

Suivi des assurés du 2^e pilier: un métier

ALAIN PAHUD

Directeur général adjoint, responsable de la Division prévoyance et assurance **RETRAITES POPULAIRES**

La Constitution fédérale prévoit que la Confédération prend des mesures afin d'assurer à la population une prévoyance vieillesse, survivants et invalidité suffisante pour tous.

La prévoyance professionnelle s'inscrit dans cette perspective comme 2^e des trois piliers de cette prévoyance.

Ceci engage tous les acteurs du 2^e pilier qui doivent procéder quotidiennement aux adaptations des données des dossiers de leurs assurés et répondre présent pour leur fournir tous les renseignements nécessaires à leur bonne compréhension de leur niveau de prévoyance personnel.

Des compétences multiples

C'est en particulier valable lors de toutes les étapes de la vie: mariage, naissances, divorce, changement d'emploi, accession à la propriété, ou lors de coup dur tels que l'invalidité ou le décès. Pour s'occuper de cela, les caisses de pensions ont recours à des gestionnaires de dossiers. Ces gestionnaires doivent posséder des compétences multiples: capacité d'écoute, compréhension des besoins, connaissances des lois et règlements, capacité de communiquer de manière simple et précise, discrétion, précision et aisance avec les chiffres, etc. Les assurés ne s'adressent pas souvent à leur caisse de pensions pour un renseignement. Mais

quand ils le font, ils doivent se dévoiler, parler de choses très personnelles et de leur vie privée. Il s'agit forcément d'un moment important pour eux. En conséquence, ils s'attendent à avoir en face d'eux quelqu'un qui, même s'il ne les connaît pas, les comprend rapidement; quelqu'un qui se met à leur place et capable d'expliquer les possibilités qui s'offrent à eux en vulgarisant suffisamment une matière pourtant complexe. L'assuré doit sortir pleinement rassuré et renseigné d'un entre-

LES MOYENS D'INTERAGIR AVEC LES ASSURÉS ÉVOLUENT. COMMENT SERA LA PLACE DE TRAVAIL D'UN GESTIONNAIRE DE DOSSIERS DANS DIX ANS?

tien avec son gestionnaire de dossier. Les échanges ne peuvent se résumer à un processus administratif. Derrière chaque assuré, il y a un humain qui a des besoins fondamentaux.

Dans ce cadre-là les défis sont nombreux pour les caisses de pensions et leur organisation:

- Etre à même de traiter des masses de dossiers tout en personnalisant au maximum l'information (certaines caisses de pensions gèrent plus de 40'000 assurés et le processus de concentration dans le domaine des caisses de pensions se poursuit)



- Maîtriser les coûts qui, au final, sont à la charge des assurés

- S'adapter aux nouveaux moyens de communication modernes et aux attentes des nouvelles générations comme des anciennes

- Recruter, former et motiver du personnel compétent.

Mais le plus grand défi est sans conteste, et comme dans d'autres métiers, le passage à la numérisation (ou la digitalisation). Les outils de travail se transforment. Les moyens d'interagir avec les assurés évoluent. Comment sera la place de travail d'un gestionnaire de dossiers dans dix ans? Et comment communiquera-t-il avec son assuré-client?

Le métier de gestionnaire de dossier est passionnant si l'on aime les gens, si l'on a envie de les conseiller. Par son action, ce professionnel contribue à permettre à un maximum de personnes de bénéficier de revenus suffisants en toutes circonstances et d'atteindre ainsi l'objectif prévu par la Constitution fédérale. ■