

A VENIR.

Interview avec Philippe Weber, responsable du management des produits de la prévoyance professionnelle, la Mobilière, novembre 2009

Vous parlez de retour de la confiance au monde des signatures de contrats entre Caisse de pensions et assureurs en Prévoyance professionnelle. Vous faites figure de doux rêveur... ?

C'est une image. Nous avons tous encore à l'esprit l'époque où les contrats se scellaient par une poignée de main et où la signature «*en toute bonne foi*» obligeait les parties à s'entendre face à l'adversité d'un cas. Evoquer cette époque avec un soupçon de nostalgie, c'est regretter la diminution de la confiance dans l'ensemble des relations de notre société, pas seulement dans les relations qui régissent les Caisses de pensions à leurs assureurs. Or, la confiance demeure une valeur que, d'un autre côté, nous défendons dans notre communication.

Peut-on rétablir cette confiance?

Si seulement nous pouvions organiser une campagne de vaccination contre le manque de confiance de notre société! En fait, c'est illusoire de penser que l'évolution de l'augmentation en volume des contrats, en faveur d'une pondération plus forte de la confiance, pourra être retardée. D'abord parce que nous sommes tenus, pour respecter la loi, de poser sur le papier avant même toute personnalisation, un nombre de clauses qui n'ira pas dans le sens de la réduction. D'autant que les jurisprudences connaissent une progression exponentielle et nous obligent à garder à l'esprit une somme de paramètres qui ne cesse de croître. Ensuite, et c'est un des travers de notre société, la compétence de juristes est de plus en plus sollicitée avant toute signature de contrat et cela s'applique également dans notre domaine d'activité. Non seulement des juristes, mais des juristes de surcroît spécialisés dans notre domaine d'activité. Ils imposent leurs alinéas supplémentaires. C'est un peu le principe du *chat échaudé qui craint l'eau froide*.

En quoi l'assureur a-t-il été échaudé?

Même si à priori, les intérêts de la Caisse de pensions et ceux de l'assureur convergent, la réalité d'un assuré dont le capital confiance s'est émoussé face à celui qui le protège, implique un recours de plus en plus fréquent au jeu juridique. L'individualisme de notre société ainsi que les contextes économiques liés au climat de travail sont des facteurs qui accentuent la multiplication des procédures légales. Ainsi laisse-t-on s'introduire, au cœur de ces processus autrefois plus simples, les juristes et leurs armadas d'alinéas. Conséquence? Les contrats sont en surcharge pondérale!

Le tableau que vous dépeignez est plutôt sombre...

Effectivement. On en revient toujours au manque de confiance... Un des aspects du système législatif et de prévoyance fait que, puisque tout y est découpé entre un nombre majoré d'acteurs, le client au bout du compte n'a plus confiance. Que ces acteurs, au nom du juridiquement correct, se renvoient la balle entre eux n'intéresse finalement personne. C'est le serpent qui se mord la queue: plus de complexité signifie perte de confiance dans le système, donc volonté de protéger

encore mieux l'assuré, ce qui débouche sur de la réglementation supplémentaire et de facto sur une complexité encore accrue. Au final, c'est le sentiment de perte de confiance qui demeure et l'image des acteurs qui en prend un coup. Face à cette complexité et puisque notre système considérera toujours l'individu comme moins puissant que sa caisse ou que son assureur, il tiendra donc à le protéger du «plus fort» en introduisant encore d'autres réglementations. L'individu, le client, devient donc le cœur d'un enjeu qui le dépasse. En fait, même avec 1000 pages, vu la complexité du secteur, on ne pourra jamais tout régler.

Peut-on critiquer le manque de transparence d'une caisse face à son assuré?

Non, la transparence est quasiment toujours de mise, puisqu'un employeur joint généralement le règlement de sa caisse au contrat d'embauche. De plus, il informe régulièrement l'employé sur ses prestations, les élections prévues ou encore sur les modifications d'articles. Le problème est ailleurs. Ces règlements sont devenus si complexes que peu de gens, dans l'entreprise, les comprennent. A titre de comparaison, avant de cliquer «*J'accepte*» lors de l'installation d'un programme sur votre ordinateur, avez-vous lu en détail les conditions générales?

Que préconisez-vous pour sortir de la spirale des contrats à rallonge?

Il y a des pistes. Peut-être viendrons-nous un jour à décharger totalement la Caisse de pensions et à couvrir d'une seule signature l'ensemble de son règlement. Imaginons le gain de temps ainsi que le renforcement de la notion de partenaires. Certes, il nous faudra alors évaluer ce règlement puis chiffrer le montant de la prime, voire l'adapter en fonction de l'incompatibilité de certaines formulations avec l'univers juridique. Mais cela aurait l'avantage pour la Caisse de pensions, de bénéficier d'une utile expertise complémentaire dans la rédaction de son règlement, voire dans sa reformulation.