



# Sondage auprès des régimes de retraite (SRR) – Édition 2020-21

## Version définitive du rapport

**Préparé pour le Bureau du surintendant des institutions  
financières**

Nom du fournisseur : Phoenix SPI  
Numéro du contrat : 51019-207002 001 CY  
Valeur du contrat : 45 180,01 \$ (TVH comprise)  
Date d'attribution : 15 décembre 2020  
Date de livraison : 19 juillet 2021  
Numéro d'enregistrement : ROP 083-20

Pour de plus amples renseignements à propos de ce rapport, veuillez communiquer avec  
le BSIF à l'adresse [information@osfi-bsif.gc.ca](mailto:information@osfi-bsif.gc.ca).

**This document is also available in English**

**Canada**



## Sondage auprès des régimes de retraite (SRR) – édition 2020-21

Version définitive du rapport

Préparé pour le Bureau du surintendant des institutions financières

Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Décembre 2020

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage mené auprès de 216 représentants de régimes de retraite privés fédéraux surveillés par le BSIF. Le sondage était offert dans les deux langues officielles et accessible en ligne du 16 février au 16 mars 2021.

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Le cas échéant, l'autorisation écrite préalable du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est requise. Pour de plus amples renseignements à propos de ce rapport, veuillez communiquer avec le BSIF à l'adresse [information@osfi-bsif.gc.ca](mailto:information@osfi-bsif.gc.ca).

Communications et engagement

Bureau du surintendant des institutions financières

255, rue Albert, 12<sup>e</sup> étage

Ottawa (ON) K1A 0H2

**Numéro de catalogue :**

**IN4-33/2021F-PDF**

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**

**978-0-660-39752-8**

**Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 083-20) :**

Numéro au catalogue IN4-33/2021E-PDF (rapport final, anglais)

ISBN 978 0-660-39751-1

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Finances, 2021.

This publication is also available in English under the title: *Pension Plans Survey (PPS) 2020-21*

Préparé pour le Bureau du surintendant des institutions financières

# Table des matières

## Sommaire

1. But et objectifs du sondage
2. Méthode
3. Généralisabilité et utilisation des résultats
4. Principales constatations
5. Valeur du contrat
6. Attestation de neutralité politique

## Introduction

1. Contexte et objectif
2. Méthode
3. Note aux lecteurs

## Résultats détaillés

1. Impressions générales
2. Consignes
3. Surveillance
4. Agréments
5. Communication et information
6. Site Web du BSIF
7. *InfoPensions*
8. Système de déclaration réglementaire
9. Mesures adoptées par le BSIF en réponse à la COVID-19
10. Dernières observations

## Annexe 1 : Instruments de recherche en français

- A : Invitation du surintendant
- B : Invitation à participer au sondage
- C : Rappels du sondage
- D : Questionnaire

## Annexe 2 : Instruments de recherche en anglais

- A : Invitation du surintendant
- B : Invitation à participer au sondage
- C : Rappels du sondage
- D : Questionnaire

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Satisfaction globale à l'égard du BSIF

Tableau 2 : Raisons de la satisfaction ou de l'insatisfaction

Tableau 3 : Abonnement aux courriels portant sur les régimes de retraite

Tableau 4 : Raisons de ne pas être abonné aux avis par courriel du BSIF

Tableau 5 : Cotes attribuées aux consultations du BSIF auprès du secteur au moment d'élaborer des consignes

Tableau 6 : Connaissance des consignes publiées

Tableau 7 : Savoir où trouver les consignes du BSIF

Tableau 8 : Efficacité avec laquelle les consignes du BSIF communiquent clairement les attentes de ce dernier

Tableau 9 : Efficacité des consignes du BSIF pour appuyer la conformité des régimes

Tableau 10 : Types de correspondance reçue

Tableau 11 : Occasions de discuter des préoccupations liées à la surveillance

Tableau 12 : Clarté de la correspondance du BSIF

Tableau 13 : Efficacité globale de la surveillance des régimes dans des circonstances normales

Tableau 14 : Efficacité globale de la surveillance des régimes pendant la COVID-19

Tableau 15 : Demandes d'agrément soumises

Tableau 16 : Type d'agrément réglementaire demandé

Tableau 17 : Satisfaction globale à l'égard du traitement des demandes

Tableau 18 : Réponse aux demandes de renseignements sur l'état des demandes

Tableau 19 : Possibilité de discuter de questions liées aux demandes d'agrément

Tableau 20 : Satisfaction à l'égard de la rapidité du traitement des demandes d'agrément

Tableau 21 : Temps requis pour traiter les demandes d'agrément

Tableau 22 : Principal point de contact au BSIF

Tableau 23 : Satisfaction de la rapidité avec laquelle le BSIF répond aux demandes de renseignements

Tableau 24 : Satisfaction de la capacité du BSIF de communiquer dans la langue officielle préférée de l'interlocuteur

Tableau 25 : Principales raisons de contacter le BSIF

Tableau 26 : Résultat du contact avec le BSIF

Tableau 27 : Visite du site Web du BSIF

Tableau 28 : Raison de la visite de la section Régimes de retraite privés du site Web

## Sondage auprès des régimes de retraite (SRR) – édition 2020-21

Tableau 29 : Mesure dans laquelle les administrateurs de régime ont trouvé ce qu'ils cherchaient sur le site Web du BSIF

Tableau 30 : Mesure dans laquelle les professionnels ont trouvé ce qu'ils cherchaient sur le site Web du BSIF

Tableau 31 : Utilité perçue de la section Régimes de retraite privés

Tableau 32 : Lecture d'*InfoPensions*

Tableau 33 : Clarté perçue du contenu d'*InfoPensions*

Tableau 34 : Pertinence perçue du contenu d'*InfoPensions* pour le travail

Tableau 35 : Utilité perçue du contenu d'*InfoPensions*

Tableau 36 : Suggestions de contenu pour *InfoPensions*

Tableau 37 : Utilisation du SDR

Tableau 38 : Raisons de ne pas utiliser le SDR

Tableau 39 : Mettre à jour les renseignements dans le SDR

Tableau 40 : Connaissance des mesures en réponse à la COVID-19

Tableau 41 : Points de vue au sujet de la pertinence des mesures en réponse à la COVID-19

Tableau 42 : Perception de la rapidité de la réponse du BSIF

Tableau 43 : Perception de clarté des attentes du BSIF quant aux circonstances de la COVID-19

Tableau 44 : Participation aux séances d'information technique

Tableau 45 : Impression que les séances d'information technique ont été offertes au bon moment

Tableau 46 : Utilité perçue des séances d'information technique

Tableau 47 : Raisons de ne pas assister aux séances d'information techniques

Tableau 48 : Consulté les FAQs du BSIF sur la COVID-19

Tableau 49 : Perception d'actualité des FAQ sur la COVID-19

Tableau 50 : Impression d'exhaustivité des FAQ sur la COVID-19

Tableau 51 : Impression d'utilité des FAQ sur la COVID-19

Tableau 52 : Fréquence des communications/mises à jour sur la pandémie

Tableau 53 : Dernières observations

## Sommaire

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est le principal organisme de réglementation et de surveillance des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux. Le BSIF surveille et réglemente près de 1 214 régimes de retraite privés couvrant les employés des secteurs relevant de la compétence du gouvernement fédéral. En mars 2019, ces régimes comptaient 1 154 600 participants, et leur actif totalisait environ 215,5 milliards de dollars. Afin d'évaluer l'efficacité avec laquelle il s'acquitte de son mandat, le BSIF a retenu les services de la firme Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI), qui a mené en son nom un sondage auprès des administrateurs de régimes de retraite privés fédéraux et de professionnels du milieu dans le but de recueillir leurs impressions au sujet de la prestation du BSIF. Les résultats de ce sondage sont présentés dans le présent rapport.

### 1. But et objectifs du sondage

Généralement réalisé tous les trois ans, le Sondage auprès des régimes de retraite (SRR) permet de recueillir les données nécessaires pour évaluer la perception de l'efficacité du BSIF à contrôler et à surveiller les régimes de retraite privés fédéraux. Les éditions précédentes du SRR remontent à 2008-2009, 2011-2012, 2014-2015 et 2017-2018. Le sondage visait principalement à 1) obtenir des points de vue au sujet du BSIF à titre d'organisme de réglementation des régimes de retraite privés fédéraux; et à 2) évaluer le rendement du BSIF à l'égard d'une série de mesures de base. Plus précisément, le sondage de cette année était conçu pour recueillir des commentaires à propos de :

- la satisfaction globale à l'égard du BSIF;
- l'efficacité avec laquelle le BSIF communique avec les administrateurs de régimes de retraite;
- la réponse du BSIF à la COVID-19;
- la section du site du BSIF qui porte sur les régimes de retraite privés et *Info Pensions*;
- l'à-propos, la clarté et l'utilité des consignes du BSIF;
- la clarté et l'efficacité de la correspondance de surveillance du BSIF;
- la rapidité et la transparence du processus d'agrément du BSIF;
- le Système de déclaration réglementaire (SDR).

### 2. Méthode

Pour atteindre les objectifs, un sondage en ligne a été mené auprès de représentants des régimes de retraite privés fédéraux surveillés par le BSIF. Tous les régimes dont l'actif totalise 500 000 \$ ou plus et comptant au moins dix participants étaient visés par le sondage. Il y avait une version française et une version anglaise des questions du sondage, accessibles en ligne du 16 février au 16 mars 2021. Sur les 1 131 administrateurs et professionnels invités à répondre au sondage, 216 l'ont fait, ce qui représente un taux de participation de 19 %. Sur les 216 répondants, 144 étaient des administrateurs de régime et 72 des professionnels. Sur les 144 administrateurs de régime, 79 gèrent des régimes à prestations déterminées et 65 des régimes à cotisations déterminées ou des régimes de pension agréés collectifs.

### 3. Généralisabilité et utilisation des résultats

Il s'agissait d'une tentative de sondage à la manière d'un recensement. Étant donné que les représentants de tous les régimes de retraite privés fédéraux réglementés par le BSIF ont été invités à participer au sondage, il n'y a pas de marge d'erreur d'échantillonnage à estimer ou à déclarer. Les résultats de la recherche fourniront au BSIF les données nécessaires pour s'acquitter de ses engagements en matière de reddition de comptes sur son rendement et informeront la Division des régimes de retraite privés (DRRP) du BSIF des points à améliorer.

### 4. Principales constatations

Voici les principales constatations issues du sondage :

- La plupart des administrateurs de régime et des professionnels sont satisfaits du travail du BSIF à titre d'organisme de réglementation et de surveillant des régimes de retraite privés, mais le degré de satisfaction est plus élevé chez les professionnels.
  - Ils ont en majorité évalué favorablement les consignes du BSIF et les consultations qu'il mène auprès du secteur lorsqu'il élabore ces consignes, l'efficacité de la surveillance des régimes en général et dans le contexte de la COVID-19, et le temps de réponse aux demandes de renseignements.
- L'utilisation d'*InfoPensions* et de la section « Régimes de retraite privés » du site Web du BSIF est toujours plus élevée parmi les professionnels.
  - Ceux qui avaient lu au moins un numéro d'*InfoPensions* ont évalué favorablement la publication, la majorité indiquant que le contenu était clair, pertinent et utile.
  - De la même manière, la majorité des répondants qui ont consulté la section « Régimes de retraite privés » du site Web du BSIF ont dit que l'information y était utile. Obtenir de l'information sur les mesures relatives à la COVID-19 a été la principale raison invoquée pour consulter cette section.
- La vaste majorité des administrateurs de régime et des professionnels étaient au fait des mesures que le BSIF avait publiées en mars 2020 au début de la pandémie et ont noté favorablement la réponse de l'organisme à la COVID-19.
  - Plus précisément, la majorité des administrateurs de régime et des professionnels ont convenu que le BSIF avait ciblé les bonnes mesures en réaction à la COVID-19, qu'il était intervenu au bon moment et que ses attentes quant aux circonstances découlant de la COVID-19 étaient claires.
- Bien que les évaluations du BSIF étaient positives, elles l'étaient modérément pour certains aspects, où plusieurs répondants ont choisi « Bien » plutôt que « Très bien » ou « Plutôt efficace » au lieu de « Très efficace ».
  - Les aspects suivants pourraient être améliorés : consulter le secteur au moment d'élaborer les consignes, faire mieux connaître les consignes et l'endroit où les trouver, donner la possibilité de discuter des préoccupations au sujet de questions relatives à la surveillance et fournir de la correspondance dans laquelle le BSIF décrit ses préoccupations.



## 5. Valeur du contrat

La valeur du contrat s'établit à 45 180,01 \$, TVH comprise.

## 6. Attestation de neutralité politique

À titre de cadre supérieur de Phoenix Strategic Perspectives, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada, exposées dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* et la *Directive sur la gestion des communications*. Plus précisément, les livrables ne contiennent aucun renvoi à des intentions de vote électoral, à des préférences quant aux partis politiques, à des cotes auprès de l'électorat ou à des cotes de performance d'un parti politique ou de son chef.



---

Alethea Woods  
Présidente  
Phoenix SPI



## Introduction

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a chargé Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI) de mener un sondage pour évaluer son rendement à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des régimes de retraite fédéraux.

### 1. Contexte et objectif

Le BSIF est le principal organisme de réglementation et de surveillance des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux. Le BSIF surveille et réglemente près de 1 214 régimes de retraite privés couvrant les employés des secteurs relevant de la compétence du gouvernement fédéral. En mars 2019, ces régimes comptaient 1 154 600 participants et leur actif totalisait environ 215,5 milliards de dollars.

Pour déterminer dans quelle mesure il s'acquitte bien de son mandat, le BSIF mène des sondages auprès des administrateurs et des professionnels des régimes de retraite afin de connaître leur opinion sur son rendement. Généralement réalisé tous les trois ans, le Sondage auprès des régimes de retraite (SRR) permet de recueillir les données nécessaires pour évaluer la perception de l'efficacité du BSIF à contrôler et à surveiller les régimes de retraite privés fédéraux. Les éditions précédentes du SRR remontent à 2008-2009, 2011-2012, 2014-2015 et 2017-2018.

Le sondage de cette année visait principalement à : 1) obtenir des points de vue au sujet du BSIF à titre d'organisme de réglementation des régimes de retraite privés fédéraux; et à 2) évaluer le rendement du BSIF à l'égard d'une série de mesures de base. Plus précisément, le sondage de cette année était conçu pour recueillir des commentaires à propos de :

- la satisfaction globale à l'égard du BSIF;
- l'efficacité avec laquelle le BSIF communique avec les administrateurs de régimes de retraite;
- la réponse du BSIF à la COVID-19;
- la section du site du BSIF qui porte sur les régimes de retraite privés et *Info Pensions*;
- l'à-propos, la clarté et l'utilité des consignes du BSIF;
- la clarté et l'efficacité de la correspondance de surveillance du BSIF;
- la rapidité et la transparence du processus d'agrément du BSIF;
- le Système de déclaration réglementaire (SDR).

Les résultats de la recherche fourniront au BSIF les données nécessaires pour s'acquitter de ses engagements en matière de reddition de comptes sur son rendement et informeront la Division des régimes de retraite privés (DRRP) du BSIF des points à améliorer.

### 2. Méthode

Afin de s'acquitter de ses objectifs, le BSIF a fait tenir un sondage en ligne auprès d'administrateurs de régimes de retraite et de professionnels du milieu qui traitent régulièrement avec le BSIF au nom de régimes de retraite. La population cible était composée de représentants de régimes de retraite privés fédéraux dont l'actif totalise au moins 500 000 \$ et qui comptent au moins 10 participants.

En prévision du sondage, le surintendant du BSIF a envoyé une lettre d'invitation par courriel aux administrateurs et aux professionnels des régimes de retraite admissibles. Cette lettre encourageait la participation, désignait Phoenix SPI comme l'entreprise chargée de mener le sondage en ligne au nom du BSIF et donnait des garanties de confidentialité.

Après la distribution de la lettre, Phoenix SPI a envoyé aux administrateurs de régime et aux professionnels un courriel contenant un lien pour accéder au sondage en ligne protégé par un mot de passe. Il y avait une version française et une version anglaise des questions du sondage, accessibles en ligne du 16 février au 16 mars 2021. Sur les 1 131 administrateurs et professionnels invités à répondre au sondage, 216 l'ont fait, ce qui représente un taux de participation de 19 %. Étant donné que les représentants de tous les régimes de retraite ont été invités à participer au sondage, il n'y a pas de marge d'erreur d'échantillonnage à estimer ou à déclarer.

Afin de maximiser le taux de participation, trois courriels de rappel ont été envoyés (à ceux qui n'avaient pas répondu au sondage), et la date limite du 2 mars 2021 pour répondre au sondage a été reportée au 16 mars 2021. Outre les rappels envoyés par courriel, une campagne téléphonique a été utilisée pour rappeler aux administrateurs et aux professionnels de participer au sondage. Lors des appels téléphoniques de suivi, les administrateurs de régime et les professionnels se sont vu offrir l'occasion de répondre au sondage par téléphone à ce moment-là ou de fixer un rendez-vous pour le faire à une date ultérieure. Au total, 23 personnes ont choisi de répondre au sondage par téléphone avec un intervieweur.

Le taux de participation de 19 % a été calculé à l'aide de la formule décrite dans les *Normes pour la conduite des recherches sur l'opinion publique du gouvernement du Canada (Enquêtes en ligne)*.

<b>Échantillon total utilisé</b>	<b>1 102</b>
<b>Non résolu (NR)</b>	<b>778</b>
Non-réponse	749
Invitations par courriel retournées impossibles à livrer	29
<b>Unités visées (UV) n'ayant pas répondu</b>	<b>137</b>
Retrait du répondant (participation partielle à l'enquête)	46
Refus du répondant	79
Ne pas contacter/enlever de la liste	12
<b>Unités ayant répondu (R)</b>	<b>216</b>
Sondage terminé	216
Taux de participation = R/(NR+UV+R)	<b>19,1 %</b>

Sur les 216 répondants, 144 étaient des administrateurs de régime et 72 des professionnels. Sur les 144 administrateurs de régime, 79 gèrent des régimes à prestations déterminées et 65 des régimes à cotisations déterminées ou des régimes de pension agréés collectifs.

L'échantillon de l'enquête diffère de la population cible de plusieurs façons : il surreprésente les responsables des régimes combinés et à prestations déterminées, ainsi que les professionnels qui ne sont pas rattachés à un régime et les administrateurs de régime; il sous-représente les responsables des régimes à cotisations déterminées et les professionnels rattachés à un régime. Par conséquent, les répondants et les non-répondants ne sont pas rattachés au même type de régime administré et leur rôle (administrateur ou professionnel) est différent. On ignore comment le « type de régime » et le « rôle » peuvent influencer sur l'opinion de chacun au sujet du BSIF.

Au lieu de cette information, on dispose des résultats du sous-groupe pour une mesure de base, la question 2A : La satisfaction globale à l'égard du BSIF à titre d'organisme de réglementation a été examinée pour déceler les différences qui pourraient donner un aperçu de l'incidence de la non-réponse. Les cotes globales du BSIF (cotes de 4 à 5 sur une échelle de 5 points, c'est-à-dire « plutôt » et « très » satisfait) ne diffèrent pas sensiblement selon le type de régime. En ce qui concerne le type de répondant, la seule différence digne de mention est entre les professionnels (rattachés à aucun régime) et les administrateurs de régime. Les professionnels (rattachés à aucun régime) étaient beaucoup plus susceptibles de se déclarer satisfaits du BSIF que les administrateurs de régime. Les opinions des professionnels (rattachés à un régime), soit l'auditoire sous-représenté, ne différaient pas de façon significative de celles des professionnels (rattachés à aucun régime) ou des administrateurs de régime. D'après ces données, il est peu probable que la non-réponse au sondage ait influé sur les estimations présentées dans l'enquête.

### 3. Note aux lecteurs

- Les résultats se rapportant aux professionnels sont présentés séparément de ceux des administrateurs de régime.
- À moins d'indication contraire, tous les résultats sont exprimés en pourcentage.
- On a fait abstraction de toutes les réponses « Ne sais pas » et « Sans objet ».
- Tout au long du rapport, il est possible que la somme des pourcentages ne corresponde pas à 100 %, parce que les chiffres ont été arrondis ou qu'une question a fait l'objet de réponses multiples.
- Le nombre de répondants change tout au long du rapport parce que des questions ont été posées à des sous-échantillons de répondants au sondage.
  - Le lecteur doit en être conscient et faire preuve de prudence lorsqu'il interprète les résultats en fonction d'un plus petit nombre de répondants.
- Les résultats du sondage de 2014 et de 2017 sont mentionnés au besoin.
- Le questionnaire est joint en annexe au rapport.
- Les données compilées sont disponibles sous pli séparé.

## Résultats détaillés

### 1. Impressions générales

#### La plupart sont satisfaits du BSIF à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des régimes de retraite privés

La majorité des répondants sont satisfaits du BSIF à titre d'organisme de réglementation ou de surveillance des régimes de retraite privés. Chez les administrateurs de régime, près des deux tiers (63 %) disent être très (39 %) ou plutôt (24 %) satisfaits du BSIF. Il s'agit d'une baisse depuis 2017, alors que près des trois quarts des administrateurs de régime étaient très (42 %) ou plutôt (29 %) satisfaits.

Chez les professionnels, la satisfaction s'est accrue, passant de 68 % en 2017 à 84 % cette année. Cette hausse est attribuable au fait qu'une plus grande proportion de professionnels ont dit être plutôt satisfaits (54 %) au lieu de répondre « Ni satisfait ni insatisfait » ou « Insatisfait ».

Tableau 1 : Satisfaction globale à l'égard du BSIF

Q2a. Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de la prestation du BSIF à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des régimes de retraite privés?	Administrateurs de régime n=131	Professionnels n=71
Très satisfait	39 %	30 %
Plutôt satisfait	24 %	54 %
Ni satisfait ni insatisfait	27 %	11 %
Plutôt insatisfait	5 %	4 %
Très insatisfait	5 %	1 %

#### Raisons de la satisfaction et de l'insatisfaction à l'égard du BSIF

Dans une question ouverte, on a demandé aux répondants d'expliquer la ou les raisons de leur satisfaction ou de leur insatisfaction à l'égard du BSIF à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des régimes de retraite privés. Les raisons de la satisfaction des administrateurs de régime comprenaient la perception que le BSIF est un bon organisme de réglementation et de surveillance (31 %), que les communications et les points d'information du BSIF sont utiles (21 %) et que le BSIF est compétent et une bonne source d'information (20 %). Ce résultat est semblable à celui de 2017, alors que les principales raisons de la satisfaction se rapportaient à la qualité de la communication.

Chez les professionnels, comme chez les administrateurs de régime, la principale raison de leur satisfaction est que le BSIF est un bon organisme de réglementation et de surveillance (30 %). Viennent ensuite les avis selon lesquels le personnel du BSIF est utile et fournit un bon service (26 %), et que le service du BSIF est rapide et efficace (26 %).

Parmi les principales raisons de l'insatisfaction des administrateurs de régime, mentionnons la difficulté d'utiliser le Système de déclaration réglementaire (SDR) (6 répondants), la lenteur du service et les délais de réponse, l'interprétation trop rigide et le manque d'expérience avec le BSIF

(5 répondants chacun). La difficulté d'utiliser le SDR était également la principale source d'insatisfaction en 2017.

Les professionnels ont attribué leur insatisfaction à la lenteur du service et au piètre temps de réponse (9 répondants), suivi du manque de clarté, de soutien ou de cohérence de la part du BSIF et de l'absence de réforme des régimes (6 répondants chacun). Les interprétations rigides étaient également la principale source d'insatisfaction chez les professionnels en 2017.

Tableau 2 : Raisons de la satisfaction ou de l'insatisfaction

Q2b. Pourquoi êtes-vous (satisfait/insatisfait) de la prestation du BSIF à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des régimes de retraite privés? [réponses multiples acceptées]	Administrateurs de régime n=61	Professionnels n=47
<b>Raisons de la satisfaction</b>		
Satisfait du BSIF/bon organisme de réglementation/de surveillance	31 %	30 %
Bon personnel/service/utile	15 %	26 %
Service rapide/efficace/attentif	13 %	26 %
Bonne communication/bons points d'information	21 %	11 %
Connaissance/bonne source d'information	20 %	15 %
Site Web/SDR bon/efficace	3 %	6 %
Assure sécurité/solidité/protection	3 %	--
Disponible/accessible	5 %	6 %
<b>Raisons de l'insatisfaction</b>		
Difficile d'utiliser le SDR/site Web	10 %	2 %
Demandes irréalistes/trop complexes	5 %	9 %
Inflexible/interprétation trop rigide	8 %	11 %
Manque de soutien/d'information/de cohérence de la part du BSIF	5 %	13 %
Service lent/longs délais de réponse	8 %	19 %
Adoption de positions impopulaires sur la législation/absence de réforme des régimes	5 %	13 %
Manque de personnes-ressources/personnel difficile à joindre	3 %	9 %
Manque de clarté	3 %	13 %
Contacts limités/manque d'expérience avec le BSIF	8 %	2 %
Autre	5 %	9 %

Les catégories de réponses reflètent l'analyse de la rétroaction ouverte fournie par les répondants.

## 2. Consignes

### La plupart s'abonnent au service d'avis par courriel

Environ 7 administrateurs de régimes et professionnels sur 10 (69 % et 72 % respectivement) disent être abonnés au service d'avis par courriel du BSIF sur des sujets liés aux régimes de retraite.

Tableau 3: Abonnement aux courriels portant sur les régimes de retraite

Q34. Êtes-vous abonné au service d'avis par courriel sur les régimes de retraite du BSIF?	Administrateurs de régime n=144	Professionnels n=72
Oui	69 %	72 %
Non	31 %	28 %

**La méconnaissance du service d'avis par courriel est la principale raison de ne pas y être abonné**

La raison la plus souvent invoquée pour expliquer ne pas être abonné aux avis par courriel concernant des sujets liés aux régimes de retraite est la méconnaissance du service. Parmi ceux qui ne sont pas abonnés à ces avis, près de la moitié des administrateurs de régime (47 %) et le tiers des professionnels (33 %) ont cité la méconnaissance du service comme raison. Parmi les autres motifs, mentionnons la capacité de trouver de l'information ailleurs, le manque de besoin ou l'impression d'inutilité de l'information et le manque d'intérêt.

Tableau 4: Raisons de ne pas être abonné aux avis par courriel du BSIF

Q34B : Pourquoi n'êtes-vous pas abonné au service d'avis par courriel sur les régimes de retraite du BSIF?	Administrateurs de régime n=34	Professionnels n=18
Je ne connaissais pas le service d'avis par courriel /je n'étais pas au courant	47 %	33 %
J'obtiens de l'information de collègues ou d'ailleurs	21 %	28 %
Non pertinent/pas nécessaire (non précisé)	12 %	22 %
Pas intéressé/reçoit trop de courriels	9 %	6 %
Je ne sais pas comment m'abonner	9 %	6 %
Autre	3 %	6 %

**Cote élevée accordée aux consultations du BSIF auprès du secteur des régimes de retraite**

Environ les trois quarts des administrateurs de régime (74 %) ont répondu « Bien » ou « Très bien » à la question sur la consultation du secteur au moment d'élaborer des consignes. Il convient de noter qu'une plus grande proportion d'administrateurs de régime que de professionnels ont répondu « Très bien » (25 % et 20 %, respectivement).

Tableau 5 : Cotes attribuées aux consultations du BSIF auprès du secteur au moment d'élaborer des consignes

Q35. Quelle cote donneriez-vous au BSIF à l'égard de la consultation du secteur des régimes de retraite concernant l'élaboration de consignes?	Administrateurs de régime n=106	Professionnels n=65
Très bien	25 %	20 %
Bien	49 %	54 %
Passable	22 %	14 %
Faible	3 %	8 %
Très faible	1 %	5 %



### La connaissance des consignes du BSIF est élevée, surtout chez les professionnels

La grande majorité des professionnels (91 %) sont d'accord pour dire qu'ils connaissent les consignes publiées par le BSIF (40 % sont tout à fait d'accord). En comparaison, près des trois quarts (74 %) des administrateurs de régime sont du même avis (13 % sont tout à fait d'accord). Ces résultats sont similaires à ceux de 2017.

Tableau 6 : Connaissance des consignes publiées

Q36. En ce qui concerne les consignes du BSIF, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants? Je suis au courant des consignes publiées par le BSIF.	Administrateurs de régime n=126	Professionnels n=67
Tout à fait d'accord	13 %	40 %
D'accord	61 %	51 %
Ni d'accord ni en désaccord	19 %	4 %
En désaccord	5 %	3 %
Tout à fait en désaccord	2 %	1 %

### La plupart savent où trouver les consignes du BSIF, en particulier les professionnels

La majorité des répondants disent savoir où trouver les consignes du BSIF, mais les professionnels sont plus susceptibles d'être de cet avis que les administrateurs de régime (88 % contre 74 %, respectivement). Chez les administrateurs de régime, la proportion de répondants qui savent où trouver les consignes a peu changé au fil du temps, passant de 75 % en 2014 à 71 % en 2017 et à 74 % cette année. Chez les professionnels, la proportion augmente depuis 2014; elle est passée de 76 % à 85 %, puis à 88 %.

Tableau 7: Savoir où trouver les consignes du BSIF

Q37. En ce qui concerne les consignes du BSIF, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants? Je sais où trouver les consignes du BSIF.	Administrateurs de régime n=130	Professionnels n=68
Tout à fait d'accord	17 %	38 %
D'accord	57 %	50 %
Ni d'accord ni en désaccord	18 %	7 %
En désaccord	6 %	3 %
Tout à fait en désaccord	2 %	1 %

### Les consignes du BSIF communiquent clairement les attentes de l'organisme

Une forte majorité d'administrateurs de régime (78 %) et de professionnels (83 %) estiment que les consignes du BSIF donnent au moins une indication claire de ses attentes. Bien que les administrateurs de régime se répartissent également entre ceux qui jugent le BSIF assez efficace (39 %) ou très efficace (39 %) à cet égard, la plupart des professionnels estiment que le BSIF est assez efficace (57 %) plutôt que très efficace (26 %).

Tableau 8: Efficacité avec laquelle les consignes du BSIF communiquent clairement les attentes de ce dernier

Q38. Globalement, quelle cote donneriez-vous aux consignes du BSIF à l'égard des points suivants? Donner une indication claire des attentes du BSIF.	Administrateurs de régime n=119	Professionnels n=68
--	------------------------------------	------------------------

Très efficace	39 %	26 %
Plutôt efficace	39 %	57 %
Ni efficace ni inefficace	19 %	10 %
Plutôt inefficace	2 %	4 %
Très inefficace	2 %	1 %

Chez les administrateurs de régime, la proportion d'évaluations positives du BSIF a légèrement augmenté depuis 2017 (passant de 73 % à 78 % en 2021). L'opinion générale sur les consignes du BSIF n'a pas changé au fil du temps, mais moins de professionnels estiment que le BSIF est très efficace (26 % contre 40 % en 2017).

### Les consignes du BSIF contribuent à la conformité des régimes

De fortes majorités presque identiques de professionnels (81 %) et d'administrateurs de régime (79 %) estiment que le BSIF les appuie au moins assez efficacement dans leur rôle pour s'assurer que leur régime est conforme aux exigences fédérales en matière de retraite. Cela dit, les administrateurs de régime sont plus susceptibles de penser que le BSIF est très efficace à cet égard (41 % contre 20 % des professionnels).

Chez les administrateurs de régime, la proportion d'évaluations positives du BSIF a augmenté depuis 2017 (passant de 73 % à 79 % en 2021). Chez les professionnels, toutefois, les impressions positives n'ont pas changé depuis 2017, bien que la proportion de répondants qui estiment que le BSIF est très efficace à cet égard soit passée de 34 % à 20 % en 2021.

Tableau 9: Efficacité des consignes du BSIF pour appuyer la conformité des régimes

Q39. Globalement, quelle cote donneriez-vous aux consignes du BSIF à l'égard des points suivants? Vous aider à faire en sorte que votre régime soit conforme aux exigences fédérales.	Administrateurs de régime n=121	Professionnels n=66
Très efficace	41 %	20 %
Plutôt efficace	38 %	61 %
Ni efficace ni inefficace	16 %	14 %
Plutôt inefficace	2 %	3 %
Très inefficace	2 %	3 %

## 3. Surveillance

### Variété de la correspondance reçue du BSIF au cours de la dernière année

En ce qui concerne les types de correspondance reçue du BSIF au cours de la dernière année, les administrateurs de régime sont les plus susceptibles de mentionner la correspondance liée à la COVID-19 (38 %); viennent ensuite la production tardive des relevés réglementaires (24%), les questions propres à un régime (23 %) et l'examen du rapport d'évaluation actuarielle (21 %). De plus faibles proportions de répondants ont fait état de la correspondance, des observations ou des recommandations relatives à l'examen d'un régime (14 %), de l'avis de retard de versement de cotisations (13 %) et du ratio de solvabilité estimatif ou de l'augmentation des exigences de capitalisation (10%).

Pour leur part, les professionnels sont les plus susceptibles de répondre : les questions propres à un régime (32 %), puis la correspondance liée à la COVID-19 (26 %) et l'examen du rapport d'évaluation actuarielle (21 %). Des proportions moindres de répondants ont mentionné la correspondance, les observations ou les recommandations relatives à l'examen d'un régime (14 %), le ratio de solvabilité estimatif ou l'augmentation des exigences de capitalisation (13 %), la production tardive des relevés réglementaires (13 %) et l'avis de retard de versement des cotisations (7%).

Près du tiers des administrateurs de régime (31 %) et plus du tiers des professionnels (36 %) ont déclaré n'avoir reçu aucune correspondance du BSIF au cours de la dernière année.

Tableau 10 : Types de correspondance reçue

Q40. À quel sujet avez-vous reçu de la correspondance du BSIF, le cas échéant, au cours de la dernière année?	Administrateurs de régime n=144	Professionnels n=72
Correspondance portant spécifiquement sur la COVID-19	38 %	26 %
Question propre à un régime	23 %	32 %
Examen du rapport d'évaluation actuarielle	21 %	21 %
Production tardive des relevés réglementaires	24 %	13 %
Correspondance, observations ou recommandations relatives à l'examen d'un régime	14 %	14 %
Ratio de solvabilité estimatif ou hausse des exigences de capitalisation	10 %	13 %
Avis de retard de versement de cotisations	13 %	7 %
Autre	3 %	--
Aucune correspondance reçue	31 %	36 %

### Le BSIF donne la possibilité de discuter des questions liées à la surveillance

Un peu plus des deux tiers (68 %) des administrateurs de régime disent que le BSIF s'en tire bien (38 %) ou très bien (30 %) pour ce qui est de leur offrir la possibilité de discuter avec lui de leurs préoccupations avant que l'organisme n'en arrive à une conclusion. Ces résultats sont presque identiques à ceux du SRR de 2017.

Pour leur part, 82 % des professionnels estiment que le BSIF s'en tire bien (53 %) ou très bien (29 %) à ce chapitre. Cela représente une hausse notable depuis 2017, alors que 70 % des professionnels avaient évalué le rendement du BSIF de façon positive dans ce domaine.

Tableau 11 : Occasions de discuter des préoccupations liées à la surveillance

Q41. En vous fondant sur votre expérience de la dernière année, quelle cote donneriez-vous au BSIF à l'égard des points suivants? Possibilité de discuter des préoccupations au sujet de vos régimes de retraite avec le BSIF avant que ce dernier n'en arrive à une conclusion.	Administrateurs de régime n=76	Professionnels n=45
Très bien	30 %	29 %
Bien	38 %	53 %
Passable	22 %	11 %
Faible	5 %	7 %
Très faible	4 %	--

### Perception positive de la clarté de la correspondance du BSIF

Une forte majorité de répondants au sondage ont attribué une note positive au BSIF au cours de la dernière année en ce qui concerne la clarté de sa correspondance décrivant ses préoccupations. Huit administrateurs de régime sur 10 (79 %) jugent que la clarté de la correspondance du BSIF est bonne (52 %) ou très bonne (27 %), tandis que près de neuf professionnels sur 10 (86 %) disent que la clarté de la correspondance est bonne (62 %) ou très bonne (24 %). Dans les deux groupes, cela représente une augmentation des évaluations positives par rapport à 2017, où 67 % des administrateurs de régime et 74 % des professionnels ont offert une évaluation positive du BSIF dans ce domaine.

Tableau 12 : Clarté de la correspondance du BSIF

Q42. En vous fondant sur votre expérience de la dernière année, quelle cote donneriez-vous au BSIF à l'égard des points suivants? Clarté de la correspondance dans laquelle le BSIF décrit ses préoccupations.	Administrateurs de régime n=90	Professionnels n=45
Très bien	27 %	24 %
Bien	52 %	62 %
Passable	19 %	13 %
Faible	--	--
Très faible	2 %	--

### Les répondants continuent de penser que la surveillance exercée par le BSIF sur leurs régimes est efficace

Une forte majorité presque identique d’administrateurs de régime (84 %) et de professionnels (85 %) estiment que le BSIF surveille au moins assez efficacement leurs régimes dans des circonstances normales. Cela dit, les administrateurs de régimes sont plus susceptibles de considérer le BSIF comme très efficace à cet égard (47 % contre 35 % des professionnels). Chez les administrateurs de régime, cela représente une très légère augmentation des évaluations positives depuis 2017 (de 81 % à 84 %). Chez les professionnels, les résultats de cette année sont presque identiques à ceux de 2017.

Tableau 13 : Efficacité globale de la surveillance des régimes dans des circonstances normales

Q43. Globalement, dans quelle mesure estimez-vous que la surveillance que le BSIF exerce sur vos régimes est efficace, dans une situation normale (par exemple, activités de suivi continues, examens et interventions particulières)?	Administrateurs de régime n=119	Professionnels n=62
Très efficace	47 %	35 %
Plutôt efficace	37 %	50 %
Ni efficace ni inefficace	16 %	13 %
Plutôt inefficace	--	--
Très inefficace	--	2 %

### Les répondants estiment que la surveillance qu’a exercée le BSIF sur les régimes dans les circonstances actuelles liées à la COVID-19 est efficace

Lorsqu’ils ont été interrogés sur l’efficacité de la surveillance exercée par le BSIF dans les circonstances actuelles liées à la COVID-19, les administrateurs de régime et les professionnels ont donné des cotes semblables à celles fournies à l’égard de la surveillance exercée par le BSIF en général. Quatre-vingt-deux pour cent des administrateurs de régime et 84 % des professionnels estiment que le BSIF surveille au moins plutôt efficacement leurs régimes dans les circonstances actuelles liées à la COVID-19.

Tableau 14 : Efficacité globale de la surveillance des régimes pendant la COVID-19

Q44. Globalement, dans quelle mesure estimez-vous que la surveillance que le BSIF exerce sur vos régimes est efficace dans les circonstances actuelles liées à la COVID-19?	Administrateurs de régime n=118	Professionnels n=58
Très efficace	48 %	34 %
Plutôt efficace	34 %	50 %
Ni efficace ni inefficace	17 %	12 %
Plutôt inefficace	1 %	2 %
Très inefficace	--	2 %

## 4. Agréments

### Peu de répondants ont présenté une demande d'agrément réglementaire au cours des trois dernières années

Chez les administrateurs de régime, 27 % (comparativement à 20 % en 2017) ont dit avoir fait une demande d'agrément réglementaire au cours des trois dernières années. En revanche, quatre professionnels sur 10 (39 %) ont soumis une demande (comparativement à 31 % en 2017).

Tableau 15 : Demandes d'agrément soumises

Q46. Avez-vous fait une demande d'agrément réglementaire au cours des trois dernières années?	Administrateurs de régime n=101	Professionnels n=62
Oui	27 %	39 %
Non	73 %	61 %

### Les demandes d'agrément soumises varient selon le public cible

Parmi ceux qui ont soumis une demande d'agrément au cours des trois dernières années, 63 % des administrateurs de régime et 32 % des professionnels ont demandé la levée de la suspension des options de transfert des régimes de retraite mises en place en réaction à la COVID-19. Par ailleurs, 32 % des administrateurs de régime et 53 % des professionnels ont demandé l'agrément ou la cessation de leur régime, tandis que 16 % des administrateurs de régime et 53 % des professionnels ont demandé au BSIF d'approuver un transfert d'actifs, une modification de réduction ou un remboursement de l'excédent.

Tableau 16 : Type d'agrément réglementaire demandé

Q47. Au cours des trois dernières années, dans quelles catégories d'agrément réglementaire s'inscrivaient les demandes que vous avez soumises? [réponses multiples acceptées]	Administrateurs de régime n=19	Professionnels n=19
Levée de la suspension des options de transfert des régimes de retraite mises en place en réaction à la COVID-19	63 %	32 %
Agrément ou cessation du régime	32 %	53 %
Transfert d'éléments d'actif, modification visant à réduire les prestations ou remboursements de l'excédent	16 %	53 %

\* Il faut interpréter ces résultats avec prudence en raison du petit nombre de réponses : n=19.

**En raison du faible nombre d'administrateurs de régime et de professionnels ayant soumis une demande au cours des trois dernières années, les résultats ont été présentés sous forme agrégée.**

### La plupart sont satisfaits du traitement par le BSIF des demandes visant les régimes

Plus de huit administrateurs sur 10 (84 %) disent être satisfaits du traitement par le BSIF des demandes visant leur(s) régime(s) (en hausse par rapport à 66 % en 2017).

Tableau 17 : Satisfaction globale à l'égard du traitement des demandes

Q49. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la façon dont le BSIF traite les demandes relatives à votre ou vos régimes de retraite?	Administrateurs de régime + professionnels n=27
Très satisfait	44 %
Plutôt satisfait	40 %
Ni satisfait ni insatisfait	8 %
Plutôt insatisfait	4 %
Très insatisfait	4 %

### La plupart attribuent une note positive à la réponse du BSIF pour ce qui est de faire le point sur l'état des demandes

Les trois quarts (76 %) des administrateurs de régime qui ont soumis une demande au cours des trois dernières années (contre 64 % en 2017) jugent que la réponse du BSIF pour ce qui est de faire le point sur l'état des demandes est bonne ou très bonne. Cette année, personne n'a répondu que le rendement du BSIF à ce chapitre était faible ou très faible.

Tableau 18 : Réponse aux demandes de renseignements sur l'état des demandes

Q50. En ce qui concerne la ou les demandes d'agrément réglementaire que vos régimes ont produites au cours des trois dernières années, quelle cote attribueriez-vous au BSIF pour ce qui est de : <i>répondre aux demandes de renseignements sur l'état des demandes d'agrément soumises par vos régimes?</i>	Administrateurs de régime + professionnels n=21
Très bien	24 %
Bien	52 %
Passable	24 %
Faible	--
Très faible	--

### Le BSIF offre des occasions de discuter des préoccupations liées aux demandes d'agrément

Chez les administrateurs de régime et les professionnels qui ont soumis une demande au cours des trois dernières années, neuf sur 10 (90 %) ont répondu « Bien » ou « Très bien » à la question de savoir si le BSIF donnait l'occasion de discuter avec lui de leurs préoccupations avant qu'il n'en arrive à une conclusion. C'est une augmentation par rapport à 2017, puisque 68 % des administrateurs de régime et des professionnels avaient alors répondu ainsi. Cette année, personne n'a répondu que le rendement du BSIF à ce chapitre était faible ou très faible.

Tableau 19 : Possibilité de discuter de questions liées aux demandes d'agrément

Q51. En ce qui concerne votre ou vos demandes d'agrément réglementaire produites au cours des trois dernières années, quelle cote attribueriez-vous au BSIF pour ce qui est de : <i>donner à vos régimes l'occasion de discuter avec lui de leur préoccupations avant qu'il n'en arrive à une conclusion?</i>	Administrateurs de régime + professionnels n=21
Très bien	38 %
Bien	52 %

Passable	10 %
Faible	--
Très faible	--

### La majorité des répondants sont satisfaits de la rapidité du traitement des demandes d'agrément

Chez les administrateurs de régime et les professionnels, sept sur 10 (72 %) sont satisfaits du temps qu'il faut au BSIF pour traiter les demandes. Il s'agit d'une légère amélioration par rapport à 2017, puisque 65 % des administrateurs de régime et des professionnels s'étaient alors dits satisfaits.

Tableau 20 : Satisfaction à l'égard de la rapidité du traitement des demandes d'agrément

Q52. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des délais de traitement de vos demandes d'agrément par le BSIF?	Administrateurs de régime + professionnels n=25
Très satisfait	28 %
Plutôt satisfait	44 %
Ni satisfait ni insatisfait	12 %
Plutôt insatisfait	12 %
Très insatisfait	4 %

### Le temps nécessaire au BSIF pour traiter les demandes d'agrément varie

Parmi les administrateurs de régime et les professionnels, quatre sur 10 (43 %) disent que le BSIF a mis six mois ou moins pour traiter leur demande d'agrément (en hausse par rapport aux 37 % de 2017). À l'autre bout du spectre, 10 % des administrateurs de régime et des professionnels disent que le BSIF a mis plus de deux ans à traiter une demande d'agrément. C'est le même résultat qu'en 2017.

Tableau 21 : Temps requis pour traiter les demandes d'agrément

Q53. Combien de temps a-t-il fallu approximativement au BSIF pour traiter vos demandes d'agrément?	Administrateurs de régime + professionnels n=21
6 mois ou moins	43 %
7 à 12 mois	33 %
13 à 23 mois	14 %
2 ans ou plus	10 %

## 5. Communication et information

### Le gestionnaire des relations est la principale personne-ressource pour obtenir réponse à des questions

Lorsqu'on a demandé aux répondants avec qui ils communiquent habituellement au BSIF lorsqu'ils ont une question au sujet de leurs régimes, le gestionnaire des relations ou le surveillant du régime étaient les personnes-ressources mentionnées le plus souvent.



Parmi les administrateurs de régime, un peu plus du tiers (35 %) ont dit qu'ils communiquaient normalement avec leur gestionnaire des relations ou le surveillant de leur régime. Les autres réponses les plus populaires sont la ligne téléphonique sans frais du BSIF (17 %), l'envoi d'un courriel à l'adresse de courriel générale du BSIF (11 %) et le recours à un expert-conseil en actuariat (10 %). Ces résultats sont semblables à ceux de 2017, mais la proportion d'administrateurs de régime qui ont indiqué communiquer avec leur gestionnaire des relations ou le surveillant du régime a légèrement augmenté, passant de 31 % en 2017 à 35 % en 2020.

Chez les professionnels, près de quatre sur 10 (41 %) ont répondu qu'ils communiquent avec leur gestionnaire des relations ou le surveillant du régime lorsqu'ils ont des questions. Bien après suivent l'envoi d'un courriel à l'adresse de courriel générale du BSIF (20 %), le service téléphonique sans frais du BSIF (10 %) et le recours à un expert-conseil en actuariat (10 %). La proportion de professionnels qui communiquent avec leur gestionnaire des relations ou le surveillant du régime est pratiquement inchangée depuis 2017, alors que 39 % avaient donné cette réponse.

Tableau 22 : Principal point de contact au BSIF

Q3. À qui au BSIF posez-vous habituellement des questions relatives aux régimes de retraite privés que vous représentez?	Administrateurs de régime n=115	Professionnels n=61
Au gestionnaire des relations/surveillant du régime	35 %	41 %
À l'agent du centre d'appels du BSIF au numéro sans frais (1-800)	17 %	10 %
À l'agent chargé des courriels envoyés à l'une des adresses générales	11 %	20 %
À l'expert-conseil en actuariat	10 %	10 %
À l'agent de la politique/au gestionnaire	4 %	8 %
N'a pas communiqué avec le BSIF/ne le contacte pas (non précisé)	3 %	5 %
À mon courtier d'assurance	5 %	--
À l'équipe de soutien à la production des relevés	4 %	--
À l'agent d'approbation/au gestionnaire	1 %	5 %
À mon assureur directement (général)	2 %	--
Autre	8 %	2 %

### La plupart des répondants sont satisfaits de la rapidité avec laquelle le BSIF répond aux demandes de renseignements

Près des trois quarts des administrateurs de régime (76 %) sont satisfaits de la rapidité avec laquelle le BSIF répond aux demandes de renseignements (plus de la moitié sont très satisfaits). Il s'agit d'une baisse par rapport à 2017, alors que 81 % avaient fait part de leur satisfaction à cet égard. Par ailleurs, comparativement à 2017, les administrateurs de régime étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils étaient très satisfaits (56 % contre 47 % en 2017).

Exactement les trois quarts des professionnels (75 %) disent être satisfaits de la rapidité avec laquelle le BSIF répond aux demandes de renseignements, dont 34 % sont très satisfaits du rendement du BSIF à cet égard. Si la proportion de professionnels ayant exprimé leur satisfaction à ce chapitre a peu changé au fil du temps (78 % en 2017 contre 75 % en 2020), celle des répondants très satisfaits a diminué, passant de 44 % en 2017 à 34 % en 2020.

Tableau 23 : Satisfaction de la rapidité avec laquelle le BSIF répond aux demandes de renseignements

Q4. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de : la rapidité avec laquelle le BSIF répond aux demandes de renseignements généraux ou propres à un régime?	Administrateurs de régime n=104	Professionnels n=59
Très satisfait	56 %	34 %
Plutôt satisfait	20 %	41 %
Ni satisfait ni insatisfait	16 %	14 %
Insatisfait	6 %	8 %
Très insatisfait	2 %	3 %

### **Grande satisfaction généralisée à l'égard de la capacité du BSIF d'interagir dans la langue officielle choisie**

Une majorité substantielle d'administrateurs de régime (89 %) sont satisfaits de la capacité du BSIF d'interagir avec eux dans la langue officielle de leur choix, dont 71 % sont très satisfaits. Ces résultats sont pratiquement identiques à ceux de 2017, alors que 90 % des administrateurs de régime étaient satisfaits.

Presque tous les professionnels (95 %) sont satisfaits de la capacité du BSIF d'interagir avec eux dans leur langue officielle (83 % sont très satisfaits). Le niveau de satisfaction demeure élevé en 2021. Il n'y a pas de changement notable par rapport à 2017.

Tableau 24 : Satisfaction de la capacité du BSIF de communiquer dans la langue officielle préférée de l'interlocuteur

Q5. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de : la capacité du personnel du BSIF à traiter des questions réglementaires ou de surveillance dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français)?	Administrateurs de régime n=113	Professionnels n=58
Très satisfait	71 %	83 %
Plutôt satisfait	18 %	12 %
Ni satisfait ni insatisfait	11 %	3 %
Insatisfait	--	2 %
Très insatisfait	1 %	--

### **Les principales raisons de communiquer avec le BSIF diffèrent entre les administrateurs de régimes et les professionnels**

Pour ce qui est des raisons de communiquer avec le BSIF, les administrateurs de régime sont plus susceptibles que les professionnels de demander de l'aide pour soumettre des relevés au moyen du SDR (33 % contre 5 %) et remplir des formulaires et des relevés (13 % contre 2 %).

Pour leur part, les professionnels sont plus enclins que les administrateurs à communiquer avec le BSIF au sujet de l'interprétation des lignes directrices (35 % contre 8 %), de questions propres à un régime (26 % contre 10 %) et de l'interprétation des lois ou des règlements (21 % contre 8 %).

Tableau 25 : Principales raisons de contacter le BSIF

Q7. Réfléchissez à vos rapports les plus récents avec le BSIF. Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez communiqué avec lui?	Administrateurs de régime n=88	Professionnels n=57
Aide pour déposer les relevés à l'aide du SDR	33 %	5 %
Interprétation de lignes directrices	8 %	35 %
Questions propres à un régime	10 %	26 %
Interprétation de lois ou de règlements	8 %	21 %
Demande d'aide pour remplir des formulaires ou relevés	13 %	2 %
Dépôt de demandes, de rapports ou de modifications	7 %	9 %
Questions sur les droits des participants	7 %	2 %
Aide concernant le SDR ou la présentation de rapports en ligne	7 %	--
Autre	8 %	--

**La majorité des répondants ont reçu l'information ou l'aide nécessaire**

Presque tous les administrateurs de régime (95 %) disent avoir reçu l'information ou l'aide dont ils avaient besoin lorsqu'ils ont communiqué avec le BSIF. C'est pratiquement le même résultat qu'en 2017, année où 90 % des administrateurs de régime ont déclaré avoir reçu ce dont ils avaient besoin lorsqu'ils ont communiqué avec le BSIF. La grande majorité des professionnels (91 %) ont également déclaré avoir reçu ce dont ils avaient besoin lorsqu'ils ont communiqué avec le BSIF. C'est une hausse appréciable par rapport à 2017 (82 %).

Tableau 26 : Résultat du contact avec le BSIF

Q8. Au bout du compte, avez-vous obtenu les renseignements ou l'aide dont vous aviez besoin?	Administrateurs de régime n=88	Professionnels n=57
Oui	95 %	91 %
Non	5 %	9 %

**6. Site Web du BSIF**

**Les professionnels sont plus susceptibles de consulter la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF**

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient consulté la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF au cours de la dernière année, 55 % des administrateurs de régime ont répondu qu'ils l'avaient fait contre 82 % des professionnels. Depuis 2017, l'utilisation de la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF a augmenté chez les administrateurs de régime (45 % en 2017 contre 55 % en 2021) et a peu changé chez les professionnels (85 % en 2017 contre 82 % en 2021).

Tableau 27 : Visite du site Web du BSIF

Q25. Avez-vous visité la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF au cours de la dernière année?	Administrateurs de régime n=144	Professionnels n=72
Oui	55 %	82 %
Non	45 %	18 %

**Les raisons de visiter la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF sont variées**

C'est surtout pour obtenir des informations sur les mesures adoptées par le BSIF en réaction à la COVID-19 que les administrateurs de régime et les professionnels ont consulté la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF l'an dernier (46 % et 58 %, respectivement). En outre, 54 % des professionnels et 33 % des administrateurs de régime ont visité le site pour obtenir des consignes ou consulter les exposés de principe du BSIF. À parts égales (34 %), les deux catégories de répondants ont dit avoir consulté le site pour effectuer des recherches ou chercher de l'information sur un sujet particulier.

Tableau 28 : Raison de la visite de la section Régimes de retraite privés du site Web

Q26. Quelle était la principale raison de vos visites de la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF au cours de la dernière année? [jusqu'à trois réponses acceptées]	Administrateurs de régime n=79	Professionnels n=59
Obtenir des informations sur les mesures adoptées par le BSIF en réaction à la COVID-19 ou voir si des mises à jour ont été faites	46 %	58 %
Consulter les consignes ou les exposés de principe du BSIF ou en suivre la mise à jour	33 %	54 %
Effectuer des recherches ou chercher de l'information sur un sujet particulier	34 %	34 %
Lire le dernier numéro du bulletin électronique <i>InfoPensions</i>	20 %	34 %
Chercher des réponses à des questions particulières	20 %	34 %
Obtenir des renseignements sur les exigences en matière de dépôt annuel	20 %	19 %
Trouver de l'information sur la production de relevés en passant par le SDR	25 %	7 %
Visionner, imprimer ou télécharger des formulaires	18 %	5 %
Consulter ou télécharger des documents	5 %	19 %
Trouver un régime de retraite en particulier	3 %	5 %
Me renseigner sur le BSIF	3 %	--
Autre	3 %	--

**La plupart des répondants ont trouvé au moins une partie de ce dont ils avaient besoin lorsqu'ils ont consulté le site Web du BSIF**

Comme le montrent les tableaux suivants, les administrateurs de régime et les professionnels ont généralement été en mesure de trouver la plupart ou la totalité de l'information qu'ils cherchaient dans la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF. Il faut toutefois faire preuve de

## Sondage auprès des régimes de retraite (SRR) – édition 2020-21

prudence pour interpréter ces résultats en raison du petit nombre de répondants qui ont utilisé cette section du site Web pour les raisons indiquées dans le questionnaire (n=35 ou moins).

**Tableau 29 : Mesure dans laquelle les administrateurs de régime ont trouvé ce qu'ils cherchaient sur le site Web du BSIF**

Q27. Quels résultats avez-vous obtenus lorsque vous avez consulté la section du site Web du BSIF qui porte sur les régimes de retraite privés pour les raisons susmentionnées? (Administrateurs de régime)	Tous	La plupart	Certains	Peu	Aucun
Obtenir des informations sur les mesures adoptées par le BSIF en réaction à la COVID-19 ou voir si des mises à jour ont été faites (n=35)	40 %	54 %	6 %	--	--
Consulter les consignes ou les exposés de principe du BSIF ou en suivre la mise à jour (n=26)	35 %	35 %	27 %	4 %	--
Obtenir des renseignements sur les exigences en matière de dépôt annuel (n=16)	50 %	13 %	25 %	13 %	--
Lire le dernier numéro du bulletin électronique <i>InfoPensions</i> (n=16)	63 %	31 %	6 %	--	--
Visionner, imprimer ou télécharger des formulaires (n=13)	62 %	31 %	8 %	--	--
Effectuer des recherches ou chercher de l'information sur un sujet particulier (n=27)	26 %	37 %	33 %	4 %	--
Chercher des réponses à des questions particulières (n=16)	31 %	44 %	13 %	13 %	--
Consulter ou télécharger des documents (n=3)	Échantillon trop petit pour être déclaré				
Trouver un régime de retraite en particulier (n=2)	Échantillon trop petit pour être déclaré				
Trouver de l'information sur la production de relevés en passant par le SDR (n=20)	30 %	25 %	35 %	5 %	5 %
Me renseigner au sujet du BSIF (n=2)	Échantillon trop petit pour être déclaré				

**Tableau 30 : Mesure dans laquelle les professionnels ont trouvé ce qu'ils cherchaient sur le site Web du BSIF**

Q27. Quels résultats avez-vous obtenus lorsque vous avez consulté la section du site Web du BSIF qui porte sur les régimes de retraite privés pour les raisons susmentionnées? (Professionnels)	Tous	La plupart	Certains	Peu	Aucun
Obtenir des informations sur les mesures adoptées par le BSIF en réaction à la COVID-19 ou voir si des mises à jour ont été faites (n=34)	38 %	59 %	--	3 %	--
Consulter les consignes ou les exposés de principe du BSIF ou en suivre la mise à jour (n=30)	30 %	53 %	13 %	3 %	--
Obtenir des renseignements sur les exigences en matière de dépôt annuel (n=11)	27 %	73 %	--	--	--
Lire le dernier numéro du bulletin électronique <i>InfoPensions</i> (n=20)	50 %	40 %	10 %	--	--
Visionner, imprimer ou télécharger des formulaires (n=3)	Échantillon trop petit pour être déclaré				
Effectuer des recherches ou chercher de l'information sur un sujet particulier (n=19)	5 %	68 %	26 %	--	--
Chercher des réponses à des questions particulières (n=20)	15 %	50 %	30 %	5 %	--

Consulter ou télécharger des documents (n=11)	64 %	36 %	--	--	--
Trouver un régime de retraite en particulier (n=3)	Échantillon trop petit pour être déclaré				
Trouver de l'information sur la production de relevés en passant par le SDR (n=4)	Échantillon trop petit pour être déclaré				

### Les renseignements sur les régimes de retraite privés sont jugés utiles

Sur une échelle de notation en 5 points (1 = pas utile du tout; 5 = très utile), 76 % des administrateurs de régime et 89 % des professionnels qui ont visité la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF ont jugé l'information utile. Presque tous ceux qui n'étaient pas de cet avis ont opté pour une évaluation neutre plutôt que négative. Depuis 2017, la proportion d'administrateurs de régime ayant jugé utile l'information dans cette section du site Web a diminué (passant de 86 % en 2017 à 76 % en 2021), tandis que la proportion de professionnels ayant jugé l'information utile a augmenté depuis 2014 (passant de 73 % à 85 % en 2017 à 89 % en 2021).

Tableau 31 : Utilité perçue de la section Régimes de retraite privés

Q28. Globalement, comment évalueriez-vous l'utilité de l'information qui se trouve dans la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF?	Administrateurs de régime n=79	Professionnels n=57
5 – Très utile	41 %	47 %
4	35 %	42 %
3 – Neutre	22 %	9 %
2	1 %	2 %
1 – Pas utile du tout	1 %	--

## 7. InfoPensions

### L'utilisation d'InfoPensions n'a pratiquement pas changé depuis 2017

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient lu ou consulté un numéro d'InfoPensions au cours de la dernière année, 38 % des administrateurs de régime et 68 % des professionnels ont répondu qu'ils l'avaient fait. Pour l'ensemble des répondants, les résultats sont à peu près les mêmes qu'en 2017.

Tableau 32 : Lecture d'InfoPensions

Q29. Avez-vous lu ou consulté un numéro d'InfoPensions au cours de la dernière année?	Administrateurs de régime n=144	Professionnels n=72
Oui	38 %	68 %
Non	62 %	32 %

### L'information contenue dans InfoPensions est jugée claire, pertinente au travail et utile

Les répondants qui avaient lu ou consulté un numéro d'InfoPensions au cours de la dernière année devaient indiquer dans quelle mesure ils étaient d'accord ou en désaccord avec les attributs suivants d'InfoPensions :

- Le contenu d'InfoPensions était clair.

- Le contenu d'InfoPensions était pertinent dans le cadre de mon travail.
- Le contenu d'InfoPensions était utile.

De fortes majorités (plus des trois quarts des répondants) ont affirmé que le contenu d'InfoPensions était clair, pertinent et utile. Des proportions presque identiques d'administrateurs de régime (86 %) et de professionnels (85 %) ont indiqué que le contenu était clair. Presque tous les professionnels estimaient aussi que le contenu était pertinent pour leur travail (98 %) et utile (96 %), tandis qu'une majorité moins forte, mais néanmoins importante, d'administrateurs de régime jugeaient que le contenu était pertinent pour leur travail (78 %) et utile (82 %).

Tableau 33 : Clarté perçue du contenu d'InfoPensions

Q30. Le contenu d'InfoPensions était clair.	Administrateurs de régime n=55	Professionnels n=49
Tout à fait d'accord	24 %	16 %
D'accord	62 %	69 %
Ni d'accord ni en désaccord	11 %	6 %
En désaccord	4 %	4 %
Tout à fait en désaccord	--	4 %

Tableau 34 : Pertinence perçue du contenu d'InfoPensions pour le travail

Q31. Le contenu d'InfoPensions était pertinent dans le cadre de mon travail.	Administrateurs de régime n=55	Professionnels n=49
Tout à fait d'accord	20 %	35 %
D'accord	58 %	63 %
Ni d'accord ni en désaccord	22 %	2 %
En désaccord	--	--
Tout à fait en désaccord	--	--

Tableau 35 : Utilité perçue du contenu d'InfoPensions

Q32. Le contenu d'InfoPensions était utile.	Administrateurs de régime n=55	Professionnels n=49
Tout à fait d'accord	22 %	20 %
D'accord	60 %	76 %
Ni d'accord ni en désaccord	16 %	2 %
En désaccord	--	2 %
Tout à fait en désaccord	2 %	--

### Contenu que les répondants aimeraient voir dans InfoPensions

On a demandé à tous les répondants d'indiquer s'ils aimeraient voir du contenu en particulier dans un prochain numéro d'InfoPensions. Peu d'entre eux ont fait des suggestions (administrateurs de régime; n=4 et professionnels; n=12). Les suggestions concernaient de l'information sur la gouvernance en général et les consultations, des précisions au sujet de l'« âge admissible » et du début du service d'une pension en cours d'emploi, ainsi que des renseignements sur des questions

courantes ou fréquemment posées. En raison du petit échantillon, le tableau suivant présente la rétroaction selon le nombre de répondants plutôt qu'en pourcentage.

Tableau 36 : Suggestions de contenu pour *InfoPensions*

Q33. Y a-t-il des sujets que vous aimeriez voir traités dans un prochain numéro d' <i>InfoPensions</i> ?	Administrateurs de régime et professionnels (n=16)
Gouvernance générale/consultation (générale)	6 %
Clarification sur l'« âge admissible »/début du service de la pension en cours d'emploi	5 %
Clarification d'autres contenus (généralités)	2 %
Problèmes courants/erreurs/FAQ	2 %
Autre	1 %

## 8. Système de déclaration réglementaire

### Les administrateurs de régime sont plus susceptibles d'utiliser le SDR que les professionnels

Les trois quarts des administrateurs de régime (75 %) disent utiliser le SDR (comparativement à 79 % en 2017). Les professionnels sont moins susceptibles que les administrateurs de régime d'utiliser le SDR; seulement 44 % d'entre eux déclarent en faire l'utilisation (contre 62 % en 2017).

Tableau 37 : Utilisation du SDR

Q54. Utilisez-vous le SDR?	Administrateurs de régime n=144	Professionnels n=72
Oui	75 %	44 %
Non	25 %	56 %

### La principale raison invoquée par les répondants qui n'utilisent pas le SDR est que cela ne fait pas partie de leurs fonctions

Chez ceux qui n'utilisent pas le SDR, plus des trois quarts (78 %) des administrateurs de régime et plus de neuf professionnels sur 10 (95 %) ont dit que cela ne fait pas partie de leur travail.

Tableau 38 : Raisons de ne pas utiliser le SDR

Q55. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le SDR?	Administrateurs de régime n=36	Professionnels n=40
Je n'ai pas à l'utiliser dans le cadre de mes fonctions ou attributions	78 %	95 %
J'en ignorais l'existence	8 %	3 %
Non pertinent/inutile	6 %	3 %
J'ai de la difficulté à ouvrir une session	6 %	--
Autre	3 %	--



### La plupart des répondants examinent/mettent à jour l'information organisationnelle dans le SDR; c'est surtout le cas des administrateurs de régime

Bien que la plupart des utilisateurs du SDR disent examiner et mettre à jour les informations générales directement dans le SDR lorsque des changements sont apportés aux coordonnées des personnes-ressources, les administrateurs de régime sont beaucoup plus susceptibles d'y avoir recours que les professionnels (82 % contre 38 %, respectivement).

Tableau 39 : Mettre à jour les renseignements dans le SDR

Q56. En cas de modification touchant les personnes-ressources, vérifiez-vous et modifiez-vous vos informations générales directement dans le SDR?	Administrateurs de régime n=108	Professionnels n=32
Oui	82 %	38 %
Non	6 %	6 %
Je ne transmets pas ces renseignements pour le compte du régime	12 %	56 %

Ceux qui n'utilisent pas le SDR pour vérifier et modifier les informations générales affirment que le système n'est pas convivial, qu'ils ignoraient avoir à mettre à jour les données, ou qu'ils ne savent pas à quel endroit ou comment le faire.

## 9. Mesures adoptées par le BSIF en réponse à la COVID-19

### La majorité des répondants étaient au courant des mesures mises en place par le BSIF en réponse à la COVID-19

Une grande majorité des administrateurs de régime et des professionnels étaient au courant des mesures communiquées par le BSIF pour fournir des consignes aux entités réglementées au sujet de la COVID-19, bien que les professionnels étaient plus susceptibles d'être au courant de ces mesures que les administrateurs de régime (93 % contre 82 %, respectivement).

Tableau 40 : Connaissance des mesures en réponse à la COVID-19

Q9. En mars 2020, le BSIF a publié une série de mesures à l'intention des institutions financières fédérales. Étiez-vous au courant de ces mesures?	Administrateurs de régime n=144	Professionnels n=72
Oui	82 %	93 %
Non	18 %	7 %

### La plupart des répondants sont d'accord pour dire que le BSIF a mis les bonnes mesures en place en réponse à la COVID-19

Parmi ceux au courant des mesures relatives à la COVID-19 mises en œuvre par le BSIF, environ les trois quarts des administrateurs de régime (74 %) et des professionnels (76 %) étaient d'accord pour dire que le BSIF avait déterminé les bonnes mesures à mettre en place, mais ils étaient beaucoup moins enclins à dire être « Tout à fait d'accord » avec cet énoncé.

Tableau 41 : Points de vue au sujet de la pertinence des mesures en réponse à la COVID-19

Q10. Le BSIF a trouvé les bonnes mesures à mettre en place.	Administrateurs de régime n=114	Professionnels n=65
Tout à fait d'accord	19 %	18 %
D'accord	55 %	58 %
Ni d'accord ni en désaccord	19 %	15 %
En désaccord	4 %	3 %
Tout à fait en désaccord	2 %	5 %

**La plupart des répondants conviennent que le BSIF est intervenu au bon moment**

Parmi ceux au courant des mesures prises par le BSIF en réponse à la COVID-19, une grande majorité des administrateurs de régime (84 %) et des professionnels (89 %) estimaient que ces mesures avaient été prises au bon moment. De plus, les professionnels ont été plus nombreux que les administrateurs de régime à être « Tout à fait d'accord » (46 % contre 28 %).

Tableau 42 : Perception de la rapidité de la réponse du BSIF

Q11. Le BSIF est intervenu au bon moment.	Administrateurs de régime n=116	Professionnels n=67
Tout à fait d'accord	28 %	46 %
D'accord	56 %	43 %
Ni d'accord ni en désaccord	15 %	6 %
En désaccord	1 %	4 %
Tout à fait en désaccord	--	--

**La plupart des répondants conviennent également que les attentes du BSIF quant aux circonstances de la COVID-19 étaient claires**

Parmi ceux au courant des mesures prises par le BSIF en réponse à la COVID-19, la plupart des administrateurs de régime et des professionnels (84 % chacun) estimaient que les attentes du BSIF quant aux circonstances de la COVID-19 étaient claires.

Tableau 43 : Perception de clarté des attentes du BSIF quant aux circonstances de la COVID-19

Q12. Les attentes du BSIF quant aux circonstances découlant de la COVID-19 étaient claires.	Administrateurs de régime n=116	Professionnels n=67
Tout à fait d'accord	27 %	20 %
D'accord	57 %	64 %
Ni d'accord ni en désaccord	16 %	11 %
En désaccord	--	6 %
Tout à fait en désaccord	--	--

### Faible participation aux séances d'information technique sur la COVID-19; les professionnels étaient plus susceptibles d'y assister

Les professionnels étaient beaucoup plus susceptibles que les administrateurs de régime d'assister à une série de séances d'information technique sur les mesures réglementaires liées à la COVID-19 offertes par le BSIF aux analystes (35 % contre 15 %, respectivement).

Tableau 44 : Participation aux séances d'information technique

Q14. Le BSIF a offert une série de séances d'information technique à l'intention des analystes sur les mesures réglementaires adoptées en réaction à la COVID-19. Avez-vous assisté à l'une ou l'autre de ces séances?	Administrateurs de régime n=144	Professionnels n=72
Oui	15 %	35 %
Non	85 %	65 %

### On s'entend généralement pour dire que les séances d'information technique ont été offertes au bon moment

Tous les administrateurs de régime (100 %) qui ont assisté aux séances d'information technique offertes par le BSIF ont convenu que ces séances ont été offertes au bon moment, bien qu'ils soient beaucoup moins enclins à être tout à fait d'accord sur ce point. De plus, presque tous les professionnels (92 %) qui ont assisté à ces séances ont convenu qu'elles ont été offertes au bon moment, et près des deux tiers (64 %) d'entre eux sont tout à fait d'accord sur ce point.

Tableau 45 : Impression que les séances d'information technique ont été offertes au bon moment

Q15. Dans quelle mesure les séances d'information technique du BSIF étaient-elles : Offertes au bon moment	Administrateurs de régime n=21	Professionnels n=25
Tout à fait d'accord	19 %	64 %
D'accord	81 %	28 %
Ni d'accord ni en désaccord	--	8 %
En désaccord	--	--
Tout à fait en désaccord	--	--

### La plupart des répondants qui ont assisté à des séances d'information technique du BSIF les ont trouvées utiles

La plupart des administrateurs de régime (96 %) et des professionnels (92 %) qui ont assisté aux séances d'information technique du BSIF ont convenu que ces séances étaient utiles.

Tableau 46 : Utilité perçue des séances d'information technique

Q16. Dans quelle mesure les séances d'information technique du BSIF étaient-elles : Utiles	Administrateurs de régime n=21	Professionnels n=25
Tout à fait d'accord	10 %	44 %
D'accord	86 %	48 %
Ni d'accord ni en désaccord	5 %	4 %

En désaccord	--	--
Tout à fait en désaccord	--	4 %

**La méconnaissance et l’absence de besoin sont les raisons que les répondants citent le plus souvent pour expliquer pourquoi ils n’ont pas assisté à des séances d’information technique**

La méconnaissance des séances d’information est la principale raison invoquée par les administrateurs de régime pour ne pas avoir assisté aux séances d’information technique (31 %), suivie de l’absence de besoin (25 %), de l’impression d’inutilité (17 %), du fait d’être occupé ou d’avoir un conflit d’horaire (13 %) et du fait qu’une autre personne y a assisté (13 %). Chez les professionnels, les raisons les plus souvent invoquées pour ne pas avoir assisté aux séances sont la méconnaissance et l’absence de besoin (36 % chacun); viennent ensuite l’impression d’inutilité (15 %), le fait d’être occupé ou d’avoir un conflit d’horaire (13 %) et le fait qu’une autre personne y a pris part (9 %).

Tableau 47 : Raisons de ne pas assister aux séances d’information technique

Q18. Veuillez indiquer la principale raison pour laquelle vous n’avez participé à aucune des séances d’information technique. [réponses multiples acceptées]	Administrateurs de régime n=122	Professionnels n=47
Je n’étais pas au courant.	31 %	36 %
Je n’en avais pas besoin.	25 %	36 %
Ce n’était pas pertinent.	17 %	15 %
Occupé/conflit d’horaire	13 %	13 %
Quelqu’un d’autre a assisté	13 %	9 %
Oublié	2 %	--
Autre	2 %	2 %

**Les professionnels étaient plus susceptibles de consulter la FAQ sur les mesures prises en réponse à la COVID-19**

Les professionnels (75 %) étaient plus susceptibles que les administrateurs de régime (44 %) d’avoir consulté la FAQ du BSIF au sujet des mesures prises en réponse à la COVID-19.

Tableau 48 : Consulté les FAQs du BSIF sur la COVID-19

Q19. Afin d’informer ses interlocuteurs pendant la pandémie, le BSIF a publié une série de foires aux questions (FAQ) relativement aux mesures mises en place en réaction à la COVID-19. Avez-vous consulté au moins une des FAQ?	Administrateurs de régime n=144	Professionnels n=72
Oui	44 %	75 %
Non	56 %	25 %

**La plupart des répondants ont trouvé que les FAQ étaient offertes au bon moment, complètes et utiles**

On a demandé aux répondants qui ont consulté les FAQ sur les mesures prises en réponse à la COVID-19 dans quelle mesure ils étaient d'accord ou en désaccord pour dire que ces FAQ étaient offertes au bon moment, complètes et utiles. La grande majorité des répondants qui ont consulté ces FAQ ont convenu qu'elles étaient offertes au bon moment, complètes et utiles. Plus précisément, 89 % des administrateurs de régime et 93 % des professionnels ont trouvé qu'elles étaient offertes au bon moment, 91 % des administrateurs de régime et 93 % des professionnels ont trouvé qu'elles étaient complètes, et 93 % des administrateurs de régime et 100 % des professionnels les ont trouvées utiles.

Tableau 49 : Perception d'actualité des FAQ sur la COVID-19

Q20. Au sujet des FAQ, dans quelle mesure diriez-vous qu'elles sont : Offertes au bon moment	Administrateurs de régime n=63	Professionnels n=53
Tout à fait d'accord	32 %	38 %
D'accord	57 %	55 %
Ni d'accord ni en désaccord	10 %	8 %
En désaccord	2 %	--
Tout à fait en désaccord	--	--

Tableau 50 : Impression d'exhaustivité des FAQ sur la COVID-19

Q21. Au sujet des FAQ, dans quelle mesure diriez-vous qu'elles sont : Complètes	Administrateurs de régime n=63	Professionnels n=53
Tout à fait d'accord	32 %	36 %
D'accord	59 %	57 %
Ni d'accord ni en désaccord	8 %	6 %
En désaccord	2 %	2 %
Tout à fait en désaccord	--	--

Tableau 51 : Impression d'utilité des FAQ sur la COVID-19

Q22. Au sujet des FAQ, dans quelle mesure diriez-vous qu'elles sont : Utiles	Administrateurs de régime n=63	Professionnels n=53
Tout à fait d'accord	33 %	43 %
D'accord	60 %	57 %
Ni d'accord ni en désaccord	6 %	--
En désaccord	--	--
Tout à fait en désaccord	--	--

**La grande majorité des répondants ont jugé que la fréquence des communications sur la pandémie était appropriée**

La grande majorité des administrateurs de régime et des professionnels ont dit que les communications et les mises à jour du BSIF pendant la pandémie étaient d'une fréquence appropriée (93 % et 91 %, respectivement).

Tableau 52 : Fréquence des communications/mises à jour sur la pandémie

Q24. Tout au long de la pandémie, les communications et les mises à jour du BSIF à l'intention des interlocuteurs ont été :	Administrateurs de régime n=111	Professionnels n=64
Plus fréquentes que je ne le souhaiterais	5 %	2 %
Appropriées (assez fréquentes)	93 %	91 %
Moins fréquentes que je ne le souhaiterais	3 %	8 %

## 10. Dernières observations

### La difficulté d'utiliser le SDR est le problème le plus fréquent soulevé

À la fin du sondage, on a demandé aux répondants s'ils avaient d'autres commentaires à formuler au sujet des aspects abordés dans le sondage ou d'autres questions qu'ils jugeaient pertinentes au moment du sondage. Les répondants qui ont formulé de dernières observations (30 administrateurs de régime et 14 professionnels) ont déclaré le plus souvent avoir de la difficulté à utiliser le SDR, ce qui est conforme aux commentaires de 2017. En raison du petit échantillon, le tableau suivant présente la rétroaction selon le nombre de répondants plutôt qu'en pourcentage.

Tableau 53 : Dernières observations

Q58. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à formuler au sujet des points abordés dans le présent questionnaire ou à propos d'autres questions qui vous paraissent pertinentes?	Administrateurs de régime et professionnels n=44
Difficulté à utiliser le SDR/site Web trop lourd	19
Manque de contact/personnel du BSIF difficile à joindre/mauvaise communication	9
Le BSIF doit offrir un meilleur soutien et de meilleurs renseignements	6
Satisfait du BSIF/bonne réglementation/surveillance des régimes de retraite privés	5
Inflexible/interprétation trop rigide	5
Exigences irréalistes/trop complexes/trop rigides du BSIF	4
Satisfait de l'utilisation du SDR/site Web	3
Bon personnel/service/serviable/accommodant	2
Service lent ou piètre temps de réponse	2
Rapports limités/manque d'expérience avec le BSIF	3

## Annexe 1 : Instruments de recherche en français

### A : Invitation du surintendant

Janvier 2021

**Destinataires :** Administrateurs et conseillers professionnels de régimes de retraite privés fédéraux

**Objet:** Sondage confidentiel en ligne commandé par le Bureau du surintendant des institutions financières

Le cabinet Phoenix Strategic Perspectives Inc. s'apprête à mener un important sondage confidentiel pour le compte du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), auquel je vous invite à participer. Depuis 2005, le BSIF s'adresse régulièrement aux administrateurs et aux conseillers professionnels des régimes de retraite privés qu'il réglemente, par le biais d'entreprises de sondage, afin de savoir ce qu'ils pensent de son efficacité à titre d'organisme de réglementation et de surveillance de ces régimes. La participation à cet exercice est laissée à votre entière discrétion. Cependant, je me permets de préciser que le BSIF revoit sa façon de faire à la lumière des réponses et des commentaires reçus, ce qui, en définitive, est dans votre intérêt et celui de votre société. Le fait d'accepter ou de refuser n'aura aucune incidence sur les rapports que nous entretenons avec vous.

Phoenix Strategic Perspectives Inc. vous fera parvenir sous peu un courriel qui contient un lien hypertexte vers le questionnaire du sondage, hébergé sur un site Internet sécurisé. Seul le cabinet Phoenix Strategic Perspectives Inc. aura accès à vos réponses électroniques. Une quinzaine de minutes devraient suffire pour répondre aux questions. Vous pourrez vous arrêter à tout moment, sauvegarder vos réponses et revenir au questionnaire par la suite.

L'identité des participants étant confidentielle, les résultats nous sont transmis sans mention de leur nom ni de la société qu'ils représentent et ce, après avoir été regroupés sous forme de synthèses dans le rapport final. À noter que nous ne saurons pas non plus quelles sociétés ont pris part à l'exercice. Enfin, le BSIF souscrivant aux principes de la transparence et de la reddition de comptes, nous afficherons les résultats de ce sondage sur notre site Web au courant de l'été de 2021.

Si vous avez des questions, je vous invite à appeler Mme Laura Buckland, gestionnaire, services de communication au BSIF, au 613-853-5791, ou Mme Alethea Woods, présidente, Phoenix Strategic Perspectives Inc., au 613-260-1700, poste 223.

Nous sommes conscients que nous passons une période à la fois difficile et sans précédent et nous vous remercions de l'attention que vous accorderez à cette demande.

Cordialement,  
Le surintendant, Jeremy Rudin

## **B : Invitation à participer au sondage**

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a chargé *Phoenix Strategic Perspectives Inc.*, un cabinet de recherche indépendant, de mener un sondage confidentiel auprès des administrateurs et des conseillers professionnels des régimes de retraite privés fédéraux. Vous devriez avoir reçu dernièrement par courriel une lettre de la part du BSIF vous invitant à participer à ce sondage. Si vous n'avez pas reçu la lettre, veuillez nous en informer et nous vous en ferons parvenir une copie.

## Sondage auprès des régimes de retraite (SRR) – édition 2020-21

Le sondage devrait vous prendre environ 15 minutes à compléter. Les réponses recueillies seront transmises au BSIF sous forme abrégée, sans mention du nom des répondants ou des organismes qu'ils représentent. Les normes et pratiques sectorielles auxquelles souscrit *Phoenix Strategic Perspectives Inc.* garantissent aux participants la confidentialité absolue.

Pour ouvrir le questionnaire, veuillez cliquer sur le lien suivant :

[\[LIEN\]](#)

Veillez répondre au sondage d'ici le **2 mars 2021**.

Ce sondage est agréé auprès de le Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien. Pour en vérifier l'authenticité, cliquez [ici](#) et saisissez le code de projet suivant : 20210105-PH593.

Si vous souhaitez discuter du sondage à tout moment au cours du processus ou si vous désirez obtenir le questionnaire sur un support différent (sous forme de fichier Word ou de document imprimé), n'hésitez pas à communiquer avec Alethea Woods, présidente, *Phoenix Strategic Perspectives Inc.*, au (613) 260-1700 poste 223 (awoods@phoenixspi.ca) ou avec Laura Buckland du BSIF au 613-853-5791 (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).

Nous vous remercions de votre participation.

Si vous ne souhaitez plus qu'on communique avec vous au sujet de ce sondage, veuillez [cliquer ici](#) pour vous retirer de la liste d'envoi.

### C : Rappels du sondage

**Objet:** Sondage du BSIF auprès des régimes de retraite

La présente a pour but de rappeler à votre attention le sondage du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) auprès des régimes de retraite, au sujet duquel le surintendant des institutions financières, Jeremy Rudin, vous a récemment adressé une invitation par écrit. Si sa lettre ne vous est pas parvenue, veuillez nous en informer et nous vous en ferons parvenir une copie.

Le BSIF a chargé *Phoenix Strategic Perspectives Inc.*, un cabinet de recherche indépendant, de mener un sondage confidentiel auprès des administrateurs et des conseillers professionnels des régimes de retraite privés fédéraux.

Pour ouvrir le questionnaire, veuillez cliquer sur le lien suivant :

[\[LIEN\]](#)

Veillez répondre au sondage d'ici le **2 mars 2021**.



Si vous souhaitez discuter du sondage à tout moment au cours du processus ou si vous désirez obtenir le questionnaire sur un support différent (sous forme de fichier Word ou de document imprimé), n'hésitez pas à communiquer avec Alethea Woods, présidente, *Phoenix Strategic Perspectives Inc.*, au (613) 260 1700 poste 223 (awoods@phoenixspi.ca) ou avec Laura Buckland du BSIF au 613 853-5791 (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).

Nous vous remercions de votre participation.

---

**Object :** Le sondage du BSIF auprès des régimes de retraite se poursuit jusqu'au 9 mars

Nous avons repoussé la date de fermeture du sondage du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) auprès des régimes de retraite privés fédéraux au 9 mars. Si vous avez déjà répondu au questionnaire, veuillez accepter nos remerciements et ne pas tenir compte de ce rappel.

Vos commentaires contribuent largement à la réussite de ce sondage. Si vous n'avez pas encore eu l'occasion de le remplir, nous vous saurons gré de bien vouloir le faire.

La réalisation de ce sondage a été confiée à *Phoenix Strategic Perspectives Inc.*, un cabinet de recherche indépendant. Il ne faut qu'une quinzaine de minutes pour y répondre et la confidentialité de vos commentaires est garantie.

Pour ouvrir le questionnaire, veuillez cliquer sur le lien suivant :

[\[LIEN\]](#)

Si vous souhaitez discuter du sondage à tout moment au cours du processus ou si vous désirez obtenir le questionnaire sur un support différent (sous forme de fichier Word ou de document imprimé), n'hésitez pas à communiquer avec Alethea Woods, présidente, *Phoenix Strategic Perspectives Inc.*, au (613) 260-1700 ext. 223 (awoods@phoenixspi.ca) ou Laura Buckland du BSIF au 613-853-5791 (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).

## **D : Questionnaire**

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a chargé le cabinet Phoenix Strategic Perspectives Inc. de mener le présent sondage auprès des administrateurs et conseillers professionnels des régimes de retraite privés qu'il réglemente. Il souhaite connaître votre opinion au sujet de sa prestation à titre d'organisme de réglementation et de surveillance de ces régimes.

La participation au sondage est laissée à votre discrétion. S.v.p prévoyez environ 15 minutes.

Soyez assuré que Phoenix Strategic Perspectives Inc., à titre de tiers indépendant, protégera la confidentialité de vos réponses. Le BSIF ne connaîtra pas l'identité des répondants et ne pourra attribuer aucun commentaire à un répondant en particulier. Phoenix Strategic Perspectives Inc. souscrit aux pratiques reconnues du domaine du sondage d'opinion et aux procédures sécurisées

pour assurer la confidentialité des renseignements recueillis. Pour consulter sa politique en matière de confidentialité, cliquer [ici](#). Ce sondage est agréé auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Cliquer [ici](#) et saisir le code de projet : 20210105-PH593 pour en vérifier l'authenticité.

Le BSIF recevra un rapport regroupant les résultats du sondage, qu'il présentera sur son site Web.

## IMPRESSIONS GLOBALES

1. Premièrement, à quel type de régime de retraite consacrez-vous le plus de temps? Dans vos réponses à ce sondage, nous vous prions de tenir compte de ces régimes seulement.

Régimes à prestations déterminées  
Régimes à cotisations déterminées ou régimes de pension agréés collectifs  
Régimes composites

Le BSIF reconnaît que la pandémie de COVID-19 a eu, et continue d'avoir, des répercussions importantes sur votre travail. Plus tard dans le sondage, vous serez invité à donner votre opinion sur l'efficacité du BSIF dans le contexte de la pandémie et sur les mesures qu'il a adoptées face aux défis liés à cette crise.

2. Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de la prestation du BSIF à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des régimes de retraite privés?

Très insatisfait  
Plutôt insatisfait  
Ni satisfait ni insatisfait  
Plutôt satisfait  
Très satisfait  
Ne sais pas [PASSER À LA QUESTION 3]

- 2b. Pourquoi êtes-vous satisfait/insatisfait/ ni satisfait ni insatisfait de la prestation du BSIF à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des régimes de retraite privés?

## COMMUNICATION AVEC LE BSIF EN GÉNÉRAL

3. À qui au BSIF posez-vous habituellement des questions relatives aux régimes de retraite privés que vous représentez? Ne cocher qu'une seule réponse.

Au gestionnaire des relations / surveillant du régime  
À l'agent d'approbation / au gestionnaire  
À l'expert-conseil en actuariat  
À l'agent de la politique / au gestionnaire  
À l'agent du centre d'appel du BSIF au numéro sans frais (1-800)  
À l'agent chargé des courriels envoyés à l'une ou l'autre des adresses générales (information@osfi-bsif.gc.ca ou pensions@osfi-bsif.gc.ca)

À l'équipe de soutien à la production des relevés (Division de la gestion des données réglementaires)

Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

Ne sais pas

Réfléchissez aux rapports que vous avez eus avec le personnel du BSIF au cours de la dernière année sur toute question de surveillance ou de réglementation. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de :

4. La rapidité avec laquelle le BSIF répond aux demandes de renseignements généraux ou propres à un régime?

Très insatisfait

Plutôt insatisfait

Ni satisfait ni insatisfait

Plutôt satisfait

Très satisfait

Ne sais pas

5. La capacité du personnel du BSIF à traiter des questions réglementaires ou de surveillance dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français)?

Très insatisfait

Plutôt insatisfait

Ni satisfait ni insatisfait

Plutôt satisfait

Très satisfait

Ne sais pas

6. En quoi êtes-vous insatisfait de vos échanges avec le BSIF dans la langue officielle de votre choix? Cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

Vous parler dans la langue officielle de votre choix lors de rencontres ou au téléphone

Vous écrire des lettres ou des courriels dans la langue officielle de votre choix

Lire les documents du régime ou les lettres que vous lui envoyez dans la langue officielle de votre choix

Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

7. Réfléchissez à vos rapports les plus récents avec le BSIF. Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez communiqué avec lui? Ne cocher qu'une seule réponse.

Questions sur les droits des participants

Questions propres à un régime

Interprétation de lois ou de règlements

Interprétation de lignes directrices

Demande d'aide pour remplir des formulaires ou relevés

Soutien à la production des relevés au moyen du Système de déclaration réglementaire (SDR)

Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

Je ne me souviens pas      PASSER À LA QUESTION 9  
Sans objet                    PASSER À LA QUESTION 9

8. Au bout du compte, avez-vous obtenu les renseignements ou l'aide dont vous aviez besoin?

Oui [PASSER À LA QUESTION 9]  
Non

8b. Quels sont les renseignements ou l'aide dont vous aviez besoin que vous n'avez pas obtenus?

### COVID-19

En mars 2020, suite à l'écllosion de la pandémie de COVID-19 au Canada, le BSIF a publié une série de mesures à l'intention des entités réglementées. Pour les régimes de retraite, les mesures suivantes ont été mises en place :

- Suspension temporaire des options de transfert et des achats de rentes aux termes des dispositions à prestations déterminées des régimes de retraite du 27 mars 2020 au 31 août 2020 (en mai 2020, cette suspension a été levée partiellement à l'intention des participants admissibles à une retraite anticipée);
- Report des dates limites de certaines mesures à prendre et des relevés annuels à produire;
- Suspension provisoire de certains exercices de consultation et travaux d'élaboration de politiques.

9. Étiez-vous au courant de ces mesures?

Oui  
Non [PASSER À LA QUESTION 14]

En ce qui a trait aux mesures mises en place par le BSIF en réaction à la COVID-19, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants :

10. Le BSIF a identifié les bonnes mesures à mettre en place.

Tout à fait en désaccord  
En désaccord  
Ni d'accord ni en désaccord  
D'accord  
Tout à fait d'accord  
Ne sais pas

11. Le BSIF est intervenu au bon moment.

Tout à fait en désaccord  
En désaccord

Ni d'accord ni en désaccord  
D'accord  
Tout à fait d'accord  
Ne sais pas

12. Les attentes du BSIF quant aux circonstances découlant de la COVID-19 étaient claires.

Tout à fait en désaccord  
En désaccord  
Ni d'accord ni en désaccord  
D'accord  
Tout à fait d'accord  
Ne sais pas

13. [Si Tout à fait en désaccord ou En désaccord] Veuillez préciser pourquoi vous n'êtes pas d'accord :

14. Le BSIF a offert une série de séances d'information techniques à l'intention des analystes sur les mesures réglementaires adoptées en réaction à la COVID-19. Avez-vous assisté à l'une de ces séances?

Oui  
Non [PASSER À LA QUESTION 18]

Dans quelle mesure les séances d'information techniques du BSIF étaient-elles :

15. Offertes au bon moment

Tout à fait en désaccord  
En désaccord  
Ni d'accord ni en désaccord  
D'accord  
Tout à fait d'accord  
Ne sais pas

16. Utiles

Tout à fait en désaccord  
En désaccord  
Ni d'accord ni en désaccord  
D'accord  
Tout à fait d'accord  
Ne sais pas

17. [Si Tout à fait en désaccord ou En désaccord] Veuillez préciser pourquoi vous n'êtes pas d'accord : [ENSUITE PASSER À LA QUESTION 19]

18. Veuillez indiquer la principale raison pour laquelle vous n'avez participé à aucune des séances d'information techniques.

Ce n'était pas pertinent.

Je n'en avais pas besoin.

Je n'étais pas au courant.

Autre, veuillez préciser : \_\_\_\_\_

19. Afin d'informer ces interlocuteurs pendant la pandémie, le BSIF a publié une foire aux questions (FAQ) relativement aux mesures mises en place en réaction à la COVID-19. Avez-vous consulté au moins une des FAQ?

Oui

Non [PASSER À LA QUESTION 24]

Au sujet des FAQ, dans quelle mesure étaient-elles :

20. Offertes au bon moment

Tout à fait en désaccord

En désaccord

Ni d'accord ni en désaccord

D'accord

Tout à fait d'accord

Ne sais pas

21. Complètes

Tout à fait en désaccord

En désaccord

Ni d'accord ni en désaccord

D'accord

Tout à fait d'accord

Ne sais pas

22. Utiles

Tout à fait en désaccord

En désaccord

Ni d'accord ni en désaccord

D'accord

Tout à fait d'accord

Ne sais pas

23. [Si Tout à fait en désaccord ou En désaccord] Veuillez préciser pourquoi vous n'êtes pas d'accord :

24. Tout au long de la pandémie, les communications et les mises à jour du BSIF à l'intention des interlocuteurs ont été :

- Plus fréquentes que je ne le souhaiterais
- Appropriées (assez fréquentes)
- Moins fréquentes que je ne le souhaiterais
- Ne sais pas

#### OSFI'S WEBSITE

25. Avez-vous visité la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF au cours de la dernière année?

- Oui
- Non [PASSER À LA QUESTION 29]

26. Quelle était la principale raison de vos visites de la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF au cours de la dernière année? Choisir un maximum de trois réponses.

- Obtenir des informations sur les mesures adoptées par le BSIF en réaction à la COVID-19 ou voir si des mises à jour ont été faites
- Consulter les consignes ou les exposés de principe du BSIF ou en suivre la mise à jour
- Obtenir des renseignements sur les exigences en matière de dépôt annuel
- Lire le dernier numéro du bulletin électronique *Info Pensions*
- Visionner, imprimer ou télécharger des formulaires
- Effectuer des recherches ou chercher de l'information sur un sujet particulier
- Chercher des réponses à des questions particulières (par exemple, dans la section Foire aux questions)
- Consulter ou télécharger des documents (rapports, bulletins, guides, etc.)
- Trouver un régime de retraite en particulier
- Trouver de l'information sur la production de relevés en passant par le Système de déclaration réglementaire (SDR)
- Consulter des discours ou des présentations
- Me renseigner sur le BSIF (par exemple, son mandat, ses activités)
- Une autre raison (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

27. Quels résultats avez-vous obtenus lorsque vous avez consulté la section du site Web du BSIF qui porte sur les régimes de retraite privés pour les raisons sous mentionnées?

[SEULEMENT INCLURE LES RAISONS CHOISIES À Q.26 ]

- J'ai trouvé tous les renseignements recherchés
- J'ai trouvé la plupart des renseignements recherchés
- J'ai trouvé certains des renseignements recherchés
- J'ai trouvé peu des renseignements recherchés
- Je n'ai trouvé aucun des renseignements recherchés
- Ne sais pas

[AUX PERSONNES QUI ONT RÉPONDU « AUCUN » À Q. 27, RÉPONDRE À LA Q. 27.b. LES AUTRES RÉPONDANTS PEUVENT PASSER À LA Q. 28.]

27b. Veuillez décrire les renseignements que vous n'avez pas trouvés sur le site Web du BSIF.

28. Globalement, comment évalueriez-vous l'utilité de l'information qui se trouve dans la section Régimes de retraite privés du site Web du BSIF?

1 – Pas utile du tout

2

3 – Neutre

4

5 – Très utile

Ne sais pas

**InfoPensions**

29. Voici une image du dernier numéro d'InfoPensions. Avez-vous lu ou consulté un numéro d'InfoPensions au cours de la dernière année?

Oui

Non [PASSER À LA SECTION CONSIGNES]

Au regard de la dernière parution d'InfoPensions que vous avez lue, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :

30. Le contenu d'InfoPensions était : Clair

Tout à fait en désaccord

En désaccord

Ni d'accord ni en désaccord

D'accord

Tout à fait d'accord

Ne sais pas

31. Le contenu d'InfoPensions était : Pertinent dans le cadre de mon travail

Tout à fait en désaccord

En désaccord

Ni d'accord ni en désaccord

D'accord

Tout à fait d'accord

Ne sais pas

32. Le contenu d'InfoPensions était : Utile

Tout à fait en désaccord



En désaccord  
Ni d'accord ni en désaccord  
D'accord  
Tout à fait d'accord  
Ne sais pas

33. Y a-t-il des sujets que vous aimeriez voir traités dans un prochain numéro d'InfoPensions?

Oui [DROPDOWN TEXT BOX: Veuillez préciser]  
Non  
Ne sais pas

**CONSIGNES**

34. Êtes-vous abonné au service d'avis par courriel sur les régimes de retraite du BSIF?

Oui

Non [DROPDOWN TEXT BOX: Pourquoi pas?]

Lorsqu'il y a lieu, le BSIF élabore des consignes (sous forme de guides, de lignes directrices et d'instructions) à l'intention des régimes de retraite privés fédéraux.

35. Quelle cote donneriez-vous au BSIF à l'égard de la consultation du secteur des régimes de retraite concernant l'élaboration de consignes?

Très faible

Faible

Passable

Bien

Très bien

Ne sais pas

En ce qui concerne les consignes du BSIF, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants?

36. Je suis au courant des consignes publiées par le BSIF.

Tout à fait en désaccord

En désaccord

Ni d'accord ni en désaccord

D'accord

Tout à fait d'accord

Ne sais pas

37. Je sais où trouver les consignes du BSIF.

Tout à fait en désaccord

En désaccord

Ni d'accord ni en désaccord

D'accord

Tout à fait d'accord

Ne sais pas

Globalement, quelle cote donneriez-vous aux consignes du BSIF à l'égard des points suivants?

38. Communiquer clairement les attentes du BSIF.

Très inefficace

Plutôt inefficace

Ni efficace ni inefficace  
Plutôt efficace  
Très efficace  
Ne sais pas

39. Vous aider à faire en sorte que votre régime soit conforme aux exigences fédérales.

Très inefficace  
Plutôt inefficace  
Ni efficace ni inefficace  
Plutôt efficace  
Très efficace  
Ne sais pas

## **SURVEILLANCE**

Les questions qui suivent portent sur la **surveillance** exercée par le BSIF sur les régimes de retraite privés fédéraux dans lesquels vous jouez un rôle.

40. À quel sujet avez-vous reçu de la correspondance du BSIF, le cas échéant, au cours de la dernière année? Cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

Question propre à un régime

Correspondance, observations ou recommandations relatifs à l'examen d'un régime

Ratio de solvabilité estimatif ou hausse des exigences de capitalisation

Production tardive des relevés réglementaires (p. ex. Déclaration annuelle de renseignements, rapport d'évaluation actuarielle)

Examen du rapport d'évaluation actuarielle

Avis de retard de versement de cotisations

Correspondance portant spécifiquement sur la COVID-19

Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

Aucune correspondance reçue

En vous fondant sur votre expérience de la dernière année, quelle cote donneriez-vous au BSIF à l'égard des points suivants?

41. Possibilité de discuter des préoccupations au sujet de vos régimes de retraite avec le BSIF avant que ce dernier n'en arrive à une conclusion.

Très faible  
Faible  
Passable  
Bien  
Très bien  
Ne sais pas  
Sans objet

42. Clarté de la correspondance dans laquelle le BSIF décrit ses préoccupations.

Très faible  
Faible  
Passable  
Bien  
Très bien  
Ne sais pas  
Sans objet

Globalement, dans quelle mesure estimez-vous que la surveillance que le BSIF exerce sur vos régime est efficace ?

43. Dans une situation normale (par exemple, activités de suivi continues, examens et interventions particulières)

Très inefficace  
Plutôt inefficace  
Ni efficace ni inefficace  
Plutôt efficace  
Très efficace  
Ne sais pas

44. Dans les circonstances actuelles liées à la COVID-19

Très inefficace  
Plutôt inefficace  
Ni efficace ni inefficace  
Plutôt efficace  
Très efficace  
Ne sais pas

45. [Si Très inefficace ou Plutôt inefficace] Veuillez expliquer en quoi cela était inefficace :

#### **AGRÉMENTS**

Le surintendant du BSIF doit approuver certaines mesures que les régimes de retraite souhaitent prendre. Les questions qui suivent se rapportent au processus d'agrément du BSIF touchant les régimes de retraite privés fédéraux dans lesquels vous jouez un rôle.

46. Avez-vous fait une demande d'agrément réglementaire au cours des trois dernières années?

Oui [PASSER À LA QUESTION 47]  
Non [PASSER À LA SECTION SYSTÈME DE DÉCLARATION RÉGLEMENTAIRE]  
Ne sais pas [PASSER À LA SECTION SYSTÈME DE DÉCLARATION RÉGLEMENTAIRE]

47. Au cours des trois dernières années, dans quelles catégories d'agrément réglementaire s'inscrivaient les demandes que vous avez soumises? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

Agrément ou cessation du régime

Transfert d'éléments d'actif, modification visant à réduire les prestations ou remboursement de l'excédent

Levée de la suspension des options de transfert des régimes de retraite mises en place en réaction à la COVID-19

Préfère ne pas répondre

Ne sais pas / ne me souviens pas

Si les réponses à Q47 comprennent « Levée de la suspension des options de transfert des régimes de retraite mises en place en réaction à la COVID-19 », POSER LA QUESTION SUIVANTE :

Q48a. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la façon dont le BSIF traite les demandes de **levée de la suspension des options de transfert** de vos régimes de retraite?

Très insatisfait

Plutôt insatisfait

Ni satisfait ni insatisfait

Plutôt satisfait

Très satisfait

Ne sais pas

SIQ47 = « Agrément ou cessation du régime » et « Transfert d'éléments d'actif, modification visant à réduire les prestations ou remboursement de l'excédent », DEMANDEZ :

Q48b. Quelle catégorie d'agrément réglementaire visait votre plus récente demande?

Agrément ou cessation du régime

Transfert d'éléments d'actif, modification visant à réduire les prestations ou remboursement de l'excédent

La section suivante porte sur l'expérience que vous avez vécue en présentant une/des demande(s) d'agrément réglementaire dans la catégorie suivante :

Agrément ou cessation du régime

Transfert d'éléments d'actif ou modification visant à réduire les prestations ou remboursement de l'excédent

49. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la façon dont le BSIF traite les demandes d'agrément de vos régimes de retraite?

Très insatisfait

Plutôt insatisfait

Ni satisfait ni insatisfait [PASSER À LA QUESTION 50]

Plutôt satisfait [PASSER À LA QUESTION 50]  
Très satisfait [PASSER À LA QUESTION 50]  
Ne sais pas [PASSER À LA QUESTION 50]

49b. Veuillez expliquer pourquoi vous n'êtes pas satisfait(e) :

En ce qui concerne la ou les demandes d'agrément réglementaire que vos régimes ont produites au cours des trois dernières années, quelle cote attribueriez-vous au BSIF pour ce qui est de :

50. Répondre aux demandes de renseignements sur l'état des demandes d'agrément soumises par vos régimes?

Très faible  
Faible  
Passable  
Bien  
Très bien  
Ne sais pas  
Sans objet

51. Donner à vos régimes l'occasion de discuter avec lui de leurs préoccupations avant qu'il n'en arrive à une conclusion?

Très faible  
Faible  
Passable  
Bien  
Très bien  
Ne sais pas  
Sans objet

52. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des délais de traitement de vos demandes d'agrément par le BSIF?

Très insatisfait  
Plutôt insatisfait  
Ni satisfait ni insatisfait  
Plutôt satisfait  
Très satisfait  
Ne sais pas

53. Combien de temps a-t-il fallu approximativement au BSIF pour traiter vos demandes d'agrément?

Moins de 6 mois  
De 7 à 12 mois

De 13 à 23 mois  
2 ans ou plus  
Ne sais pas / ne me souviens pas

#### SYSTÈME DE DÉCLARATION RÉGLEMENTAIRE

Le BSIF, la Banque du Canada et la Société d'assurance-dépôts du Canada ont recours au Système de déclaration réglementaire (SDR) pour recueillir et traiter les relevés réglementaires.

54. Utilisez-vous le SDR?

Oui [PASSER À LA QUESTION 56]

Non [PASSER À LA QUESTION 55]

55. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le SDR? Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

Je n'ai pas à l'utiliser dans le cadre de mes fonctions ou attributions. [PASSER À LA SECTION DERNIÈRES OBSERVATIONS]

Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_ [PASSER À LA SECTION DERNIÈRES OBSERVATIONS]

56. En cas de modification touchant les personnes-ressources, vérifiez-vous et modifiez-vous vos informations générales (p. ex. administrateur du régime, dépositaire du fonds de pension) directement dans le SDR?

Je ne transmets pas ces renseignements pour le compte du régime [PASSER À LA SECTION DERNIÈRES OBSERVATIONS]

Oui [PASSER À LA SECTION DERNIÈRES OBSERVATIONS]

Non [PASSER À LA QUESTION 57]

57. Pourquoi ne vérifiez-vous ou ne modifiez-vous pas vos informations générales directement dans le SDR?

J'ignorais que je devais le faire

Je ne sais pas à quel endroit ou comment le faire

Autre (veuillez préciser) :

#### DERNIÈRES OBSERVATIONS

58. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à formuler au sujet des points abordés dans le présent questionnaire ou à propos d'autres questions qui vous paraissent pertinentes?

Vous avez atteint la fin du questionnaire. Au nom du BSIF, Phoenix Strategic Perspectives Inc. tient à vous remercier de votre participation.

## Annexe 2 : Instruments de recherche en anglais

### A : Invitation du surintendant

January 2021

To: Administrators and Professional Advisors of Federally Regulated Private Pension Plans

Subject: Confidential online survey commissioned by the Office of the Superintendent of Financial Institutions

I am writing to invite your participation in an important confidential survey that is being conducted by Phoenix Strategic Perspectives Inc., an independent research firm, on behalf of the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI). Since 2005, OSFI has commissioned studies with the administrators and professional advisors of the private pension plans we regulate to obtain your assessment of our effectiveness as a regulator and supervisor of private pension plans. Your participation in the survey is voluntary; however, your feedback will help us to improve our performance, which we believe is of ultimate benefit to you and your organization. Your acceptance or refusal to participate will not affect your relationship with OSFI.

In the coming days, Phoenix Strategic Perspectives Inc. will contact you by e-mail with a link to the survey, which is hosted on a secure Internet site. Only Phoenix Strategic Perspectives Inc. will have access to your electronic responses. The survey should take approximately 15 minutes to complete. You may pause and save your responses at any time.

OSFI is committed to a confidential research process and the final report will present results in summary form only, without attribution to individuals. OSFI will not know which organizations have participated. As part of OSFI's commitment to transparency and accountability, the results from the research will be posted on our website in summer 2021.

If you have any questions about this study, please contact Laura Buckland, Manager, Communication Services at OSFI, at (613) 853-5791, or Alethea Woods, President, Phoenix Strategic Perspectives Inc. at (613) 260-1700, ext. 223.

We recognize that these are difficult, unprecedented times and thank you for considering this request.

Sincerely,

Jeremy Rudin,  
Superintendent



## B : Invitation à participer au sondage

Subject : OSFI's Pension Plans Survey / Sondage du BSIF auprès des régimes de retraite

Hello/Bonjour,

*(Le texte français suit l'anglais)*

The Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) has retained *Phoenix Strategic Perspectives Inc.*, an independent research firm, to conduct an online survey with administrators and professional advisors of federally regulated private pension plans. You will have recently received via email a letter of invitation from OSFI requesting your participation in this survey. If you have not received the letter, please contact us and we will share a copy with you.

The survey will take about 15 minutes to complete. All responses will be kept confidential and will only be reported in aggregate form. *Phoenix Strategic Perspectives Inc.* has put in place standard industry practices to ensure that your confidentiality is protected.

To proceed to the survey, please click on the following link:

[Insert link]

Please complete the survey by **March 2, 2021**.

The survey is registered with the Canadian Research and Insights Council. If you wish to verify the survey's authenticity, click [here](#) and enter the following project code: 20210105-PH593.

If you would like to discuss the survey at any time during the process or, if you require an alternative format (Word format of the survey or hard copy), please contact Alethea Woods, President, *Phoenix Strategic Perspectives Inc.* at (613) 260-1700 ext. 223 ([awoods@phoenixspi.ca](mailto:awoods@phoenixspi.ca)) or Laura Buckland of OSFI at (613) 853-5791 ([laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca](mailto:laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca)).

Thank you for your participation.

If you do not wish to be contacted again about this survey, [please click here](#) to opt out of further emails.

## C : Rappels du sondage

Subject : Reminder: OSFI's Pension Plans Survey / Rappel : Sondage du BSIF auprès des régimes de retraite

Hello/Bonjour,

*(Le texte français suit l'anglais)*

This is a reminder concerning the Office of the Superintendent of Financial Institutions' (OSFI) Pension Plans Survey. You will have recently received a letter from Jeremy Rudin, Superintendent of Financial Institutions, requesting your participation in this survey. If you have not received the letter, please contact us and we will share a copy with you.

OSFI has retained *Phoenix Strategic Perspectives Inc.*, an independent research firm, to conduct an online survey to obtain your feedback on OSFI's effectiveness as a supervisor and regulator of private pension plans. The survey will take about 15 minutes to complete and all responses are anonymous.

To proceed to the survey, please click on the following link:

[Insert link]

Please complete this survey no later than **March 2, 2021**.

If you would like to discuss the survey at any time during the process or, if you require an alternative format (Word format of the survey or hard copy), please contact Alethea Woods, President, *Phoenix Strategic Perspectives Inc.* at (613) 260-1700 ext. 223 (awoods@phoenixspi.ca) or Laura Buckland of OSFI at (613) 853-5791 (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).

Thank you for your participation.

---

**Subject : OSFI Pension Plans Survey extended to March 9 / Le sondage du BSIF auprès des régimes de retraite se poursuit jusqu'au 9 mars**

Hello/Bonjour,

*(Le texte français suit l'anglais)*

The closing date of the Office of the Superintendent of Financial Institutions' (OSFI) on-line survey for federally regulated private pension plans was extended to March 9. If you have already completed the survey, please accept our thanks and disregard this message.

Your input is very important to the success of this study. If you have not yet had a chance to complete the survey, we would appreciate your participation.

The survey is being carried out by *Phoenix Strategic Perspectives Inc.*, an independent research company. The survey should take about 15 minutes to complete and your feedback will remain confidential.

To proceed to the survey, please click on the following link:

[\[Insert link\]](#)

If you would like to discuss the survey at any time during the process or, if you require an alternative format (Word format of the survey or hard copy), please contact Alethea Woods, President,

Phoenix Strategic Perspectives Inc. at (613) 260-1700 ext. 223 (awoods@phoenixspi.ca) or Laura Buckland of OSFI at (613) 853-5791 (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).

## D : Questionnaire

### OVERALL IMPRESSIONS

1. To begin, which of the following types of plans do you spend most of your time on? Please focus only on these plans when completing the survey.

Defined Benefit Plans  
Defined Contribution Plans or Pooled Registered Pension Plans  
Combination Plans

OSFI recognizes that the COVID-19 pandemic has had, and is continuing to have, a profound impact on your work. Later in the survey, you will be given an opportunity to share your feedback on OSFI's effectiveness during the pandemic and on the actions taken by OSFI to address issues stemming from the crisis.

2. Overall, how satisfied or dissatisfied are you with OSFI as a regulator and supervisor of private pension plans?

Very Dissatisfied  
Somewhat Dissatisfied  
Neither Satisfied nor Dissatisfied  
Somewhat Satisfied  
Very Satisfied  
Don't Know [SKIP TO Q3]

2b. Please provide any comments on why you are satisfied/dissatisfied/ neither satisfied nor dissatisfied with OSFI as a regulator and supervisor of private pension plans.

[OPEN-END]

### OVERALL COMMUNICATION WITH OSFI

3. When you have a question related to the plan(s) for which you play a role, who do you normally contact at OSFI? Please select only one response.

Relationship Manager/Plan Supervisor  
Approvals Officer/Manager  
Actuarial Consultant  
Policy Officer/Manager  
OSFI toll free line (1-800 number)  
OSFI general email (i.e. information@osfi-bsif.gc.ca or pensions@osfi-bsif.gc.ca)  
Returns Admin Support (i.e. Regulatory Data Management Division)

Other, please specify: \_\_\_\_\_

Don't know

Thinking about your interactions with OSFI staff in the last year on any pension supervisory or regulatory matter, overall how satisfied or dissatisfied are you with:

4. The timeliness of OSFI's response to general and plan-specific related enquiries?

Very Dissatisfied

Somewhat Dissatisfied

Neither Satisfied nor Dissatisfied

Somewhat Satisfied

Very Satisfied

Don't Know

5. OSFI's capacity to interact with you in the official language of your choice (i.e., English or French)?

Very Dissatisfied

Somewhat Dissatisfied

Neither Satisfied nor Dissatisfied

Somewhat Satisfied

Very Satisfied

Don't Know

6. In which of the following areas are you dissatisfied with OSFI's capacity to interact with you in the official language of your choice? Please select all that apply.

OSFI's capacity to speak to me in my official language of choice (e.g., in meetings, over the phone).

OSFI's capacity to write to me in my official language of choice (e.g., in emails, letters).

OSFI's capacity to read materials I send to them in my official language of choice (e.g., institution-specific documents, letters).

Some other reason. Please specify: \_\_\_\_\_

7. Now, thinking about your *most recent* interaction with OSFI, what was the main reason you contacted OSFI? *Please select only one response.*

Question(s) about members' rights

Plan-specific question(s)

Interpretation of legislation or regulations

Interpretation of guideline(s)

Assistance filling out forms/returns

Assistance submitting returns using the Regulatory Reporting System (RRS)

Other, Please specify: \_\_\_\_\_

I don't recall [SKIP TO QUESTION 9]

Not applicable [SKIP TO QUESTION 9]



8. In the end, did you get the information/assistance you needed?

Yes [SKIP TO QUESTION 9]

No

8b. Please tell us what information/assistance you were seeking but did not receive.

[OPEN-END]

### COVID-19

With the onset of the COVID-19 pandemic in Canada in early 2020, OSFI communicated a series of measures in March 2020 to provide guidance to its regulated entities. The following measures were put in place for pension plans:

- Implemented a freeze on portability transfers and annuity purchases relating to defined benefit provisions of pension plans from March 27, 2020 to August 31, 2020 (partially lifted in May 2020 for members eligible for early retirement)
- Extended filing deadlines for certain actions and annual filing requirements
- Temporarily suspended a number of consultation initiatives and policy development work

9. Were you aware of these measures?

Yes

No [SKIP TO QUESTION 14]

In regards to the measures put in place by OSFI as a result of COVID-19, do you agree or disagree with the following:

10. OSFI identified the right measures to put in place.

Strongly Disagree

Disagree

Neither agree nor disagree

Agree

Strongly Agree

Don't Know

11. OSFI's response was timely.

Strongly Disagree

Disagree

Neither agree nor disagree

Agree

Strongly Agree

Don't Know

12. OSFI's expectations regarding COVID-19 circumstances were clear.

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neither agree nor disagree
- Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

13. [If Strongly Disagree or Disagree] Please elaborate on why you disagree:

14. OSFI offered a series of technical briefings to analysts on COVID-19 related regulatory measures. Did you attend any of these technical briefings?

- Yes
- No [SKIP TO QUESTION 18]

To what extent do you agree or disagree that the technical briefings offered by OSFI were:

15. Timely

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neither agree nor disagree
- Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

16. Useful

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neither agree nor disagree
- Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

17. [If Strongly disagree or disagree] Please elaborate on why you disagree: [THEN SKIP TO Q.19]

18. What is the main reason why you did not attend any of the technical briefings?

- Was not relevant
- Did not need
- Was not aware
- Other, please specify: \_\_\_\_\_

19. To keep stakeholders informed throughout the pandemic, OSFI has been issuing a series of frequently asked questions (FAQs) related to measures taken as a result of COVID-19. Have you consulted any of these FAQs?

Yes

No [SKIP TO QUESTION 24]

Thinking about the FAQs, to what extent do you agree or disagree that they were:

20. Timely

Strongly Disagree

Disagree

Neither agree nor disagree

Agree

Strongly Agree

Don't Know

21. Comprehensive

Strongly Disagree

Disagree

Neither agree nor disagree

Agree

Strongly Agree

Don't Know

22. Useful

Strongly Disagree

Disagree

Neither agree nor disagree

Agree

Strongly Agree

Don't Know

23. [If Strongly disagree or disagree] Please elaborate on why you disagree:

24. Throughout the pandemic period, the overall frequency of OSFI's communications/updates to stakeholders has been:

More than I would like

About right

Less than I would like

Don't know



**OSFI'S WEBSITE**

25. Have you visited the Private Pension Plans area of OSFI's website in the last year?

Yes

No [SKIP TO QUESTION 29]

26. What was the main purpose of your visit(s) to the Private Pension Plans area of OSFI's website in the last year? Please select up to 3 responses.

Obtain information/updates related to COVID-19 measures taken by OSFI

Obtain information/updates on OSFI guidance or policy statements

Access information related to reporting requirements

Read the most recent edition of OSFI's electronic newsletter "InfoPensions"

View, print or download forms

Research or look for information on a specific topic

Look for answers to specific questions (e.g. in the Frequently Asked Questions section)

View and/or download documents (e.g. reports, newsletters, guides)

Search for specific pension plans

Obtain information on filing returns using the Regulatory Reporting System (RRS)

Access speeches/presentations

Learn about OSFI (e.g. mandate, activities)

Something else, please specify \_\_\_\_\_

27. When using the Private Pension Plans area of OSFI's website for the reason(s) listed in the table below, would you say you found...?

[ONLY PRESENT THE ITEMS SELECTED AT Q26]

All of what you were looking for

Most of what you were looking for

Some of what you were looking for

A little of what you were looking for

None of what you were looking for

Don't know

[IF RESPONDENTS SELECTED 'NONE' AT Q27, ASK Q27b. EVERYONE ELSE GO TO Q28.]

27b. Please describe what you did not find on the OSFI website.

28. Overall, how would you rate the usefulness of the information provided in the Private Pension Plans area of OSFI's website?

1 – Not at all useful

2

3 – Neutral

4

5 – Very Useful

Don't Know

**InfoPensions**

29. Here's an image of the most recent edition of *InfoPensions*. Have you read or reviewed any edition of *InfoPensions* in the last year?

Yes

No [SKIP TO GUIDANCE SECTION]

Thinking back to the last edition of *InfoPensions* you read, do you agree or disagree with the following:

30. The content of the *InfoPensions* was: Clear

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neither agree nor disagree
- Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

31. The content of the *InfoPensions* was: Relevant to my work

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neither agree nor disagree
- Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

32. The content of the *InfoPensions* was: Useful

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neither agree nor disagree
- Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

33. Is there any content you would like to see featured in an upcoming edition of *InfoPensions*?

Yes [DROPDOWN TEXT BOX: Please elaborate]

No

Don't know

**GUIDANCE**

34. Do you subscribe to OSFI's email notifications for topics related to pension plans?

Yes

No [DROPDOWN TEXT BOX: Why not?]

From time to time, OSFI develops guidance (including guides, guidelines and instructions) for federally regulated private pension plans.

35. How would you rate OSFI with respect to consulting with the pension plan industry when developing guidance?

Very Poor

Poor

Fair

Good

Very Good

Don't Know

Thinking about OSFI's guidance, would you agree or disagree with the following:

36. I am aware of the guidance material published by OSFI.

Strongly Disagree

Disagree

Neither Agree nor Disagree

Agree

Strongly Agree

Don't Know

37. I know where to find OSFI guidance material.

Strongly Disagree  
Disagree  
Neither Agree nor Disagree  
Agree  
Strongly Agree  
Don't Know

Overall, how effective or ineffective do you think OSFI's guidance is in:

38. Providing a clear indication of OSFI's expectations?

Very Ineffective  
Somewhat Ineffective  
Neither Effective nor Ineffective  
Somewhat Effective  
Very Effective  
Don't Know

39. Supporting you in your role to ensure that your plan is in compliance with federal pension requirements?

Very Ineffective  
Somewhat Ineffective  
Neither Effective nor Ineffective  
Somewhat Effective  
Very Effective  
Don't Know

#### **SUPERVISION**

The following questions pertain to OSFI's **supervision** as it relates to the federally regulated private pension plan(s) for which you play a role.

40. Which, if any, of the following types of OSFI written correspondence have you received in the last year? Please select all that apply.

Plan-specific issue  
Plan examination correspondence/findings/recommendations  
Estimated solvency ratio or increase in funding requirements  
Late filing of regulatory returns (e.g. Annual Information Return, Actuarial Valuation Report)  
Review of actuarial valuation report  
Notification of late remittance of contributions  
COVID-19 specific correspondence  
Other correspondence, please specify:  
No correspondence received

Thinking back over the last year, how would you rate OSFI with respect to:

41. Providing an opportunity for your plan(s) to discuss issues of concern with OSFI prior to OSFI coming to a conclusion?

Very Poor  
Poor  
Fair  
Good  
Very Good  
Don't Know  
Not Applicable

42. The clarity of OSFI's written correspondence outlining issues of concern?

Very Poor  
Poor  
Fair  
Good  
Very Good  
Don't Know  
Not Applicable

Overall, how effective or ineffective do you think OSFI is in supervising your plan(s):

43. Under normal circumstances (e.g., ongoing monitoring, examinations and specific interventions)

Very Ineffective  
Somewhat Ineffective  
Neither Effective nor Ineffective  
Somewhat Effective  
Very Effective  
Don't Know

44. Under the current COVID-19 circumstances

Very Ineffective  
Somewhat Ineffective  
Neither Effective nor Ineffective  
Somewhat Effective  
Very Effective  
Don't Know

45. Please elaborate on why you found it ineffective: [If Very Ineffective or Somewhat Ineffective]

#### APPROVALS

OSFI's Superintendent must approve certain initiatives that pension plans wish to take. The following questions pertain to OSFI's approvals process as it relates to the federally regulated private pension plan(s) for which you play a role.

46. Have you submitted an application for a regulatory approval in the past 3 years?

Yes [CONTINUE TO QUESTION 47]

No [SKIP TO *REGULATORY REPORTING SYSTEM* SECTION]

Don't Know [SKIP TO *REGULATORY REPORTING SYSTEM* SECTION]

47. Which of the following categories of regulatory approvals have you sought in the past 3 years?

Please select all that apply.

Plan registration or termination

Asset transfer or reducing amendment or refund of surplus

Lifting the portability freeze that was implemented due to COVID-19

Prefer not to say

I don't know/recall

[IF Q47 INCLUDES "LIFTING THE PORTABILITY FREEZE THAT WAS IMPLEMENTED DUE TO COVID-19", ASK:]

Q48a. What is your overall level of satisfaction or dissatisfaction with OSFI in processing applications to lift the portability freeze from your plan(s)?

Very Dissatisfied

Somewhat Dissatisfied

Neither Satisfied nor Dissatisfied

Somewhat Satisfied

Very Satisfied

Don't Know

[IF Q47 = BOTH "PLAN REGISTRATION OR TERMINATION" AND "ASSET TRANSFER OR REDUCING AMENDMENT OR REFUND OF SURPLUS", ASK:]

Q48b. Which regulatory approval have you most recently sought?

Plan registration or termination

Asset transfer or reducing amendment or refund of surplus

The following section pertains only to your experience seeking regulatory approval(s) for:

Plan registration or termination  
Asset transfer or reducing amendment or refund of surplus

49. What is your overall level of satisfaction or dissatisfaction with OSFI in processing applications from your plan(s)?

Very Dissatisfied  
Somewhat Dissatisfied  
Neither Satisfied nor Dissatisfied [SKIP TO Q50]  
Somewhat Satisfied [SKIP TO Q50]  
Very Satisfied [SKIP TO Q50]  
Don't Know [SKIP TO Q50]

49b. Please elaborate on why you are dissatisfied:

Thinking about application(s) for a regulatory approval your pension plan submitted in the past 3 years, how would you rate OSFI with respect to:

50. Responding to requests for updates on the status of applications submitted by your pension plan(s)?

Very Poor  
Poor  
Fair  
Good  
Very Good  
Don't Know  
Not Applicable

51. Providing an opportunity to discuss issues of concern with OSFI prior to OSFI coming to a conclusion?

Very Poor  
Poor  
Fair  
Good  
Very Good  
Don't Know  
Not Applicable

52. How satisfied or dissatisfied are you with the timeliness with which OSFI processes application(s) for approval from your plan(s)?

Very Dissatisfied  
Somewhat Dissatisfied

Neither Satisfied nor Dissatisfied  
Somewhat Satisfied  
Very Satisfied  
Don't Know

53. Approximately, how long did it take OSFI to process an application for approval from your plan(s)?

6 months or less  
7-12 months  
13-23 months  
2 years or more  
I don't know/recall

### REGULATORY REPORTING SYSTEM

The Regulatory Reporting System (RRS) is used by OSFI, the Bank of Canada and the Canada Deposit Insurance Corporation to gather and process regulatory returns.

54. Are you a user of RRS?

Yes [SKIP TO QUESTION 56]  
No [CONTINUE TO QUESTION 55]

55. Why have you not used RRS? Select all that apply

It's not part of my job function/responsibilities [skip to Final Comments Section]  
Other, please specify: \_\_\_\_\_ [skip to Final Comments Section]

56. Do you review and update your corporate information (e.g. plan administrator, plan custodian) directly in RRS when there are changes to the contact information?

I do not file this information on behalf of the plan [SKIP to Final Comment Section]  
Yes [SKIP to Final Comment Section]  
No [CONTINUE TO QUESTION 57]

57. Why don't you review and update your corporate information directly in RRS?

I was not aware that this was required  
I do not know where/how to do this  
Other, please explain:

### FINAL COMMENTS

58. Are there any other comments you would like to make concerning the issues raised in this questionnaire, or about other issues you believe are relevant at this time? (WRITE IN)



The survey is now complete. On behalf of OSFI, Phoenix Strategic Perspectives Inc. would like to thank you for your participation.