



**SONDAGE  
AUPRÈS DES  
PARTICIPANTS  
AUX RÉGIMES DE  
CAPITALISATION  
2015**

# **COMPRENDRE LE DILEMME DU DECAISSEMENT**

*Avantages*

# BIENVENUE À L'ÉDITION DE 2015 DU SONDAGE AUPRÈS DES PARTICIPANTS AUX RÉGIMES DE CAPITALISATION

**POUR** les participants aux régimes de capitalisation, tenter d'épargner de l'argent en vue de la retraite est une tâche difficile. Combien devrais-je épargner? Quelle est la somme suffisante pour m'assurer un revenu de retraite convenable? Vais-je manquer d'argent pendant ma retraite? Autant de questions que se posent les participants et auxquelles ils cherchent désespérément à répondre, avec l'aide des promoteurs de leurs régimes.

Or, il ne suffit pas d'accumuler de l'argent pendant qu'on travaille pour préparer sa retraite. Que se passe-t-il quand on arrête de travailler? Que faire avec son épargne-retraite? Faut-il faire ses propres choix de placements ou acheter une rente? Quelle est l'option qui nous convient le mieux?

Comprendre le dilemme du décaissement, tel est le thème de la 10<sup>e</sup> édition annuelle de notre *Sondage auprès des participants aux régimes de capitalisation*.

Et il s'agit bel et bien d'un dilemme. Si les participants aux régimes de capitalisation éprouvent toujours de la difficulté à épargner et à savoir combien épargner pour la retraite, ils seront encore plus perplexes devant les choix à faire au moment où ils partiront à la retraite. Notre sondage montre que la méconnaissance des options de décaissement de la part des participants préoccupe 83% des promoteurs de régimes.

Il n'est pas surprenant que les promoteurs s'inquiètent. Seulement 30% des participants pensent avoir une excellente ou très bonne connaissance des options de rente de retraite que comporte leur régime CD ou leur REER collectif. En outre, 42% avouent ne pas savoir ce qu'il arrivera de leur épargne à la retraite, ni connaître les options dont ils disposent.

Les baby-boomers les plus âgés étant sur le point de prendre leur retraite, le secteur des régimes de capitalisation devra se préparer à répondre à une foule de questions dans un très proche avenir. Mais dans quelle mesure les employeurs sont-ils disposés à aider leurs employés qui partent à la retraite? Où se situe la limite entre aider et conseiller?

Les membres de notre comité consultatif ont examiné les points de vue des participants et des promoteurs de régimes sur l'épargne en prévision de la retraite et la préparation à cette étape de vie.

Nous vous invitons à poursuivre la lecture pour cueillir le fruit de leur réflexion.



## COMITÉ CONSULTATIF

Rangée arrière, à partir de la gauche :

**Joe Nunes**, ACTUARIAL SOLUTIONS INC.; **Charles Pépin**, INDUSTRIELLE ALLIANCE; **Amanda Fickling**, GREAT-WEST;  
**Rod Smith**, GREAT-WEST; **Anna Pagliuca**, DESJARDINS ASSURANCES; **Clark Steffy**, INDUSTRIELLE ALLIANCE;  
**Angelo Pugliese**, STATE STREET

Rangée avant, à partir de la gauche :

**Karrina Dusablon**, DESJARDINS ASSURANCES; **Jill Taylor Smith**, ECKLER LTÉE.;  
**Diana Godfrey**, FIDELITY INVESTMENTS; **Oma Sharma**, MERCER; **Louise Koza**, UNIVERSITÉ WESTERN

### Methodologie

La 10<sup>e</sup> édition annuelle du *Sondage auprès des participants aux régimes de capitalisation* de la revue *Avantages* a été menée en ligne en juillet 2015 par le Groupe de recherche adaptée Insights de Rogers. En tout, 1 209 Canadiens qui participent à un régime CD ou à un REER collectif offert par leur employeur et 206 Canadiens qui disposent d'un régime CD ou d'un REER collectif offert par leur employeur mais n'y participent pas, ont répondu au sondage. La marge d'erreur était de  $\pm 2,8\%$  pour les participants aux régimes, 19 fois sur 20, et de  $\pm 6,8\%$  pour les non-participants, 19 fois sur 20.

Parallèlement, un sondage a été mené en ligne auprès de 103 cadres supérieurs d'organisations canadiennes qui offrent un régime CD ou un REER collectif à leurs employés. La marge d'erreur était de  $\pm 8,1\%$  pour les promoteurs de régimes, 18 fois sur 20.

Les résultats étant arrondis, il se peut que la somme des réponses à certaines questions ne soit pas exactement égale à 100 %.

## TABLE DES MATIÈRES

**PARTIE 1 : Sécurité financière à la retraite :** les participants épargnent-ils assez ?

**PARTIE 2 : Éducation financière et prise de décisions :** les participants ont-ils les connaissances et les outils nécessaires pour réussir ?

**PARTIE 3 : Transition vers la retraite et décaissement :** quelle est la prochaine étape pour les régimes de capitalisation ?

# PARTIE 1

## SÉCURITÉ FINANCIÈRE À LA RETRAITE : les participants épargnent-ils assez ?

**L**es promoteurs de régimes de capitalisation peuvent désormais dormir plus tranquilles, sachant qu'un nombre croissant de participants s'estiment être financièrement prêts pour la retraite. C'est l'un des résultats positifs de l'édition de 2015 du *Sondage auprès des participants aux régimes de capitalisation*. En revanche, de nombreux résultats sont moins réconfortants cette année.

Sur les 1 206 participants qui ont répondu au sondage, 56 % s'estiment être financièrement prêts pour la retraite – un bond par rapport à une proportion de 40 % en 2012. Tout en convenant que la tendance est encourageante, Oma Sharma, membre du partenariat et responsable des services-conseils en régimes à cotisation déterminée (CD) au Canada chez Mercer, souligne qu'un grand nombre de gens se sentent encore peu préparés ou incertains. « Je pense en fait que les réponses au sondage traduisent un degré d'incertitude qui dépasse les limites de ma zone de confort, et il ne me paraît pas judicieux d'en conclure que la majorité des gens estiment être sur la voie d'une retraite confortable. »

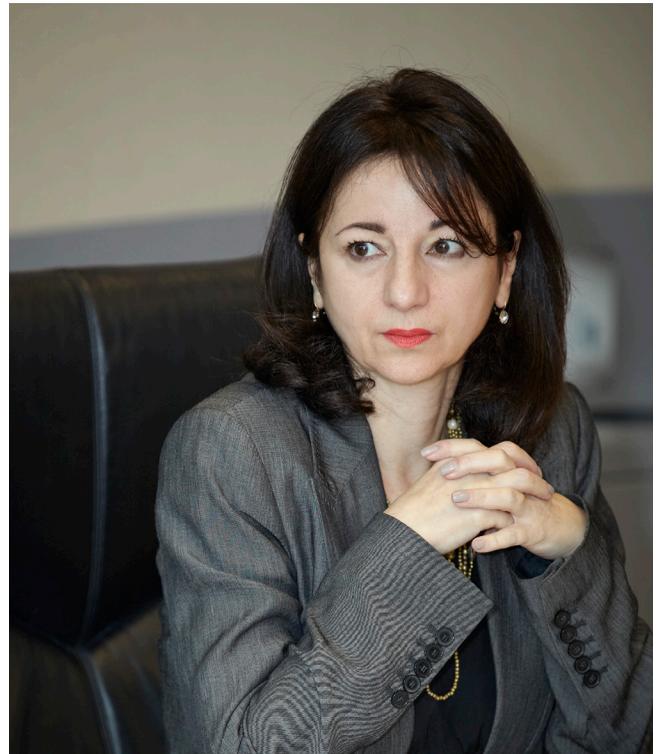
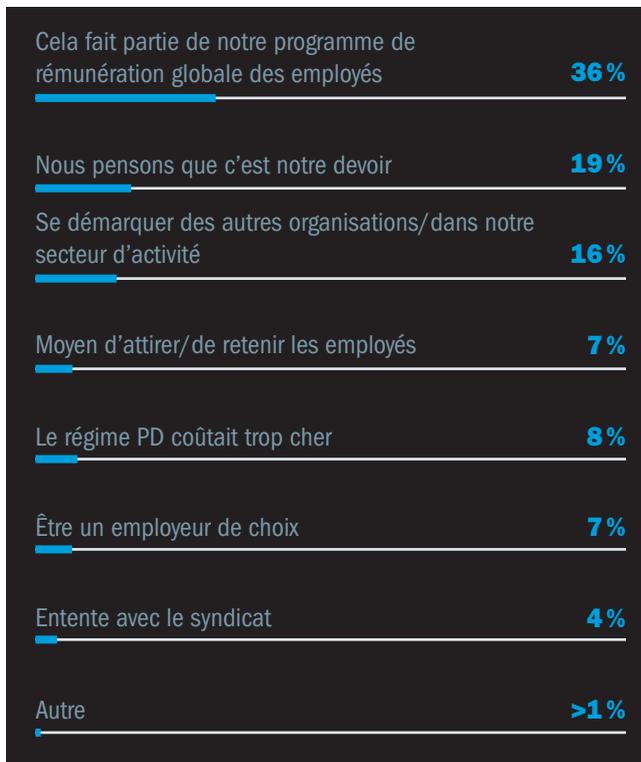
L'âge anticipé de la retraite continue de grimper : il est passé de 63,3 ans en 2014 à 63,6 ans en 2015. Parallèlement, le montant moyen d'épargne-retraite dont les participants prévoient disposer a baissé de 709 201 \$ en 2014 à 566 956 \$ cette année. Les participants prévoient recevoir 49,3 % de leur revenu de retraite du régime de leur employeur et estiment qu'ils disposeront de 59,9 % de leur revenu actuel pendant la retraite. La plupart (73 %) sont confiants que leur régime leur fournira les fonds nécessaires pour réaliser leurs objectifs financiers à la retraite et 65 % affirment être actuellement en bonne voie d'accumuler le montant d'épargne-retraite qu'ils visent.

Les promoteurs de régimes doivent faire davantage d'efforts. Il ne s'agit pas de revenir à la formule PD et d'offrir une garantie globale, mais ils doivent investir plus d'argent, imposer la cotisation obligatoire aux employés et intégrer aux régimes de nouvelles fonctions automatisées pour permettre à un plus grand nombre de participants de réaliser leurs objectifs.

**Joe Nunes**, ACTUARIAL SOLUTIONS INC.



**PROMOTEURS :** Quelle est la principale raison pour laquelle votre organisation offre un régime CD/REER collectif ?



« Il est inquiétant de constater que l'objectif d'épargne-retraite a chuté à 570 000 \$, affirme Oma Sharma. Ce montant est tout simplement insuffisant si on compte sur le régime CD pour financer la quasi-totalité de son revenu de retraite. Malgré leur confiance en la capacité de leur régime de leur fournir les fonds dont ils auront besoin à la retraite, les participants pourraient devoir combler un écart plus important que prévu pour compléter leur revenu de retraite. Les promoteurs doivent gérer cet écart en encourageant les participants à planifier leur retraite de manière plus réaliste et en les aidant à mieux comprendre leur position actuelle. »

Le sondage a mis en évidence un certain nombre de divergences troublantes qui révèlent un décalage par rapport à la réalité. Par exemple, les participants déclarent prévoir un rendement annuel moyen de 15 % sur leurs placements, par rapport à 12,9 % en 2014. Les attentes de rendement sont plus élevées chez les femmes (17,5 %)

que chez les hommes (12,0 %). Les jeunes participants s'attendent quant à eux à un rendement moyen de 21,9 %, alors que ceux âgés de 65 ans et plus ont des ambitions plus modestes (8,2 %). Contrairement aux dernières années, les taux de rendement moyens prévus correspondent davantage aux degrés de tolérance au risque déclarés par les participants : 14 % pour le groupe des investisseurs conservateurs et 18,9 % pour celui des investisseurs audacieux. Le plus préoccupant, c'est que 47 % des participants reconnaissent s'être fiés à leur « meilleure estimation » pour déterminer le taux de rendement annuel qu'ils prévoient.

« Des prévisions de rendement annuel constant de 14 % pour un investisseur conservateur et de 19 % pour un investisseur audacieux sont probablement irréalistes », explique Rod Smith, directeur général, Service à la clientèle, Services de retraite collectifs, Région du centre, à la Great-West. « La baisse considérable du montant d'épargne-retraite que les participants prévoient accumuler semble contredire leurs hautes prévisions de rendement sur leurs portefeuilles. Le sondage montre également que deux tiers des femmes craignent de ne pouvoir épargner un montant suffisant pour la retraite

# PARTIE 1

malgré leurs attentes de rendement de 17,5 %. Voilà encore un autre décalage.»

Cette année, le sondage a aussi évalué les perceptions des promoteurs de régimes. La plupart (91 %) conviennent qu'il est important pour l'entreprise que les employés prennent leur retraite avec un revenu suffisant, et 87 % s'entendent pour dire que la sécurité financière des employés qui partent à la retraite influe sur la réputation de l'entreprise. Or, moins de la moitié (46 %) sont convaincus que l'employé moyen est financièrement prêt pour la retraite selon l'étape de vie à laquelle il ou elle se trouve. La confiance des promoteurs de régimes à cet égard atteint néanmoins 71 % pour les participants qui en sont à cinq ans de la retraite.

Par ailleurs, 46 % des promoteurs de régimes se disent préoccupés par le risque de responsabilité juridique au cas où, à la retraite, les employés n'auraient pas accumulé un montant suffisant d'épargne dans le régime de capitalisation offert par leur employeur. Plus de six sur dix d'entre eux (62 %) s'inquiètent du risque juridique associé à la prestation de conseils aux participants à leur régime, directement ou par l'entremise d'un conseiller en services financiers, par rapport au 35 % qui ont exprimé leur préoccupation quant au risque juridique lié à d'éventuelles poursuites de la part de participants qui prendraient leur retraite avec une épargne insuffisante et en imputeraient la responsabilité à leur employeur.

Les promoteurs de régimes pourraient se sentir découragés face au nombre de participants qui pensent que leur employeur est responsable de s'assurer qu'ils accumulent une épargne-retraite suffisante. Près des deux tiers (63 %) des participants se fient à l'option de placement par défaut offerte par leur employeur pour accumuler un montant suffisant d'épargne-retraite et 41 % estiment qu'il incombe à leur employeur de s'assurer qu'ils prennent leur retraite avec un revenu suffisant pour maintenir un niveau de vie acceptable.

«J'entends le raisonnement des régimes à prestations déterminées s'infiltrer dans l'univers des régimes à cotisation déterminée», affirme Angelo Pugliese, vice-président mondial aux ressources humaines de State Street. «Il semble qu'un grand nombre de participants ne comprennent pas vraiment à qui revient la responsabilité de leur épargne-retraite. D'après moi, ce manque de compréhension et ces

## Mesures à prendre:

- Concevoir des programmes de formation à la retraite qui tiennent compte des différences d'ordre régional et démographique entre les participants.
- Offrir des options par défaut suffisantes pour les participants qui ne font pas leurs propres choix de placements.
- Gérer les attentes en aidant les participants à évaluer de manière réaliste le montant qu'ils auront épargné d'ici leur départ à la retraite.
- Intégrer des fonctions automatisées pour encourager les participants à accroître leur taux d'épargne.

**Oma Sharma**, MERCER





Des prévisions de rendement annuel constant de 14 % pour un investisseur conservateur et de 19 % pour un investisseur audacieux sont probablement irréalistes.

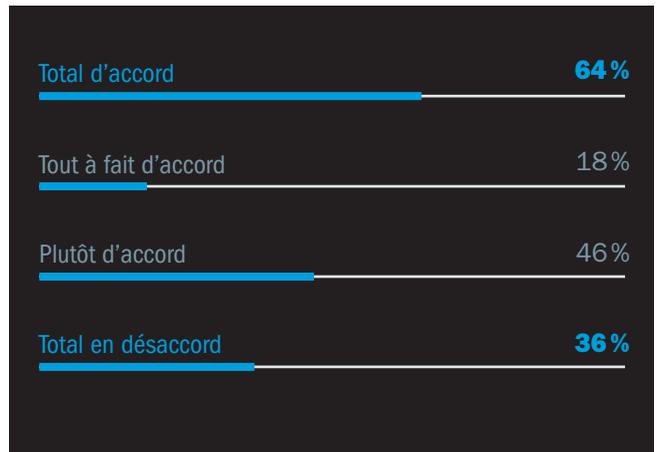
### Rod Smith, GREAT-WEST

attentes démesurées montrent qu'il reste encore beaucoup de travail à faire pour préparer les participants à la retraite. Ces derniers n'examinent pas tous les bons paramètres pour évaluer leur situation, et le plus préoccupant c'est qu'ils n'auront pas assez d'argent à la retraite.»

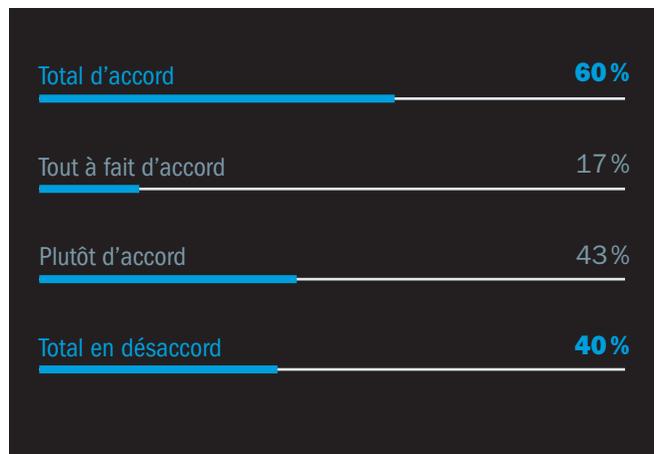
Joe Nunes, président d'Actuarial Solutions Inc., exprime également sa déception devant le nombre de participants qui estiment leur employeur responsable de s'assurer qu'ils auront un revenu suffisant à la retraite. «Nous devons détourner notre attention des participants pour nous concentrer davantage sur les employeurs, dit-il. Si les employeurs se contentent d'attendre que les employés prennent leur vie en main de leur propre gré, qu'ils mesurent l'importance d'épargner pour la retraite et comprennent que leur mode de vie risque d'être compromis s'ils ne le font pas convenablement, la triste réalité, c'est

**PARTICIPANTS :** Êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ?

J'hésiterais à quitter mon employeur en raison du régime de retraite et des autres avantages sociaux liés à ma rémunération.



J'hésiterais à quitter mon employeur en raison du régime d'épargne-retraite qu'il offre dans le cadre de mes conditions de rémunération.



qu'ils seront nombreux à ne jamais le faire. Nous avons conçu d'excellents programmes pour les participants engagés, et nous tentons d'inciter tous les participants à s'engager, mais nous ne constatons pas le succès prévu à ce stade d'évolution du secteur. Les promoteurs de régimes doivent faire davantage d'efforts. Il ne s'agit pas de revenir à la formule PD et d'offrir une garantie globale, mais ils doivent investir plus d'argent, imposer la cotisation obligatoire aux employés et intégrer aux régimes de nouvelles fonctions automatisées pour permettre à un plus grand nombre de participants de réaliser leurs objectifs.»

# PARTIE 2

## ÉDUCATION FINANCIÈRE ET PRISE DE DÉCISIONS :

Les participants ont-ils les connaissances et les outils nécessaires pour réussir ?

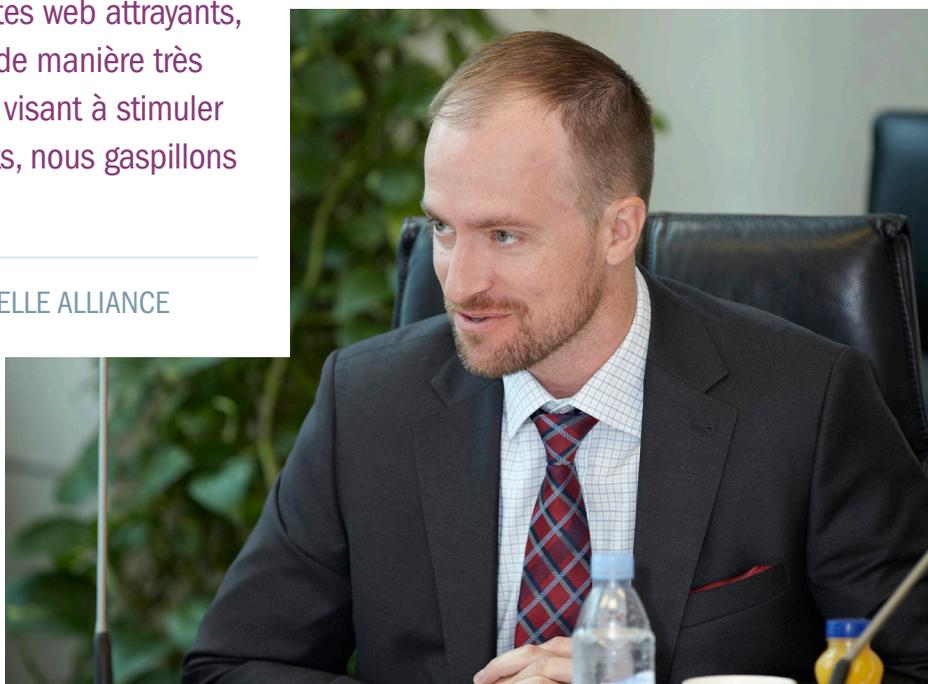
**L**es promoteurs de régimes de capitalisation offrent en général un large éventail d'outils pour aider leurs participants à réaliser leurs objectifs d'épargne-retraite. Il est donc décevant de constater dans l'édition 2015 du *Sondage auprès des participants aux régimes de capitalisation* que les participants sont encore très nombreux à ne pas très bien comprendre le fonctionnement de leur régime d'épargne-retraite, et

Les fournisseurs offrent tous des brochures reluisantes et des outils et sites web attrayants, mais si nous ne ciblons pas de manière très précise nos communications visant à stimuler l'engagement des participants, nous gaspillons tout simplement nos efforts.

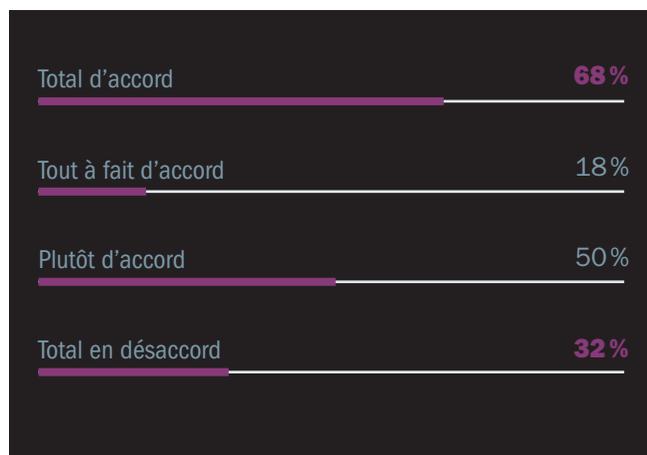
**Charles Pépin**, INDUSTRIELLE ALLIANCE

que peu d'entre eux utilisent les ressources offertes dans le cadre du régime.

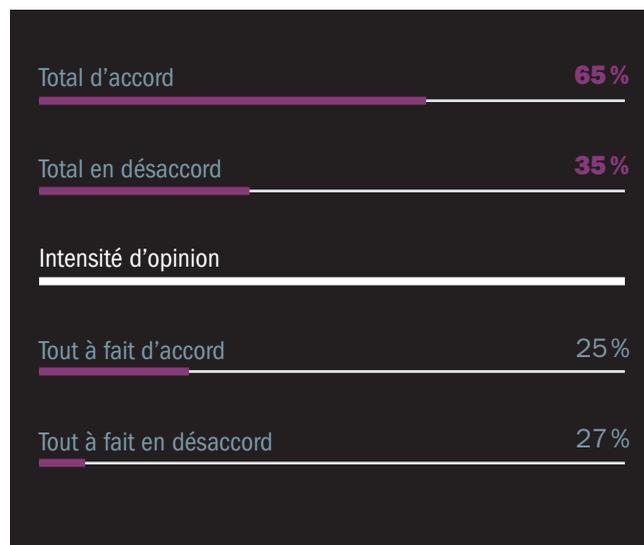
« Nous devons améliorer, développer et accélérer l'expérience des participants aux régimes », affirme Karrina Dusablon, Vice-présidente nationale, Développement des affaires, Épargne-retraite collective chez Desjardins Assurances. « L'engagement se mesure sur une échelle et il n'est pas réaliste de s'attendre à un plein engagement de la part de tous les participants. Il y a divers degrés d'engagement; ce n'est pas une alternative



**Participants :** Je m'attends à ce que mon employeur me donne accès à une personne qualifiée qui me conseillera quant à mes options par rapport au régime d'épargne-retraite de mon employeur lorsque je penserai à faire ma transition vers la retraite.



**Promoteurs :** Si nous offrons des services de conseils financiers à nos participants, directement ou par l'entremise d'un conseiller financier, nous nous exposons au risque de responsabilité civile ou d'atteinte à la réputation.



binaire entre oui et non, mais plutôt une ligne de tendance vers une attitude optimale.»

Les résultats de cette année montrent que les promoteurs de régimes ont beaucoup à faire pour stimuler l'engagement de leurs participants. « Leur niveau de connaissance du régime nous permet de déterminer les moyens les plus efficaces de communiquer avec les participants, ajoute Karrina Dusablon. C'est la condition nécessaire pour créer des solutions personnalisées qui les aideront à progresser dans la voie de l'engagement. Nous devons nous concentrer sur l'amélioration progressive et les communications ciblées pour que les participants se sentent accompagnés tout au long de leur cheminement vers la retraite. »

Si 60 % des participants déclarent que le régime CD et/ou le REER collectif de leur employeur est leur principal instrument d'épargne-retraite, presque autant (58 %) avouent ne pas consacrer autant de temps qu'ils le voudraient à leur régime. Les participants plus jeunes sont les plus enclins à se dire d'accord avec ces deux affirmations (68 % et 65 %, respectivement).

« Les promoteurs de régimes supposent peut-être que la retraite est une échéance trop lointaine pour que les jeunes veuillent y réfléchir », souligne Amanda Fickling, directrice, Marketing et communications, Services de

retraite collectifs de la Great-West. « Il semble cependant qu'ils soient à l'écoute – 65 % des jeunes participants reconnaissent devoir consacrer plus de temps à leur régime. Il nous faut mettre au point des stratégies de communication visant particulièrement les tranches d'âge inférieures pour transmettre efficacement les avantages de l'adhésion et de la cotisation précoces. »

La bonne nouvelle, c'est qu'un nombre croissant de participants déclarent disposer d'un plan financier documenté déterminant le montant d'argent dont ils ont besoin pour prendre leur retraite à l'âge prévu (36 % par rapport à 30 % en 2014). Toutefois, il est inquiétant de constater que près des deux tiers (64 %) des préretraités âgés de 55 à 64 ans disent ne pas avoir de plan écrit.

Le sondage révèle aussi des attitudes contradictoires concernant la responsabilité des placements dans le régime. Alors que 94 % des promoteurs de régimes estiment que les employés doivent participer activement à leurs placements pour s'assurer une retraite fructueuse, les participants sont nombreux à penser différemment. Ils sont près de six sur dix (57 %) à croire que s'ils ne font pas leurs propres choix de placements, il revient à leur employeur d'assumer la responsabilité d'investir judicieusement leurs cotisations. Un même

# PARTIE 2

pourcentage (57 %) s'entendent pour dire que leur employeur doit veiller à la pertinence de leurs choix de placements par rapport à leurs besoins. La moitié (50 %) reconnaissent préférer que quelqu'un se charge de faire leurs choix de placements pour eux, les femmes étant plus nombreuses à exprimer cet avis (54 %) que les hommes (44 %). Les jeunes participants âgés de 18 à 34 ans sont beaucoup plus susceptibles de penser ainsi, soit 63 % par rapport à 37 % chez les personnes âgées de 55 ans et plus.

« Il est intéressant de constater la dichotomie entre ce que les employés pensent que leur employeur devrait faire pour leur assurer des placements judicieux et ce que les employeurs pensent que les employés devraient faire pour assumer une plus grande part de responsabilité dans le choix des placements », explique Diana Godfrey vice-présidente, Ressources humaines à Fidelity Investments Canada. « Nous devons aider les participants à comprendre les raisons pour lesquelles ils doivent s'engager davantage. Mais nous ne pouvons reléguer cette responsabilité à un

**Angelo Pugliese, STATE STREET**



**Participants :** La plupart des entreprises offrent des services et des outils variés en ce qui concerne le(s) régime(s) de retraite de leurs employés. Avez-vous fait l'une ou l'autre des choses suivantes relativement à votre régime de retraite au cours de la dernière année ?

|  |      |
|--|------|
| Vérification de l'ensemble des relevés relatifs aux placements de retraite   | 33 % |
| Visite d'un site Web pour consulter le solde du compte ou des transactions   | 24 % |
| Visite d'un site Web pour trouver de l'information sur le régime de retraite   | 20 % |
| Consultation auprès d'un conseiller en services financiers personnel concernant le(s) régime(s) de retraite offert(s) par votre employeur  | 21 % |
| Utilisation des calculateurs de planification de la retraite en ligne ou sur papier ou des outils fournis par l'employeur ou le fournisseur de régimes de retraite pour prendre des décisions de placement | 15 % |
| Participation à des séances de formation sur les options de placement de retraite  | 12 % |
| Visite d'un site Web pour faire des transactions relativement au régime d'épargne-retraite offert par l'employeur  | 12 % |
| Consultation des services de conseillers en placement mis à votre disposition par l'employeur pour prendre des décisions de placement  | 12 % |
| Communication avec le service à la clientèle pour obtenir des renseignements ou des conseils sur le régime de retraite offert par l'employeur  | 7 %  |
| Utilisation d'un programme ou d'une application mobile pour trouver de l'information sur le régime de retraite   | 5 %  |
| Utilisation d'un programme ou une application mobile pour consulter le solde du compte ou des transactions   | 7 %  |
| Utilisation d'un programme ou d'une application mobile pour effectuer des transactions   | 5 %  |
| Utilisation de médias sociaux pour de l'aide à prendre des décisions ou à faire des choix en matière de placement  | 4 %  |

**Karrina Dusablon,** DESJARDINS ASSURANCES



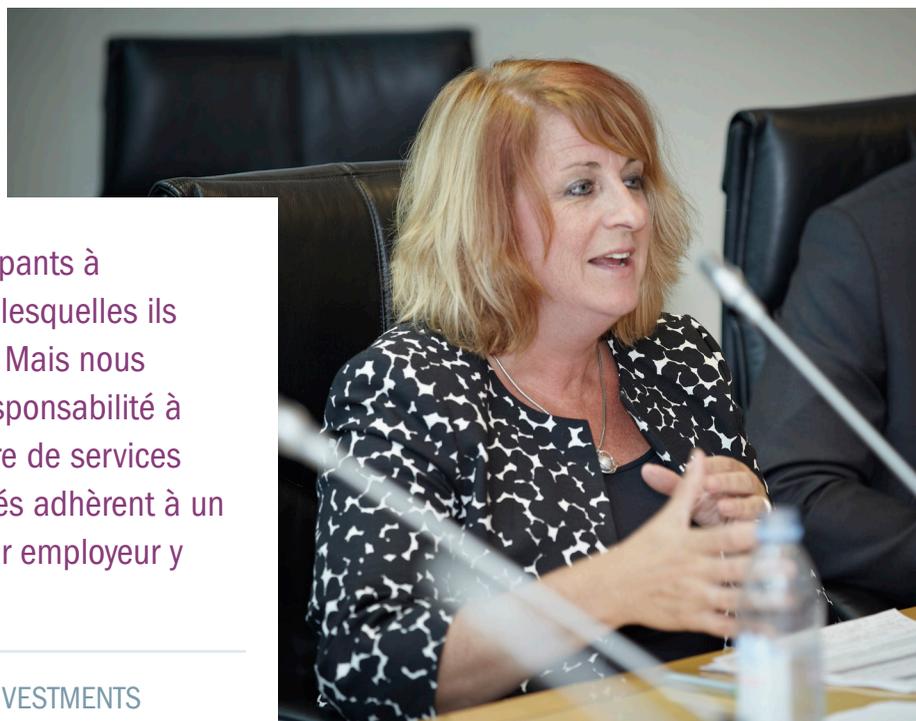
conseiller ou un prestataire de services externe. Pour que les employés adhèrent à un processus, ils doivent voir leur employeur y participer aussi. Il nous faut faire preuve d'une plus grande volonté de communiquer avec nos employés par de multiples canaux et diverses voix.»

Bien qu'une minorité non négligeable de participants (33 %) estiment avoir une excellente ou très bonne connaissance du régime de retraite financé par leur employeur, 42 % pensent le connaître plutôt bien et 24 %, peu ou pas du tout. Le sondage révèle des tendances similaires concernant la compréhension d'aspects tels que la répartition de l'actif (excellente ou très bonne connaissance : 30 %), le risque d'investissement (31 %), les relevés du régime (36 %) et le montant à investir dans le régime pour accumuler le montant d'épargne-retraite nécessaire (33 %).

De leur côté, les promoteurs de régimes ne témoignent pas d'une grande confiance quant au degré de connaissance du régime par les participants. D'après eux, rares sont les participants qui ont une excellente ou bonne connaissance de leur régime de retraite (20 %), des options de paiement à la retraite (10 %), du montant à

Nous devons aider les participants à comprendre les raisons pour lesquelles ils doivent s'engager davantage. Mais nous ne pouvons reléguer cette responsabilité à un conseiller ou un prestataire de services externe. Pour que les employés adhèrent à un processus, ils doivent voir leur employeur y participer aussi.

**Diana Godfrey,** FIDELITY INVESTMENTS



## PARTIE 2

**Amanda Fickling**, GREAT-WEST

investir dans le régime pour accumuler l'épargne-retraite nécessaire (9 %) et des méthodes pour retirer un revenu de leur épargne tout au long de leur retraite (8 %).

Malgré un manque de connaissance apparent, la plupart des participants (86 %) se disent plutôt satisfaits ou très satisfaits du régime de retraite offert par leur employeur, et une proportion égale des participants expriment le même degré de satisfaction à l'égard du rendement de leurs placements dans le régime. Cependant, comme les années précédentes, la majorité des participants (59 %) ne sont pas considérés comme étant actifs, un statut qui exige l'exécution d'au moins une opération (p. ex., augmentation ou diminution de la cotisation, modification de la composition du portefeuille de placements ou retrait de fonds) au cours de la dernière année.

Seulement 9 % des participants se fient à l'information fournie par leur employeur pour choisir leurs placements – une baisse considérable par rapport à 30 % en 2006 et 2007. Ainsi, bien que la grande majorité des promoteurs de régime (96 %) reconnaissent leur responsabilité de fournir aux participants les outils et ressources dont ils ont besoin pour faire des choix judicieux relativement à leur régime de retraite, les participants sont encore peu nombreux à s'en prévaloir.

« À l'échelle du secteur, nous pensons que les promoteurs de régimes peuvent jouer un plus grand rôle en collaborant davantage avec nous pour mieux cibler les messages destinés aux employés », souligne Charles Pépin, chef national de pratique, communication financière, Épargne et retraite collectives à Industrielle Alliance, Assurances et services financiers. « Les fournisseurs offrent tous des brochures reluisantes et des outils et sites web attrayants, mais si nous ne cibons pas de manière très précise nos communications visant à stimuler l'engagement des participants, nous gaspillons tout simplement nos efforts. Le faible taux actuel d'engagement est très préoccupant et nous ne pourrions l'accroître que si nous adaptons le message aux différents publics cibles d'un même régime collectif. Il s'agit de briser la glace sur une note émotionnelle pour faire passer un message rationnel sous-jacent. Ce type de messages véhiculés par l'émotion doivent faire partie d'une stratégie de communication globale, accessible à tous les types de promoteurs, petits ou grands. »



### Mesures à prendre :

- Stimuler l'engagement en adaptant les communications en fonction du degré de connaissance que les participants pensent avoir de leur régime de retraite.
- Expliquer aux plus jeunes employés comment l'adhésion précoce au régime peut maximiser leur épargne-retraite.
- Utiliser de multiples canaux et diverses voix pour sensibiliser les différents segments du personnel.
- Faire valoir les aspects émotionnels de la retraite pour accroître l'engagement des participants.

# PARTIE 3

## TRANSITION VERS LA RETRAITE ET DÉCAISSEMENT : quelle est la prochaine étape pour les régimes de capitalisation ?

**L**e sondage auprès des participants aux régimes de capitalisation révèle, d'une année à l'autre, un haut degré de préoccupation de leur part quand ils se demandent s'ils auront épargné assez d'argent pour la retraite, quelles options de rentes leur sont accessibles et combien de temps durera leur épargne. Cette année encore, les résultats montrent que les promoteurs et les fournisseurs de régimes doivent faire

**Clark Steffy, INDUSTRIELLE ALLIANCE**



davantage pour affermir la confiance des participants alors qu'ils se préparent à quitter le marché du travail.

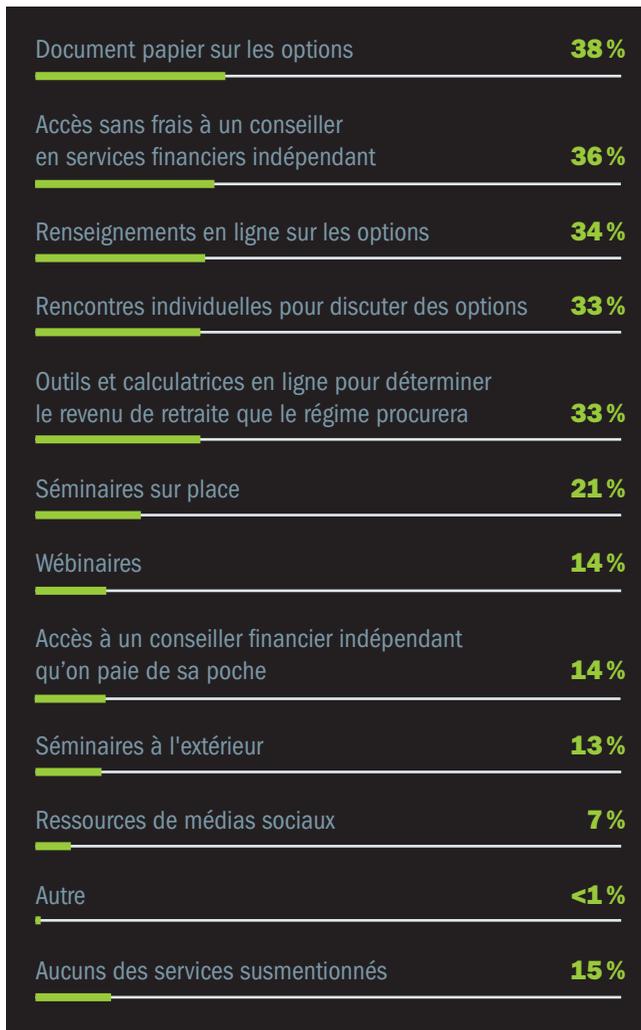
Dans l'ensemble, la plupart des participants estiment qu'avec un peu de prudence, ils pourront disposer d'un revenu suffisant pendant la retraite : 50 % se disent confiants de pouvoir conserver leur autonomie et payer leurs factures et 28 % estiment même pouvoir se permettre des voyages ou d'autres activités qu'ils ne pratiquent pas régulièrement aujourd'hui.

Cependant, ils sont encore nombreux (62 %) à s'inquiéter de l'éventualité où, le moment venu, ils n'auront pas épargné assez d'argent pour prendre leur retraite. Cette préoccupation est largement partagée par les participants âgés de 18 à 54 ans (68 %), s'atténue pour ceux âgés de 55 à 64 ans (56 %) et baisse encore parmi ceux âgés de 65 ans et plus (34 %). Elle est plus répandue chez les femmes (66 %) que chez les hommes (58 %), et les participants qui se situent dans la tranche salariale la plus faible se soucient davantage de leur revenu de retraite (73 %) que ceux qui gagnent au moins 100 000 \$ par an (47 %). Près des deux tiers des participants (62 %) disent appréhender de manquer de fonds pendant la retraite, malgré leurs meilleurs efforts. Là encore, ce sentiment est plus prononcé chez les participants plus jeunes (18 à 54 ans : 67 %), les femmes (66 %) et ceux dont les salaires sont les plus faibles (72 %).

« Il est clair que les participants plus jeunes et à faible revenu sont ceux qui ont le plus besoin d'aide », reconnaît Clark Steffy, vice-président régional des ventes, Ontario, Atlantique et Ouest du Canada, Épargne et retraite collectives à Industrielle Alliance, Assurances et services financiers. « Ce sont les plus pessimistes et les moins enclins

# PARTIE 3

**PARTICIPANTS :** Quels types de services ou d'aide estimez-vous que votre employeur ou votre fournisseur de régime CD ou de REER collectif devrait vous offrir lorsque vous effectuerez la transition vers la retraite ?



La planification de la retraite est plus difficile aujourd'hui qu'il y a 10 ou 20 ans, quand on pouvait compter sur un régime PD. Un grand nombre de gens ne comprennent pas ce qu'il arrivera de leur argent quand ils partiront à la retraite et ne connaissent pas les options de revenu dont ils disposent.

**Jill Taylor Smith, ECKLER LTÉE**

à aller chercher des conseils et du soutien. En tant que promoteurs et fournisseurs de régimes, nous devons nous intéresser particulièrement aux besoins de ce groupe de participants. L'enjeu du décaissement attirera leur attention si on leur explique le pouvoir d'achat que représente une somme forfaitaire sur 25 ans, en précisant le niveau de revenu à prévoir pour couvrir les frais de subsistance de base à la retraite – des renseignements utiles et pratiques qui ne manqueront pas de les sensibiliser. Réservez les questions plus complexes, telles que les pronostics de récession ou les prévisions de rendement des fonds, aux participants qui disposent d'un plus haut revenu, et concentrez-vous sur

les questions de base pour les participants plus jeunes et à faible revenu.»

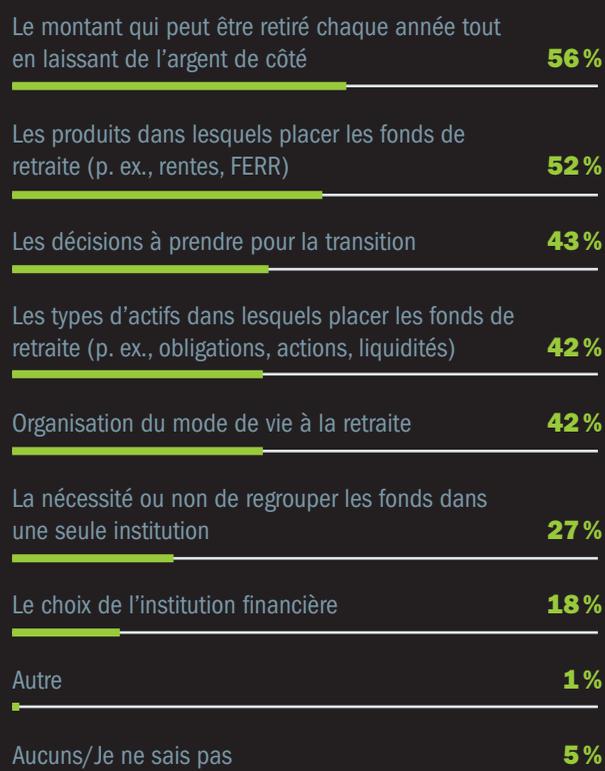
Les participants expriment également un haut degré d'incertitude quant à la durée de leur épargne-retraite. Bien que 31 % prétendent avoir une excellente ou bonne compréhension du risque de longévité, 24 % comprennent peu cette notion et 8 %, pas du tout. Quatre participants sur dix (41 %) avouent ne pas savoir combien de temps leur épargne-retraite doit durer et 50 % n'ont pas évalué combien de temps durera l'épargne-retraite qu'ils ont accumulée dans le régime de capitalisation de leur employeur.

## **PARTICIPANTS (45 ans et plus) :** Quels types de conseils recherchez-vous concernant la transition vers la retraite ?

«La planification de la retraite est plus difficile aujourd'hui qu'il y a 10 ou 20 ans, quand on pouvait compter sur un régime PD», souligne Jill Taylor Smith, conseillère chez Eckler Itée. «Un grand nombre de gens ne comprennent pas ce qu'il arrivera de leur argent quand ils partiront à la retraite et ne connaissent pas les options de revenu dont ils disposent. Il y a un gouffre entre comprendre le risque de longévité et savoir comment faire durer son argent tout au long de sa vie. Le risque est d'autant plus grand quand vient le temps pour les participants d'encaisser leur épargne et de réfléchir aux moyens de la transformer en un revenu de retraite constant. On a grandement besoin d'une éducation impartiale sur les options de revenu de retraite.»

La plupart des participants âgés de 45 ans ou plus (83 %) estiment qu'un revenu mensuel garanti est plus important pour eux que des revenus de placement supérieurs à la moyenne (17 %). Cependant, seulement 30 % des participants prétendent avoir une excellente ou très bonne connaissance des options de rente de retraite que comporte leur régime CD ou REER collectif, 42 % disent ne pas savoir ce qu'il arrivera de l'épargne qu'ils ont accumulée dans leur régime de capitalisation lorsqu'ils prendront leur retraite, ni connaître les options de revenu dont ils disposeront, et 24 % ne savent pas ce qu'ils devront faire de leur argent à la retraite.

Louise Koza, directrice du service de la rémunération globale à l'Université Western, n'est pas surprise de la préférence d'un si grand nombre de participants pour les options de revenu garanti, puisque, d'après le sondage, la plupart ne comprennent pas vraiment les options de revenu de retraite en général. «Il est insensé de prétendre pouvoir instruire une personne sur les divers types de rentes qu'on peut retirer d'un FRV ou d'un FERR, même cinq ans avant la retraite, affirme-t-elle. C'est tellement compliqué : minimums, maximums, remboursements, débloqué des fonds. En fait, la seule option facile à comprendre est la rente viagère : vous remettez votre brouette remplie d'argent à une compagnie d'assurance qui promet de vous verser une rente pendant le restant de votre vie. Les rentes viagères ont un rôle essentiel à jouer dans la gestion du risque de longévité et du décaissement. C'est la solution la plus simple à comprendre et à mettre en œuvre. Le secteur doit faire des efforts pour offrir cette option passive et redonner du lustre aux rentes viagères.»



- Les hommes sont plus susceptibles que les femmes (21 % par rapport à 13 %) de vouloir savoir quelle institution financière choisir.
- Ceux qui gagnent au moins 60 000 \$ sont plus susceptibles que ceux aux salaires inférieurs (50 % par rapport à 34 %) d'indiquer être à la recherche de conseils sur les types d'actifs dans lesquels placer les fonds de retraite.

La méconnaissance des participants quant aux options de décaissement préoccupe la plupart des promoteurs de régimes (83 %) et 79 % s'entendent sur la nécessité d'offrir aux participants une plus large gamme d'instruments de revenu au moment où leur épargne-retraite leur est versée. La plupart des promoteurs (86 %) conviennent également qu'il incombe au secteur des régimes CD – y compris les fournisseurs, les sociétés d'investissement et les conseillers – de stimuler l'innovation en matière de produits et services de décaissement, et 72 % souhaiteraient avoir davantage de soutien de la part des fournisseurs de régimes pour aider les employés à franchir l'étape de la retraite. Néanmoins, alors

# PARTIE 3

Il est insensé de prétendre pouvoir instruire une personne sur les divers types de rentes qu'on peut retirer d'un FRV ou d'un FERR, même cinq ans avant la retraite. C'est tellement compliqué. En fait, la seule option facile à comprendre est la rente viagère : vous remettez votre brouette remplie d'argent à une compagnie d'assurance qui promet de vous verser une rente pendant le restant de votre vie.

**Louise Koza**, UNIVERSITÉ WESTERN

que 78 % des promoteurs de régimes reconnaissent le devoir de leur organisation de s'assurer que les employés en voie de prendre leur retraite obtiennent de l'aide pour choisir la façon dont ils vont investir leur épargne, 75 % hésitent à fournir une telle aide – ils sont disposés à donner des conseils pendant la phase d'accumulation, mais semblent se dégager de toute responsabilité après le départ de l'employé.

«Les promoteurs de régimes ont transmis de nombreux messages contradictoires dans le sondage», constate Anna Pagliuca, Directrice nationale, Relation client et mise en place, Épargne-retraite collective chez Desjardins Assurances. «Ils veulent aider mais déclarent presque unanimement que lorsqu'un employé part à la retraite, il doit se débrouiller seul. De plus, même s'ils veulent obtenir de l'aide de la part des fournisseurs, les promoteurs de régimes ne savent pas définir le type d'aide dont ils ont besoin. Ils en sont encore à se demander ce qu'il faut faire pour inciter les participants à s'engager. Une solution possible serait de rendre obligatoires les régimes d'épargne-retraite et l'éducation à la retraite à toutes les étapes du cycle de vie, et pas seulement à celle de la préretraite. Il faut élargir à au moins dix ans la plage de temps accordée aux participants pour se préparer à la retraite. Nous devons nous assurer de manière proactive que les participants disposent d'un plan de retraite concret et valable.»



## Mesures à prendre :

- Concevoir des outils de communication ciblés destinés aux participants les moins confiants quant à leur retraite : les femmes, les plus jeunes et ceux qui gagnent un faible revenu.
- Simplifier les options de décaissement en soulignant la distinction entre un revenu qui permet de pratiquer des loisirs et un revenu suffisant pour couvrir les frais de subsistance de base.
- Encourager les participants à utiliser les outils et ressources à leur disposition pour se préparer à la retraite dans les 5 à 10 ans avant de quitter le marché du travail.



### **Karrina Dusablon**

Vice-présidente nationale,  
Développement des affaires,  
Épargne-retraite collective,  
Desjardins Assurances



**Desjardins**  
Assurances

VIE • SANTÉ • RETRAITE

# RÉAJUSTER LE TIR EN MATIÈRE D'ENGAGEMENT DES PARTICIPANTS

**QUELQUE 10 ANS** de recherches et de sondages auprès des participants aux régimes de capitalisation ont contribué à l'évolution des solutions qui leur sont offertes. Il y a encore quelques années, l'emphase était uniquement sur les choix de placement. L'objectif a nettement évolué et l'industrie cherche désormais à amener le participant à jouer un rôle actif dans la préparation de sa retraite. C'est une approche davantage axée sur le bien-être financier.

Les participants sont aujourd'hui inondés d'information et évoluent dans un monde de gratification instantanée. Arriver à les éveiller, les encourager ou les engager malgré tout ce bruit, sera un défi de taille. Leur faciliter la tâche par une approche «Faites-le pour moi» pourrait fonctionner à court terme, mais pourrait aussi détériorer davantage leur niveau de littératie financière. Comment trouver alors le juste équilibre?

## L'APPROCHE DE DESJARDINS ASSURANCES : à chaque participant son niveau d'engagement

En analysant les données comportementales, financières et démographiques du participant, nous arrivons à mesurer son niveau d'intérêt, de motivation et de connaissance en épargne-retraite. Afin d'avoir un impact, nous devons déterminer où il se situe sur une échelle d'engagement. Nous pouvons ensuite user de tactiques de communication adaptées à sa réalité propre et générer une conversation personnalisée qui va accélérer son niveau d'engagement.

L'analyse de ces mégadonnées nous permet donc d'aller plus loin: nous découvrons et mesurons précisément quelles actions et quels points de contact génèrent une progression de l'engagement du participant.

Le participant ne prendra toutefois pas un rôle actif du jour au lendemain. L'engagement est un baromètre qui fluctue et évolue en fonction des événements de vie. Le développement de plusieurs outils innovants ne garantit pas l'engagement, mais l'approche sur mesure y contribue fortement.



**Amanda Fickling**

directrice, Marketing et  
Communications, Services de  
retraite collectifs de la Great-West



# DIX ANS DE RÉGIMES DE CAPITALISATION

**L'ÉVOLUTION DES MARCHÉS** financiers, les changements économiques et les tendances démographiques ont influencé la croissance des régimes de capitalisation au cours des dernières années. Au début des années 2000, toutes les conditions ont été réunies pour provoquer dans le secteur privé une transition des régimes à prestations déterminées vers les régimes de capitalisation, lesquels ont crû de 70 pour cent\* entre 2000 et 2008. La volatilité des marchés a par la suite alimenté cette tendance. Parmi d'autres facteurs déterminants, pensons aux départs à la retraite imminents des baby-boomers ayant une espérance de vie plus longue, ainsi qu'à la conjoncture de faibles taux d'intérêt.

Devant tous ces bouleversements, certains Canadiens ont compris qu'ils doivent accorder une plus grande attention à leur régime de retraite en majorant leurs cotisations, en mettant au point un programme financier en bonne et due forme, en réévaluant leur seuil de tolérance au risque ou en demandant les conseils d'un professionnel.

Au cours des dix dernières années, le rapport du sondage auprès des participants aux régimes de capitalisation nous a permis de recueillir les commentaires de participants canadiens et de constater les éléments qui leur sont utiles ainsi que les points à améliorer. Certaines hypothèses de l'industrie au sujet des participants ont été remises en question. Malgré les nombreuses ressources mises à leur disposition, un nombre important de participants n'adhèrent pas ou ne cotisent pas à leur régime. Nous avons appris que leur désir d'épargner ne se traduit pas forcément par un comportement d'épargnant, bien que les cotisations patronales de contrepartie soient une puissante mesure incitative.

Des progrès ont été réalisés dans la lutte contre la tendance à l'inaction des participants. De plus en plus de régimes ont réduit le nombre de fonds de leurs gammes de placements et offrent des options par défaut plus intéressantes, y compris les fonds à date cible.

Au cours de la prochaine décennie, une plus grande attention sera accordée à la conception des régimes à mesure que les répondants mettront en œuvre des solutions intégrées pour encourager la participation, les choix de placement plus appropriés et le versement de cotisations dont le montant augmente au fil du temps.

La formation et les renseignements offerts aux participants continueront de s'améliorer. Vous pouvez vous attendre à davantage d'outils interactifs et d'options de personnalisation, et à profiter du partage des stratégies de réussite au moyen des médias sociaux et de la formation en ligne accessible n'importe où, n'importe quand.

En outre, on insistera davantage sur la transition entre la phase de l'épargne et celle de la retraite, moment où les participants ont à prendre des décisions importantes et parfois complexes pour transformer leur épargne en revenu de retraite.

\*Répertoires des fournisseurs de régimes de capitalisation, *Benefits Canada*, 2000-2008.



**Clark Steffy**

Vice-président régional des ventes  
Ontario, Atlantique et  
Ouest du Canada  
Épargne et retraite collectives  
iA Groupe financier

## L'INDUSTRIE CANADIENNE DES RÉGIMES D'ACCUMULATION DOIT- ELLE REVOIR SON OFFRE DE SERVICES?



**AU COURS DE LA DERNIÈRE DÉCENNIE,** la plupart des fournisseurs canadiens de régimes d'accumulation collectifs ont mis l'accent sur l'amélioration de leurs services lors de la phase d'accumulation, et plus spécifiquement sur des moyens d'aider les participants à planifier leur retraite. Notamment, l'explosion du marché des téléphones intelligents et des tablettes a entraîné une « mobilisation » massive de tous les outils des participants, ainsi qu'un important investissement dans les technologies, afin d'accommoder la frénésie du mode de vie actuel. Adhésion au régime, simulation de retraite, transactions, vérification du solde et du rendement de l'épargne – tout se passe maintenant principalement sur le Web.

Du point de vue des produits, le déclin de la popularité des régimes à prestations déterminées chez les promoteurs a de plus en plus amené les employés à chercher de nouvelles façons de s'assurer un complément de revenu garanti à leurs futures rentes gouvernementales. Certains fournisseurs répondent à ce nouveau besoin grâce à des produits innovateurs, tels que l'ajout d'une option de rente différée à leurs régimes d'accumulation.

Cependant, très peu a été fait pour étoffer les services à la phase de décaissement, et compte tenu de la transition démographique qui voit le pourcentage de retraités augmenter dans l'ensemble de la population canadienne, l'industrie doit peut-être réviser son offre de services.

Dans les 10 prochaines années, nous pouvons donc nous attendre à ce que les fournisseurs de régimes d'accumulation revoient leurs services afin de mieux soutenir le nombre grandissant de participants qui s'approchent de la retraite en leur offrant plus d'options de décaissement, en les aidant à tirer le maximum de leur épargne, et en les guidant vers les meilleures décisions à prendre selon le style de vie qu'ils visent à la retraite.



---

# **AVANTAGES DÉSIRE REMERCIER LES COMMANDITAIRES DU SONDAGE AUPRÈS DES PARTICIPANTS AUX RÉGIMES DE CAPITALISATION**

---

## ***Avantages***