<u>Étude sur l'épargne-retraite collective au</u> <u>Canada</u>

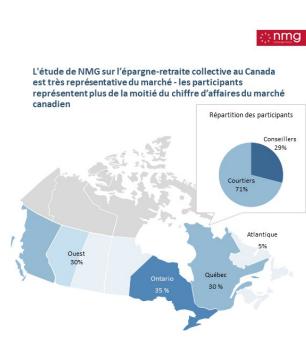
April 18, 2023



Rapport Insights Partner 2022-2023

Rapport Insights Partner 2022 pour les conseillers et courtiers participant à l'étude





À propos de NMG Consulting et de l'étude **NMG Consulting** ▶ NMG Consulting est une société de conseil multinationale spécialisée en assurance et en investissement ► Fondée en 1992 à Singapour, NMG Consulting a ses bureaux principaux à Toronto, New York, Londres, Singapour et Sydney ASSURANCE & GESTION DE GESTION 49 RETRAITE D'ACTIES PATRIMOINE SERVICES-ÉTUDES DE ANALYTIQUE Aperçu de l'étude sur l'épargne-retraite collective au Canada ► Cette étude est la 2e étude annuelle sur l'épargne-retraite collective au Canada faite par NMG L'opinion de 63 conseillers et courtiers spécialisés en épargne-retraite collective a été recueillie ▶ L'objectif de ce rapport est de partager les principaux constats de l'étude: Les tendances qui façonnent le secteur de l'épargne-retraite collective Le positionnement concurrentiel des assureurs dans ce secteur ▶ Autres commentaires importants des conseillers et courtiers

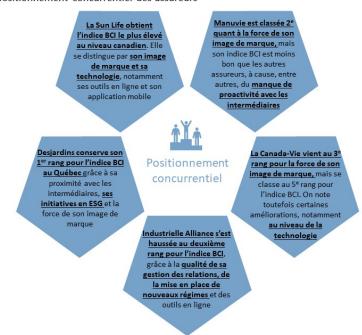
The state of the s

L'étude NMG a identifié les principales tendances du marché canadien de l'épargne-retraite collective



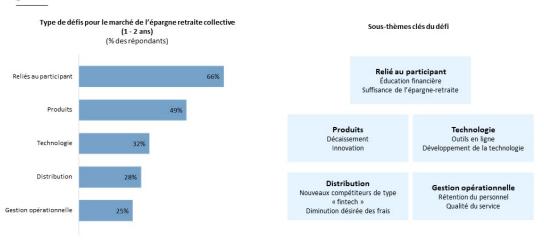
::nmg





Les intermédiaires identifient l'éducation financière des participants et leur préparation à la retraite comme les plus grands défis à court terme

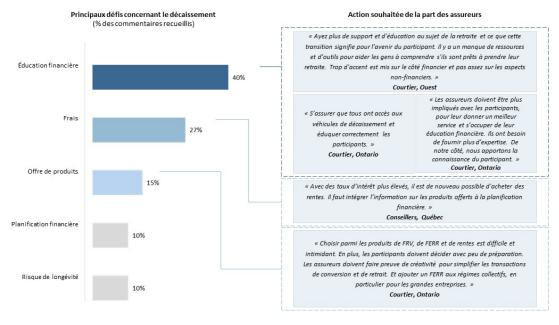




- ► Aider les participants à mieux comprendre leurs objectifs de retraite et le marché des investissements et veiller à ce qu'ils accumulent un capital de retraite suffisant sont les plus grands défis auxquels le marché est confronté
- Alors que de plus en plus de participants arrivent à l'âge de la retraite, il est nécessaire d'améliorer les produits, en particulier ceux reliés au décaissement
- ► Les préférences des plus jeunes participants et la concurrence des robots-conseillers exercent une pression à la baisse sur les frais
- ► Le roulement au sein de leur personnel et de celui des assureurs et la perte d'expertise que cela cause complique la tâche des intermédiaires de bien encadrer leurs clients

5





- Les répondants soulèvent l'importance d'un matériel éducatif proactif et personnalisé pour les retraités afin de relever le défi de leur éducation financière.
- Au Canada, le marché du décaissement est encore en développement. Il y a un besoin de nouveaux produits et d'équipes de support dédiées.
- En planification financière, les offres manquent de personnalisation. Les besoins des retraités sont largement insatisfaits, ouvrant une opportunité aux intermédiaires de se différencier grâce à des solutions sur mesure

6

Plus de 60 % des participants désirent une offre complète de santé financière, incluant notamment des outils de planification et de l'éducation financière



Intérêt des participants pour les divers éléments d'une offre de santé financière (Score moyen sur une échelle de 1 à 5) Outils de planification 4.2 Éducation financière Accès à des informations financières Autres produits d'épargne collectifsou individuels 3.6

Besoins spécifiques des participants

« Les outils de planification sont sous-utilisés. Ces outils doit être plus conviviaux et interactifs. »

Courtier, Ontario

« Les clients sont généralement intéressés par une offre de santé financière, mais ne savent pas exactement ce qu'ils recherchent. De plus en plus de participants veulent des outils de planification financière plus holistiques pour budgétiser et gérer leur dette, par exemple. Si les assureurs développent une offre de santé financière qui aide les participants concrètement, nos clients pourraient être prêts à payer pour cela. »

Conseillers, Atlantique

« Les gens n'ont pas besoin qu'on leur dise quoi faire, mais ils ont besoin de conseils. »

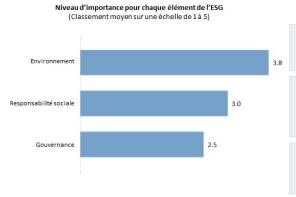
« Nous aimerions avoir accès à des outils pour aider à la littératie financière. » **Courtier, Atlantique**

- Les « outils de planification », « l'éducation financière » et les « conseils financiers » sont les éléments les plus demandés en santé financière. Les intermédiaires estiment qu'il y a un manque d'outils de planification et d'éducation financière.
- ► L'accès à des outils de planification interactifs peut aider les intermédiaires à mettre en valeur une offre de santé financière. L'éducation financière aide les clients à avoir une vision holistique de la santé financière
- Les clients ont besoin d'être guidés et conseillés pour mieux comprendre l'impact d'une offre de santé financière

7

L'ESG est un sujet important, mais encore en développement. Les clients accordent la plus grande importance aux aspects « environnementaux » et « responsabilité sociale » de l'ESG





Où en sont les clients avec l'ESG?

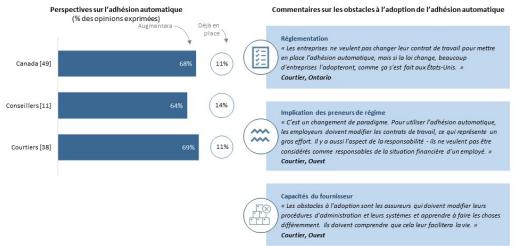
- « Cela dépend des clients. Quelques-uns sont assez avancés sur le sujet alors que la majorité ne le sont pas. Le sujet des énergies fossiles et de la décarbonisation est le plus souvent mentionné. » Courtier, Ouest
- « Les grandes entreprises se préoccupent davantage de l'environnement et de la responsabilité sociale, tandis que les petites entreprises se fient sur leur courtier. Les gens ont du mal à comprendre l'élément de responsabilité sociale. Les discussions sont axés sur l'environnement maintenant, mais tous les éléments seront importants » Courtier, Ontario
- « Les clients veulent en savoir plus sur le sujet, mais je ne sais pas s'ils sont prêts à agir. Peu ont une politique ESG proactive. Les clients ne comprennent pas les différentes approches en investissement ESG. » Conseillers, Québec
- « Les discussions sont d'ordre général les clients sentent qu'ils doivent en parler mais ont besoin d'éducation. Très peu sont enclins à passer à l'action. » Conseillers, Québec
- « Les clients considèrent que c'est important. Les salariés sont intéressés. Mais l'offre actuelle n'est pas encore assez développée. » Courtier, Québec

- ▶ L'ESG reste un sujet important pour les clients, mais les discussions demeurent assez générales car la compréhension de l'ESG par les clients est assez faible
- ► Des facteurs tels que la tarification et le service l'emportent sur l'ESG lorsqu'il s'agit de faire un choix d'assureur. Cela pourrait changer avec l'évolution démographique de la main d'oeuvre
- Les répondants indiquent que l'accent mis sur l'ESG continuera d'augmenter à mesure que les clients acquièrent de meilleures connaissances, que les assureurs développent des meilleurs options et que le niveau de compréhesion de l'ESG augmente

8

Le recours à l'adhésion automatique est faible partout au Canada; mais la majorité des intermédiaires pensent que cela changera au cours de la prochaine année



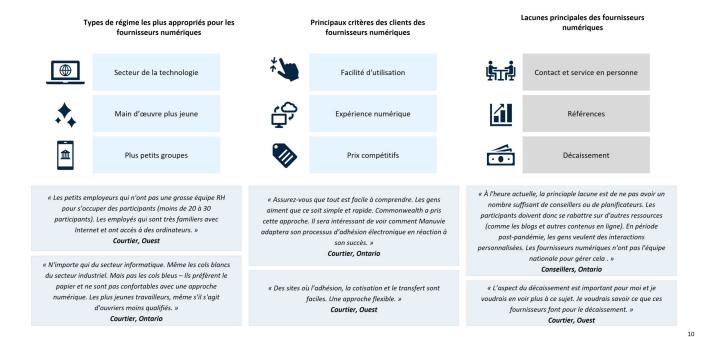


- ► Le recours à l'adhésion automatique est plus fréquent dans l'Ouest en raison des avancées législatives en Alberta, en Colombie-Britannique et au Manitoba
- ► Les répondants soulignent que le passage à l'adhésion automatique nécessitera des investissements de la part des employeurs et des assureurs
- Bien que les répondants croient que le recours à l'adhésion automatique augmentera, il faudra une impulsion législative pour que le Canada rattrape les États-Unis et le Royaume-Uni sur cet aspect sur cet aspect

« C'est un coût supplémentaire pour l'employeur (cotisation augmentée) car plus d'employés participeront au régime. » Conseillers, Ontario

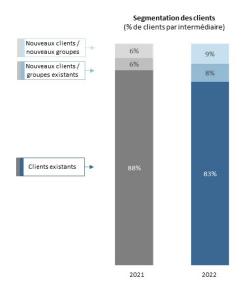
Les chiffres entre [] représentent le nombre de répondants qui ont exprimé une opinion

Les intermédiaires voient un potentiel de croissance pour les fournisseurs numériques dans certains marchés compte tenu de la facilité d'utilisation de leurs outils, de l'expérience numérique et des prix compétitifs



Les nouvelles affaires provenant de groupes existants et de nouveaux groupes ont augmenté pour les courtiers et les conseillers, particulièrement dans le marché des nouvelles entrerprises et des PMEs





% du taux de changement de fournisseur au cours de la dernière année par type de client

« Nous attendons à ce que davantage de clients se rendent sur le marché alors que nous continuons d'entrer dans l'ère post-COVID. »

Courtier, Québec

« Il y a beaucoup de nouvelles start-ups sur le marché, il y a donc eu plus de

nouveaux clients (entreprises vierges) cette année. » Courtier Ouest

« Les clients qui ont changé de fournisseur faisaient partie des réseaux de technologie et de personnes. » Courtier, Ouest

« Il y a eu un appétit accru dans l'industrie pour les affaires vierges. » Courtier, Ouest

- 83 % des clients sont des clients existants, contre 88 % l'année précédente. Ceci démontre une évolution dans l'industrie
- ▶ 9 % des nouveaux clients sont de nouveaux groupes, souvent provenant de nouvelles entreprises ou de PMEs qui ont décidé de mettre en placeu nouveau régime d'épargneretraite collective



L'indice BCI (Business Capability Index) de NMG permet une analyse comparative entre les assureurs en mesurant la qualité perçue de tous les éléments importants de leur offre

Composantes de l'indice BCI Gestion des relations NMG BCI Produits Gestion opérationnelle Initiatives

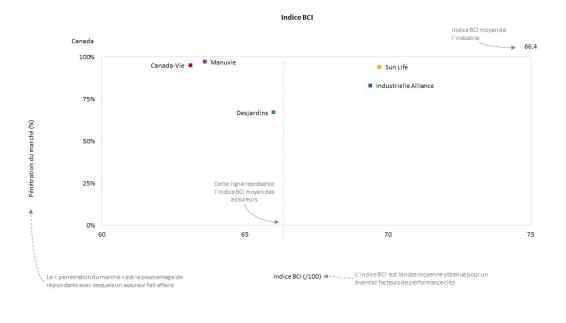
Indice BCI

- L'indice BCI est la moyenne des notes données par l'ensemble des intermédiaires pour les 45 facteurs de performance clés des assureurs. Il mesure la qualité globale de l'offre des divers assureurs.
- En évaluant quantitativement les offres qui sont faites aux intermédiaires par les assureurs, l'indice BCI permet d'identifier quels assureurs sont susceptibles d'améliorer leur position dans le marché au cours des 12 à 24 prochains mois.

12

La Sun Life demeure 1^{ere} dans le marché grâce à sa technologie. lA a comblé l'écart grâce à la qualité de sa gestion des relations et de sa gestion opérationnelle





- ▶ La Sun Life est dassée 1 ere pour l'indice BCI du marché de l'épargne-retraite collective au Canada en raison de la qualité de ses outils en ligne et de son application mobile et de la bonne intégration de son offre d'assurance collective à celle de l'épargne-retraite collective
- ▶ L'Industrielle Alliance conserve sa deuxième place avec un indice en hausse, se démarquant dans la gestion des relations, la qualité de son équipe de chargés de comptes et par la qualité de sa gestion opérationnelle
- Desjardins demeure au 3° rang, mais son indice est en baisse, particulièrement hors-Québec pour les sous-indices de technologie, offre de produits et gestion opérationnelle





- ► Ce tableau montrent les assureurs qui obtiennent les plus hautes notes pour certains facteurs clés. Investir dans ces facteurs est hautement correlé avec le succès dans le marché
- Sun Life est en tête pour plusieurs facteurs, notamment l'image de marque, le leadership dans l'industrie et les initiatives en diversité
- ► L'Industrielle Alliance obtient les meilleures notes en gestion des relations et pour la mise en place des nouveaux régimes
- Desjardins obtient des notes élevées en gestion de relations et a amélioré sa note pour la qualité des chargés de compte
- Manuvie et Canada-Vie ont les deuxième et troisième meilleures marques, mais elles ne se distinguent pas dans les autres facteurs clés

 $Remarque: La \ qualit\'e \ du \ service \ est \ d\'efinie \ comme \ une \ qualit\'e \ de \ service \ professionnelle, \ rapide \ et \ r\'eactive$

À propos de NMG Consulting

Contactez-nous pour plus d'informations

NMG Consulting est une société de conseil multinationale spécialisée en assurance, réassurance, retraite/gestion du patrimoine et gestion d'actifs. Nous avons une approche unique qui intègre le conseil, les études de marché et l'analytique.

Les services conseil de NMG sont fondés sur des données probantes provenant d'entretiens avec des experts, des clients et des intermédiaires reconnus du marché. Ces données nous servent à analyser les tendances du secteur, le positionnement concurrentiel des fournisseurs et leurs différentes forces et faiblesses.

NMG a développé plusieurs études mondiales reconnues dans les secteurs de la réassurance de personnes, de la réassurance IARD et de la gestion d'actifs.

Nous effectuons aussi des études spécifiques dans le marché de l'assurance et de la gestion de patrimoine au Canada, soient l'étude sur l'assurance collective, celle sur l'épargne-retraite collective et celle sur l'assurance individuelle. Ces études sont faites sur une base annuelle.



Hamish Worsley

Associé

► Hamish.Worsley@NMG-Group.com



Karan Sabharwal

Associé

Karan.Sabharwal@NMG-Group.com



Sherry Niu

Conseillère principale

Sherry.Niu@NMG-Group.com



Andrew Carrique

Conseiller

► Andrew.Carrique@NMG-Group.com

14



Merci

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.nmg-consulting.com



LONDRES · SINGAPOUR · SYDNEY · TORONTO · LE CAP · NEW YORK



By <u>Hamish Worsley</u>



By Karan Sabharwal



By **Andrew Carrique**