



---

SECTION :	Administrateur
INDEX N° :	A300-450
TITRE :	Gestion par l'administrateur des demandes et plaintes des bénéficiaires de régime - LRR, art. 22 et 29 - Règlement 909, art. 45
APPROUVÉ PAR :	Le surintendant des services financiers
PUBLICATION :	Site Web de la CSFO (avril 2011)
DATE DE PRISE D'EFFET :	Le 15 avril 2011

---

*Nota : Lorsque la présente politique contredit la Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario, L.O. 1997, c. 28 (la Loi sur la CSFO) , la Loi sur les régimes de retraite, L.R.O. 1990, c. P.8 (la LRR) ou le Règlement 909, R.R.O. 1990 (le Règlement), c'est la Loi sur la CSFO, la LRR ou le Règlement qui prévaut.*

*Nota : La version électronique de cette politique, notamment l'accès direct à tous liens en références, est disponible sur le site Web de la CSFO à l'adresse [www.fsco.gov.on.ca](http://www.fsco.gov.on.ca). Toutes les politiques sur les régimes de retraite peuvent être consultées sur la section **Retraites** du site à travers le lien des **Politiques sur les régimes de retraite**.*

La présente politique vise à clarifier les responsabilités de l'administrateur d'un régime de retraite (l'administrateur) lorsqu'il répond aux demandes et aux plaintes des bénéficiaires du régime (membres, membres retraités, anciens membres, conjoints survivants, dépendants, ancien conjoints et autres personnes qui ont des droits aux termes du régime). La politique fournit également des directives précises à l'administrateur sur la gestion efficace des demandes et plaintes des bénéficiaires du régime.

La présente politique ne vise pas à créer d'autres droits, obligations ou responsabilités pour les personnes qui participent à l'administration du régime de retraite ou de la caisse de retraite ou pour les titulaires des droits de retraite que ceux prévus en vertu de la LRR et du Règlement ou par la common law.

### **Responsabilités de l'administrateur**

L'administrateur est responsable de la supervision, de la gestion et de l'administration du régime de retraite et de l'administration et des placements de la caisse de retraite. La LRR et la common law imposent à l'administrateur le devoir de s'assurer que le régime de retraite et la caisse de retraite fonctionnent conformément aux exigences de la loi et dans l'intérêt bien entendu des bénéficiaires du régime. Par conséquent, l'administrateur a, en fin de compte, une obligation de rendre compte aux bénéficiaires du régime.

Conformément à l'article 22 de la LRR, l'administrateur a un devoir de diligence et des obligations fiduciaires envers les bénéficiaires du régime. Les exemples des responsabilités de l'administrateur envers les bénéficiaires du régime incluent:

- le versement exact des prestations auxquelles ils ont droit au moment où elles sont dues;
- la communication de renseignements sur le régime de retraite, selon la situation des bénéficiaires du régime dans les délais prévus par la loi;

- la réponse aux demandes et plaintes des bénéficiaires du régime.

À titre de fiduciaire, on s'attend à ce que l'administrateur respecte des normes rigoureuses en matière d'intégrité et d'honnêteté et qu'il doive agir de bonne foi et dans l'intérêt bien entendu des bénéficiaires du régime. Par exemple, lorsque l'administrateur examine la demande ou la plainte d'un bénéficiaire relativement au régime de retraite, les dispositions du régime doivent être interprétées de façon juste et impartiale. (Pour plus de renseignements sur les obligations fiduciaires de l'administrateur envers les bénéficiaires du régime, visitez le site de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite ([www.capsa-acor.org](http://www.capsa-acor.org)) pour consulter la [Ligne directrice n° 4 : Lignes directrices sur la gouvernance des régimes de retraite et questionnaire d'autoévaluation.](#))

Lorsqu'il répond aux demandes et plaintes des bénéficiaires du régime, l'administrateur doit bien connaître la législation qui s'applique aux régimes de retraite enregistrés. La législation peut comprendre, mais ne se limite pas à :

- la LRR et le Règlement;
- la législation sur les normes de retraite de tout autre territoire applicable (dans le cas des régimes de retraite relevant de plus d'une autorité gouvernementale);
- la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada);
- la Loi sur les normes d'emploi, 2000;
- la Loi sur les relations de travail, 1995;
- la Loi sur le droit de la famille;
- la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail;
- la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Si l'administrateur ne dispose pas des connaissances nécessaires pour traiter les demandes ou les plaintes des bénéficiaires du régime, il peut déléguer une partie ou la totalité de ces responsabilités à des personnes ou à des fournisseurs de services tiers (les fournisseurs de services) qui possèdent ces connaissances. Toutefois, ces délégataires doivent être supervisés par l'administrateur.

L'administrateur devrait également évaluer la façon dont les dossiers du régime seront gérés et maintenus pour qu'ils soient facilement accessibles lorsqu'il doit traiter les demandes et plaintes des bénéficiaires du régime. Pour connaître les lignes directrices sur les pratiques prudentes de tenue des dossiers, voir la politique [A300-200 \(Gestion et conservation par l'administrateur des dossiers relatifs à un régime de retraite\)](#) de la CSFO.

Lorsque le régime de retraite fait partie d'une convention collective (ou que les bénéficiaires du régime sont représentés par un syndicat, même si le régime de retraite ne fait pas partie de la convention collective), l'administrateur peut devoir informer l'agent de négociation collective de certaines plaintes des bénéficiaires du régime. Dans ce cas, les conditions de la convention collective mentionnent généralement la participation du syndicat relativement à ces plaintes.

Pour les régimes de retraite interentreprises, les employeurs participants ont un rôle important à jouer en ce qui concerne des demandes et plaintes. Les employeurs participants doivent fournir à l'administrateur les renseignements dont il a besoin pour répondre aux demandes et plaintes des bénéficiaires de régime, de sorte que l'administrateur soit en mesure de se conformer aux modalités du régime de retraite, de la LRR et du Règlement.

### **Communications avec les bénéficiaires du régime**

La LRR et le Règlement obligent l'administrateur à informer les bénéficiaires du régime de leurs droits aux termes du régime et à fournir des renseignements sur les dispositions du régime qui s'appliquent à eux par l'intermédiaire de relevés de pension, d'avis ou d'autres documents (comme les relevés de pension annuels, les brochures des membres, les avis ad hoc à propos des modifications du régime, etc.).

L'administrateur est également chargé d'informer les bénéficiaires du régime de leurs droits et obligations relativement au régime de retraite, y compris leur droit de savoir quels renseignements sur le régime de retraite ils ont le droit de recevoir (comme les relevés de pension, etc.) et combien de fois et le moment où ils peuvent obtenir ces renseignements (p.ex. combien de fois recevront-ils les relevés de retraite, les documents relatifs au régime, etc.) et l'endroit où ils peuvent avoir accès aux renseignements (p.ex., l'endroit où ils peuvent inspecter les dossiers du régime, etc.).

En plus des exigences réglementaires, il est approprié que l'administrateur, dans le cadre de la gouvernance en matière de communication, mette les renseignements ci-dessous à la disposition des bénéficiaires du régime :

- Les personnes que les bénéficiaires doivent contacter pour les demandes et les plaintes (p. ex., le nom de la personne et son titre, les coordonnées du centre des contacts, ses numéros de téléphone et de télécopieur, les adresses de courriel, adresses postales, etc.);
- Le type de renseignements à l'appui de chaque demande ou plainte;
- La façon dont ils devraient soumettre leurs demandes ou plaintes (p. ex., par écrit);
- Le délai prévu avant d'obtenir une réponse d'un administrateur du régime;
- L'endroit où les bénéficiaires du régime peuvent examiner les dossiers du régime énumérés à l'article 45 du Règlement (comme les documents du régime, ses modifications, les conventions de fiducie, les dépôts prescrits, etc.);
- Le processus interne de résolution des conflits de l'administrateur (le cas échéant) lorsqu'un bénéficiaire est en désaccord avec la réponse de l'administrateur et les autres options qui s'offrent à lui (p. ex., comment demander un nouvel examen par le comité d'examen éventuel de l'administrateur (s'il y en a un), diriger la personne vers la CSFO, etc.);
- Le droit du bénéficiaire du régime de soumettre un dossier à la CSFO lorsque la plainte ne peut être résolue par l'administrateur. (Remarque : La CSFO examine chaque plainte au cas par cas et décide si elle peut être résolue. La CSFO examine les documents soumis par le bénéficiaire et par l'administrateur avant de prendre une décision à savoir si les actions de l'administrateur respectent la LRR, le Règlement et les politiques publiées de la CSFO. L'administrateur peut souhaiter aviser les bénéficiaires qu'ils ont accès à des renseignements sur le site Web de la CSFO, sous [Informations générales sur la présentation de plaintes ou de demandes de renseignements par les bénéficiaires de régimes de retraite.](#))

Les renseignements donnés précédemment peuvent être intégrés dans un relevé ou dans les dossiers qui doivent être fournis aux bénéficiaires du régime, ou ils peuvent se trouver sur le site Web de l'administrateur, dans ses bulletins, sur des babillards, etc. L'administrateur doit établir le meilleur mode de communication avec les bénéficiaires du régime pour que tous ces renseignements soient à la disposition d'une personne qui souhaite présenter une demande ou une plainte et que les bénéficiaires du régime sachent comment l'administrateur traitera leurs demandes ou leurs plaintes.

### **Politique sur la gestion des demandes et des plaintes**

Il peut être utile que l'administrateur mette au point et adopte une politique écrite sur la façon de gérer les demandes et les plaintes des bénéficiaires du régime. L'administrateur peut commencer par établir un calendrier d'examen des processus et procédures, et d'élaboration et de mise en œuvre de la politique.

Si l'administrateur a déjà une politique de ce genre en place (ou dès que la politique est en place), un calendrier doit être préparé pour l'examen périodique du document existant, afin de déterminer s'il contient des renseignements pertinents qu'il faut mettre à jour (p. ex., coordonnées de personnes-ressources) ou s'il faut y ajouter des renseignements.

Le processus de gestion des demandes et le processus de gestion des plaintes peuvent différer. Les demandes sont généralement des demandes de renseignements et elles ne portent pas sur un litige ou un désaccord. Il est généralement facile de répondre à une demande de renseignements. En revanche, les plaintes font normalement suite à des situations conflictuelles entre l'administrateur et le bénéficiaire du régime. L'administrateur pourrait avoir besoin de temps et de ressources additionnels pour répondre aux plaintes. Il est également possible que la demande de renseignements d'un bénéficiaire devienne une plainte, si l'administrateur ne répond pas convenablement à la demande de renseignements ou si le bénéficiaire du régime n'est pas satisfait de la réponse de l'administrateur.

Lorsqu'il élabore la politique, l'administrateur doit déterminer le contenu de ce document, en tenant compte de ce qui est le plus approprié pour le régime de retraite. Le contenu variera d'un régime à un autre, selon le nombre, la fréquence et la complexité des demandes et plaintes que reçoit généralement l'administrateur. En outre, le contenu dépendra de la façon dont les demandes et plaintes sont traitées : à l'interne ou par des fournisseurs de services. La CSFO recommande que la politique clarifie (entre autres) les rôles et responsabilités des personnes ou des fournisseurs de services à qui est confiée cette tâche, et que la politique soit rédigée en langage simple. La CSFO a publié un document intitulé [Lignes directrices](#)

pour l'élaboration d'une politique écrite de gestion des demandes et des plaintes des bénéficiaires d'un régime, dont les administrateurs peuvent se servir pour établir une telle politique.

L'administrateur d'un régime de retraite qui reçoit un nombre important de demandes de renseignements pourrait préférer appliquer des méthodes de gestion différentes à des politiques différentes (c'est-à-dire, des documents distincts pour répondre aux demandes de renseignements, aux plaintes, aux exigences de communications, aux exigences de formation, etc.). L'administrateur d'un régime de retraite qui reçoit rarement des demandes de renseignements ou des plaintes pourrait décrire les méthodes de gestion des demandes de renseignements et de plaintes dans un court document. La longueur de la politique n'est pas importante en soi. Il est très important que la politique (ou les politiques) énonce clairement les rôles et responsabilités de chacun et les procédures à suivre.

Selon la CSFO, la politique devrait offrir :

- une gestion constante et efficace des demandes et plaintes;
- des réponses constantes et opportunes aux bénéficiaires du régime;
- l'identification des parties de l'administration du régime qui doivent être améliorées (p. ex., en notant la fréquence des demandes ou des plaintes portant sur une question particulière, etc.);
- l'amélioration des communications avec les bénéficiaires du régime (p. ex., en gérant les attentes des bénéficiaires relativement au délai de traitement);
- la clarification des obligations fiduciaires de l'administrateur.

### **Délégation des obligations de l'administrateur**

L'administrateur peut déléguer la responsabilité de répondre aux demandes et aux plaintes des bénéficiaires du régime à un fournisseur de services. Il doit toutefois continuer de superviser le travail du fournisseur de services et veiller à ce que les demandes et les plaintes des bénéficiaires du régime soient traitées conformément aux exigences de la LRR et du Règlement, aux dispositions du régime de retraite et à toute législation applicable. Il est à noter que le fournisseur de services est assujéti à la même norme de diligence que l'administrateur en vertu de l'article 22 de la LRR.

La délégation doit se faire par écrit et doit préciser clairement les tâches du fournisseur de services. La convention entre l'administrateur et le fournisseur de services doit mentionner (entre autres) la protection de la vie privée et les restrictions sur l'utilisation des renseignements sur les bénéficiaires du régime pour une raison autre que pour l'administration des prestations. La convention doit également fournir des instructions sur la façon de traiter les demandes et les plaintes au nom de l'administrateur. (Remarque : L'administrateur doit s'assurer que les bénéficiaires du régime sont informés des arrangements avec le fournisseur de services et consentent à la divulgation de leurs renseignements personnels, conformément à la législation relative à la protection de la vie privée.)

Si le fournisseur de services possède sa propre politique en matière de gestion des demandes et des plaintes, l'administrateur peut l'adopter s'il juge qu'elle respecte les exigences de la LRR et du Règlement, les dispositions du régime de retraite et toute législation applicable.

Il est important que l'administrateur soit conscient des problèmes des bénéficiaires, bien qu'ils soient traités par le fournisseur de services. L'administrateur est le seul responsable de la décision finale relativement à ces problèmes et de toute mesure subséquente qui peut avoir été prise sur ordre de la CSFO, du Tribunal des services financiers ou des tribunaux. Par conséquent, l'administrateur devrait adopter des politiques et procédures pour être sûr qu'il puisse obtenir ces renseignements du fournisseur de services. En règle générale, le personnel de la Division des régimes de retraite de la CSFO envoie à l'administrateur une copie conforme de toute correspondance entre la CSFO et le fournisseur de services.

### **Délai de traitement des demandes et des plaintes**

L'administrateur doit répondre aux demandes ou aux plaintes des bénéficiaires du régime dans un délai raisonnable. Dans le cas de la majorité des demandes et des plaintes, la CSFO s'attend à ce que l'administrateur réponde moins de 30 jours après avoir reçu la demande ou la plainte par écrit. Si l'administrateur n'est pas en mesure de répondre en moins de 30 jours, les bénéficiaires du régime devraient être avisés de la raison du retard et d'une date prévue pour la réponse.

Dans le cas d'une demande d'accès aux dossiers du régime par les bénéficiaires du régime en vertu de l'article 29 de la LRR, l'article 45(5) du Règlement oblige l'administrateur à répondre à leur demande dans les 30 jours de la réception de la demande par écrit. Les bénéficiaires du régime peuvent consulter les dossiers énumérés à l'article 45 (1) du Règlement qui les concernent une fois par année civile.