

Étude de cas

RÉGIMES DE RENTES COLLECTIVES

Janvier 2016

Note importante au superviseur de stage :

Le modèle de l'étude de cas présenté ici est facultatif. Chaque milieu de stage peut élaborer son propre modèle selon sa réalité. L'Autorité des marchés financiers recommande de couvrir les mêmes étapes du processus et des questions similaires.

Nom du stagiaire : _____

N° d'identification personnel : _____

Date de la remise du document : _____

1^{re} édition, 2016

Rédaction

Normand Larivière

Consultation

Rita Calabrese, Marie Ladouceur et Roger Richard

Direction du projet

Alain Deschamps et Lucie Regimbald

© AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, 2016

Tous les droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, sont réservés pour tous les pays. Aucun extrait de ce document protégé par les présents droits d'auteur ne peut être reproduit ni utilisé sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, mécanique ou électronique, y compris la microreproduction, la photocopie, l'enregistrement ou un système de stockage et de recherche des données, sans l'autorisation écrite d'une personne dûment autorisée de l'Autorité des marchés financiers.

Table des matières

Présentation de l'étude cas

Étape 1: Sollicitation et représentation	6
Étape 2: Analyse des besoins du client.....	9
Étape 3: Préparation de la demande de soumission	9
Étape 4: Analyse des soumissions reçues	12
Étape 5: Préparation de la recommandation	12
Étape 6: Mise en place de la recommandation.....	17
Étape 7: Service après-vente	17
Tableau de pointage	19

Régime de rentes collectives

Introduction

Dans le cadre du processus de certification en régimes de rentes collectives, l'article 49.1 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (RLRQ, c. D-9.2, r. 7) (le Règlement) stipule que le stagiaire doit réaliser une étude de cas pendant la période probatoire. Pour ce faire, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) propose ce modèle d'étude de cas à l'intention des superviseurs de stage et des stagiaires en rentes collectives de personnes. Le cabinet peut choisir de concevoir son propre modèle, plus représentatif de la réalité de sa clientèle, du moment que celui-ci couvre les mêmes étapes du processus, ainsi que des questions similaires, et qu'il sera intégré au dossier du stagiaire.

Les superviseurs de stage utilisent cet outil pour valider la compréhension du processus d'élaboration d'une recommandation en rentes collectives par le stagiaire. Concrètement, le superviseur de stage aura accès au solutionnaire sur demande écrite auprès de l'Autorité. Le solutionnaire est un document confidentiel, et son usage doit demeurer restreint.

Marche à suivre

Vers la cinquième semaine de stage, le superviseur remet l'étude de cas à être réalisée au stagiaire. La durée proposée de l'activité est de trois jours, mais elle peut varier selon la situation de chaque employeur (milieu de stage).

L'Autorité suggère fortement que le stagiaire réalise cette étude de cas de façon autonome et individuelle. Cette étape permet de valider la compréhension du processus d'élaboration d'une recommandation par le stagiaire et de détecter les aspects que celui-ci ne maîtrise pas. Ainsi, le superviseur pourra combler les lacunes observées, le cas échéant, puis évaluer la réussite du stage.

Le superviseur dépose les documents de l'étude de cas dans le dossier du stagiaire conformément à l'article 49.1 du Règlement.

Le superviseur peut alors émettre sa recommandation concernant la réussite du stage et soumettre son rapport au cabinet pour approbation. Il doit ensuite transmettre sa recommandation et son rapport à l'Autorité dans les 10 jours suivant la fin de la période probatoire par les services en ligne ou à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers
Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boulevard Laurier
Québec (Québec) G1V 5C1

Contenu

L'étude de cas aborde les étapes suivantes du processus d'élaboration d'une recommandation en régime de rentes collectives.

1. Sollicitation et représentation
2. Analyse des besoins du client
3. Préparation de la demande de soumission
4. Analyse des soumissions reçues
5. Préparation de la recommandation
6. Mise en place de la recommandation
7. Service après-vente

Présentation de l'étude de cas

Étienne, un représentant en rentes collectives, doit élaborer une recommandation de rentes collectives adaptée aux besoins d'un client, une entreprise de fabrication d'équipements médicaux et de recherche, Médical ULT.

L'entreprise compte 40 employés à temps plein qui participent tous au régime de retraite à cotisation déterminée de l'entreprise, mis en place il y a 15 ans. La caisse de retraite est investie depuis le début auprès de l'assureur ADC qui offre également les services d'administration du régime et de communication.

Le régime en place prévoit une cotisation de l'employeur et de l'employé correspondant à 5 % du salaire de ce dernier. Chaque participant au régime gère lui-même ses cotisations et celles de l'employeur versées en son nom parmi les options de placement offertes par l'assureur ADC.

La cotisation annuelle dans le régime de retraite est de l'ordre de 300 000 \$, et l'actif accumulé atteint actuellement 4 000 000 \$.

Lors de la dernière assemblée annuelle des participants, le comité de retraite a constaté une certaine insatisfaction de ceux-ci envers le fournisseur de services actuel. Il a donc décidé de confier à un représentant en rentes collectives le mandat de lui recommander un fournisseur de services répondant plus adéquatement à leurs attentes.

Étape 1 : Sollicitation et représentation

Étude de cas – suite

Dans ses démarches de sollicitation de nouveaux clients, Étienne a régulièrement contacté cette entreprise dans le passé. Louis, directeur des services financiers de l'entreprise et également membre du comité de retraite, communique avec Étienne, qu'il avait rencontré précédemment, et lui demande de venir présenter ses services au comité à la suite de la décision de remplacer le fournisseur de services actuel. Ils se verront donc la semaine suivante.

En vue de cette rencontre, Étienne prépare un modèle de mandat que le comité de retraite devra remplir et signer pour officialiser son autorisation de travailler sur ce dossier.

Consigne 1-A

Préparez un modèle de mandat de représentation exclusive. (6 points)

Mandat de représentation exclusive

Date

À: Étienne, représentant en rentes collectives (coordonnées)

Objet: _____

Monsieur,

Sincères salutations,

Louis, directeur des services financiers et membre du comité de retraite
(personne-ressource) Signature

Étienne (signature du représentant) Date

Étude de cas – suite

La semaine suivante, Étienne rencontre Louis, le directeur des services financiers, et les autres membres du comité de retraite.

D'entrée de jeu, Étienne remercie Louis et les membres du comité de lui permettre de les rencontrer pour offrir ses services en rentes collectives. Il présente l'ensemble des services qu'il offre à ses clients de rentes collectives.

Louis détaille les caractéristiques du régime de retraite à cotisation déterminée de l'entreprise en place depuis maintenant 15 ans. Il en remet un résumé à Étienne.

Caractéristiques du régime de retraite des employés de Médical ULT

Type de régime de retraite	Régime de retraite à cotisation déterminée	
Date d'entrée en vigueur	Il y a 15 ans	
Taux de cotisation de l'employé	5 % du salaire	
Taux de cotisation de l'employeur	5 % du salaire de l'employé	
Nombre de participants	40	
Cotisations annuelles totales	300 000 \$	
Actif du régime de retraite	4 000 000 \$	
Répartition actuelle de l'actif	40 % fonds diversifié – 30 % fonds d'actions canadiennes – 30 % fonds d'obligations	
Frais d'administration	5 \$/participant/mois	Frais gestion: 2,25 %

Étude de cas – suite

Le comité de retraite est d'avis que les participants, étant eux-mêmes responsables de leur investissement, doivent bénéficier de services de communication et d'éducation à la hauteur de leurs attentes.

Étienne rappelle qu'une partie de son rôle comme représentant en rentes collectives est de trouver un fournisseur de services qui correspond parfaitement aux besoins et aux attentes du client. À cet effet, il présente le modèle de mandat l'autorisant à agir comme représentant exclusif, que le comité remplit, et Louis le signe.

Étienne demande à Louis de lui fournir les documents pertinents, à savoir le texte du régime de retraite, le contrat de services avec l'assureur actuel, l'état financier du régime et les documents de communication remis aux participants.

Étape 2: Analyse des besoins du client

Étude de cas – suite

En consultant les documents reçus, Étienne constate entre autres que le régime de retraite est provisionné par un contrat de services dont la tarification ne correspond pas adéquatement au niveau actuel d'actif et de cotisations. Il note également que les options de placement proposées aux participants sont à la fois limitées et souvent sous-performantes. De plus, Étienne pense que les services de communication (centre d'appels et outils d'aide à la décision) offerts aux participants pourraient être améliorés.

Étienne détermine ces besoins d'amélioration quant au produit et aux services proposés, qu'il valide avec le comité de retraite et qu'il présente comme devant faire l'objet de l'appel d'offres de services.

Étienne présente également au comité son plan d'action pour l'appel d'offres, pour l'analyse des soumissions, pour la recommandation d'un nouveau fournisseur de services et sa mise en place s'il y a lieu. Le comité est d'accord avec cette façon de procéder.

Consigne 2-A

À partir des informations contenues dans le texte de l'étude de cas ci-dessus, indiquez les principaux besoins d'amélioration relativement au régime de rentes collectives en place. (3 points)

Étape 3: Préparation de la demande de soumission

Étude de cas – suite

Étienne se consacre à la rédaction de sa demande de soumission à transmettre aux assureurs.

Consigne 3-A

Quelles données, ayant une incidence sur la tarification, Étienne doit-il présenter dans sa demande de soumission ? (4 points)

Consigne 3-B

Pour comparer les soumissions des assureurs, quelles informations générales Étienne doit-il leur demander de fournir ? (5 points)

Consigne 3-C

Pour comparer les services administratifs des assureurs, quelles informations Étienne doit-il leur demander dans son cahier des charges ? (3 points)

Consigne 3-D

Comme les placements constituent un élément crucial dans le choix d'un fournisseur de services, quels éléments Étienne doit-il s'assurer de comparer à l'aide de sa demande de soumission? (6 points)

Consigne 3-E

Dans le cadre d'un régime de retraite comme celui de Médical ULT, où les participants doivent effectuer eux-mêmes leur choix de placements, les services de communication et d'éducation offerts par les assureurs occupent une place très importante. Quelles informations concernant ces services Étienne doit-il demander aux différents fournisseurs dans son cahier des charges? (5 points)

Consigne 3-F

Concernant la tarification des services offerts par les différents fournisseurs, quelles demandes précises Étienne doit-il indiquer dans son cahier des charges? (3 points)

Étude de cas – suite

Étienne rédige sa demande de soumission, en posant toutes les questions nécessaires afin de cibler le meilleur fournisseur de services pour son client. Il achemine sa demande de soumission à trois assureurs précédemment retenus par le comité de retraite et il leur demande d'y répondre dans les 15 jours suivants.

Étape 4: Analyse des soumissions reçues

Étude de cas – suite

À la réception des propositions des trois fournisseurs de services, Étienne s'empresse d'en faire une lecture attentive pour relever les aspects importants de chacune. Il procède par la suite à une analyse quantitative et qualitative des soumissions présentées.

Consigne 4-A

**Quels éléments doivent faire partie de l'analyse quantitative d'Étienne?
(3 points)**

Consigne 4-B

**Quels éléments doivent faire partie de l'analyse qualitative d'Étienne?
(4 points)**

Étape 5: Préparation de la recommandation

Étude de cas – suite

Pour comparer les propositions reçues, Étienne résume les caractéristiques de chacune dans la grille ci-dessous. Celle-ci permet de comparer les éléments des propositions selon la façon suivante: portrait général, administration, placements, communication et tarification.

Afin de comparer les propositions reçues avec le régime de rentes en place, Étienne indique les caractéristiques du produit de l'assureur actuel dans la première colonne de la grille.

Grille de comparaison Régime de retraite Médical ULT

	Assureur actuel	Assureur A	Assureur B	Assureur B
PORTRAIT GÉNÉRAL				
Solidité financière	Très bonne	Excellente	Excellente	Très bonne
Actif sous gestion	4,3 milliards \$	6,5 milliards \$	4,5 milliards \$	3,0 milliards \$
Localisation	Toronto	Toronto	Montréal	Montréal
Capacités technologiques	Très bonnes	Excellentes	Excellentes	Très bonnes
ADMINISTRATION				
Normes de services	Très bonnes	Excellentes	Bonnes	Très bonnes
Capacités administratives	Très bonnes	Excellentes	Très bonnes	Très bonnes
Contenu des rapports et relevés	Très bon	Très bon	Très bon	Très bon
PLACEMENTS				
Nombre de gestionnaires	10	12	18	9
Qualité des gestionnaires	Bonne	Bonne	Bonne	Très bonne
Nombre de fonds	29	45	59	31
Qualité des fonds	Bonne	Excellente	Excellente	Bonne
Rendement	Très bon	Excellent	Très bon	Moyen
Qualité de l'équipe de suivi	Très bonne	Excellente	Très bonne	Très bonne
Qualité du processus de suivi	Bonne	Excellente	Bonne	Très bonne
COMMUNICATION				
Qualité du matériel	Bonne	Très bonne	Très bonne	Bonne
Centre d'appels	Très bon	Excellent	Très bon	Très bon

	Assureur actuel	Assureur A	Assureur B	Assureur B
Site Web	Très bon	Excellent	Très bon	Excellent
Services de communication et d'éducation	Bons	Très bons	Bons	Très bons
Services complémentaires	Bons	Très bons	Bons	Bons
TARIFICATION				
Administration	5 \$/participant /mois	3,50 \$/participant/ mois	5 \$/participant/ mois	5 \$/participant/ mois
Gestion des fonds	2,25 %	1,75 %	1,90 %	1,55 %
Autres services	Moyens	Faibles	Moyens	Moyens

Étude de cas – suite

Dans le cadre du régime de retraite actuel de Médical ULT, les participants sont responsables de leurs placements. Ils doivent donc disposer des outils nécessaires pour effectuer les bons choix. Les éléments «Placements» et «Communication» sont très importants. Étienne décide donc de pondérer les éléments de comparaison de la façon suivante :

- Portrait général: 10 %
- Administration: 15 %
- Placements: 35 %
- Communication: 25 %
- Tarification: 15 %

Consigne 5-A

Remplissez la grille de pondération et le tableau résumé pour le régime de retraite de Médical ULT. (92 points)

Grille de pondération
Régime de retraite Médical ULT

	% maximal	Assureur actuel	Assureur A	Assureur B	Assureur C
PORTRAIT GÉNÉRAL					
Solidité financière	2,5 %				
Actif sous gestion	2,5 %				
Localisation	2,5 %				
Capacités technologiques	2,5 %				
Sous-total	10 %				
ADMINISTRATION					
Normes de services	5 %				
Capacités administratives	6 %				
Contenu des rapports et relevés	4 %				
Sous-total	15 %				
PLACEMENTS					
Nombre de gestionnaires	5 %				
Qualité des gestionnaires	7 %				
Nombre de fonds	5 %				
Qualité des fonds	7 %				
Rendement	5 %				
Qualité de l'équipe de suivi	3 %				
Qualité du processus de suivi	3 %				
Sous-total	35 %				
COMMUNICATION					
Qualité du matériel	5 %				
Centre d'appels	5 %				
Site Web	5 %				
Services de communication et d'éducation	5 %				
Services complémentaires	5 %				
Sous-total	25 %				

	% maximal	Assureur actuel	Assureur A	Assureur B	Assureur C
TARIFICATION					
Administration	6 %				
Gestion des fonds	6 %				
Autres services	3 %				
Sous-total	15 %				
TOTAL	100 %				

Tableau résumé
Régime de retraite Médical ULT

	% maximal	Assureur actuel	Assureur A	Assureur B	Assureur C
PORTRAIT GÉNÉRAL	10 %				
ADMINISTRATION	15 %				
PLACEMENTS	35 %				
COMMUNICATION	25 %				
TARIFICATION	15 %				
TOTAL	100 %				

Étude de cas – suite

Étienne rédige un rapport présentant un résumé des soumissions et des points forts de chacune et émet une recommandation quant à l'assureur ayant obtenu le meilleur pointage dans la grille de pondération. Il rencontre le comité de retraite pour lui faire part de sa recommandation. Le comité l'accepte.

Consigne 5-B

D'après les résultats obtenus, quel assureur devrait faire l'objet de la recommandation d'Étienne? Justifiez votre réponse. (2 points)

Le choix de l'assureur est _____.

Étape 6: Mise en place de la recommandation

Étude de cas – suite

Le comité de retraite ayant accepté la recommandation d'Étienne, ce dernier doit voir à sa mise en place.

Consigne 6-A

À partir du moment où la recommandation d'Étienne sur le choix d'un nouveau fournisseur de services est acceptée par le comité de retraite, quelles sont les étapes nécessaires à sa mise en place? (5 points)

Étape 7 : Service après-vente

Étude de cas – suite

Pour que son client soit entièrement satisfait de ses services et de ceux du nouveau fournisseur, Étienne doit effectuer les activités de suivi nécessaires au bon fonctionnement du régime.

Consigne 7-A

À la suite du choix du nouveau fournisseur de services et de la mise en place du régime, quels suivis Étienne devra-t-il faire auprès de l'assureur? (3 points)

Consigne 7-B

Quels suivis Étienne devra-t-il faire auprès du comité de retraite et auprès des participants au régime? (6 points)

Concernant le comité de retraite, Étienne doit:

Concernant les participants, Étienne doit:

Cela complète l'étude de cas en régimes de rentes collectives.
SVP, remettre le document à votre superviseur de stage.

Tableau de pointage

Le total des points est de 150. On doit diviser par 3 et multiplier par 2 pour avoir un total sur 100 points. Le seuil de réussite est de 70 %.

N° de consigne	Points obtenus	Total des points
1-A		6
2-A		3
3-A		4
3-B		5
3-C		3
3-D		6
3-E		5
3-F		3
4-A		3
4-B		4
5-A		92
5-B		2
6-A		5
7-A		3
7-B		6
Total	_____	_____ /150
	_____ /3 × 2	_____