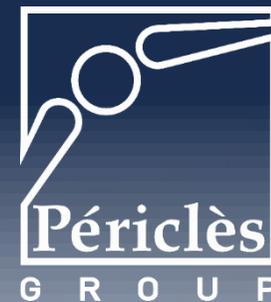


Etude sur la digitalisation des acteurs de la prévoyance professionnelle en Suisse

Edition 2020



Item	Quantity	Amount
...	...	248.53
...	...	855.75
...	...	594.67
...	...	482.74
...	...	356.40
...	...	400.00
...	...	436.00

Category	Amount
Customer	...
Tax	...
Other	...
TOTAL	...

Présentation de l'équipe



Audren Riou, Senior consultante
ariou@pericles-group.com



Rolando Quintas, Senior manager
rquintas@pericles-group.com



David Farcy, Associé fondateur
dfarcy@pericles-group.com



Nathalie Rackovic, Associée
nrackovic@pericles-group.com



Denis Mazouer, Associé
dmazouer@pericles-group.com

Préambule

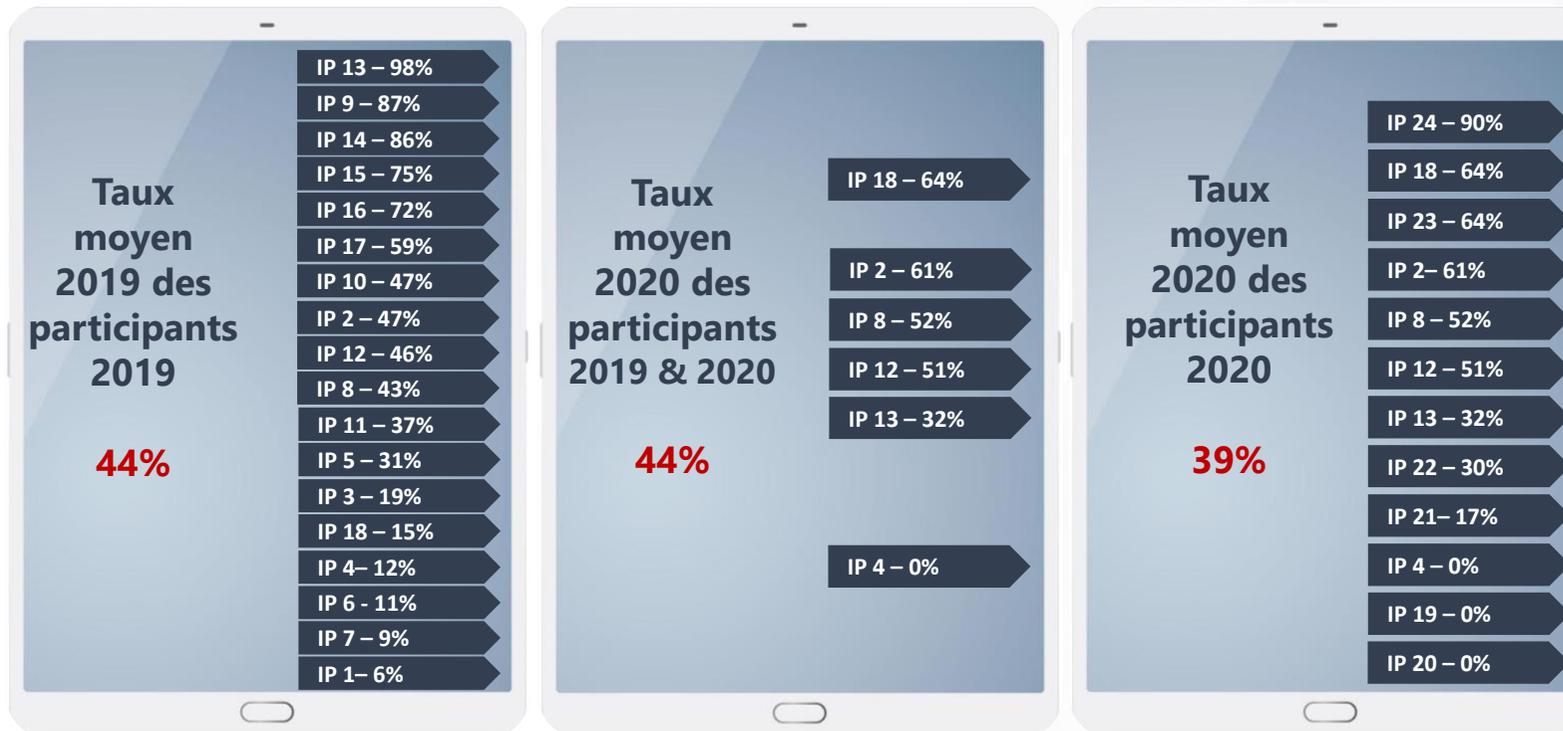
107 établissements ont été sollicités pour cette étude et 11 % y ont répondu de façon explicite.

Ainsi, le nombre de participants, 12, bien qu'il ne donne pas une vision exhaustive, permet de dresser un état des lieux assez représentatif et de dégager des tendances sur la digitalisation des institutions de prévoyance en Suisse. Les participants sont en grande majorité des institutions de prévoyance de taille conséquente, et en grande majorité aussi en Suisse Romande.

Quelques remarques générales concernant cette étude :

- ❖ Les données recueillies sont dites « brutes » dans la mesure où l'aspect qualitatif, à savoir la qualité des informations et la lisibilité de celles-ci, sont déclaratives.
- ❖ Il y a eu moins de participations que lors notre précédente étude réalisée en 2019, qui avait recueilli 18 répondants. 50% des participants de l'année dernière ont participé à cette nouvelle enquête. L'autre moitié des participants est donc composée de nouveaux établissements, ce qui impacte le taux de digitalisation global.
- ❖ Une partie qualitative a été ajoutée à notre questionnaire. Elle concerne la mise à disposition par les répondants d'autres services de digitalisation que ceux évoqués dans le sondage, un retour clients ainsi qu'une appréciation du confinement du printemps dernier. Ces questions ont été exclues de la notation, mais font toutefois l'objet d'une analyse.
- ❖ A l'exception d'une nouvelle question insérée en 4^{ème} partie du questionnaire, le périmètre de cette enquête est identique à celui de notre étude 2019.

Taux global moyen de digitalisation des acteurs



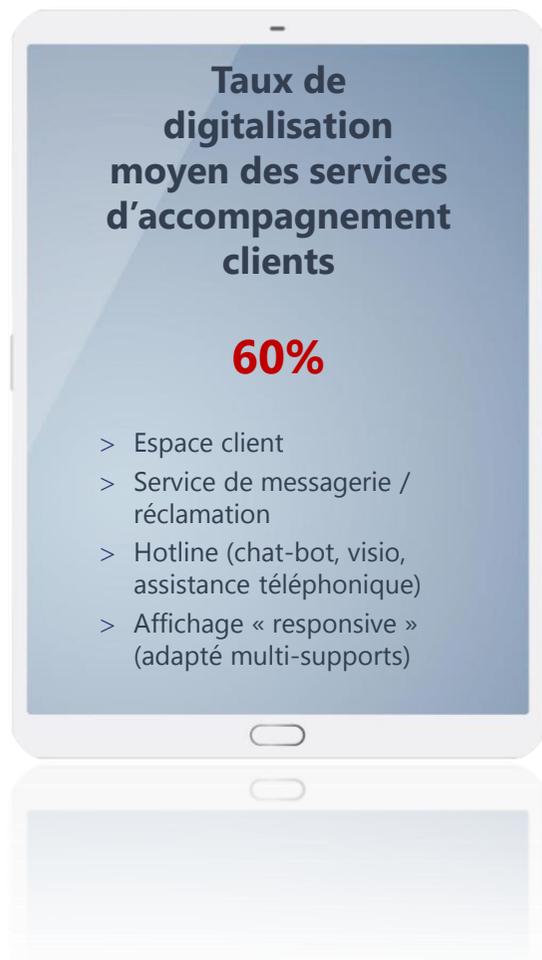
✓ Avec une moyenne de **44%**, identique à celle de 2019, le **taux de digitalisation global est stable** à périmètre équivalent.

✓ L'étude ayant mobilisé cette année de nouveaux participants, si l'on établit la moyenne de l'ensemble des participants 2020, ces derniers font légèrement diminuer cette moyenne, passant de 44% à 39%.

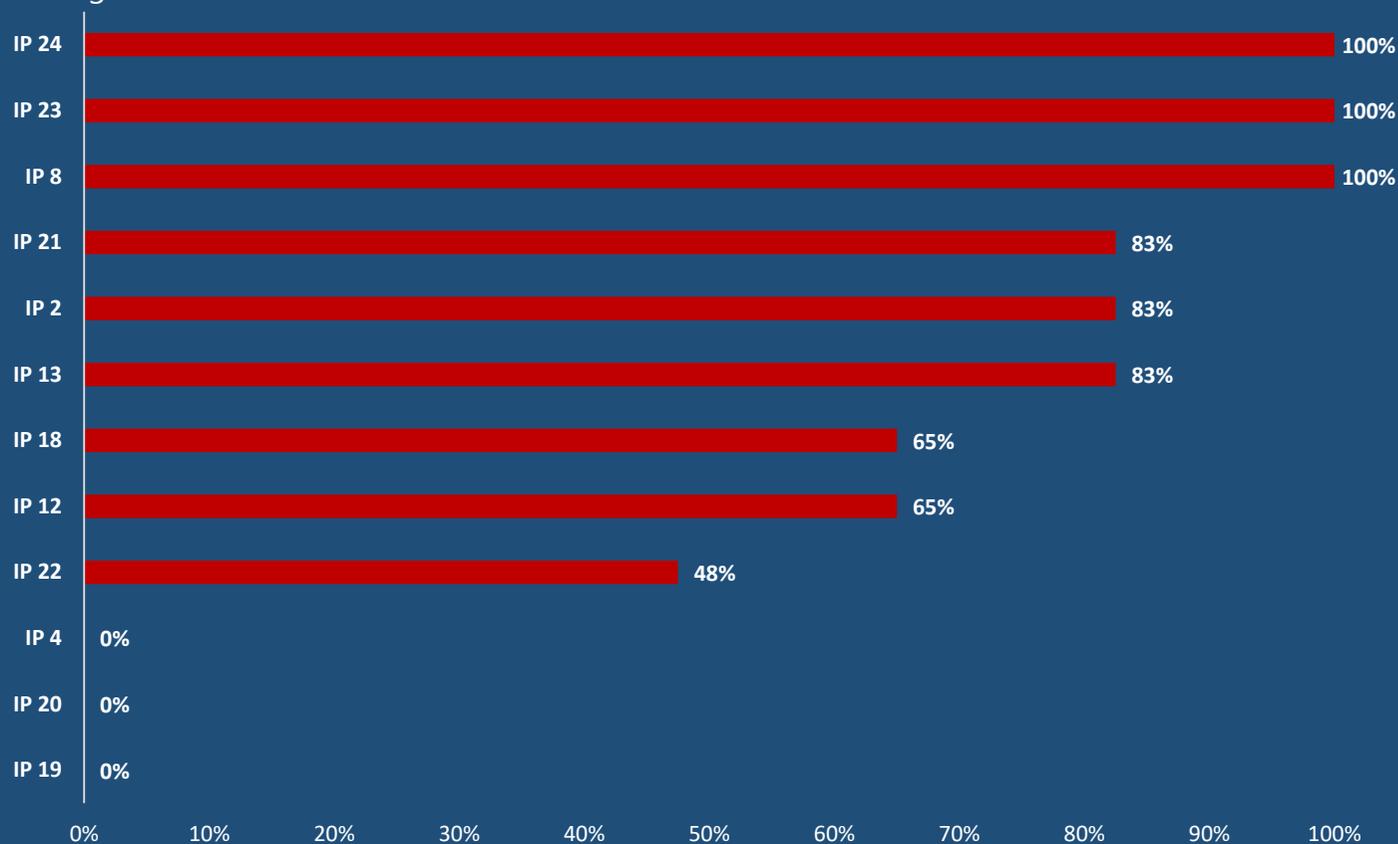
- Cette diminution s'explique par le fait que cette année, trois nouveaux participants ne proposent aucun service de digitalisation. En 2019, le taux global moyen de digitalisation le plus faible était de 6%.

- Par ailleurs, le taux global moyen de digitalisation 2020 le plus élevé est également plus faible que celui de 2019, 90% contre 98%. Certains participants 2019 au taux de digitalisation élevé n'ont pas renouvelé leur participation en 2020.

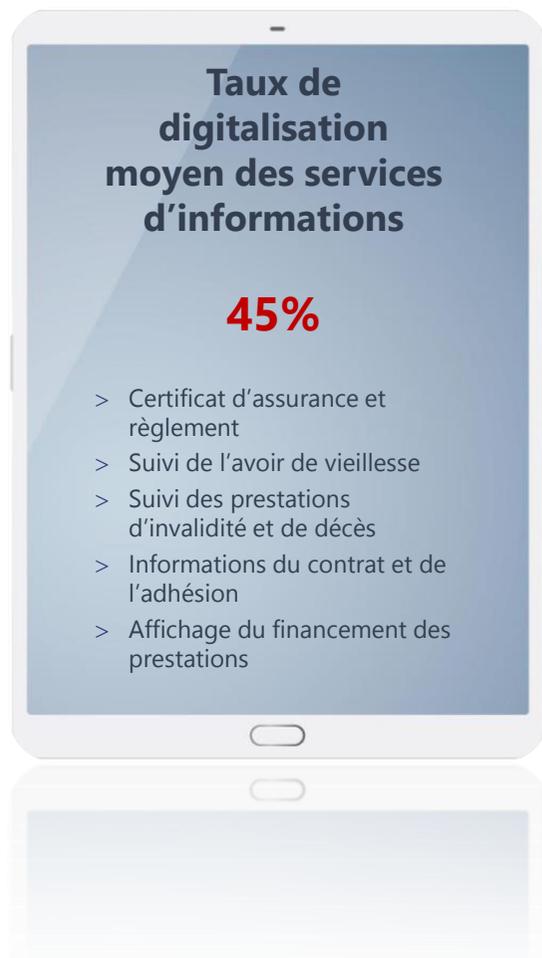
Digitalisation des services d'accompagnement clients



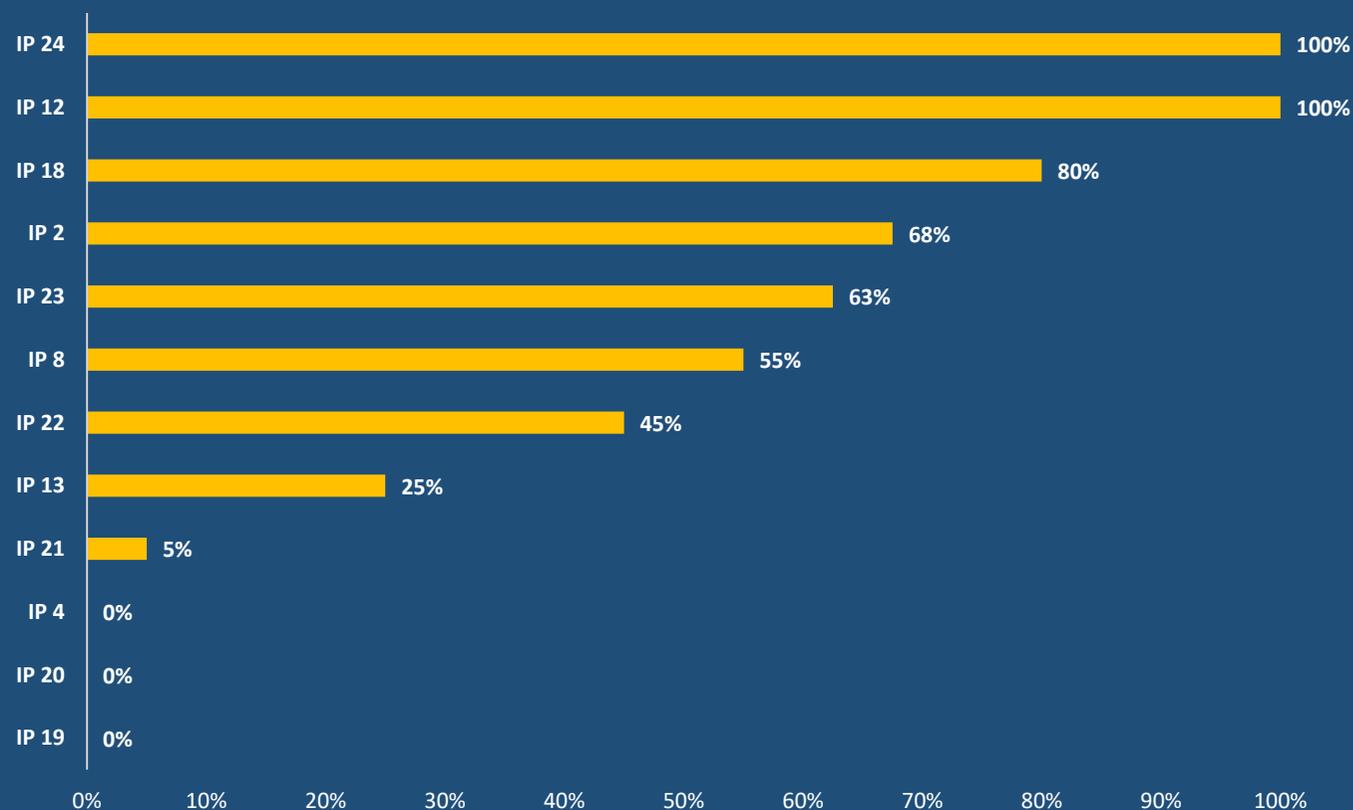
- ✓ Avec une moyenne de 60%, il s'agit des services les plus digitalisés par les institutions de prévoyance.
- ✓ Ce taux était de 67% en 2019. S'il l'on s'en tient au panel des répondants 2019 & 2020, nous pouvons considérer que ce taux est quasiment identique à celui 2019 puisqu'il s'élève à 66%.
- ✓ Nous notons toutefois de fortes disparités entre les institutions de prévoyance, entre celles n'ayant aucune digitalisation des services d'accompagnement clients, et celles proposant un niveau optimal de digitalisation.



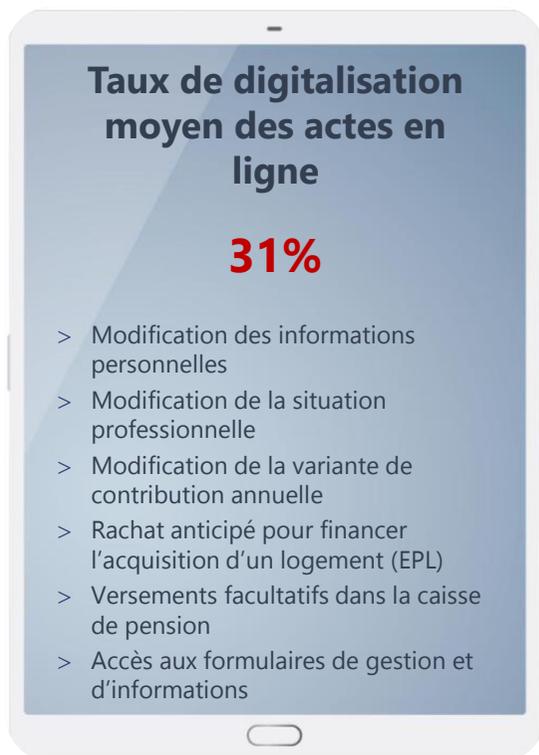
Digitalisation des services d'informations



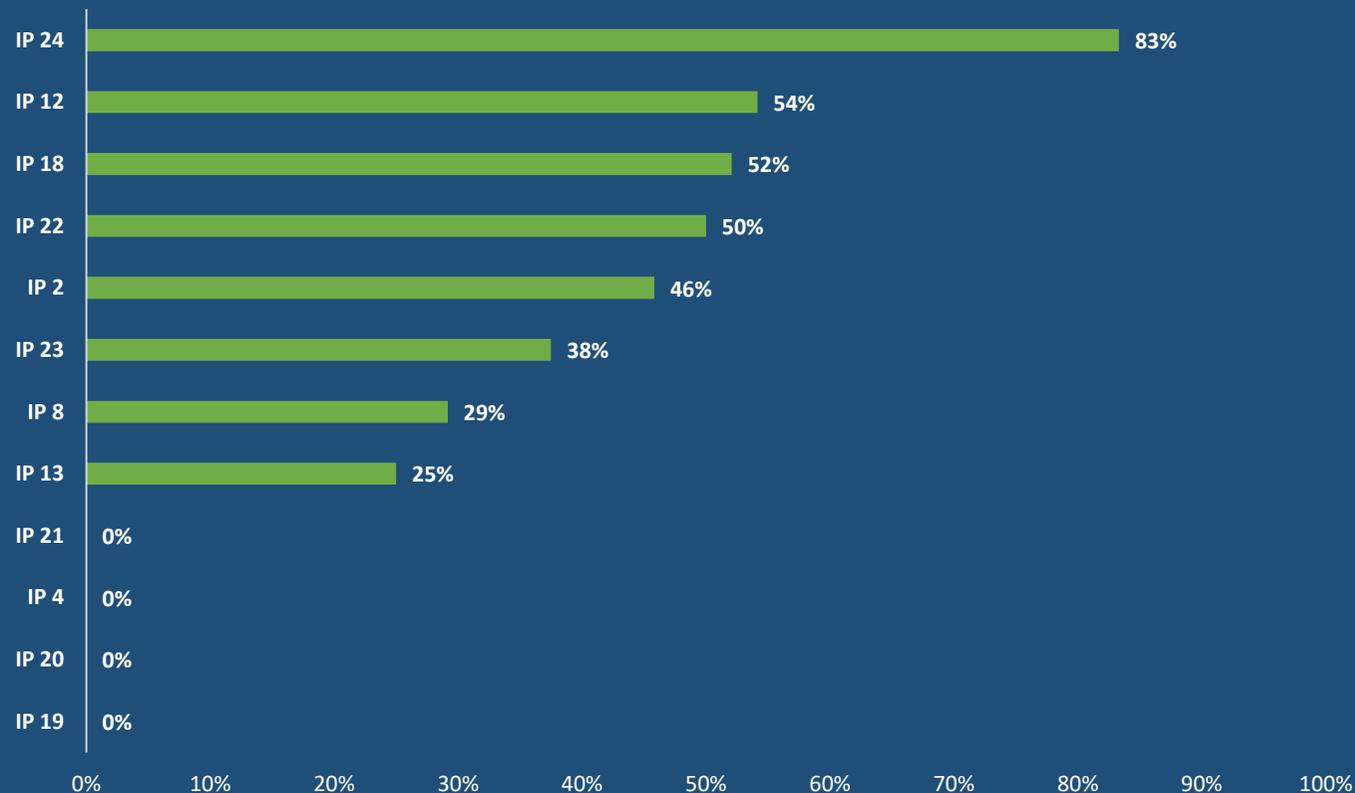
- ✓ 75% des répondants proposent des services d'informations aux assurés.
- ✓ Avec une moyenne de 45%, le taux de digitalisation moyen des services d'informations aux assurés est identique à celui de l'année dernière.
- ✓ Malgré de grandes disparités entre les institutions de prévoyance, 50% d'entre elles ont toutefois un taux de digitalisation supérieur à 50%.



Digitalisation des actes en ligne



- ✓ 67% des participants à l'étude proposent des services d'actes en ligne aux assurés.
- ✓ Avec un taux de digitalisation moyen de 31% pour l'ensemble des répondants 2020, et de 34% pour les participants 2019 & 2020, ce taux est en léger repli par rapport à l'année dernière, puisqu'il s'élevait à 35%.
- ✓ Les disparités entre les institutions de prévoyance sont toujours aussi importantes et nous notons qu'aucun des participants n'atteint un taux de digitalisation de 100%, le score le plus élevé étant de 83%.



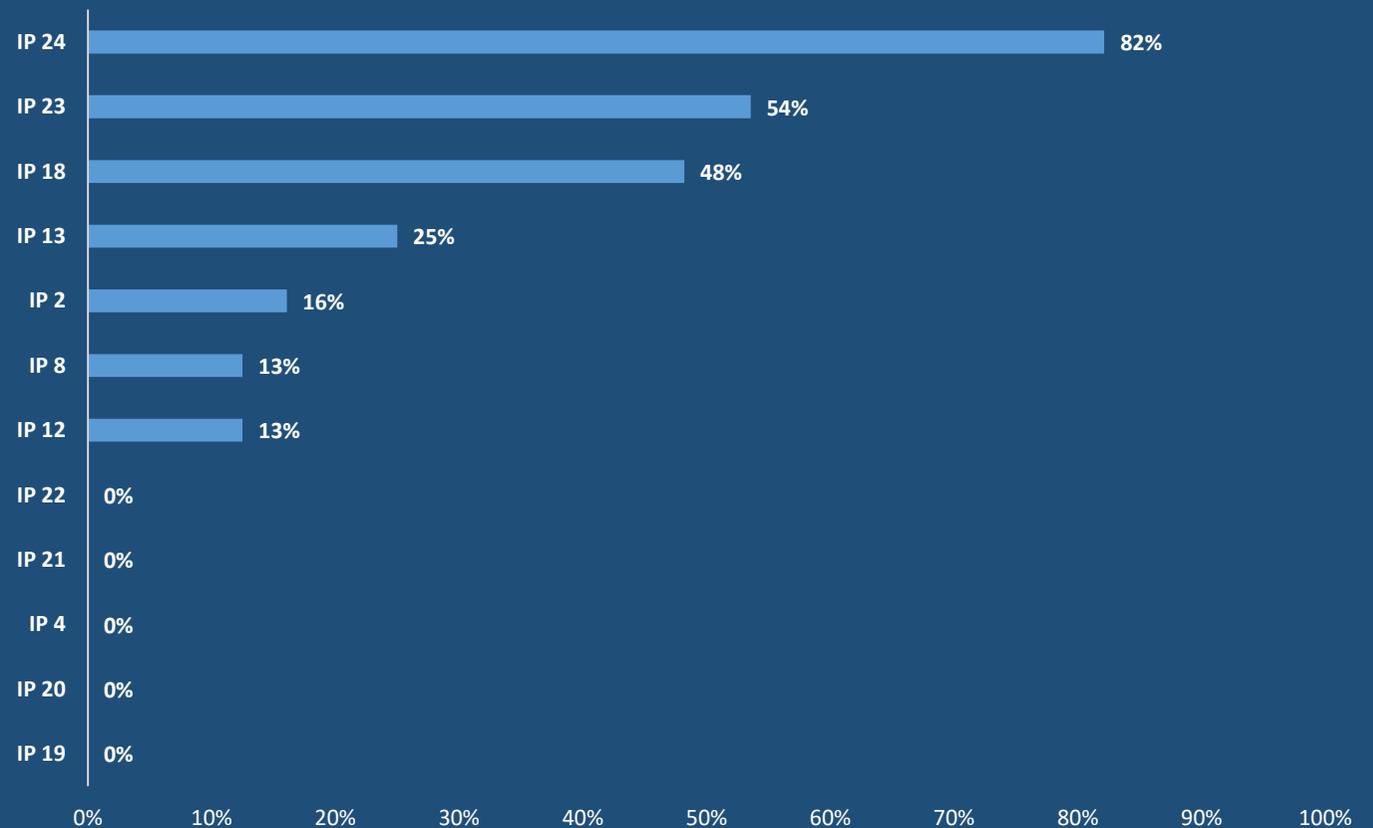
Digitalisation des services de simulations

Taux de digitalisation moyen des services de simulations

21%

- > Cotisations obligatoires jusqu'à la retraite
- > Rachat pour financer l'acquisition d'un logement (EPL)
- > Décompte de sortie
- > Versement complémentaire facultatif
- > Modification de la date de départ à la retraite
- > Modification du taux d'occupation

- ✓ 58% des répondants proposent des services de simulations à destination des assurés.
- ✓ Le taux moyen de digitalisation de ces services est de 21% contre 34% l'année dernière. Il s'agit des services les moins digitalisés par les institutions de prévoyance.
- ✓ Les acteurs n'ont pas encore tous développé ces services qu'ils semblent considérer comme optionnels.



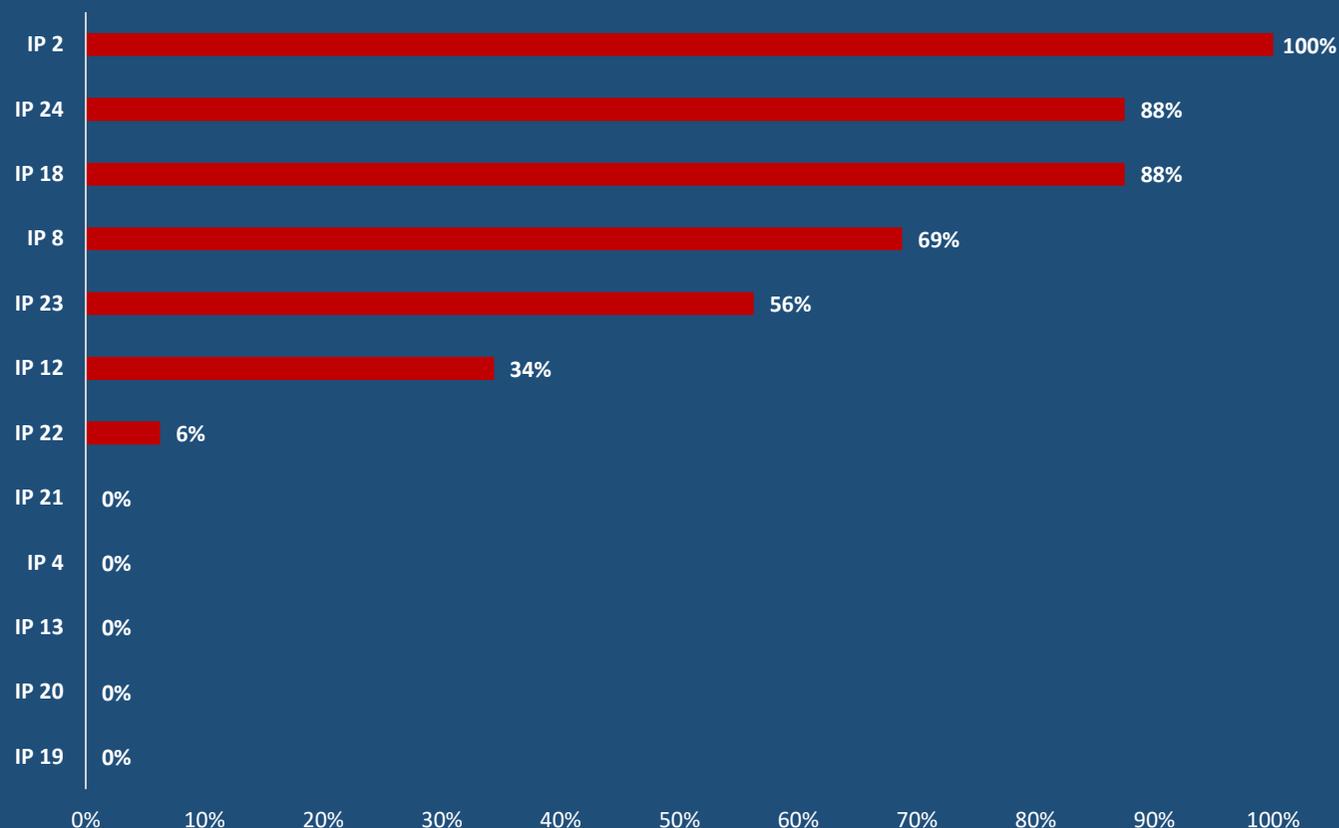
Digitalisation des services aux entreprises

Taux de digitalisation moyen des services aux entreprises

37%

- > 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 salaires, des sorties etc...
 - > Service de formulaires et calculs en ligne (ex. retraite anticipée)
- > Déclaration électronique des salaires

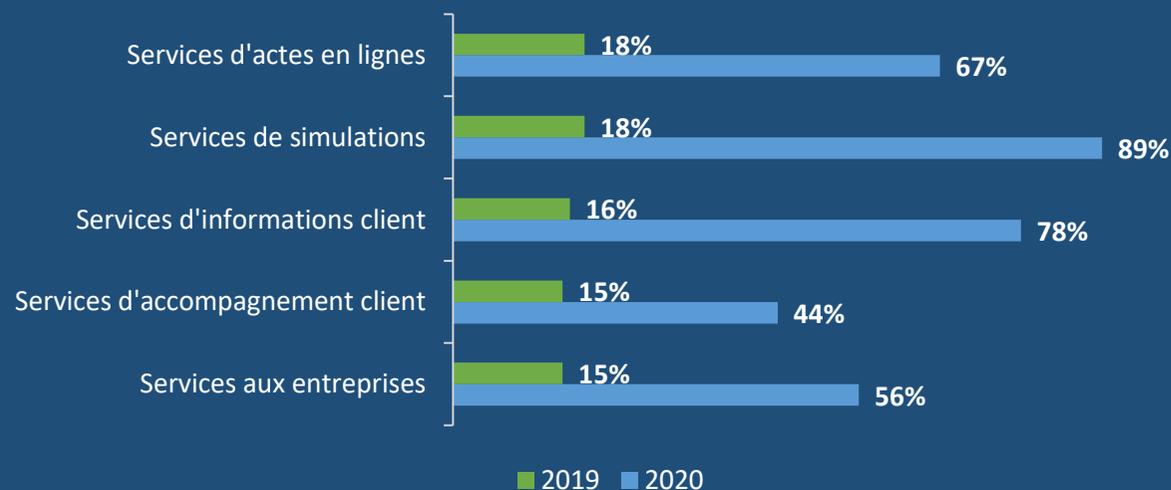
- ✓ 58% des institutions de prévoyance ayant participé à notre étude cette année proposent des services aux entreprises.
- ✓ Le taux de digitalisation moyen de ces services était de 35% en 2019. Cette année, il atteint 37% pour l'ensemble des participants 2020. Une moyenne de 48% est relevée pour les participants aux études 2019 & 2020, soit une progression de 13%.
- ✓ Les services aux entreprises sont les seuls à avoir évolué positivement entre 2019 et 2020.



Plan de digitalisation et expérience du confinement



- ✓ 42% des institutions de prévoyance ont déjà réalisé un audit afin d'obtenir l'avis des utilisateurs de leur extranet client. Les retours sont globalement positifs. Les points à améliorer qui sont ressortis de ces audits sont : les services de simulations, l'accès aux certificats individuels (protection des données) et un accès plus intuitif.
- ✓ 91% des institutions de prévoyance ont pu mettre en place le télétravail pendant le confinement du printemps dernier. Le niveau de productivité associé est jugé très bon par les participants : entre 75% et 100%.
- ✓ 75% des participants envisagent un plan de digitalisation des services aux assurés, soit 12% de plus qu'en 2019.
Les services de simulations, d'actes en ligne et d'informations client sont les services les plus visés par cette digitalisation, ce qui est cohérent puisque les services de simulations ont obtenu le taux de digitalisation le plus faible cette année.



Point de vue Périclès Group

- ❖ Le **taux de digitalisation moyen 2020** des institutions de prévoyance suisses est **stable** à panel équivalent. Le taux de digitalisation a augmenté s'agissant des services aux entreprises ; il se maintient s'agissant des services d'accompagnement clients, d'informations aux assurés et des actes en ligne. Le seul domaine dans lequel il apparaît un déclin est celui des services de simulation, peu attractifs aux yeux des institutions de prévoyance, puisqu'il s'agit des services se révélant comme étant les moins digitalisés.
- ❖ Les **réponses** apportées par les participants nous paraissent **logiques compte-tenu du contexte économique**. Prenons l'exemple du niveau de digitalisation d'un versement complémentaire. 33% des participants déclarent n'avoir aucune digitalisation de ce service. Si l'on prend en considération le fait que la part variable de la rémunération a diminué, le nombre de versements complémentaires est lui aussi en diminution ; l'évolution des salaires et des bonus versés étant liés à l'évolution des versements complémentaires, ce qui peut expliquer que la plupart des institutions de prévoyance n'aient pas le souhait de développer la digitalisation de ce service.

- ❖ L'année **2020** est une **année blanche** pour différentes raisons propres à la situation exceptionnelle que vous vivons depuis le printemps dernier, c'est pourquoi il ne faut pas tirer de conclusion trop hâtive sur les résultats obtenus dans cette étude qui comportent des limitations quant à leur interprétation. Pour autant, le groupe Périclès a tenu à maintenir l'étude cette année. Elle sera renouvelée l'année prochaine afin de suivre l'évolution de la digitalisation des acteurs de la prévoyance professionnelle suisse.

Participants à l'étude

Périclès Group remercie chaleureusement tous les participants de l'étude pour leur disponibilité et leur précieuse contribution.

- ❖ CPPIC
- ❖ Centre Patronal
- ❖ CA Indosuez Suisse
- ❖ BNP Paribas
- ❖ Zurich
- ❖ Swiss Life
- ❖ Piquet Galland & Cie SA
- ❖ Ethos Services SA
- ❖ Caisse de retraite du groupe Pictet
- ❖ Groupe Mutuel Prévoyance
- ❖ Profond
- ❖ FCT Services SA



Nota Bene : La restitution du questionnaire étant anonyme, l'ordre des participants présenté ici ne correspond pas aux numéros attribués dans cette étude à chaque participant.