



---

SECTION :	Administrateur
INDEX N° :	A300-200
TITRE :	Gestion et conservation par l'administrateur des dossiers relatifs à un régime de retraite - LRR, art. 19, 22 et 23 - Règlement 909, art. 45
APPROBATION :	Surintendant des services financiers
PUBLICATION :	Site Web de la CSFO (juin 2010)
DATE DE PRISE D'EFFET :	le 9 juin 2010 [références mises à jour - mars 2011]

---

*Nota : Lorsque la présente politique contredit la Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario, L.O. 1997, c. 28 (la Loi sur la CSFO), la Loi sur les régimes de retraite, L.R.O. 1990, c. P.8 (la LRR) ou le Règlement 909, R.R.O. 1990 (le Règlement), c'est la Loi sur la CSFO, la LRR ou le Règlement qui prévaut.*

*Nota : La version électronique de cette politique, notamment l'accès direct à tous liens en références, est disponible sur le site Web de la CSFO à l'adresse [www.fSCO.gov.on.ca](http://www.fSCO.gov.on.ca). Toutes les politiques sur les régimes de retraite peuvent être consultées sur la section **Retraites** du site à travers le lien des **Politiques sur les régimes de retraite**.*

Les régimes de retraite, de par leur nature, ont un horizon à long terme. Il est par conséquent essentiel que les dossiers relatifs à un régime de retraite et à sa caisse de retraite soient gérés et conservés durant une longue période.

L'objet principal de la présente politique est de présenter les engagements et les responsabilités à long terme de l'administrateur d'un régime de retraite (l'administrateur) concernant la gestion des dossiers relatifs à ce régime et de fournir des directives en ce qui concerne les pratiques prudentes de gestion et de conservation des dossiers. Elle traite aussi brièvement des obligations d'autres intervenants de la communauté des régimes de retraite à l'égard de la gestion et de la conservation des dossiers.

La présente politique a une vaste portée qui englobe des régimes de retraite de toutes tailles et de toutes sortes (p. ex., régimes de retraite à prestations déterminées, à cotisations déterminées, interentreprises, etc.). En conséquence, certaines directives et certains renseignements présentés ici peuvent ne pas s'appliquer à tous les régimes de retraite.

Dans la présente politique, le terme « bénéficiaires du régime » comprend les participants, les participants retraités, les anciens participants, les conjoints survivants, les personnes à charge, les anciens conjoints, les successions et les autres personnes ayant des droits en vertu du régime (sauf indication contraire).

La présente politique est structurée comme suit :

1. **Responsabilités de l'administrateur**
2. **Dossiers relatifs au régime de retraite et durées de conservation**

- 2.1 **Dossiers relatifs au régime de retraite qui se rattachent aux exigences prescrites par la loi**
- 2.2 **Dossiers relatifs à un régime de retraite qui se rapportent à des bénéficiaires à titre individuel du régime et au paiement de leurs droits à pension**
- 2.3 **Tous les autres dossiers relatifs au régime de retraite qui se rapportent aux activités quotidiennes du régime de retraite et de la caisse de retraite**
- 3. **Dossiers électroniques**
- 4. **Conservation des dossiers relatifs au régime de retraite après la liquidation du régime**
- 5. **Importance de l'application de pratiques appropriées de gestion et de conservation de dossiers**
- 6. **Élaboration d'une politique écrite relative à la gestion et la conservation des dossiers**
- 7. **Transfert à d'autres parties des responsabilités de l'administrateur en matière de tenue des dossiers**
  - 7.1 **Vente de l'entreprise de l'employeur**
  - 7.2 **Compagnie d'assurance dans le rôle d'administrateur**
  - 7.3 **Insolvabilité du responsable d'un régime**
- 8. **Autres lois applicables à la conservation des dossiers en vertu d'un régime de retraite**
- 9. **Responsabilités d'autres intervenants de la communauté des régimes de retraite**
  - 9.1 **Fournisseur(s) de services tiers externe(s) et employé(s) de l'administrateur**
  - 9.2 **Bénéficiaires du régime**
  - 9.3 **Employeurs**

## **ANNEXE A**

### **Foire aux questions**

#### **1. Responsabilités de l'administrateur**

L'article 19 de la LRR exige de l'administrateur qu'il administre le régime de retraite et la caisse de retraite conformément à la LRR, au Règlement et aux documents déposés.

L'article 22 de la LRR oblige l'administrateur à apporter 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. L'article 22 oblige également l'administrateur à apporter à l'administration du régime de retraite et à l'administration et au placement des fonds de la caisse de retraite toutes les connaissances et compétences pertinentes que l'administrateur possède ou devrait posséder en raison de sa profession, de ses affaires ou de sa vocation.

On ne peut pas raisonnablement se conformer aux articles 19 et 22 de la LRR si les dossiers relatifs au régime de retraite (tels qu'ils sont exposés ci-dessous) sont manquants ou inexacts. Sans dossiers complets et exacts, l'administrateur ne peut pas s'acquitter de son obligation principale à l'égard des bénéficiaires du régime – à savoir verser le montant correct des prestations de retraite au moment où les paiements deviennent exigibles. L'administrateur devrait donc mettre en œuvre et conserver des pratiques prudentes de tenue des dossiers.

La CSFO reconnaît que des pratiques inappropriées de tenue des dossiers peuvent avoir mené à la perte de dossiers importants du régime de retraite pour certains administrateurs. Dans certains cas, les administrateurs peuvent peut-être obtenir des copies de dossiers du régime de retraite déposés auprès de la CSFO en faisant une demande écrite à cet effet en vertu de l'article 30 de la LRR. Cependant, la CSFO ne tient pas de dossiers individuels concernant des participants aux régimes de retraite. Pour éviter ou minimiser la perte de dossiers importants, la CSFO recommande fortement que tous les administrateurs aient comme priorité d'établir une politique écrite officielle et complète en matière de gestion et de conservation de dossiers. Cette politique devrait énoncer les pratiques et procédures

appropriées qui indiquent, par exemple, comment gérer les dossiers relatifs au régime, combien de temps il faut conserver ces dossiers et quelles sont les personnes qui en sont responsables.

Le reste de la présente politique expose en détail la justification des pratiques prudentes de gestion et de conservation de dossiers et fournit des directives sur la façon de mettre ces pratiques en œuvre. La présente politique n'a pas pour objet d'empêcher les administrateurs de mettre en place des pratiques plus complètes en matière de gestion et de conservation de dossiers si cela convient à leurs propres régimes.

## **2. Dossiers relatifs au régime de retraite et durées de conservation**

Les dossiers relatifs au régime de retraite englobent tous les documents relatifs au régime de retraite et à la caisse de retraite (en version imprimée, électronique ou autre) créés ou reçus par l'administrateur, ou en son nom, et liés aux activités du régime de retraite et de la caisse de retraite. En général, les dossiers incluent, sans toutefois s'y limiter, les pièces suivantes :

- les documents qui créent et soutiennent le régime de retraite et la caisse de retraite;
- les documents liés aux activités du régime de retraite et de la caisse de retraite;
- les documents liés au placement des fonds de la caisse de retraite;
- les documents relatifs à des bénéficiaires à titre individuel du régime.

Les termes utilisés et les durées de conservation applicables aux dossiers du régime de retraite peuvent varier d'un régime à l'autre et au fil du temps. Toutefois, pour les besoins de l'établissement des durées de conservation, ces dossiers appartiennent généralement à l'une des trois catégories suivantes :

- a) les dossiers relatifs au régime de retraite qui se rattachent aux exigences prescrites par la loi;
- b) les dossiers relatifs au régime de retraite qui se rattachent à des bénéficiaires à titre individuel du régime et au paiement de leurs droits à pension;
- c) tous les autres dossiers relatifs au régime de retraite qui se rapportent aux activités quotidiennes du régime de retraite et de la caisse de retraite.

Les dossiers relatifs au régime de retraite classés dans les catégories a et b sont essentiels pour l'administration en bonne et due forme du régime de retraite et de la caisse de retraite, car ils sont indispensables pour la détermination des droits à pension et pour les dépôts de documents réglementaires.

L'information suivante peut aider les administrateurs à déterminer à laquelle des trois catégories appartient un dossier relatif au régime de retraite. La durée de conservation applicable à un dossier donné dépendra de la catégorie à laquelle il appartient. Un [exemple de calendrier de conservation des dossiers relatifs aux régimes de retraite](#), mis à la disposition des administrateurs sur le site Web de la CSFO, peut orienter l'élaboration d'une politique de gestion et de conservation des dossiers.

### **2.1 Dossiers relatifs au régime de retraite qui se rattachent aux exigences prescrites par la loi**

Les dossiers relatifs au régime de retraite appartenant à cette catégorie comprennent tous les documents qui créent et soutiennent le régime de retraite et la caisse de retraite. Certains de ces documents sont énumérés à l'article 45 du Règlement. Il s'agit par exemple des pièces suivantes :

- les documents ou les textes du régime de retraite et toutes les modifications relatives au régime de retraite actuel et au(x) régime(s) de retraite qu'il remplace, le cas échéant;
- les documents qui doivent être déposés à l'appui d'une demande d'enregistrement de régime de retraite ou de modifications apportées au régime de retraite actuel et au(x) régime(s) de retraite qu'il remplace, le cas échéant (contrats de fiducie ou d'assurance, conventions collectives, brochures à l'intention des participants, etc.);

- les documents stipulant les responsabilités de l'employeur ou de l'ancien employeur à l'égard du ou des régimes de retraite;
- les documents qui délèguent l'administration du régime de retraite ou de la caisse de retraite;
- les exemplaires des documents, des rapports, des déclarations ou des états qui doivent être déposés auprès de la CSFO (relevés annuels, états financiers de la caisse de retraite, rapports d'évaluation actuarielle, etc.);
- des copies de la correspondance entre l'administrateur, le ou les fournisseurs de services tiers de l'administrateur et le personnel de la CSFO (à l'exclusion de la correspondance concernant des bénéficiaires à titre individuel du régime);
- les parties de l'accord qui concernent l'achat ou la vente d'une entreprise ou d'éléments de son actif et qui sont reliées au régime;
- des copies de tout énoncé des politiques et des procédures de placement.

Ni la LRR ni le Règlement ne limitent la durée de conservation des dossiers susmentionnés relatifs au régime de retraite. Ces dossiers doivent toujours être mis à la disposition des personnes ayant le droit de les consulter en vertu de l'article 29 de la LRR.

## **2.2 Dossiers relatifs à un régime de retraite qui se rapportent à des bénéficiaires à titre individuel du régime et au paiement de leurs droits à pension**

Les dossiers relatifs à un régime de retraite qui se rapportent à des bénéficiaires à titre individuel du régime devraient être conservés aussi longtemps que les bénéficiaires en question ont des droits en vertu du régime de retraite. Il peut s'agir de l'information liée à l'affiliation au régime ou à la désignation des bénéficiaires, d'états de retraite, de documents judiciaires relatifs à l'échec d'une relation maritale, etc. (Voir l'[exemple de calendrier de conservation des dossiers relatifs aux régimes de retraite](#) pour obtenir des exemples de dossiers individuels du régime de retraite.)

Lorsqu'un participant au régime a mis fin à son emploi ou à son affiliation au régime et qu'il a choisi de transférer son droit à pension hors du régime, tous les dossiers relatifs au régime de retraite qui se rattachent au participant en question ne doivent pas nécessairement être conservés. Il est néanmoins important que l'administrateur conserve au moins un résumé du dossier se rapportant au participant qui a mis fin à son affiliation dans le régime, car un tel résumé confirmera le fait que le droit de cette personne en vertu du régime a été réglé. Le résumé relatif aux participants mettant fin à son application dans le régime devrait comprendre au moins ce qui suit :

- le nom de l'employé ou le numéro identificateur ou le numéro d'assurance sociale de ce dernier;
- la date d'adhésion au régime;
- la date de cessation;
- les droits acquis à la date de cessation;
- la preuve de l'information divulguée au participant au moment de la cessation;
- toute option choisie par le participant;
- le montant des paiements et la date des paiements, y compris toute preuve confirmant l'information sur les paiements (p.ex. des relevés bancaires, un reçu indiquant le montant transféré et la destination, le nom de l'institution financière, un reçu attestant les paiements en espèces, la date à laquelle le chèque a été compensé ou toutes autres sortes de preuve).

Le résumé de l'information conservé doit être suffisant pour identifier clairement le prestataire du paiement, le montant exact qui lui a été versé et la date du paiement.

De même, lorsqu'un paiement final a été versé par le régime de retraite à un de ses bénéficiaires, l'administrateur devrait conserver au moins un résumé du dossier relatif au régime de retraite se rapportant au bénéficiaire en question. Le résumé relatif au bénéficiaire du régime devrait comprendre au minimum ce qui suit :

- le nom du bénéficiaire du régime, le numéro de l'employé ou le numéro d'assurance sociale de ce dernier; (selon le cas);
- la date d'adhésion au régime (selon le cas);
- la date de retraite (selon le cas);
- la date du décès du participant retraité;
- la date du décès du conjoint du participant retraité ou de son bénéficiaire désigné (selon le cas);
- le montant de la pension qui était versée au participant retraité ou à son conjoint, son bénéficiaire désigné ou sa succession (selon le cas), y compris toute preuve confirmant l'information sur le paiement (p. ex., talons de paiement, feuillets T4A ou toutes autres sortes de preuve);
- la ou les dates auxquelles le ou les paiements ont débuté et pris fin, en cas de paiements périodiques;
- la date à laquelle le paiement a été effectué et le montant du paiement, en cas de paiement d'une somme forfaitaire.

Le résumé de l'information conservé doit être suffisant pour identifier clairement le prestataire du ou des paiements, le ou les montants exacts qui lui ont été versés et la ou les dates auxquelles le ou les paiements ont débuté et pris fin.

Il est important que l'administrateur conserve les dossiers se rapportant aux participants à titre individuel (ou au moins le résumé de leurs dossiers), car il n'est pas rare que d'anciens participants au régime se manifestent au moment de prendre leur retraite (ce départ en retraite pouvant se produire longtemps après la cessation de leur participation au régime) afin de présenter des demandes de paiements de leurs droits à pension. Après la mort d'un ancien participant ou d'un participant retraité, une telle demande peut être présentée par les bénéficiaires ou la succession de l'ancien participant ou du participant retraité. Par conséquent, il est important que l'administrateur dispose de suffisamment de documents pour être en mesure de vérifier l'état des paiements des droits à pension des anciens participants ou participants retraités, et ce, afin d'éviter le dédoublement des paiements.

De plus, si le droit d'un participant à un montant indiqué de prestations de retraite fait l'objet d'une contestation, il est possible que l'on demande à l'administrateur de fournir des renseignements historiques afin de vérifier le calcul des prestations. Cela pourrait comprendre tout renseignement relatif au calcul des prestations (par exemple, les périodes d'emploi et de participation au régime ou au syndicat du participant, ses revenus d'emploi, ses cotisations au régime de retraite, les dispositions du régime ou tout autre document qui s'appliquait durant la période de participation au régime de ce participant).

Si la participation d'un employé au régime est facultative, l'administrateur doit conserver une copie du formulaire ou de l'avis de sélection signé par l'employé, car un tel document atteste sa décision de participer ou pas au régime. L'administrateur doit également conserver une copie du formulaire d'inscription de l'employé au régime comme preuve de la date d'adhésion de celui-ci au régime. (Cela est particulièrement important si l'employé adhère au régime un certain temps après y être devenu admissible en vertu d'une disposition concernant l'affiliation facultative).

L'administrateur doit envisager de communiquer avec les participants de façon régulière, afin de leur rappeler leur obligation d'informer l'administrateur en cas de changement de situation familiale, de désignation de bénéficiaire ou d'adresse postale. Il est possible d'intégrer ses rappels aux relevés annuels de prestations et aux déclarations de cessation de participation.

En sensibilisant les participants à leurs obligations concernant leurs droits en vertu du régime, l'administrateur peut être en mesure d'économiser les coûts et le temps liés à la localisation d'anciens participants non-localisés et au traitement de renseignements contradictoires sur le conjoint ou les bénéficiaires après le décès d'un participant. L'administrateur peut également envisager de communiquer avec d'autres bénéficiaires du régime concernant leurs obligations à l'égard de leurs droits en vertu du régime.

Afin que le processus de communication entre l'administrateur et les bénéficiaires du régime soit efficace, il est important que les personnes puissent mettre à jour facilement leurs renseignements personnels et ceux liés au

régime. Par exemple, le site Web de l'employeur responsable peut être l'une des ressources servant à cette fin (dans la mesure où des renseignements personnels peuvent être saisis dans le cadre d'un site sécurisé).

### **2.3 Tous les autres dossiers relatifs au régime de retraite qui se rapportent aux activités quotidiennes du régime de retraite et de la caisse de retraite**

Les dossiers relatifs au régime de retraite qui appartiennent à cette catégorie sont généralement propres au régime (comptes rendus de réunions du conseil d'administration, rapports du gestionnaire des placements, etc.) et n'ont pas à être déposés devant la CSFO. L'administrateur devrait examiner et répertorier les dossiers relatifs au régime de retraite qui peuvent faire partie de cette catégorie et prendre une décision concernant la durée de conservation applicable à ces dossiers. En établissant la durée de conservation, l'administrateur devrait dans le cadre du processus décisionnel déterminer si ces dossiers seront nécessaires pour établir les droits à pension et pour faire les dépôts de documents réglementaires.

### **3. Dossiers électroniques**

La CSFO est consciente du fait qu'il pourrait être peu pratique, en raison de capacités d'entreposage limitées, de conserver tous les dossiers relatifs au régime de retraite en version imprimée. Les dossiers faisant partie de chacune des trois catégories susmentionnées peuvent être entreposés et conservés sous forme électronique, dans la mesure où les exigences juridiques présentées ci-après sont respectées. Les dossiers électroniques englobent tous les documents ou toutes les données entreposés et conservés dans un ordinateur ou sur tout autre support électronique (applications de traitement de texte, banques de données, feuilles de calcul, courriel, multimédia, pages Web sur un réseau intranet ou Internet, etc.). Pendant l'élaboration de la politique de gestion et de conservation des dossiers, l'administrateur devrait veiller à ce que l'on accorde autant d'importance aux dossiers électroniques qu'aux dossiers imprimés.

Les dossiers relatifs à un régime de retraite qui font partie de la catégorie a, c.-à-d. ceux qui se rattachent aux exigences prescrites par la loi, peuvent être entreposés sous forme électronique à condition que les documents numérisés puissent être certifiés conformes aux originaux imprimés. Les documents numérisés devraient être fiables, authentiques et suffisamment intègres pour être légalement admis en preuve. Pour vous renseigner sur la validité et la légalité des dossiers électroniques devant les tribunaux, consultez la [Loi sur la preuve \(www.e-laws.gov.on.ca\)](http://www.e-laws.gov.on.ca) et la [Loi sur la preuve au Canada \(www.justice.gc.ca/\)](http://www.justice.gc.ca/). L'administrateur peut aussi consulter la norme nationale de l'Office des normes générales du Canada intitulée Enregistrements électroniques – Preuve documentaire (CAN/CGSB-72.34-2005) ([www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/cgsb/](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/cgsb/)).

Les dossiers relatifs au régime de retraite faisant partie de la catégorie b, c.-à-d. les dossiers qui se rattachent à des bénéficiaires à titre individuel du régime et au paiement de leurs droits, peuvent eux aussi être entreposés sous forme électronique dans la mesure où l'administrateur peut reproduire ou générer l'information fournie aux bénéficiaires du régime (y compris les réponses fournies). Pour en savoir plus à ce sujet, consultez la politique [A300-806 \(Communications électroniques entre les administrateurs des régimes et les bénéficiaires des régimes\)](#) de la CSFO et la [Directive n° 2 \(La communication électronique dans le secteur des pensions\)](#) de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite ([www.capsa-acor.org/](http://www.capsa-acor.org/)).

L'administrateur qui décide de gérer et de conserver des dossiers sous forme électronique doit veiller à ce que des dispositifs de copies de secours suffisants soient en place. Il doit aussi faire en sorte que les dossiers électroniques soient toujours accessibles lorsque des organismes de réglementation ou des bénéficiaires du régime en font la demande, quelle que soit l'évolution à venir des technologies.

### **4. Conservation des dossiers relatifs au régime de retraite après la liquidation du régime**

En cas de liquidation complète d'un régime de retraite, la caisse de retraite de ce régime demeurera assujettie à la LRR et au Règlement jusqu'à ce que le total de l'actif de la caisse de retraite ait été déboursé, conformément à l'article 76 de la LRR. Toutefois, le régime de retraite peut aussi continuer d'être assujetti à la LRR et au Règlement

si les obligations du régime envers les personnes touchées par la liquidation n'ont pas été remplies par l'administrateur en raison d'erreurs dans le rapport de liquidation (par exemple, l'omission de participants ou des calculs incorrects). L'administrateur peut par conséquent demeurer responsable des dossiers longtemps après la date de liquidation du régime.

### **5. Importance de l'application de pratiques appropriées de gestion et de conservation de dossiers**

Les dossiers actuels et passés d'un régime de retraite sont souvent requis afin de déterminer les droits à pension d'un participant et d'effectuer les dépôts et de présenter les rapports réglementaires. Par exemple :

- L'administrateur, en tant que source principale de renseignements sur le régime de retraite, a la responsabilité de répondre ou d'obtenir des réponses aux questions sur le régime de retraite que posent les bénéficiaires du régime et toute autre partie concernant leurs intérêts dans le régime. Les participants s'appuient sur les renseignements fournis par l'administrateur au moment de prendre des décisions touchant leurs droits.
- Il est essentiel que l'administrateur assure l'exactitude et l'exhaustivité des dossiers relatifs au régime afin de veiller à ce que le montant des paiements versés aux personnes qui y ont droit soit le bon.
- Si le droit d'un particulier à un montant indiqué de prestations de retraite fait l'objet d'une contestation, il est possible que l'administrateur soit tenu de fournir des renseignements historiques afin de vérifier le calcul des prestations.
- Si un ancien participant au régime prétend qu'il n'a pas reçu les prestations auxquelles il a droit, il est possible que l'administrateur soit tenu de fournir une preuve de paiement.
- Certaines demandes qui doivent être déposées devant le surintendant des services financiers (le surintendant) exigent le dépôt de documents du régime datant de la création du régime de retraite (ainsi que des documents pertinents de régimes antérieurs, le cas échéant). Ces documents peuvent être exigés à l'appui de l'affirmation du demandeur selon laquelle la demande respecte les exigences de la LRR et du Règlement.
- Des dossiers exacts et complets constituent une source nécessaire de renseignements aux fins des dépôts de documents réglementaires (rapports d'évaluation actuarielle, relevés annuels, états financiers, etc.).
- L'administrateur peut avoir la responsabilité de reproduire des extraits d'anciens documents du régime dans les avis de divulgation qui doivent être distribués aux bénéficiaires du régime (p. ex., comme preuve du droit de propriété sur l'excédent pour les avis d'entente de partage de l'excédent).

Des pratiques inadéquates de gestion et de conservation de dossiers peuvent faire que les dossiers relatifs au régime soient incomplets, inexacts et par conséquent peu fiables, entraînant ainsi des coûts supplémentaires et des retards pour le responsable et les bénéficiaires du régime. De plus, il est difficile, long et parfois impossible de recréer des dossiers à partir d'autres sources. Si des renseignements qui doivent être déposés à l'appui d'une demande ou afin de respecter les exigences de conformité ne figurent pas au dossier, le surintendant peut ne pas être en mesure d'approuver ou d'accepter la demande.

Il est par conséquent essentiel d'appliquer des pratiques appropriées de gestion et de conservation de dossiers afin de respecter la norme de diligence et les autres obligations de l'administrateur envers les bénéficiaires du régime et de protéger l'intégrité et l'exactitude des renseignements utilisés dans le cadre de l'administration du régime de retraite et de la caisse de retraite. Ces pratiques peuvent aussi contribuer à l'efficacité opérationnelle et réduire les risques de litiges.

## **6. Élaboration d'une politique écrite relative à la gestion et la conservation des dossiers**

Les dossiers relatifs au régime de retraite peuvent être tenus par l'administrateur, un fournisseur de services tiers externe ou de manière combinée par ces deux parties. Il faut tenir des dossiers relatifs au régime afin que l'administrateur puisse respecter ses diverses obligations concernant le régime de retraite et la caisse de retraite. La CSFO recommande donc que l'administrateur rédige une politique écrite de gestion et de conservation des dossiers, officielle et complète, qui favorisera l'adoption de normes uniformes et contribuera à la gestion et au contrôle efficaces des dossiers. L'élaboration d'une telle politique est également recommandée par l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite en vertu de la [Ligne directrice n° 3 \(Lignes directrices pour les régimes de capitalisation\)](#) et de la [Ligne directrice n° 4 \(Lignes directrices sur la gouvernance des régimes de retraite et questionnaire d'autoévaluation\)](#) ([www.capsa-acor.org/](http://www.capsa-acor.org/)).

La CSFO reconnaît que les politiques de gestion et de conservation des dossiers varieront d'un régime à l'autre, selon la complexité du régime. L'administrateur devrait déterminer le contenu de la politique en fonction de ce qui convient le mieux pour le régime de retraite. Toutefois, au minimum, les éléments suivants doivent être étudiés et traités dans la politique :

- les types de documents à conserver et leur durée de conservation;
- l'endroit où les documents doivent être entreposés;
- la forme sous laquelle les documents seront entreposés;
- la façon d'accéder aux documents;
- le mode de traitement des documents personnels et confidentiels;
- les détails de toute délégation de la gestion des documents;
- les personnes (ou les postes) responsables de la gestion des documents;
- les personnes pouvant accéder aux documents;
- les exigences de formation des personnes responsables des documents;
- les ententes contractuelles avec les fournisseurs de services;
- la vérification ou non des processus de tenue de dossiers;
- le processus relatif aux copies de secours des dossiers;
- le processus de contrôle des documents;
- le processus visant à informer les participants qu'ils agiraient prudemment en conservant leurs propres dossiers relativement au régime de retraite;
- le processus d'élimination des documents à la fin de leur durée de conservation (y compris le processus pour l'élimination en bonne et due forme des dossiers personnels et confidentiels).

L'administrateur doit surveiller la qualité de la gestion des dossiers relatifs au régime ainsi que l'exactitude de ceux-ci. Il doit être convaincu que les personnes responsables des dossiers relatifs au régime respectent la politique.

## **7. Transfert à d'autres parties des responsabilités de l'administrateur en matière de tenue des dossiers**

Comme cela est décrit ci-après, les responsabilités de l'administrateur peuvent dans certaines circonstances être transférées à une autre personne ou entité.

### **7.1 Vente de l'entreprise de l'employeur**

En cas de vente de l'entreprise de l'employeur, l'administrateur du régime du vendeur peut demeurer responsable des dossiers relatifs au régime en ce qui a trait aux prestations acquises jusqu'à la date de la vente, à moins que cet administrateur puisse démontrer que la responsabilité a été transférée à l'administrateur du régime de l'acheteur. La convention d'achat et de vente doit désigner clairement l'entité ou les entités qui seront responsables de l'administration des droits à pension acquis et futurs et des dossiers du régime concernant ces droits. Plus particulièrement, si l'acheteur assume la responsabilité des prestations acquises en vertu du régime du vendeur, la convention d'achat et de vente doit stipuler que le vendeur fournira à l'acheteur les dossiers généraux relatifs au

régime, de la création du régime à la date de la vente, ainsi que les dossiers des participants anciens et actuels au régime du vendeur. L'administrateur du régime de l'acheteur doit avoir accès à ces dossiers afin de se conformer, par exemple, à l'article 45 (1) 3 du Règlement, qui oblige l'administrateur à fournir les dispositions de tout régime antérieur aux personnes qui ont le droit de consulter les documents du régime.

### **7.2 Compagnie d'assurance dans le rôle d'administrateur**

L'article 8 (1) d) de la LRR précise que, pour qu'une compagnie d'assurance soit nommée administrateur d'un régime de retraite, elle doit garantir toutes les prestations de retraite. Si l'administrateur est une compagnie d'assurance, celle-ci est responsable des dossiers relatifs au régime.

### **7.3 Insolvabilité du responsable d'un régime**

En cas d'insolvabilité du responsable d'un régime, l'entité agissant à titre d'administrateur sera responsable des dossiers relatifs au régime.

L'insolvabilité peut couvrir un large éventail de situations, allant de la protection contre les créanciers en vertu de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies à la faillite en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité. Si l'employeur est l'administrateur et n'a pas été relevé de ses fonctions administratives, il demeure (en qualité d'administrateur) responsable de la gestion et de la conservation des dossiers. Si le surintendant nomme un nouvel administrateur, celui-ci doit assumer cette responsabilité. La LRR ne fait aucune distinction entre « l'administrateur » et « l'administrateur nommé ». En conséquence, tous les administrateurs doivent appliquer la même norme de diligence en vertu de l'article 22 de la LRR et doivent administrer le régime de retraite et la caisse de retraite conformément à l'article 19 de la LRR.

La CSFO reconnaît les défis particuliers auxquels doivent faire face les administrateurs nommés, notamment dans les cas où ils prennent le contrôle de régimes de retraite dont il manque des dossiers. Toutefois, si un particulier dépose une demande pour faire valoir des droits en vertu du régime, l'administrateur nommé est tenu d'examiner sa demande et d'enquêter à ce propos, comme aurait été tenu de le faire l'administrateur précédent. Il est possible que l'administrateur nommé doive prendre des mesures supplémentaires pour vérifier et localiser les dossiers relatifs au régime. Le délai de réponse aux bénéficiaires du régime peut donc être plus long que dans des circonstances normales.

L'administrateur nommé peut accéder aux documents du régime déposés auprès de la CSFO en faisant une demande par écrit à cet effet en vertu de l'article 30 de la LRR.

## **8. Autres lois applicables à la conservation des dossiers en vertu d'un régime de retraite**

D'autres lois régissant éventuellement la conservation de dossiers par un régime de retraite peuvent également préciser la durée de conservation des dossiers relatifs à un employé. Parmi ces lois figurent notamment, sans toutefois s'y limiter, la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada), la Loi de 2000 sur les normes d'emploi, la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé et la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Certaines lois peuvent permettre ou exiger la destruction de dossiers après une période donnée. Toutefois, même si d'autres lois peuvent ne pas exiger la conservation des dossiers relatifs au régime, cela ne veut pas dire qu'elles annulent les obligations de l'administrateur en vertu de la LRR et du Règlement, ces dossiers étant nécessaires pour garantir l'administration adéquate du régime. On peut demander en tout temps à l'administrateur de vérifier si les prestations de retraite ont été payées aux bénéficiaires du régime conformément aux modalités du régime et aux exigences de la LRR et du Règlement.

## **9. Responsabilités d'autres intervenants de la communauté des régimes de retraite**

### **9.1 Fournisseur(s) de services tiers externe(s) et employé(s) de l'administrateur**

L'administrateur peut déléguer la responsabilité de la gestion des dossiers relatifs au régime à un ou plusieurs de ses employés ou à un ou plusieurs fournisseurs de services tiers externes (par exemple, le dépositaire des fonds de la caisse de retraite, une société de services-conseils, une société spécialisée en administration par des tiers, etc.). Toutefois, l'administrateur doit continuer de superviser la réalisation des activités de gestion des dossiers relatifs au régime de retraite par son ou ses employés et son ou ses fournisseur(s) de services, et il doit être convaincu que les dossiers sont conservés conformément aux normes que l'administrateur a lui-même établies. L'administrateur est en définitive responsable de ces dossiers et doit rendre des comptes concernant toute question liée au régime pouvant être soulevée relativement à ces dossiers.

Un exemplaire de la politique de gestion et de conservation des dossiers de l'administrateur devrait être remis au(x) fournisseur(s) de services. Si un fournisseur de services a sa propre politique de gestion et de conservation des dossiers relatifs au régime de retraite, et si l'administrateur est convaincu que la politique en question satisfait aux exigences prévues par la loi et à celles propres au régime, l'administrateur peut se servir de la politique du fournisseur de services. L'administrateur doit veiller à ce que l'entente ou le contrat entre l'administrateur et le fournisseur de services traite des éléments abordés dans la politique de gestion et de conservation des dossiers, ainsi que du traitement de tous les dossiers (en version imprimée, électronique, etc.) pendant la période de prestation des services et à la résiliation du contrat (p. ex., renvoi des dossiers à l'administrateur ou transfert direct des dossiers au fournisseur de services subséquent).

Si les dossiers sont tenus sous forme électronique par le fournisseur de services, l'entente ou le contrat devrait mentionner la capacité de l'administrateur à obtenir des droits de licence sur la technologie du fournisseur de services. Si le fournisseur de services n'est pas disposé à partager les droits liés à sa technologie, il doit trouver une manière de renvoyer les dossiers à l'administrateur sous une forme utilisable. Les originaux signés des documents du régime qui créent et soutiennent le régime de retraite et la caisse de retraite (textes du régime, modifications, contrats de fiducie, etc.) doivent toujours être renvoyés à l'administrateur.

À la résiliation du contrat, le fournisseur de services ne doit pas détruire les dossiers qu'il a gérés et conservés au nom de l'administrateur. Ces dossiers doivent être transférés à l'administrateur ou à une autre entité tel que cela est prévu dans le contrat ou l'entente. Le fournisseur de services sera tenu responsable des dossiers qu'il contrôle et gère au nom de l'administrateur. La norme de diligence applicable à l'administrateur en vertu de l'article 22 de la LRR s'applique également aux fournisseurs de services.

### **9.2 Bénéficiaires du régime**

Il appartient aux bénéficiaires du régime de conserver les documents relatifs au régime de retraite qu'ils reçoivent de l'administrateur (états de retraite, avis, brochures à l'intention des participants, etc.). Les bénéficiaires ont aussi la responsabilité d'étudier les états de retraite qu'ils reçoivent de l'administrateur (p. ex., les relevés annuels de prestations ou les déclarations de cessation de participation) et d'aviser l'administrateur de toute information figurant sur leurs relevés ou déclarations qui semble incorrecte.

Les bénéficiaires du régime ont intérêt à conserver des dossiers relativement au régime de retraite pour disposer d'une preuve de leurs droits à des prestations (en particulier dans les cas où les bénéficiaires du régime mettent fin à leur emploi ou à leur participation au régime avant la date de leur retraite, avec une pension différée payable à une date ultérieure). Il est également important que les bénéficiaires du régime tiennent l'administrateur informé des changements touchant leur situation personnelle, le cas échéant (adresse postale, état matrimonial, bénéficiaire désigné, etc.).

Dans les cas où l'administrateur est incapable de vérifier la participation d'une personne au régime de retraite de la société, la personne doit lui fournir la preuve de son emploi ou de sa participation au régime. Le type de preuve

exigé peut varier selon la nature obligatoire ou facultative de la participation au régime. Par exemple, si les modalités du régime exigeaient que tous les employés y adhèrent à partir de la date de leur embauche, il est possible que la personne ait seulement à prouver qu'elle est un ancien employé de la société (p. ex., relevés d'emploi, talons de chèque de paie, feuillets T4, etc.). En revanche, si les modalités du régime donnaient aux employés l'option d'y adhérer, la personne peut devoir fournir une preuve de sa participation au régime (états de retraite annuels, formulaire d'adhésion ou de cessation de la participation au régime, feuillets T4, etc.). Une fois que l'emploi de la personne ou sa participation au régime a été confirmée, il revient à l'administrateur de vérifier si cette personne a reçu ou non les paiements correspondant à ses droits à prestations en vertu du régime. L'administrateur doit pouvoir fournir des preuves à l'appui de ses actes.

Il est possible de refuser de verser des prestations à une personne qui ne dispose d'aucun dossier ou qui n'est pas en mesure d'obtenir auprès d'autres sources (comme l'Agence du revenu du Canada) des documents attestant son emploi au sein de la société ou sa participation au régime de retraite.

Il convient de remarquer que la CSFO ne tient pas de dossiers individuels sur des participants au régime.

### **9.3 Employeurs**

Dans les cas où l'employeur n'est pas l'administrateur (p. ex., les régimes de retraite interentreprises), l'article 23 de la LRR exige que l'employeur fournisse à l'administrateur toute information dont l'administrateur a besoin pour se conformer à la LRR, au Règlement et aux modalités du régime. L'employeur a la responsabilité de vérifier l'exactitude de l'information qu'il fournit à l'administrateur et d'informer l'administrateur de tout changement au dossier d'un participant qui pourrait influencer sur les droits de ce dernier en vertu du régime de retraite (date d'embauche, date de naissance, modification du salaire, etc.).

L'administrateur est responsable des dossiers qu'il reçoit du ou des employeurs. L'administrateur doit être convaincu de l'exactitude de l'information fournie par le ou les employeurs au moment de la réception de l'information et au moment du traitement des paiements. L'administrateur doit résoudre toute divergence constatée dans l'information qu'il a reçue du ou des employeurs.

## ANNEXE A

### FOIRE AUX QUESTIONS

#### *Questions posées par des administrateurs de régimes*

**Q. Mon employé a pris sa retraite et reçoit une pension du régime. Durant combien de temps dois-je conserver les dossiers du régime de retraite qui le concernent?**

**R.** Les dossiers individuels du régime de retraite qui concernent un participant particulier au régime devraient être conservés tant que le participant et ses bénéficiaires ou sa succession ont droit à des prestations en vertu du régime. Après le décès du participant au régime et de ses bénéficiaires, l'administrateur doit conserver un résumé des dossiers relatifs au régime, qui devrait comprendre, au minimum, l'information suivante :

- le nom du bénéficiaire du régime, le numéro de l'employé ou le numéro d'assurance sociale de ce dernier; (selon le cas);
- la date d'adhésion au régime (selon le cas);
- la date de retraite (selon le cas);
- la date du décès du participant retraité;
- la date du décès du conjoint du participant retraité ou de son bénéficiaire désigné (selon le cas);
- le montant de la pension qui était versée au participant retraité ou à son conjoint, son bénéficiaire désigné ou sa succession (selon le cas), y compris toute preuve confirmant l'information sur le paiement (p. ex., talons de paiement, feuillets T4A ou toutes autres sortes de preuve);
- la ou les dates auxquelles le ou les paiements ont débuté et pris fin, en cas de paiements périodiques;
- la date à laquelle le paiement a été effectué et le montant du paiement, en cas de paiement d'une somme forfaitaire.

Le résumé de l'information conservé doit être suffisant pour identifier clairement le prestataire du ou des paiements, le ou les montants exacts qui lui ont été versés et la ou les dates auxquelles le ou les paiements ont débuté et pris fin.

**Q. Mon employé a quitté son emploi et ses droits à pension ont été transférés hors du régime. Dois-je conserver les dossiers du régime de retraite qui le concernent?**

**R.** Il n'est pas nécessaire de conserver tous les dossiers relatifs au régime concernant cette personne. Toutefois, il est important que l'administrateur conserve au moins un résumé des dossiers individuels concernant cette personne, qui confirmera l'état des paiements qui lui ont été versés. Les dossiers individuels devraient comprendre au minimum l'information suivante :

- le nom de l'employé ou le numéro identificateur ou le numéro d'assurance sociale de ce dernier;
- la date d'adhésion au régime;
- la date de cessation;
- les droits acquis à la date de cessation;
- la preuve de l'information divulguée au participant au moment de la cessation;
- toute option choisie par le participant;
- le montant du paiement et la date du paiement (y compris toute preuve confirmant l'information sur le paiement, comme des relevés bancaires, un reçu indiquant le montant transféré et la destination, le nom de l'institution financière, un reçu attestant le paiement en espèces, la date à laquelle le chèque a été compensé ou toutes autres sortes de preuve).

Le résumé de l'information conservé doit être suffisant pour identifier clairement le prestataire du paiement, le montant exact qui lui a été versé et la date du paiement.

**Q. Une personne s'est manifestée en prétendant avoir été au service de la société il y a plus de 30 ans et est convaincue avoir droit à des prestations non payées en vertu du régime de retraite de la société. Quelle est l'obligation de l'administrateur à l'égard de cette personne?**

**R.** Si l'administrateur est incapable de vérifier la participation de la personne au régime de retraite de la société, la personne doit lui fournir la preuve de son emploi ou de sa participation au régime. Le type de preuve exigé peut varier selon la nature obligatoire ou facultative de la participation au régime. Par exemple, si les modalités du régime exigeaient que tous les employés y adhèrent à partir de la date de leur embauche, il est possible que la personne ait seulement à prouver qu'elle est un ancien employé de la société. En revanche, si les modalités du régime donnaient aux employés l'option d'y adhérer, la personne peut devoir fournir une preuve de sa participation au régime.

Une fois que l'emploi de la personne ou sa participation au régime a été établie, il revient à l'administrateur de vérifier si cette personne avait droit à des prestations en vertu du régime et si ces prestations ont été payées. L'administrateur doit pouvoir fournir des preuves à l'appui de ses actes.

**Q. S'il manque des dossiers relatifs au régime, de quelles ressources dispose l'administrateur du régime?**

**R.** L'administrateur peut demander de consulter dans les bureaux de la CSFO les documents passés et présents relatifs au régime que la CSFO a en sa possession. Il convient toutefois de noter que la CSFO ne tient aucun dossier sur des participants au régime individuellement.

Si des rentes ont été souscrites pour les employés ou leurs bénéficiaires, l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) peut être en mesure d'orienter l'administrateur (ou le titulaire de la rente) vers la compagnie d'assurance qui détient la rente souscrite (communiquez sans frais avec l'OAP au 1 800 361-8070 ou consultez son site Web à l'adresse <http://www.olhi.ca/fr/>).

**Q. Une société a mis fin à ses activités et a liquidé son régime. Quand l'administrateur cesse-t-il d'être responsable des dossiers relatifs au régime?**

**R.** En cas de cessation d'un régime de retraite, la caisse de retraite de ce régime demeurera assujettie à la LRR et au Règlement jusqu'à ce que le total des prestations dues aux bénéficiaires du régime ait été payé et que toute la caisse de retraite ait été liquidée. Afin d'être libéré de toute autre obligation concernant le régime de retraite, l'administrateur doit pouvoir démontrer que les versements effectués à même la caisse de retraite l'ont été conformément aux modalités du régime et aux exigences de la LRR et du Règlement. Cela signifie que l'administrateur peut demeurer responsable des dossiers relatifs au régime longtemps après la date de liquidation. Par conséquent, il est important que l'administrateur conclue une entente avec un fournisseur de services externe (par exemple, le dépositaire des fonds de la caisse de retraite, une société de services-conseils, une société spécialisée en administration par des tiers, etc.) afin de s'assurer que les participants continueront d'avoir accès à une personne-ressource concernant le règlement de leurs droits à pension.

**Q. Une personne qui détient un certificat indiquant qu'elle a acquis des droits à une rente différée en vertu du régime de retraite s'est manifestée plusieurs années après la liquidation du régime. Cette personne affirme ne pas avoir reçu ses prestations. Quelle est l'obligation de l'administrateur à l'égard de cette personne?**

**R.** L'administrateur doit être en mesure de confirmer si cette personne était incluse ou non dans la liquidation et si des prestations lui ont été versées. Si aucun paiement n'a été effectué, l'administrateur doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que cette personne reçoit ses prestations de retraite. La cessation du régime ne libère pas l'administrateur des obligations à l'égard des participants qui n'ont pas reçu les prestations auxquelles ils avaient droit.

***Questions posées par des participants à des régimes de retraite***

**Q. Quelles sont mes responsabilités en matière de tenue des dossiers? Quels dossiers dois-je conserver?**

**R.** Vous avez intérêt à conserver des dossiers montrant que vous participez au régime de retraite et que vous avez droit à des prestations en vertu du régime. Au minimum, vous devriez conserver les pièces suivantes (au moins jusqu'au moment où vous êtes prêt à commencer à percevoir vos prestations de retraite) :

- le formulaire d'adhésion au régime (si un tel formulaire a été rempli);
- les états de retraite annuels;
- la déclaration de cessation de participation;
- le certificat indiquant que vous avez acquis des droits à une rente différée (si un tel certificat a été émis par le régime).

Vous avez aussi la responsabilité d'étudier les états de retraite que vous recevez de l'administrateur, le cas échéant, et d'aviser l'administrateur de toute information figurant sur vos relevés qui semble incorrecte.

**Q. J'ai travaillé pour la société ABC il y a plus de 30 ans et je participais au régime de retraite de la société. Je suis convaincu ne pas avoir reçu mes droits à pension quand j'ai quitté la société. Que dois-je faire?**

**R.** Premièrement, vous devez vérifier vos dossiers personnels afin de trouver tout document indiquant que vous participiez au régime de retraite de la société ou que vous étiez au service de celle-ci (formulaires d'adhésion au régime ou de cessation de la participation au régime, relevés annuels de prestations de retraite, feuillets T4, relevés d'emploi, etc.). Une fois que vous avez ces renseignements, vous devez communiquer avec le service des ressources humaines de la société et demander à parler à la personne responsable de l'administration du régime de retraite. Il est possible que vous deviez écrire à cette personne et lui fournir la preuve de votre participation au régime ou la preuve que vous êtes un ancien employé de la société.

Si la société n'est pas en mesure de vous aider ou si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser par écrit à la CSFO afin de demander un examen de votre cas, à l'adresse suivante :

Direction des régimes de retraite  
Commission des services financiers de l'Ontario  
5160, rue Yonge  
C.P. 85, 4<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2N 6L9

Veillez inclure toute correspondance entre l'administrateur du régime de retraite et vous-même, ainsi qu'une autorisation écrite permettant au personnel de la CSFO de communiquer avec l'administrateur en votre nom et de lui envoyer des copies de toute correspondance que vous avez adressée à la CSFO.

**Q. Je suis un participant au régime de la société ABC ayant acquis des droits à des prestations différées. J'ai récemment appris que le régime de retraite a été liquidé et que la société a mis fin à ses activités. Je n'ai pas reçu les prestations auxquelles j'avais droit. Que dois-je faire?**

**R.** Vous pouvez écrire à la CSFO à l'adresse ci-dessous pour obtenir de l'aide :

Direction des régimes de retraite  
Commission des services financiers de l'Ontario  
5160, rue Yonge  
C.P. 85, 4<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2N 6L9

Il convient toutefois de noter que la CSFO ne tient aucun dossier sur des participants au régime individuellement. Par conséquent, vous devrez fournir à la CSFO des copies de tout document pertinent indiquant que vous avez participé au régime de retraite, ainsi qu'une autorisation écrite permettant au personnel de la CSFO de communiquer avec votre ancien employeur ou toute autre personne en votre nom et d'envoyer à ces personnes des copies de toute correspondance que vous avez adressée à la CSFO. La CSFO vous aidera à déterminer la personne avec qui communiquer concernant le paiement de vos prestations de retraite.