

Information



Date d'entrée en vigueur: 10 décembre, 2020
Identifiant: n^o PE203INF

Principes et pratiques concernant des participants manquants

1. Objet et portée

1.1. La présente Directive énonce des principes et pratiques qui aideront les administrateurs du régime de retraite à chercher des participants manquants.¹ Elle s'applique à tous les types de droits à des prestations qui sont assujettis à la *Loi sur les régimes de retraite* (la « LRR »).

1.2. Aux fins de la présente directive, un participant est considéré comme « manquant » si l'administrateur du régime ne parvient pas à trouver le participant ou à communiquer avec lui et qu'il croit raisonnablement que l'adresse du participant qui se trouve dans son dossier n'est plus valide.

1.3. La présente directive ne s'applique pas aux situations où un participant n'est pas manquant, mais qu'il ne répond pas à la correspondance qui lui est envoyée.

1.4. L'administrateur d'un régime de retraite apporte à l'administration et au placement des fonds de la caisse de retraite le soin, la diligence et la compétence qu'une personne d'une prudence normale exercerait relativement à la gestion des biens d'autrui, conformément à la norme de soin prescrite par la LRR², et la jurisprudence. De plus, les administrateurs

de régime sont des fiduciaires et, à ce titre, ils doivent prendre les mesures adéquates en vue de faciliter la communication continue entre les participants et leur régime de retraite, surtout après la fin de leur emploi ou de leur participation. La présente directive a pour objet d'aider les administrateurs de régime à remplir leurs obligations fiduciaires.

1.5. Pour assurer le versement des prestations dans les meilleurs délais et avec exactitude, les administrateurs de régime ont notamment les obligations suivantes :

- gérer les documents conformément aux processus de bonne gouvernance et de tenue des dossiers;
- communiquer régulièrement avec les participants, avant et après la cessation de leur emploi;
- suivre une démarche raisonnable après avoir appris que les coordonnées d'un participant ne sont plus à jour.

1.6 L'ARSF reconnaît que les participants au régime ont également la responsabilité de fournir leurs coordonnées à l'administrateur de leur régime de retraite et de l'informer de tout changement de ces coordonnées.

2. Justification et contexte

2.1. L'incapacité d'un régime à assurer en permanence que les participants demeurent connectés à l'administrateur peut résulter d'un ou de plusieurs facteurs, dont les suivants :

1. Un manque de communication de longue date avec les participants ayant un droit acquis différé;
2. Le type du régime, les caractéristiques de conception du régime, le modèle de gouvernance du régime;
3. Le fait que les participants ne comprennent pas l'importance de tenir l'administrateur du régime informé de tout changement de leurs coordonnées après la cessation de l'emploi.

2.2. Pour de nombreux régimes, afin de déterminer les causes de la perte de communication avec certains participants et de trouver des solutions, on peut regrouper les participants manquants dans deux groupes distincts :

1. Les participants qui sont devenus manquants avant 2017 (année où la LRR a

commencé à exiger la transmission de déclarations bisannuelles aux anciens participants et aux participants retraités);

2. Les participants qui sont devenus manquants après 2017.

Le deuxième groupe devrait être beaucoup plus petit, tant en termes de nombre de participants que de pourcentage du nombre de participants du régime, pour diverses raisons qui sont apparues ces dernières décennies :

- L'exigence de transmission d'une déclaration bisannuelle;
- L'augmentation des transactions exigeant un contact avec des participants, p. ex., l'achat d'une rente, des transferts d'actifs et des liquidations;
- L'augmentation du déblocage de sommes minimales³;
- L'augmentation globale de la taille des régimes, ce qui a causé l'augmentation des ressources de l'administrateur et la modernisation des services administratifs;
- Une plus grande sensibilisation, parmi les administrateurs de régime, à leurs obligations fiduciaires;
- La mise en place de possibilités de recherches électroniques et le développement de la technologie de communication

2.3. L'ARSF promeut la bonne administration des régimes de retraite et protège les prestations de retraite et les droits des bénéficiaires de régimes de retraite.⁴ L'ARSF est un organe de réglementation du secteur des services financiers, qui se fonde sur des principes et est axé sur les résultats. Ses [Principes directeurs du secteur des régimes de retraite](#) en matière de surveillance du secteur des régimes de retraite sont énoncés dans une Approche.

2.4. L'ARSF reconnaît qu'il existe une limite pratique à tout processus de recherche et que les administrateurs de régime, conformément à la norme de soin à laquelle ils sont assujettis, doivent établir un juste équilibre entre l'obligation d'exécuter les droits des participants et les coûts de localisation des participants manquants. Ils doivent gérer le régime d'une manière qui tient compte des intérêts de tous les participants.

2.5. Les administrateurs doivent, en sollicitant des conseils le cas échéant, prendre des décisions conformes à leur responsabilité fiduciaire. La section 3 de la présente Directive définit ce que l'ARSF considère comme des moyens de promouvoir de bonnes pratiques d'administration des régimes de retraite, reconnaissant que ce qui est le mieux dans une

situation ne sera pas le meilleur pour tous et changera au fil du temps.

2.6. Il est attendu des administrateurs de régime qu'ils suivent les pratiques exemplaires applicables à la gouvernance de leur régime, par exemple : la Ligne directrice n^o 4 de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (« ACOR ») – *La gouvernance du régime de retraite*⁵ et la Ligne directrice n^o 9 de l'ACOR – *Recherche des participants introuvables d'un régime de retraite*.⁶ Même si l'administrateur du régime peut remplir l'exigence de communication en envoyant sa correspondance à l'adresse du participant qui figure dans son dossier,⁷ il ne devrait pas envoyer un document contenant des renseignements personnels à cette adresse s'il a de bonnes raisons de croire que cette adresse n'est plus valide.⁸

2.7. Pour savoir comment résoudre le problème d'un participant manquant, l'administrateur du régime doit tenir compte, entre autres, de sa responsabilité fiduciaire, de son obligation de surveillance des fournisseurs de services tiers ou de leurs délégués et de ses obligations contractuelles envers eux, et de la possibilité d'inclure dans les documents de gouvernance certaines dispositions concernant le maintien de la communication avec les participants au régime et les processus de recherche des participants manquants.

2.8. Aux fins de l'élaboration de la présente directive, l'ARSF a pris en considération les pratiques d'organismes de réglementation canadiens et étrangers ayant des responsabilités semblables à l'égard de régimes de retraite. Dès que la présente directive est publiée, elle remplacera la Politique A300-900 de la CSFO intitulée *Recherche de bénéficiaires de régimes*, ainsi que les questions 12 et 20 de la FAQ afférentes à cette politique, mentionnées sous le titre Déclarations bisannuelles à remettre aux anciens participants et les participants retraités.

3. Responsabilités et pratiques administratives

3.1. La présente section contient des renseignements sur les sujets suivants :

- Responsabilités des participants à un régime de retraite

- Pratiques administratives
- Pratiques en matière de communication
- Facteurs à prendre en considération dans la recherche de participants manquants
- Considérations additionnelles pour les régimes interentreprises
- Le rôle des fournisseurs de services tiers
- Participants manquants à la liquidation du régime

3.2. Responsabilités des participants à un régime de retraite

3.2.1. Les participants à un régime de retraite ont certaines responsabilités, dont celle, très importante, de s'assurer que l'administrateur du régime possède des renseignements personnels exacts et à jour à leur sujet (y compris leurs coordonnées). Les participants devraient aviser l'administrateur de leur régime chaque fois qu'ils changent d'adresse postale, d'adresse de courriel, de nom, de bénéficiaire ou d'état marital. Les administrateurs devraient informer les participants aux régimes de l'importance de maintenir leur adresse à jour dans les dossiers.

3.3. Pratiques administratives

3.3.1. La norme de soin exigée de l'administrateur du régime de retraite inclut l'obligation de tenir des dossiers exacts et à jour sur les participants.

3.3.2. Les administrateurs de régime doivent posséder des coordonnées exactes des participants, surtout après la cessation de leur emploi. Les administrateurs sont les mieux placés pour élaborer des stratégies efficaces concernant les participants. Exemples de stratégies efficaces :

- mettre en place un système de gestion des dossiers et un calendrier de conservation des dossiers favorisant une administration à long terme des régimes de retraite; il est important de gérer les dossiers en cas de changement de personnel⁹
- faire preuve de soin et de diligence dans la préservation de données exactes sur les participants lorsque le régime évolue à la suite d'initiatives de remaniement, de restructuration et de transferts – dont les restructurations internes, ce qui inclut la vente d'une entreprise;
- éviter que certaines fonctions du régime ou certains aspects de l'administration déconnectent les participants des régimes et si cela arrive, trouver une solution à ce problème;
- dresser une liste des noms des employeurs participants.

3.4. Pratiques en matière de communication

3.4.1. Outre les pratiques administratives énoncées au paragraphe 3.3 ci-dessus, les administrateurs devraient suivre des stratégies efficaces de communication. Selon le régime, ces stratégies pourraient viser ce qui suit :

- utiliser un éventail de méthodes de communication et de styles de transmission, y compris des communications électroniques¹⁰;
- promouvoir la participation / la connectivité des participants (par exemple, maintenir et promouvoir un espace participants sur le site Web d'une entreprise ou d'un régime de retraite ou sur des portails d'employés en ligne, etc.);
- rappeler régulièrement aux participants d'aviser l'administrateur du régime de tout changement de leurs coordonnées et les informer que les gouvernements ne fournissent pas ces renseignements personnels mis à jour à l'administrateur du régime;
- mettre spécialement l'accent sur les mesures à prendre en cas de cessation d'emploi, notamment en :
 - insistant en particulier sur les processus de cessation d'emploi, comme des entrevues de cessation d'emploi avec les ressources humaines (si cela est approprié);
 - précisant que le régime autorise le déblocage de prestations minimales, le cas échéant, dans les énoncés d'option et l'expliquant lors d'une entrevue de cessation d'emploi avec le participant au régime le cas échéant;
 - élaborant des processus standard à suivre face à des participants licenciés qui n'ont pas rempli de formulaire de choix dans le délai imparti.
- communiquer avec les participants à l'approche de leur date d'admissibilité à la retraite;
- établir des intervalles de prise de contact appropriés;
- inclure les employeurs, promoteurs, dépositaires et syndicats, selon ce qui est applicable, dans les communications;
- surveiller les tendances et risques émergents susceptibles d'avoir une incidence sur la capacité du régime de demeurer en contact avec ses participants et trouver des moyens de faire face à ces tendances et risques.

3.4.2. L'administrateur du régime peut se renseigner pour savoir s'il serait utile et légitime d'obtenir le consentement du participant, au moment de l'inscription ou de la **cessation de la participation active au régime**, à la publication de certains renseignements précis ou à la communication de renseignements, par des bureaux gouvernementaux, à l'administrateur dans l'objectif de l'aider à localiser un participant au

cas où ce dernier serait introuvable à l'avenir.

3.5. Facteurs à prendre en considération dans la recherche de participants manquants

3.5.1. Importance d'entreprendre les recherches le plus tôt possible : L'expérience a démontré que des recherches lancées dès que raisonnablement possible après avoir appris que les coordonnées d'un participant ne sont pas à jour ont le plus de chances d'être fructueuses.

3.5.2. Quand entreprendre les recherches : L'administrateur est le mieux placé pour décider quand commencer, interrompre ou reprendre les recherches de participants manquants, en tenant compte de certaines considérations pertinentes, dont les suivantes :

- Les probabilités de réussite, en fonction de quelques facteurs, dont, selon le cas :
 - le nombre et le type de recherches déjà effectuées¹⁰;
 - la période de « disparition » du participant;
 - l'âge du participant (c.-à-d. si le participant se trouve dans la période de pension différée ou à un âge où il est admissible à la pension et plus tard, s'il a un âge avancé par rapport aux tables de mortalité standard).
- Si le participant est admissible à la pension.
- Le coût total estimatif des recherches déjà engagé et les avantages anticipés ainsi que le coût estimé de recherches futures, en tenant compte du coût marginal d'ajouter un participant à une recherche de groupe.
- La valeur de la pension ou le montant de versement mensuel.
- La taille du régime de retraite et les ressources disponibles.

3.5.3. Recours à des experts : il est utile d'obtenir des conseils professionnels externes si personne ne possède pas les connaissances nécessaires à l'interne.

3.5.4. Une approche équilibrée : L'administrateur doit peser les répercussions des efforts de recherche sur le régime et les participants en général par rapport aux intérêts d'un participant manquant ou de petits groupes de participants manquants.

3.5.5. Leçons à tirer : La stratégie de recherche de participants manquants doit être adaptée au fil du temps selon l'expérience de l'administrateur et de ses conseillers pour privilégier les types de recherche les plus efficaces dans diverses circonstances.

3.5.6. Publication des efforts de recherche : Dans le cadre d'une vaste initiative de communication, l'administrateur peut décider de publier ses efforts de recherche, sur son site Web ou ailleurs.

3.5.7. Documentation des efforts de recherche : Par souci de cohérence, de transparence et d'efficacité administrative et afin de démontrer l'exécution de ses obligations fiduciaires, le régime qui a régulièrement des participants manquants devrait documenter le processus et les procédures suivies aux fins de rechercher ces participants.

3.5.8. Utilisation des barèmes et ressources : Dans le cas d'un promoteur qui a de multiples régimes ou d'un fournisseur de services qui fournit des services à de multiples régimes, les administrateurs de régime et les fournisseurs de services pourraient trouver efficace de regrouper les recherches de participants manquants de divers régimes.

3.6. Considérations additionnelles pour les régimes de retraite interentreprises

3.6.1. Dans le cas des régimes de retraite interentreprises, ce sont souvent les employeurs ou syndicats participants (ou leurs agents respectifs) qui ont la responsabilité de recueillir initialement des données sur les participants. Sous réserve des exigences applicables en matière de protection de la vie privée et d'autres exigences législatives pertinentes, les employeurs ou syndicats participants (et leurs agents) devraient faire des efforts raisonnables pour respecter la même norme de soin, de compétence et de diligence que les administrateurs du régime dans la collecte de données exactes et nécessaires sur les employés et dans la communication de ces données à l'administrateur.

3.6.2. Les employeurs et les syndicats qui participent à des régimes de retraite interentreprises devraient obtenir et fournir des renseignements exacts et complets sur les participants et d'informer les administrateurs de régimes interentreprises en cas de changement de ces renseignements.

3.6.3. Les administrateurs de régimes interentreprises doivent se demander s'il est possible et opportun d'administrer des prestations de retraite pour des participants inscrits sans renseignements de base, comme leur nom, leur date de naissance et leur numéro

d'assurance sociale (ou tout autre identificateur applicable).

3.6.4. Les administrateurs de régimes interentreprises, de concert avec des employeurs ou syndicats, selon ce qui est applicable, doivent élaborer de solides processus de gouvernance et de partage d'information afin de maintenir à jour les coordonnées des participants.

3.7. Le rôle de fournisseurs de services tiers et l'obligation de l'administrateur

3.7.1. Certains administrateurs de régime comptent sur des fournisseurs de services, des conseillers ou des consultants pour exécuter une grande partie des aspects de l'administration du régime, si ce n'est tous. Les responsabilités et obligations de chaque partie doivent être claires, comprises, sujettes à surveillance et exécutoires. Les administrateurs doivent examiner et surveiller le rendement des fournisseurs de services, en s'assurant que ce rendement est conforme à la norme de soin à laquelle ils sont eux-mêmes assujettis en vertu de la LRR. Les administrateurs de régime ont la responsabilité de s'acquitter de leurs obligations en vertu de la LRR, qu'une délégation de leurs fonctions ait eu lieu ou non.

3.8. Participants manquants à la liquidation du régime

3.8.1. Les obligations d'un administrateur à la liquidation du régime ne sont pas remplies tant que tous les droits n'ont pas été réglés. En conséquence, les administrateurs de régimes peuvent différer la liquidation d'un régime ou retarder le règlement tout en dépensant des ressources considérables à la recherche de participants manquants.

3.8.2. L'ARSF peut accepter certaines approches visant à faciliter la liquidation des régimes ayant des participants manquants qui ont des prestations de retraite immobilisées. Ces approches doivent être conformes aux conditions du régime. Exemples d'approches acceptables :

- **Achats de rentes en vrac** – des rentes peuvent être achetées pour des participants manquants.¹¹ Cette méthode serait plus efficace et économique si les achats de rentes sont couplés à des achats de rentes pour des participants à l'égard desquels l'administrateur a une adresse et qui ont choisi des prestations de retraite mensuelles.

- **Transferts** – Il peut être possible de transférer les participants manquants à un régime en liquidation à un autre régime actif.¹²

3.8.3. Les administrateurs peuvent contacter l'ARSF pour proposer d'autres politiques concernant le traitement des participants manquants à la liquidation d'un régime. L'ARSF acceptera ces politiques, en particulier lorsque les prestations des participants manquants sont de petites prestations, des droits excédentaires ou d'autres droits en espèces, et lorsque le régime de retraite soutient ou pourrait être modifié pour soutenir le traitement proposé. La possibilité d'adopter des politiques de substitution ne devrait pas être considérée comme une raison de ne pas entreprendre des recherches raisonnables de participants manquants. L'administrateur du régime devrait également tenir compte des répercussions de toute politique proposée sur le plan de la Loi de l'impôt sur le revenu.

3.8.4. L'administrateur du régime doit inclure les renseignements suivants lorsqu'il propose des options de gestion des participants manquants en cas de liquidation du régime :

- Une description de la politique proposée et la sécurité relative des prestations que prévoit cette politique;
- Le montant moyen des prestations de retraite et/ou la valeur des prestations par participant manquant et la fourchette des montants revenant aux participants manquants, ainsi que le total approximatif de tous les montants;
- Des renseignements sur les mesures prises pour retrouver les participants manquants et les dates des dernières mesures prises;
- Les conclusions de toute analyse de rentabilisation

3.9.1 Bien que la présente Directive ne s'applique qu'à l'égard des participants manquants ayant des droits à des prestations qui sont assujettis à la Loi sur les régimes de retraite (Ontario), les principes et pratiques qui y sont décrits sont généralement en ligne avec les lois applicables dans d'autres provinces et territoires du Canada. Les administrateurs de régimes de retraite relevant de plus d'une autorité gouvernementale inscrits à l'ARSF devraient savoir qu'en vertu de l'alinéa 6 (1) a) et du paragraphe 4 de l'article 1 de l'annexe B de l'Entente de 2020 sur les régimes de retraite relevant de plus d'une autorité gouvernementale (Entente de 2020), les obligations fiduciaires de l'administrateur en vertu de l'article 22 de la LRR s'appliquent à l'administrateur à l'égard de son administration du régime dans tous les territoires de compétence assujettis à l'Entente.

3.9.2 Les administrateurs de régimes de retraite relevant de plus d'une autorité gouvernementale devraient connaître les exigences de chaque territoire de compétence à l'égard de participants manquants de son ressort (comme la capacité d'envoyer des actifs du régime se rapportant à des participants manquants à un bureau de biens non réclamés établi dans ce ressort). L'Entente de 2020 ne concerne pas l'application des exigences d'un ressort à l'égard de participants manquants de ce ressort.

4. Renseignements généraux

4.1. Aux fins de l'élaboration de la présente directive, l'ARSF a pris en considération les pratiques d'organismes de réglementation canadiens et étrangers ayant des responsabilités semblables à l'égard de régimes de retraite. Dès que la présente directive est publiée, elle remplacera la Politique A300-900 de la CSFO intitulée *Recherche de bénéficiaires de régimes*, ainsi que les questions 12 et 20 de le FAQ afférentes à cette politique, figurant sous le titre Déclarations bisannuelles à remettre aux anciens participants et les participants retraités.

5. Date d'entrée en vigueur et examen futur

La présente Information entre en vigueur le 18 novembre 2020. L'ARSF examinera cette

directive dans les cinq ans de sa date d'entrée en vigueur.

L'ARSF a l'intention de surveiller le nombre de participants manquants et la valeur de leurs pensions avec le temps. Ces données, ainsi que des plaintes ou des questions provenant de participants et d'administrateurs, guideront l'examen de l'ARSF.

6. À propos de la présente directive

Le présent document est conforme au [Cadre de lignes directrices](#) de l'ARSF. En tant que directive d'information, il décrit la perspective de l'ARSF sur certains sujets sans créer de nouvelles obligations de conformité pour les personnes réglementées.

7. Annexes et références

Références

- [Ligne directrice n^o 4 de l'ACOR – *La gouvernance du régime de retraite*](#)
- [Ligne directrice n^o 9 de l'ACOR – *Recherche des participants introuvables d'un régime de retraite*](#)
- [Politique de la CSFO A300-200 - *Gestion et conservation par l'administrateur des dossiers relatifs à un régime de retraite*](#)
- [Approche de l'ARSF : *Renonciation aux déclarations bisannuelles pour des participants manquants et des participants retraités*](#)

¹ Aux fins du présent document, « participant » s'entend de tout particulier qui détient un droit en vertu d'un régime de retraite, y compris un participant, un ancien participant et un participant retraité au sens de la *Loi sur les régimes de retraite*, et tout autre individu ayant un intérêt acquis, comme le conjoint survivant admissible d'un participant décédé qui a choisi la pension de survivant. Le terme « ?participant?» n'inclut pas un particulier qui a un intérêt éventuel (p. ex., une personne dont le droit à une prestation ne s'est pas encore concrétisé), comme le bénéficiaire désigné d'un ancien participant encore vivant.

² Article 22 de la *Loi sur les régimes de retraite*.

³ Article 50 de la *Loi sur les régimes de retraite*.

⁴ Paragraphe 3 (3) de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*.

⁵ Voir la Ligne directrice no 4 de l'ACOR – La gouvernance du régime de retraite, à <https://www.capsa-acor.org/Documents/View/47>.

⁶ Voir la Ligne directrice no 9 de l'ACOR – Recherche des participants introuvables d'un régime de retraite, à <https://www.capsa-acor.org/Documents/View/1683>.

⁷ Paragraphe 112 (1) de la *Loi sur les régimes de retraite*.

⁸ L'ARSF a publié une autre Directive décrivant le processus à suivre pour demander une [renonciation à l'exigence de remettre une déclaration bisannuelle aux participants manquants](#).

⁹ Voir la Politique A300-200 de la CSFO intitulée *Gestion et conservation par l'administrateur des dossiers relatifs à un régime de retraite*, à <https://www.fSCO.gov.on.ca/fr/pensions/policies/active/Documents/A300-200.pdf>. L'ARSF continue de se fonder sur les politiques publiées par la CSFO tant qu'elle ne les a pas encore examinées en fonction de son cadre de directives. Cette politique de la CSFO pourrait être révisée ou supprimée après cet examen.

¹⁰ Voir l'article 30.1 de la LRR pour les exigences relatives aux communications électroniques.

¹¹ Articles 39 et 39.1 de la *Loi sur les régimes de retraite*.

¹² Articles 79.1 à 81, inclusivement, de la *Loi sur les régimes de retraite*.