

Today

La newsletter de la Fondation Patrimonia

#11

Juin 2015

**NUMÉRO
SPÉCIAL**
Management
de la qualité

Dossier

LA QUALITÉ, UN ENGAGEMENT RENOUVELÉ

C'est en 2010, suite à un audit approfondi, que l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) a donné à Patrimonia la certification ISO 9001:2008. A l'époque, la Fondation était la première caisse de pension collective privée de Suisse à obtenir cette certification qui constitue un gage fort de qualité de service pour nos assurés et nos affiliés, et de bonne gouvernance pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Consensus sur les bonnes pratiques

La norme ISO 9001:2008 représente un consensus international sur les bonnes pratiques de la gestion de la qualité. Elle établit les exigences auxquelles le système qualité d'une entreprise ou d'une quelconque organisation doit répondre, en particulier dans quatre domaines:

(Suite en page 2)

PATRIMONIA
PREVOYANCE
MODERNE

- la responsabilité des organes dirigeants (initiateur de la démarche);
- le système qualité (sauvegarde des acquis, prise en compte de la notion de système);
- les processus (gestion des processus contribuant à la satisfaction des parties prenantes);
- et l'amélioration continue (enregistrement de la performance, actions de progrès efficaces).

Concrètement, l'idée de la norme est de formaliser les principes et les processus de l'organisation afin de s'assurer qu'ils soient bien respectés et de se donner la possibilité, en tout temps et de manière participative, de les améliorer. Cette formalisation se fait par le biais d'un «Manuel de management» qui rassemble la description détaillée de l'organisation et de ses processus. Collaborateur de la société, un «Responsable Qualité» s'assure du bon fonctionnement du système et en atteste auprès des organes dirigeants.

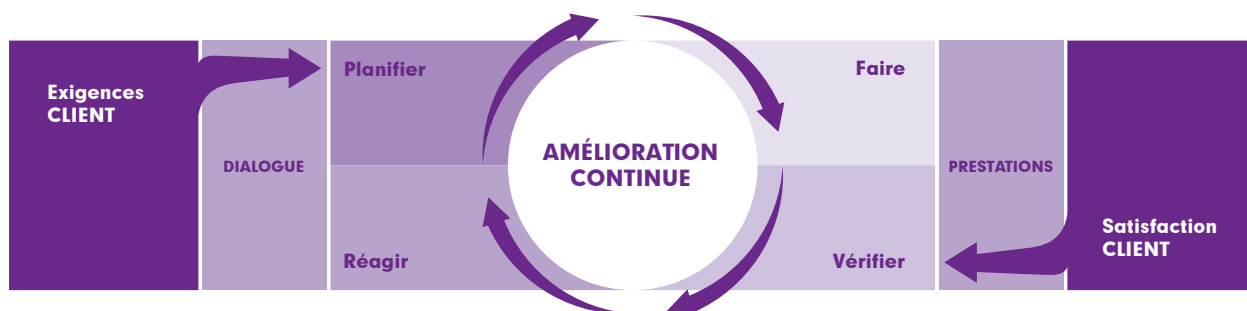
Le processus d'amélioration continue est au cœur de la norme ISO 9001:2008. Il engage la participation et la responsabilité de tous les collaborateurs de l'organisation. En effet, grâce au système, tous les employés, quel que soit leur niveau hiérarchique, peuvent faire part de leurs propositions pour répondre à un manquement ou optimiser un processus. La gestion de la qualité devient ainsi dynamique et constante.

progrès pouvaient être faits en termes de qualité de support, de délais de traitement et de communication. Une autre enquête sera réalisée en 2015, cette fois-ci auprès de nos partenaires courtiers.

Gage de bonne gouvernance

Pour une institution de prévoyance comme Patrimonia, la mise en place d'un système de management de la qualité ISO 9001:2008 offre également une grande valeur ajoutée sur le plan de la gouvernance. Ce point mérite d'autant plus d'être relevé que la gouvernance est l'un des grands défis actuels du 2^e pilier helvétique – défi qui touche à la confiance des assurés et des affiliés ainsi qu'à la capacité des caisses de pension à se moderniser.

Le standard ISO, d'une part, exige des organes dirigeants de l'organisation – chez Patrimonia, le Conseil de fondation et la Direction – qu'ils définissent, en liminaire du Manuel de management de la qualité, le cadre normatif (mission, valeurs, règles de comportement) et stratégique (objectifs, moyen de les atteindre) de leur action. Le formalisme induit par le système ISO facilite considérablement, d'autre part, le suivi des activités opérationnelles et leur reporting. Grâce au système de management de la qualité mis en place au sein de la Fondation, les dirigeants de Patrimonia disposent d'une série d'indicateurs consistants et fiables leur permettant d'accomplir parfaitement leur tâche de monitoring et de contrôle.



Gage de qualité de service

La satisfaction du client constitue la principale raison d'être d'un système ISO de management de la qualité. Chez Patrimonia, si un assuré (employé) ou un affilié (employeur) relève un problème par téléphone, par email ou par courrier (voir nos coordonnées de contact en page 4), le dysfonctionnement fera l'objet, à l'interne, d'une «annonce de non-conformité» ou d'une «proposition d'amélioration» rédigée par le collaborateur qui en a été le récipiendaire. Le dysfonctionnement entre, par cette formalisation, dans un processus de suivi qui ne se refermera pas avant qu'une solution durable soit mise en place.

L'enquête de satisfaction est un autre instrument introduit par le standard ISO qui permet à Patrimonia d'être au plus proche des préoccupations de ses clients et partenaires. En 2012, une large enquête a ainsi été réalisée auprès des employeurs affiliés qui, si elle a donné des résultats globalement très satisfaisants, a révélé que des

Un pilier de notre modernité

Nous avons déjà eu loisir, dans ces colonnes, d'expliquer que la promesse de «modernité» que nous faisons chez Patrimonia repose, d'un côté, sur la personnalisation de nos prestations et, de l'autre, sur l'optimisation de notre organisation. Au vu de ce qui précède, on comprend que la certification ISO 9001:2008 qui vient de nous être renouvelée s'inscrit en profondeur dans ce travail d'optimisation et en constitue l'un des piliers. La qualité est la cheville ouvrière par laquelle, à l'avenir comme auparavant, nous pourrions assurer la satisfaction de nos assurés comme de nos affiliés, et l'efficacité de notre gestion.

TROIS QUESTIONS À... L'AUDITEUR EXTERNE



Léandre Berclaz, Auditeur responsable, Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS)

Quel est le rôle de l'auditeur externe dans le processus de certification?

Son rôle peut se résumer ainsi : il est le partenaire de la société, il s'assure de la conformité par rapport à la ou les normes considérées. Il s'immerge dans la société pour orienter le client dans une direction adaptée aux buts de la société afin que chaque écart, chaque conseil puisse être pertinents.

Quel est l'intérêt, pour une caisse de pension, d'être certifiée ISO 9001:2008?

L'intérêt est d'assurer une démarche d'amélioration pérenne au travers d'une systématique basée sur des bonnes pratiques, sur des analyses, sur une identification d'actions d'amélioration à entreprendre et, enfin, sur un suivi rigoureux. Elle permet également de dégager du temps pour prendre du recul et ainsi trouver un équilibre entre l'opérationnel et le stratégique.

La certification apporte-t-elle quelque chose aux assurés?

Il s'agit d'une conséquence de la bonne gestion de la société au profit des assurés. Le système de management, lorsqu'il est mis en place dans l'esprit de la norme, prendra en compte de manière plus efficace les avis des partenaires, quelle que soit leur forme, pour améliorer les prestations. Le client est au centre des préoccupations, c'est un des principes de la norme.

TROIS QUESTIONS À... L'AUDITEUR INTERNE



Nicolas Schwab, Auditeur interne, Fondation Patrimonia

Quel est le rôle de l'auditeur externe dans le processus de certification?

Traditionnellement, dans la certification ISO 9001, les collaborateurs « décrivent ce qu'ils font » et l'auditeur vérifie qu'ils « font bien ce qui est décrit ». Mais actuellement, le rôle de l'auditeur va plus loin que la simple conformité : il pointe du doigt les risques et questionne sur leur maîtrise, il dialogue avec l'opérationnel et le management pour déceler des pistes d'améliorations.

Quel est l'intérêt, pour une caisse de pension, d'être certifiée ISO 9001:2008?

La « médaille ISO » a toujours deux faces : en interne, la certification a permis de mettre par écrit les processus de travail, valider les principaux points de contrôle, compléter le tableau de bord de la Direction. Vis-à-vis de l'externe, cela démontre la volonté de Patrimonia de communiquer sur la qualité, la régularité et la fiabilité de ses prestations.

La certification apporte-t-elle quelque chose aux assurés?

Oui, très clairement. Une certification est une forme d'introspection : on analyse son fonctionnement, cherche des améliorations, veille à la satisfaction de ses clients. Pour les assurés, c'est signe que Patrimonia cherche à être efficiente et à l'écoute de ses parties prenantes.

Zoom technique L'AUDIT DE LA QUALITÉ

Comme l'explique l'Organisation internationale de normalisation (ISO), « une composante essentielle d'ISO 9001:2008 est de vérifier le bon fonctionnement du système de management de la qualité. Une organisation procède à cette vérification par des audits internes. Elle peut également inviter

un organisme de certification indépendant à vérifier sa conformité à la norme, mais ce n'est pas une obligation. »

Patrimonia fait vérifier son système de management de la qualité par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS), qui

est l'une des premières organisations mondiales de certification et d'évaluation de système de management de la qualité. Cette association va continuer à nous accompagner dans notre démarche qualitative, en nous conseillant et en effectuant régulièrement de nouveaux audits.

DERNIÈRES NOUVELLES DE VOTRE FONDATION

Un degré de couverture de 108% à fin 2014, une rémunération de 3%

En matière de placements, l'année 2014 aura été un exercice d'ajustements, après la mise à jour de notre stratégie cadre intervenue en 2013. Nous avons attribué un nouveau mandat spécialisé à la banque Mirabaud pour la gestion du portefeuille actions suisses «small & mid cap», et résilié un mandat de gestion alternative qui donnait satisfaction, mais dont le coût (TER) paraissait

injustifiable. Nous avons également finalisé, dans le courant de l'année, une opération immobilière originale de «sale & lease back». Au final, la performance de l'exercice s'avère très satisfaisante (8,35%), permettant une rémunération significative des capitaux des assurés (3% sur la totalité des capitaux de prévoyance).

Quelques chiffres clés

	31.12.2014	31.12.2013
Bilan (en CHF)	392 mio	337 mio
Entreprises affiliées	367	334
Nombre d'assurés actifs	3057	2674
Nombre de rentiers	262	238
Capitaux de prévoyance et provisions techniques (en CHF)	330 mio	291 mio
Degré de couverture	108,00%	105,00%
Performance placements	8,35%	6,13%
Rémunération des capitaux des assurés	3,00%	2,25%

Adaptation à 2,75% du taux d'intérêt technique

Le taux d'intérêt technique est le taux d'intérêt utilisé pour calculer la valeur actuelle des engagements futurs d'une caisse de pension (escompte des rentes payables à l'avenir). Son niveau doit être ajusté en fonction des rendements des placements attendus à long terme. Il n'a rien à voir avec la rémunération actuelle des avoirs de vieillesse, le taux d'intérêt mini-

mal LPP ou le taux d'intérêt projeté. Compte tenu de la faiblesse persistante des taux d'intérêts, suivant la recommandation de l'actuaire-conseil de Patrimonia, le Conseil de fondation a décidé de procéder à une nouvelle adaptation de son taux technique en le faisant passer de 3% à 2,75% au 31 décembre 2014.

Adoption de tables générationnelles

En lieu et place de tables périodiques, Patrimonia a décidé d'utiliser des tables générationnelles pour sa gestion actuarielle. Les bases techniques générationnelles anticipent et incluent l'évolution future prévisible de la longévité, contrairement aux bases techniques de période précédemment utilisées, qui elles requerraient chaque année la constitution d'une provision

pour couvrir l'évolution de la longévité. Par ailleurs, avec ce changement, l'évolution de longévité n'est plus financée par les rendements mais directement intégrée dans les capitaux de prévoyance, permettant ainsi d'appréhender de manière encore plus précise les engagements liés aux bénéficiaires de rentes.

Votre contact

Sylvie JATON
Directrice
sylvie.jaton@patrimonia.ch
T direct 022 888 30 01

Fondation Patrimonia
Le Lumion
Route François-Peyrot 14
Case postale 574
CH-1215 Genève 15

T 022 888 30 00
F 022 888 30 09
www.patrimonia.ch

PATRIMONIA
PREVOYANCE
MODERNE



Patrimonia est certifiée Qualité ISO 9001 : 2008.

Suivez nos actualités sur LinkedIn 

Editeur responsable : Fondation Patrimonia