

Étude sur l'épargne-retraite collective au Canada- 2023

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

Mars 2024

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 &
RETRAITE



GESTION
D'ACTIFS



GESTION DE
PATRIMOINE



SERVICES-
CONSEIL



ÉTUDES DE
MARCHÉ



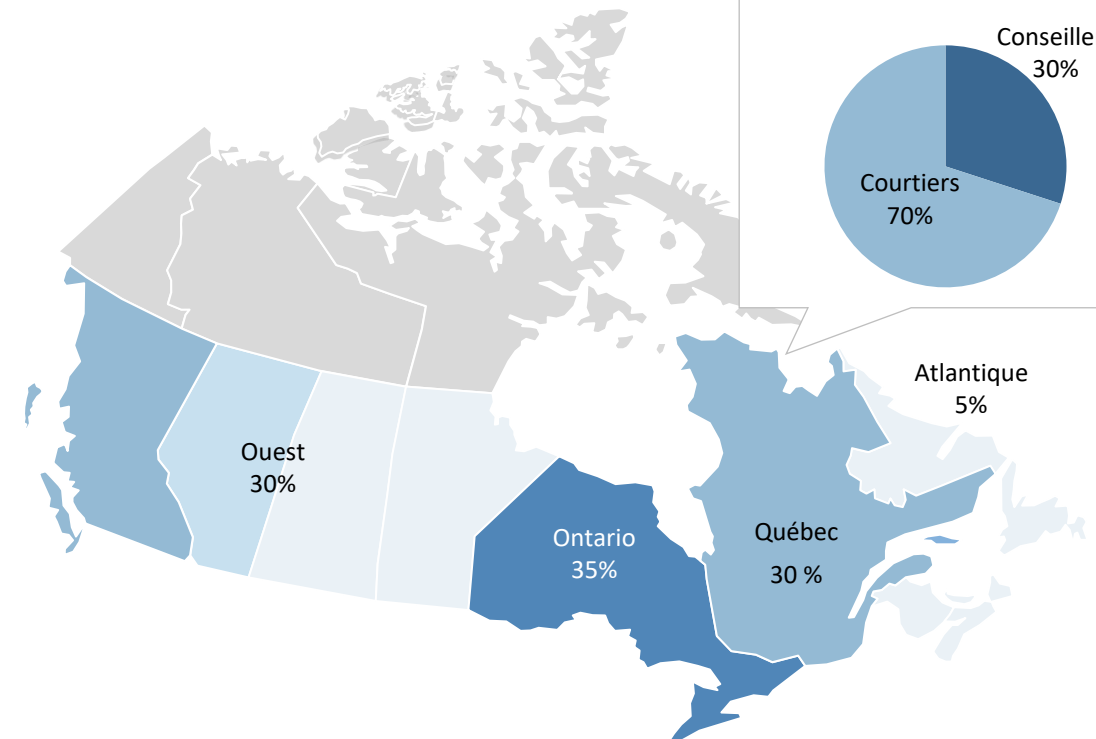
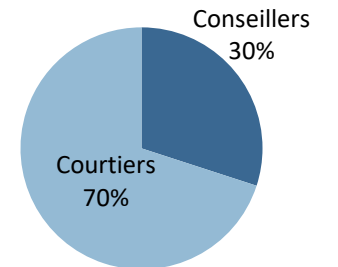
ANALYTIQUE

Aperçu de l'étude sur l'épargne-retraite collective au Canada

- Cette étude est la 3ème étude annuelle sur l'épargne-retraite collective au Canada faite par NMG Consulting
- L'opinion de 61 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 dans le secteur de l'épargne-retraite collective
 - Le positionnement concurrentiel des assureurs dans ce secteur

Nombre de participants: 61

Répartition des participants



NMG a identifié les principaux thèmes actuels sur le marché canadien de l'épargne retraite collective



Tendances du marché



Croissance et mises en marché

On constate une croissance organique du secteur due à la mise en place de nouveaux régimes. Les intermédiaires incitent leurs clients à revoir la relation avec leur fournisseur en moyenne à tous les 4 à 5 ans. Les principaux facteurs qui peuvent mener à un changement de fournisseur sont la qualité du service et le niveau des frais



Intégration de l'épargne retraite collective et de l'assurance collective

Un intermédiaire sur trois prévoit que l'utilisation d'un même fournisseur pour l'épargne retraite collective et l'assurance collective deviendra plus commune. Les principaux avantages cités sont la simplification des processus, notamment ceux de connexion au site et une expérience client améliorée pour le participant



Évolution des produits

L'évolution des produits est devenue la principale préoccupation des intermédiaires. Leurs demandes incluent une offre améliorée en décaissement, des frais moins élevés et plus d'innovation



Décaissement

Les intermédiaires jouent souvent un rôle crucial pour consolider l'épargne retraite du participant en vue du décaissement. On observe un intérêt chez certains intermédiaires à consolider ces actifs avec le fournisseur d'épargne retraite collective



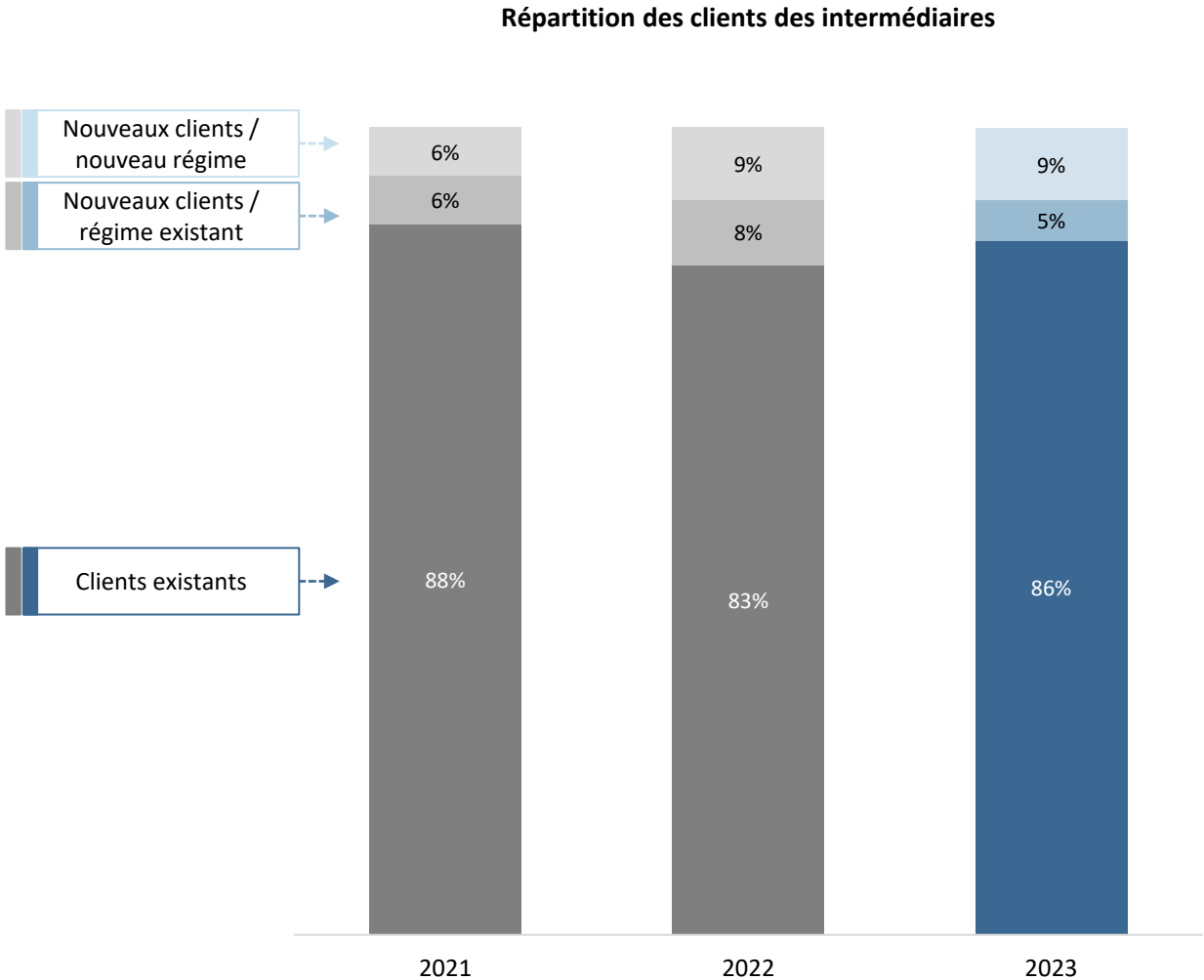
Utilisation de l'intelligence artificielle

Les intermédiaires ont indiqué un fort intérêt à voir l'IA utilisée pour diverses fonctions, notamment le développement de documents marketing, la production de rapports et la communication aux participants

L'étude NMG mesure le positionnement concurrentiel des assureurs

 Positionnement concurrentiel		iA	Industrielle Alliance s'est hissée au 1 ^{er} rang de l'indice BCI ⁽¹⁾ , grâce à la qualité de sa gestion des relations d'affaires et de ses capacités opérationnelles
		Sun Life	Sun Life se classe au 2 ^e rang de l'indice BCI grâce à ses outils technologiques et au leadership qu'elle exerce dans le secteur.
		Manuvie	Manuvie s'est hissée au 3 ^e rang de l'indice BCI, grâce à sa bonne performance en Ontario et dans l'Ouest
		Desjardins	Desjardins a un bon positionnement au Québec avec un indice BCI parmi les 2 premiers, tant chez les consultants que les courtiers. L'indice BCI de Desjardins s'est aussi amélioré hors Québec, en particulier auprès des consultants en Ontario
		Canada-Vie	Canada-Vie arrive en dernière place, malgré qu'elle a amélioré sa position en Ontario

La mise en place de nouveaux régimes contribue à une croissance organique du secteur de l'épargne retraite collective tant pour les courtiers que pour les consultants



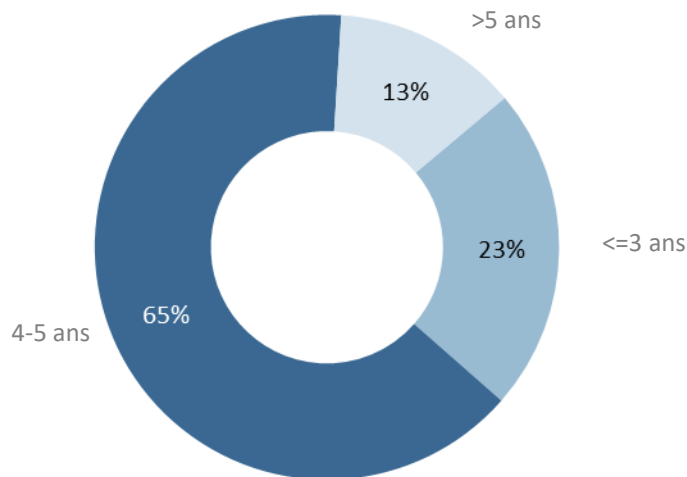
- On observe une croissance significative du nombre de régimes d'épargne retraite collective. Plusieurs nouvelles entreprises ou PME qui n'avaient pas de régime en introduisent un. Cette tendance est plus forte dans le portefeuille des courtiers que dans celui des consultants
- Le nombre de clients avec un régime existant qui changent d'intermédiaire est revenu au niveau pré-pandémique

Les intermédiaires conseillent aux clients de revoir leur fournisseur d'épargne retraite collective à tous les 4 à 5 ans, en moyenne. Les problèmes liés au service ou les frais trop élevés sont les facteurs qui les incitent à recommander un changement de fournisseur

Fréquence de réévaluation du fournisseur actuel
(% des répondants)

4,5 ans

Fréquence moyenne pour réévaluer le fournisseur



Les 2 principaux facteurs qui font que les intermédiaires recommandent de changer de fournisseur



Qualité du service



Niveau des frais

- Les courtiers et consultants recommandent généralement une révision du fournisseur à tous les 4 à 5 ans
- Les intermédiaires recommandent de changer de fournisseur si le client est confronté à des problèmes de service persistants ou si les frais sont élevés par rapport aux autres fournisseurs

Un intermédiaire sur trois prévoit que plus de clients utiliseront le même fournisseur pour l'épargne retraite collective et l'assurance collective. L'expérience client du participant, en particulier celle sur le site administratif du fournisseur est un facteur clé

Plus de preneurs vont-ils choisir un assureur commun pour l'épargne retraite collective et l'assurance collective?

36%



des intermédiaires s'attendent à ce que l'utilisation d'un même assureur pour l'assurance collective et l'épargne retraite collective augmente

Principaux avantages de faire appel au même assureur pour l'épargne retraite collective et l'assurance collective



Facilité de connexion

Meilleure familiarité avec un portail d'administration unique, facilité d'utilisation



Expérience client du participant

Accès facilité aux informations et aux services



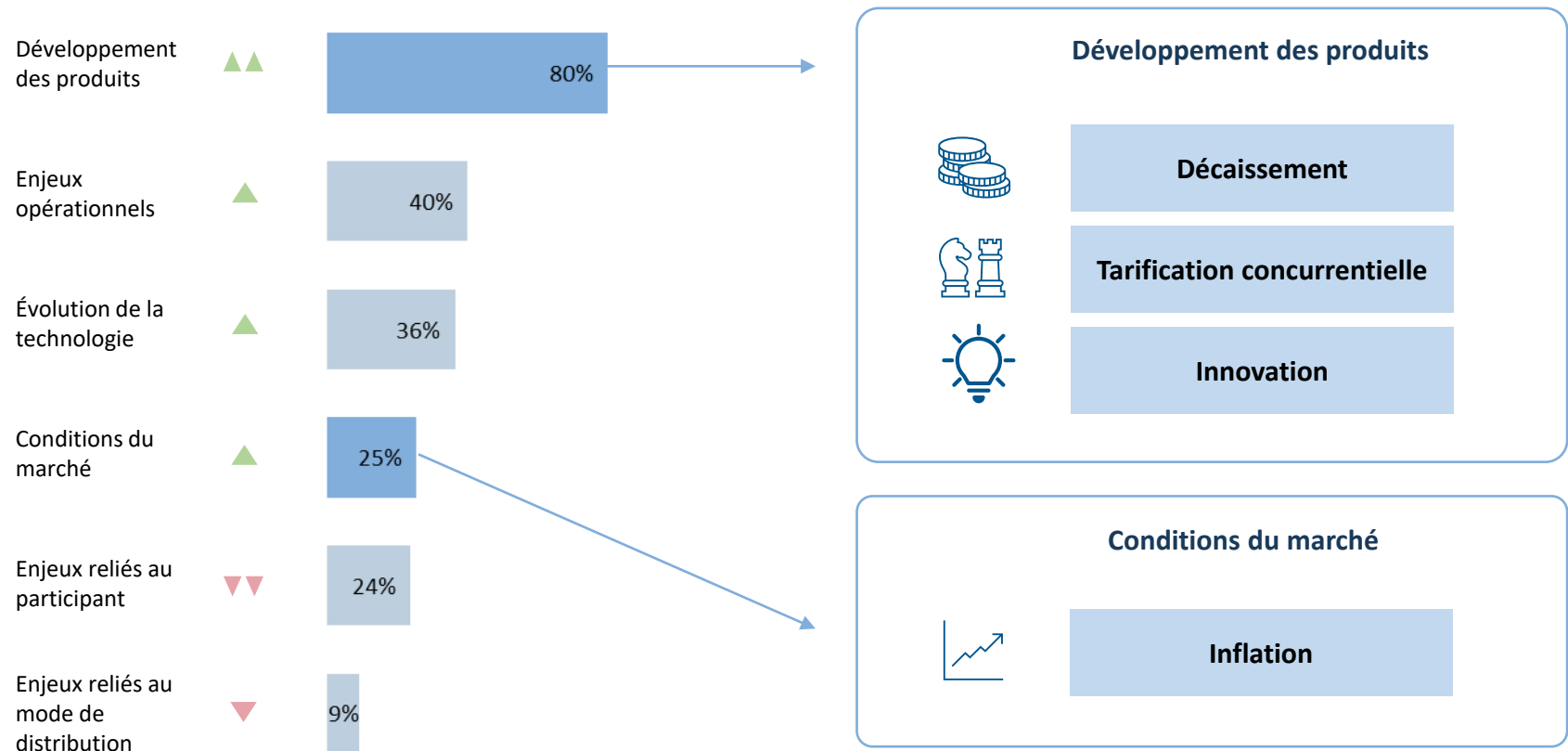
Efficacité administrative pour les promoteurs de régime

Plus simple intégration avec les systèmes RH et de paie

- ▶ 36% des intermédiaires croient que la tendance à recourir au même assureur pour l'épargne retraite collective et l'assurance collective va s'accroître au cours des 12 prochains mois
- ▶ Les principaux avantages de cette consolidation comprennent une connexion plus facile au système de l'assureur pour le participant, une expérience client améliorée pour le participant et une plus grande efficacité administrative pour le promoteur du régime

Les principaux enjeux pour l'industrie, selon les intermédiaires, sont reliés au développement des produits, suivis par les problèmes opérationnels et des l'évolution des outils technologiques

Principaux enjeux du marché de l'épargne retraite collective pour les 2 prochaines années)
(% des répondants)

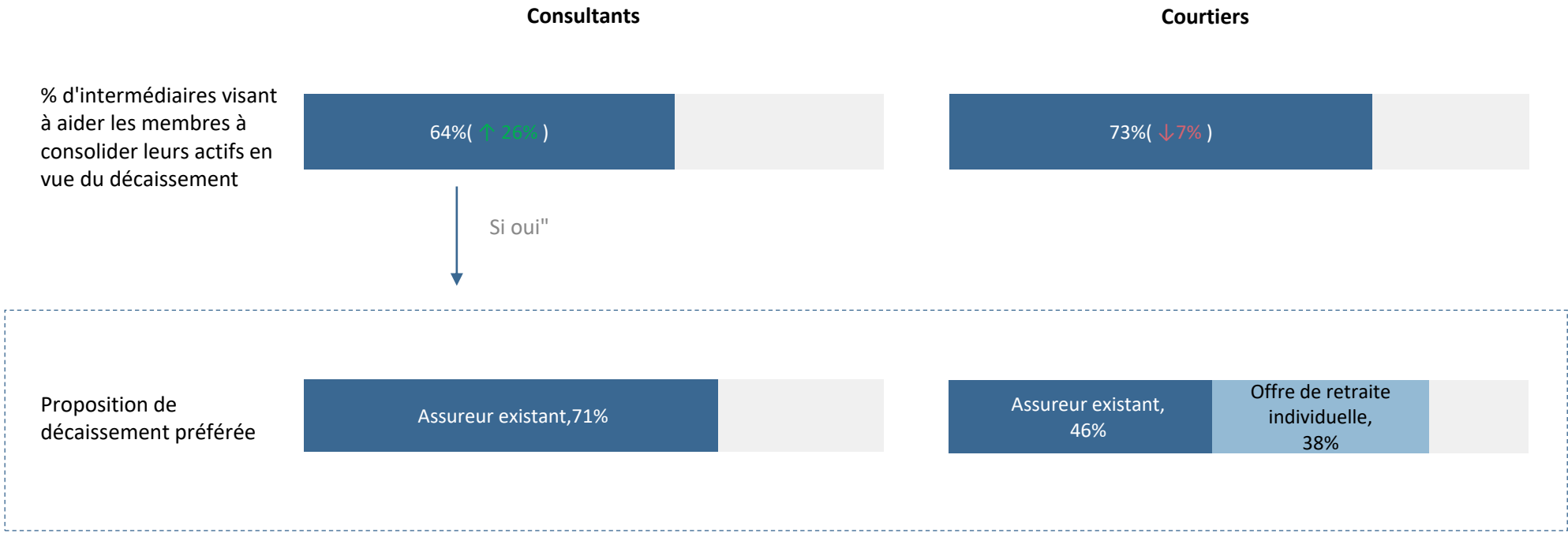


- Les enjeux liés aux produits sont les plus souvent mentionnés. On cite entre autres le développement des produits de décaissement, la tarification des produits et le besoin de plus d'innovations
- Du côté opérationnel, les difficultés de recrutement et de fidélisation de personnel qualifié sont cités
- La compétition de diverses offres en ligne et la nécessité pour les assureurs de continuer d'innover du point de vue technologique ont aussi été citées
- Les conditions du marché sont apparues comme un nouvel enjeu, car elles peuvent être un obstacle à l'épargne

Les intermédiaires s'impliquent souvent dans la consolidation des actifs du participant en vue du décaissement, ce qui ouvre la porte à une collaboration entre eux et les assureurs



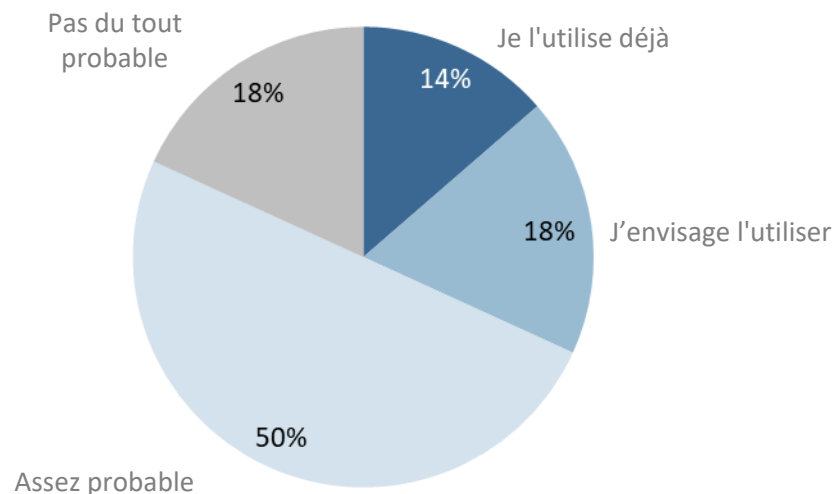
Pratiques reliées au décaissement



- ▶ 64 % des consultants et 73 % des courtiers sont impliqués dans la consolidation des actifs du participant en vue du décaissement
- ▶ Les consultants privilégient généralement une consolidation avec le fournisseur de retraite collective existant du client
- ▶ De leur côté, les courtiers étaient partagés presque à parts égales entre la consolidation des actifs du client dans la solution de décaissement du fournisseur d'épargne retraite collective et l'utilisation de solutions de d'épargne retraite individuelle

Les intermédiaires ont indiqué un fort intérêt à utiliser les outils d'intelligence artificielle (« IA ») pour diverses fonctions de support opérationnel et de marketing

Probabilité d'utiliser des outils d'IA
(% des répondants)



Principales utilisations de l'IA



Fonctions de support administratif

Augmenter l'efficacité administrative



Développement de documents de marketing

Créer du contenu pour des bulletins et des argumentaires de vente



Rapports et communications

Générer des messages pour les promoteurs et / ou les participants du régime



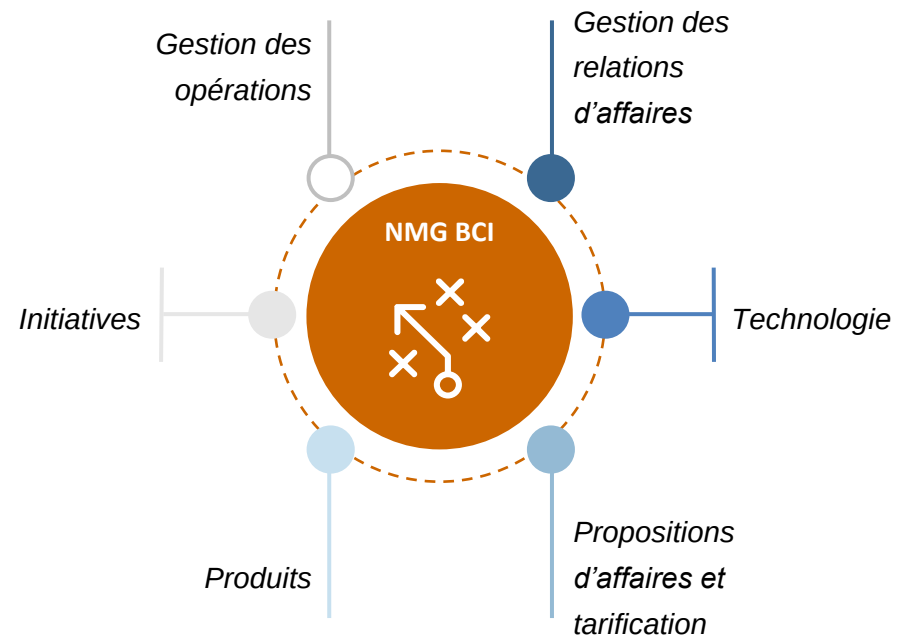
Stimuler la participation au régime

Identifier les opportunités pour inciter les participants à cotiser ou à prendre action

- ▶ 14 % des intermédiaires utilisent déjà des outils d'IA, tandis que 68 % sont susceptibles de commencer à les utiliser
- ▶ Les principaux domaines dans lesquels l'IA pourrait être utilisée sont des fonctions administratives, des fonctions de support aux ventes, la conception de rapports et la conception de communications destinées aux participants
- ▶ Les intermédiaires estiment également qu'il existe des possibilités de stimuler l'engagement des participants grâce à l'IA

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

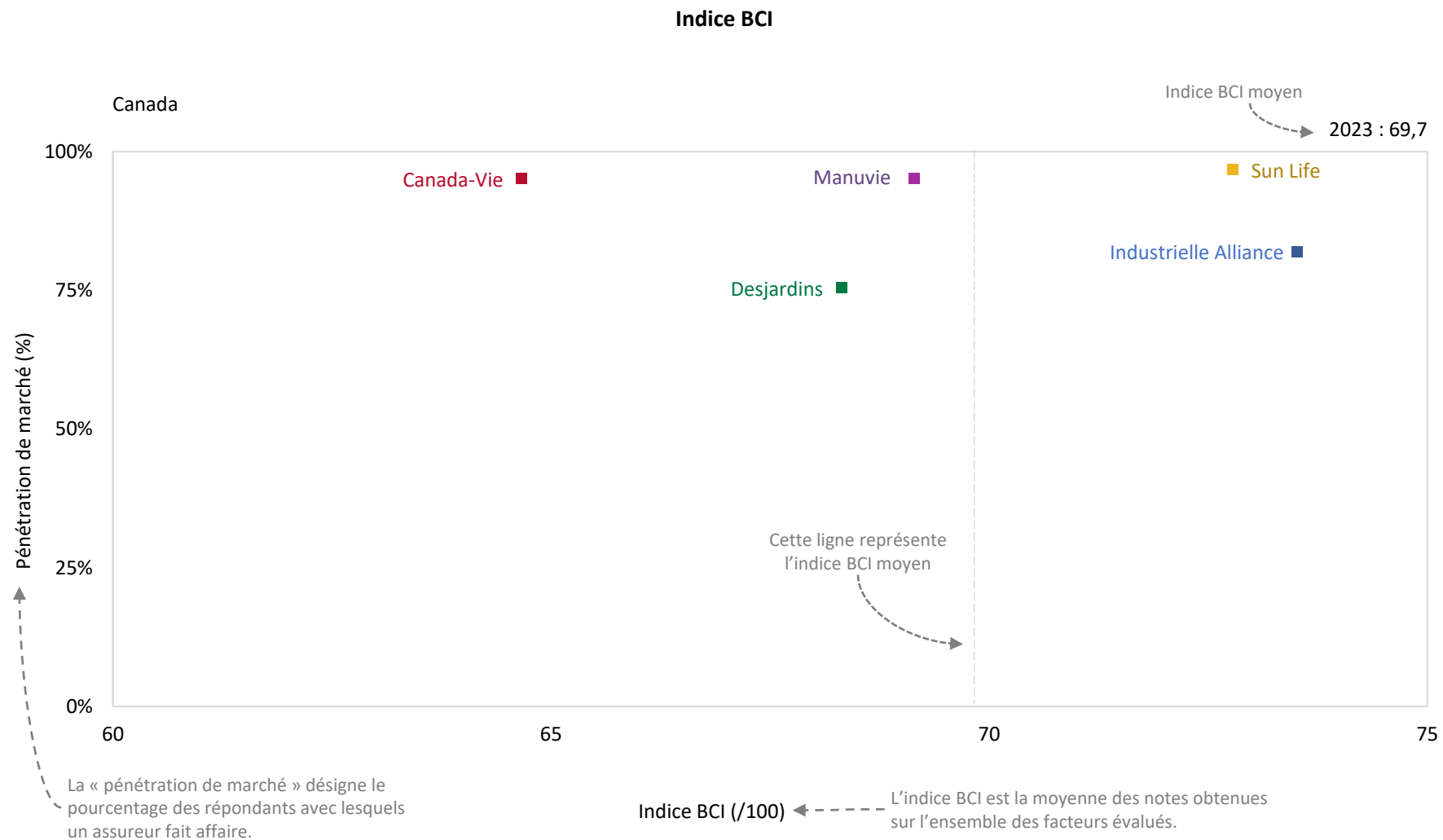
Composantes de l'indice BCI



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**

Industrielle Alliance obtient l'indice BCI le plus élevé, grâce à la qualité de sa gestion des relations d'affaires et de sa gestion opérationnelle. Sun Life vient au 2^e rang



- **Industrielle Alliance** obtient l'indice BCI le plus élevé au Québec et dans l'Ouest, grâce surtout à la qualité de ses relations d'affaires avec les intermédiaires
- **Sun Life**, qui était auparavant au 1^{er} rang est maintenant au 2^{ème} rang. Sun Life se distingue par ses outils technologiques, la qualité de ses produits et ses initiatives dans la marché
- **Manuvie** arrive au troisième rang. , grâce à ses capacités renforcées en matière de gestion des relations d'affaires, notamment en Ontario
- **Desjardins** a amélioré son indice BCI dans toutes les régions et se classe au 2e rang au Québec
- **Canada-Vie** arrive au dernier rang malgré une amélioration de son indice BCI en Ontario

iA et Sun Life sont au premier rang pour de nombreux facteurs clés dans l'ensemble du Canada. Desjardins se démarque pour plusieurs facteurs au Québec, alors que Manuvie fait de même hors Québec



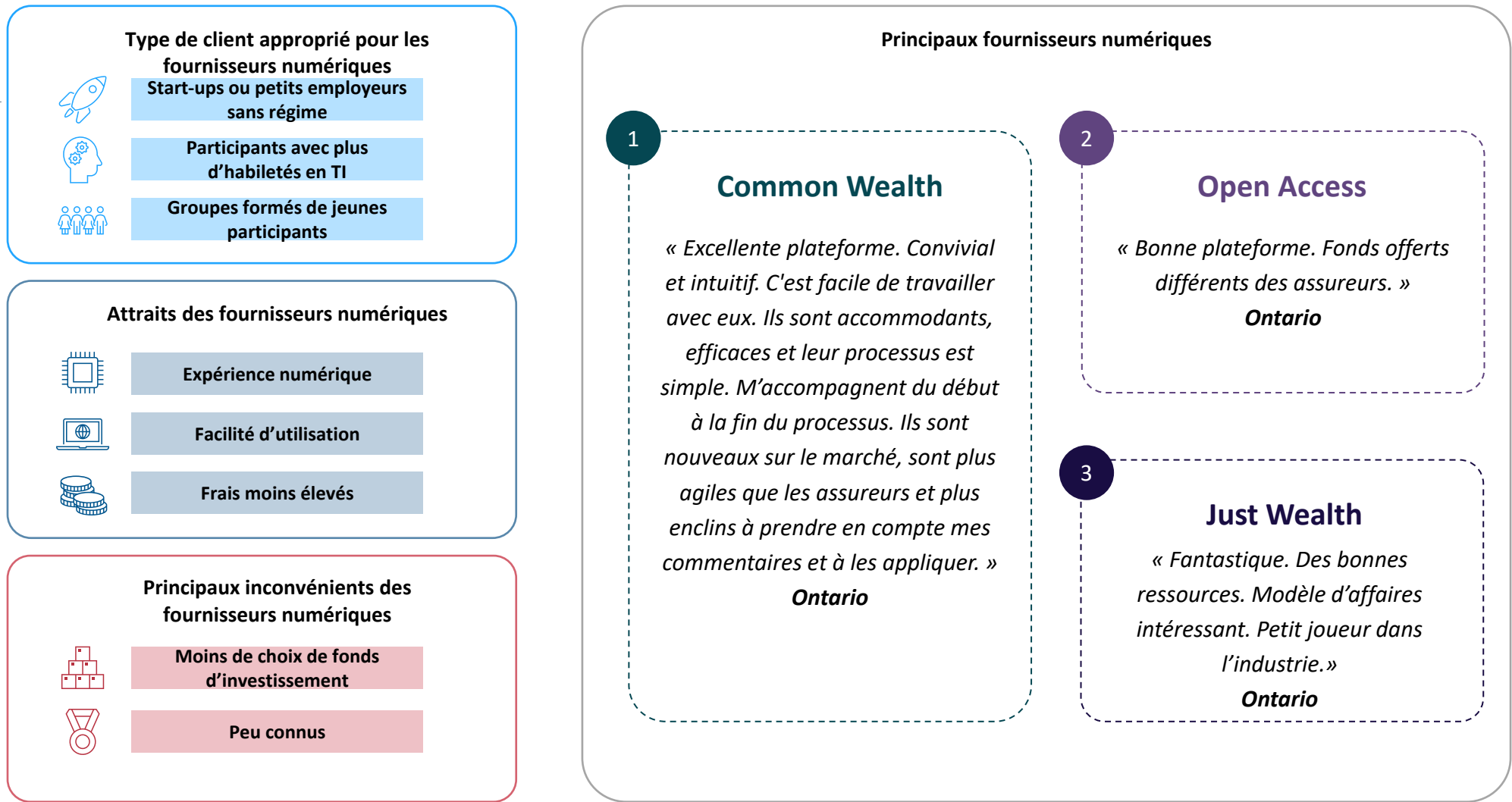
		Deux assureurs les mieux cotés pour certains facteurs BCI clés Québec vs hors Québec			
		Québec		Hors Québec	
		1 ^{er}	2 ^{ème}	1 ^{er}	2 ^{ème}
Propositions d'affaires	Facteurs BCI ↓				
	Qualité globale du service	Industrielle Alliance	Desjardins	Industrielle Alliance	Sun Life
Gestion des relations d'affaires	Image de marque	Sun Life	Desjardins	Sun Life	Manuvie
	Qualité du chargé de compte	Desjardins	Industrielle Alliance	Industrielle Alliance	Manuvie ▲
	Proactivité du chargé de compte	Industrielle Alliance ▲	Desjardins ▼	Industrielle Alliance	Canada-Vie ▲
Technologie et gestion des opérations	Réponses aux questions des participants	Industrielle Alliance ▲	Sun Life ▼	Industrielle Alliance	Canada-Vie ▲
	Mise en place de nouveaux régimes	Industrielle Alliance	Sun Life	Sun Life ▲	Industrielle Alliance ▼
	Expérience client du participant	Industrielle Alliance ▲	Desjardins ▼	Sun Life ▲	Industrielle Alliance ▼
	Intégration de l'épargne retraite collective et de l'assurance collective	Sun Life	Industrielle Alliance ▲	Sun Life	Manuvie ▲
Initiatives	Leadership dans l'industrie	Sun Life	Desjardins	Sun Life	Manuvie

- Ce tableau montre les assureurs qui obtiennent la plus haute note pour certains facteurs clés au Québec et hors Québec
- iA se démarque par la qualité de son service et est un leader dans tous les facteurs reliés à la gestion des relations d'affaires au Québec et hors Québec
- Sun Life obtient la meilleure note pour son image de marque, l'intégration des régimes d'épargne retraite et d'assurance collective, et son leadership dans l'industrie
- Desjardins se classe au premier ou deuxième rang pour plusieurs facteurs au Québec, alors que Manuvie a amélioré ses notes hors Québec

Remarque : La qualité globale du service est définie comme un service professionnel, ponctuel et réactif.

Les fournisseurs avec une offre numérique peuvent être attrayants pour des preneurs du secteur TI ou des petits employeurs sans régime. Ils se distinguent par la technologie, la simplicité et des frais moins élevés

Commentaires recuillis sur les fournisseurs numériques



- Les fournisseurs numériques sont considérés comme plus adaptés aux start-ups ou aux employeurs qui n'ont pas encore de régime et aux jeunes participants confortables avec les outils numériques
- Les clients qui privilégient les fournisseurs numériques recherchent une expérience numérique (sans papier), la simplicité d'utilisation et désirent des frais moins élevés
- Les principaux désavantages des fournisseurs numériques sont le nombre plus restreint de fonds offerts et leur faible notoriété
- Commonwealth, Open Access et Justwealth sont les fournisseurs numériques les plus connus des répondants à notre étude

Contactez-nous pour plus d'informations

À propos de NMG Consulting

NMG Consulting est un cabinet de conseil mondial de premier plan, spécialisé en assurance, réassurance, retraite/gestion de patrimoine et gestion d'actifs. Notre approche intègre, de façon unique, nos études de marché, l'analyse et le conseil.

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 servent de base à notre analyse des tendances du secteur et du positionnement concurrentiel et des forces des différents fournisseurs.

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

Nous effectuons aussi des études spécifiques annuellement au Canada couvrant les domaines de l'assurance collective, de l'épargne retraite collective et de l'assurance vie individuelle.



Hamish Worsley

Associé

► Hamish.Worsley@NMG-Group.com



Karan Sabharwal

Associé

► Karan.Sabharwal@NMG-Group.com



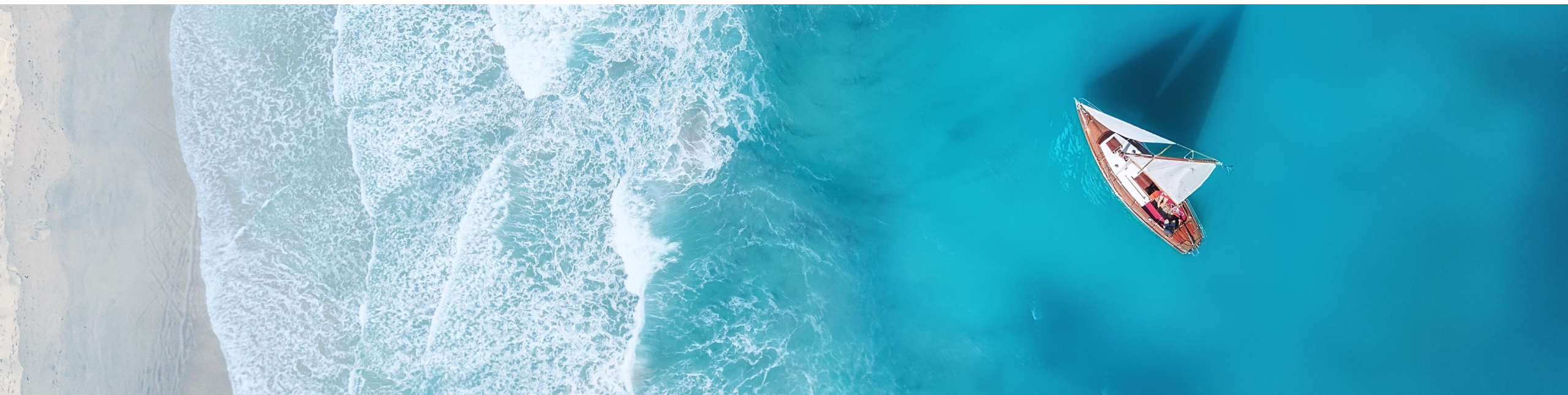
Karen Lau

Conseillère principale

► Karen.Lau@NMG-Group.com

Merci

Pour plus d'informations,
visitez le www.nmg-consulting.com



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