déjà être intégrées dans le logiciel de gestion. La tâche de l'expert en assurance pension se concentre sur l'interprétation des résultats, ce qui offre à la caisse de pension une plus-value supérieure.

- Les informations individualisées sont complétées par une accessibilité continue. L'assuré peut consulter ses données de prévoyance à la date souhaitée et effectuer des calculs de simulation (achat, financement de l'accession à la propriété du logement, départ à la retraite, etc.) dans toutes les variantes souhaitées et à tout moment. De cette manière, les employés de la caisse de pension sont déchargés des tâches les plus simples. D'un autre côté, les spécialistes de la gestion doivent avoir des connaissances plus spécialisées et un niveau de compétence sociale plus élevé et ils doivent être formés en conséquence.

Les risques de la numérisation

La numérisation est fondamentalement une adaptation des processus manuels actuels aux processus numériques. Cela montre clairement que la numérisation est un outil d'automatisation. Les processus ne sont plus contrôlés quotidiennement au cas par cas et ne peuvent pas non plus être adaptés sur une base ad hoc. La numérisation engendre donc la nécessité d'analyser en détail tous les processus de travail. La mise en œuvre doit également être effectuée de manière globale, car les règles appliquées par la machine ne seront comprises que par quelques employés.

* ISAE 3402 est une approche d'audit adoptée par les prestataires de services qui démontre l'existence (type I) et l'efficacité (type II) des contrôles internes.

Le contenu des informations des documents et des calculs consultables doit être clairement conçu pour éviter que le demandeur doive les interpréter. Cela nécessite beaucoup d'efforts dans la conception de la documentation consultable. La négligence a pour conséquence que les assurés déconcertés s'adressent directement à l'administration en lui posant des questions supplémentaires, si bien qu'on ne gagne pas de temps et qu'on ne répond pas non plus aux besoins personnels de l'assuré.

Les fournisseurs de logiciels, d'outils de travail et de services doivent procéder aux investissements préalables correspondants. Si le développement s'effectue sans tenir compte de la demande, les coûts d'investissement ne peuvent plus être amortis.

En dépit des services numérisés et du libre-service, la possibilité de recevoir des renseignements par téléphone ou en personne est indispensable, que ce soit pour répondre aux questions de compréhension ou donner des conseils individuels à l'assuré. La prise de contact doit être possible à tout moment.

Mécanismes de contrôle existants et futurs

La sécurité peut être obtenue en mettant en place des mécanismes de contrôle. Au fur et à mesure que la numérisation progresse, c'est principalement dans les domaines de la communication, de la gestion des risques, de la conception et du suivi de processus (autrement dit de la gouvernance), de la gestion des ressources et de la protection des données que les contrôles évoluent.

Communication

Une communication répondant aux besoins est essentielle. Elle est adaptée au groupe cible et répond aux besoins du cercle auquel elle est destinée. Les assurés, les retraités et les employeurs ont des exigences différentes. Par conséquent, différents instruments (outils en ligne, interfaces informatiques automatisées, etc.) doivent être utilisés. Un concept de communication complet, une mise en œuvre claire et un contrôle automatisé permettent d'atteindre une qualité élevée. En outre, la caisse de pension établit ainsi une relation de confiance et renforce l'identification avec la caisse de pension.

Gestion des risques

Aujourd'hui, les outils de gestion des risques sont généralement fournis par l'expert en assurance de pension sous la forme d'un rapport correspondant ou d'une série de chiffres clés. Ceci permet de prendre des mesures de minimisation des risques à court terme. L'implémentation du calcul du capital de prévoyance (y compris les provisions spécifiques aux caisses) dans le logiciel de gestion est déjà possible, aussi bien que la configuration des calculs de projection avec des paramètres sélectionnables pour une application directe par la caisse de pension. Le suivi et le contrôle de la sécurité financière (rendement cible, flux de trésorerie, etc.) dépendent ainsi moins du soutien externe et deviennent plus rentables grâce à la numérisation. L'expert en assurance pension se concentre de plus en plus sur l'interprétation des résultats plutôt que sur les activités de calcul banals.

Gouvernance

Le conseil de la fondation, en tant qu'organe de direction, assume le même niveau de responsabilité qu'un conseil d'administration. Cela nécessite une connaissance des éléments organisationnels les plus importants et des processus associés. Les risques doivent être identifiés et analysés, permettant une gestion appropriée des risques opérationnels potentiels. La numérisation fournit une aide précieuse. Les systèmes informatiques avec flux de travail intégrés et la traçabilité des différentes étapes facilitent la maîtrise des risques organisationnels et opérationnels.

Gestion des ressources

L'automatisation des processus apporte des avantages de coûts à moyen et long terme. Par exemple, l'envoi numérique de documents et d'informations réduit les coûts d'impression et d'expédition. Les employés peuvent ainsi être mis à contribution de manière plus variée. Cela conduit à un enrichissement du travail, mais nécessite également une plus grande expertise. L'intensification du libre-service engendrera de plus en plus de questions sur les avantages non professionnels (impôts, héritage, etc.). Les bénéficiaires ressentiront le besoin d'obtenir des réponses objectives et correctes à leurs questions. Cela fait de la formation des ressources humaines un thème essentiel. Parallèlement, l'organe suprême de la caisse de pension doit garantir la qualité des réponses également par des mesures organisationnelles.

Protection des données

Afin de tenir compte de l'évolution du numérique, la législation sur la protection des données dans l'Union européenne a été adaptée en 2018. En Suisse, des discussions analogues sont en cours et une modification de la loi sur la protection des données est en cours de consultation. Dans ce contexte, il convient d'attirer l'attention sur la différence de sécurisation entre les données analogiques et numériques. Dans ce domaine, les mécanismes de contrôle changent. Pour les données analogiques, le principal problème à résoudre est leur sécurité physique. Cela signifie que des mesures sont à prendre pour surveiller les accès et contre les incendies et/ou les inondations. Pour les données numériques, l'alimentation électrique, la ventilation et la température constante constituent un problème supplémentaire en matière de sécurité physique. La sécurité numérique inclut les droits d'accès au serveur et aux applications, les problèmes de sauvegarde et de restauration ainsi que l'authentification bidirectionnelle des utilisateurs.

Conclusion

Bien que de plus en plus de caisses de pension exploitent déjà les possibilités de la numérisation ou se penchent sur les questions de la mise en œuvre, le potentiel des possibilités offertes par la technologie actuelle n'est pas encore pleinement exploité. La numérisation ne remplacera en aucun cas les contacts personnels. Cependant, il faut s'attendre à ce que les questions deviennent de plus en plus vastes. Cela influence l'éducation et la formation des employés actuels. Outre la formation des individus, la mise en œuvre de mesures de gouvernance et de contrôle au niveau opérationnel est nécessaire. En fin de compte, les assurés influenceront le développement numérique de la caisse de pension par leur manière d'utiliser les services offerts. On ne peut pas estimer aujourd'hui comment et à quelle vitesse la société évoluera à la suite de la numérisation et quel en sera l'impact sur la sécurité sociale.

Grâce à nos services complets aux caisses de pension dans les domaines du conseil, de l'externalisation et de l'informatique, nous pouvons vous soutenir dans la numérisation en profondeur de votre caisse de pension. Nous analysons avec vous les mécanismes de contrôle et les adaptons aux besoins numériques.

*Roland Schmid, Directeur,
Swiss Life Pension Services SA*

Zurich, octobre 2018

Pension Services – La société de conseil de Swiss Life

N'hésitez pas à nous contacter:

*Swiss Life Pension Services SA
General-Guisan-Quai 40
Case postale, 8022 Zurich
Téléphone 0800 00 25 25
pension.services@slps.ch
www.slps.ch*

*Succursale en Suisse romande:
Swiss Life Pension Services SA
Av. de Rumine 13
1001 Lausanne*

