



Étude sur la digitalisation des acteurs de la prévoyance professionnelle en Suisse

Mai 2019

Banque - Finance - Assurance - Protection Sociale



Étude

Sommaire

1. Marché de la prévoyance professionnelle
2. Présentation de l'étude
3. Méthodologie de l'étude
4. Périclès Group

Marché de la prévoyance professionnelle

Volumes et acteurs (pilier 2)

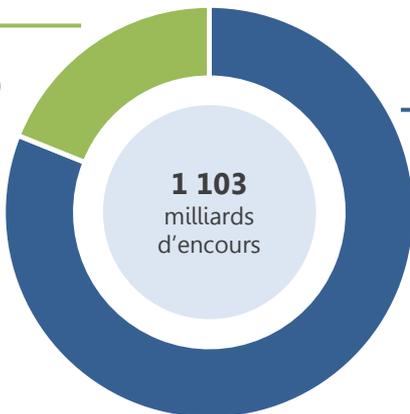
Encours pilier 2 (2017) – en milliards de CHF

Assureurs-vie

209 mds CHF
(19% des encours)

Le marché est occupé par 8 acteurs dont les principaux sont :

- Swiss Life
- AXA Vie
- Allianz Vie
- Bâloise Vie
- Helvetia Vie



Institutions de prévoyance

894 mds CHF
(81% des encours)

1640 institutions de prévoyance en 2017 dont

les principales sont :

- Publica
- BVK (canton Zurich)
- CP Migros
- Zurich Financial Services
- CP Nestlé
- CP UBS
- CP CFF
- CP Ville de Zurich
- CP Crédit Suisse
- CP La Poste
- CP ASGA

CP : Caisse de pension

Sources principales :

FINMA, La prévoyance professionnelle par les entreprises d'assurance-vie, Rapport 2017 sur la transparence de la comptabilité
OFS (Office fédéral de la statistique), Statistiques des caisses de pension : résultats définitifs 2017
CHS PP (Commission de haute surveillance de la prévoyance professionnelle), Situation financière des institutions de prévoyance 2017
Investment Office, Pension Funds Switzerland, 2018

Assurés et bénéficiaires de rentes (2017) – en millions

Assureurs-vie

1,9 millions d'assurés
(44% des assurés)

Institutions de prévoyance

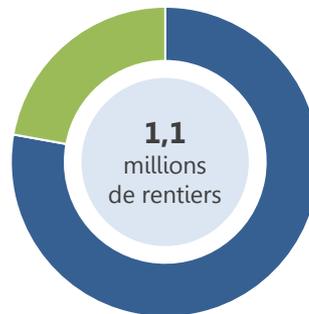
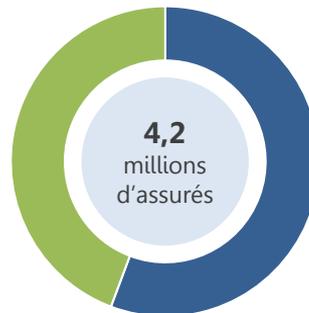
2,3 millions d'assurés
(56% des assurés)

Assureurs-vie

0,3 millions de rentiers
(22% des bénéficiaires de rentes)

Institutions de prévoyance

0,8 millions de rentiers
(78% des bénéficiaires de rentes)





Le catalogue des services en ligne

- > Services d'informations:
 - > Certificat d'assurance et règlement
 - > Suivi de l'avoir de vieillesse
 - > Suivi des prestations d'invalidité et décès
 - > Informations du contrat et de l'adhésion
 - > Affichage du financement des prestations
- > Services d'accompagnement client:
 - > Espace client
 - > Service de messagerie / réclamation
 - > Hotline (chat-bot, visio, assistance téléphonique)
 - > Affichage en « responsive » (adapté multi-support)
- > Services de simulations:
 - > Cotisations obligatoires jusqu'à la retraite
 - > Décompte de sortie
 - > Rachats pour financer l'acquisition d'un logement (ELP)
 - > Versements complémentaires facultatifs
 - > Modification de la date de départ à la retraite
 - > Modification du taux d'occupation
- > Services d'actes en ligne:
 - > Modification des informations personnelles
 - > Modification de situation professionnelle
 - > Modification de la variante de contribution annuelle
 - > Rachat anticipé pour financer l'acquisition d'un logement (ELP)
 - > Versements facultatifs dans la caisse de pension
 - > Accès aux formulaires de gestion et d'informations



Des disparités de services selon les institutions

- > Fortes différences dans la qualité de service digital offerts aux assurés ou aux entreprises entre les différents institutions de prévoyances.
- > On observe des disparités accrues selon le modèle de l'institution de prévoyance
- > Certaines institutions de prévoyance affichent cependant déjà un fort taux de digitalisation de leurs services



Espace client

- > Plusieurs institutions de prévoyance ne disposent pas encore d'Espace Client dédié, empêchant ainsi la plupart des services en ligne.



Service client et frais de gestion

- > L'amélioration du service à l'assuré et l'entreprise ainsi que la réduction des frais de gestion sont les arguments mis en avant par les institutions ayant développé une forte stratégie digitale

Présentation de l'étude

Digitalisation des acteurs de la prévoyance professionnelle



Périmètre

- > Toutes les institutions de prévoyances privées et publiques, les institutions de prévoyances collectives indépendantes et les fondations collectives d'assurance vie proposant une offre de pilier 2
- > Toutes les institutions de prévoyances et les fondations collectives d'assurance vie proposant une offre de pilier 3 *(à réaliser ultérieurement)*



Objectifs de l'étude

- > Établir une cartographie complète de la digitalisation de l'offre de prévoyance professionnelle Suisse et un comparatif des pratiques des acteurs de la prévoyance professionnelle



Axes majeurs de digitalisation pour les clients finaux et les entreprises

- > Accès à l'ensemble des informations relatives au contrat et aux prestations
- > Possibilité d'exécuter des simulations et des actes de gestion en ligne
- > Administration LPP en ligne, déclaration des salaires et connexion directe des données



Focus sur les outils de gestion utilisés

- > Détail des principaux fournisseurs de solutions pour la numérisation des institutions de prévoyance



Méthode de travail

- > Benchmark des principaux acteurs et analyse détaillée des pratiques
- > Questionnaire auprès des institutions de prévoyance

- Notre étude a identifié un catalogue de services à disposition des clients et des entreprises.
- Pour chaque service nous associons un coefficient correspondant au niveau de digitalisation du service, selon la méthode suivante:



Niveau minimum : Demande de service par lettre / mail / contact générique (pas de formulaire pré-rempli, demande sur papier libre) – 0,5



Niveau basique : Demande de service via formulaire téléchargeable et imprimable puis envoi du formulaire par lettre / scan+mail / scan+contact générique – 1



Niveau intermédiaire : Demande de service par formulaire téléchargeable et modifiable puis envoi du formulaire par lettre / mail / contact générique – 2



Niveau optimal : Demande de service en ligne, signature électronique et exécution en ligne – 4

Service aux assurés

Services d'informations:

- Certificat d'assurance et règlement
- Suivi de l'avoir de vieillesse
- Suivi des prestations d'invalidité et décès
- Informations du contrat et de l'adhésion
- Affichage du financement des prestations

Services d'accompagnement client:

- Espace client
- Service de messagerie / réclamation
- Hotline (chat-bot, visio, assistance téléphonique)
- Affichage en « responsive » (adapté multi-support)

Services de simulations:

- Cotisations obligatoires jusqu'à la retraite
- Rachats pour financer l'acquisition d'un logement (ELP)
- Décompte de sortie
- Versements complémentaires facultatifs
- Modification de la date de départ à la retraite
- Modification du taux d'occupation

Services d'actes en ligne:

- Modification des informations personnelles
- Modification de situation professionnelle
- Modification de la variante de contribution annuelle
- Rachat anticipé pour financer l'acquisition d'un logement (ELP)
- Versements facultatifs dans la caisse de pension
- Accès aux formulaires de gestion et d'informations

Service aux entreprises

Services entreprises:

- Suivi des cotisations de l'employeur et de l'assuré
- Administration LPP en ligne
 - Vue d'ensemble des données concernant les contrats et les assurés
 - Saisie simple des entrées, des modifications de salaire, des sorties, etc.
 - Service de formulaires et calculs en ligne (p. ex. retraite anticipée)
- Déclaration électronique des salaires

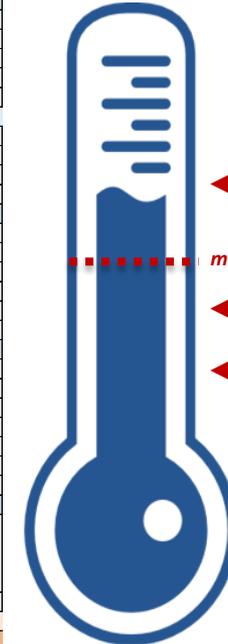
Méthodologie de l'étude

Le taux de digitalisation

- Chaque institut de prévoyance se voit attribué une note sur chaque service de notre catalogue et in fine, en fonction de la qualité de la digitalisation des services proposés, un taux de digitalisation associé.
- Les instituts sont ensuite classés anonymement selon leur taux digitalisation permettant ainsi de déterminer le taux moyen de digitalisation des services de prévoyances

SERVICES ASSURES	Institution de prévoyance 1				Institution de prévoyance 2			
	Minimum - 0,5	Basique - 1	Intermédiaire - 2	Optimum - 4	Minimum - 0,5	Basique - 1	Intermédiaire - 2	Optimum - 4
SERVICES ASSURES								
Services d'informations:	20				11			
•Certificat d'assurance et règlement				4				4
•Suivi de l'avoir de vieillesse				4		1		
•Suivi des prestations d'invalidité et décès				4		1		
•Informations du contrat et de l'adhésion				4				4
•Affichage du financement des prestations				4		1		
Services d'accompagnement client:	9				16			
•Espace client (oui,4 - non, 0,5)				4				4
•Service de messagerie / réclamation (oui,4 - non, 0,5)	0.5							4
•Hotline (oui,4 - non, 0,5)	0.5							4
•Affichage en « responsive » (adapté multi-support) (oui,4 - non, 0,5)				4				4
Services de simulations:	17.0				3.0			
•Cotisations obligatoires jusqu'à la retraite				4	0.5			
•Décompte de sortie				4	0.5			
•Rachats pour financer l'acquisition d'un logement (ELP)				4	0.5			
•Versements complémentaires facultatifs	0.5				0.5			
•Modification de la date de départ à la retraite				4	0.5			
•Modification du taux d'occupation	0.5				0.5			
Services d'actes en ligne:	12.5				8.5			
•Modification des informations personnelles				2			1	
•Modification de situation professionnelle				2			1	
•Modification de la variante de contribution annuelle				2			1	
•Rachat anticipé pour financer l'acquisition d'un logement (ELP)				2			1	
•Versements facultatifs dans la caisse de pension	0.5				0.5			
•Accès aux formulaires de gestion et d'informations				4				4
SERVICES ENTREPRISES	6				4			
Services entreprises:	6				4			
•Administration LPP en ligne Vue d'ensemble des données concernant les contrats et les assurés Saisie simple des entrées, des modifications de salaire, des sorties, etc. Service de formulaires et calculs en ligne				2				2
•Déclaration électronique des salaires				4				2
Somme totale	64.5				42.5			
Taux de digitalisation	67%				44%			

Taux de digitalisation



IP1 - 69 %

moyenne - 51 %

IP2 - 42 %

IP3 - 29 %

Questionnaire



Les répondants de l'études devront répondre à un questionnaire en ligne, détaillant pour chaque service du catalogue les niveaux de digitalisation qu'ils proposent

Restitution



La restitution aux participants de l'étude comprendra:

- Le taux de digitalisation moyen de l'ensemble des répondants et les outils statistiques associés
- Le taux de digitalisation du répondant et son positionnement par rapport au marché
- Une analyse de l'état de digitalisation du marché

Confidentialité



Les institutions participants à l'étude seront citées mais nous garantissons une confidentialité totale de leurs réponses.

Paris · Genève · Luxembourg · Hong Kong · Londres

+ 1 200
missions



+ 100
consultants

+ 350
Clients

Conseil spécialisé en **Banque, Finance, Assurance et protection sociale**

Périclès Group accompagne ses clients **de la réflexion stratégique à la mise en œuvre.**



En s'appuyant sur l'**expertise pointue de nos équipes**, nous vous accompagnons dans vos **réflexions stratégiques** jusqu'à la **mise en œuvre des chantiers de transformation** et d'**évolution de votre organisation**

EXPERTISE	CONSEIL SUR-MESURE	VEILLE MARCHÉ
Banque - Finance Assurance - Protection Sociale Acteurs - Offres - Partenariats Organisations - Réglementation	Stratégie de développement Création d'activité et transformation digitale Efficacité opérationnelle Organisation & conduite du changement	Etudes de Place Publications presse Interventions conférences Jurys de Grands Prix Suivi des FinTechs Cercle d'Aspasie

VEILLE MARCHÉ ET REGLEMENTAIRE - CLUBS DE PROFESSIONNELS - FORMATIONS



Notre **principale ambition** est celle d'allier **expertises techniques et maîtrise des modèles** pour apporter **solutions pertinentes et valeur ajoutée**.

EXPERTISE	APPROCHE	ALCHIMIE AU-DELA DES MODELES
Assurance Non Vie S2 & USP Assurance Vie - Epargne Longévité - Retraite - Dépendance Prévoyance - E-santé	Tarification Provisionnement ALM et Innovation financière	20% de son activité dédiée à la R&D Multiplicité des Initiatives Actuariat & Datascience

R&D - MODELISATION - VEILLE TECHNIQUE



Cercle d'Aspasie *7 Clubs de professionnels*

Partenaires Vie
Partenaires IARD
Retraite collective
Complémentaire Santé
Epargne Salariale
Middle Office
Valorisation



Conférences Articles de presse

Plus de **200 conférences** et
interventions publiques
Plus de **300 articles de presse**
Petits déjeuners digitaux
Interviews vidéos de
Fintechs/Insutechs (OWOT)



Formations Forums

Relations écoles
Institutionnels
Entreprises
Écoles et universités
Accompagnement stages et
mémoires



Etudes Débats

**60 enquêtes et 20 benchmarks
par an**
Membre du jury du Grand Prix
de l'Agefi Actifs
Débats sur différents sujets et
problématiques clients

Périclès Group

La confiance de plus de 350 clients



WE SUPPORT



Périclès Group a rejoint la plus large initiative mondiale en matière de responsabilité sociétale. Le Pacte mondial des Nations Unies travaille avec les entreprises pour initier et partager leurs démarches relatives aux principes universels des droits de l'homme, du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.



1 Maillot Pour la Vie s'engage avec la complicité de nombreux sportifs de haut niveau à redonner sourire et espoir aux enfants malades, toutes pathologies confondues.

Périclès Group est partenaire de l'association et l'accompagne dans sa croissance par des actions concrètes, au-delà d'une seule contribution financière.



Tree-Nation est un réseau social dédié à combattre les changements climatiques, la désertification et la pauvreté en plantant des arbres.

Périclès Group a d'ores et déjà planté une « forêt Périclès » de 900 arbres au Niger, représentant les missions réalisées depuis la création du cabinet.



www.pericles-group.com

Jean Bonnefoy, Associé
jbonnefoy@pericles-group.com

Denis Mazouer, Associé
dmazouer@pericles-group.com

Paris - Luxembourg - Genève - Londres - Hong Kong



contact@pericles-group.com

Nous rejoindre : recrutement@pericles-group.com