

æquivalent

Enquête sur la gestion des risques humains
auprès des assureurs-maladie en Suisse

Mai 2019

Aequivalent SA, Rue Galilée 6, CH-1400 Yverdon-les-Bains
T. 024 524 30 02 ; info@aequivalent.ch

Sommaire

1. Management Summary	2
2. Résultats détaillés	4

Annexes

1. Graphiques	7
2. A propos des auteurs	21

Effectuée par : Aequivalent SA
Période : Mars-Avril 2019
Auteurs : Virgil GIRARDIN & Michael PLATEN

1. Management Summary

Nous avons mené une enquête auprès des quinze plus grands assureurs-maladie de Suisse afin d'évaluer la gestion des risques humains dans ce secteur. Une section spécifique de l'enquête concernait la vérification des antécédents, la réputation ainsi que l'intégrité des personnes engagées, aussi bien avant que lors de l'emploi.

Avec un taux de réponse de 40%, il convient d'interpréter avec prudence les résultats de cette enquête. Ce faisant, l'analyse des réponses nous amène à faire l'hypothèse que les participants ont avancé ou du moins réfléchi sur le sujet, ce qui n'est peut-être pas le cas des entreprises n'ayant pas répondu au questionnaire.

Les points suivants attirent notre attention :

- 83% des répondants ont connu une ou plusieurs mauvaises expériences liées à l'intégrité des employés.
- Les départements des Ressources Humaines sont considérés comme les responsables principaux de la gestion des risques humains par 67% des répondants. Pour le reste, c'est au département « Compliance » que revient cette responsabilité. Pour la majorité des répondants, la responsabilité secondaire incombe au département « Risques ».
- Deux tiers des répondants déclarent avoir analysé spécifiquement les risques humains dans le cadre de leur gestion globale des risques. Deux-tiers déclarent également avoir formellement identifié les postes sensibles au sein de leur organisation.
- Parmi les 5 types de risques humains identifiés, les répondants considèrent que le risque humain le plus important est celui lié à la réputation de l'entreprise. La malversation et l'erreur humaine viennent ensuite.
- La définition des postes sensibles au sein des assureurs-maladie se fait notamment en considérant l'accès aux ressources financières et/ou aux données des employé(e)s. L'accès aux données sensibles des personnes assurées ou encore l'occupation d'une fonction représentative sont moins utilisés comme critère.
- L'identité de la personne, y compris ses (anciens) noms et nationalités, ainsi que son historique d'adresses ne sont vérifiés que dans une minorité des cas (33%). Ce sont pourtant des éléments clés d'un processus de vérification efficace.
- Les répondants font confiance aux certificats de travail et diplômes livrés par les candidats, dans respectivement 66% et 80% des cas. Les activités entre les différentes expériences professionnelles, ainsi que les activités annexes (comprenant les potentiels conflits d'intérêts), ne sont vérifiées systématiquement que par 50% des répondants.
- Lors d'une éventuelle prise de référence, c'est la personnalité qui est le plus systématiquement vérifiée (50%). Les données contractuelles (y compris l'authenticité du certificat de travail), les raisons de départ et les éventuelles mesures disciplinaires ou d'intégrité ne sont vérifiées systématiquement que dans une minorité des cas.

- Les répondants ne vérifient que très rarement, auprès de la source émettrice, les documents officiels fournis par les candidats (certificat de travail, diplôme, extrait du casier judiciaire ou office des poursuites) : entre 0 et 50% en fonction du type de document.
- Aucune vérification systématique de la réputation en ligne (réseaux sociaux et internet en général) des employés n'est faite par les entreprises lors des processus de recrutement. Pourtant, l'ensemble des répondants reconnaissent l'importance des 7 points sensibles identifiés.
- 50% des répondants déclarent avoir mis en place un contrôle périodique pour les employés occupant un poste sensible, notamment concernant les antécédents judiciaires et la probité financière. Néanmoins, aucun contrôle n'est systématique et les répondants déclarent n'avoir formalisé aucune fréquence précise. Seules les activités annexes sont vérifiées tous les ans par l'un des répondants.

En résumé, deux-tiers des assureurs-maladie ont mis en place des mesures de gestion des risques humains et identifié des postes particulièrement sensibles. La plupart des mesures de gestion tendent vers la minimisation d'un risque de malversation par les employés avec accès aux ressources financières. Toutefois, l'accès aux données (sensibles) des clients ou l'occupation d'une fonction représentative ne semblent pas toujours être un critère pour instaurer un niveau de contrôle plus élevé.

De plus, les répondants gardent un haut niveau de confiance envers l'employé potentiellement malveillant (1). En effet, les procédures de vérification de la réputation, des expériences et qualifications professionnelles ainsi que des documents officiels ne sont souvent ni systématiques, ni exécutés directement auprès des sources émettrices.

Enfin, bien que les répondants soient très sensibles aux risques liés à leur réputation, aucun contrôle de la réputation en ligne des personnes engagées n'est fait systématiquement.

(1) Une étude menée par Aequivalent SA en mars 2019, sur 3'342 dossiers, démontrent que 7% des dossiers vérifiés comportent des fausses déclarations et que, seuls 40% des dossiers sont entièrement conformes. <https://www.aequivalent.ch/fr/communique-de-presse-statistiques-2018/>

2. Résultats détaillés

Les résultats discutés dans cette section sont complétés par des graphiques se trouvant dans l'annexe 1. Les numéros devant les différents points renvoient aux graphiques correspondants.

Partie 1 – Caractéristiques des entreprises ayant répondu

1.1 En accord avec notre choix d'audience, tous les répondants proposent l'assurance Lamal et LCA. Deux tiers d'entre eux proposent également des assurance-accidents et perte de gains.

1.3 Notre échantillon concerne en grande majorité des entreprises de plus de 250 employés.

1.4 Deux tiers des répondants emploient des frontaliers et/ou étrangers mais cet effectif ne représente que plus de 5% de la population pour seulement un tiers d'entre eux.

1.5 Les départements des ressources humaines sont considérés comme responsables principaux de la gestion des risques humains par deux tiers des répondants. Pour les autres, c'est le département compliance qui s'en charge.

1.6 Dans deux tiers des cas, la responsabilité secondaire incombe au département « Risques ».

Partie 2 – Gestion des risques humains

2.1 Deux tiers des répondants déclarent avoir analysé spécifiquement les risques humains dans le cadre de leur gestion globale des risques.

2.2 Le risque humain jugé le plus important par les entreprises est le risque stratégique lié à la réputation de l'entreprise. La malversation et l'erreur humaine viennent ensuite.

2.3 Deux tiers des entreprises ont établi une liste des postes sensibles. Un tiers des répondants ne l'a pas fait.

2.4 Toutes les entreprises considèrent l'accès aux ressources financières comme critère important pour définir la sensibilité d'un poste. Viennent ensuite, avec 75%, le pouvoir de décision et l'accès aux données sensibles des employés.

2.5 L'accès aux données sensibles des clients ou le caractère dirigeant d'une fonction ne sont déterminants que pour 50% des répondants.

2.6 Deux tiers des répondants déclarent avoir mis en place des procédures spécifiques pour diminuer les risques humains, particulièrement concernant les postes sensibles.

2.7 Le moyen privilégié pour réduire les risques humains semble être la mise en place de procédures de *whistleblowing* (75%). La formation, le renforcement des contrôles internes et la sélection plus sévère des candidats viennent ensuite (50%).

2.8 Tous les répondants déclarent être au courant de l'existence de lois ou règlements obligeant les assureurs-maladie à vérifier les antécédents. C'est-à-dire les qualifications, la réputation ou l'intégrité, de leurs employés.

Partie 3 – Processus de recrutement

3.1. 50% des répondants déclarent avoir formalisé un processus de vérification des antécédents lors du recrutement, pour tous leurs postes. Tous les répondants déclarent avoir formalisé un processus de vérification pour leurs postes sensibles.

3.2. Lorsque les antécédents sont vérifiés systématiquement, les vérifications les plus souvent effectuées semblent être, à première vue :

- Les diplômes (80%)
- Les précédents employeurs (66% le font systématiquement, 33% souvent)
- La probité financière et les antécédents judiciaires (66%)

Les activités entre les différentes expériences professionnelles ne sont vérifiées systématiquement que par 50% des répondants.

La vérification de la réputation en ligne (réseaux sociaux et internet en général) ne fait systématiquement partie du processus de vérification pour aucun de nos répondants. 50% d'entre eux déclarent le faire « parfois » ou « souvent ».

3.3. L'identité de la personne, y.c. les noms, nationalités et historique d'adresses, ne sont vérifiés que dans une minorité des cas (entre 0 et 33%).

3.4. Les répondants ne vérifient que rarement auprès de la source émettrice les documents officiels fournis par les candidats (entre 0 et 50% en fonction du type de document).

3.4. Les répondants font confiance aux certificats de travail et diplômes présentés par les candidats dans respectivement 66% et 80% des cas.

3.5. Lors de la prise de référence, ce sont les questions sur la personnalité qui sont le plus systématiquement vérifiées (50%). Les données contractuelles (y compris l'authenticité du certificat de travail), les raisons de départ et les éventuelles mesures disciplinaires ou d'intégrité ne sont vérifiées systématiquement que dans une minorité des cas.

3.6. Afin d'éviter le biais d'une personne de référence indiquée par le candidat, les répondants déclarent contacter typiquement un ancien employeur en direct. Aucun répondant ne déclare en contacter plus.

3.7. Lors de la vérification d'un diplôme, c'est l'obtention et le titre du diplôme qui semblent être le plus souvent vérifiées (67%). Néanmoins, seuls 17% des répondants vérifient systématiquement l'obtention du diplôme. Le niveau de formation ainsi que les dates de début et de fin le sont moins.

3.8. Concernant la réputation d'un(e) candidat(e) ou d'un(e) employé(e) sur internet, les répondants reconnaissent tous l'importance des sept points sensibles identifiés, classifiant comme points les plus sensibles :

- Les références répétitives à l'alcool, drogue, violence ou nudité.
- La divulgation d'informations confidentielles.
- La présence négative sur le web.

3.8. Les incohérences entre le CV et les informations sur internet sont jugées par les répondants comme « très importantes » (50%) ou « potentiellement importantes » (50%).

Partie 4 – Veille lors de l’emploi

4.1. 50% des répondants déclarent avoir mis en place un contrôle périodique pour les employé(e)s qui occupent un poste sensible. Aucun répondant n’a mis en place ce même contrôle pour l’intégralité des employés.

4.2. Lors des contrôles périodiques, 100% de répondants déclarent vérifier les antécédents judiciaires et la probité financière. Les activités annexes et la présence sur internet seraient vérifiées périodiquement par 83% des répondants.

4.2. Néanmoins, aucun contrôle n’est systématique et les répondants déclarent n’avoir formalisé aucune fréquence précise. Seules les activités annexes sont vérifiées tous les ans par l’un des répondants.

4.3. Dans les cas où un contrôle périodique a lieu, seuls les antécédents judiciaires et la probité financière semblent être vérifiés à la source, et ce par 50% des répondants. L’adresse et les activités annexes ne sont, d’après les répondants, jamais vérifiées dans les registres officiels.

Partie 5 – Auto-évaluation

5.1. 83% des répondants ont eu une ou plusieurs mauvaises expériences liées à l’intégrité des employé(e)s.

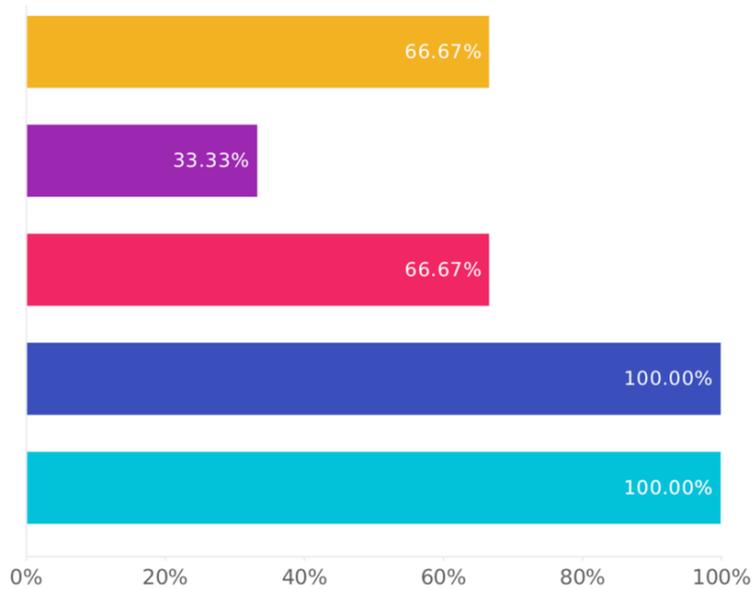
5.2. Dans l’ensemble, les répondants sont plutôt satisfaits de leurs politiques et procédures en matière de risques humains : 50% les jugent « bonnes » ou « excellentes » et 33% les jugent « satisfaisantes ».

5.3. En ce qui concerne les procédures de vérification lors du recrutement, 50% des répondants les trouvent « satisfaisantes » et 50% « plutôt bonnes ».

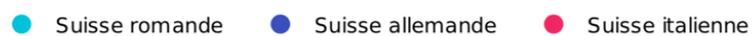
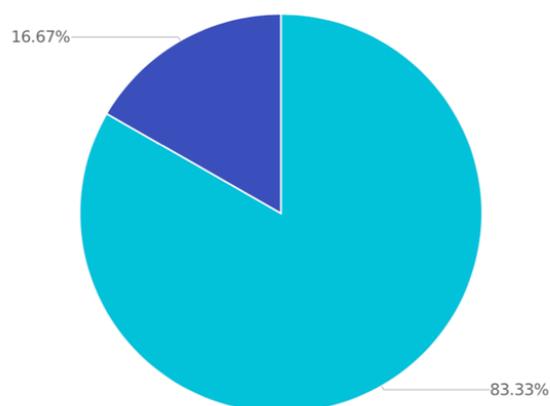
5.4. Par contre, les procédures de contrôle lors de l’emploi ne satisfont pas 50% des répondants ou ces derniers n’ont tout simplement pas mis de contrôle en place.

Annexe 1 : Graphiques

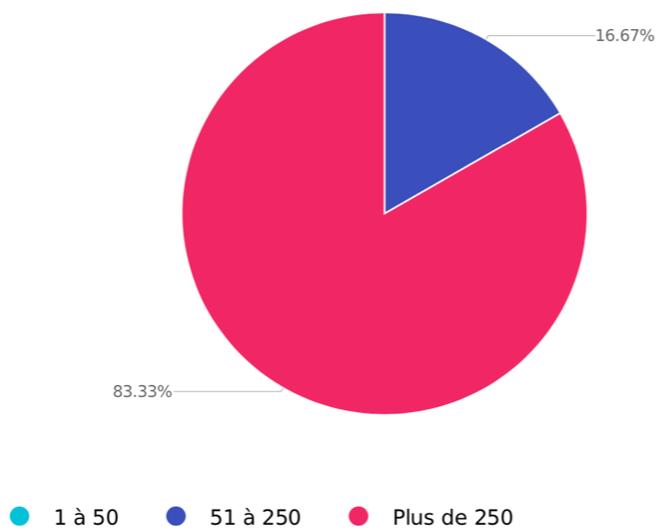
1.1 Quels types d'assurance votre entreprise propose-t-elle ?



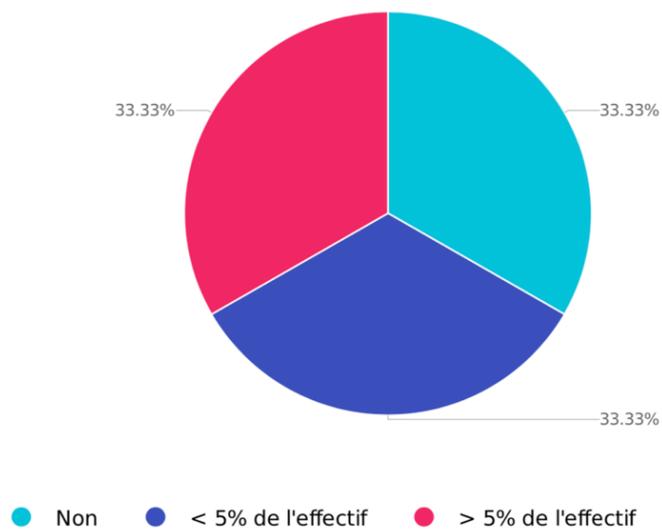
1.2 Le siège principal de votre entreprise se trouve en :



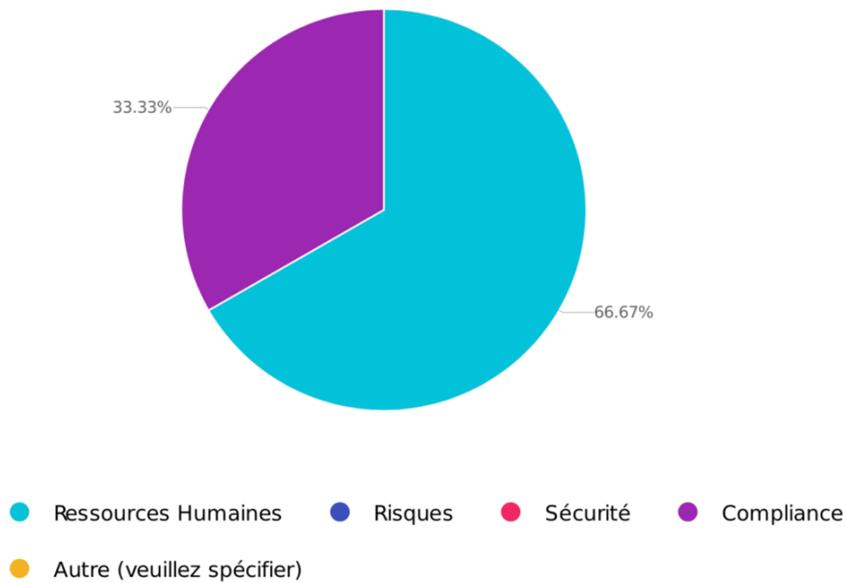
1.3 Combien d'employés votre entreprise compte-t-elle en Suisse ?



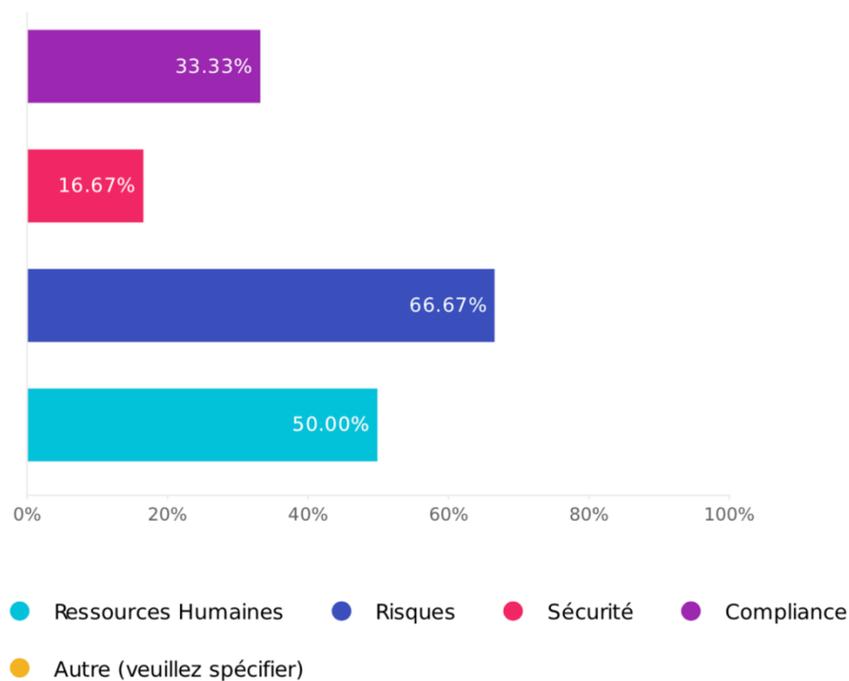
1.4 Employez-vous des frontaliers ou personnes venant de l'étranger ?



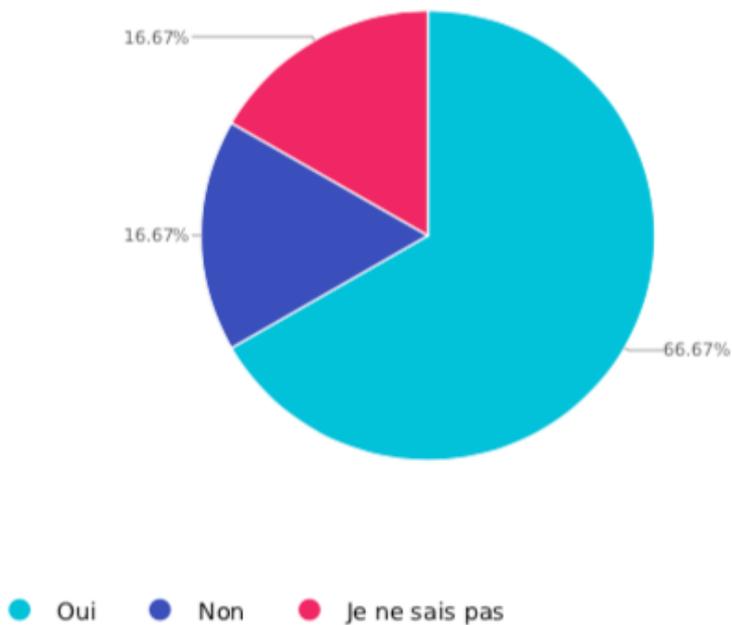
1.5 Dans votre entreprise, quel est le département principalement responsable de la gestion des risques humains ?



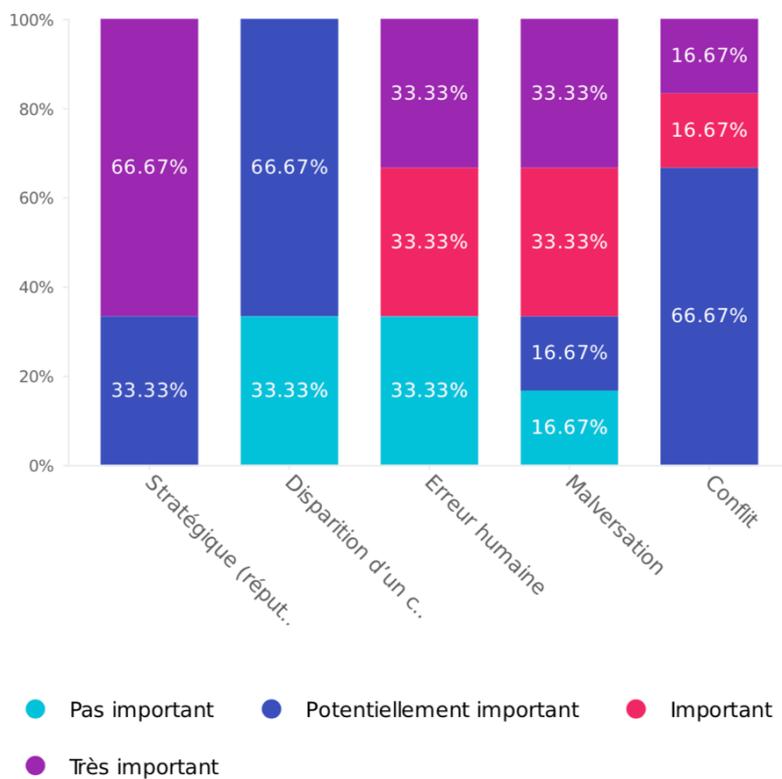
1.6 Quels sont les départements également impliqués dans la gestion du risque humain ?



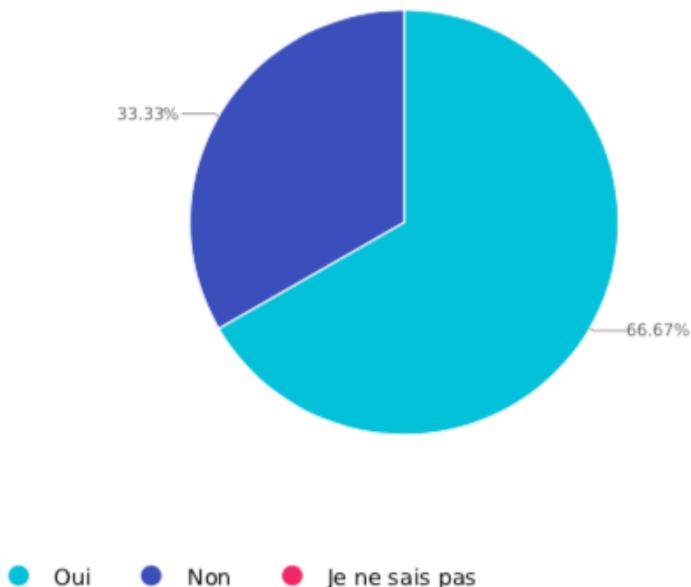
2.1 Dans le cadre de la gestion des risques au sein de votre entreprise, avez-vous analysé plus spécifiquement les risques humains ?



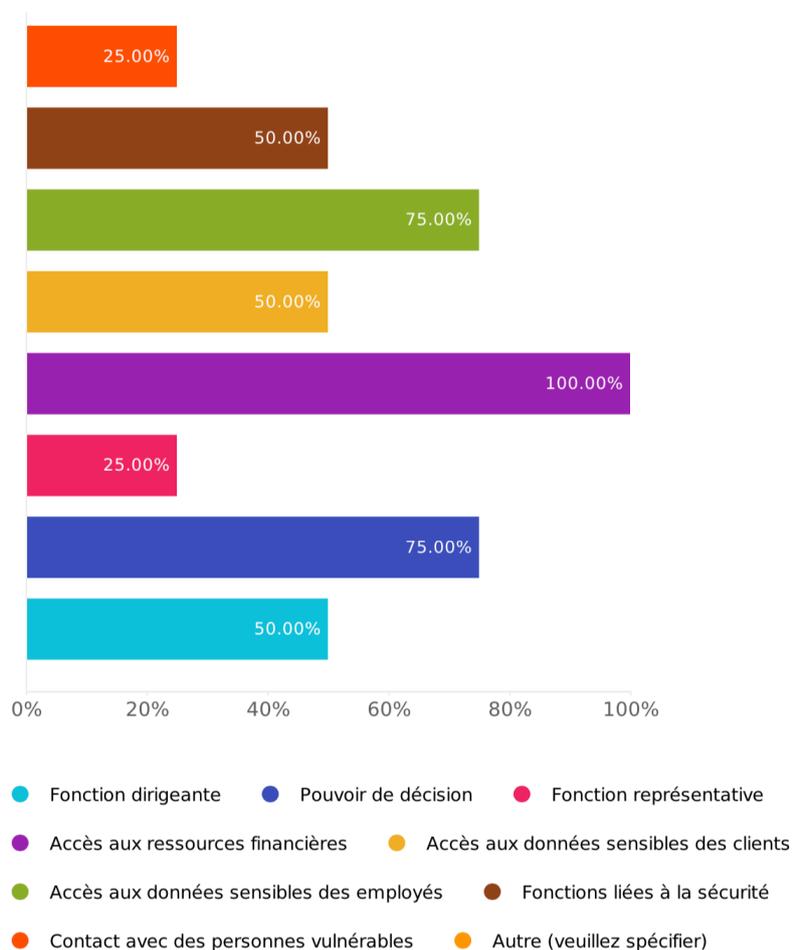
2.2 Comment évaluez-vous l'importance des risques humains suivants ?



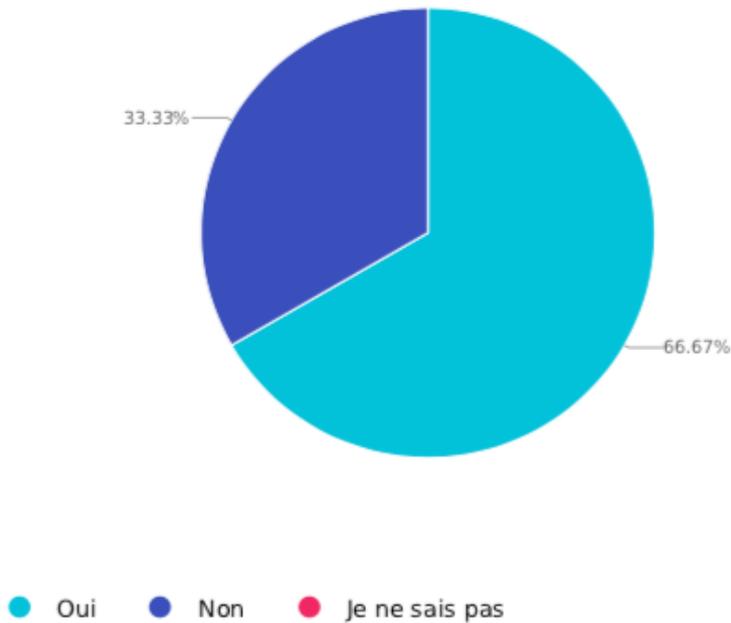
2.3 Dans le cadre de la gestion de risque humains, avez-vous établi une liste des postes « sensibles » au sein de votre établissement ?



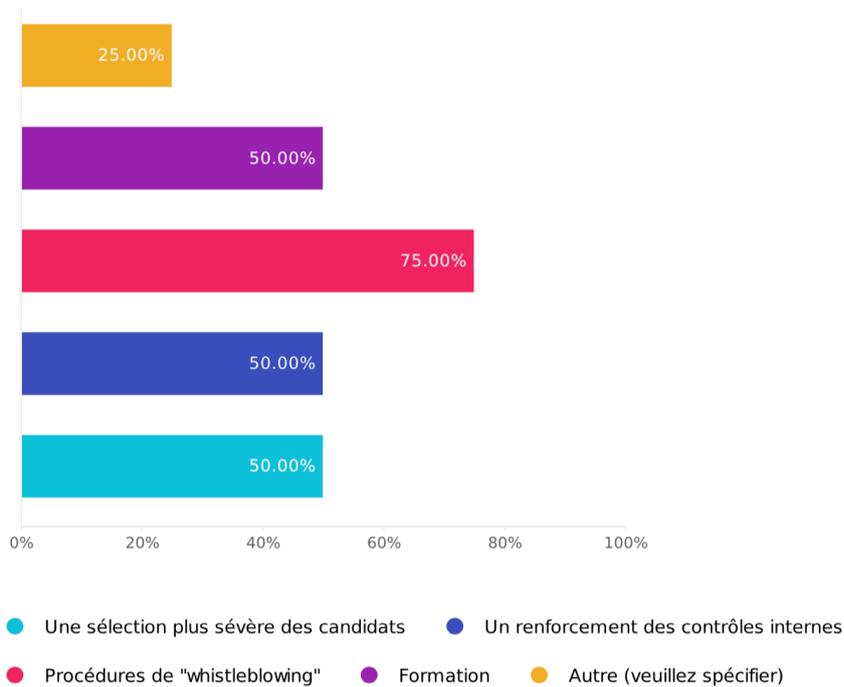
2.4 Si la réponse à la question précédente est oui : quels critères sont déterminants pour qu'un poste soit considéré comme sensible ?



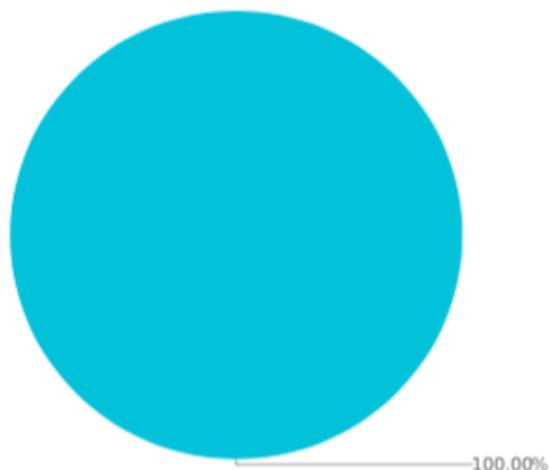
2.5 Avez-vous mis en place des politiques et/ou procédures pour diminuer les risques humains dans votre organisation, particulièrement pour les postes sensibles ?



2.6 Si la réponse à la question précédente est oui : quels moyens de prévention avez- vous mis en place ?

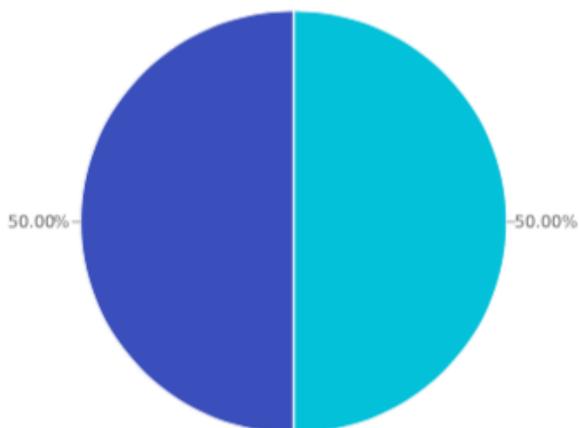


2.7 A votre connaissance, existe-t-il des lois ou règlements obligeant les assureurs- maladie à vérifier les antécédents, c'est à dire les qualifications, la réputation ou l'intégrité, de leurs employés ?



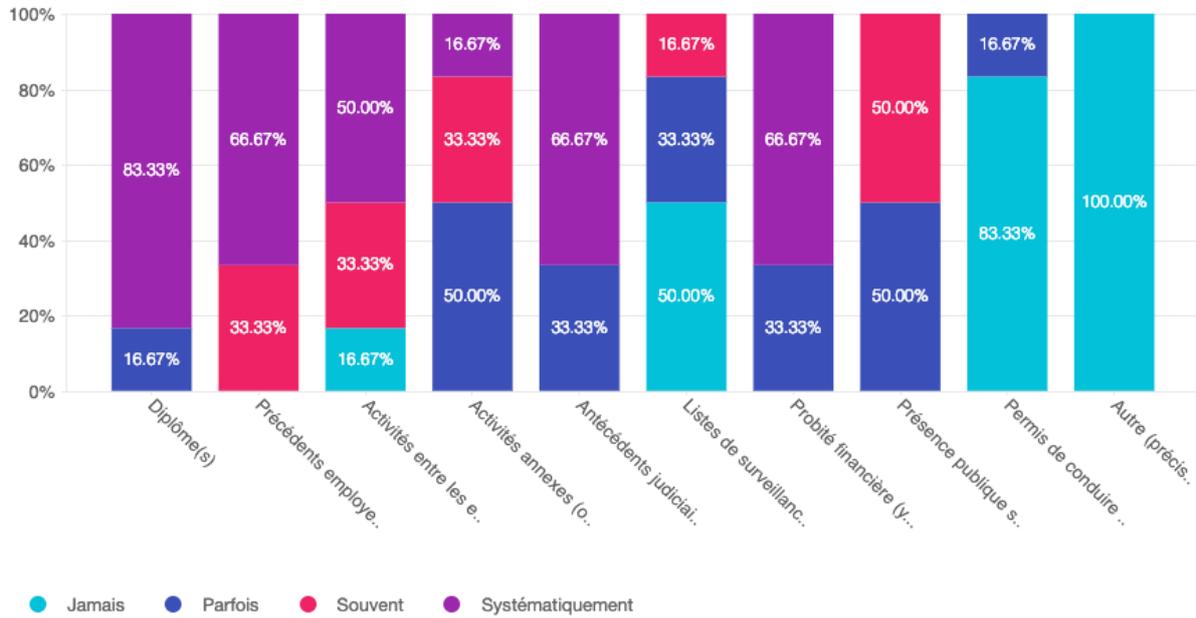
● Oui ● Non ● Je ne sais pas

3.1 Avez-vous formalisé un processus de vérification des antécédents lors du processus de recrutement ?

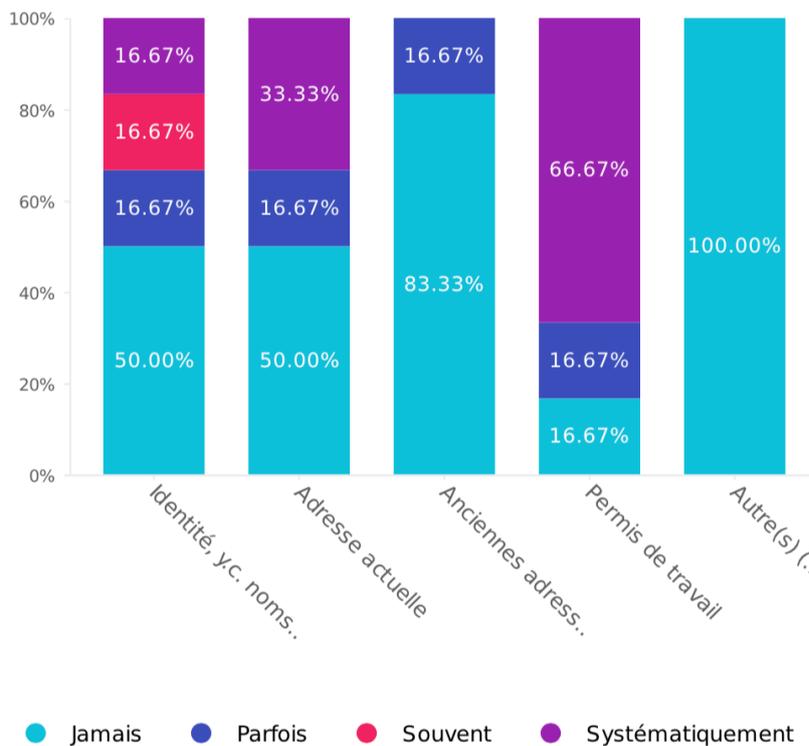


● Oui, pour tous nos postes
 ● Oui, pour une partie de nos postes (p.ex. les postes sensibles) ● Non
 ● Je ne sais pas

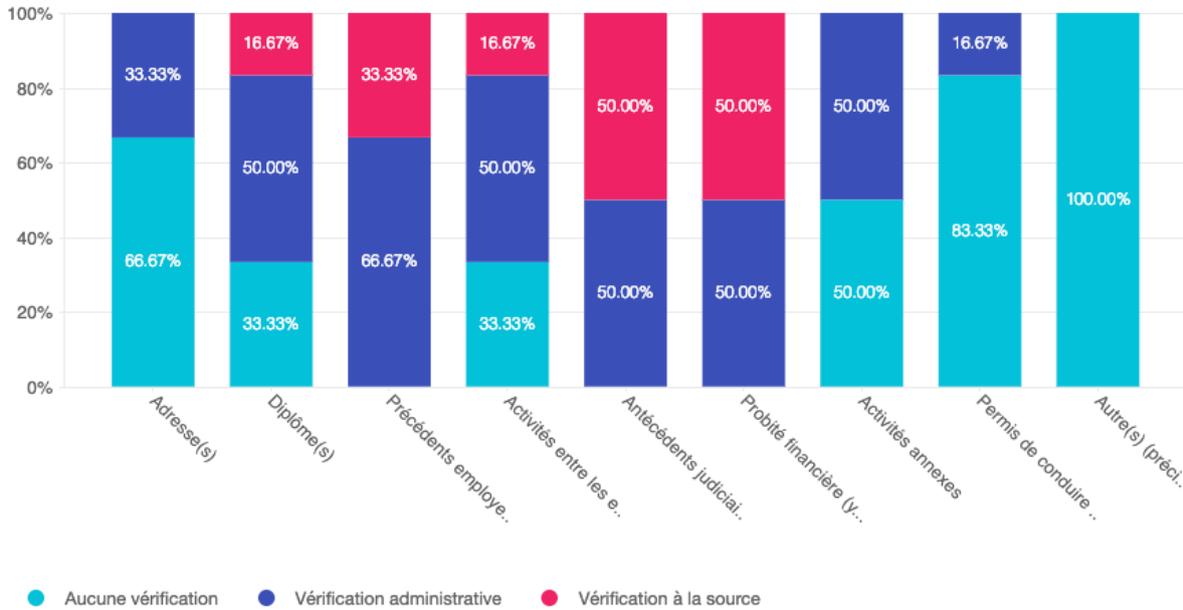
3.2 Quels antécédents de vos candidats vérifiez vous lors du processus de recrutement, notamment pour les postes sensibles ?



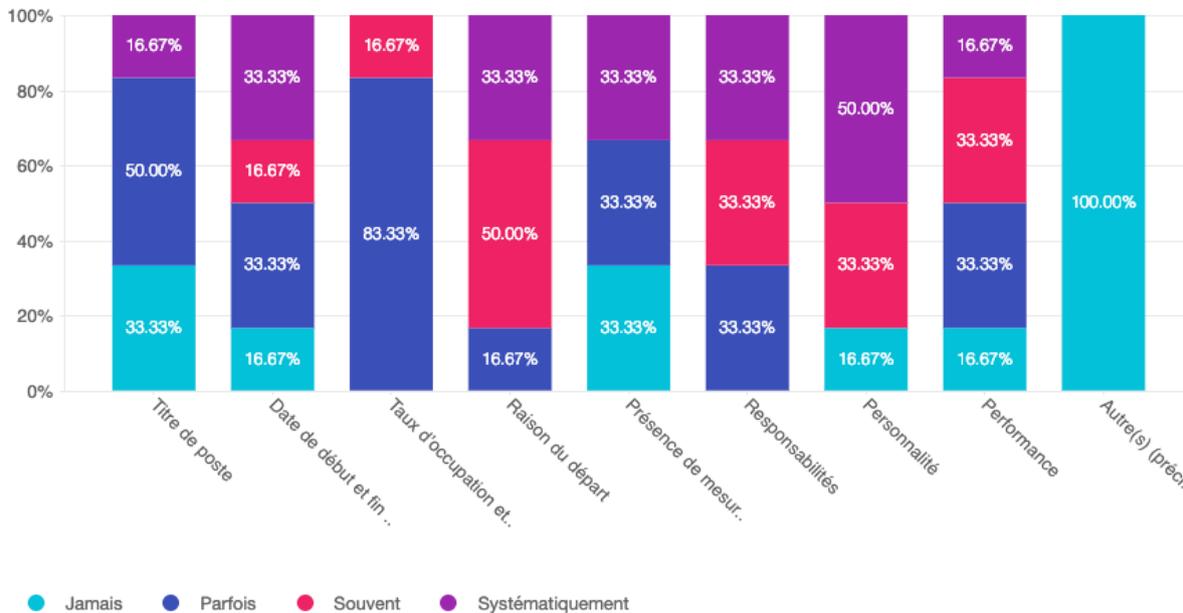
3.3 La pertinence et efficacité des vérifications, par exemple en ce qui concerne les antécédents judiciaires et financiers, dépendent de l'exactitude et de l'exhaustivité des données des candidats. Si vous vérifiez les antécédents, vous assurez-vous que les données/documents des candidats sont complets et conformes ?



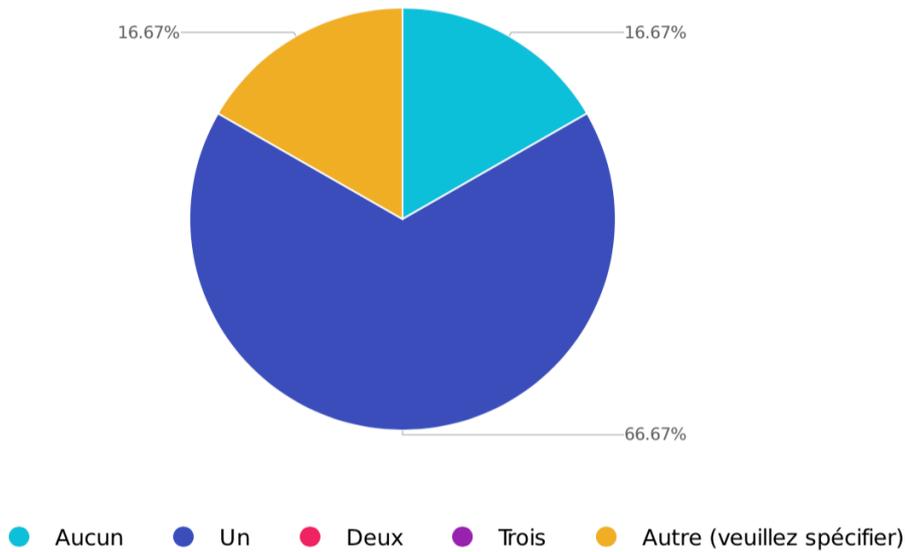
3.4 Des documents falsifiés et fausses déclarations sont fréquents. Si vous vérifiez un des points suivants, s'agit-il d'une vérification administrative (sur base des documents fournis par les candidats) ou d'une vérification directement à la source, par exemple auprès de l'école ou auprès de l'office des poursuites ?



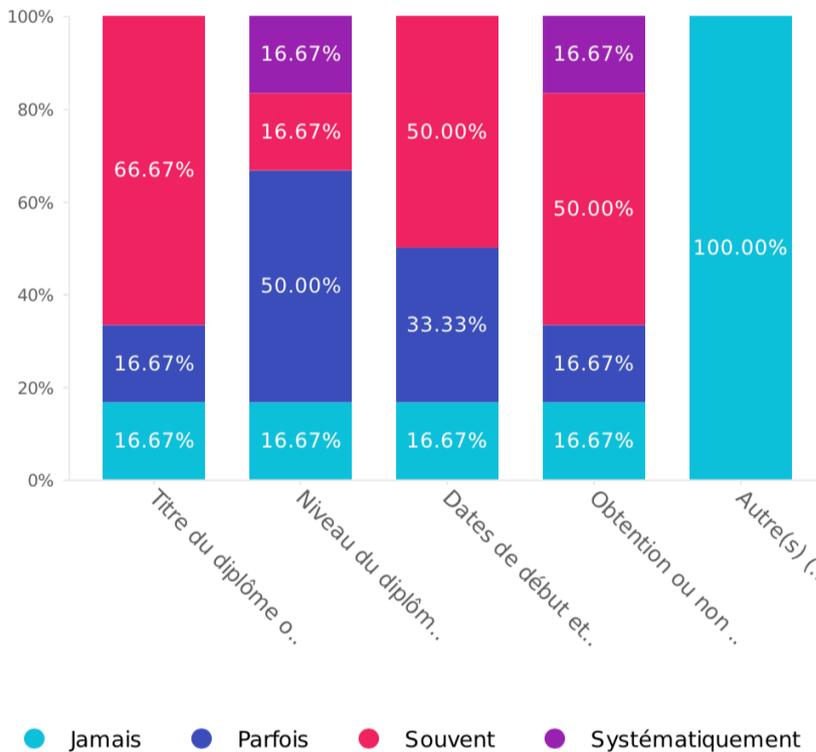
3.5 Si vous vérifiez les antécédents auprès des anciens employeurs, que vérifiez-vous ?



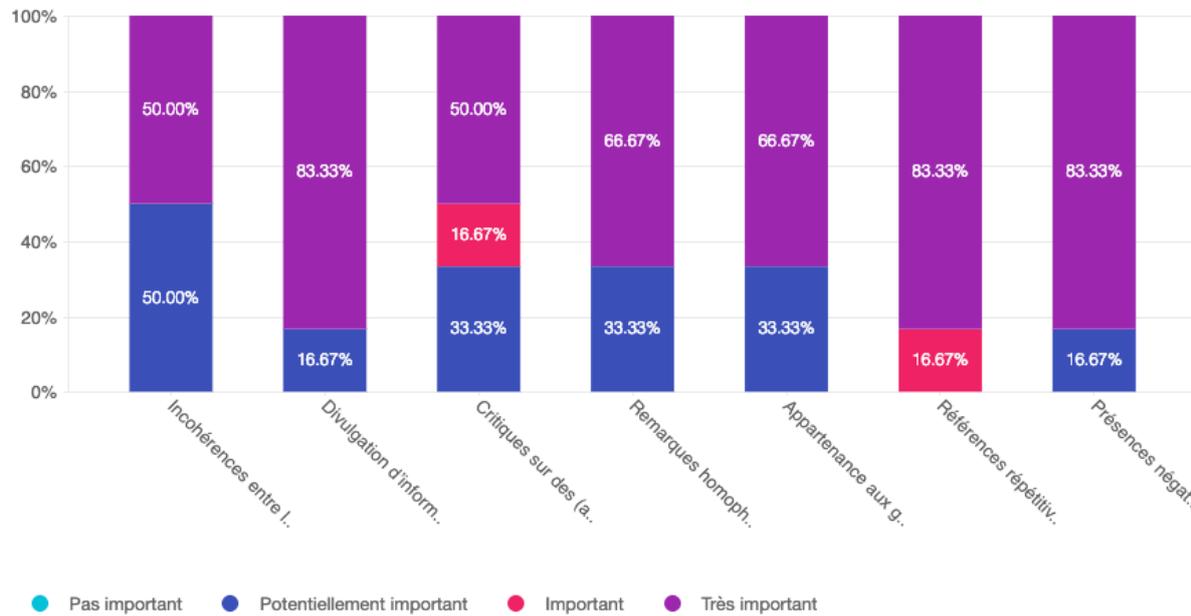
3.6 Souvent les personnes de références sont des personnes qui ont une bonne relation avec les candidats. Afin d'éviter ce biais, auprès de combien d'anciens employeurs vérifiez-vous typiquement, en direct, les antécédents du candidat :



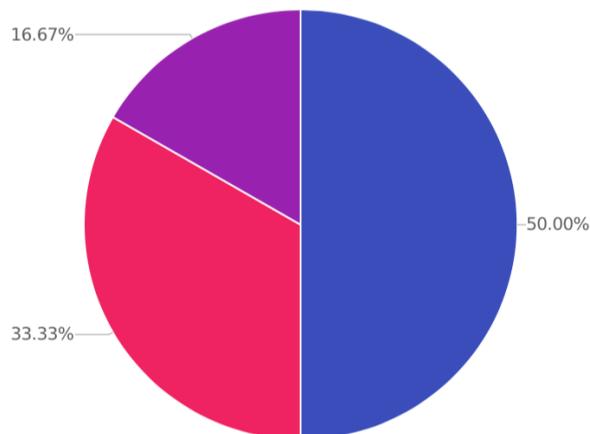
3.7 Si vous vérifiez les diplômes ou qualifications, que vérifiez-vous ?



3.8 Des études ont démontré que les employeurs suisses accordent de l'importance à sept points clés quand ils analysent la réputation d'un candidat ou employé sur internet. Comment vous évaluez-vous l'importance des points suivants :

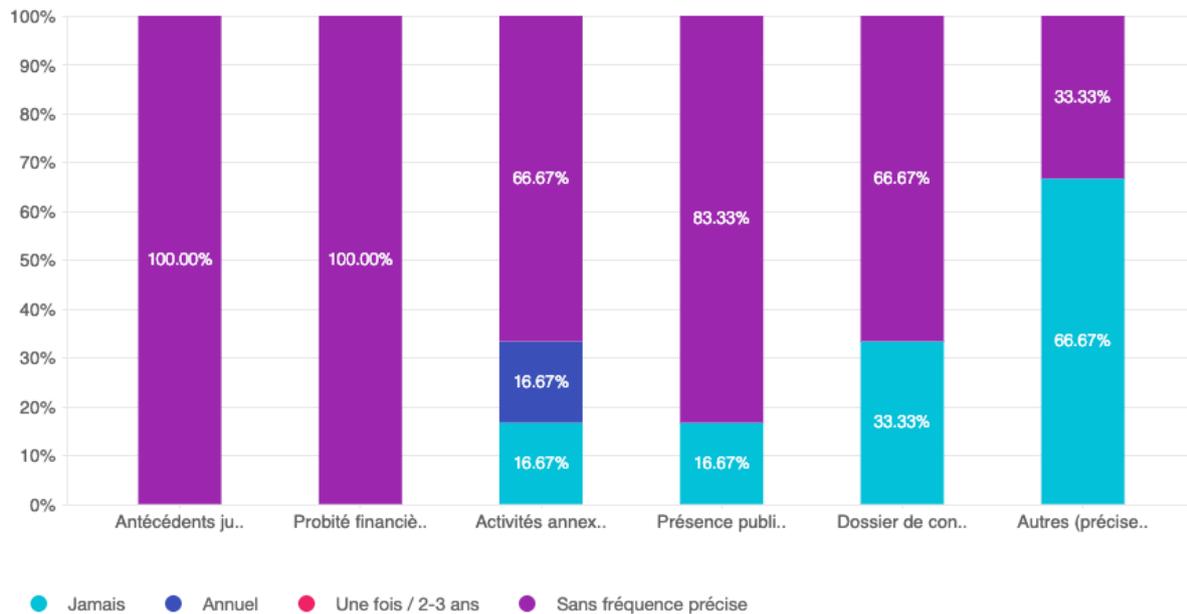


4.1 Avez-vous formalisé un processus de contrôle périodique pour les personnes actuellement employées dans votre entreprise ?

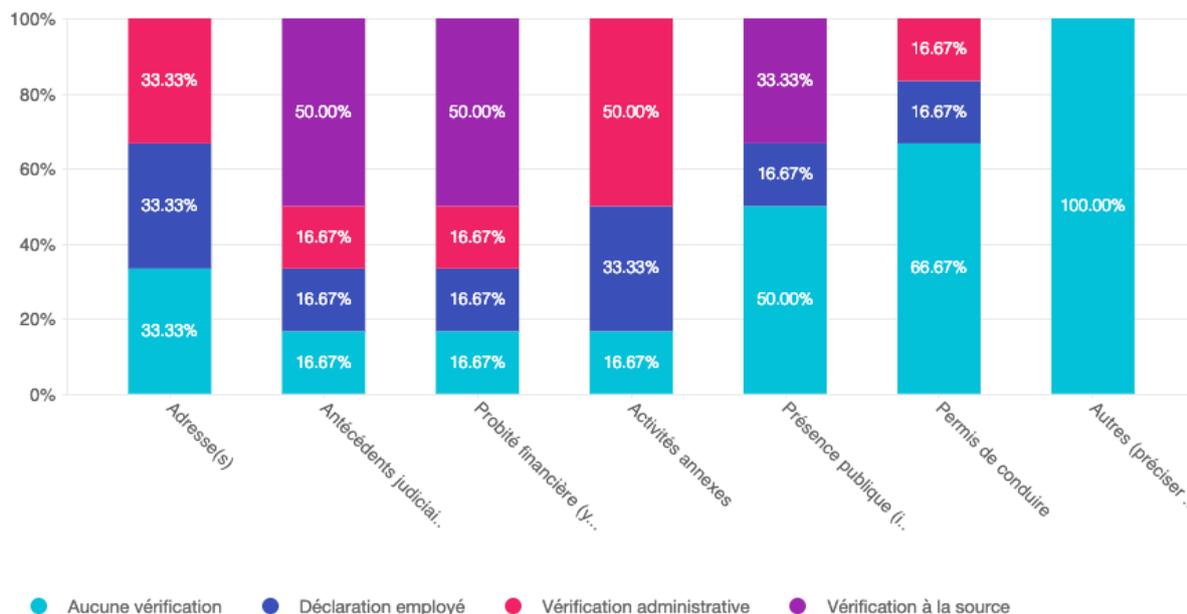


- Oui, pour tous nos postes
- Oui, pour une partie de nos postes (p.ex. les postes sensibles)
- Non
- Je ne sais pas

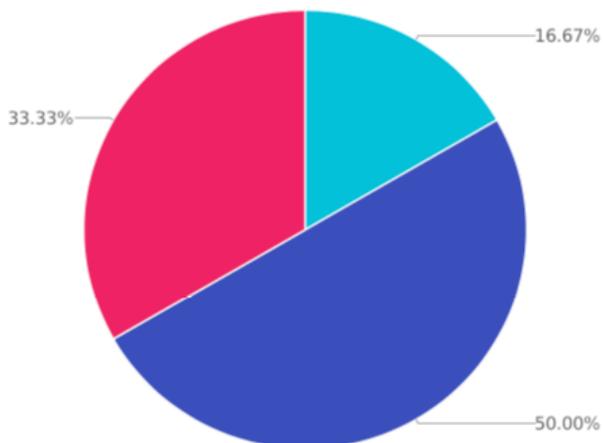
4.2 Lors des contrôles périodiques, que vérifiez-vous?



4.3 Si vous vérifiez un des points suivants, s'agit-il d'une vérification par (seule) déclaration personnelle de la part de l'employé, d'une vérification administrative (sur base des documents fournis par l'employé) ou d'une vérification directement à la source, par exemple auprès de l'office de poursuite ou registres de commerce ?

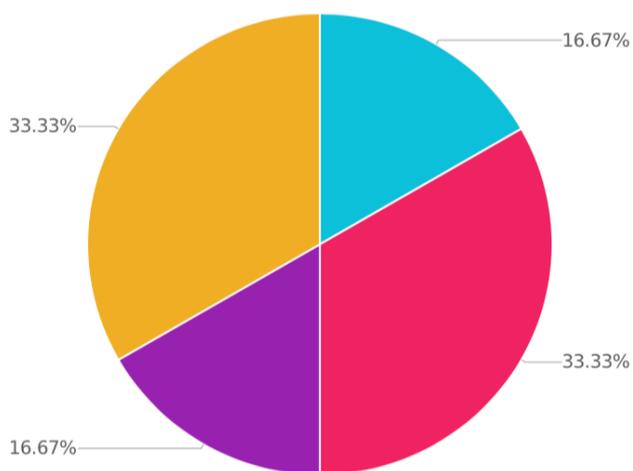


5.1 Est-ce que votre entreprise a déjà eu des mauvaises surprises quant à l'intégrité du personnel engagé ?



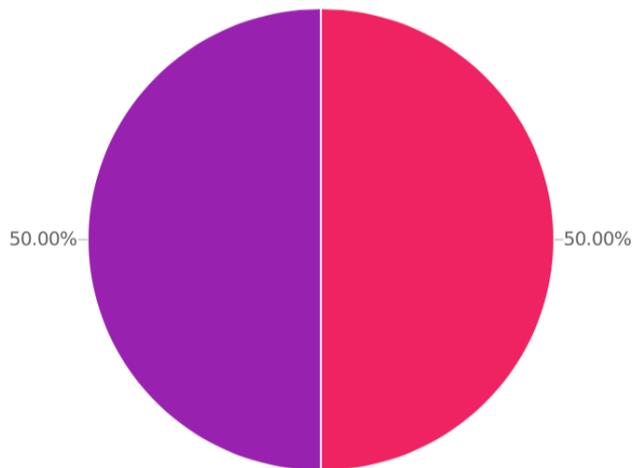
● Non ● Oui, une fois ● Oui, plusieurs fois ● Je ne sais pas

5.2 Sur une échelle de 1 à 5, comment évalueriez-vous vos politiques et procédures au niveau de la gestion des risques humains ?

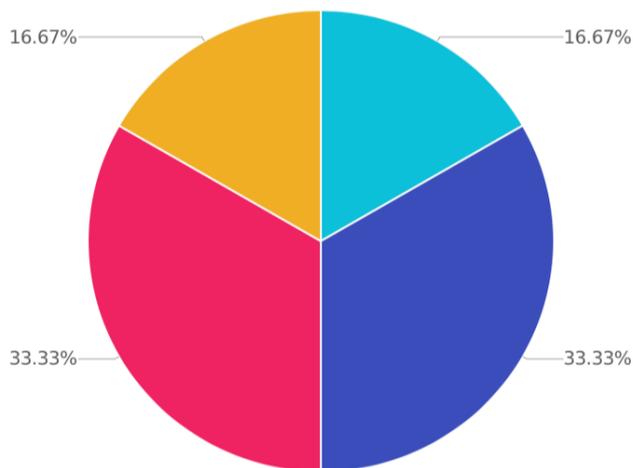


● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5

5.3 Sur une échelle de 1 à 5, comment évalueriez-vous vos politiques et procédures au niveau de la vérification des antécédents des candidats lors du processus de recrutement ?



5.4 Sur une échelle de 1 à 5, comment évalueriez-vous vos politiques et procédures au niveau de la surveillance et contrôle des employés lors de l'emploi ?



Annexe 2 : A propos des auteurs

Michael PLATEN

Né aux Pays-Bas et titulaire d'un master en gestion d'entreprise et d'un certificat post-grade en gestion du changement, Michael Platen a débuté sa carrière dans l'audit interne au sein du Groupe Accor. Il a été nommé Directeur Général de Contaplus SA en 2001 et a ensuite occupé différents postes de direction au sein du même groupe en Suisse, en Europe et en Asie. Il est le (co-)fondateur de plusieurs sociétés en Suisse, actives dans le domaine des services RH et de l'*executive search*. Aujourd'hui, Michael Platen est le fondateur et Managing Partner de la société Aequivalent SA, la première plateforme suisse spécialisée dans l'exécution des programmes de vérification pour les ressources humaines.

Virgil GIRARDIN

Natif de La Chaux-de-Fonds, Virgil Girardin a effectué ses études en sciences économiques et en systèmes d'information (Master) aux universités de Neuchâtel, Lausanne et du Kentucky (USA). Ayant terminé ses études, il a commencé sa carrière comme stagiaire en gestion de projet bancaires puis chef de projet IT junior au sein de la Banque Pictet à Genève.

Aequivalent SA

Fondée en 2015 au Y-Parc, sis à Yverdon-les-Bains, Aequivalent SA est une entreprise et plateforme suisse spécialisée dans le domaine de la vérification des antécédents et documents officiels des candidats et employés (le « screening »). Sa plateforme est aujourd'hui utilisée par un grand nombre d'organisations et entreprises suisses de renom dans différents secteurs. La plateforme Aequivalent est conçue pour que les programmes de vérification s'exécutent seulement avec le consentement explicite des personnes concernées. Leurs données sont effacées après la fin de la procédure. Aequivalent SA a été certifiée ISO/CEI 27001 : 2013 (Management de la Sécurité de l'Information) en 2018 et compte aujourd'hui une vingtaine d'employés.