

# Connaissance du client et régime de retraite

## Renseignements à recueillir

Ces renseignements vous permettront de bien connaître votre client dans le cadre d'une analyse des besoins financiers (ABF) visant un régime de retraite :

- **Le portrait de l'entreprise et de son environnement.** Son profil (entreprise familiale, internationale, nombre d'années de service, activités commerciales réalisées, processus de production, technologies utilisées, garanties offertes, accréditations), la répartition géographique de ses activités, sa position concurrentielle dans l'industrie, etc.
- **La constitution de l'entreprise.** Les ententes entre actionnaires, l'établissement de fiducies ou sociétés par actions, les dirigeants, etc.
- **La culture de l'entreprise.** Ce qui l'inspire et la guide, les idées partagées, ses valeurs, comme l'innovation, la tradition, le souci d'équité, le bien-être des employés, etc.
- **L'avenir.** Les stratégies d'affaires et de ressources humaines, à court et à long terme, les prévisions d'expansion ou de réduction des activités, etc.
- **Les employés.** Leur nombre, leur âge, leur degré de satisfaction, le niveau des salaires, les catégories d'emploi et leur statut (temporaire, temps partiel, temps plein), les obligations provenant d'une convention collective, etc. Ces données peuvent avoir une incidence sur la structure financière du régime et, avec les données financières, sont utiles pour chercher des solutions avantageuses pour tous sur le plan fiscal.
- **Les finances.** La situation financière de l'entreprise, ses revenus et dépenses, son bilan, notamment sa dette fiscale, ses liquidités, sa stabilité, les ressources disponibles pour réaliser sa stratégie de ressources humaines, etc. Ces données peuvent avoir une incidence sur le budget disponible pour le régime, sur les arrangements financiers et administratifs possibles et sur l'attrait pour les fournisseurs.
- **Le gestionnaire du régime.** Sa disponibilité, sa capacité de prendre des décisions quant au régime, le degré de collaboration qu'il est prêt à offrir, etc.

Ces données peuvent avoir une incidence sur le processus de vente et de mise en place du régime.

# Mise en place d'un régime

Voici des questions types qui pourraient vous aider à connaître la situation et les préoccupations de votre client, et à lui faire une recommandation adéquate.

## D'ordre général

- Y a-t-il déjà un régime de retraite en place au sein de votre entreprise ?
- Combien l'entreprise compte-t-elle d'employés ?
- Combien à temps plein, combien à temps partiel ?
- Avez-vous des activités ou des employés à l'extérieur du Québec ?
- Avez-vous des employés dont le salaire ne permet pas d'accumuler des sommes pour la retraite ?
- Souhaitez-vous vous démarquer pour attirer du personnel ou conserver vos employés ?
- Est-ce que les frais de gestion du régime doivent être pris en compte dans l'évaluation des propositions des fournisseurs ?

## Sur le financement du régime

- Souhaitez-vous contribuer au régime ?
- Est-ce qu'une taxe additionnelle sur votre masse salariale est un frein à une contribution de votre part ?
- Une contribution en fonction des profits est-elle plus appropriée pour votre entreprise ?
- Souhaitez-vous avoir la souplesse d'ajuster votre contribution selon la productivité ou le rendement de vos employés ?
- Quel niveau de responsabilité l'entreprise est-elle prête à prendre dans le financement du régime ?
- Est-ce que vos employés sont prêts à cotiser pour obtenir les avantages d'un régime de retraite ?
- Êtes-vous prêt à exiger une cotisation des employés ?

## Sur le régime lui-même

- Êtes-vous en mesure de former un comité de retraite pour administrer le régime ?
- Souhaitez-vous choisir vous-même les options de placement offertes par le régime ?
- Souhaitez-vous permettre aux employés de faire des retraits avant la retraite ?
- Souhaitez-vous offrir une formation aux employés sur le fonctionnement du régime ?

## Renouvellement ou changement de régime

Dans le cas d'un régime existant, il serait utile de vérifier si les objectifs, les priorités et les capacités du client ont évolué depuis le dernier renouvellement ou depuis la mise en place du régime. Par exemple :

- Le client cherche-t-il à faire des économies, par exemple en réévaluant la cotisation existante ou en renégociant les frais? Dans ces cas, essayez de comprendre ce qui le motive. Des difficultés financières, des projets de développement coûteux, un ralentissement prévu des activités, une nouvelle convention collective? Vérifiez si le régime correspond toujours à ses besoins.
- Le client a-t-il besoin de soutien dans l'administration du régime, parce que la personne responsable a été remplacée par un employé inexpérimenté, parce que l'entreprise ouvre une nouvelle usine, parce qu'elle vient d'acheter un concurrent ou en raison d'une nouvelle réglementation?
- Le client a-t-il besoin de soutien dans l'implantation ou l'utilisation de nouvelles technologies pour gérer son régime?
- Les employés sont-ils satisfaits du régime ou du service offert par le fournisseur?

## Gestion du régime

Par ailleurs, vos obligations continuent en phase de gestion. Vous devez alors mener des évaluations périodiques du régime en place, et, le cas échéant, faire les ajustements qui s'imposent lorsque la situation du client ou des employés change afin de maintenir la convenance du régime.

Si vous constatez des irrégularités dans l'administration du régime, vous devez en informer l'entreprise ou le promoteur. Même si les irrégularités sont le résultat d'une méconnaissance, d'un oubli ou d'une négligence de l'administrateur, l'entreprise ou le promoteur doit en être avisé afin qu'il puisse prendre les mesures qui s'imposent puisque les conséquences peuvent être importantes.

## Au sujet de la responsabilité fiduciaire

Les caractéristiques du régime peuvent avoir un impact majeur pour l'entreprise, notamment sur sa responsabilité, ses revenus et ses flux de trésorerie. Les administrateurs de ces régimes, conseils d'administration ou comités de retraite chargés de son administration, ont avantage à comprendre les exigences juridiques et la gouvernance des régimes de retraite puisqu'ils ont la responsabilité de surveiller le régime mis en place. Ils doivent en connaître les enjeux et suivre son évolution afin de s'assurer qu'il continue à satisfaire aux objectifs visés et démontre une gouvernance saine et efficace.

Dans certains régimes, l'employeur engage sa responsabilité à titre de fiduciaire par l'intermédiaire de son comité de retraite, notamment, lequel agit à titre d'administrateur. On pense ici aux régimes complémentaires de retraite (RCR) à cotisation déterminée ou à prestations déterminées, par exemple.

Ainsi, le choix du gestionnaire doit être guidé par une bonne gouvernance, les placements choisis doivent être diversifiés, ils doivent pouvoir s'adapter au profil des employés (par exemple des placements dont le risque est plus faible à l'approche de la retraite) et les frais doivent être adéquats selon la situation du client.

Le risque fiduciaire peut être réduit de diverses manières, par exemple :

- En encourageant les employés à cotiser au régime, ce qui contribue à maintenir les frais à un bas niveau, car ils varient selon le nombre de participants, le montant annuel de cotisation et les actifs accumulés par participant.
- En limitant le nombre de placements tout en s'assurant d'une bonne diversification selon des critères préétablis.
- En prenant le temps d'expliquer les différentes options de placement aux employés.
- En invitant les employés à consulter un conseiller de leur choix pour les guider dans la sélection de leurs placements.

Une assurance de responsabilité pourrait également être souscrite pour protéger l'administrateur des conséquences pécuniaires qui découleraient des actes, erreurs ou omissions liés à ses obligations.

N'hésitez pas à consulter un professionnel spécialisé dans la bonne gouvernance des régimes de retraite, tels un fiscaliste, un actuaire, ou autre, pour vous accompagner lors de la mise en place d'un régime plus complexe.

## Recommandation

Après avoir analysé la situation du client, ses besoins et l'offre des fournisseurs sur le marché, vous serez en mesure de lui recommander un type de régime, par exemple :

- Régime volontaire d'épargne-retraite (RVER).
- REER collectif.
- Régime de participation différée aux bénéfices (RPDB).
- Régime de retraite simplifié (RRS).
- Régime complémentaire de retraite (RCR).
- Régime de pension agréé (RPA).
- CELI collectif.

Votre recommandation portera aussi sur les éléments suivants notamment :

- Le choix du fournisseur.
- Les règles de cotisations et de retraits.
- Les choix de placement, le cas échéant.

## **Vous démarquer**

Une bonne manière de vous démarquer en accroissant votre valeur consiste à étendre l'éventail de vos services, en offrant par exemple à vos clients :

- L'évaluation des frais versus le rendement des fonds.
- L'évaluation de l'offre de fonds de placement.
- L'analyse de la convenance des règles du régime.
- L'analyse de la compétitivité du régime.
- L'appel d'offres auprès des différents fournisseurs.
- La négociation des frais avec le fournisseur.
- La prestation de séances d'information pour les employés.
- Le soutien dans l'administration du régime.