

Rapport de terrain de la Caisse de pension SRG SSR

# Quatre affirmations dans la révolution digitale

La Caisse de pensions SRG SSR n'est pas une pionnière en matière de numérisation. Néanmoins, elle a déjà mis en œuvre des mesures importantes et en prévoit d'autres. Les premières expériences montrent que les assurés sont ouverts à une plus grande interaction.

EN BREF

Les destinataires veulent recevoir régulièrement des informations et pouvoir accéder à leurs données indépendamment du temps et du lieu. Avec la disponibilité de l'information, le besoin de conseils personnels augmente.

Les derniers 18 mois ont vu l'usage du terme «pandémie» se généraliser dans le public, aussi chez les dirigeants des institutions de prévoyance. Toutefois, dans le monde des caisses de pensions, «digital» reste probablement le terme le plus souvent utilisé depuis une dizaine d'années. L'associer avec le mot «révolution», comme dans le titre de cet article, nous semble donner une indication pertinente sur l'importance que l'on doit accorder à ce phénomène.

La Caisse de pension SRG SSR assure la prévoyance professionnelle d'un peu plus de 9000 destinataires, répartis entre 6500 assurés actifs et 2600 bénéficiaires de rentes. En tant qu'institution de prévoyance du plus grand groupe audiovisuel de Suisse, lui aussi confronté à cette même révolution, on pourrait s'attendre à ce qu'elle soit automatiquement à l'avant-garde en termes de digitalisation. Or, ce n'est pas le cas, pour une simple raison: les attentes et les besoins de nos clients respectifs sont foncièrement différents. Ceci nous conduit à une première affirmation: la digitalisation n'est pas au service du prestataire, mais à celui du client. Également si ce dernier, dans le cas de notre Caisse de pension, se trouve être captif.

des assurés et l'efficacité opérationnelle. L'amélioration de cette dernière doit permettre de mieux répondre aux attentes des destinataires.

*La digitalisation n'est pas au service du prestataire, mais à celui du client.*

Au travers d'entretiens réguliers avec des assurés actifs et des représentants des bénéficiaires de rentes, nous avons identifié les attentes principales suivantes:

- accessibilité de l'information en tout temps et sur tout appareil;
- augmentation du rythme, mais réduction du volume des communications;
- suppression du papier;
- accessibilité au dossier personnel de prévoyance.

De prime abord et de manière un peu surprenante, la possibilité de pouvoir soi-même simuler ses prestations de prévoyance n'a pas fait partie des premières priorités exprimées. Pour ce genre de requêtes, nous avons constaté que les assurés préféreraient s'en remettre à l'expertise et aux conseils de la gérance. Le développement d'un outil de simulation en ligne, plutôt en vogue sur le marché pour supputer la qualité d'une caisse de pension, a donc pu être remis à plus tard. D'où notre deuxième affirmation: les besoins des destinataires ne sont pas forcément ceux que l'on attend.



**Emmanuel Vauclair**

Expert en Caisses de Pension CSEP, Directeur, Caisse de pension SRG SSR

**Mieux répondre aux attentes des destinataires**

Depuis sa gestation, notre stratégie digitale s'oriente selon deux axes: les besoins

**Nouveau site internet et communication électronique plus soutenue**

Partant de ces constats, nous avons, en 2017, élaboré pour les assurés un nou-

---

*Raconte-moi qui tu étais dans ta caisse de pension,  
et notre futur commun sera facilité.*

---

veau site internet regroupant tous les documents utiles, lesquels se trouvaient auparavant éparpillés à différents endroits. En parallèle, nous avons augmenté la cadence des communications électroniques, dédiant pour cela régulièrement de l'espace à un sujet spécifique. Sur la base des commentaires directs ainsi que de la statistique des pages consultées, nous constatons un retour positif provenant de nos destinataires.

Depuis 2018, notre rapport annuel prend la forme d'un microsite internet, avec une petite dizaine de rubriques, per-

---

*Aide l'assuré  
et il te le rendra.*

---

mettant ainsi une plus grande modularité. En outre, depuis 2019, chaque assuré peut, tous les mois, accéder à son certificat de prévoyance actualisé ainsi qu'à l'évolution de son avoir de retraite. En 2020, nous avons constaté que plus de la moitié des assurés a téléchargé au moins une fois son certificat de prévoyance. Cette offre a provoqué une diminution du volume des sollicitations basiques. En contrepartie, le nombre de requêtes d'ordre spécifique a augmenté. L'un dans l'autre, notre charge de travail est restée stable, mais avec son curseur

positionné vers plus de valeur ajoutée, alors que s'accroissait l'intérêt général des assurés pour leur prévoyance. Ceci est à la fois réjouissant et valorisant pour notre activité. Nous en tirons la troisième affirmation: aide l'assuré et il te le rendra.

#### **La pandémie comme catalyseur**

Au niveau opérationnel, la bonne fortune veut que nous ayons terminé la mise en place de notre webflow en décembre 2019. Quelques mois plus tard, ce que nous avons jugé comme nécessaire au niveau processuel est, tout à coup, devenu indispensable pour des raisons sanitaires. Dès lors, mise à part la prise en charge du courrier entrant, toutes les opérations de gestion, puisque déjà dématérialisées, ont pu être réalisées de manière décentralisée. Seule la gestion des signatures a nécessité quelques ajustements, relativement anodins, et provoqué parfois des manœuvres logistiques surprenantes. Par la force des choses, nos destinataires ont également utilisé le courriel au lieu du courrier pour leurs échanges avec la gérance. Ils ne furent donc pas étonnés de recevoir les formulaires et autres simulations au format électronique.

Lors de l'élaboration du webflow, l'élément central avait été de convaincre certains collaborateurs du bien-fondé de l'outil. La résistance au changement reste ancrée dans la nature humaine, ce même humain qui sous-estime aussi largement sa capacité d'adaptation.

---

*Les besoins des destinataires  
ne sont pas forcément ceux  
que l'on attend.*

---

#### **Le futur: archives de tous les échanges**

La prochaine étape, en cours de développement, verra la mise en place d'une zone d'interaction entre le destinataire et la gérance à l'intérieur de la plateforme actuelle. L'objectif est d'y archiver tous les échanges entre l'assuré et la gérance: courriers, courriels, formulaires, attestations et autres simulations y seront stockés, de manière sécurisée. Ainsi, le destinataire pourra accéder lui-même à son historique, de manière instantanée et au moment où il le souhaite.

Sans vouloir paraître utopiste, nous envisageons au stade actuel qu'il puisse emporter cet historique avec lui, lors de sa sortie de notre Caisse de pension. Cela pourrait être une modeste contribution à une meilleure transmission et conservation des données dans le 2<sup>e</sup> pilier. Car force est bien de reconnaître qu'il ne s'agit pas du plus grand succès de notre branche. Ainsi nous voici arrivés à notre quatrième et dernière affirmation: raconte-moi qui tu étais dans ta caisse de pension, et notre futur commun sera facilité. |