Le paradis à la fin de vos jours
Coup d'œil sur les outils de planification de la retraite offerts par les institutions financières

RAPPORT DE RECHERCHE

Rapport réalisé par Option consommateurs
et présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada

Juin 2015

Option consommateurs a reçu un financement en vertu du programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

La reproduction de ce rapport, tout ou parties, est autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

Rédigé par : Alexandre Plourde

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
978-2-89716-025-8

Option consommateurs
50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec)
H2X 3V4
Téléphone : 514 598-7288
Télécopieur : 514 598-8511

Adresse électronique : info@option-consommateurs.org
Site Internet : www.option-consommateurs.org

Table des matières

Option consommateurs iv
Remerciements v
Résumé vi
Introduction 7
1. Un casse-tête pour les consommateurs 8
1.1. Le système de revenu de retraite canadien 8
Programme de la Sécurité de la vieillesse 8
Régime de pensions du Canada 9
Régimes de retraite d'employeur 9
REER, CELI et épargne personnelle 10
1.2. Des choix complexes, des connaissances partielles 11
1.3. Les institutions financières : une source d'information prépondérante 12
1.4. Un champ peu exploré 13
2. Coup d'œil sur les outils de planification de la retraite 15
2.1. Méthodologie 15
2.1.1. Collecte 15
2.1.2. Caractérisation 17
2.1.3 Analyse avec l'aide d'experts 18
2.2. Résultats de l'analyse des outils 19
2.2.1. Une amorce pour la réflexion et la consultation individuelle 20
2.2.2. Des outils au discours éducatif et épaulant 21
2.2.3. Le rêve de la retraite 23
2.2.4. Contenu informationnel 26
2.2.5. Des frais de gestion occultés 27
2.2.6. Épargner… à tout prix? 29
2.2.7. Emprunter pour épargner 33
2.2.8. Des retraités endettés 35
2.2.9. Tenir compte de la situation particulière 36
2.3. Du côté des consommateurs 37
2.3.1. Des rêves, des inquiétudes et des questions 38
2.3.2. Des informations générales 39
2.3.3. Une entrée en matière 40
2.3.4. Entre méfiance et confiance 41
Conclusion et recommandations 43
Annexe 1 – Guide de discussion (version française) 46
Annexe 2 – Guide de discussion (version anglaise) 49

Option consommateurs

MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

HISTORIQUE

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'Option consommateurs.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs aide les consommateurs qui vivent des difficultés, les reçoit en consultation budgétaire et donne des séances d'information sur le budget, l'endettement, le droit de la consommation et la protection de la vie privée. Nous effectuons aussi des visites gratuites chez des ménages à faible revenu afin d'améliorer l'efficacité énergétique de leur logement.

Chaque année, nous réalisons des rapports de recherche sur des enjeux de consommation d'importance. Nous intervenons également auprès des décideurs et des médias pour dénoncer des situations inacceptables. Lorsque nécessaire, nous intentons des recours collectifs contre des commerçants.

MEMBERSHIP

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, recours collectifs et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au www.option-consommateurs.org

Remerciements

Cette recherche a été réalisée et rédigée par Me Alexandre Plourde, sous la supervision de Mme Maryse Guénette, responsable du service de recherche et de représentation d'Option consommateurs. Elle a été rendue possible grâce au soutien financier du Bureau de la consommation d'Industrie Canada.

L'auteur souhaite remercier les experts qui ont accepté de participer à la présente recherche : Mme Josée Jeffrey, fiscaliste et planificatrice financière chez Focus Retraite et fiscalité, MM. Jean-François Larocque, CPA, CA, et Kevin Lee, MBA, tous deux planificateurs financiers et chargés d'enseignement à la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval et M. Michel Lizée, économiste et expert en matière de régimes de retraite.

L'auteur tient aussi à souligner le travail des employés, stagiaires et bénévoles qui œuvrent chez Option consommateurs et qui, de près ou de loin, ont collaboré à cette recherche. Il remercie également Mivania Henry et Joanie Provost Brisebois, stagiaires en techniques juridiques du Collège Ahuntsic, de même qu'Amadou Barry, François Boillat-Madfouny et Linh Nguyen, étudiants en droit à l'Université de Montréal.

Enfin, l'auteur tient à remercier, pour son soutien méthodologique, M. Bruno Marien, sociologue et chargé de cours au département de science politique et de droit de l'Université du Québec à Montréal. Il remercie également le professeur Jean-Pierre Beaud, doyen de la Faculté de science politique et de droit de cette même institution, qui a effectué l'évaluation du rapport.

Résumé

Malgré l'importance de préparer sa retraite, les Canadiens n'ont pas toutes les connaissances requises pour comprendre ce sujet complexe. Pour en savoir davantage, ils se tournent majoritairement vers les institutions financières, qui donnent de l'information avec des outils tels que des brochures, des sites Internet ou des vidéos en ligne.

Dans cette recherche, nous avons jeté un coup d'œil sur ces outils de planification de la retraite qu'offrent les institutions financières. Notre analyse qualitative d'un échantillon de ces outils, à l'aide d'experts, soulève un certain nombre d'interrogations qui mériteraient d'être explorées dans des études subséquentes.

Nous avons observé que les informations présentées dans les outils des institutions financières ne sont pas objectivement fausses. De plus, ces outils comportent des avantages indéniables : ils peuvent permettre aux consommateurs d'amorcer une réflexion sur la préparation de la retraite et les sensibiliser sur ce sujet parfois rebutant. Le plus souvent, les outils sont rédigés en termes généraux, tiennent un discours rassurant et invitent le consommateur à rencontrer un représentant de l'institution financière.

Cependant, dans plusieurs cas, nous avons constaté que des outils semblent éluder l'importance des régimes publics dans le système de revenus canadien. On peut craindre que les consommateurs soient dirigés vers des produits financiers tels que le REER et le CELI, sans qu'ils connaissent l'ensemble de leurs options de revenu de retraite et les stratégies qu'ils peuvent mettre en œuvre. De même, on omet généralement d'énoncer que des frais sont applicables aux produits financiers dont on fait l'étalage. Dans certains cas, des outils ont semblé donner des informations ne tenant pas compte de la situation particulière d'un consommateur et de ses besoins d'épargne; parfois, on fera la promotion de règles générales, invitant les consommateurs à cotiser au maximum au REER et au CELI.

Lors d'entrevues semi-dirigées, les consommateurs canadiens ont dit que les outils des institutions financières leur procurent l'occasion d'aborder un sujet complexe, mais qu'il leur faut des conseils personnalisés avant de prendre des décisions financières. Malgré une certaine méfiance, plusieurs ont dit prêter foi à l'information véhiculée par les institutions financières; certains ont même dit avoir déjà suivi leurs recommandations, ou du moins souhaiter les suivre.

Finalement, les outils analysés soulèvent la question du conflit d'intérêt entre le rôle d'éducation et de vente de produits de l'institution financière. Dans un tel contexte, compte tenu de l'importance pour les consommateurs de recevoir de l'information adéquate, il nous paraît opportun de poursuivre les recherches dans ce champ.

Les recommandations d'Option consommateurs visent, entre autres, à favoriser l'utilisation d'outils de planification de la retraite émanant d'organismes neutres et indépendants. Elles invitent aussi les institutions financières à divulguer davantage d'information aux consommateurs sur des difficultés identifiées dans l'analyse des outils, notamment les frais applicables aux produits financiers qu'elles offrent et le mode de rémunération de leurs employés.

> « Menant moi-même à ce moment-là, malgré mon jeune âge, une vie solitaire, je savais toucher avec délicatesse aux âmes des solitaires. Cependant, je commis une faute. Mon jeune âge, précisément, me forçait à imaginer l'avenir en fonction de moi-même et d'une certaine recherche du bonheur. Je lui dis que, dans trente ans, ces dix mille chênes seraient magnifiques. Il me répondit très simplement que, si Dieu lui prêtait vie, dans trente ans, il en aurait planté tellement d'autres que ces dix mille seraient comme une goutte d'eau dans la mer. »
>
> – Jean GIONO, *L'homme qui plantait des arbres* (1953)

Introduction

Pour bien des Canadiens, la retraite est synonyme d'incertitude. Plusieurs pièges attendent les aînés qui ont mal planifié leurs vieux jours ou qui dépensent trop rapidement leurs économies. Ils s'exposent à la précarité financière, à la perte de leur maison et, même, au risque de survivre à leur épargne.

À raison, plusieurs cherchent à planifier au mieux leur retraite. Mais cela n'est pas simple. Pension de vieillesse, régime de rentes, régime à prestations déterminées, REER, CELI, obligations, actions, fonds communs de placement… Le consommateur a de quoi se perdre au milieu de la multitude de régimes existants et de produits financiers offerts. Bref, les Canadiens n'en savent pas assez pour faire des choix optimaux.

Majoritairement, les Canadiens se tournent vers les institutions financières pour en connaître davantage sur la préparation de leur retraite. Celles-ci, avec des brochures, des sites Internet ou des vidéos en ligne, proposent d'expliquer aux consommateurs les rudiments de l'épargne-retraire et de les aider à faire le point sur ces questions inquiétantes et complexes. Mais les conseils qu'elles leur donnent sont-ils judicieux?

Cette étude s'intéresse aux outils de planification de la retraite qu'offrent les institutions financières. Avec l'aide d'experts, nous avons procédé à une analyse de ces outils. Celle-ci nous a permis de déterminer quelles informations sur la planification de la retraite s'y trouvent et si les solutions qui y sont proposées sont adéquates pour les consommateurs. Ensuite, des entrevues semi-dirigées avec des Canadiens nous ont permis de découvrir ce que les consommateurs comprennent de ces outils et leur perception de ceux-ci.

Afin de bien cerner le contexte dans lequel ces outils s'insèrent, nous présenterons d'abord sommairement le système de revenu de retraite canadien. Nous exposerons aussi les difficultés en matière d'information qui se posent aux Canadiens et esquisserons une revue de la documentation académique et spécialisée abordant la question de l'offre de conseils en planification de la retraite et de l'évaluation du contenu d'information financière.

1. Un casse-tête pour les consommateurs

1.1. Le système de revenu de retraite canadien

Pour maintenir, à leur retraite, un niveau de vie comparable à celui qu'ils avaient lorsqu'ils étaient sur le marché du travail, les Canadiens peuvent compter sur plusieurs sources de revenu[1]. La vaste majorité d'entre eux obtiendront un revenu de base grâce aux régimes publics – le programme de la sécurité de la vieillesse et le régime de pensions du Canada. Au cours de leur vie active, plusieurs participent à un régime de retraite d'employeur. Ils peuvent également participer à des programmes privés ou faire fructifier leurs avoirs dans un REER ou un CELI.

Programme de la Sécurité de la vieillesse

Le programme de la Sécurité de la vieillesse, géré par le gouvernement fédéral et financé directement par les impôts des Canadiens, octroie diverses prestations aux retraités. Les deux plus importantes sont la pension de la Sécurité de la vieillesse (PSV) et le Supplément de revenu garanti (SRG), qui s'adressent aux Canadiens âgés de 65 ans et plus. À noter que l'âge d'admissibilité à ces prestations passera progressivement de 65 à 67 ans entre 2023 et 2029.

La PSV constitue le régime de base du système de revenu de retraite canadien. Qu'ils aient travaillé ou non au cours de leur vie, la grande majorité des Canadiens de 65 ans et plus peuvent recevoir cette prestation. Il leur suffit d'avoir le statut de citoyen ou de résident autorisé et d'avoir habité au Canada pendant au moins 10 ans après l'âge de 18 ans[2].

Plusieurs facteurs peuvent faire varier le montant de la prestation de la PSV. Pour obtenir le plein montant de 551,54 $ par mois[3], le bénéficiaire doit avoir résidé au Canada pendant 40 ans après l'âge de 18 ans; s'il y a résidé entre 10 et 40 ans, la prestation est versée au prorata[4]. Il peut aussi toucher un montant bonifié pour chaque année qu'il reporte sa demande au-delà de l'âge de 65 ans, et ce, jusqu'à l'âge de 70 ans. Les personnes qui bénéficient d'un revenu annuel supérieur à 71 592 $ voient leur pension progressivement réduite, de telle sorte que la rente devient égale à zéro au-delà d'un revenu annuel de 115 716 $.

Le SRG est un programme d'assistance pour les personnes âgées de 65 ans et plus ayant un faible revenu. Ce programme permet d'offrir un revenu minimum aux personnes qui reçoivent la PSV et qui n'ont pas ou peu d'autres revenus. Contrairement à l'aide sociale, le SRG ne tient pas compte des actifs détenus par une personne.

---

[1] Les informations présentées dans cette section proviennent principalement des sources suivantes : Service Canada (http://www.servicecanada.gc.ca/fra/vie/retraite.shtml); Agence de la consommation en matière financière du canada (http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/consommateurs/evenementsVie/planifierRetraite/Pages/home-accueil.aspx); Rolland G. PLAMONDON et Pierre SAUVÉ, *La planification financière personnelle : une approche globale et intégrée*, 6e éd., Chenelière Éducation, 2012

[2] Des modalités particulières peuvent être applicables aux Canadiens habitant à l'étranger, aux immigrants, ou aux personnes nées le 1er juillet 1952 ou antérieurement.

[3] Sauf mention contraire, tous les barèmes utilisés dans ce rapport sont de janvier 2014.

[4] À noter, toutefois, qu'en vertu de plusieurs accords internationaux de sécurité sociale, des années passées dans des pays étrangers peuvent être considérées dans le calcul de ce nombre d'années.

Le montant versé en vertu de ce programme est réduit pour chaque dollar de revenu qu'une personne reçoit en sus de la PSV[5]. La seule exception permise au prestataire est un salaire annuel maximal de 3 500 $. Puisque les autres revenus qu'une personne reçoit peuvent aussi faire l'objet de taxes et de cotisations fiscales importantes, il peut parfois être avantageux pour certains consommateurs prévoyant gagner un revenu peu élevé lors de leur retraite de privilégier des stratégies d'épargne hors-REER, telles que le CELI ou une maison[6].

Régime de pensions du Canada

Le second palier de l'édifice du système de revenu de retraite canadien est le Régime des pensions du Canada (RPC) ou, au Québec, le Régime de rentes du Québec (RRQ)[7]. Ces régimes, à peu de chose près équivalents, sont accessibles seulement à ceux qui y ont cotisé – c'est-à-dire les travailleurs. Au cours de sa vie active, le consommateur et son employeur y cotisent à parts égales.

Le montant de la rente que le retraité obtient dépend du revenu qu'il a gagné lorsqu'il était au travail et de l'âge auquel il demande sa rente[8]. Le calcul prévoit qu'un consommateur qui prend sa retraite à 65 ans obtiendra 25 % du revenu moyen qu'il a gagné, jusqu'à concurrence du maximum des gains admissibles. Une personne peut choisir de retirer sa rente de manière anticipée, à partir de 60 ans, ou retardée, jusqu'à 70 ans. Cependant, demander sa rente avant l'âge de 65 ans entraîne une réduction du montant que la personne recevra, et ce, pour le restant de sa vie. À l'inverse, la demander tardivement entraîne son augmentation. Pour une personne ayant une espérance de vie normale, il peut donc s'avérer désavantageux de demander prématurément cette rente.

Régimes de retraite d'employeur

Un régime de retraite d'employeur[9] est un régime dont le financement est assuré par des cotisations de l'employeur, avec ou sans la contribution du travailleur. On en distingue essentiellement deux grands types : les régimes à prestations déterminées et les régimes à cotisation déterminée.

[5] Le montant devient égal à zéro lorsque la personne atteint un revenu annuel limite, excluant la PSV, de 16 728 $ ou de 22 080 $ pour un couple.

[6] Certains auteurs qualifient cette situation de « trappe fiscale », dans laquelle un consommateur a des revenus en-deçà du seuil prescrit. Dans ces circonstances, le consommateur est doublement pénalisé : non seulement le SRG est réduit, mais il paie également des impôts sur ses autres revenus. Au total, une forte proportion de ses revenus est donc retournée à l'État : par exemple, une personne âgée vivant seule ayant un revenu de 22 000 $ qui retire 100 $ d'un REER devra en retourner 84 $ en diminution du SRG ou en impôts et taxes.

[7] Ces régimes incluent également divers autres types de rentes : rente d'invalidité, rente de conjoint survivant, rente d'orphelin, rente pour enfant invalide et prestation de décès.

[8] En vertu d'ententes internationales, le travail effectué à l'étranger peut parfois être considéré.

[9] On utilisera indistinctement l'expression « régime de retraite d'employeur » ou « régime complémentaire de retraite » pour décrire ces régimes.

Les régimes à prestations déterminées garantissent au participant une rente de retraite calculée sur la base d'une formule préétablie. Généralement, cette rente est déterminée en fonction d'un pourcentage du salaire et des années de service du travailleur, selon les modalités de chaque régime. Puisque le montant de la rente est garanti, le risque repose sur l'employeur, qui devra renflouer le régime si les sommes cotisées s'avèrent insuffisantes pour payer les sommes qui doivent être versées aux retraités.

À l'opposé, les régimes à cotisation déterminée ne garantissent pas une rente prédéterminée au futur retraité. Ici, le risque repose donc sur le consommateur : le revenu est uniquement tributaire du rendement du capital accumulé dans son fonds.

Tous ces régimes sont encadrés à la fois par des lois provinciales ou fédérales[10], qui prévoient notamment que l'employeur doit les financer à hauteur d'au moins 50 %. Un plafond aux cotisations et aux prestations pouvant être versées dans le cadre de ces régimes est également imposé[11].

Malgré leurs avantages indéniables pour préparer adéquatement la retraite, seulement le tiers des travailleurs canadiens participent à des régimes d'employeurs[12]. Face à cette situation, le gouvernement fédéral a récemment mis en œuvre un nouveau type de régime : le Régime de pension collectif (RPAC). Il s'agit d'un régime de retraite auquel pourront participer les travailleurs, sans que leur employeur ait toutefois l'obligation d'y cotiser[13].

REER, CELI et épargne personnelle

Aux côtés des prestations publiques et de celles provenant d'un régime d'employeur, les Canadiens peuvent aussi tirer un revenu de retraite des sommes qu'ils auront épargnées de leur propre initiative durant leur vie active. Pour les inciter à se procurer de l'épargne-retraite, les

[10] Selon les provinces ou les secteurs d'activité dans lesquels ces régimes sont instaurés, des lois différentes sont applicables. Au Québec : *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, L.R.Q., c. R-15.1. En Ontario : *Loi sur les régimes de retraite*, L.R.O. 1990, c. P.8. Enfin, dans les domaines qui relèvent d'une compétence fédérale (banques, sociétés d'État, organismes de transport), c'est plutôt la *Loi sur les normes de prestation de pension,* L.R.C. c. 32 2e suppl., qui trouvera application. En vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, tous ces régimes de retraite d'employeur doivent être agréés par l'Agence du revenu du Canada : on les appelle ainsi les « régimes de pension agréés ». Les FRV doivent de plus respecter les normes fiscales applicables aux Fonds enregistrées de revenu de retraite (FERR).

[11] Cependant, ce plafond n'empêche pas de faire bénéficier de certains avantages, tels que l'indexation de la rente ou le rachat d'années de service passées.

[12] Cette proportion est basée sur l'estimation de 32 % en 2008, de Karim MOUSSALY, *Participation aux régimes privés d'épargne-retraite, 1997 à 2008*, Statistique Canada, No 13F0026M au catalogue, no 1, mars 2010, p. 10. À noter que certains analystes arrivent à des estimations plus élevées, notamment en incluant les Canadiens « couverts » par un régime d'employeur, mais auquel ils ne participent plus. C'est le cas, par exemple, lorsqu'ils ont participé à un tel régime dans le cadre d'un emploi antérieur. Voir : Grant SCHELLENBER et Yuri OSTROVSKY, *Faits saillants de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2009 dans le domaine de la retraite*, No 11-624-M au catalogue, Statistique Canada, juin 2010, p. 13

[13] Le RPAC a été créé par la *Loi sur les régimes de pension agréés collectifs*, L.C. 2012, ch. 16, qui forme est un cadre général permettant aux provinces d'établir les conditions spécifiques à ce type de régime. Au Québec, la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*, L.R.Q., c. R-17.0.1, répond à l'appel en créant le RVER; contrairement à la situation qui prévaut pour le RPAC, les employeurs québécois avec plus de cinq salariés sont obligés d'offrir le RVER à leurs employés, même s'ils demeurent libres d'y cotiser ou non.

lois fiscales offrent deux instruments bien connus : le régime enregistré d'épargne-retraite (REER) et le compte d'épargne libre d'impôt (CELI).

Un REER est un véhicule de placement qui permet d'épargner pour la retraite en bénéficiant d'avantages fiscaux. On peut y détenir divers types de placements, tels que des certificats de placement garanti, des obligations ou des actions. Le consommateur peut y verser une cotisation représentant le moindre de 18 % de son revenu admissible de l'année précédente ou d'un maximum fixé par la loi. Pour l'année 2014, le plafond est établi à 24 270 $. Ce montant peut être plus élevé si le consommateur n'a pas cotisé les années précédentes, ou moins élevé s'il participe à un régime d'employeur[14].

Les cotisations qu'un consommateur fait à un REER sont déductibles d'impôt; de même, le placement croît à l'abri du fisc. Ce n'est que lorsque le consommateur retirera ces sommes, au moment de sa retraite, qu'il paiera de l'impôt. Le consommateur aura alors plusieurs options à sa disposition, lui permettant un décaissement graduel de ses fonds et un étalement de ses impôts dans le temps.

Un CELI est un régime qui procure également des avantages fiscaux. Contrairement au REER, le paiement de l'impôt n'est pas différé : toutefois, les sommes qui y sont placées croissent à l'abri du fisc. Depuis 2015, le plafond de cotisation au CELI est établi à 10 000 $ par année, sans indexation. Cependant, la contribution permise peut être plus élevée si, au cours des années antérieures, le consommateur a investi dans son CELI moins que le maximum permis ou s'il y a effectué des retraits.

Bien entendu, l'ensemble de l'épargne du consommateur peut constituer une source de revenu au moment de la retraite. Dans ce cas, on dira qu'il s'agit d'épargne « non enregistrée », car elle ne bénéficie pas d'avantages fiscaux particuliers. Au moment de sa retraite, le consommateur peut ainsi tirer des revenus de ses actifs, tels que des revenus de location ou des revenus provenant de la vente de sa maison. Il peut aussi liquider ses placements, le cas échéant. La plupart des institutions financières offrent également un produit financier, l'hypothèque inversée, qui permet d'obtenir du crédit garanti par une sûreté grevant la résidence du consommateur.

1.2. Des choix complexes, des connaissances partielles

Régimes publics, régimes d'employeurs, REER, CELI, épargne… Préparer sa retraite demande de faire des choix financiers complexes pouvant être lourds de conséquences. Cela demande non seulement de connaître les divers régimes et produits financiers existants, mais aussi d'établir ses besoins de retraite, de jongler avec des concepts fiscaux sophistiqués et de choisir une stratégie d'épargne optimale.

Chemin faisant, bien des dilemmes peuvent se présenter au consommateur, même aguerri. Quel montant épargner? Quels instruments choisir pour ce faire? Faut-il payer ses dettes ou

[14] Dans ce dernier cas, un facteur d'équivalence sera calculé pour déterminer la valeur de l'avantage accordé et viendra réduire le montant maximal admissible dans son REER, pour l'année suivante.

cotiser à un REER? Quels titres choisir? Opter pour une rente viagère est-il une bonne solution? Bref, planifier sa retraite peut s'avérer un véritable casse-tête.

Or, les consommateurs n'ont pas toutes les connaissances requises pour prendre ces décisions complexes. Si 81 % des Canadiens de 25 à 64 ans affirment effectivement se préparer financièrement pour la retraite, seulement 46 % d'entre eux savent combien ils devront épargner pour maintenir un niveau de vie équivalent à celui qu'ils avaient lors de leur vie active[15]. Autrement dit, bien des consommateurs épargnent en prévision de leurs vieux jours, sans toutefois être en mesure de dire si le pécule qu'ils amassent sera suffisant ou non pour maintenir leur niveau de vie.

Le peu de connaissance du système de revenus de retraite canadien mérite aussi d'être souligné. Ainsi, 55 % des Canadiens non retraités âgés de 45 à 59 ans affirment comprendre « plus ou moins bien » les programmes publics de revenu de retraite du Canada, et 25 % mentionnent ne pas les comprendre du tout[16]. De même, près d'un participant à un régime de pension sur six ne sait pas s'il cotise à un régime à prestations déterminées ou à cotisation déterminée[17].

Les Canadiens connaissent mal, aussi, les caractéristiques des produits qu'ils se procurent. Bien souvent, ils se montrent peu attentifs aux frais applicables à ceux-ci[18]. En fait, selon l'OCDE, les régimes de pension sont tout simplement parmi les produits financiers les moins bien compris par les consommateurs[19].

1.3. Les institutions financières : une source d'information prépondérante

En somme, les Canadiens ont besoin d'information sur la préparation de leur retraite. Pour y voir plus clair, c'est majoritairement vers les institutions financières qu'ils se tournent. L'Enquête sociale générale de 2007 de Statistique Canada révèle en effet que la principale source de conseils en matière de planification de la retraite provient du secteur des finances[20].

---

[15] Grant SCHELLENBER et Yuri OSTROVSKY, *Faits saillants de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2009 dans le domaine de la retraite*, Statistique Canada, No 11-624-M au catalogue, juin 2010, p. 12

[16] Grant SCHELLENBER et Yuri OSTROVSKY, *Le casse-tête de la retraite : comment s'y retrouver*, Statistique Canada, No 11-008, p. 38

[17] *Id*., p. 40

[18] Joanne YOONG, *Préparation à la retraite et décisions individuelles : Répercussions pour le Canada*, Rand Corporation, Document de recherche préparé pour le Groupe de travail sur la littératie financière, 2011, p. 32

[19] OCDE, *Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions*, 2008, p. 106

[20] Voir : Grant SCHELLENBER et Yuri OSTROVSKY*, Le casse-tête de la retraite : comment s'y retrouver*, Statistique Canada, No 11-008. Selon les auteurs, plus de 50 % des répondants affirment se renseigner auprès de cette source pour obtenir des conseils en matière de planification de la retraite. Les auteurs ne définissent pas précisément ce qu'est le « secteur des finances », mais affirment qu'on le définit souvent « comme étant constitué de planificateurs financiers, de conseillers en placements, d'employés d'une institution financière, de comptables et de courtiers ». Certains de ces intervenants peuvent ne pas être affiliés à des institutions financières, mais on peut présumer que c'est le cas de la majorité d'entre eux. L'enquête demeure également floue quant à la nuance entre un « conseil » et une information d'ordre général. On notera ainsi que les « médias » constituent une source retenue de « conseils » au sens de l'Enquête, au même titre que l'employé d'une institution financière. Or, on voit difficilement comment un média peut offrir un conseil qualifiable de personnalisé; manifestement, on parlera alors d'information générale.

Un sondage de la Régie des rentes du Québec abonde dans le même sens, indiquant que plus de la moitié des consommateurs interrogés iraient chercher des informations ou des conseils pour planifier leur retraite auprès d'une institution financière[21]. De tels résultats pointent vers une prépondérance des institutions financières comme source d'information en matière de planification de la retraite, loin devant d'autres sources telles qu'un planificateur financier indépendant, des proches, le gouvernement, ou tout simplement Internet.

1.4. Un champ peu exploré

Malgré la place importante que les institutions financières occupent en matière d'information sur la planification de la retraite, le regard des chercheurs s'est rarement porté sur la qualité des conseils qu'elles donnent à cet égard. La vaste majorité des études produites sur le sujet touche plutôt l'économie comportementale ou la littératie financière. On y conclut généralement que les consommateurs ayant un plus haut niveau de littératie financière planifient mieux leurs vieux jours, et qu'il faut donc améliorer les connaissances des consommateurs en la matière[22]. Plusieurs de ces études soulignent la difficulté pour les consommateurs de faire des choix éclairés en matière de préparation de la retraite, notamment en raison de la complexité des produits offerts[23].

La question de l'offre de conseils en planification de retraite ou de l'évaluation du contenu d'information financière est beaucoup moins explorée dans la littérature. L'OCDE s'y est brièvement intéressée dans le cadre d'études portant sur la mise en œuvre de programmes nationaux d'éducation financière. Selon cette organisation internationale, l'information donnée aux consommateurs en matière de régimes de retraite devrait être facile à comprendre et couvrir l'éventail de toutes les sources de revenus de retraite, autant publiques que privées. L'OCDE souligne que les investisseurs non professionnels ne sont pas toujours sensibilisés aux conflits d'intérêts potentiels qui pourraient influer sur les conseils qu'ils reçoivent. Plus particulièrement, elle invite les autorités nationales à améliorer la transparence sur les frais applicables aux instruments d'épargne-retraite et les coûts de certains produits financiers tels que l'hypothèque inversée, voire même à les plafonner[24].

---

[21] RRQ, *Sondage concernant les effets de la crise financière sur la planification de la retraite des Québécois*, 2009, p. 29. Encore ici, le sondage ne donne pas de définition précise. La question exacte posée aux répondants est : « Si vous vouliez des informations ou des conseils pour planifier votre retraite, où iriez-vous chercher ces informations? » La réponse ayant été le plus souvent donnée, avec 52,4 % des répondants, est : « Institution financière / Sa caisse / Conseiller d'une banque ». Bien que les termes ne soient pas davantage définis, chaque élément de cette réponse peut évidemment se rapporter à une « institution financière ».

[22] Joanne YOONG, *Préparation à la retraite et décisions individuelles : Répercussions pour le Canada*, Rand Corporation, document de recherche préparé pour le Groupe de travail sur la littératie financière, 2011; Annamaria LUSARDI et Olivia S. MITCHELL, « *Baby Boomer Retirement Security: The Roles of Planning, Financial Literacy, and Housing Wealth* », (2007) 54-1 *J Monet Econ.* 205; Sewin CHAN et Ann HUFF STEVENS, « *What You Don't Know Can't Help You: Pension Knowledge and Retirement Decision-Making* », (2008) 90-2 *Rev. Econ. Stat* 253

[23] Daniel G. GOLDSTEIN, Eric J JOHNSON, William F. SHARPE, « *Choosing Outcomes versus Choosing Products: Consumer-Focused Retirement Investment Advice* », (2008) 35-3 *J. Cons. Res.* 440; Michael J. LIERSCH, *Choice in Retirement Plans: How Participant Behavior Differs in Plans Offering Advice, Managed Accounts, and Target-Date Investments*, T. Rowe Price, 2009

[24] OCDE, *Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions*, 2008, p. 120-123

Au Canada, le Rapport de recommandations du Groupe sur la littératie financière survole rapidement certaines problématiques concernant les documents d'information offerts par les institutions financières. Le Groupe déplore que bien qu'ils soient facilement accessibles et abondants, ces documents sont le plus souvent rédigés dans un langage complexe et sont difficiles à comprendre, même pour les personnes qui s'y connaissent davantage. Le Groupe insiste par ailleurs sur l'importance pour les institutions financières de faire preuve de transparence et de former un personnel en mesure de donner aux consommateurs des renseignements exacts et des conseils utiles[25].

À l'étranger, quelques études abordent plus en détail la qualité de l'information donnée par les institutions financières en matière de préparation à la retraite. Aux États-Unis, le professeur Zvi Bodie[26] a analysé la qualité du matériel d'éducation sur les investissements et les conseils offerts en ligne. Ce dernier conclut, à partir d'un petit échantillon, que les choix d'investissement qui sont proposés aux consommateurs évaluent inadéquatement le risque et les exposent au danger de survivre à leur épargne[27]. Au Royaume-Uni, une étude constate que les conseillers financiers[28] ont des connaissances parfois limitées quant aux régimes de pension publics et que cela peut avoir des conséquences désolantes pour les consommateurs à faible revenu[29].

En dehors du cadre de la préparation de la retraite, un grand nombre études s'intéressent à la qualité des conseils donnés par des conseillers financiers dans plusieurs États. La majorité de ces études concluent que ces conseils peuvent être biaisés et inadéquats lorsque le mode de rémunération des personnes qui les donnent est établi en fonction de la vente de produits financiers, comme c'est souvent le cas[30]. D'autres ajoutent que, malgré cela, les consommateurs prêtent généralement foi aux conseils qui leurs sont donnés par des conseillers financiers[31]. Option consommateurs a, par ailleurs, mené deux études au cours des quinze dernières années sur les représentants dans le domaine du placement œuvrant dans des institutions financières; ces études indiquent encore là des lacunes importantes quant à la compétence de certains d'entre eux[32].

---

[25] GROUPE DE TRAVAIL SUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE, *Rapport de recommandations sur la littératie financière. Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur*, 2010, p. 22-23

[26] M. Bodie est professeur de finance à la Boston University School of Management

[27] Zvi BODIE, « *An Analysis of Investment Advice to Retirement Plan Participants* », dans Olivia S. MITCHELL et Kent SMETTERS, dir., *The Pension Challenge: Risk Transfers and Retirement Income Security*, Oxford University Press, 2003

[28] Dans cette recherche, on désignera sous l'expression « conseiller financier » toute personne, employée ou non d'une institution financière, qui donne des conseils personnalisés à un consommateur en matière de finances.

[29] Elaine KEMPSON et Sharon COLLARD, *Advice on pensions and saving for retirement: Qualitative research with financial intermediaries*, rapport de recherche présenté au Department for Work and Pensions par le Personal Finance Research Centre, University of Bristol (Royaume-Uni), Research Report No 289, 2005

[30] Sendhil MULLAINATHAN, Markus NOETH et Antoinette SCHOAR, *The Market For Financial Advice: An Audit Study*, National Bureau of Economic Research, Cambridge, 2012; Andreas HACKETHAL et al., «Financial Advisors: A Case of Babysitters?», (2011) 36-2 Journal of Banking and Finance 509; Adeline GILSON, « Les conseillers financiers de La Banque Postale : entre les besoins du client et les intérêts de l'employeur », *SociologieS*, 2010; Roman INDERST et Marco OTTAVIANI, « *How (not) to pay for advice: A framework for consumer financial protection* », (2012) 105-2 *J. Financ. Econ.* 393

[31] Ralph BLUETHGEN et *al*., *Financial Advice and Individual Investors' Portfolios*, Goethe Universität Frankfurt am Main, 2008; John CHALMERS et Jonathan REUTER, *What is the Impact of Financial Advisors on Retirement Portfolio Choices and Outcomes?*, NBER Working Paper No. 18158, 2012

[32] Claire HARVEY, *Les représentants dans le domaine du placement : des compétences bien inégales*, rapport présenté à l'Autorité des marchés financiers par Option consommateurs, 2007; OPTION CONSOMMATEURS, *Des experts de*

2. Coup d'œil sur les outils de planification de la retraite

2.1. Méthodologie

Dans cette recherche, nous avons porté notre regard sur l'information en matière de préparation de la retraite fournie par les institutions financières. Nous n'avons pas étudié les conseils personnalisés donnés par ces institutions, c'est-à-dire les informations données à un consommateur dans le cadre d'une rencontre individuelle. Nous avons plutôt limité le cadre de notre analyse au large éventail d'outils de préparation de la retraite qu'elles offrent : brochures, cours de préparation à la retraite, sites Internet ou vidéos en ligne. Quelles informations sur la planification de la retraite trouve-t-on dans ces outils? Les solutions qu'on y propose sont-elles adéquates pour les consommateurs? Qu'en comprennent-ils? Quels avantages ou désavantages en retirent-ils?

Pour répondre à ces questions, nous avons d'abord recueilli les outils de préparation de la retraite offerts par dix institutions financières et caractérisé ceux-ci. Ensuite, pour déterminer si le contenu de ces outils est judicieux, nous avons demandé à des experts en planification financière et à un économiste d'analyser et de commenter les informations données dans un échantillon représentatif de ces outils[33]. Nous avons aussi recueilli l'opinion de ces experts quant à l'ensemble des résultats obtenus. Enfin, nous avons sondé la perception des consommateurs en réalisant des entrevues semi-dirigées avec 30 personnes ayant utilisé des outils de planification de la retraite offerts par les institutions financières[34].

2.1.1. Collecte

Pour les fins de notre collecte, nous avons défini le terme « outil de planification de la retraite » de manière très large. Tout document dans lequel une institution financière donne de l'information ou des conseils sur la planification de la retraite, ou qui invite le consommateur à s'informer davantage sur cette question, a été considéré comme étant un tel outil.

Nous avons recueilli les outils offerts par dix institutions financières[35]. Nous avons d'abord sélectionné les banques les plus importantes au Canada : BMO, CIBC, Banque Nationale, RBC,

fortune : un aperçu du marché québécois du conseil en matière de placements, rapport présenté au ministère de l'Industrie du Canada par Option consommateurs, 2000

[33] Pour plus de détails sur nos méthodes à cet égard, voir section 2.1.3

[34] Pour plus de détails sur la sélection de ces 30 personnes, voir section 2.3

[35] L'expression « institution financière » peut regrouper un grand nombre de types d'entreprises, allant des banques aux cabinets de services financiers, en passant par les compagnies d'assurance. Dans le cadre de cette recherche, nous avons restreint notre définition d'institution financière aux seules entreprises désignées comme des « institutions de dépôt » par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), soit les banques, les coopératives de crédit (qu'elles soient d'incorporation fédérale ou provinciale) et les sociétés de fiducie et de prêt, voir : http://www.osfi-bsif.gc.ca/Fra/fi-if/dti-id/Pages/default.aspx. Cette approche se justifie notamment en raison de la prédisposition des consommateurs à s'adresser à leur institution de dépôt pour obtenir des conseils, comme le révélait notamment un sondage dans : OPTION CONSOMMATEURS, *Des experts de fortune : un aperçu du marché québécois du conseil en matière de placements*, rapport présenté au ministère de l'Industrie du Canada par Option consommateurs, 2000, p. 30-31. Cela nous a d'ailleurs été confirmé lors des entrevues semi-dirigées avec les

Banque Scotia et Banque TD[36]. Puisqu'elles occupent une place importante dans le marché de masse de l'épargne, nous avons ajouté à notre échantillon deux coopératives de crédit sous juridiction provinciale : le Mouvement Desjardins, pour le Québec, et Meridian Credit Union, pour l'Ontario. Finalement, nous avons sélectionné deux sociétés de fiducie : Financière Manuvie et Groupe Investors[37].

Pour chacune de ces institutions financières, nous avons recueilli tous les outils que nous avons pu trouver. Pour ce faire, nous nous sommes placés dans la peau du consommateur qui recherche de l'information sur la préparation de sa retraite.

En premier lieu, nous nous sommes déplacés dans les succursales de ces institutions financières[38]. Notre collecte a été effectuée en Ontario et au Québec; pour chaque province, nous avons visité au moins deux succursales de chaque institution financière. Au Québec, la collecte a eu lieu dans la grande région de Montréal en août 2014. En Ontario, la collecte a eu lieu dans la grande région d'Ottawa en octobre 2014. Dans le cas des coopératives de crédit, nous avions plutôt prévu de visiter deux succursales de Desjardins au Québec, puis deux succursales de Meridian en Ontario[39]. Dans chaque ville, nous avons choisi les succursales de chaque institution financière au hasard; cette méthode se base sur la présomption qu'il y a une homogénéité importante des pratiques entre les diverses branches locales d'une même institution financière dans une même ville.

Dans chaque succursale, notre *modus operandi* consistait à nous présenter à l'employé qui nous recevait comme un consommateur recherchant de l'information et de la documentation sur la préparation de la retraite. Le plus souvent, cet employé nous invitait fortement à rencontrer un conseiller de cette institution ou à visiter le site Internet de celle-ci, puis nous remettait de la documentation sur le sujet. Quelques fois, un conseiller financier est venu nous remettre ces documents en main propre[40]. Les documents qu'on nous a remis varient grandement d'une succursale à l'autre; parfois, on s'est limité à nous donner un dépliant; d'autres fois, on nous a remis un portfolio de guides et de brochures ainsi que des cartes d'affaires de conseillers financiers.

---

consommateurs, où ceux-ci ont majoritairement indiqué que leur institution financière est leur première source d'information sur la planification de la retraite (voir section 2.3), et dans la littérature (voir section 1.3).

[36] Il s'agit des six banques d'importance systémique nationale au Canada désignées par le BSIF. Selon le BSIF, ces six banques canadiennes représentent presque 90 % du total des actifs confiés aux banques. Voir : BSIF, *Importance systémique nationale et niveaux cibles de fonds propres - ID*, Canada, mars 2013. À noter que nous avons également porté un regard, dans notre analyse, aux sociétés filiales de ces banques, telles que BMO Nesbitt Burns.

[37] Ces deux institutions financières ont été retenues à la fois en raison de leur importance dans le marché d'épargne de masse et de l'importance de leurs représentations en matière de préparation à la retraite.

[38] Nous ne nous sommes toutefois pas rendus dans les établissements des sociétés de fiducie (Financière Manuvie et Groupe Investors). En effet, nous avons rapidement constaté que ces entreprises, qui n'offrent pas de services bancaires, n'ont pas de points de service facilement accessibles au public similaires à des coopératives de crédit ou des banques. En conséquence, un rendez-vous doit manifestement être pris par le consommateur qui souhaite se rendre sur place.

[39] Cependant, nous n'avons pu visiter qu'une seule succursale de Meridian lors de notre visite de la grande région d'Ottawa.

[40] Dans certaines succursales, le directeur s'est déplacé lui-même pour nous donner de la documentation.

En second lieu, nous avons fait la lecture du contenu des sites Internet des institutions financières sélectionnées. Nous avons lu les pages portant sur la préparation de la retraite qu'on y trouve et nous avons utilisé les divers outils interactifs en ligne qu'elles offrent aux internautes. Nous avons aussi visionné tous les vidéos mis en ligne par ces institutions financières auxquels nous avons pu avoir accès et qui correspondaient à notre définition d'outil de planification de la retraite[41].

Initialement, nous avions prévu assister à des séances d'information de groupe sur la préparation de la retraite afin d'analyser le matériel qui y est utilisé. Cependant, malgré nos efforts, cela ne nous a pas été possible[42]. Des représentants d'institutions financières nous ont affirmé que ce type de séance n'est désormais accessible qu'en de rares occasions, le plus souvent à la suite de l'invitation de l'institution dont le consommateur est client. Toutefois, nous avons constaté que plusieurs institutions financières mettent en ligne des « webinaires », dont le contenu didactique s'avère en fait fort semblable à ce que l'on pourrait espérer trouver dans des formations de groupe.

2.1.2. Caractérisation

Au total, nous avons recueilli une cinquantaine de documents papier, parcouru des dizaines de pages sur les sites Internet des institutions financières et d'autres sites satellites, essayé les divers outils interactifs qui y étaient offerts (quiz et calculateurs) et visionné une centaine de vidéos en ligne.

Sans surprise, le contenu de ces documents est semblable d'une institution financière à l'autre. On y trouve essentiellement des informations sur les aspects suivants :

- les objectifs et les grands enjeux de la retraite, incluant son aspect humain et social;
- l'importance de planifier sa retraite et d'épargner dès le plus jeune âge;
- les grandes étapes de la planification de la retraite;
- les sources de revenu à la retraite : les régimes publics, les régimes d'employeur et, surtout, l'épargne personnelle;
- les produits financiers offerts pour préparer sa retraite (principalement le REER et le CELI) : leur fonctionnement, leurs avantages et l'importance d'y souscrire;
- l'importance d'obtenir des conseils personnalisés auprès d'un représentant de l'institution financière.

Ces renseignements sont présentés dans une grande variété de formats. Dans certains cas, il s'agit de courtes capsules vidéo à saveur publicitaire ou de succinctes brochures qui traitent d'un sujet précis. Par exemple, on trouve de nombreuses brochures traitant exclusivement du REER. Dans d'autres cas, on trouve des guides de plusieurs pages ou des webinaires de longue durée qui abordent plusieurs dimensions de la planification de la retraite. Nommons, à titre

[41] Un grand nombre de ces vidéos se trouvent sur les chaînes YouTube des institutions financières étudiées.

[42] Pour tenter d'assister à de telles séances, nous avons accompli plusieurs démarches qui sont restées vaines. Lors de notre collecte d'outils dans les succursales, nous avons cherché à nous inscrire à de telles séances en parlant avec le préposé qui nous recevait. Nous avons également parcouru les sites Internet des institutions financières pour trouver de l'information sur de telles séances. Nous avons également téléphoné à certaines institutions financières à ce sujet.

d'exemple, le « Guide de planification du revenu de retraite » produit par RBC, qui couvre plusieurs facettes du sujet. Quant aux sites Internet des institutions financières, on y trouve généralement des renseignements sur tous les aspects vus ci-haut, éparpillés dans différentes pages. Certaines institutions financières ont même créé des sites distincts de leur site principal pour informer les consommateurs.

On peut catégoriser ce large spectre d'outils ainsi :

- des documents en format papier, que l'on parle de courtes brochures ou de guides plus étoffés;
- des sites Internet;
- des outils interactifs en ligne tels que des calculateurs financiers ou des questionnaires;
- des vidéos en ligne, parmi lesquelles on trouve autant des courtes capsules que des webinaires beaucoup plus longs.

Les formules utilisées pour présenter les informations varient également. Le plus souvent, on présente l'information de manière didactique, avec occasionnellement une approche plus ou moins ludique. Beaucoup d'institutions financières ont recours à des mises en situation. Par exemple : « Manon Gervais, 50 ans, technicienne en droit. Avec toutes ces responsabilités, Manon arrivera-t-elle, à la retraite, à perfectionner son yoga?[43] » Certaines informent aussi les consommateurs avec des articles que nous avons retrouvés sur leurs sites Internet. De même, on peut utiliser à l'occasion des outils interactifs, tels des quiz ou divers « calculateurs » en ligne, pour que le consommateur puisse se faire une idée de sa situation financière.

2.1.3 Analyse avec l'aide d'experts

Pour juger de la qualité de l'information donnée aux consommateurs dans les outils que nous avons recueillis, nous avons fait appel à des experts : Mme Josée Jeffrey, fiscaliste et planificatrice financière chez Focus Retraite et fiscalité, MM. Jean-François Larocque, CPA, CA, et Kevin Lee, MBA, tous deux planificateurs financiers et chargés d'enseignement à la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval[44] et M. Michel Lizée, économiste et expert en matière de régimes de retraite.

Après avoir caractérisé les outils recueillis, nous avons fait parvenir à ces experts un document de travail qui résumait nos observations. Nous leur posions des questions spécifiques tout en les invitant à soulever tout aspect qu'ils estimaient digne d'intérêt. Nous leur avons également fait parvenir un échantillon représentatif du fruit de notre collecte; cet échantillon comptait 8 sites

[43] Desjardins, *Planifier sa retraite pour la génération sandwich, comment faire?*, https://www.youtube.com/watch?v=Xu3HkA-2_Vk

[44] MM. Larocque et Lee ont émis leurs commentaires conjointement et seront cités ensemble dans ce rapport.

Internet[45], 10 vidéos et webinaires[46] et 7 brochures[47]. Pour chaque médium, nous avons pris soin de sélectionner des outils de tous les formats, traitant autant de produits financiers spécifiques que de la planification de la retraite en général[48].

2.2. Résultats de l'analyse des outils

La présente section expose ce que nous avons trouvé dans les outils que nous avons recueillis et ce que les experts ont souligné dans le cadre de leur analyse, après avoir suivi la méthode décrite dans la section 2.1.

D'emblée, il apparaît nécessaire de clarifier les limites de la méthodologie employée. L'analyse des outils que nous avons effectuée est qualitative et met en exergue des exemples révélateurs. Selon M. Simon N. Roy, cette approche, répandue en sciences sociales, permet d'illustrer une réalité difficilement mesurable[49]. Le résultat de notre analyse insiste sur les aspects potentiellement problématiques pour les consommateurs, afin d'améliorer leur protection. De même, notre échantillon d'outils ne prétend pas à une représentation parfaite de l'industrie; par exemple, les outils de certains intervenants, tels que les compagnies d'assurance, n'ont pas été

[45] Ces sites sont : BMO, *Soyez maître de votre retraite* http://www.bmo.com/takecharge/bmofg_fr.html; Banque TD, *TD Commencez à Épargner,* http://www.tdpourlavenir.com/; CIBC, *Centre de conseils CIBC > Planification de la retraite*, https://www.cibc.com/ca/advice-centre/retirement-planning-fr.html; Groupe Investors, *Questionnaire sur la préparation à la retraite,* http://www.pmgsurvey.com/investorsgroup_rr/ig_rr_survey_fr.asp; Manuvie, *Il n'est jamais trop tard pour commencer à préparer votre avenir,* http://bit.ly/1xJeJhP; Banque Nationale, *Parcours investissement* https://www.bncplus.ca/parcours/; RBC, *Outils et calculatrices de retraite,* http://www.rbcbanqueroyale.com/placements/conseils-placement/outils-calculatrices-retraite.html; RBC, *Se préparer pour la retraite*, http://www.rbcbanqueroyale.com/placements/conseils-placement/preparer-a-la-retraite/index.html. Tous ces sites ont été consultés en août 2014.

[46] Ces vidéos et webinaires sont : Banque Nationale, *Webinaire - Optimisez votre épargne familiale pendant la période des REER,* https://www.youtube.com/watch?v=czd0_E48E88; Banque Nationale, *REER ou CELI : lequel privilégier?*, https://www.youtube.com/watch?v=Zf-NJ8F7N7s; Desjardins, *Les Rendez-vous WebFinance$, REER et CELI : mythes et réalités*, http://www.icastpro.ca/events/desjardins2/2014/02/19/les-rendez-vous-webfinances/play/2054; Desjardins, *Les Rendez-vous WebFinance$, REEE, dividendes, RRQ, FERR, décaissement, fiducie testamentaire, impôt sur les REER en cas de décès, et plus*, https://www.desjardins.com/videos/unitaire.jsp?docName=finances-personnelles-vous-preoccupe; Desjardins, *Combien dois-je épargner pour ma retraite?*, https://www.youtube.com/watch?v=HqSVbNCZrYg; Desjardins, *Aurez-vous les moyens de vivre jusqu'à 100 ans?*, https://www.youtube.com/watch?v=m7mc573h02c; Groupe Investors, *Planification de la vie financière - Se préparer à la retraite*, https://www.youtube.com/watch?v=Y0NhJSz5zzE; Manuvie, *So, You Want to Be a Millionaire?*, https://www.youtube.com/watch?v=TcOiF9YyVPU; Manuvie, *Retire sooner than you'd expect - Manulife RetirementPlus,* https://www.youtube.com/watch?v=wLMlKZciK6w; Banque Scotia*, Think about your future*, https://www.youtube.com/watch?v=AOlB7j7n_44

[47] Ces brochures sont : BMO, *Vivez à la mesure de vos ambitions!*; Banque Nationale, *Ma retraite : parce que demain commence aujourd'hui!*; Desjardins, *Guide des produits de retraite*; RBC, *Guide de planification du revenu de retraite*; RBC, *L'épargne-retraite au Canada : RBC Banque Royale® peut vous aider*; Banque Scotia, *C'est un grand départ qui s'amorce*; Meridian, *Understanding All The Basics*

[48] Nous avons, autant que possible, cherché à construire un échantillon utilisant des outils provenant de toutes les institutions financières étudiées dans notre enquête. Ces documents ont été transmis aux experts en même temps que le document de travail. À noter que certains exemples que nous présenterons dans les pages qui suivent ne sont pas tirés des outils faisant partie de l'échantillon. Cependant, ces exemples ont été communiqués aux experts par l'entremise du document de travail où ils s'y trouvaient.

[49] Simon N. ROY, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données*, Les Presses de l'Université du Québec, 2006, p. 167

étudiés. Aussi, la sélection des outils analysés repose encore là sur une démarche qualitative, dans laquelle nous avons cherché à identifier les documents les plus significatifs quant à la caractérisation effectuée.

Compte tenu des limites exposées, les résultats obtenus dans la présente étude devront être confirmés par d'autres recherches, notamment à l'aide d'analyses quantitatives, afin de pouvoir tirer des conclusions applicables à l'ensemble de l'industrie. Cependant, nous estimons que nos méthodes permettent de poser un regard sur les pratiques de l'industrie et de soulever des questions d'intérêt dans un champ qui demeure largement inexploré par les chercheurs.

2.2.1. Une amorce pour la réflexion et la consultation individuelle

La grande majorité des outils consultés offrent des informations qui se veulent très générales, exprimées avec maintes réserves telles que « généralement », « la plupart du temps » ou « les experts s'entendent pour dire que… ». Systématiquement, on invite le consommateur à rencontrer un conseiller de l'institution financière, en l'avisant parfois que l'information donnée est générale et que chaque situation doit être analysée au mérite.

En somme, les outils sont surtout conçus comme une invitation à rencontrer un représentant de l'institution financière. La formule usuelle consiste à donner de l'information générale pour susciter l'intérêt du consommateur sur un aspect de la planification de la retraite, puis de conclure en l'invitant à rencontrer un conseiller. Dans certains cas, on procédera plutôt par maïeutique :

> « Combien d'argent vous faudra-t-il pour vivre la retraite de vos rêves? Quel montant exact devriez-vous mettre de côté chaque année? Dans quoi l'investir? Quels sont les risques que vous devriez tolérer? La planification de la retraite peut sembler un vrai casse-tête, mais nous sommes là pour répondre à vos questions.[50] »

L'ouvrage « Ma retraite : parce que demain commence aujourd'hui » de la Banque Nationale donne une bonne illustration de ce procédé. Ce document contient plusieurs pages dans lesquelles on interroge le lecteur sur sa situation et ses objectifs, avec des champs pour qu'il puisse inscrire ses réponses. Une approche qui, sans apporter de réponses au consommateur, peut du moins l'amener à se poser des questions sur son avenir financier. MM. Larocque et Lee commentent :

> « Certains documents présentés sont à notre avis très efficaces pour amorcer la réflexion du consommateur quant aux enjeux entourant la retraite. Les documents expliquant les étapes d'une planification de retraite et fournissant de l'information sur les sources de revenus disponibles ainsi que sur les risques à considérer sont selon nous les plus pertinents. »

On cherche aussi à mettre en confiance le consommateur, à le rassurer sur la compétence des représentants de la banque. Certains outils misent exclusivement sur la promotion de la valeur

[50] http://www.scotiabank.com/ca/fr/0,,8275,00.html

de la consultation avec un représentant de l'institution financière. Desjardins affirme ainsi : « Vous pourrez compter sur les compétences et les connaissances des conseillers Desjardins pour vous accompagner ». M. Lizée observe :

> « Même les publications intitulées Guide de planification financière ou guide retraite visent manifestement à introduire la question, introduire un certain nombre de termes, mais surtout à diriger le lecteur ou l'internaute vers un conseiller financier de l'institution financière qui sera en mesure de conseiller le client, et surtout le diriger vers les produits "appropriés" offerts par l'institution financière. »

Mais à qui confier son pécule? Comment évaluer la compétence de la personne à qui on choisira de faire confiance? Les experts nous le confirment : c'est là une tâche bien difficile. Pour aider les épargnants à faire leur choix, l'OCRCVM[51] les invite à poser des questions au conseiller sur ses antécédents, sur son mode de rémunération, sur les produits et les services qu'il offre et sur les types clients qu'il dessert habituellement[52].

Dans le cadre de notre analyse, nous avons constaté que peu d'outils donnent des indications aux consommateurs à cet égard. Une situation que déplore Mme Jeffrey, qui estime que les consommateurs auraient intérêt à se tourner vers des professionnels portant le titre de « planificateur financier » :

> « Le planificateur financier n'est pas formé pour vendre initialement. […] Pour un service de planification financière, c'est le planificateur financier qui possède les études et les compétences requises pour analyser la situation globale du client et lui apporter des recommandations en fonction de ses contraintes et objectifs. »

Selon Mme Jeffrey, les distinctions entre les divers intervenants du milieu financier devraient être expliquées par les institutions financières, afin que le consommateur comprenne le rôle de l'interlocuteur avec lequel il choisira de transiger[53].

2.2.2. Des outils au discours éducatif et épaulant

Les outils consultés, que l'on parle des vidéos, des brochures, ou des sites Internet, adoptent souvent un ton informatif. L'impression générale qui s'en dégage est que l'institution financière souhaite sensibiliser les consommateurs à l'importance de la planification de la retraite et les instruire sur les différentes options qui s'offrent à eux. Entre autres exemples, une brochure de la RBC affirme ce qui suit :

---

[51] L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) est un organisme d'autoréglementation national des courtiers en placement.

[52] http://www.ocrcvm.ca/investors/choosinganadvisor/Pages/Take-Action-Questions-You-Should-Ask.aspx

[53] Pour plus de développements sur l'encadrement du titre de « planificateur financier » et la confusion qui règne à cet égard, le lecteur curieux pourra lire les rapports suivants, produits par le Centre pour la défense de l'intérêt public : John LAWFORD et Janet LO, *Holding the purse strings: Regulating financial planners*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par le CDIP, 2009; Jonathan BISHOP et John LAWFORD, *Purse strings attached: Towards a financial planning regulatory framework*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par le CDIP, 2013

> « **Notre but est de vous aider**
>
> Nous voulons connaître vos besoins particuliers, répondre aux questions que vous pourriez avoir et vous offrir des conseils personnalisés. Un conseiller RBC peut vous aider à explorer toutes les options mises à votre disposition de manière à ce que vous soyez satisfait de vos choix – quels qu'ils soient.[54] »

Dans une mise en situation vidéo de TD, l'actrice s'exprime en ces termes :

> « Bonjour. Je m'appelle Erica et dernièrement j'ai réfléchi au fait qu'à l'école, on ne nous en apprend jamais assez sur les finances personnelles. Mais pourquoi? Quand on y pense bien, c'est si important. Cependant, pour une raison quelconque, ça ne faisait simplement pas partie du programme, du moins à l'époque où j'allais à l'école. Alors, j'ai pensé qu'il pourrait être génial de concevoir une série de vidéos destinées aux gens qui ne savent rien de ces choses et souhaitent les comprendre, comme j'ai dû le faire.[55] »

Certains témoignages mis en scène visent manifestement à rassurer les consommateurs sur l'expertise de l'institution financière. Par exemple, chez RBC, un consommateur affirme ceci dans une séquence vidéo :

> « Nous avons été guidés et dirigés par des experts à chacune des étapes de prise de décisions que nous avons prises. C'est un service très apprécié de notre part. On se sent beaucoup rassuré. C'est un soulagement de l'esprit.[56] »

[54] RBC, dépliant « Envisagez votre réalité avec plus de confiance »

[55] http://www.tdpourlavenir.com/, vidéo « Épargner »

[56] RBC, *Notre méthode pour vous aider*, www.rbcgestiondepatrimoine.com/canada.html

Fig. 1 : Extrait de la brochure « *Achieving what matters most to you* » de CIBC

Selon cette brochure de CIBC, un conseiller aidera les consommateurs à trouver des solutions personnalisées pour atteindre leurs buts.

En somme, la planification de la retraite est un exercice complexe et insécurisant; toutefois, le consommateur pourra trouver du soutien et de l'expertise auprès de l'institution financière. Mme Jeffrey explique ainsi ce discours :

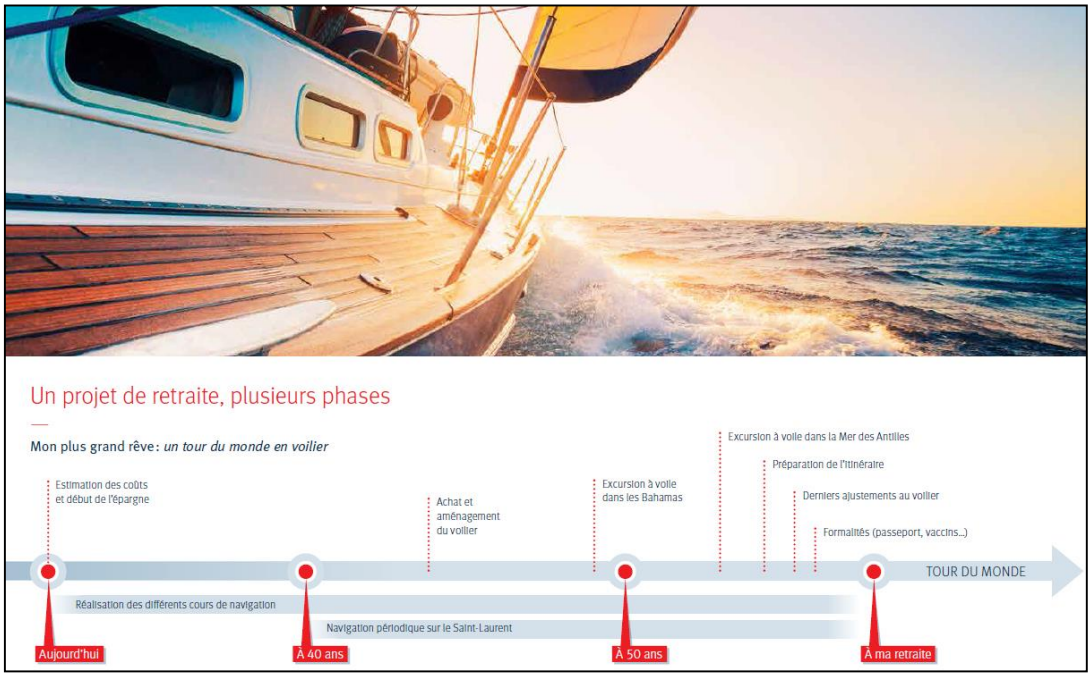
> « Le consommateur se dirigera vers une institution financière qui saura gagner sa confiance et surtout la maintenir. Si le discours est trop axé sur la vente de produits, cela risque d'éloigner le consommateur. Il doit sentir que l'on peut vraiment le soutenir dans l'élaboration de son plan de retraite et dans tous les événements de sa vie où un soutien financier est exigé. »

2.2.3. Le rêve de la retraite

« Qui n'a pas rêvé à cette période où l'on prend enfin le temps de faire ce qui nous plaît vraiment ? Finis les horaires contraignants, le stress et les courses folles[57] », affirme une brochure de la Banque Nationale. Si les institutions financières cherchent à établir un climat de confiance avec le consommateur, quelques-unes cherchent aussi à mousser l'idée d'une retraite où il pourrait réaliser ses rêves.

[57] Banque Nationale, guide « La retraite rêvée à votre portée », p. 2

Figure 2 : Extrait du guide « Ma retraite : parce que demain commence aujourd'hui ! » de la Banque Nationale, p. 12 et 13 (deux pages)



Vend-on du rêve au consommateur? Dans ce guide, un projet de retraite est mis en scène par la Banque Nationale : un tour du monde en voilier. Pour concrétiser ce rêve, la banque découpe l'objectif en plusieurs étapes. Entre 40 et 50 ans, le consommateur achètera son voilier; à l'aube de la cinquantaine, il partira en excursion à voile dans les Bahamas. Les quelques années précédant le jour de la retraite verront se multiplier les préparatifs pour le grand voyage : excursion à voile dans la Mer des Antilles, préparation de l'itinéraire, derniers ajustements au voilier…

Au-delà de la réalisation des rêves, on cherche aussi à modifier l'image que les consommateurs ont de la retraite. Être retraité, ce n'est plus être vieux… et improductif. On met en scène des retraités actifs et ayant des loisirs variés.

Figure 3 : Extrait de la brochure « Vivez à la mesure de vos ambitions! » de la Banque de Montréal, p. 2

Branchés, jeunes, épanouis… « Les baby-boomers réinventent la retraite », affirme BMO. La banque ajoute : « Vous avez toujours fait les choses à votre façon. Pourquoi cela changerait-il maintenant? Vous et tous les autres de votre génération redéfinissez la retraite et la transformez en un processus fluide qui évoluera constamment. »

Or, selon les experts, les discours qui insistent sur les aspects positifs de la retraite omettent peut-être d'informer adéquatement les consommateurs du fait que leurs ressources financières au moment de la retraite seront limitées. M. Lizée explique ainsi que l'enjeu premier de la sécurité du revenu à la retraite est avant tout de permettre de maintenir le niveau de vie pré-retraite, en tenant compte non seulement des dépenses qui diminueront, mais aussi de celles qui augmenteront, telles que les dépenses liées à la santé ou à l'hébergement. L'économiste poursuit :

> « C'est après cette première ronde de calculs visant à maintenir le niveau de vie une fois à la retraite que pourrait surgir l'ajout d'une dépense importante, par exemple l'achat d'un voilier et les dépenses afférentes, ou encore un voyage autour du monde, mais ces dépenses ne sont pensables que pour les personnes qui ont déjà les moyens de remplacer leur revenu à la retraite et peuvent prévoir des montants additionnels pour ces dépenses spéciales. Or, compte tenu que les revenus nominaux ont à peine suivi l'inflation (et encore!), et qu'il y a une hausse de l'endettement à la retraite, je pense que ce type d'information représente un mirage pour une partie importante de la population, un peu comme Liberté 55 il n'y a pas si longtemps... »

Comme le rappelle l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), bien des imprévus peuvent se manifester au cours de la retraite. L'agence donne ainsi pour exemples

« l'obligation de prendre une retraite plus tôt que prévu pour des raisons personnelles, professionnelles ou de santé », « des dépenses majeures inattendues » ou encore « une urgence en matière de santé qui vous touche vous-même ou une personne proche, et les soins supplémentaires que cela pourrait entraîner[58] ».

2.2.4. Contenu informationnel

Selon M. Lizée, toute information sur la planification financière de la retraite devrait inclure un traitement adéquat de ce que les régimes publics offrent (Programme de la sécurité de la vieillesse et régimes de rentes). M. Lizée justifie cette approche par le fait que ces régimes occupent une part très importante des revenus des personnes âgées à faible et moyen revenu[59].

Selon l'économiste, on devrait donc donner au consommateur une brève description de chaque type de régime public, de même que leur niveau des prestations. Des informations d'importance devraient aussi être portées à la connaissance des consommateurs pour chacun de ces régimes, telles que les conséquences de reporter la demande de prestation ou les conséquences fiscales de certains choix d'épargne[60].

Or, les outils proposés par les institutions financières donnent généralement peu d'indications sur les régimes publics. Plusieurs outils que nous avons analysés accordent plutôt une nette prépondérance à certains types de revenus privés de retraite. Le plus souvent, on préférera traiter du REER ou du CELI – c'est-à-dire des produits financiers offerts par les institutions financières.

Par exemple, sur environ 25 capsules vidéo sur YouTube portant sur la préparation de la retraite pour Desjardins, plus d'une dizaine traitent des avantages du REER et du CELI, et de l'importance d'épargner des sommes dans ces instruments. Aux côtés de ces vidéos, on informe très peu les consommateurs sur les régimes publics, qui constituent pourtant des aspects fondamentaux de la planification de la retraite; lorsqu'on le fait, c'est principalement pour se limiter à dire que les prestations publiques seront insuffisantes… et pour soulever l'importance d'épargner des produits financiers offerts par l'institution financière[61].

Dans une brochure, la Banque BMO indique aux consommateurs qu'ils pourront seulement compter sur des sources de revenu qu'ils auront préparées eux-mêmes :

---

[58] http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/consommateurs/evenementsVie/planifierRetraite/Pages/Howmuchw-Savezvou.aspx

[59] Selon M. Lizée, les régimes publics représentent 50 % du revenu total des femmes de 65 ans et plus et 32 % du revenu total des hommes de 65 ans et plus. Pour les moins fortunés, ces proportions sont évidemment encore plus élevées. En 2011, 51 % des femmes et 40 % des hommes de plus de 65 ans au Québec étaient assez pauvres pour recevoir le Supplément de revenu garanti.

[60] À titre d'exemple d'un guide présentant ces informations, M. Lizée pointe vers le document « Guide de réflexion pour bien préparer sa retraite », produit par le Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes en 2014. En ligne : http://regimeretraite.ca/site/wp-content/uploads/2009/06/GuideReflexionRetraite.pdf

[61] Exemple : Desjardins, *À quoi faut-il s'attendre des gouvernements lors de la retraite?*, https://www.youtube.com/watch?v=3yi62Bt70r0

> « **Vous ne pourrez compter que sur vous**
> Présentement, la plupart des retraités peuvent compter sur un certain revenu garanti à la retraite, généralement sous forme de versements d'un régime de retraite à prestations déterminées. Or, la prochaine génération de retraités n'aura pas cette chance. Graduellement, elle devra subvenir elle-même à l'ensemble de ses besoins.[62] »

Selon M. Lizée, ce déséquilibre dans l'information donnée aux consommateurs sur les diverses sources de revenus est un problème de taille :

> « Comment peut-on raisonnablement parler de "planification financière à la retraite" si on ne permet pas au "consommateur" de bien comprendre ce qu'il recevra des régimes publics et donc de mieux évaluer l'écart entre ces revenus et son objectif de revenu à la retraite, écart qui devra être comblé par des revenus de source privée? Et surtout, quelles stratégies il peut mettre en œuvre pour améliorer sa situation (par exemple reporter sa retraite, puisque la PSV et le RRQ sont revalorisés après 65 ans). »

Mme Jeffrey ajoute :

> « Le consommateur peut être influencé fortement à "acheter" les produits sur lesquels l'institution financière met l'accent. Pour elle, il ne s'agit pas de désinformer le client totalement, mais d'orienter son regard. Plusieurs documents écrits ou capsules vidéo ne traitent que de certains produits en ignorant l'existence même des autres options de façon à ce que la personne n'envisage que les possibilités qui lui sont proposées. »

Bien entendu, certains outils analysés contiennent de l'information plus exhaustive sur les régimes publics[63]. Néanmoins, force est de constater que l'ensemble des représentations des institutions financières accorde une place prépondérante aux produits financiers qu'elles offrent.

2.2.5. Des frais de gestion occultés

Comme mentionné précédemment, nombre d'outils invitent les consommateurs à rencontrer un représentant de l'institution financière. Parfois, on mentionne explicitement qu'il n'y a aucun frais pour une telle rencontre. Mme Jeffrey explique :

> « Plusieurs institutions financières offrent des services de planification financière gratuits à leur client. Cependant, on sait très bien que rien n'est gratuit dans la vie. Cette approche vise à attirer le client pour lui proposer les produits financiers offerts par l'institution financière d'abord et par la suite, par les autres fonds communs et d'assurance sur lesquels des frais de gestion permettront des entrées importantes pour l'institution financière. »

[62] BMO, brochure « Vivez à la mesure de vos ambitions », p. 6

[63] Par exemple : la page http://www.rbcbanqueroyale.com/placements/conseils-placement/preparer-a-la-retraite/evaluation-ressources-retraite.html contient une section sur les « Prestations de retraite gouvernementales »

Selon la firme Morningstar, le Canada détient le record mondial des frais de gestion[64]. En 2009, un document rédigé par un expert de l'OCDE pour le ministère des Finances du Canada affirmait ainsi qu'un fonds typique en actions canadiennes avait des frais annuels de 2,42 %[65]. M. Lizée explique :

> « [Cela] signifie que 37 % des rendements accumulés par ce fonds pendant toute la carrière du participant vont rester entre les mains de l'institution financière! Une règle de base en finance est que chaque 1 % de frais de gestion additionnels réduit de 20 % les revenus à la retraite! Voilà une limite très sérieuse aux REER – et aux CELI – qui n'est mentionnée nulle part dans les textes que j'ai lus. »

En effet, un des constats les plus marquants de notre analyse est l'absence quasi-totale de toute mention relative aux frais des divers produits financiers offerts par les institutions financières. En cherchant bien, nous avons trouvé une telle mention à la toute fin d'une « Foire aux questions » se trouvant sur un site de la Banque TD :

> « Les investissements dans les fonds communs de placement peuvent être assortis de commissions, de commissions de suivi, de frais de gestion et d'autres frais. Veuillez lire le prospectus avant d'investir, car il renferme des renseignements détaillés sur les placements.[66] »

Outre ces inscriptions discrètes, il semble que les représentations des institutions financières en disent peu sur les frais imposés pour leurs services en matière d'épargne-retraite. Selon M. Lizée, il s'agit là d'un manque de transparence. Cela est d'autant plus troublant que, selon plusieurs auteurs, les consommateurs ne prêtent guère d'attention aux frais applicables à leurs placements[67].

Au-delà du mutisme des outils étudiés dans le cadre de notre analyse, les experts déplorent l'opacité générale des institutions financières quant aux frais qu'elles génèrent sur les placements de leurs clients. Mme Jeffrey explique :

> « En vertu de la loi, les institutions financières doivent remettre à leurs clients les informations sur les fonds et les prospectus sur les produits offerts. Cependant, le consommateur a peine à comprendre leurs contenus. Le conseiller devrait lire ces documents avec son client avant la vente et c'est à ce moment que la discussion et les interrogations pourraient avoir lieu. À mon sens, la véritable question est la manière dont les frais sont exprimés dans les relevés en cours de période d'investissement. »

Les autorités règlementaires n'ont pas été sourdes à ces problèmes. Récemment, de nouvelles normes de transparence ont été mises en œuvre[68]. Avant toute transaction, un courtier devra

---

[64] Benjamin N. ALPERT et John REKENTHALER, *Global Fund Investor Experience 2011,* Morningstar, 2011, p. 22.

[65] Edward WHITEHOUSE, *Canada's retirement-income provision: An international perspective*, 2009. En ligne : http://www.fin.gc.ca/activty/pubs/pension/ref-bib/whitehouse-eng.asp

[66] http://www.tdpourlavenir.com/#/faq

[67] Voir : Joanne YOONG, *Préparation à la retraite et décisions individuelles : Répercussions pour le Canada*, Rand Corporation, Document de recherche préparé pour le Groupe de travail sur la littératie financière, 2011, p. 32

[68] Voir : https://www.ific.ca/fr/pg/crm2-is-paving-the-way-for-clear-timely-information-for-investors/

désormais informer son client des frais qui y sont associés. Un relevé annuel indiquant le total des frais de transaction et des commissions payées devra aussi lui être remis. Cependant, force est de constater que la portée de ces nouvelles normes, qui visent essentiellement la relation client-conseiller, n'atteint pas les outils étudiés dans le cadre de cette recherche.

2.2.6. Épargner… à tout prix?

L'importance d'épargner est soulignée dans presque tous les outils consultés. Tantôt par le rêve, tantôt par la raison, quelques fois par la crainte, on explique au consommateur l'importance de commencer tôt à épargner en vue de sa retraite[69]. « En épargnant pour la retraite, vous bâtissez votre indépendance financière et du même coup, augmentez votre confiance en l'avenir[70] », affirme ainsi Desjardins. « *It's time to invest in your future. Because if you don't, who will?*[71] », renchérit la Banque Scotia.

Pour ce faire, plusieurs institutions financières proposent notamment l'épargne périodique et automatique : on suggère au consommateur d'autoriser un retrait automatique dans son compte pour l'investir, généralement dans un REER[72]. Cette méthode est consacrée par la formule « *Pay Yourself First* ».

Figure 4 : Bannière sur le site Internet de la RBC

Mais combien épargner pour la retraite, exactement? Le message des institutions financières semble contradictoire sur cette question. D'une part, on affirme que ce sera du cas par cas, en fonction des objectifs et du profil du consommateur… d'autre part, on énonce tout de même, à l'occasion, des principes généraux.

[69] Exemple : Banque Nationale, *Pourquoi faut-il penser à la retraite dès la vingtaine?*, https://www.youtube.com/watch?v=-y0lnA_YuvM

[70] Desjardins, *Épargner dès aujourd'hui pour demain*, https://www.youtube.com/watch?v=M-rzK2km6ec

[71] Banque Scotia, *Your 5 year plan*, https://www.youtube.com/watch?v=l171rOOGB9M

[72] Desjardins, *Truc : Budgéter son épargne comme une dépense*, https://www.youtube.com/watch?v=g1L03J60ylQ; Banque Scotia, *Save automatically*, https://www.youtube.com/watch?v=jGQlDDylyCE; TD, *Making Savings a Habit*, https://www.youtube.com/watch?v=Vsre8iPYZUk

Ainsi, dans beaucoup d'outils, des institutions financières affirment qu'il faudra au consommateur environ 70 % de son revenu actuel lorsqu'il sera à la retraite[73]. Par exemple, un quiz en ligne de Desjardins pose la question suivante :

> « Pour maintenir à la retraite le niveau de vie dont vous avez l'habitude, quel pourcentage de votre salaire des dernières années de travail vous faudra-t-il? »

Selon Desjardins, la bonne réponse est la suivante :

> « **70%** À la retraite, le besoin d'épargner est moindre et l'impôt diminue. Par ailleurs, des dépenses d'emploi ne sont plus nécessaires : vêtements, déplacements, cotisations à des régimes publics, au REER ou au régime d'employeur, entre autres. C'est pourquoi on estime généralement que 70 % du salaire de fin de carrière suffit. »

La Banque TD suggère une autre approche : « Votre retraite d'un million de dollars ». Un site Internet spécifique[74], apparemment destiné aux plus jeunes consommateurs, propose un calculateur permettant de visualiser l'accumulation d'un pactole d'un million de dollars en vue de leur retraite. L'objectif, ici, semble le même pour tous : épargner une copieuse somme en prévision de leurs vieux jours.

Figure 5 : extrait du site www.tdpourlavenir.com

Le calculateur proposé par la Banque TD découpe par tranche d'âge les étapes d'épargne pour atteindre l'objectif d'un million de dollars. Pour un consommateur de 25 ans n'ayant aucune épargne et souhaitant prendre sa retraite à 65 ans, la banque propose d'augmenter progressivement au cours de sa vie le montant des versements mensuels au REER, jusqu'à ce qu'ils atteignent 1 460 $ entre 50 et 65 ans. « À cette étape, vous avez peut-être remboursé

[73] Voir, par exemple : DESJARDINS, *Quel montant devrais-je épargner pour avoir une bonne retraite à 65 ans ?* https://www.youtube.com/watch?v=TuSjC2WeF1M

[74] www.tdpourlavenir.com

en partie votre prêt hypothécaire ou d'autres dettes. Vous pourriez donc vous permettre de verser des cotisations mensuelles de 1 460 $ dans votre REER. Votre retraite d'un million de dollars pourrait devenir réalité! »

Aux consommateurs qui épargnent « rigoureusement depuis des années » et qui ont « atteint [leurs] objectifs en matière d'épargne-retraite », la RBC conseille ce qui suit :

> « **Économisez encore un peu**
>
> Vous n'êtes pas encore retraité ! Puisque vous touchez toujours un revenu d'emploi, vous avez encore le temps d'épargner. Il existe plusieurs moyens de continuer à épargner et à investir afin d'être aussi prêt que possible financièrement pour la retraite. […]
>
> - Quoi qu'il arrive, pensez d'abord à économiser. Le moment est venu de mettre l'accent sur vous-même et sur vos objectifs, alors placez votre épargne-retraite au sommet de vos priorités.
> - Cotisez au maximum à votre REER, si ce n'est déjà fait. De cette façon, l'argent investi dans vos régimes enregistrés fructifiera pleinement.
> - Envisagez d'autres options de placement fiscalement avantageuses, comme le compte d'épargne libre d'impôt. Faites l'essai de notre calculatrice pour constater comment le CELI peut constituer un solide complément à votre stratégie globale de placement.[75] »

Les consommateurs doivent-ils épargner en prévision de leur retraite en toute circonstance? Pas nécessairement. Selon les experts, le montant à épargner pour la retraite doit être adapté à chaque personne, en tenant compte notamment de son niveau de revenu, de la présence ou non d'un fonds de pension, et de ses objectifs de retraite. Il est bien peu utile d'épargner au-delà de ses besoins, disent MM. Larocque et Lee :

> « Puisque le dollar ne peut être dépensé qu'une fois, en épargnant plus aujourd'hui nous dépenserons plus demain, mais au prix d'une consommation moindre aujourd'hui ou d'une augmentation de l'endettement le cas échéant. Alors, quelle est l'utilité d'épargner au-delà de ses besoins? »

Pour plusieurs consommateurs, l'épargne tous azimuts proposée par les institutions financières n'est peut-être pas la meilleure option. Pour certains, trop endettés, mieux vaut d'abord rembourser leurs dettes. Pour d'autres, ayant un revenu moins élevé, épargner en prévision de leur retraite n'est carrément pas à leur avantage. Mme Jeffrey explique :

> « Pourquoi parler d'épargne à des personnes qui gagnent moins de 35 000 $ par année? Les régimes publics et le Supplément de revenu garanti viendront couvrir presque à 100 % leur revenu net disponible. Un retrait REER les pénalisera et augmentera leur taux

[75] http://www.rbcbanqueroyale.com/placements/conseils-placement/preparer-a-la-retraite/sante-financiere-retraite.html

> implicite d'imposition à plus de 50 %. Aucune institution financière ne touche cet aspect. »

Ainsi, l'invitation aux consommateurs lancée par la Banque TD d'amasser un million en prévision de leurs vieux jours soulève un sérieux doute quant à son adéquation avec le besoin d'épargne de la majorité des consommateurs. M. Lizée l'expose en ces termes :

> « Sur la base d'un rendement annuel de 4 %, si mon revenu lors de mon départ à la retraite est égal au salaire industriel moyen – 52 500 $ – et que je vise un taux de remplacement de 70 % *en tenant compte des régimes publics* et que mes retraits sont indexés au coût de la vie, un capital de 1 million $ vaudra encore à mon décès… 1 612 925 $! »

MM. Larocque et Lee soulèvent aussi des doutes quant à cette approche :

> « Mais est-ce que d'amasser 1 million$ est une fin en soi? Et qui a les moyens d'épargner dans les premières années de sa vie active, lorsque l'adéquation entre les revenus et les dépenses sont à leur maximum? Le fait d'insister sur la nécessité d'épargner au début de la vie active, pendant que les dépenses et responsabilités sont à leurs maximums contrairement aux revenus, se traduit souvent en pratique par l'augmentation des soldes de cartes et marges de crédit portant intérêt à taux élevés (contrairement au rendement de l'épargne que l'on a cherché à créer). Le consommateur se retrouvera donc en présence d'un prêt levier déficitaire ».

Selon Mme Jeffrey, il ne faut pas oublier de considérer bien des aspects, tels que les événements de la vie (enfants, mariage, décès, perte d'emploi, achat d'une première maison, études) qui peuvent bousculer la planification financière d'un consommateur. « Rien ou peu d'information n'évoque le montant à épargner selon l'âge du client, déplore-t-elle. On doit épargner c'est tout. » De plus, souligne-t-elle, on omet de parler de nouvelles réalités :

> « Le travail à la retraite est une tendance de plus en plus forte. Les régimes publics offrent des rentes bonifiées si on repousse la demande. De ce fait, l'accumulation du capital retraite est moins élevée que prévu. Bizarre, aucune institution financière ne cite cet aspect qui mérite une grande réflexion pour les futurs retraités. »

Quant à la règle du taux de remplacement de revenu de 70 %, les experts estiment qu'elle constitue, à tout le mieux, un indicateur pouvant aider le consommateur à définir ses besoins lorsqu'il est loin de la retraite. Étant largement connue, cette règle a pour avantage d'amener une réflexion chez les consommateurs, croient MM. Larocque et Lee :

> « Dans le contexte d'une planification financière de retraite, cette règle peut servir de base de réflexion dans une première discussion avec le consommateur et permettre de faire évoluer son schème de pensée vers quelque chose de plus adapté à ses besoins. »

Mais, ultimement, la détermination des revenus de retraite dont une personne a besoin devra se faire au cas par cas, et non pas à l'aide d'un taux universellement applicable[76]. Certains outils des institutions financières le reconnaissent d'ailleurs. Par exemple, RBC Planification financière affirme :

> « Un grand nombre de spécialistes sont d'avis qu'il vous faudra jusqu'à 70 % du revenu que vous gagniez juste avant la retraite pour maintenir votre train de vie une fois à la retraite. Mais si l'on fait abstraction des problèmes de santé ou d'autres imprévus, bien d'autres experts prétendent que vous aurez besoin de beaucoup moins.[77] »

Mme Jeffrey commente :

> « Certaines institutions financières apportent un certain bémol (la RBC soutient que cette règle ne tient pas compte des imprévus de la vie, maladie ou autre, mais je décèle plus un incitatif d'épargner davantage que le 70 % du revenu brut annuel) à cette règle tandis que pour la plupart, c'est un élément marketing très puissant qui culpabilise trop souvent le consommateur sur ses besoins à la retraite. Ce taux est souvent surestimé. »

En somme, on peut se questionner sur le bien-fondé de certaines affirmations des institutions financières quant au montant que les consommateurs doivent épargner en prévision de leur retraite.

2.2.7. Emprunter pour épargner

Certaines institutions financières proposent aussi aux consommateurs qui ne disposent pas des liquidités pour épargner de procéder à un emprunt. Par exemple, le dépliant « Stratégies efficaces en matière de REER » de BMO affirme ceci :

> « Emprunter pour épargner peut sembler contradictoire, mais emprunter pour cotiser à un REER est tout à fait logique! Prenons par exemple la MargExpress REER[MD] de BMO Groupe financier, soit une marge de crédit que vous pouvez utiliser pour maximiser votre cotisation REER. Vous bénéficiez alors du taux préférentiel et vous pouvez utiliser les économies d'impôt réalisées pour rembourser l'emprunt. Et grâce au rendement composé, les rendements de vos placements au fil des ans pourront compenser les intérêts versés pour l'emprunt (voir tableau 1) »

Au verso, en petits caractères, un astérisque donne cette précision :

---

[76] La règle du 70 % est aussi mise en perspective par Plamondon et Sauvé, qui mentionnent que la « méthode du coût de la vie » est plus privilégiée pour établir le revenu nécessaire à la retraite, voir : Rolland G. PLAMONDON et Pierre SAUVÉ, *La planification financière personnelle : une approche globale et intégrée*, 6e éd., Chenelière Éducation, 2012, p. 238. L'ACFC abonde d'ailleurs dans le même sens, voir : http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/consommateurs/evenementsVie/planifierRetraite/Pages/Howmuchw-Savezvou.aspx

[77] http://www.rbcfinancialplanning.com/RBC:q1Klp6wYUA8BDwDaSY0AAABC/francais/RP-may-need-less-than-you-think_f.html; voir aussi : http://www.bmo.com/accueil/particuliers/services-bancaires/planification-financiere/planifier-pour-lavenir/retraite

> « Emprunter pour investir dans un REER ne convient pas à tous. En effet, emprunter pour acheter des parts de fonds d'investissement ou d'autres titres comporte des risques plus élevés qu'acheter au moyen de liquidités disponibles seulement. Si vous empruntez pour acheter des parts de fonds d'investissement ou d'autres titres, vous demeurez responsable du remboursement du prêt et du paiement des intérêts même si la valeur des parts ou titres achetés baisse. »

Une capsule vidéo de la Banque RBC abonde dans le même sens :

> « Supposons que vous voulez cotiser mais qu'il vous manque un certain montant. Vous pouvez demander un prêt REER. C'est vrai que cela peut sembler bizarre d'emprunter pour épargner, mais le prêt REER est un très bon outil d'épargne-retraite parce que vous placez l'argent à long terme dans un régime à l'abri de l'impôt.[78] »

La vidéo poursuit en expliquant que le consommateur qui aura pris l'habitude de mettre de l'argent de côté pour rembourser ce prêt pourra, une fois la dette éteinte, continuer à épargner ce même montant périodiquement.

Pourtant, selon les experts, emprunter pour épargner comporte des risques. M. Lizée explique :

> « La logique d'emprunter pour investir dans un REER ou un CELI est très bonne du point de vue de l'institution financière – qui ramasse à la fois les frais d'intérêt sur le prêt et les frais d'administration et de gestion du REER –, mais n'est pas nécessairement bonne pour un particulier, et peut le mettre à risque. »

Selon M. Lizée, si l'emprunt pour l'achat d'une maison peut comporter des avantages, permettant à la fois d'acquérir un actif qui prendra de la valeur et d'économiser des dépenses de loyer, la même logique ne s'applique pas nécessairement à d'autres situations :

> « Emprunter pour investir dans un REER est différent dans la mesure où je fais le pari que le rendement de mon REER sera plus élevé que le coût de l'intérêt à payer sur le REER. Certes, je bénéficierai d'un remboursement d'impôt. Mais l'emprunteur typique ne dispose pas de réserves personnelles importantes si sa situation financière se détériore (ex : perte d'emploi, maladie prolongée ou pertes matérielles) ou si les rendements du REER nets des frais sont inférieurs au taux d'intérêt sur l'emprunt. »

Selon Mme Jeffrey, en invitant les consommateurs à s'endetter pour investir, les institutions financières incitent leurs clients à courir des risques. Celle-ci rappelle que le prêt ne peut être avantageux que si le client est en mesure de le rembourser dans la même année; s'il en est incapable, cela se traduira par une augmentation de son taux d'endettement.

[78] RBC, *Emprunter pour des REER pourrait vous aider à planifier votre retraite*, https://www.youtube.com/watch?v=7B3Zw22QChY; voir aussi : www.tdcanadatrust.com/francais/planification/les-finances-de-tous-les-jours-simpliflees/planifiez-votre-avenir/fund-your-retirement.jsp, article « Raisons pour lesquelles il peut être logique d'emprunter pour cotiser à votre REER »

2.2.8. Des retraités endettés

La situation financière des consommateurs canadiens est préoccupante. Le taux d'endettement des ménages atteint plus de 160 %[79] du revenu annuel disponible; une partie importante de cet endettement n'a pas été contracté pour acquérir des actifs, mais plutôt pour couvrir des dépenses de consommation.

Non seulement un tel niveau d'endettement ne favorise pas l'épargne, mais bien des consommateurs risquent même d'arriver à leur retraite en traînant toujours des dettes. Les coûts de cet endettement auront pour effet de réduire d'autant la capacité des ménages à faire face à leurs besoins par la suite. Une réalité que reconnaissent certaines institutions financières, telle que la BMO :

> « **La plupart des retraités auront des dettes**
> Soixante-quatre pour cent des retraités interrogés dans le cadre du sondage de BMO Groupe financier sur les tendances en matière de retraite affirment qu'ils avaient des dettes lorsqu'ils sont parvenus à la retraite. Parmi eux, plus d'un sur quatre (28 %) se dit mal à l'aise avec le montant de sa dette. Plus des deux tiers (68 %) des préretraités s'attendent à avoir des dettes à payer lorsqu'ils parviendront à la retraite.[80] »

La CIBC va dans le même sens :

> « Avoir des dettes à la retraite peut avoir une incidence sur les projets de retraite et les liquidités, car les versements mensuels doivent provenir d'un revenu de pension ou de l'épargne-retraite, deux sources anticipées du revenu de retraite.
>
> Les résultats de ce sondage montrent clairement l'importance d'avoir une bonne stratégie de remboursement de ses dettes à toutes les étapes de sa vie, mais surtout à l'approche de la retraite, ajoute Mme Kramer. Même si c'est un bon signe que les Canadiens font des efforts pour réduire leurs dettes à l'approche de la retraite, on constate qu'il est plus difficile d'acquitter les soldes impayés après la retraite.[81] »

Si certaines institutions financières, dans certains cas, informent les consommateurs des périls de l'endettement à la retraite, quelques-unes proposent néanmoins un produit financier pouvant comporter des risques : l'hypothèque inversée.

Ainsi, sur Internet, parmi les informations sur la retraite, nous avons trouvé quelques assertions sur l'hypothèque inversée. La RBC mentionne ainsi ce produit financier dans sa liste de revenus de retraite, à la suite des prestations publiques et de l'épargne personnelle[82]. La page décrivant ce produit énonce ceci :

---

[79] Ce taux est de 163,6% au 2e trimestre de 2014.

[80] BMO, *Vivez à la mesure de vos ambitions*, p. 7

[81] https://www.cibc.com/ca/advice-centre/retirement-planning/carrying-debt-in-retirement-fr.html

[82] On trouvera cette liste à cette adresse : http://www.rbcbanqueroyale.com/placements/conseils-placement/preparer-a-la-retraite/evaluation-ressources-retraite.html

> « On l'appelle hypothèque inversée parce que contrairement à une hypothèque traditionnelle, où vous effectuez des versements périodiques à un prêteur, c'est le Programme canadien de revenu résidentiel qui vous paie ! Vous n'avez aucun versement à effectuer, ni capital ni intérêts, tant et aussi longtemps que vous et votre conjoint demeurez dans votre propriété.[83] »

Bien sûr, il peut sembler attrayant pour les consommateurs de chercher un revenu de retraite supplémentaire en liquidant progressivement leur actif immobilier, sans avoir à déménager. Toutefois, cela comporte des risques… et des coûts importants. Mme Jeffrey explique :

> « Les gens ne sont pas conscients que cette stratégie diminue leur valeur nette et augmente leur endettement. Le mécanisme du produit repose sur une logique selon laquelle la résidence principale (souvent le seul actif détenu) constitue la seule source de liquidité et la seule solution à leur problème de financement à la retraite. »

M. Lizée poursuit :

> « Il faut se rappeler toutefois que cette hypothèque ne fait pas l'objet de remboursements réguliers et le capital augmente donc de façon exponentielle (capital + intérêts composés). Compte tenu des limites que pourra mettre le prêteur, cette stratégie ne pourra durer qu'un temps et le créancier hypothécaire aura évidemment priorité sur le produit de la vente de la maison. Une fois engagé dans cette voix, il devient très difficile d'en sortir, puisque le problème à l'origine de cette hypothèque serait précisément des actifs et une épargne insuffisants. »

Bien que marginale, la promotion qui est faite de l'hypothèque inversée demeure donc préoccupante.

2.2.9. Tenir compte de la situation particulière

Selon MM. Larocque et Lee, les conseils donnés à un consommateur en matière de préparation de la retraite devraient toujours tenir compte de sa situation particulière. Bref, tout est une question de « connaissance de son client », principe de base en matière de planification financière. En l'absence d'une telle connaissance, les institutions financières devraient se garder de formuler des recommandations d'application générale, et donner une information strictement neutre.

Or, les experts ont soulevé quelques cas où des nuances mériteraient peut-être d'être apportées. Cela est particulièrement problématique en ce qui concerne les calculateurs interactifs en ligne. Ainsi, selon MM. Larocque et Lee, plusieurs de ces calculateurs sont trop simplistes :

[83] http://www.rbcbanqueroyale.com/placements/conseils-placement/revenu-de-retraite/reverse-mortgage.html. Le « Programme canadien de revenu résidentiel » est le nom du service financier offert par les institutions financières, et non pas un programme gouvernemental.

> « les outils figurant sur les sites des institutions financières sont, à notre avis, trop peu sophistiqués pour permettre au consommateur de déterminer ses besoins de retraite et les sommes à épargner. Ils ont cependant l'avantage d'être faciles d'utilisation et permettent d'éveiller certains questionnements chez le consommateur. »

Selon ces derniers, le consommateur aurait tout intérêt à consulter un planificateur financier qui pourra faire des calculs spécifiques à sa situation. Mme Jeffrey poursuit en suggérant que les outils de calcul automatique en ligne portent une recommandation à l'effet qu'ils ne remplacent pas les services d'un planificateur financier.

D'autres fois, nous avons remarqué que des institutions financières tendent à formuler des recommandations générales sur le risque des placements. Par exemple, RBC Planification financière, après avoir expliqué comment l'inflation peut anéantir le rendement d'un placement, tire cette conclusion :

> « Même si vos placements devraient être faits en fonction de vos objectifs et de votre tolérance au risque, vous devez inclure des titres de croissance dans votre portefeuille pour compenser les effets de l'inflation.[84] »

Nous avons trouvé une affirmation semblable chez la Banque Scotia :

> « *Despite the occasional rough patches, when you look at the Canadian stock market over the long term, the number of positive years far outweighs the negative ones. Large or small, real or perceived, market risk is often the elephant – or shark – in the room. It can cost some long-term investors to become risk-averse, which ironically can expose new risks, such as falling short of your goals or running out of money in your retirement*.[85] »

Encore là, selon les experts, bien qu'on n'expose pas nécessairement ici les consommateurs à des risques exagérés, il s'agira de connaître le client pour véritablement savoir quel risque il peut supporter.

2.3. Du côté des consommateurs

Dans le cadre de cette recherche, nous avons voulu déterminer ce que comprennent et retiennent les consommateurs des outils de planification de la retraite. Nous voulions également savoir s'ils prêtent foi aux conseils qui y sont donnés et s'ils souhaitent les suivre.

Pour le découvrir, nous avons réalisé des entrevues semi-dirigées avec 30 personnes non retraitées de tous âges, ayant ou non un emploi[86]. Nous avons recruté des personnes qui

[84] http://www.rbcfinancialplanning.com/RBC:q1Klp6wYUA8BDwDaSY0AAABC/francais/RP-threat-to-retirement-security_f.html

[85] Banque Scotia, *Rethinking Risk*, https://www.youtube.com/watch?v=B77zridkE1c

[86] Nous avons tenu les entrevues par groupes de trois consommateurs, à raison de cinq entrevues le 2 mars à Montréal, et de cinq autres entrevues le 4 mars à Ottawa. On trouvera les guides de discussion utilisés en annexe.

affirmaient avoir consulté de tels outils et qui disaient penser à la préparation de leur retraite. Le recrutement a été effectué par la firme Research House. Cette firme a sélectionné des Canadiens non retraités qui ont répondu par l'affirmative lorsqu'on leur a demandé s'ils pensaient à la préparation de leur retraite et s'ils avaient déjà consulté des brochures, des sites Internet, des vidéos ou d'autres outils sur la préparation de la retraite produits par des institutions financières. Cela a permis de sélectionner un groupe de Canadiens présentant des profils variés. Les personnes recrutées étaient mariées ou célibataires, et avaient des revenus annuels dans toutes les tranches[87]. La majorité travaillait à temps plein et avait fait des études collégiales ou universitaires.

En entrevue, ces personnes ont expliqué avoir consulté des sites Internet et des dépliants produits par des institutions financières. Quelques-unes ont dit avoir utilisé des calculateurs en ligne ou divers outils interactifs en ligne. Toutefois, aucune ne nous a dit avoir consulté des webinaires offerts en ligne ou des vidéos traitant de la préparation de la retraite.

Nous avons discuté autant avec des consommateurs participant à un régime d'employeur qu'avec d'autres n'y participant pas[88]. Certains détenaient des REER ou des CELI, d'autres non. Pendant l'entrevue, nous avons d'abord discuté des expériences et des perceptions des participants quant aux outils qu'ils avaient consultés, puis nous leur avons donné l'occasion de consulter devant nous trois brochures afin qu'ils puissent commenter directement leur contenu[89].

2.3.1. Des rêves, des inquiétudes et des questions

La plupart des consommateurs ont dit avoir des ambitions modestes pour leurs vieux jours. Leur priorité est avant tout d'avoir suffisamment de revenus pour conserver un niveau de vie acceptable. « On aimerait avoir la tranquillité d'esprit, avoir des sous de côté s'il arrive quoi que ce soit », a dit un participant. Plusieurs prévoient que la retraite sera simplement l'occasion de côtoyer des proches et de s'adonner à divers loisirs. « Je n'ai pas de grands projets : voir mes petits-enfants, faire un voyage par année, essayer d'avoir la santé encore pour faire un "grand bout" », voilà ce qui était important pour un autre. Beaucoup formulent le souhait de voyager pendant leur retraite, le plus souvent pour passer l'hiver sous le soleil de la Floride ou pour découvrir de nouvelles destinations. Certains évoquent même la possibilité de vendre leur résidence au Canada et de s'acheter un motorisé.

Pour la majorité des répondants, ces quelques projets sont toutefois obscurcis par nombre d'appréhensions. Plusieurs s'inquiètent de ne pas pouvoir maintenir leur niveau de vie ou de ne plus être en mesure de subvenir à leurs besoins une fois retraités. « Dans 15 ans, va-t-il m'en rester? C'est difficile à prévoir », a dit un participant. Ils craignent également les problèmes de

[87] Les consommateurs nous ont indiqué avoir des revenus allant de moins de 40 000 $ à plus de 100 000 $.

[88] Sous la recommandation de notre méthodologue, nous avons réuni dans les mêmes groupes les personnes qui détenaient de tels régimes et celles qui n'en détenaient pas, afin d'éviter les influences indues.

[89] Nous leur avons présenté les documents suivants : Banque TD, *Une retraite à ma façon*; RBC*, Guide de planification du revenu de retraite*; Banque Scotia, *Solutions de revenu de retraite*. Ces trois documents ont des longueurs différentes : celui de la Banque TD est une courte brochure, celui de la RBC est beaucoup plus exhaustif, alors que celui de la Banque Scotia a une longueur mitoyenne.

santé qui pourraient avoir des conséquences irrémédiables sur leurs revenus de retraite : « Si je suis forcé d'arrêter de travailler à cause de la maladie, ce sera difficile. » On évoque aussi des craintes relatives aux aléas de l'économie : « *You never know what's going on, on the stock market… I'm worried that by the time I get there, there won't be any money.* » D'autres, particulièrement ceux travaillant dans le secteur public, craignent que des réformes gouvernementales puissent éroder leur sécurité financière : « *Future governments could say: "We can't afford it".* »

Source de préoccupations, la préparation de la retraite suscite nombre de questions chez les consommateurs[90]. Par exemple, certains se demandent s'ils devraient cotiser à un REER en plus de leur régime d'employeur; d'autres se demandent quelle est la différence entre un CELI et un REER, ou les avantages de l'un par rapport à l'autre. D'autres, encore, se demandent combien ils recevront des régimes publics ou l'âge auquel ils devraient choisir d'y souscrire. Certains veulent en savoir plus sur les types d'investissement et le risque qu'ils devraient prendre.

En filigrane de ces questions précises, on devine que les consommateurs veulent, en somme, savoir quelle stratégie financière adopter pour planifier leur retraite : « J'aimerais savoir comment je vais arriver, savoir si j'ai les reins assez solides ». Face à la complexité des produits financiers et des divers régimes existants, ils ont semblé se demander quelles sont, globalement, les décisions les plus judicieuses à prendre : « *Do I put my money in this basket or in this basket?* »

2.3.2. Des informations générales

Nous avons aussi posé aux participants des questions sur les outils qu'ils avaient consultés. Ils nous ont mentionné avoir appris certaines choses grâce à ceux-ci. « J'ai appris les termes, les rouages, les différents produits, nous a dit un participant. Il y en a tellement. Ils les présentent de manière détaillée et claire, mais pas personnalisée… » D'autres ont dit en avoir appris davantage sur certains produits financiers : « *It helped to explain what is the TFSA and the difference between TFSA and RRSP.* » Plusieurs ont estimé que les outils qu'ils avaient déjà consultés étaient de bonnes sources d'information : « *I found it was a good summary of everything I wanted to know.* » Cependant, les connaissances des consommateurs sur certains aspects demeurent partielles; ainsi, la majorité ignorait tout des frais qui pourraient être applicables aux produits financiers annoncés dans des outils. « Je croyais que j'avais des intérêts, pas des frais », a dit un participant.

La plupart des participants a dit préférer les outils qui leur présentaient un portrait complet de toutes les sources de revenus de retraite. « Je voudrais une pyramide des revenus de retraite vraiment simple, pour que je comprenne combien ce que le fédéral et la RRQ vont me donner, et que je sache s'il me faut ensuite un REER. » Plusieurs ont également mentionné leur intérêt pour les calculateurs et les autres outils interactifs offerts en ligne. « J'ai rempli un questionnaire en ligne avec Desjardins sur la préparation de la retraite… Ça m'a aidé à savoir où j'en étais. » Certains ont dit avoir l'impression que les institutions financières donnaient surtout de

[90] Exception notable, plusieurs personnes qui bénéficient d'un régime d'employeur ont dit se poser moins de questions : « Je ne sais pas combien j'aurai besoin, mais je sais que ça se fait automatiquement à chaque paie. On a un système, un calcul, qui dit à quel moment je peux prendre ma retraite en ayant le plein montant. »

l'information sur les REER : « Ils poussent beaucoup leurs produits plutôt que de se concentrer sur nos besoins. » La plupart des participants ont expliqué avoir dû recourir à d'autres sources, telles que les sites gouvernementaux, pour obtenir des informations sur les régimes publics.

Devant les brochures que nous leur avons présentées, plusieurs ont dit apprécier la présence de tableaux ou de cases à remplir; cela leur a paru plus « concret ». Toutefois, certains participants ont souligné ne pas comprendre le langage qui était utilisé dans ces outils. « Quand ce n'est pas ton domaine, ce ne sont pas des termes qui sont faciles à comprendre… Tout ce qui est finances, c'est un autre langage pour moi », a dit un participant. Certains ont dit que c'était du « chinois » et que l'usage d'abréviations telles que RPC, RRQ ou FERR ajoutait à la confusion. « Il faudrait que ce soit vulgarisé pour que le commun des mortels comprenne. » À cela s'ajoute le fait que la préparation de la retraite suscite bien peu d'intérêt chez plusieurs d'entre eux : « C'est un sujet que je trouve ennuyeux », a tranché un participant.

Même si les participants ont déjà trouvé quelques réponses à leurs questions dans des outils fournis par des institutions financières, plusieurs d'entre eux ont parlé des limites de ceux-ci. « Il faut que quelqu'un me l'explique dans des termes plus concrets », a dit l'un d'eux. Ils ont souvent indiqué que l'information est « très générale » et qu'elle ne permet pas de répondre à toutes leurs questions. « Ça ne suffit pas. Chaque cas est différent, nos besoins sont différents », a conclu un participant.

2.3.3. Une entrée en matière

Plusieurs consommateurs ont semblé avoir été sensibilisés aux enjeux de la retraite à la suite de la consultation d'outils. Ils ont souligné que leur lecture avait été pour eux l'occasion de se poser des questions sur leur retraite, d'entamer une réflexion : « *It gives you a guideline. It's a tool to start.* » Un autre a ajouté : « Ça m'amène à faire mes calculs avant de rencontrer la conseillère, je vais faire mon travail avant de voir ce qu'elles offrent. »

Quelques-uns ont dit que la lecture des outils les a incités à se procurer certains produits financiers, principalement des REER. « S'ils donnent des informations là-dessus, c'est parce que ça doit être important… Lorsque j'ai lu ces brochures, je me suis dit qu'il fallait que je prenne des REER. » D'autres ont renchéri que, bien qu'ils perçoivent l'importance d'économiser pour leurs vieux jours, cela s'avère ardu en pratique : « Je voudrais bien suivre les conseils, mais je n'ai pas les moyens de cotiser comme ils le proposent. Mon budget est serré. »

La plupart des consommateurs ont estimé que les outils des institutions financières sont surtout une occasion d'aborder un sujet complexe, mais qu'il leur faudra des conseils personnalisés avant de prendre des décisions financières : « *I would get a second or third opinion before making my own decisions* ». Un autre a ajouté : « Je trouve que ces brochures c'est une ouverture vers une réflexion, mais ce n'est pas suffisant. » Pour certains, consulter un professionnel s'avèrera tout simplement nécessaire pour parvenir à démystifier l'information qui y est donnée : « Je suis allé lire les brochures et les sites… je n'ai rien compris, alors je suis allé voir un conseiller. »

2.3.4. Entre méfiance et confiance

Plusieurs participants ont paru avoir une perception négative des banques; ils suspectent qu'elles cherchent surtout à faire des profits. « Elles veulent vendre leurs produits », a dit l'un d'eux. « Il y a des choses qu'elles ne nous disent pas. Il y a des choses dont je doute », a poursuivi un autre. On observe une certaine méfiance quant au discours des outils qui leur ont été présentés : « *It's like a car dealership. They want to get you in the door, and then it's up to the dealer to sell you the car*. » Plusieurs ont déploré qu'on y donne une image trop positive de la retraite. « Ils nous font miroiter que tout va bien aller, qu'on va pouvoir voyager et s'amuser. » Par-dessus tout, les participants n'aiment pas avoir le sentiment de se faire vendre des produits en matière de préparation à la retraite. Ils disent vouloir « l'heure juste ».

Pourtant, la plupart des consommateurs ont affirmé se tourner vers leur institution de dépôt pour obtenir de l'information sur la préparation de leur retraite[91]. Ils expliquent qu'étant déjà clients d'une institution donnée, il leur apparait dans l'ordre des choses de s'y référer aussi sur ces questions : « C'est plus accessible, c'est là où est notre argent. » Plusieurs consommateurs ont aussi semblé faire confiance à l'information qui est donnée par les institutions financières. « Je suis en confiance parce que je présume qu'ils ne publient pas quelque chose qui est erroné », a dit un participant. D'autres s'en remettent grandement à ce qu'elles disent. « Je n'ai pas une compréhension globale, alors si on insiste sur un aspect, je vais prendre pour acquis que c'est important », a mentionné un autre.

Il peut paraître contradictoire que, d'un côté, les consommateurs s'informent majoritairement auprès de leur institution financière en matière de préparation de la retraite et que, de l'autre côté, certains manifestent de la méfiance face aux corporations bancaires. Quelques hypothèses peuvent être avancées pour résoudre ce paradoxe.

D'abord, les consommateurs ont des connaissances limitées quant aux autres sources d'information vers lesquelles ils peuvent se tourner pour la préparation de la retraite, telles que les organismes ou les professionnels indépendants. Bien sûr, certains participants ont évoqué d'autres sources, telles que les sites gouvernementaux pour les informations concernant les régimes publics. D'autres, ayant un régime d'employeur, peuvent compter sur l'information provenant d'un comité retraite, du syndicat ou d'une institution financière affiliée à leur corps de métier. Cependant, pour plusieurs, l'institution financière demeure la source la plus commune pour s'informer : « Je n'avais jamais réfléchi au fait que je pourrais avoir de l'information sur la préparation de la retraite ailleurs qu'à la banque, a dit un participant. Je croyais que c'était le seul endroit où je pouvais en avoir. »

Ensuite, les consommateurs ont indiqué que leur méfiance envers les institutions financières s'atténue lorsqu'ils sont en mesure d'établir des rapports personnels avec un représentant de celles-ci. « Pour moi, le plus important c'est la relation avec la personne. » Bref, si les consommateurs regardent avec suspicion les grandes corporations, l'établissement d'un contact humain permet de dissiper les appréhensions. « Le travail que je fais, c'est choisir ma banque, a dit un participant. Une fois que c'est fait, je vais lui faire confiance. » À cet égard, en invitant les consommateurs à rencontrer leurs représentants, les outils que nous avons analysés jouent

[91] Cette observation confirme les études antérieures qui indiquent que le secteur financier est la source prépondérante d'information en matière de préparation de la retraite (voir section 1.3).

peut-être un rôle fort stratégique : celui de paver un lien de confiance avec l'institution financière, lequel paraît *a priori* ténu.

Conclusion et recommandations

L'avenir financier des retraités canadiens est jalonné d'incertitudes. Des études indiquent que les ménages canadiens ne parviennent pas tous à épargner suffisamment en prévision de leurs vieux jours[92]. Les régimes de retraite d'employeur s'avèrent de moins en moins généreux. L'endettement des ménages canadiens atteint des sommets historiques; on peut envisager que bien des Canadiens franchiront le cap de la retraite en traînant encore des dettes. La démographie fait en sorte qu'il y aura de plus en plus de retraités, et que ceux-ci auront une espérance de vie plus longue.

Face à ces constats, veiller à ce que les Canadiens aient l'information la plus juste pour faire des choix éclairés en matière de préparation de la retraite apparaît plus important que jamais. Or, les connaissances des Canadiens demeurent fort partielles à cet égard.

La stratégie nationale pour la littératie financière, mise en œuvre par l'ACFC, reconnaît d'ailleurs ces difficultés. Celle-ci énonce notamment comme buts d'amener davantage de Canadiens à se préparer financièrement à leur vie d'aînés et à mieux comprendre les régimes de prestations publiques. Pour ce faire, on souhaite que les Canadiens « connaissent et utilisent les ressources appropriées pour les aider à épargner et à planifier leurs finances en prévision de leurs années de retraite[93] ».

Des objectifs louables, pour la réalisation desquels les institutions financières, en tant qu'intervenantes de première ligne en matière de préparation de la retraite, ont nécessairement un rôle à jouer.

Dans cette recherche, nous avons jeté un coup d'œil sur les outils de planification de la retraite qu'offrent les institutions financières. Notre analyse qualitative de ces outils, à l'aide d'experts, soulève un certain nombre d'interrogations qui mériteraient d'être explorées dans des études subséquentes.

Bien entendu, les informations présentées dans les outils des institutions financières ne sont pas objectivement fausses. De plus, ces outils comportent des avantages indéniables : ils peuvent permettre aux consommateurs d'amorcer une réflexion sur la préparation de la retraite et les sensibiliser sur ce sujet parfois rebutant.

Toutefois, les résultats de notre analyse pointent vers quelques difficultés. Dans plusieurs cas, nous avons constaté que des outils semblent éluder l'importance des régimes publics dans le système de revenus canadien. Les consommateurs sont dirigés vers des produits financiers tels que le REER et le CELI, sans qu'ils connaissent l'ensemble de leurs options de revenu de retraite et les stratégies qu'ils peuvent mettre en œuvre. De même, on omet généralement d'énoncer que des frais sont applicables aux produits financiers dont on fait l'étalage. Alors que les frais de gestion au Canada sont parmi les plus élevés au monde, cette lacune d'information paraît une

[92] Pour un tour d'horizon de ces études, voir : Joanne YOONG, *Préparation à la retraite et décisions individuelles : Répercussions pour le Canada*, Rand Corporation, Document de recherche préparé pour le Groupe de travail sur la littératie financière, 2011, p. 9-10

[93] AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, *Stratégie nationale pour la littératie financière. Étape 1 : Renforcer la littératie financière des aînés*, octobre 2014, p. 11

sérieuse entrave pour permettre aux consommateurs de faire un choix éclairé – d'autant plus que ces frais sont peu connus des consommateurs et que ces derniers n'ont pas pour réflexe de s'en préoccuper. De plus, dans certains cas, des outils ont semblé donner des informations ne tenant pas compte de la situation particulière d'un consommateur et de ses besoins d'épargne; parfois, on fera la promotion de règles générales, invitant les consommateurs à cotiser au maximum au REER et au CELI. Certaines institutions financières invitent même les consommateurs à emprunter pour épargner dans ces instruments.

En somme, les outils dont nous avons fait l'analyse ne manquent pas de soulever l'épineuse question du conflit d'intérêt. D'une part, les institutions financières qui les émettent se présentent comme des éducateurs crédibles; elles mettent en confiance les consommateurs et les invitent à rencontrer un de leurs représentants qui saura apaiser leurs inquiétudes. D'autre part, il faut se rappeler qu'elles touchent des profits sur les divers produits financiers qu'elles offrent dans le cadre de la préparation de la retraite[94]. Leurs outils servent-ils à transmettre de l'information ou à faire la publicité de leurs produits?

Cette question est d'autant plus préoccupante que les Canadiens se tournent majoritairement vers les institutions financières lorsqu'ils cherchent de l'information sur la préparation de leur retraite. Nos entrevues semi-dirigées révèlent ainsi que, bien qu'ils s'avèrent méfiants, ils prêtent foi à l'information véhiculée par leur institution financière; certains disent même avoir suivi les recommandations qui leur ont été faites, ou du moins souhaiter les suivre.

Malgré l'importance qu'occupe l'information provenant des institutions financières au Canada, très peu de chercheurs se sont intéressés à sa qualité; la plupart a plutôt étudié les comportements des consommateurs quant à la planification de leur retraite. Pourtant, les consommateurs qui reçoivent de l'information inappropriée en matière de préparation de la retraite s'exposent à des conséquences importantes. Ils pourraient faire des choix financiers qui ne sont pas nécessairement à leur avantage alors que de meilleures options pourraient être plus intéressantes dans leur situation. Pour certaines stratégies exposées, telles que le prêt levier ou l'hypothèque inversée, cela expose aussi les consommateurs à des risques d'endettement accru. La situation est particulièrement préoccupante chez les consommateurs à plus faible revenu : dans plusieurs cas, les experts nous ont souligné qu'il est peu avantageux pour les personnes dont les revenus sont les plus faibles de souscrire aux produits financiers promus dans les outils.

Dans un tel contexte, notre coup d'œil invite à poursuivre les recherches en matière de littératie financière quant à la préparation de la retraite. Puisque les outils des institutions financières invitent systématiquement les consommateurs à rencontrer des représentants afin d'obtenir des conseils personnalisés, il serait aussi intéressant de se pencher sur la qualité de ces conseils. À cet égard, un simple coup œil sur les études menées à l'étranger suffit à se convaincre qu'il s'agit là d'un enjeu de taille.

Au terme de notre étude, on peut se demander s'il serait opportun pour les consommateurs de développer de nouveaux réflexes lorsqu'ils cherchent de l'information sur la planification de la retraite. Plutôt que de se tourner vers les institutions financières, ceux-ci gagneraient peut-être

[94] La question du conflit d'intérêt a aussi été soulevée récemment dans : Sophie ROUSSIN, *Lumière sur l'offre de contenu d'éducation financière sur Internet*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par l'Union des consommateurs, 2014, p. 82-83

à consulter de l'information produite par des organismes ou des professionnels neutres et désintéressés. Or, plusieurs consommateurs connaissent mal ces autres sources d'information, ou du moins ne paraissent pas suffisamment sensibilisés aux conflits d'intérêts qui peuvent colorer l'information qu'ils reçoivent.

Dans un tel contexte, nous formulons les recommandations suivantes :

Recommandation aux consommateurs :

- **Option consommateurs recommande aux consommateurs qui cherchent de l'information sur la préparation de la retraite de s'adresser à des sources neutres et indépendantes. Pour ce faire, ils peuvent obtenir de l'information auprès de sources gouvernementales ou d'organismes qui ne génèrent pas de revenus sur la vente de produits financiers.**

Recommandations aux institutions financières :

- **Option consommateurs recommande de diriger les consommateurs qui cherchent de l'information sur la préparation de leur retraite d'abord vers des sources neutres et indépendantes. En pratique, les institutions financières pourraient distribuer des outils émanant d'organismes neutres et indépendants. Sur Internet, elles pourraient faire des hyperliens vers les sites de ces mêmes organismes.**

- **Option consommateurs recommande de divulguer davantage d'information aux consommateurs sur :**
    - **les frais applicables aux produits financiers qu'elles offrent;**
    - **le mode de rémunération des employés chargés de les conseiller en matière de préparation de la retraite de même que les titres qu'ils portent;**
    - **la façon de vérifier les antécédents d'un planificateur financier;**
    - **les stratégies financières et fiscales pour optimiser les revenus de retraite;**
    - **l'ensemble des régimes de revenus de retraite canadiens.**

Recommandations à l'État fédéral et aux provinces :

- **Option consommateurs recommande de financer des recherches sur les conseils personnalisés donnés par les représentants des institutions financières en matière de préparation de la retraite.**

- **Option consommateurs recommande d'appuyer les organismes neutres et indépendants qui donnent de l'information sur la préparation de la retraite.**

- **Option consommateurs recommande de tenir compte des difficultés d'information des consommateurs en matière de préparation de la retraite soulevées dans cette recherche lors de l'élaboration de nouvelles règles applicables au secteur financier.**

Annexe 1 – Guide de discussion (version française)

L'entrevue que nous ferons aujourd'hui porte sur les informations que donnent les institutions financières sur la préparation de la retraite. Nous nous intéressons à ce qu'elles donnent comme information aux consommateurs sur leurs sites Internet, dans des vidéos ou dans des brochures. Si vous êtes ici aujourd'hui, c'est que vous avez au moins une fois consulté l'un de ces types de documents.

[montrer des exemples de documents à examiner plus tard]

Nous voulons obtenir votre opinion et connaître votre point de vue sur les sujets que nous allons aborder et les questions que nous allons vous poser. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse.

L'entrevue devrait durer au maximum une heure. Vous pouvez répondre aux questions dans n'importe quel ordre, et vous pouvez aussi commenter les réponses des autres.

Nous allons l'enregistrer pour ne rien manquer de ce que vous direz. Il n'y a que nous qui aurons accès à l'enregistrement. Vous demeurerez complètement anonyme.

Contexte

- Êtes-vous préoccupés par la préparation de votre retraite?
  Quelle est votre stratégie financière?

- Avez-vous un régime de retraite de votre employeur?

- Avez-vous de l'épargne pour votre retraite (REER, CELI, autre)?

- Quels sont vos plans de retraite?
  Que souhaitez-vous faire pour votre retraite? Avez-vous des projets?

- Est-ce qu'il y a des choses que vous cherchez à savoir sur la préparation de la retraite?

Vous avez déjà consulté des sites et/ou des brochures et/ou des vidéos d'institutions financières pour chercher de l'information sur la préparation de la retraite.

- Qu'avez-vous consulté exactement?
  Avez-vous consulté des brochures? Des vidéos? Les sites Internet? Autres? De quelles institutions?

- Pourquoi les avez-vous consultés?
  Y a-t-il des informations que vous cherchiez plus particulièrement? Pourquoi consulter la documentation des institutions financières pour avoir ce genre d'information?

- Avez-vous aussi consulté de l'information provenant d'autres endroits, par exemple d'organismes gouvernementaux? Si oui, lesquelles?

Compréhension des consommateurs

- Avez-vous appris des choses en consultant les brochures, les sites Internet ou les vidéos des institutions financières? Y avez-vous trouvé les informations que vous cherchiez?

- En avez-vous appris davantage sur :

    - Le régime de pension du Canada ou la RRQ?
    - Les différents régimes d'employeur qui existent?
    - Le REER?
    - Le CELI?
    - Assurances?
    - Succession?
    - Stratégies ou types de placements?
    - L'hypothèque inversée?

    - Qu'avez-vous appris?

- Trouvez-vous que les informations que vous avez reçues des institutions financières vous ont amené à vous poser des questions sur votre retraite? A-t-on porté à votre attention des choses auxquelles vous n'aviez pas pensé?
  Par exemple : l'importance d'économiser quand on est jeune, le montant dont vous aurez besoin à la retraite, le risque de survivre à votre épargne, etc.

- Est-ce que la consultation des informations données par votre institution financière vous a sensibilisé à l'importance de planifier votre retraite?

- Savez-vous combien vous devriez épargner pour votre retraite? Est-ce que l'information donnée par les institutions financières vous a aidé à fixer ce montant? Croyez-vous qu'elle pourrait vous aider?

- Avez-vous déjà utilisé les calculateurs sur les sites web des institutions financières? Qu'en pensez-vous?

- Après avoir consulté des informations données par des institutions financières concernant la préparation de la retraite, avez-vous pris des décisions financières? Si oui, lesquelles? Si non, pourquoi?

Confiance des consommateurs

L'intervieweur présente des documents aux participants et leur demande de les parcourir. Il leur laisse quelques minutes pour ce faire.

- Quelles sont vos impressions? Ces documents ont-ils des défauts, des qualités?

- Trouvez-vous que l'information est bien présentée? Le ton est-il approprié?

- Est-ce que la présentation de ces brochures vous met en confiance? Y a-t-il des choses qui ont attiré votre attention? [inviter les participants à pointer vers les pages]
  Si vous les avez consultés, avez-vous le même sentiment avec les sites Internet, les vidéos ou toute autre documentation produite par les institutions financières?

- Croyez-vous que les institutions financières sont une bonne source d'information pour en savoir plus sur la préparation de votre retraite? Croyez-vous qu'elles donnent une information complète? Croyez-vous qu'elles mettent l'accent sur certaines questions plutôt que d'autres?

- Croyez-vous que vous pourrez effectivement réaliser vos projets de retraite si vous suivez les conseils donnés par les institutions financières? Croyez-vous que cela peut faire la différence?

- Les brochures sont-elles des publicités ou des documents d'information?
  Croyez-vous que les institutions financières cherchent davantage à faire de la publicité pour leurs produits ou à vous informer?

- Savez-vous s'il y a des frais sur les produits financiers que les institutions financières vous offrent? Quels sont-ils? Comment avez-vous appris leur existence?

Volonté de suivre les conseils

- Avez-vous déjà suivi les conseils donnés par des institutions financières? Si oui, lesquels? Si non, pourquoi?

- Si vous avez choisi de cotiser à un REER ou à un CELI par l'intermédiaire d'une institution financière, vous êtes-vous renseignés préalablement? Comment?

- Croyez-vous que les informations données par les institutions financières dans ces brochures peuvent s'appliquer directement à votre situation? Croyez-vous qu'il vous faudrait des conseils personnalisés?

- Après avoir consulté une brochure, un site Internet, ou une autre source d'information provenant d'une institution financière, avez-vous déjà consulté un représentant de cette institution financière? Pourquoi?

- Le cas échéant, cette rencontre vous a-t-elle été profitable? Quel en a été le résultat?

- Autres commentaires?

Annexe 2 – Guide de discussion (version anglaise)

The interview today is about the information provided by financial institutions on retirement planning. We are interested in the information that they give to consumers on the Internet, in videos or in pamphlets. If you are here today, it is because you have used at least once the documents previously mentioned

[show examples]

We want to ask you questions in order to get your opinion and your point of view on these issues. There is no good or bad answer.

The interview will last no more than one hour. You can answer in any order or comment the answers of others.

We will record the interview in order to recall what was said when we write our report. We are the only ones that will listen to the recording. You will stay completely anonymous.

Context

- Are you worried about your retirement planning?
  What is your financial plan?

- Do you have an Employer's Retirement Plan?

- Do you have savings for your retirement (such as Registered Retirement Savings Plan (RRSP) or a Tax-Free Savings Account (TFSA))?

- What do you want to do when you retire?
  Goals? Projects?

- What would like to know about retirement planning?

You have been to websites and/or read brochures and/or watched videos from financial institutions to get information about retirement planning.

- What did you consult exactly?
  Brochures or pamphlets? Videos? Websites? Others? From which financial institution?

- Why did you consult those?
  Were you looking for specific information? Why did you consult information given by financial institutions in order to get answers?

- Did you look at information from other sources, such as the government? If so, which one?

Understanding of consumers

- Did you learn anything when you browsed websites and/or read brochures and/or watched videos from financial institutions? Did you find the information you were looking for?

- Did you learn more about:

  - the Old Age Security pension or the Canada Pension Plan?
  - the different Employer's Retirement Plans that can exist?
  - RRSP? (Registered Retirement Savings Plan)
  - TFSA? (Tax-Free Savings Account)
  - Insurances?
  - Estate, inheritance?
  - Financial strategies or types of investments?
  - Reverse mortgage?

  - What did you learn?

- Did the information received from financial institutions make you ask questions about your retirement? Did it bring to your attention issues you weren't aware of? *Examples: the importance to make savings at a younger age, the amount you should need for your retirement, the risk of surviving to your savings, etc.*

- Did the information given by financial institutions make you aware of the importance to plan your retirement?

- Do you know how much you must save for retirement? Did the information given by financial institutions help you to determine what amount is needed? What is this amount?

- Do you think this information is helpful?

- Did you ever use the calculators you can find on the financial institutions websites? What do you think of those?

- After reading information given by financial institutions about retirement planning, did you make financial decisions? If so, which ones? If no, why?

Trust of consumers

The interviewer shows documents to consumers and asks them to go through them. He gives them a few minutes to do so.

- What are your impressions? What are the pros and the cons of these documents?

- Was the information well presented? Did you think the way this information was conveyed is adequate?

- Does the lay-out of these documents invite you to trust their content? What attracted your attention? [invite consumers to point to pages]
  Do you have the same feeling with websites, videos, or any other documentation made available by financial institutions?

- Do you think that financial institutions are a good source of information to know more about your retirement planning? Do you think that the information they provide is complete? Do you think that they put emphasis on some kind of information more than on other kinds?

- Do you think that you would be able to realize your retirement projects if you follow the advices given by financial institutions? Do you think it can make a difference?

- Are these documents informative or more of an advertisement? *Do you think that financial institution want to sell you products or that they want to inform you?*

- Do you know if they are any fees for financial products that they offer? How much? How did you learn about these fees?

Will to follow advice

- Did you ever follow advice given by financial institutions? If so, which advice did you follow? If no, why?

- In the event you made contributions to a RRSP or TFSA through a financial institution, did you do research prior to doing so?

- Do you think that information in these documents given by financial institution can apply to your situation? Or would you prefer to get tailored advice to your situation?

- After reading a brochure or pamphlet, a website, or any other source of information coming from a financial institution, did you follow up with a meeting with a representative of this institution? Why?

- Was the meeting worthwhile? What were the results?

- Any comments?