



---

FSMA\_2021\_16 du 2/09/2021

## Enquête auprès des consommateurs relative aux pensions complémentaires

### RÉSULTATS D'ENQUÊTE

---

#### **Champ d'application :**

Les travailleurs salariés, organismes de pension et organisateurs qui sont soumis à la loi du 28 avril 2003 « relative aux pensions complémentaires et au régime fiscal de celles-ci et de certains avantages complémentaires en matière de sécurité sociale » et ses arrêtés d'exécution.

#### **Résumé/Objectifs :**

À l'aide d'un questionnaire auprès des consommateurs, la FSMA a mené une enquête visant la fourniture d'informations aux travailleurs salariés affiliés à un ou plusieurs plans de pension complémentaire. La présente communication contient les résultats de cette enquête.

#### **Structure :**

- I. Situation de l'enquête auprès des consommateurs
    - I.1. Objectif de l'enquête auprès des consommateurs
    - I.2. Champ limité aux travailleurs salariés
    - I.3. Méthodologie
    - I.4. Aperçu des répondants
  - II. Analyse des réponses des répondants
    - II.1. Identité de l'organisme de pension
    - II.2. Importance de la fourniture d'informations
    - II.3. Canaux d'information
    - II.4. Contenu des informations
    - II.5. Questions et plaintes
    - II.6. Remarques et suggestions des répondants
  - III. Conclusion
-

## Fourniture d'informations visant les pensions complémentaires en vue d'une résilience financière après la pension

### I. Situation de l'enquête auprès des consommateurs

#### I.1 Objectif de l'enquête auprès des consommateurs

Dans le cadre de sa mission de protection des consommateurs, la FSMA accorde beaucoup d'importance aux informations mises à disposition des affiliés à un plan de pension complémentaire. C'est pour cette raison qu'elle a organisé une enquête auprès des consommateurs fin 2020 via le site Internet Mypension.be.

L'objectif était de sonder la satisfaction du consommateur de pension complémentaire quant aux informations mises à sa disposition. Il a plus précisément été évalué dans quelle mesure la personne concernée est intéressée par des informations sur la pension, ce qu'elle trouve important et si les informations disponibles sont considérées comme suffisantes. L'attention a en outre été accordée aux éventuels problèmes rencontrés lors des contacts avec les organismes de pension dans le cadre de questions et/ou de plaintes.

#### I.2 Champ limité aux travailleurs salariés

L'enquête a été adressée aux **travailleurs salariés** qui ne sont pas encore pensionnés et qui sont uniquement affiliés à des plans de pension dans le cadre de la LPC, à savoir des plans de pension visant des travailleurs salariés. Il s'agissait de 2 887 351 personnes uniques au 1<sup>er</sup> janvier 2019 et de 3 068 785 personnes uniques au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

La constitution de la pension en tant qu'indépendant ou dans le cadre d'une carrière mixte (salarié-indépendant) ne relevait en d'autres termes pas du champ d'application. Cette limitation a été choisie parce que les travailleurs salariés constituent la plus grande catégorie d'affiliés. Par ailleurs, un élargissement aux indépendants aurait augmenté sensiblement la complexité de l'enquête en raison du cadre légal différent et aurait donc compliqué une interprétation uniforme des réponses.

**Trois groupes cibles** ont été identifiés pour lesquels des questionnaires séparés ont été rédigés :

- **Les personnes activement affiliées à un seul plan de pension pour travailleurs salariés (ci-après : le groupe cible des « Actifs »).** Dans la mesure où ces personnes constituent encore activement leur pension, elles reçoivent des informations sur leur pension complémentaire via différents canaux. Les affiliés actifs reçoivent en effet chaque année une fiche de pension de leur organisme de pension et ont en outre, tout comme les affiliés dormants, accès au site web [www.mypension.be](http://www.mypension.be). Ils peuvent également facilement s'adresser à leur employeur pour des questions relatives à leur pension complémentaire.
- **Les personnes passivement affiliées à un seul plan de pension pour travailleurs salariés (ci-après : le groupe cible des « Dormants »).** Ce groupe de personnes ne peut en principe que se baser sur les informations disponibles sur le site web Mypension.be. Il apparaît intéressant de vérifier si l'avis des dormants diffère de celui des affiliés actifs et si les dormants ont éventuellement besoin d'autres informations que celles dont la législation prescrit la communication via Mypension.be.
- **Toutes les autres personnes, à savoir les travailleurs salariés affiliés (activement et/ou passivement) à plusieurs plans de pension (ci-après : le groupe cible des « Multi »).** Dans la mesure où ces personnes sont affiliées à plusieurs plans de pension, il est difficile de déterminer le plan pour lequel le questionnaire doit être rempli. Il y a également de grandes chances que les personnes concernées aient plusieurs organismes de pension. Dans la mesure où il ne sera pas possible de lier les réponses de manière univoque à un organisme de pension, un troisième questionnaire a été élaboré sur la base d'une approche plus générale.

### I.3 Méthodologie

- Comme déjà expliqué ci-dessus, trois questionnaires ont été élaborés en fonction des différents groupes cibles. Chaque questionnaire a été rédigé en **néerlandais** et en **français**.
- Pour chaque question, des **réponses prédéfinies** ont été élaborées, que les répondants pouvaient cocher. Cette méthode permet aux personnes concernées de rapidement et facilement remplir le questionnaire. Un **champ ouvert** a également été prévu pour chaque question, dans lequel les répondants pouvaient ajouter des remarques. Ces champs ouverts étaient subjectifs : ils ont permis de découvrir l'avis, les inquiétudes et l'état d'esprit général des répondants.
- Les questionnaires ont été mis à la disposition des répondants via un lien dans **une fenêtre pop-up sur le site web [www.mypension.be](http://www.mypension.be)**, dans l'onglet « ma pension complémentaire ». Il était possible de ne soumettre chaque questionnaire qu'aux personnes qui appartenaient effectivement au bon groupe cible. Cette méthode a entraîné un important biais dont il faut tenir compte dans l'interprétation des résultats : l'enquête n'a été remplie que par les personnes avec un accès en ligne à Mypension.be et qui ont donc un certain intérêt pour la matière des pensions.
- **L'enquête a été lancée le 6 octobre 2020 et s'est déroulée jusqu'au 13 janvier 2021.**  
Chaque année, les affiliés peuvent consulter leurs états de compte actualisés sur Mypension.be à partir du 1<sup>er</sup> septembre. Ils en sont informés via leur e-box (si elle est activée) ou par e-mail (s'ils ont encodé une adresse e-mail sur Mypension.be). Cette notification a toujours lieu à l'automne, de sorte que le plus grand nombre de visiteurs est enregistré au quatrième trimestre sur le site web Mypension.be (onglet « ma pension complémentaire »)<sup>1</sup>. Afin d'atteindre le plus grand nombre possible d'affiliés, il a par conséquent été décidé d'ouvrir cette enquête à cette période.

---

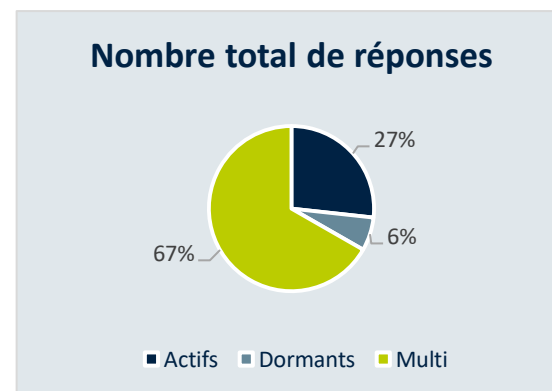
<sup>1</sup> 109 921 visiteurs uniques en octobre 2019 / 239 872 visiteurs uniques en novembre 2019 / 119 577 visiteurs uniques en décembre 2019.

## I.4 Aperçu des répondants

L'objectif principal de l'enquête était d'obtenir des remarques et des plaintes de consommateurs par rapport à la fourniture d'informations dans le cadre de leur pension complémentaire.

Un total de **5 147 personnes** a réagi à l'enquête. La majorité des réponses (67 %) concerne les travailleurs salariés (activement et/ou passivement) affiliés à plusieurs plans de pension (groupe cible « Multi »). Viennent ensuite les travailleurs salariés affiliés activement à un seul plan de pension (groupe cible « Actifs ») avec 27 %. Le nombre le moins élevé de réactions (6 %) a été reçu des travailleurs salariés affiliés passivement à un seul plan de pension (groupe cible « Dormants »).

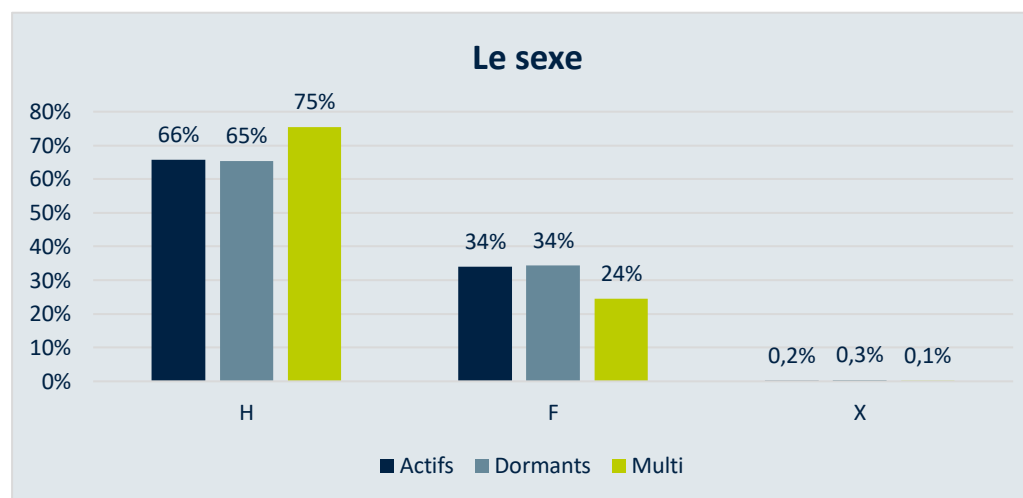
Nombre de répondants	
<b>Actifs</b>	1 376 (27 %)
<b>Dormants</b>	337 (6 %)
<b>Multi</b>	3 434 (67 %)
<b>Total</b>	<b>5 147</b>



L'enquête auprès des consommateurs était totalement **anonyme**. Pour quand même avoir une idée de la population qui a rempli le questionnaire, nous avons sondé le sexe, la catégorie d'âge, le niveau de formation, le domicile et l'organisme de pension qui gère le plan de pension complémentaire de la personne concernée.

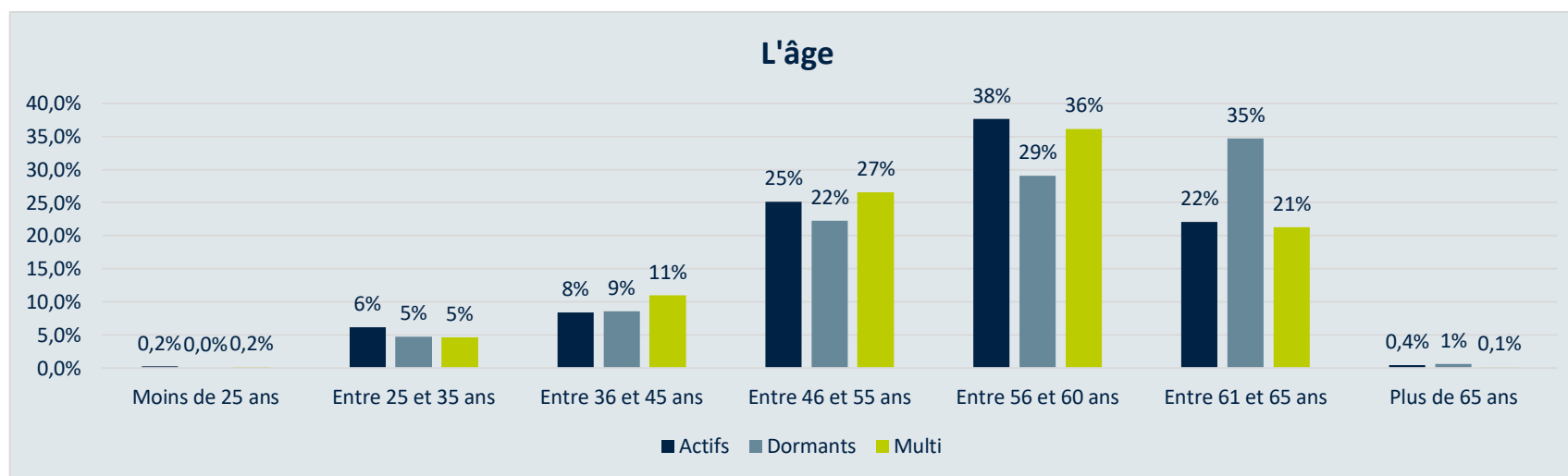
### **a) Le sexe**

En ce qui concerne les trois groupes cibles, il a été constaté que les réponses à l'enquête concernent principalement des travailleurs salariés masculins, avec une variation comprise entre 65 % et 75 % au sein des trois groupes cibles.



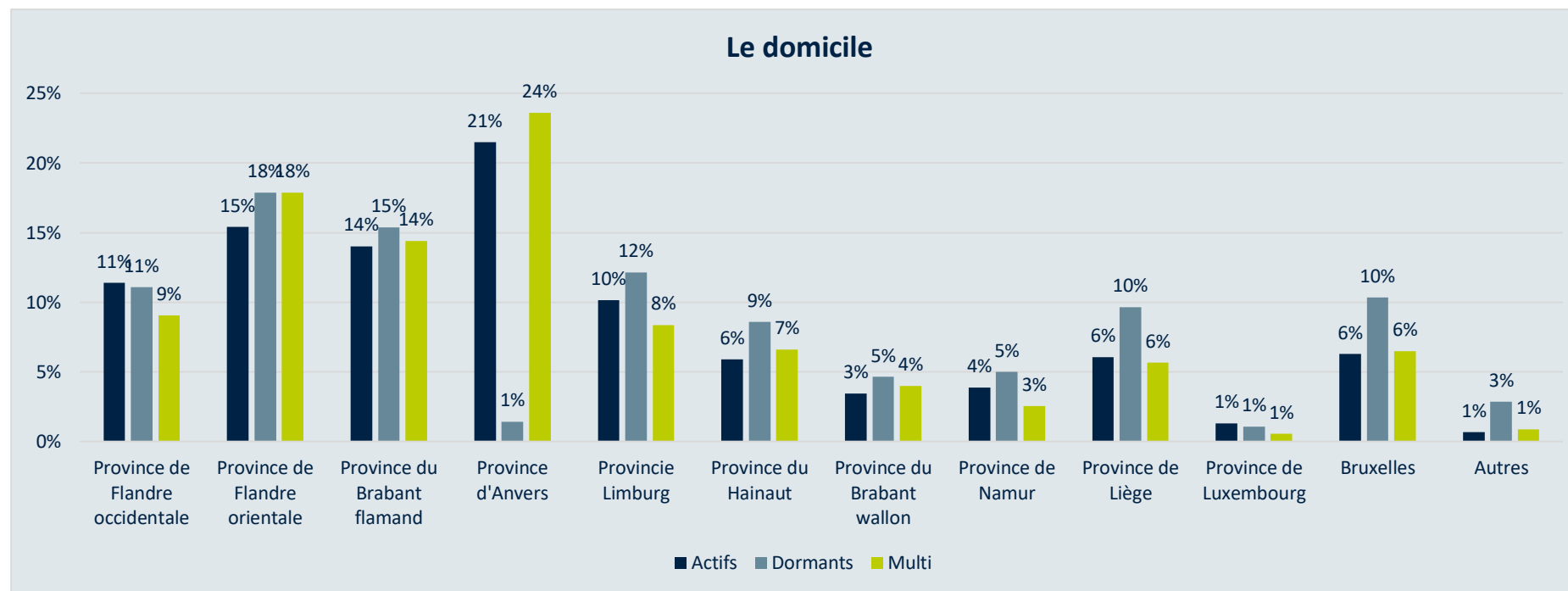
## b) L'âge

Au niveau de l'âge, ce sont principalement des travailleurs salariés qui approchent de l'âge de retraite qui ont rempli l'enquête. Cette catégorie de personnes est probablement aussi le groupe le plus intéressé par des informations sur le site web Mypension.be via lequel l'enquête a été accessible. Le groupe des 56 à 60 ans est le mieux représenté.



### c) Le domicile

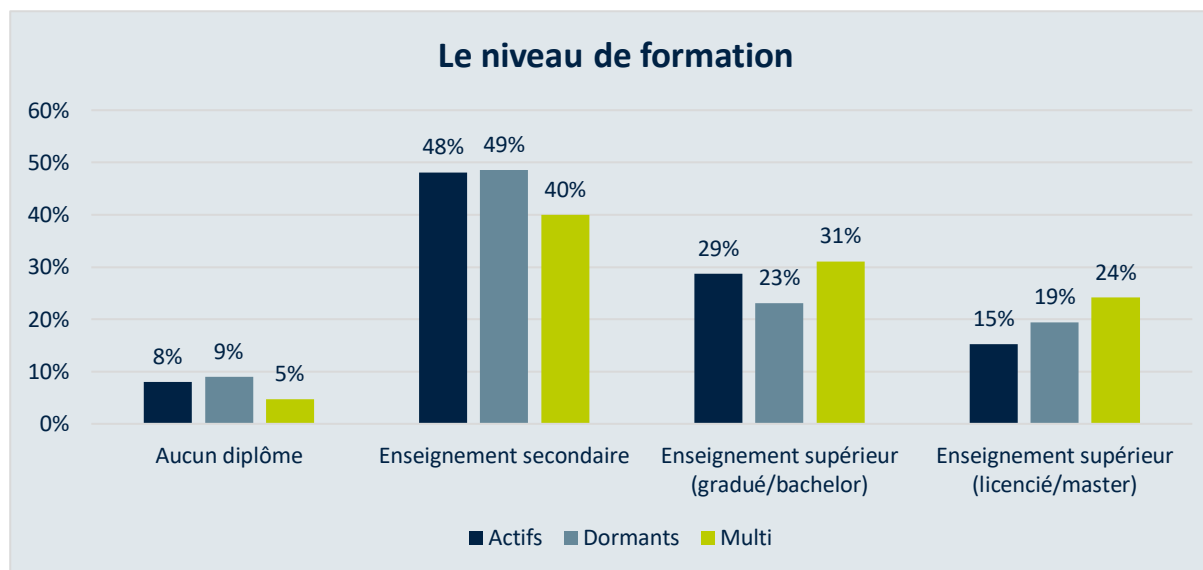
Les travailleurs salariés domiciliés dans les provinces flamandes représentent la plus grande partie des résultats de l'enquête. Cela ressort également de la langue dans laquelle l'enquête a été complétée. L'enquête a été remplie 3 709 fois (72 %) en néerlandais et 1 438 (28 %) fois en français.





#### **d) Le niveau de formation**

Au sein des trois groupes cibles, pratiquement tous les répondants ont au moins obtenu un diplôme de l'enseignement secondaire. Environ la moitié des répondants ont suivi l'enseignement supérieur.



## II. Analyse des réponses des répondants

### II.1 Identité de l'organisme de pension

Il a été demandé au groupe cible des actifs et des dormants d'identifier leur organisme de pension. Les personnes faisant partie de ces deux groupes cibles ne sont affiliées qu'à un seul plan de pension (comme travailleur salarié actif ou dormant), géré par un seul organisme de pension. Il ne devrait donc pas y avoir de confusion par rapport à l'identité de l'organisme de pension.

Il est frappant de constater que 16 % des répondants ne savent pas quel organisme de pension gère leur pension complémentaire. Cela alors que les personnes concernées sont enregistrées sur le site web Mypension.be où leur organisme de pension est indiqué. Il faut s'attendre à ce que ce nombre soit encore plus élevé dans le groupe des affiliés qui ne connaissent pas le site web Mypension.be.

Au niveau des dormants, c'est même plus de 40 % des affiliés qui ne savent pas quel est l'organisme de pension. Cela peut s'expliquer par le fait que les dormants ne reçoivent plus de fiche de pension de leur organisme de pension et que le lien avec l'organisme de pension s'estompe de cette manière.

Groupe cible	Nombre total de répondants	Nombre de personnes qui ne savent pas quel est leur organisme de pension	%
Actifs	1376	134	9,7 %
Dormants	337	138	40,9 %
<b>Total</b>	<b>1 713</b>	<b>272</b>	<b>15,9 %</b>

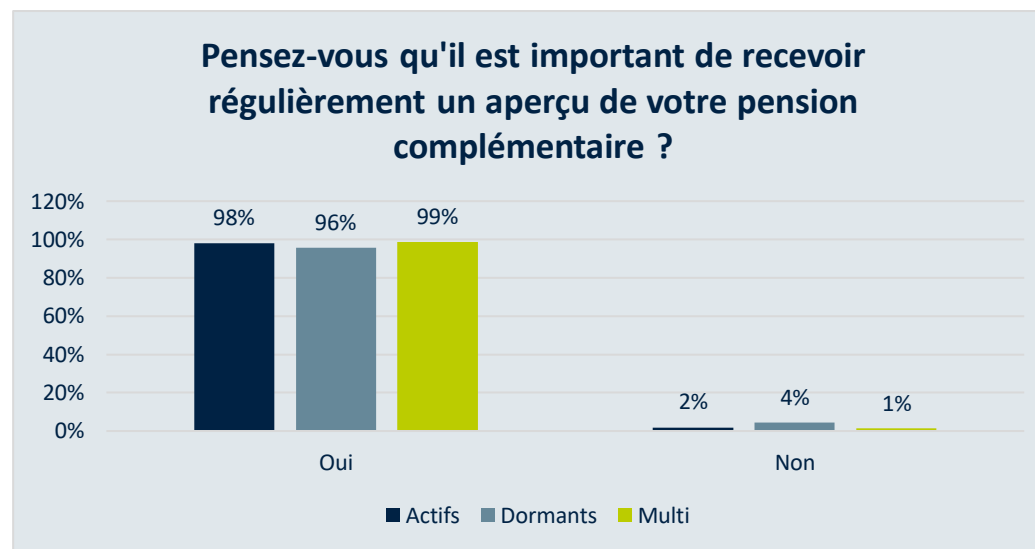
Il a par ailleurs été constaté que les affiliés qui pensent connaître l'identité de leur organisme de pension n'ont pas toujours raison. Lorsque l'organisme de pension n'apparaissait pas dans la liste affichée, il était possible de l'ajouter dans un champ libre. L'analyse des champs libres a révélé que des réponses erronées avaient également été données à ce niveau, comme :

- la mention d'un prestataire de services de l'organisme de pension ;
- l'employeur ;
- Sigedis ;
- confusion avec le troisième pilier de pension ;
- ...

## II.2 Importance de la fourniture d'informations

La première partie de l'enquête sondait l'importance que les affiliés d'un plan de pension complémentaire accordent aux informations relatives à leur pension complémentaire.

### a) Généralités



Les résultats ont clairement révélé que pratiquement tous les répondants, tous groupes cibles confondus, trouvent qu'il est important de recevoir régulièrement un aperçu de l'état de leur pension complémentaire.

La remarque que la fourniture annuelle d'informations était un rappel bienvenu du fait que la personne dispose d'une pension complémentaire est apparue dans les champs ouverts.

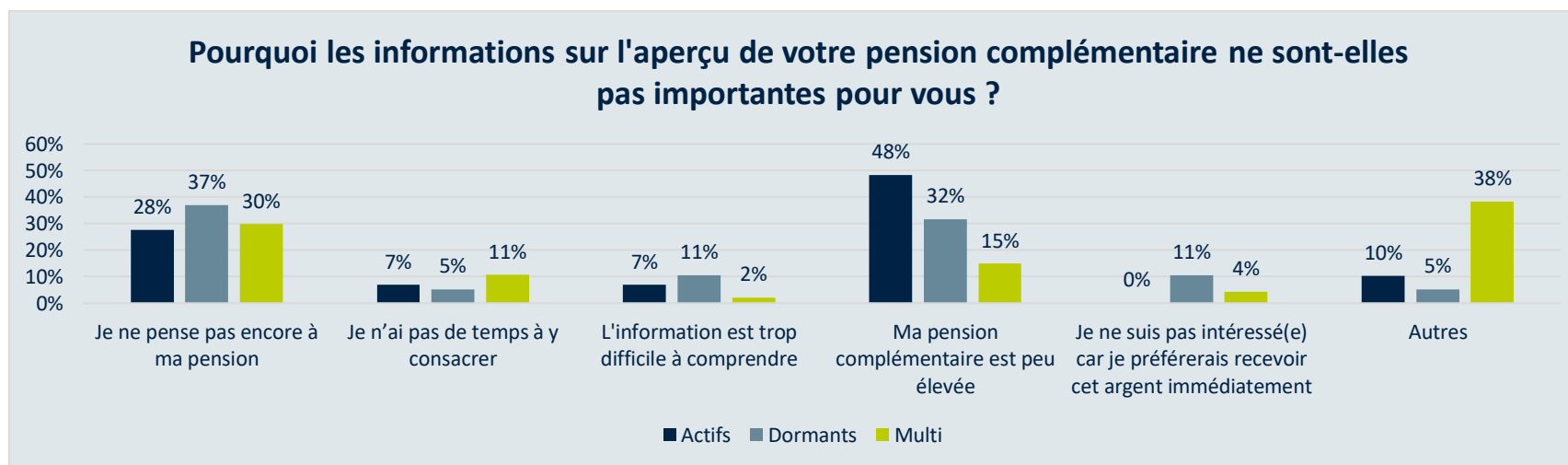
Parmi les quelques répondants qui ne trouvaient pas cet aspect important, le groupe cible des « Dormants » est le plus grand. Un dormant a signalé dans un champ ouvert que, dans la mesure où plus aucune contribution n'est versée pour lui, les réserves de pension ne changent pas beaucoup au fil des ans.

### **b) Pourquoi une minorité absolue estime-t-elle que des informations sur l'état de leur pension complémentaire ne sont pas importantes?**

Sur les 5 147 répondants, 84 ont indiqué qu'ils ne trouvaient pas important de recevoir un aperçu régulier de l'état de leur pension complémentaire. En raison de leur manque d'intérêt, plus aucune autre question n'a été posée à ces répondants par rapport à l'évaluation des canaux d'information (II.3) et au contenu des informations (II.4.).

Une majorité des répondants indiquent comme raison qu'ils ne sont pas intéressés par ces informations car leur pension complémentaire est (encore) trop faible et/ou car ils ne pensent pas encore à leur pension.

D'autres déclarations qui apparaissent environ dans la même mesure sont que les personnes n'ont pas le temps de suivre ces informations, que les informations relatives aux pensions complémentaires sont trop compliquées et qu'elles préféreraient que cet argent soit payé immédiatement.



Dans le groupe cible « Multi », 38 % indiquent avoir une autre raison de ne pas être intéressés par ces informations. L'explication la plus fréquente (une dizaine de personnes) est qu'elles recherchent les informations sur leur pension complémentaire de leur propre initiative sur Mypension.be au moment qu'elles préfèrent. Elles n'ont pas besoin de recevoir un message à ce sujet. Il a même été indiqué que les informations sur Mypension.be sont plus sûres que les informations par e-mail ou courrier. Il peut donc en fait être établi que ces répondants accordent de l'importance aux informations relatives à l'état de leur pension complémentaire, mais qu'elles trouvent qu'il est suffisant que ces informations soient mises à disposition, sans qu'une communication doive être envoyée dans ce cadre.

## II.3 Canaux d'information<sup>2</sup>

### a) Canaux d'information utilisés

Il a été demandé aux groupes cibles « Actifs » et « Dormants » de quelle manière ils reçoivent des informations sur leur pension complémentaire. Dans ces groupes cibles, cette question ne pouvait concerner qu'un seul engagement de pension bien déterminé, géré par un seul organisme de pension donné. Pour cette raison, la question n'a pas été soumise au groupe cible « Multi ».

Dans les deux groupes cibles, le canal de **Mypension.be**, l'**e-mail** que les affiliés reçoivent du site web Mypension.be et le message dans l'**e-box** sont les plus fréquemment cités. Dans la mesure où l'enquête a été publiée sur le site web Mypension.be, nous pouvions d'avance partir du principe que la plupart des répondants indiqueraient cette/ces option(s). Il semble toutefois pouvoir être déduit des résultats que le principal incitant à consulter les informations sur Mypension.be est l'e-mail que les affiliés reçoivent chaque année de Mypension.be.

Le groupe cible « Dormants » déclare principalement recevoir des informations sur l'état des droits de pension complémentaire via le canal d'information Mypension.be, l'e-mail correspondant et le message dans l'e-box. Cela s'explique par le fait que Mypension.be est le seul canal légal pour ce groupe cible, via lequel des informations sur l'état de leur pension complémentaire leur sont fournies et que peu d'autres canaux leur proposent des informations.

Chez les « Actifs », le canal d'information Mypension.be et l'e-mail correspondant et/ou le message dans l'e-box sont également les plus fréquemment cités. Contrairement au groupe cible des « Dormants », il est toutefois constaté pour les « Actifs » que la fiche de pension que les affiliés reçoivent chaque année sur papier et/ou par e-mail constitue un canal d'information important. Par ailleurs, les « Actifs » reçoivent également des informations via le service du personnel de leur employeur.

Une plateforme en ligne chez l'employeur et/ou l'organisme de pension via laquelle des informations sur l'état de la pension complémentaire sont mises à disposition semble peu connue tant auprès du groupe cible des « Actifs » que de celui des « Dormants ».

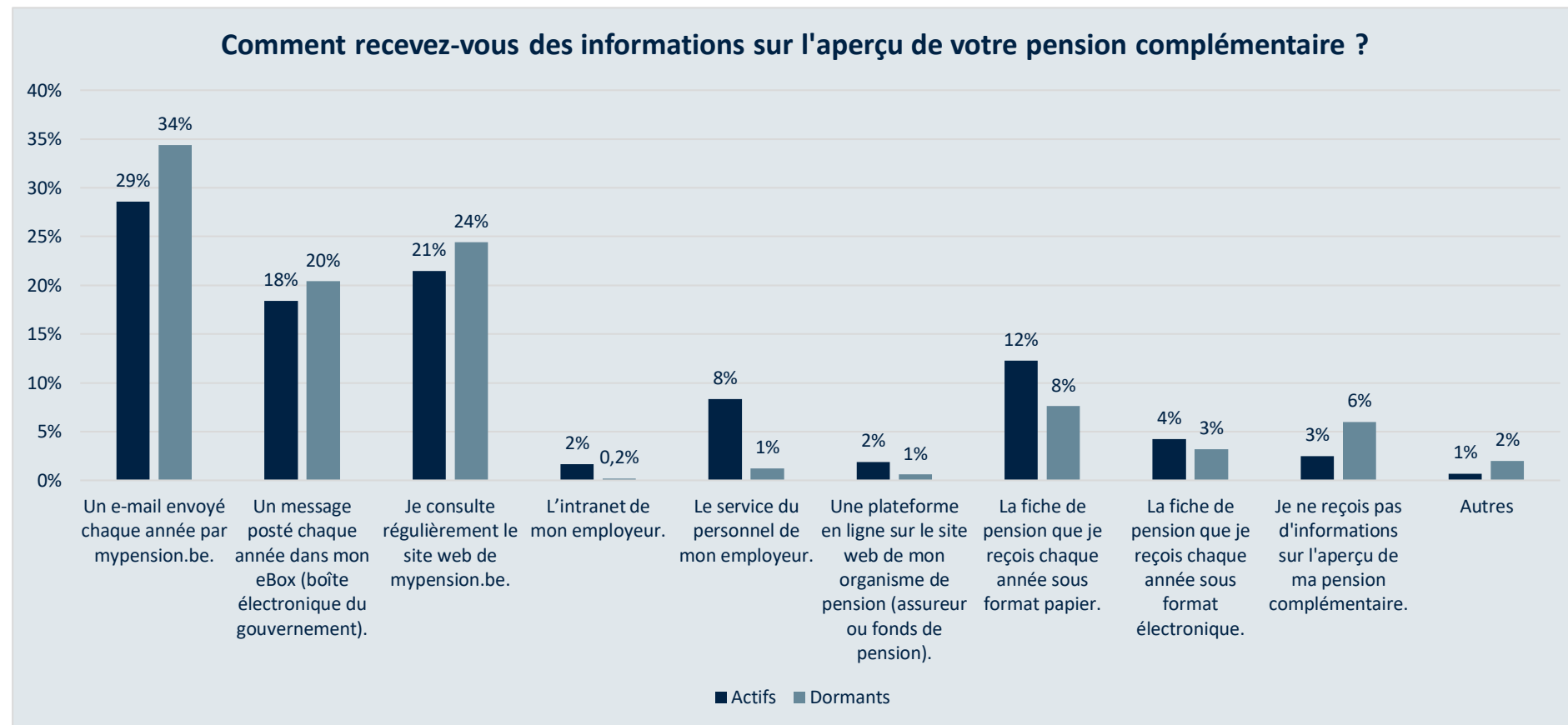
Enfin, il est frappant que 3 % des « Actifs » et 6 % des « Dormants » déclarent ne recevoir **aucune information** sur l'état de leur pension complémentaire. Il en est également fait mention dans le champ ouvert. Ceci est étonnant car ces répondants sont bien enregistrés sur le site web Mypension.be. Nous partons dès lors du principe que ces répondants considèrent Mypension.be comme un canal d'information où des informations relatives à la pension *sont mises à disposition*, mais ne sont pas transmises de manière proactive.

---

<sup>2</sup> Comme déjà indiqué, les questions relatives aux canaux d'information (II.3.) n'ont pas été posées aux répondants qui ont indiqué qu'ils ne trouvaient pas important de recevoir régulièrement un aperçu de l'état de leur pension complémentaire.

Il ressort en outre des réponses dans le champ ouvert que deux personnes reçoivent les informations relatives à leur pension via Doccle<sup>3</sup> et que certains organismes de pension prévoient une application.

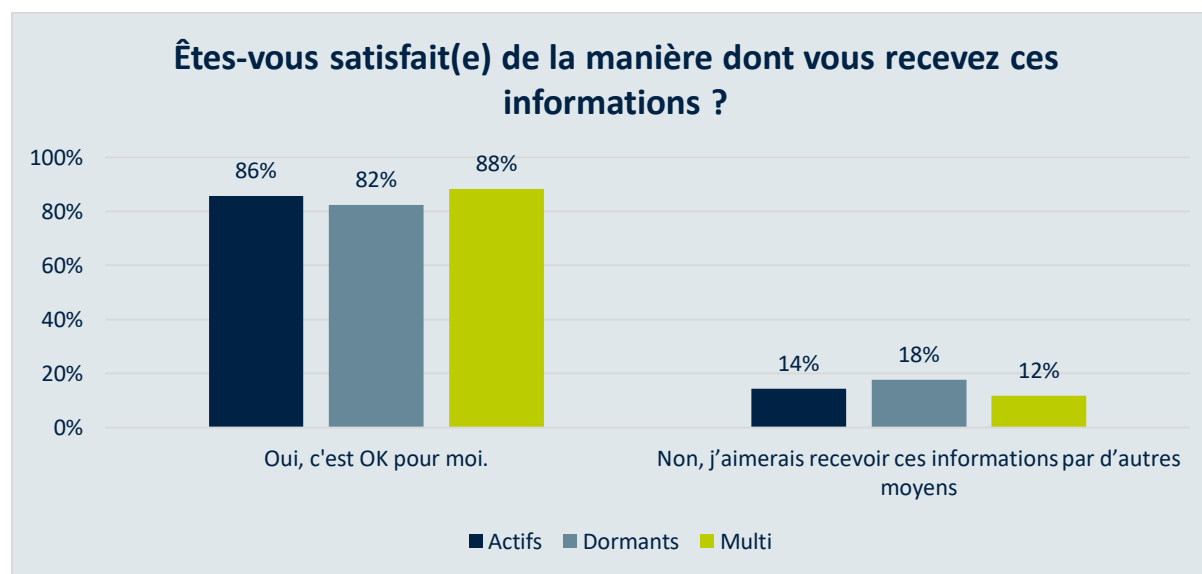
Enfin, certains dénoncent un excès de canaux d'informations.



<sup>3</sup> Doccle est une plateforme en ligne qui permet de recevoir, de traiter et de conserver des factures et documents de différentes entreprises. Vous trouverez plus d'informations sur cette plateforme sur <https://doccle.be>.

### **b) Satisfaction par rapport aux canaux d'information utilisés**

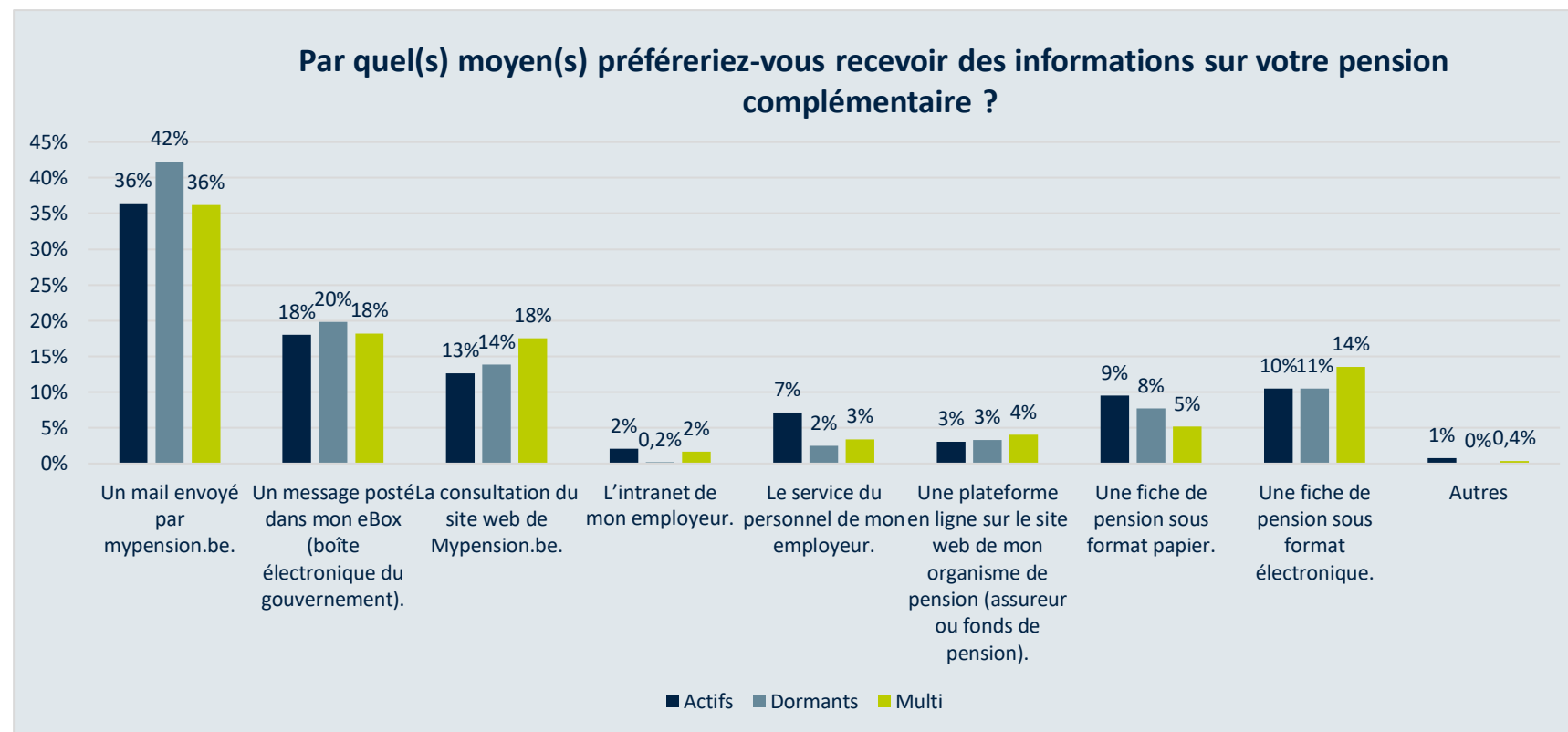
En deuxième lieu, les répondants ont été interrogés sur la mesure dans laquelle ils étaient satisfaits des canaux d'information via lesquels ils reçoivent des informations sur leur pension complémentaire. Tous groupes cibles confondus, il peut être constaté que plus de 4/5<sup>e</sup> des répondants sont satisfaits des canaux d'information utilisés.





### c) Préférence en matière de canaux d'information

Le fait que les affiliés reçoivent des informations sur l'état de leur pension complémentaire via un certain canal est indépendant de leur propre préférence. C'est pourquoi les répondants ont été interrogés par rapport au canal qu'ils privilégient pour recevoir des informations sur leur pension complémentaire.



La grande préférence de tous les groupes cibles va à la réception d'informations sur leur pension complémentaire via le site web **Mypension.be**. La fourniture d'informations sur Mypension.be peut se faire de trois manières : soit les affiliés sont avertis par e-mail que des informations actualisées sont disponibles sur le site web Mypension.be, soit cela se fait via un message dans l'e-box, soit l'affilié consulte lui-même le site web Mypension.be. La majorité des répondants préfèrent être informés par e-mail. La préférence pour un message dans l'e-box ou la consultation du site web Mypension.be à l'initiative de l'affilié est un peu moins élevée.

Les informations mises à disposition via la **fiche de pension annuelle de l'organisme de pension** arrivent à la deuxième place. Les répondants préfèrent recevoir cette fiche de pension par e-mail plutôt que sur papier.

En ce qui concerne le groupe cible des « Actifs », il est constaté qu'une (légère) préférence est également perceptible pour la réception d'informations via le service du personnel de l'employeur.

Les informations via l'**intranet de l'employeur ou une plateforme en ligne** sur le site web de l'organisme de pension semblent avoir moins de succès.

Les personnes concernées pouvaient également expliquer dans un champ libre de quelle autre manière elles souhaitent être informées sur leur pension complémentaire. Les réponses suivantes méritent d'être mentionnées :

- différents affiliés aimeraient s'entretenir personnellement avec un expert par rapport à leur dossier ;
- certains préfèrent recevoir les informations via leur syndicat ;
- un certain nombre de répondants ont une préférence pour un SMS ou une application, ou demandent que les informations de Mypension.be soient accessibles via smartphone ;
- Doccle est également sur la liste.

## II.4 Contenu des informations<sup>4</sup>

Cette partie de la note analyse la mesure dans laquelle les consommateurs considèrent des informations spécifiques relatives à leur pension complémentaire comme importantes. La mesure dans laquelle les répondants ont une image claire des informations qu'ils estiment importantes est ensuite examinée.

### a) Quelles informations sont considérées comme importantes?

À l'aide d'une série de sujets spécifiques, les différents groupes cibles ont été interrogés sur les informations relatives à leur pension complémentaire qu'ils trouvent importantes. Le graphique ci-dessous reprend pour chaque groupe cible les informations qu'ils considèrent comme « très importantes ».

Il peut en être déduit que tous les groupes cibles estiment surtout que les informations relatives à la **phase de paiement** sont très importantes, tandis qu'ils considèrent moins les informations relatives à la phase de constitution comme « très importantes ».

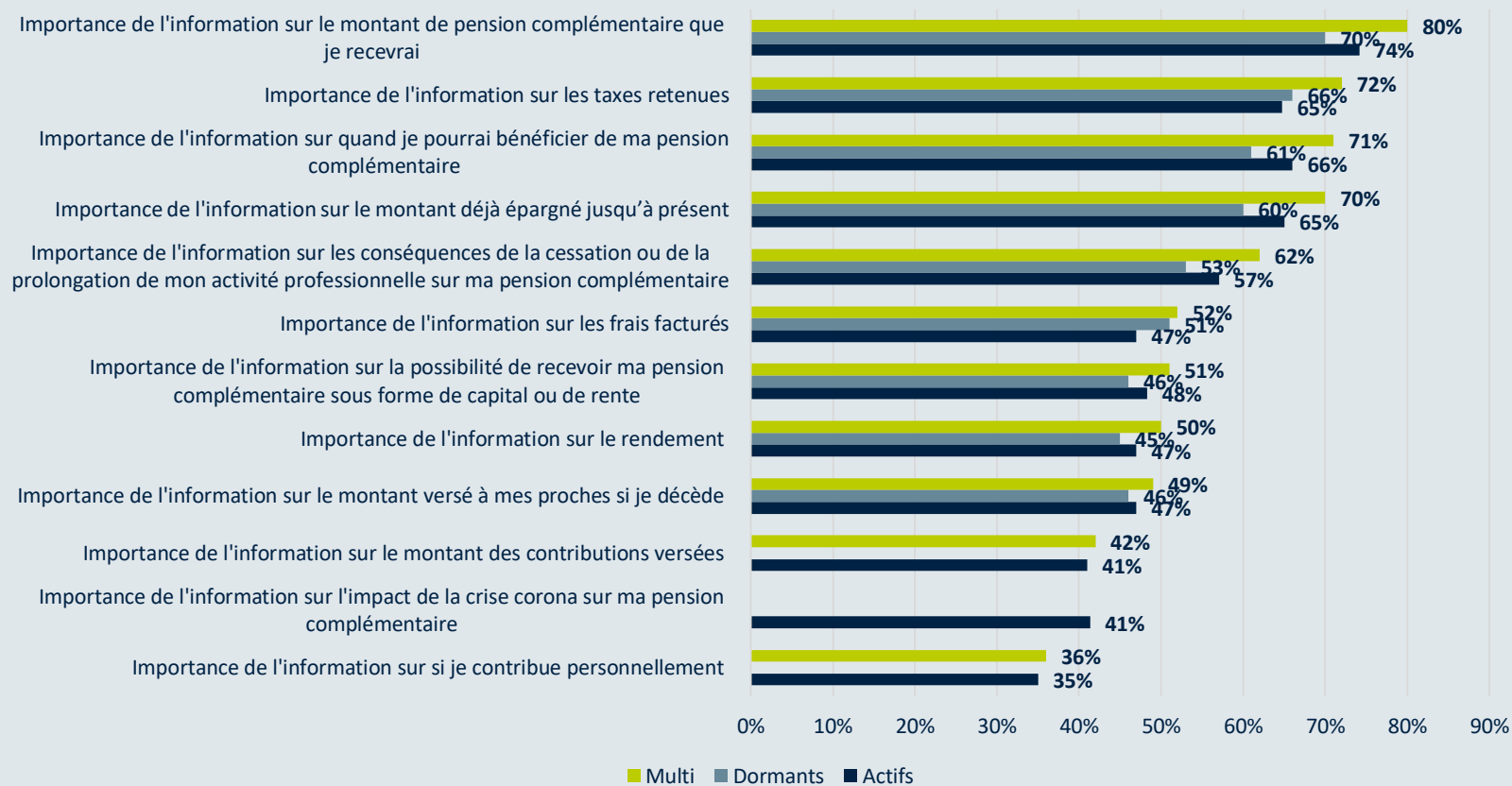
Dans ce cadre, les informations relatives au montant de la pension complémentaire que les affiliés recevront obtiennent un score très élevé dans tous les groupes cibles. Viennent ensuite les informations relatives aux impôts qui sont prélevés et au moment où la pension complémentaire peut être payée.

En ce qui concerne la **phase de constitution**, les répondants considèrent surtout comme importantes les informations relatives au montant qu'un affilié a déjà épargné à un moment donné. L'ampleur des contributions payées pour financer la pension complémentaire et le fait que les affiliés payent également des contributions personnelles sont le moins considérés comme des informations « très importantes » par les répondants.

---

<sup>4</sup> Comme déjà indiqué, les questions relatives au contenu des informations (II.4.) n'ont pas été posées aux répondants qui ont indiqué qu'ils ne trouvaient pas important de recevoir régulièrement un aperçu de l'état de leur pension complémentaire.

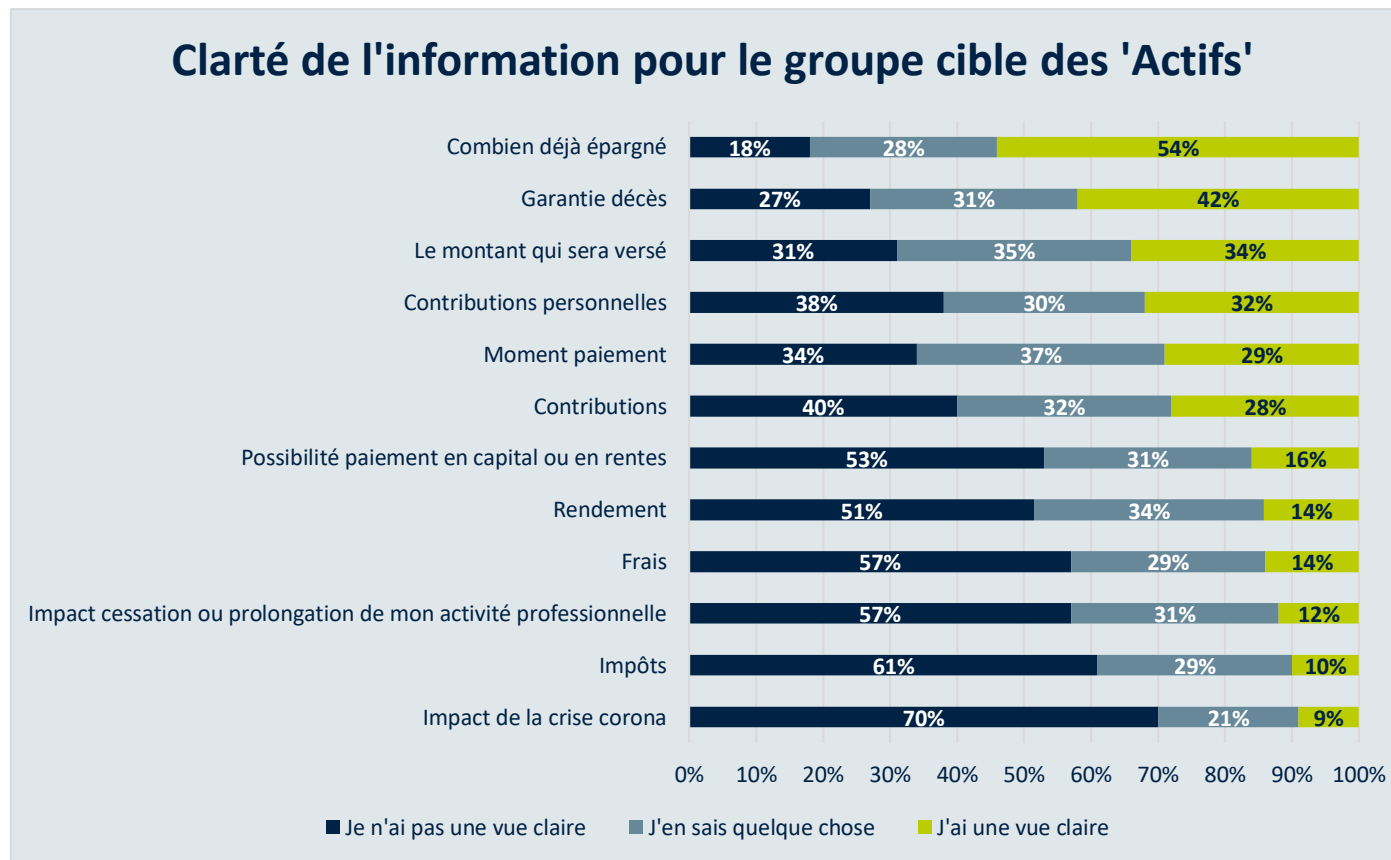
## Mesure dans laquelle les différents groupes cibles trouvent que certains sujets sont "très importants"



## b) Les affiliés ont-ils une image claire des informations?

À présent que nous savons quelles informations les consommateurs considèrent comme « très importantes », il convient de se demander dans quelle mesure ils ont une image claire de ces informations.

En premier lieu, les réponses du groupe cible « Actifs » sont examinées de plus près :

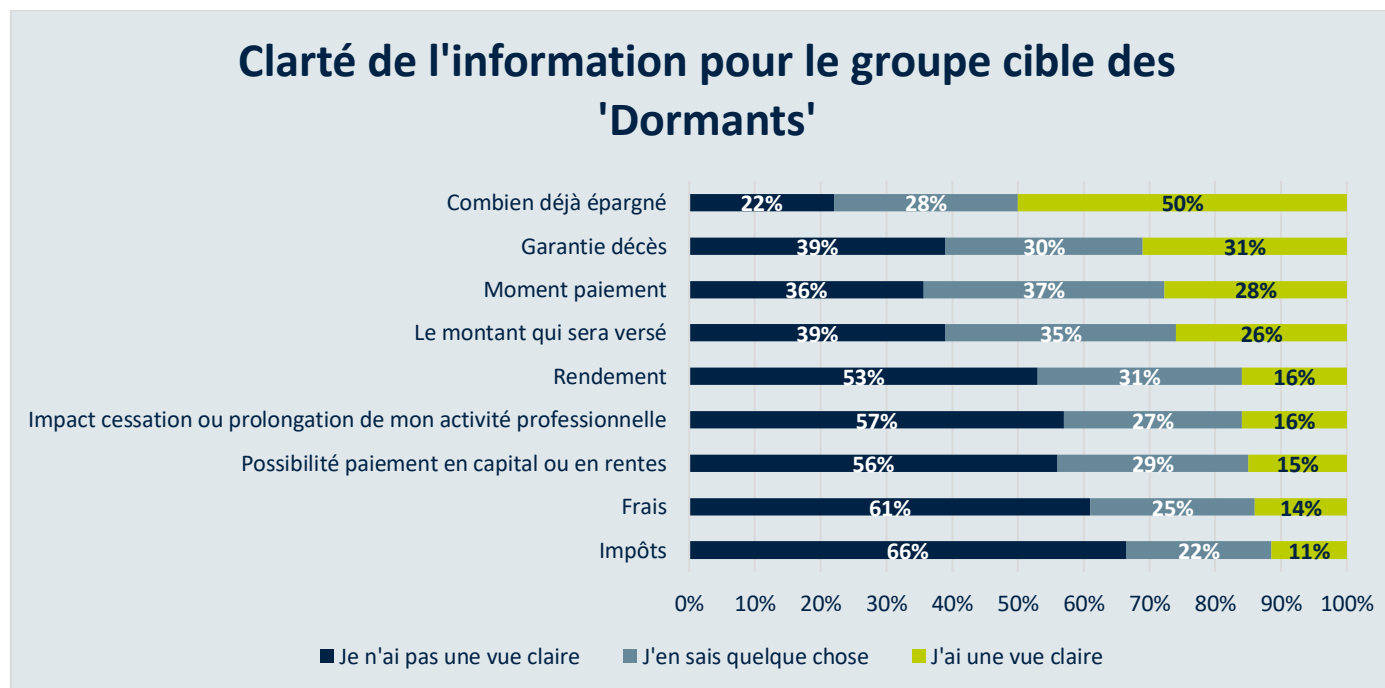


En ce qui concerne la **phase de paiement**, l'image que le groupe cible « Actifs » a du montant qui sera payé lors de la pension, obtient un score moyen. Toutefois, les affiliés ont déjà une meilleure image de ce sujet que du moment où la pension complémentaire sera payée. En ce qui concerne les impôts qui seront prélevés, les répondants indiquent qu'ils n'en ont pas une idée claire.

En ce qui concerne la **phase de constitution**, les répondants ont indiqué qu'ils trouvaient les informations relatives au montant qui a déjà été épargné très importantes. Au sein du groupe cible « Actifs », les consommateurs semblent indiquer qu'ils ont une image claire de ces informations. Ces informations sont perçues comme les plus claires par les « Actifs ».

D'autres sujets dont les « Actifs » n'ont pas une image claire sont l'impact de la crise du coronavirus sur la pension complémentaire, l'impact de la cessation ou de la prolongation de l'activité professionnelle sur la pension complémentaire, les frais qui sont facturés, le rendement et enfin, la possibilité de faire payer la pension complémentaire sous forme de capital ou de rente.

La même question a été posée au groupe cible « Dormants » :



En ce qui concerne le groupe cible « Dormants », des constatations similaires à celles du groupe cible « Actifs » sont observées. La clarté des informations relatives au montant qui sera payé obtient également un score moyen, tout comme le moment auquel la pension complémentaire sera payée. Les « Dormants » indiquent aussi ne pas avoir une image claire des impôts qui seront prélevés.

Tout comme chez les « Actifs », les informations relatives au montant déjà épargné à un certain moment sont perçues comme les plus claires.

D'autres sujets dont les « Dormants » n'ont pas une image claire sont exactement les mêmes que pour les « Actifs ». En ce qui concerne les informations relatives à l'impact de la crise du coronavirus, aucune question n'a été posée aux « Dormants ».

Il ressort principalement des questions ouvertes que le monde des pensions complémentaires constitue une zone grise pour beaucoup de personnes et suscite de nombreuses questions. Il en ressort qu'il y a un véritable besoin d'informations claires. Les répondants ont posé des questions sur les thèmes suivants :

#### Fiscalité

La majeure partie des questions concernaient la fiscalité en matière de pensions complémentaires :

- La plupart des personnes concernées voulaient connaître le montant net qu'elles allaient recevoir ;
- D'autres souhaitaient des précisions sur les règles fiscales tant en cas de paiement sous forme de capital que de paiement sous forme de rente ;
- Certains voulaient savoir de quelle façon la pension complémentaire pouvait être liquidée de la manière la plus optimale d'un point de vue fiscal ;
- L'état civil (marié ou non) ou les personnes à charge ont-ils des conséquences pour la fiscalité ?
- Quelle est la règle concrète pour une « carrière complète » ?

#### Moment de la liquidation de la pension complémentaire

À la deuxième place vient la question du moment où la pension complémentaire peut être payée.

- Le moment où la pension complémentaire peut être payée n'est pas clair pour tout le monde. Une grande partie des répondants n'en a aucune idée. D'autres en ont déjà entendu parler et estiment que les règles et mesures transitoires sont trop compliquées.
- Par rapport à ce sujet, il n'est pas toujours clair non plus si le paiement se fait sous la forme de capital ou de rente et s'il est possible de choisir.

- Une série de réactions ont été enregistrées par rapport à la modification de la législation sur la base de laquelle le paiement de la pension complémentaire est associé à la pension légale depuis 2016. Dans la pratique, cela peut impliquer que certains affiliés doivent attendre plus longtemps le paiement de leur pension complémentaire. Certains préféreraient pouvoir choisir eux-mêmes quand ils veulent recevoir leur pension complémentaire.
- Par ailleurs, certains répondants considèrent un âge légal de la pension de 67 ans comme trop élevé.
- La procédure de paiement n'est en outre pas claire pour tout le monde. Les affiliés se demandent quelles démarches concrètes doivent être entreprises pour faire payer la pension complémentaire.
- Enfin, il y a des questions relatives à la poursuite du travail après l'âge de la pension et s'il est possible d'attendre pour obtenir le versement de la pension complémentaire après la pension.

#### Tout le monde ne comprend pas la notion de « pension complémentaire »

- Certains répondants indiquent ne pas savoir ce qu'est une pension complémentaire. Ils ne connaissent pas la subdivision du paysage des pensions belges en trois piliers. Ils confondent les trois piliers. Ils donnent l'impression de se sentir désemparés, car ils ne savent pas où ni à qui s'adresser pour demander des informations à ce sujet.
- Par ailleurs, les personnes concernées n'ont pas de connaissance par rapport au plan de pension auquel elles sont affiliées et ne comprennent pas comment les montants sont calculés.

#### Décès

- Diverses questions sont posées quant aux conséquences d'un décès pour les proches, s'il est possible de prévoir une couverture décès, qui sont les bénéficiaires et comment l'identité des bénéficiaires peut être adaptée, etc.

#### Précision sur ce que les affiliés recevront effectivement lors de la pension (anticipée)

- Les répondants éprouvent des difficultés à déduire des informations le montant qu'ils vont recevoir lors de leur pension.

#### Paiement sous la forme de capital/rente

- Il n'est pas toujours clair pour les affiliés de savoir si les montants affichés sur Mypension.be reflètent un capital ou le montant d'une rente mensuelle ;
- Certains demandent s'ils peuvent déterminer eux-mêmes si la pension complémentaire est versée sous la forme de capital ou de rente.

#### Sortie et transferts



- Il est signalé qu'il est difficile de bien estimer les différentes options après une sortie. Par ailleurs, des questions sont posées sur les transferts/regroupements de réserves si l'affilié a déjà changé plusieurs fois d'employeur. Pour ce dernier point, il est difficile de considérer les frais et rendements des différents organismes de pension.
- Certains répondants posent des questions sur les conséquences d'un RCC et du chômage sur la pension complémentaire.

#### Épargne supplémentaire propre

- Certains répondants se demandent s'ils peuvent payer des primes supplémentaires eux-mêmes.

#### Rendement/profil d'investissement

- Les individus qui ont fait une remarque sur le rendement ou le profil d'investissement s'y connaissent dans la matière.

#### Frais

- Seuls cinq répondants signalent qu'ils n'ont pas d'informations sur les frais qui sont facturés.

#### État civil

- Certains affiliés posent des questions sur les conséquences d'un mariage ou sur le fait d'avoir des personnes à charge pour leur pension complémentaire.

#### Garantie de rendement

- Le fait que le montant de la garantie de rendement légale n'est pas repris sur la fiche de pension suscite des questions.

#### Travail à temps partiel

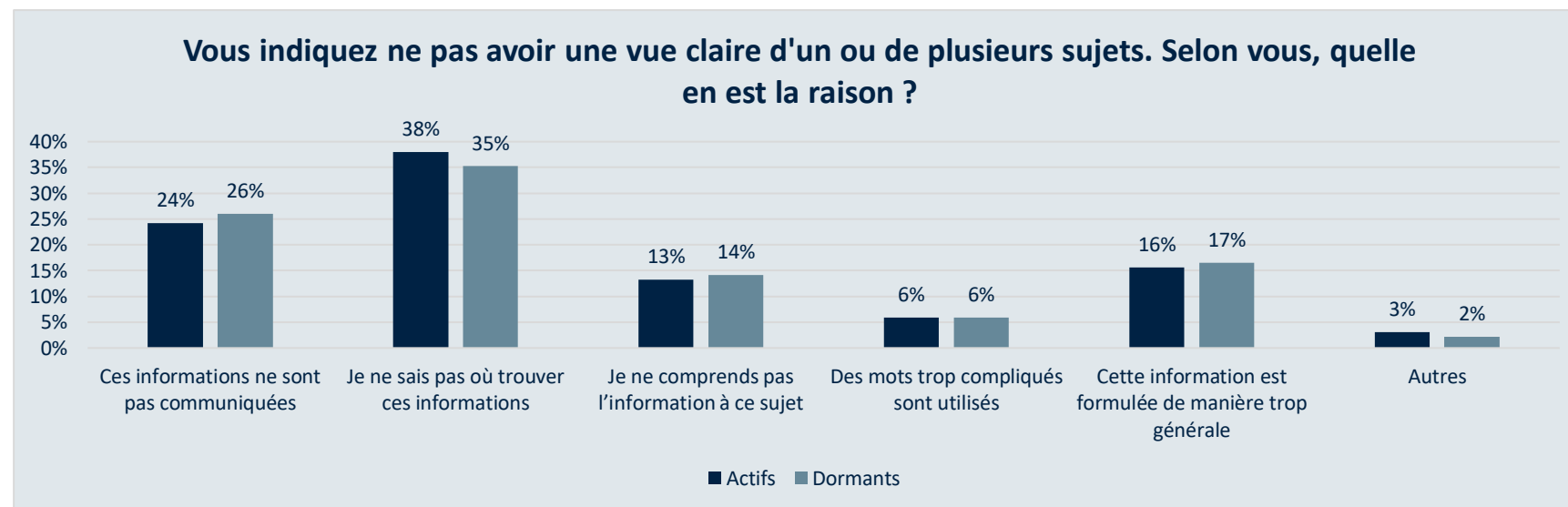
- Une personne concernée se demande si les montants tiennent compte du fait qu'elle travaille à mi-temps.

#### Premier pilier

- Outre des questions sur le premier pilier qui ne sont pas vraiment en rapport avec la pension complémentaire, certaines personnes ont posé des questions sur l'interaction entre le premier et le deuxième pilier.
  - Le paiement de la pension complémentaire a-t-il un impact fiscal sur le premier pilier ?
  - Le rachat d'années d'études a-t-il une influence sur la pension complémentaire ?
  - Certaines personnes ont visiblement la perception que la pension légale diminue si elles ont une pension complémentaire.

### c) Causes

Pour les deux groupes cibles, il a ensuite été demandé quelle(s) serai(en)t la/les raison(s) pour laquelle/lesquelles ils n'ont pas une image claire d'un ou de plusieurs sujets.



La principale raison donnée est que les consommateurs ne savent pas où ils peuvent trouver les informations. Une autre réponse fréquente est que les informations ne sont tout simplement pas mises à disposition selon les consommateurs.

Lorsque les affiliés ont pu prendre connaissance des informations en la matière, ils trouvent qu'elles sont formulées de manière trop générale ou ne comprennent pas les informations.

En cochant la catégorie « Autres », les répondants pouvaient donner leur propre explication dans un champ ouvert. Il est frappant que plusieurs répondants (une dizaine) admettent dans ce cadre qu'ils sont en cause car ils n'ont pas encore réfléchi à leur pension complémentaire ou n'ont pas encore consulté d'informations à ce sujet. Notre enquête a donc suscité l'intérêt chez certains répondants.

Par ailleurs, les réactions suivantes ont été notées :

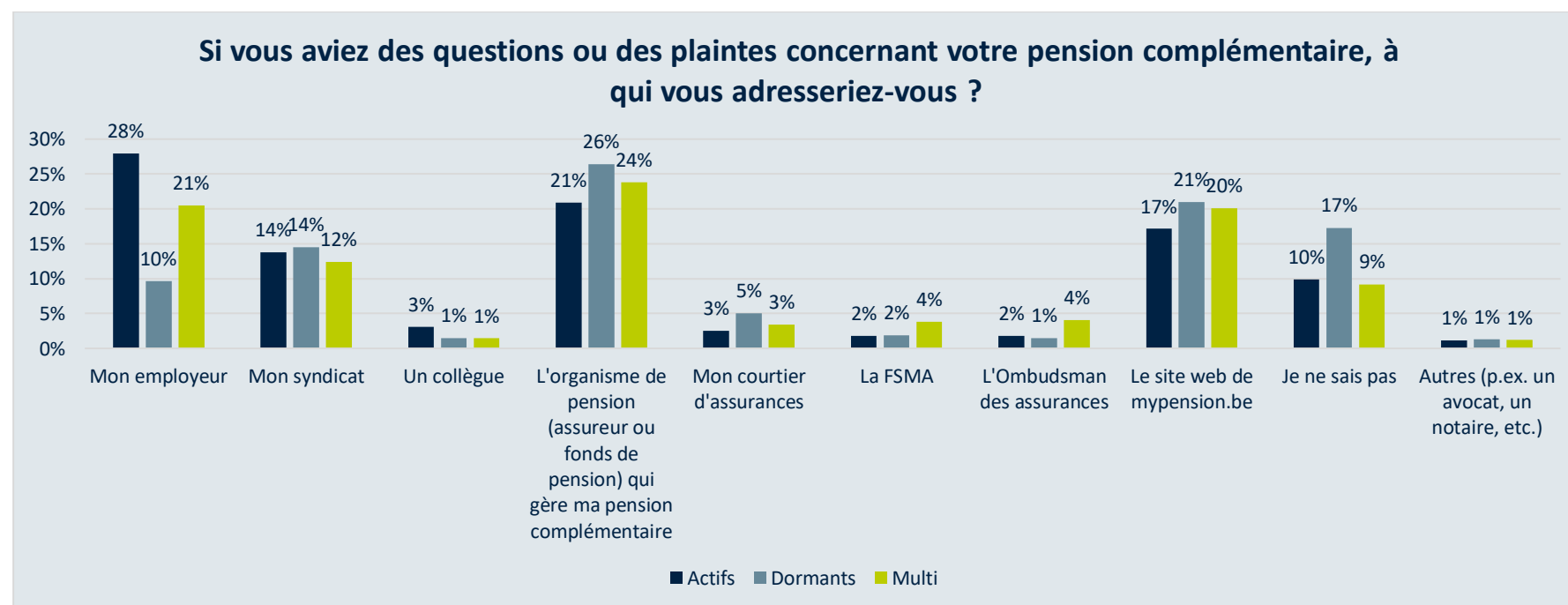
- Un grand nombre de répondants trouvent les informations (et le deuxième pilier en général) trop compliquées ;
- Les affiliés souhaitent des explications simples en langage courant sur la pension complémentaire. Il n'est pas toujours évident de savoir s'il s'agit d'informations générales ou plutôt d'un résumé du plan de pension auquel ils sont affiliés ;
- Certains répondants signalent qu'ils ne reçoivent pas d'informations de l'employeur ;
- Il est souvent mentionné qu'il y a trop d'informations à parcourir ; que trop de montants sont mentionnés. Les informations doivent être plus courtes, en langage courant et plus *to the point* : les affiliés veulent simplement savoir ce qu'ils ont déjà épargné et combien ils vont recevoir au final et à quel moment.
- Certains se demandent d'où cela vient et comment les montants sont calculés. Cela suscite à nouveau des questions sur l'exactitude des calculs ;
- Il y a parfois confusion parce que les informations sont mises à disposition via différents canaux : les informations sur Mypension.be ne seraient pas à jour, les montants ne correspondent pas ou sont inférieurs aux autres informations reçues de l'employeur ou de l'organisme de pension ;
- Les affiliés sont d'avis que la législation sur les pensions est modifiée trop souvent ;
- La demande de vidéos éducatives revient également souvent ;
- D'autre part, une série de personnes qui ont plus de connaissances économiques et financières, ont signalé qu'elles souhaitent recevoir des informations plus détaillées et que l'aperçu annuel est insuffisant.

## II.5 Questions et plaintes

Il est important de recevoir régulièrement des informations sur la pension complémentaire mais lorsque les affiliés ont des questions ou des plaintes par rapport à leur pension complémentaire, ils doivent aussi pouvoir s'adresser à la bonne instance pour les aider.

### a) Vers qui les affiliés se tourneraient-ils en cas de questions/plaintes?

Dans ce contexte, il a été demandé à tous les groupes cibles à qui ils s'adresseraient en cas de questions ou plaintes relatives à la pension complémentaire.



L'**organisme de pension** s'avère le premier point de contact pour tous les groupes cibles. Environ un quart des répondants s'adresseront en premier lieu à l'organisme de pension en cas de question ou plainte relative à leur plan de pension.

L'**employeur** qui propose le plan de pension complémentaire semble aussi être l'un des principaux points de contact pour les affiliés. Ce n'est toutefois pas le cas pour le groupe cible des « Dormants ». Ceci est logique puisque le lien avec l'employeur a été rompu pour les affiliés de ce groupe cible.

Le site web **Mypension.be** arrive en troisième place. Par cette voie, il est également possible d'introduire des questions ou plaintes relatives à la pension complémentaire.

En ce qui concerne le groupe cible des « Dormants », il est constaté qu'ils pensent aussi pouvoir s'adresser à leur **syndicat**. C'est d'ailleurs également le cas pour les autres groupes cibles.

Seuls 3 % des répondants s'adresseraient à la FSMA pour une question/plainte relative à leur pension complémentaire. Cela s'explique en partie par la recommandation de la FSMA elle-même au consommateur de pension de contacter en premier lieu le service du personnel de l'employeur ou le service des plaintes de l'organisme de pension.

Il a toutefois également été constaté qu'une partie considérable de répondants **ne savent pas** à qui s'adresser en cas de questions ou plaintes. Cette réponse a été donnée le plus fréquemment par le groupe cible des « Dormants ».

Le champ libre a révélé que les affiliés adresseraient également leurs questions à :

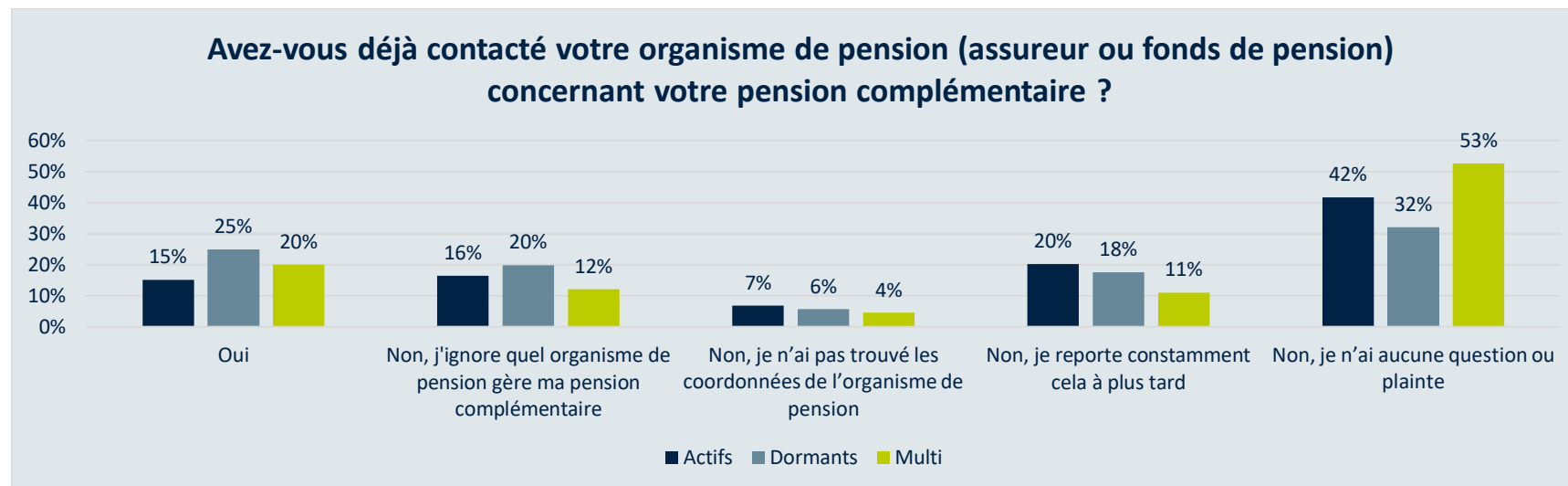
- un avocat
- un assureur protection juridique
- un notaire
- la mutuelle
- un comptable
- un fiscaliste
- un juriste
- un juge de paix
- un secrétariat social
- un conseiller fiscal
- un conseiller bancaire
- un conseiller salarial
- Test Achats
- une connaissance
- leur conjoint(e)
- Google

## b) Expériences dans la pratique

Les expériences des répondants dans la pratique par rapport à l'introduction de questions et de plaintes ont ensuite été sondées.

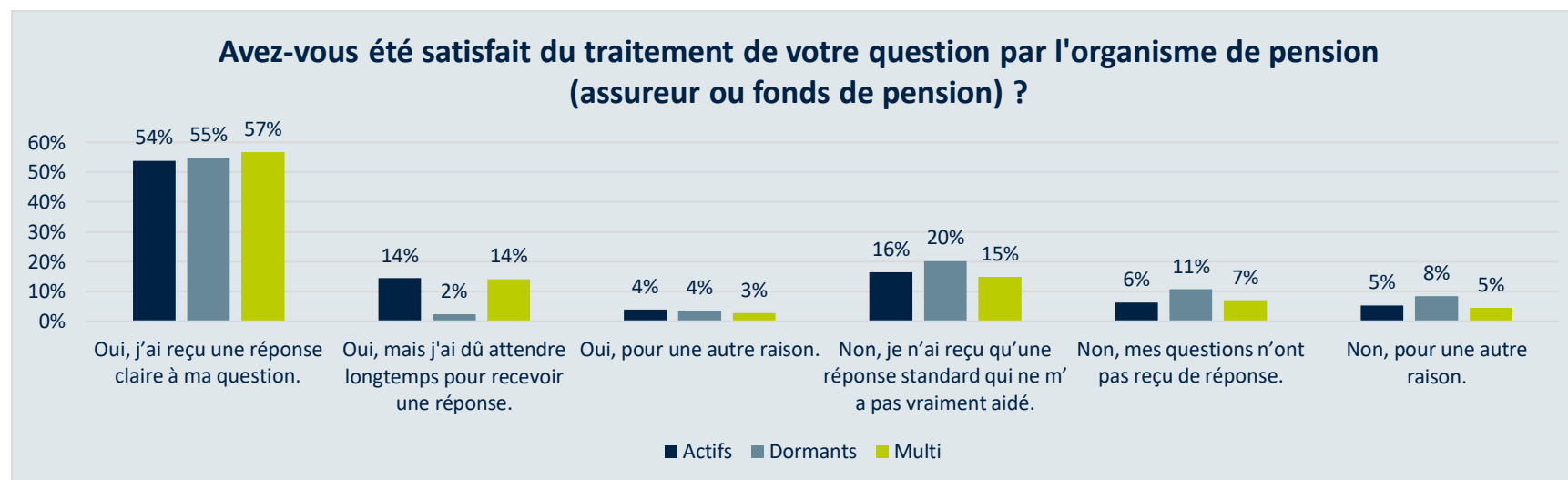
La majorité des répondants qui n'ont pas encore pris contact avec leur organisme de pension ne semblait simplement pas avoir de questions ou plaintes par rapport à leur pension complémentaire. Certains répondants indiquent toutefois que l'absence de prise de contact avec l'organisme de pension peut s'expliquer par le fait qu'ils ne savent pas quel organisme de pension gère leur pension complémentaire ou parce qu'ils reportent sans cesse la prise de contact. Enfin, une minorité des répondants indiquent ne pas pouvoir trouver les coordonnées de l'organisme de pension.

Il ressort également des réactions dans les champs libres que les affiliés ne savent pas toujours à qui ils peuvent s'adresser en cas de questions relatives à la pension complémentaire. Les affiliés souhaitent par ailleurs pouvoir consulter les coordonnées de l'organisme de pension sur Mypension.be.



Parmi les répondants qui ont déjà pris contact avec leur organisme de pension, la plupart sont satisfaits du traitement de leur question/plainte. Les groupes cibles des « Actifs » et « Multi » indiquent toutefois qu'ils ont dû attendre longtemps pour avoir une réponse.

Une minorité de répondants étaient insatisfaits du traitement de leur question/plainte. La principale raison était le fait qu'ils ont uniquement reçu une réponse standard qui ne les a pas vraiment aidés.



Trois raisons pour lesquelles les affiliés n'étaient pas satisfaits du traitement de leurs questions et/ou plaintes résultent des réponses dans le champ libre :

- Dans certains cas, la question concernait la rectification d'erreurs, un manque d'exhaustivité ou des montants incorrects. Cela ne semble pas aller de soi et prend beaucoup de temps, ce qui génère de la frustration.
- Certains indiquent que les réponses reçues sont trop difficiles ou pas assez claires.
- Sept répondants ont indiqué qu'ils ont reçu comme réponse de leur organisme de pension que les questions doivent être posées via l'employeur et qu'ils ne peuvent donc pas directement prendre contact avec l'organisme de pension.

Cette dernière remarque est plus fréquente dans la pratique. Tout dépend de ce qui a été convenu en la matière entre l'organisme de pension et l'employeur. Il est recommandé aux employeurs de communiquer clairement aux travailleurs salariés à qui ils peuvent adresser leurs questions.

## II.6 Remarques et suggestions des répondants

Les répondants pouvaient transmettre leurs frustrations, remarques ou suggestions via une question ouverte. De nombreux affiliés en ont fait usage. Une grande partie des réactions reçues ont déjà été traitées dans les chapitres précédents. Les autres remarques et suggestions sont reprises ci-dessous.

### a) Remarques

- Une série de personnes demandent d’être tenues au courant des résultats de l’enquête ou que des informations/conseils/FAQ soient rédigé(e)s sur la base des questions et réponses de l’enquête.
- La remarque a été faite que la pension complémentaire est trop taxée et que les impôts visant la pension complémentaire ne peuvent pas être modifiés pendant la constitution de celle-ci (en raison de la sécurité juridique).
- Une personne critique le manque de communication de la part de l’organisme de pension lorsque les garanties sont suspendues (p. ex. pour cause de maladie) et propose qu’il soit possible d’apurer soi-même des primes pour maintenir la couverture décès par exemple.
- Plusieurs répondants soulignent que le versement sous la forme de rente ne peut pas devenir une obligation. Ils veulent maintenir la possibilité de versement sous la forme de capital.
- Un certain mécontentement par rapport à la pension est perceptible chez certains répondants :
  - le montant constitué est trop faible ;
  - une pension complémentaire n’existe que depuis peu pour les contractuels de la fonction publique ;
  - certains préfèrent directement recevoir l’argent sous la forme d’un salaire ;
  - trop d’intermédiaires (notamment les courtiers, les assureurs, etc.) gagnent de l’argent avec le deuxième et le troisième pilier ;
  - c’est trop compliqué, les frais sont trop élevés et les rendements trop faibles ;
  - les répondants sont méfiants par rapport aux autorités ou assureurs.



## **b) Suggestions**

- Il est signalé que la législation relative aux pensions change trop souvent, ce qui donne l'impression aux affiliés de ne plus totalement être au courant. Plusieurs personnes proposent de communiquer clairement sur Mypension.be si la réglementation change en matière de pensions et de fiscalité.
- Une cinquantaine de personnes suggèrent qu'il serait utile de développer une sorte de simulateur, qui permettrait aux affiliés :
  - de simuler eux-mêmes le montant de la pension complémentaire en cas de liquidation de celle-ci lors de la mise à la retraite à 65 ans, en cas de pension anticipée, après 45 ans de service, etc.
  - de calculer lui-même l'impact fiscal en fonction de l'âge auquel la pension complémentaire est liquidée, grâce à un calculateur brut-net ;
  - de déterminer le meilleur moment pour demander la pension complémentaire ;
  - de comparer entre le paiement sous la forme d'un capital et le paiement sous la forme d'une rente ;
  - de déterminer l'influence du travail à temps partiel sur la pension complémentaire.
- Un individu se demande quelle sera encore la valeur des montants dans 20 ans (pouvoir d'achat) et si la croissance de la pension complémentaire peut être reprise sur un graphique.
- Quelqu'un a également suggéré de développer une FAQ liée à l'année de naissance.

### III. Conclusion

De manière générale, il peut être conclu que l'enquête auprès des consommateurs s'est avérée très utile pour obtenir l'avis des affiliés par rapport à la fourniture d'informations relatives à leur pension complémentaire. Il y a très certainement de l'intérêt pour la pension complémentaire et surtout pour le montant qui sera perçu et à quel moment. Les connaissances sur le sujet sont toutefois très faibles, ce qui implique que les informations proposées sont souvent perçues comme peu claires et difficiles. De nombreux affiliés ont des questions auxquelles ils ne trouvent/reçoivent pas de réponse, ce qui entraîne des frustrations.

Les principaux constats de l'enquête auprès des consommateurs sont résumés ci-après :

L'enquête s'est déroulée pendant 100 jours et a été complétée environ 50 fois par jour. La FSMA a ainsi atteint **5 147 consommateurs de pension**. L'enquête a fourni les résultats suivants.

**Mypension.be est le canal préféré des consommateurs pour obtenir des informations sur la pension complémentaire** L'e-mail que les affiliés reçoivent chaque année de Sigedis semble être le principal incitant à consulter des informations sur Mypension.be. La FSMA invite chacun à consulter le site Mypension.be pour obtenir les dernières informations actualisées en septembre concernant ses droits de pension complémentaire. Elle encourage également chacun à saisir une adresse e-mail sur ce site.

**Pratiquement cent pour cent des répondants sont intéressés par des informations sur la pension complémentaire.** Les quelques individus qui ne sont pas intéressés par ces informations trouvent essentiellement que leur pension complémentaire est trop faible ou qu'il est trop tôt pour penser à leur pension.

**Le top trois des informations souhaitées concerne la phase de paiement. La plupart des répondants n'en ont toutefois pas une image claire.** Seul un tiers des répondants connaissent le montant de la pension complémentaire qu'ils recevront. Seuls dix pour cent indiquent avoir une idée claire du montant des impôts qui seront prélevés sur le montant à liquider. Un peu moins d'un tiers des répondants savent quand la pension complémentaire peut être payée.

**Moins de la moitié des répondants sont intéressés par des informations visant la phase de constitution.** Seule la moitié ou moins des répondants considèrent les informations portant sur les aspects suivants comme « très importantes » : les frais, le rendement, le montant des contributions versées et la question de savoir si des contributions personnelles sont versées, etc.

**Les informations doivent être accessibles, claires et brèves.** Le consommateur de pension souhaite pouvoir retrouver facilement les informations sur sa pension complémentaire. Il souhaite des informations compréhensibles qui ne sont pas formulées de manière trop générale et qui ne comprennent pas trop de jargon. Sa préférence porte sur des informations courtes et *to the point* qui sont écrites en langage courant.

**L'organisme de pension est le premier point de contact pour les questions et les plaintes.** Environ un quart des répondants s'adresseront en premier lieu à l'organisme de pension en cas de question ou de plainte par rapport à son plan de pension.

**Quarante pour cent des dormants ne savent pas quel est leur organisme de pension.** Il est frappant de constater que seize pour cent des répondants ne savent pas quel organisme de pension gère leur pension complémentaire. Plus de quarante pour cent des dormants ne connaissent pas leur organisme de pension. L'explication réside probablement dans le fait que les dormants ne reçoivent plus de fiche de pension de leur organisme de pension. Le lien avec leur organisme de pension a donc tendance à s'estomper. Ces informations se trouvent toutefois sur Mypension.be.

**Sur la base de l'enquête, la FSMA conclut...**

*... que ce sont principalement les consommateurs de pension qui approchent de l'âge de la retraite qui accordent le plus d'importance aux informations sur la pension complémentaire en vue de planifier leur pension ;*

*... que la sensibilisation associée à une communication claire sur les pensions complémentaires est nécessaire pour aider les gens à planifier leur pension.*

\*\*\*