



Ligne directrice n° 9

Recherche des participants introuvables d'un régime de retraite

Publiée : Février 2019

Modifié : Juin 2019

Tous droits réservés.

Si cette ligne directrice ou une partie de la ligne directrice est reproduite ou utilisée d'une manière quelconque, elle doit être correctement citée avec des références complètes.

Introduction

Les organismes de réglementation des régimes de retraite reçoivent de nombreuses demandes de renseignements de participants à des régimes de retraite qui cherchent à percevoir leurs pensions ainsi que d'administrateurs de régimes de retraite et de consultants tiers qui ne parviennent pas à localiser certains participants (que l'on appelle « participants introuvables ») ayant droit à des prestations de retraite.

Les participants introuvables posent un défi constant aux administrateurs de régimes de retraite qui tentent de localiser les participants dont l'affiliation au régime a pris fin et ayant droit à une pension différée. Compte tenu de l'accroissement de la mobilité professionnelle, il peut s'écouler beaucoup de temps entre le moment où un employé met fin à son emploi et celui où il devient admissible à recevoir une pension. Cela augmente la probabilité que les coordonnées du participant ne soient plus à jour.

En cas de liquidation d'un régime, le défi est encore plus important lorsque l'administrateur est dans l'incapacité de localiser la totalité des participants ou anciens participants au régime de retraite qui ont droit à des prestations de la caisse de retraite. Dans la plupart des autorités gouvernementales, l'administrateur doit faire en sorte que les droits des participants introuvables soient conservés dans la caisse de retraite jusqu'à ce que le participant soit localisé. Ainsi, l'administrateur ne peut achever la liquidation du régime de retraite que lorsque l'actif du régime a été déboursé dans son intégralité. Les administrateurs de régimes conservent leurs responsabilités et leurs devoirs fiduciaires jusqu'à la distribution de l'actif à tous les anciens participants au régime ou à leurs bénéficiaires et la liquidation totale du régime qui s'ensuit.

La présente Ligne directrice présente des pratiques et des options pour rechercher des participants introuvables.

Rôles et responsabilités – Gestion des dossiers

Particuliers ayant droit à des prestations d'un régime de retraite

Les particuliers ayant droit à des prestations aux termes d'un régime de retraite ont un rôle à jouer pour s'assurer que leurs coordonnées conservées dans les dossiers de l'administrateur du régime sont à jour.

Le ou les administrateurs doivent être informés lorsqu'il y a changement d'une adresse postale, d'une adresse électronique, d'une déclaration de conjoints ou de conjoints de fait ou d'une désignation de bénéficiaire. On limitera ainsi la possibilité que des administrateurs ne soient pas en mesure de localiser un participant ou des bénéficiaires lorsque ces derniers deviennent admissibles à recevoir les prestations auxquelles ils ont droit.

Administrateur de régime

Les administrateurs de régimes de retraite ont la responsabilité de conserver et gérer des dossiers exacts sur les régimes. À cet effet, ils doivent notamment veiller à ce que les coordonnées de tous les participants au régime et les bénéficiaires soient à jour. Une des façons d'y parvenir serait de coordonner et de partager l'information entre les diverses entités (gardiens des valeurs, fournisseurs de services, agents négociateurs, promoteurs de régimes, etc.).

Les dossiers des régimes de retraite concernant les participants et les bénéficiaires devraient être conservés aussi longtemps que les participants et bénéficiaires ont des droits en vertu du régime. Ces dossiers peuvent inclure l'information liée à l'affiliation au régime, les désignations de bénéficiaires, les relevés de retraite, des documents juridiques relatifs à la rupture d'une relation maritale, etc. Même s'il est possible que les participants ne transmettent pas les détails à chaque changement de coordonnées ou qu'ils ne le fassent pas dans des délais opportuns, l'administrateur devrait conserver tous les dossiers disponibles pour minimiser la perte d'informations sur les participants et les bénéficiaires.

CAPSA recommande que chaque administrateur élabore et met en oeuvre une politique complète de gestion et de conservation des dossiers. Cette politique devrait énoncer des pratiques et procédures appropriées indiquant par exemple comment gérer les dossiers relatifs au régime, combien de temps il convient de conserver ces dossiers et quelles sont les personnes ou les entités qui en sont responsables.

La politique de gestion des dossiers devrait inclure une section énonçant de quelle façon l'administrateur du régime gardera le contact avec les participants du régime, car les administrateurs ont souvent de grandes difficultés à localiser les anciens participants avec lesquels ils n'ont aucun contact pendant une période prolongée. Les administrateurs de régimes pourraient aussi établir une politique distincte sur les processus de gestion des coordonnées des participants et mentionner cette politique dans leur politique de gestion des dossiers. Les administrateurs peuvent élaborer leur politique en fonction des particularités de leur régime. Par exemple, certaines autorités gouvernementales imposent la communication de relevés périodiques aux anciens participants et aux participants retraités. Les administrateurs de régimes pourraient profiter de ces relevés pour rappeler à ces participants de mettre à jour leurs coordonnées.

Recherche des participants introuvables

Lorsque l'administrateur d'un régime est dans l'incapacité de joindre des participants à leur dernière adresse connue, il a la responsabilité d'effectuer des recherches pour localiser ces participants.

La plupart des autorités gouvernementales ne sont pas dotées de cadre législatif ou de processus normalisé pour la recherche des participants introuvables. Néanmoins, l'ACOR encourage les administrateurs de régimes à recourir à toutes les méthodes

raisonnables pour localiser les participants aux régimes, à moins que des exigences législatives différentes ou supplémentaires ne s'appliquent.

Parmi les moyens de recherche courants, mentionnons :

- la dernière adresse de courriel connue;
- le gardien des valeurs ou le dépositaire de la caisse associé au régime;
- des recherches dans les bases de données gouvernementales et d'autres dossiers publics, dans les territoires de compétence où l'on peut y accéder;
- les contacts avec les syndicats;
- les associations professionnelles;
- les médias sociaux;
- les associations de retraités;
- les lettres recommandées à la dernière adresse connue du participant;
- les annonces dans les journaux;
- les organisations professionnelles spécialisées dans ces recherches.

Les administrateurs de régimes disposent d'une certaine souplesse pour adapter les paramètres de recherche selon la nature des activités de l'employeur ainsi que la taille et les caractéristiques démographiques du régime de retraite. Ils devraient également tenir compte des préoccupations relatives à la protection de la vie privée lorsqu'ils appliquent des méthodes de recherche.

Les coûts liés à chacune des différentes méthodes peuvent aussi varier grandement. Par exemple, l'utilisation de moteurs de recherche sur Internet est relativement peu coûteuse, tandis que le recours à des organisations de recherche professionnelles peut être onéreux.

Les administrateurs devraient examiner et réviser périodiquement leurs processus de recherche à mesure que deviennent accessibles de nouvelles approches et technologies. Ils devraient élaborer et mettre en œuvre d'une politique complète détaillant tous les volets d'un processus de recherche, notamment la fréquence des recherches. Cela peut aider les administrateurs de régimes à réviser les méthodes et les procédures qu'ils mettent en place afin que celles-ci soient pertinentes et efficaces pour leur régime de retraite.

Mesures à envisager en cas de recherche infructueuse

Échelon fédéral

Pour faciliter les recherches, l'Agence du revenu du Canada (ARC propose un service de réacheminement du courrier qui aide à localiser des personnes), moyennant certains frais. Le demandeur devrait considérer ce service de l'ARC en dernier recours seulement et uniquement lorsque tous les autres efforts pour localiser une personne, y compris le recours à des organisations du secteur privé, ont été déployés en vain.

L'ARC révisera la demande écrite ainsi que tous autres documents devant être envoyés, elle a également la responsabilité finale pour ce qui est du libellé de toute lettre qui serait envoyée au nom de l'organisation qui la sollicite. L'ARC peut réacheminer des lettres à condition qu'elles soient exemptes de toute intrusion inopportune dans la vie privée et qu'elles présentent certains avantages pour le destinataire. L'ARC ne communiquera au demandeur aucun résultat du réacheminement de lettre ni aucune information sur le destinataire.

Échelon provincial

Les administrateurs de régimes devraient examiner les options qui s'offrent à eux dans le contexte législatif provincial, car le degré d'orientation peut varier selon l'autorité gouvernementale. Quelques provinces ont des dispositions législatives concernant les biens non réclamés; après une recherche infructueuse fondée sur des critères établis, un participant peut être déclaré introuvable et l'administrateur peut demander l'autorisation de transférer l'actif du participant au bureau des biens non réclamés. Les participants à un régime de retraite qui recherchent des droits à pension perdus pourront ensuite effectuer des recherches dans la base de données des biens non réclamés. Certaines autorités gouvernementales ont également publié des lignes directrices pour orienter la recherche de participants.

Autre

Lorsque cela est possible, l'administrateur du régime de retraite pourrait décider d'établir une base de données ou un registre des participants manquants sur son propre site Web ou sur celui de l'employeur-promoteur du régime. La mise à disposition de données pertinentes sur les participants manquants sur un site Web public permet à toute personne d'accéder au registre pour effectuer une recherche à partir de son nom. Les administrateurs de régimes doivent tenir compte des lois sur la protection de la vie privée applicables à la divulgation de renseignements personnels sur ce genre de registre ou de base de données. Ils devraient surveiller régulièrement la base de données ou le registre pour veiller à ce qu'il soit à jour et que des mesures de sécurité appropriées soient en place pour protéger toute information personnelle à laquelle le public a accès.

La nature et l'emplacement des activités de l'employeur pourraient être pertinents dans le choix des autres méthodes de recherche susceptibles d'être efficaces. Il pourrait s'agir de recherches dans les notices nécrologiques des journaux locaux et les salons funéraires, sur les sites Web des associations professionnelles connexes et au moyen d'annonces dans les journaux locaux et les stations de radio.