



Encore plus intelligente, la prévoyance professionnelle?

Avec l'avènement de sa dimension générative et ChatGPT, l'intelligence artificielle s'immisce dans notre vie privée comme professionnelle, mais également dans tous les pans de l'économie. L'IA pourrait bien aussi transformer progressivement le secteur de la prévoyance professionnelle suisse, au même titre que toutes les activités nécessitant un niveau élevé de compétences

Que ce soit par l'automatisation des processus, le support aux traitements administratifs ou la mise en place de chatbots, l'intelligence artificielle pourrait répondre aux besoins des caisses de pension, des entreprises et des assurés. Entre promesses d'efficacité et impératifs du domaine d'activité, quelles sont les voies esquissées par l'IA dans le monde de la LPP?

Sans réforme, mais avec l'IA?

La loi sur la prévoyance professionnelle vieillesse, survivants et invalidité, qui fête ses 40 ans en 2025, est un pilier essentiel du système de prévoyance helvétique. Elle fait toutefois face à de nombreux défis pour rester viable: vieillissement de la population, volatilité des marchés financiers et attentes accrues des assurés. Malgré les réformes balayées dans les urnes, la LPP doit continuer d'évoluer afin de s'adapter aux réalités socio-économiques actuelles.

D'un autre côté, la digitalisation apparaît comme un levier stratégique pour les institutions de prévoyance cherchant à moderniser leurs processus, offres et services et à faciliter l'accès au 2e pilier. Mais encore faut-il réellement embarquer le virage du numérique. Conduite par cette transition, l'intelligence artificielle pourrait bien contribuer à façonner le nouveau visage de la LPP, sans néanmoins pallier le manque de réformes. Un atout aussi bien pour la productivité des institutions de prévoyance que pour les besoins des assurés et des employeurs affiliés aux caisses de pension. Si le projet semble bien engagé et prometteur, des interrogations persistent et des réalisations restent à concrétiser.

Entre automatisation, prédictions financières et amélioration de l'expérience client

On s'entend: l'intelligence artificielle, déjà intégrée à de nombreux processus souvent invisibles du grand public, ne date pas d'hier. Même si certaines structures LPP ont commencé à l'adopter, nous n'en sommes encore qu'à ses balbutiements. En tenant compte de son expansion et son potentiel de développement, quel rôle jouera l'IA dans le monde de la prévoyance professionnelle?

Dans le secteur financier, l'intelligence artificielle aiderait pour l'optimisation d'actifs, la planification des besoins en liquidités ainsi que l'analyse des risques actuariels. En effet, les algorithmes entraînés par l'IA peuvent offrir des révisions en temps réel de l'état des marchés financiers et de ses tendances afin de pouvoir optimiser les portefeuilles et soutenir les décisions d'investissement. Des outils basés sur l'IA qui gèrent et conseillent les actifs institutionnels selon les contraintes réglementaires des institutions de prévoyance en sont de bons exemples.

En termes de planification, les analyses prédictives générées par l'IA permettraient notamment d'anticiper les flux financiers entrant (cotisations) et sortant (prestations) afin de pouvoir ajuster la gestion des réserves, la planification actuarielle et la stratégie d'investissement. Enfin, en matière de conformité réglementaire, les solutions IA aideraient à la détection d'anomalies et à la prévention des erreurs humaines dans les transactions.

D'autre part, l'automatisation des tâches simples et répétitives améliore évidemment l'efficacité opérationnelle et la productivité des caisses de pension, tout comme la réduction des coûts. C'est en particulier dans les processus administratifs, aussi bien pour les institutions de prévoyance que pour les entreprises affiliées, que l'intelligence artificielle peut être bénéfique: gestion du courrier, documents et dossiers LPP, des adhésions et sorties, cotisations et prestations ou encore des déclarations de salaires. Intégrée à des applications et des portails digitaux intelligents, l'IA pourra-t-elle aussi permettre aux entreprises d'évaluer, conclure ou optimiser leur solution de prévoyance?

L'intelligence artificielle sera aussi sans aucun doute un levier efficace pour l'amélioration globale de l'expérience utilisateur. Les assistants virtuels intelligents font par exemple office de premier support réac-

tif pour les questions de base. Aussi, les assurés disposent actuellement d'outils IA facilement accessibles pour se renseigner sur leur prévoyance. Lors d'un test réalisé avec l'un de ces outils, à qui nous avons remis un certificat de prévoyance détaillé et posé quelques questions bien orientées, il a été en mesure d'indiquer le niveau élevé des prestations fournies par rapport à un plan minimum LPP ainsi que d'autres données de base pertinentes.

Il a également précisé que l'assuré en question n'était pas autorisé à procéder à un rachat LPP, en émettant des



causes possibles mais sans trouver le motif réel, pourtant facile à détecter. Dans ce contexte, l'IA offre pour le moment un accès rapide aux informations de prévoyance des assurés, sans pour autant atteindre le niveau de compétence d'un gestionnaire expérimenté. L'influence humaine reste donc présente... du moins pour le moment.

Assister mais ne jamais décider seule

Les possibilités offertes par l'intelligence artificielle au bénéfice des caisses de pension, des assurés ainsi que des entreprises affiliées paraissent sans frontière. Cependant, le cadre réglementaire flou qui régit actuellement le monde de l'IA mènera logiquement au défi majeur de son adoption: la qualité, la sécurité et la confidentialité des données. Disposer de données de qualité optimale est un prérequis essentiel, l'IA n'étant pas performante sans données fiables. Sur le plan éthique, la transparence des algorithmes et la protection de la vie privée suscitent aussi des interrogations. Est-il notamment fiable de confier des décisions financières et des données sensibles à des machines? Des garanties strictes à ce sujet sont donc impératives, tout comme une gouvernance adaptée et une réflexion collective sur les usages acceptables.

On en viendrait presque à oublier le contrôle humain, qui prend alors une importance particulière afin de ne jamais laisser décider seule la machine. L'IA redéfinira donc le rôle des professionnels, imposera un renforcement des compétences et modifiera la nature des informations échangées entre l'institution de prévoyance et l'assuré. Grâce à l'IA, les conseillers et gestionnaires pourront à terme se décharger des tâches répétitives et chronophages pour se concentrer sur la valeur ajoutée des contacts avec les employeurs affiliés et les assurés. L'IA sera donc un

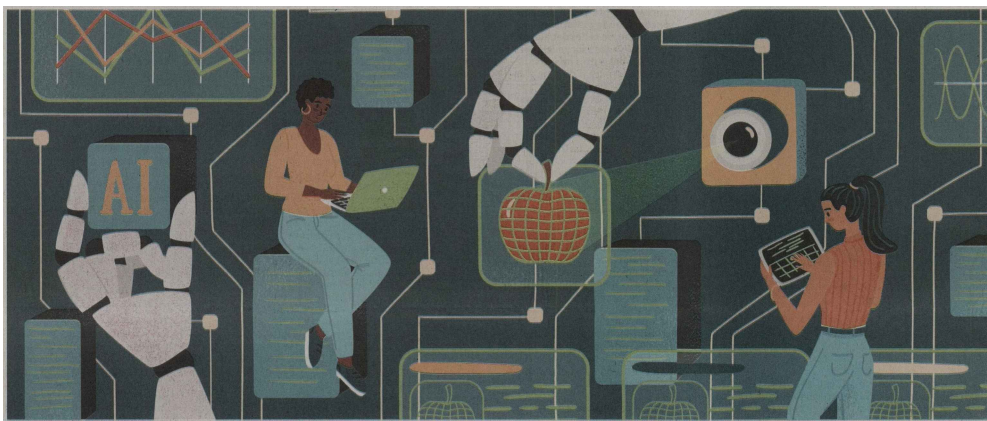
atout pour le conseil, mais se substituera difficilement à

l'empathie! Dans le monde de la prévoyance professionnelle, comme dans d'autres, il semble nécessaire de profiter des possibilités offertes par l'IA tout en ne négligeant pas la prise de décision et la proximité humaines.

Attention au trop grand saut!

Optimisation des stratégies d'investissement, surveillance proactive des risques et personnalisation des conseils: l'intelligence artificielle ouvre sans doute, à plusieurs niveaux, un nouveau chapitre dans le monde de la prévoyance professionnelle suisse. Avec ambition et un fort potentiel de développement, son intégration progressive apporterait son lot d'avantages tangibles tant pour l'efficacité des institutions de prévoyance que pour le développement de solutions innovantes destinées aux assurés et employeurs. Mais elle en est encore à ses prémices et le boom de l'IA générative pourrait révolutionner le domaine en profondeur.

Les enjeux éthico-juridiques serviront, eux, à poser et structurer le cadre de l'utilisation de l'IA dans les années à venir. Cependant, son adoption va forcément de pair avec une transformation numérique, aspect qui fait souvent défaut aujourd'hui dans le monde de la prévoyance. L'engouement progressif pour la consultation en ligne du certificat LPP en dit long sur la question. Il est toutefois évident que les outils numériques et intelligents concèdent un accès facile et personnalisé à la prévoyance retraite. Comment les caisses de pension et les assurés s'y adapteront? Rendez-vous dans quelques (petites) années! ■ **Marlène Rast, responsable Stratégie Prévoyance au Groupe Mutuel**



CONTENU PARTENAIRE

Contenu produit et commercialisé pour un partenaire. Réalisé indépendamment de la rédaction du «Temps». Voir notre charte des partenariats.

«L'intelligence artificielle pourrait bien contribuer à façonner le nouveau visage de la LPP»