



Résultats du Sondage 2019 auprès des participants aux régimes de retraite et d'avantages sociaux de la fonction publique

Sommaire

Préparé pour le compte du Secrétariat du Conseil du Trésor du
Canada

Novembre 2019

Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Numéro de contrat : 24062-200002/001/CY

Valeur du contrat : 97 054,37 \$ (incluant la TVH)

Date d'attribution du contrat : 2019-04-23

Date de présentation du rapport : 2019-11-01

Numéro d'enregistrement : POR 002-19

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ce rapport, veuillez communiquer avec le
Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse ZZPEAALP@tbs-sct.gc.ca.

This report is also available in English

Résultats du Sondage 2019 auprès des participants aux régimes de retraite et d'avantages sociaux de la fonction publique

Sommaire

Préparé pour le compte du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.
Novembre 2019

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de deux sondages réalisés par la firme canadienne de recherche sur l'opinion publique Phoenix SPI pour le compte du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Les sondages ont été menés auprès des participants aux régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique entre le 14 juin et le 1^{er} août 2019. En tout, 2 550 participants actifs et 2 045 participants retraités ont répondu au sondage en ligne. Les participants pouvaient également répondre au sondage par téléphone s'ils en faisaient la demande.

Cette publication peut être reproduite uniquement à des fins non commerciales. Une autorisation par écrit doit être obtenue au préalable auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, prière de communiquer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à ZZPEAALP@tbs-sct.gc.ca ou à :

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
90, chemin Elgin, 8^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Sans frais : 1-877-636-0656

Numéro de catalogue :

BT22-223/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-33187-4

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 002-19) :

Numéro de catalogue BT22-223/2019E-PDF (rapport final, version anglaise)

978-0-660-33186-7

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le premier ministre du Canada, 2019

This report is also available in English under the title : Results of the 2019 Public Service Pension and Benefit Plans Member Survey

SOMMAIRE

Le Secteur des pensions et avantages sociaux (SPAS) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada se charge de communiquer les renseignements liés aux régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique aux participants, qui représentent 1,5 million de Canadiens, dont des fonctionnaires (participants actifs), des retraités (participants retraités) et leurs personnes à charge et survivants. La firme canadienne de recherche sur l'opinion publique Phoenix SPI a été mandatée pour effectuer une étude concernant les régimes de pension et d'avantages sociaux du gouvernement fédéral.

Objectifs et but de la recherche

L'objectif de la recherche était de cerner les besoins des participants en matière d'information concernant les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique et leurs méthodes de communication préférées. Les résultats appuieront la stratégie triennale d'engagement du SPAS auprès des participants, qui vise à mieux communiquer les renseignements liés aux pensions et aux avantages sociaux.

Méthodologie

Deux sondages ont été réalisés; l'un visait les participants actifs et l'autre, les participants retraités. Les données ont été principalement recueillies en ligne; cependant, les participants pouvaient également répondre au sondage par téléphone s'ils en faisaient la demande.

En tout, 2 550 participants actifs ont répondu au sondage entre le 3 et le 26 juillet 2019. Avec un échantillon de cette taille, les constats généraux des participants actifs sont jugés exacts avec une marge d'erreur de plus ou moins 1,9 %, 19 fois sur 20. Entre le 14 juin et le 1^{er} août 2019, 2 045 participants retraités ont participé à l'étude. Cent vingt-neuf (n=129) personnes ont répondu au sondage par téléphone et les autres (n=1 916) l'ont fait en ligne. Les constats généraux pour les participants retraités sont jugés exacts avec une marge d'erreur de plus ou moins 2,2 %, 19 fois sur 20.¹

Résumé des constats

1. Sondage auprès des participants actifs

A. Perceptions concernant l'importance des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique

Pour la plupart des participants actifs, le régime de pension, la rémunération et les congés payés qu'offre le gouvernement fédéral sont importants, particulièrement lorsqu'ils décident de continuer à travailler au sein de la fonction publique fédérale.

- La plupart des participants actifs ont accordé au moins une importance modérée au régime de pension (93 %), à la rémunération (93 %) et aux congés payés (91 %) lorsqu'ils ont décidé se joindre à la fonction publique. Cependant, le régime de pension (68 %) était plus

¹ Étant donné que ces sondages ont recueilli de l'information auprès d'un échantillon de participants actifs et retraités plutôt qu'auprès des participants de la population en général, les résultats sont sujets à des erreurs d'échantillonnage. Il pourrait y avoir une erreur d'échantillonnage parce que l'invitation pour participer à l'étude n'a pas été transmise à tous les participants du groupe cible, soit les participants actifs et retraités. La marge d'erreur représente le pourcentage maximal d'écart entre les résultats du sondage et les résultats qui auraient été obtenus si tout le groupe cible avait répondu au sondage. Si la marge d'erreur est de plus ou moins 2 %, la vraie valeur d'une estimation de 55 % pourrait être 57 % (+2 %) ou 53 % (-2 %). Si la marge d'erreur est de plus ou moins 10 %, la valeur réelle pourrait être 65 % (+10 %) ou 45 % (-10 %).

susceptible que les congés payés (52 %) et la rémunération (50 %) d'être considéré comme très important. Pour ce qui est de leur décision de continuer à travailler au sein de la fonction publique fédérale, un plus grand nombre de participants ont indiqué que le régime de pension (78 %), la rémunération (60 %) et les congés payés (59 %) ont été des facteurs très importants.

- Les participants de sexe masculin sont plus susceptibles que les participants de sexe féminin d'être d'avis que le régime de pension de la fonction publique a représenté le plus important facteur lorsqu'ils ont décidé de se joindre à la fonction publique et de continuer à y travailler.
- Pour ce qui est des régimes d'avantages sociaux de la fonction publique, 89 % des participants actifs ont accordé au moins une importance modérée au régime de soins de santé de la fonction publique, 87 % au régime de soins dentaires de la fonction publique, et 80 % aux régimes de soins de santé et de services dentaires pour les pensionnés dans leur décision de se joindre à la fonction publique. Des proportions légèrement plus élevées de participants estiment que chacun de ces facteurs a été au moins modérément important lorsqu'ils ont décidé de continuer à travailler pour le gouvernement fédéral (94 % pour le régime de soins de santé de la fonction publique, 93 % pour le régime de soins dentaires de la fonction publique et 87 % pour les régimes de soins de santé et de services dentaires pour les pensionnés.
- Note : La présente recherche portait exclusivement sur les composantes du régime de rémunération de la fonction publique fédérale. Si l'étude avait eu une portée plus large et s'était attardée au recrutement et au maintien en poste, l'importance attribuée aux régimes de pension et d'avantages sociaux aurait peut-être été différente en comparaison avec d'autres facteurs, par exemple un travail utile, des occasions de croissance et d'avancement professionnel et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle.

B. Opinions concernant les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique par rapport aux régimes offerts par d'autres employeurs

La majorité des répondants croient que le régime de pension de la fonction publique est plus avantageux que les régimes offerts par d'autres employeurs; en ce qui concerne les régimes de soins de santé et de soins dentaires et les régimes d'assurance-invalidité, les répondants se montrent néanmoins un peu moins certains. Des proportions semblables estiment que les régimes d'avantages sociaux et d'assurance-invalidité de la fonction publique fédérale sont plus avantageux que les régimes d'autres employeurs ou à peu près équivalents.

- S'ils le comparent aux régimes de pension offerts par d'autres employeurs, plus des trois quarts des participants actifs sont d'avis que le régime de pension du gouvernement fédéral est beaucoup plus (46 %) ou plus (31 %) avantageux.
- Les femmes et les participants de 60 ans et plus sont plus susceptibles de dire que les régimes de soins de santé et de soins dentaires de la fonction publique sont beaucoup plus avantageux que ceux offerts par d'autres employeurs. Les femmes sont également plus nombreuses à attribuer une importance au régime de soins de santé de la fonction publique, au régime de soins dentaires de la fonction publique et aux régimes d'assurance-invalidité.

C. Opinions concernant la contribution des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique au bien-être

La plupart des répondants considèrent que les régimes de pension et d'avantages sociaux sont importants pour leur bien-être général.

- Pratiquement tous les répondants estiment que les régimes offerts par le gouvernement fédéral sont au moins quelque peu importants pour appuyer leur bien-être général. Les plus importants sont le régime de pension (73 %), le régime de soins de santé de la fonction publique (62 %), le régime de soins dentaires de la fonction publique (52 %) et les régimes d'assurance-invalidité (43 %).
- Les participants de moins de 35 ans sont moins susceptibles de dire que le régime de pension est très important pour appuyer leur bien-être général.

D. Connaissance des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique

La majorité des participants actifs estiment qu'ils sont au moins modérément renseignés au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux; un moins grand nombre d'entre eux connaissent très bien les diverses caractéristiques des régimes.

- Plus des deux tiers des participants actifs sondés se disent assez (50 %) ou très (18 %) informés au sujet du régime de pension, alors que les trois quarts de ces participants sont assez (55 %) ou très (19 %) informés à propos des régimes d'avantages sociaux.
- Lorsqu'on leur demande d'évaluer leur niveau de connaissance par rapport aux diverses caractéristiques des régimes de pension et d'avantages sociaux, un nombre relativement peu élevé de participants actifs estiment qu'ils en ont une connaissance approfondie. Ils possèdent des connaissances plus poussées principalement en ce qui concerne le rachat de service ouvrant droit à pension (22 %), les avantages du régime de soins de santé de la fonction publique (20 %) et les avantages du régime de soins dentaires de la fonction publique (20 %).

E. Perceptions des enjeux concernant les renseignements liés aux régimes de pension et d'avantages sociaux, intérêt de recevoir davantage d'information et suggestions aux fins d'amélioration

De manière générale, il semble que les participants font confiance aux renseignements concernant les régimes de pension et d'avantages sociaux et sont intéressés à en savoir davantage, mais ils ne sont pas nécessairement d'avis que les renseignements fournis sont compréhensibles, faciles à trouver ou suffisants pour leur permettre de prendre des décisions financières.

- Nous avons présenté aux participants actifs une série d'énoncés au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique et nous leur avons demandé d'indiquer dans quelle mesure ils étaient d'accord ou en désaccord avec chacun d'eux. Ils ont répondu ainsi :
 - 84 % d'entre eux aimeraient obtenir davantage d'information au sujet du régime de pension;
 - 68 % d'entre eux aimeraient obtenir davantage d'information au sujet des régimes d'avantages sociaux;
 - 59 % d'entre eux savent où trouver de l'information concernant le régime de pension;
 - 54 % font confiance à l'information fournie au sujet du régime de pension;

- 46 % savent avec qui communiquer s'ils ont des questions au sujet du régime de pension;
 - 43 % estiment que l'information fournie au sujet du régime de pension est compréhensible;
 - 36 % estiment qu'il est facile de trouver de l'information au sujet du régime de pension;
 - 30 % estiment que les participants reçoivent suffisamment d'information au sujet du régime de pension de la fonction publique pour prendre des décisions financières.
- Parmi les répondants intéressés à en savoir davantage au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique (n=2 471), 87 % aimeraient obtenir de plus amples renseignements sur les prestations de retraite. De nombreux participants ont par ailleurs manifesté l'intérêt de recevoir des renseignements personnalisés (78 %), par exemple concernant le service ouvrant droit à pension et les prestations, et d'en savoir davantage sur l'indexation (68 %), les prestations de survivant (63 %), l'incidence d'un congé autorisé sur les régimes de pension et d'avantages sociaux (57 %), la prestation supplémentaire de décès (57 %), les frais admissibles relatifs aux soins de santé (55 %), les frais admissibles relatifs aux soins dentaires (54 %), les prestations d'invalidité (52 %) et les cotisations (52 %).
 - Selon les répondants, les deux suggestions les plus importantes qui permettraient au gouvernement du Canada d'améliorer l'information sur le régime de pension de la fonction publique sont d'offrir des séances d'information, des séminaires ou des cours (14 %) et de fournir un accès sur demande aux relevés annuels du régime de pension (13 %). Un nombre moins élevé de participants (7 %) ont recommandé de fournir davantage d'information et un meilleur accès aux renseignements.

F. Accéder à l'information sur les régimes de pension et d'avantages sociaux et la recevoir

Les participants actifs aimeraient recevoir de l'information au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux à intervalles précis ou lorsque des modifications y sont apportées. À l'heure actuelle, ils utilisent plusieurs sources pour accéder à ces renseignements. Pour ce qui est du format, ils préfèrent recevoir ces renseignements par voie électronique.

- La plus grande proportion de participants actifs consultent au moins à l'occasion les sources suivantes afin d'obtenir de l'information au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux du Canada : les Applications Web de la rémunération (76 %), des compagnies d'assurance (71 %) et des collègues (66 %). Environ la moitié se tournent au moins à l'occasion vers le site intranet de leur ministère (52 %), le site Web Canada.ca/pension-avantages (50 %) et le relevé de pension et de prestations d'assurance (49 %) lorsqu'ils désirent obtenir ce type de renseignements.
- La plupart des participants actifs aimeraient recevoir annuellement (83 %) de l'information sur les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique ou lorsque des modifications y sont apportées (82 %).
- Peu importe le type d'information, les courriels (bulletins électroniques) sont la méthode que préfèrent la plus grande proportion de répondants pour recevoir de l'information au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux. Environ deux tiers des participants actifs aimeraient obtenir par courriel des renseignements concernant les modifications apportées aux régimes (68 %) et la disponibilité le nouveaux renseignements au sujet de la pension et des avantages sociaux (67 %). En outre, plus de la moitié des participants préfèrent le courriel pour recevoir des renseignements généraux au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux (58 %) et des conférences et événements au cours desquels il y aura un kiosque sur les régimes de pension et d'avantages sociaux (56 %).

Peu de participants se souviennent d'avoir reçu des communications du gouvernement du Canada portant sur les régimes de pension et d'avantages sociaux.

- Les participants actifs étaient les plus susceptibles d'avoir reçu au cours de la dernière année de l'information du gouvernement du Canada au sujet des services numériques de Sun Life. Plus précisément, 38 % ont mentionné avoir obtenu ces renseignements de la part de compagnies d'assurance, 13 % les ont obtenus grâce à un courriel ministériel, 8 % grâce à des collègues et 5 % grâce à l'intranet.
- Plus de la moitié des participants actifs sondés ont répondu qu'ils n'avaient pas été informés, ou ne se souvenaient pas d'avoir été informés, à propos de ce qui suit : le Rapport annuel sur le régime de retraite de la fonction publique (87 %), une protection supplémentaire pour les contraceptifs (85 %), les taux de cotisation au régime de pension de la fonction publique (72 %) et les améliorations au régime de soins dentaires de la fonction publique (64 %).

La plupart des participants actifs utilisent leur ordinateur au travail plutôt que leur ordinateur personnel ou un appareil mobile pour accéder à l'information en ligne concernant les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique. La majorité d'entre eux ne désirent pas recevoir de l'information à ce sujet par l'entremise des médias sociaux.

- Près de sept participants actifs sur 10 (69 %) accèdent généralement (36 %) ou parfois (33 %) à l'information sur les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique en utilisant leur ordinateur au travail. Un peu plus de la moitié de ces répondants (55 %) se servent de leur ordinateur personnel pour accéder au moins à l'occasion ce type de renseignements, alors que 31 % ont recours à un appareil mobile.
- Près des deux tiers (64 %) des participants actifs ont exprimé qu'ils n'aimeraient pas recevoir de l'information sur les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique par l'entremise des médias sociaux. Par ailleurs, 20 % ont indiqué qu'ils n'utilisent pas les médias sociaux.

Au cours de la dernière année, de nombreux participants actifs ont visité le site Web du gouvernement du Canada sur les régimes de pension et d'avantages sociaux et ont trouvé en tout ou en partie les renseignements qu'ils cherchaient.

- Dans la dernière année, six participants actifs sur 10 (60 %) ont visité le site Web du gouvernement du Canada sur les régimes de pension et d'avantages sociaux.
- Les participants actifs qui ont visité au cours de la dernière année le site Web du gouvernement du Canada sur les régimes de pension et d'avantages sociaux (n=1 536) étaient plus susceptibles de l'avoir fait pour utiliser le Calculateur de pension (69 %) et pour obtenir des renseignements relatifs à la pension (63 %).
- La plupart des participants actifs ayant visité le site Web du gouvernement du Canada au cours de la dernière année ont trouvé une partie (64 %) de l'information ou tous (22 %) les renseignements qu'ils cherchaient.

2. Sondage auprès des participants retraités

A. Perceptions concernant l'importance des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique

Les régimes de pension et d'avantages sociaux offerts par le gouvernement fédéral sont importants pour la plupart des participants retraités, ce qui est semblable aux résultats pour les participants actifs.

- Environ sept participants retraités sur 10 (72 %) estiment que les régimes de pension et d'avantages sociaux ont été un facteur modérément important dans leur décision de se joindre à la fonction publique. Pour ce qui est de leur décision d'avoir continué à y travailler, une proportion beaucoup plus élevée de ces participants (84 %) sont d'avis que ces régimes ont été au moins modérément importants; environ la moitié d'entre eux (49 %) jugent qu'ils ont été très importants.

Pour les participants retraités, le régime de pension, la rémunération et les congés payés étaient également des facteurs importants lorsqu'ils ont décidé de se joindre au gouvernement fédéral et de continuer à y travailler.

- Pour plusieurs participants retraités, les trois principaux facteurs justifiant leur décision de se joindre à la fonction publique fédérale étaient les suivants : la rémunération (70 %), les congés payés (68 %) et les régimes de soins de santé et de services dentaires pour les pensionnés (60 %). En outre, le régime de pension de la fonction publique était, pour 44 % des répondants, l'un des trois principaux facteurs sous-tendant une telle décision. Bien que tous ces facteurs aient été importants, un nombre plus élevé de participants retraités ont indiqué que le régime de pension (29 %) et les régimes de soins de santé et de services dentaires pour les pensionnés (23 %) se classaient en tête.
- Pour deux tiers des participants retraités, la rémunération (67 %) et les congés payés (66 %) figuraient parmi les trois plus grands facteurs les ayant incités à continuer de travailler pour le gouvernement fédéral. Les participants retraités sont toutefois plus susceptibles de considérer le régime de pension (37 %) comme le plus important facteur.
- Note : La présente recherche portait exclusivement sur les composantes du régime de rémunération de la fonction publique fédérale. Si l'étude avait eu une portée plus large et s'était attardée au recrutement et au maintien en poste, l'importance attribuée aux régimes de pension et d'avantages sociaux aurait peut-être été différente en comparaison avec d'autres facteurs, par exemple un travail utile, des occasions de croissance et d'avancement professionnel et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle.

B. Opinions concernant les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique par rapport aux régimes offerts par d'autres employeurs

La majorité des participants retraités sondés estiment que le régime de pension de la fonction publique est plus avantageux que les régimes offerts par d'autres employeurs. Pour ce qui est du régime de soins de santé de la fonction publique et du régime de services dentaires pour les pensionnés, les répondants se montrent un peu moins certains.

- S'ils le comparent aux régimes de pension offerts par d'autres employeurs, les trois quarts des participants retraités sont d'avis que le régime de pension du gouvernement fédéral est beaucoup plus (45 %) ou plus (29 %) avantageux.
- Cinquante-six pour cent des répondants estiment que le régime de soins de santé de la fonction publique est plus ou beaucoup plus avantageux que les régimes offerts par d'autres employeurs; 47 % sont du même avis pour ce qui est du régime de services dentaires pour les pensionnés.

C. Connaissance des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique

Les participants retraités jugent qu'ils sont bien renseignés au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux; la plupart d'entre eux estiment qu'ils ont un niveau de connaissance intermédiaire ou avancé par rapport aux diverses caractéristiques des régimes.

- Neuf participants retraités sur 10 (90 %) se disent au moins assez informés au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique.
- Lorsqu'on leur demande d'évaluer leur niveau de connaissance par rapport aux diverses caractéristiques des régimes de pension et d'avantages sociaux, au moins six participants retraités sur 10 (60 %) estiment qu'ils ont un niveau de connaissance intermédiaire ou avancé relativement aux caractéristiques mentionnées. Ils possèdent des connaissances plus avancées principalement en ce qui concerne l'indexation (41 %), le calcul de la pension (34 %) et les avantages du régime de soins de santé de la fonction publique (33 %).

D. Perceptions des enjeux concernant les renseignements liés aux régimes de pension et d'avantages sociaux et intérêt à recevoir davantage d'information

Les perceptions des enjeux concernant les renseignements liés aux régimes de pension et d'avantages sociaux varient considérablement. La majorité des participants retraités aimeraient en savoir davantage au sujet des prestations de survivant, de la prestation supplémentaire de décès et des frais admissibles relatifs aux soins de santé.

- Nous avons présenté aux participants retraités une série d'énoncés au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique et nous leur avons demandé d'indiquer dans quelle mesure ils étaient d'accord ou en désaccord avec chacun d'eux. Ils étaient principalement d'accord avec ce qui suit : ils savent où trouver de l'information au sujet du régime (82 % pour le régime de pension et 73 % pour les régimes d'avantages sociaux), ils font confiance à l'information fournie (77 % pour le régime de pension et 74 % pour les régimes d'avantages sociaux) et ils comprennent les renseignements obtenus (74 % pour le régime de pension et 70 % pour les régimes d'avantages sociaux).
- La majorité des participants retraités étaient également d'accord avec ce qui suit : savoir avec qui communiquer s'ils ont une question (71 % pour le régime de pension et 67 % pour les régimes d'avantages sociaux), recevoir suffisamment d'information au sujet des régimes de pension (69 %) et d'avantages sociaux (59 %) pour prendre des décisions financières, et être en mesure de trouver facilement l'information (64 % pour le régime de pension et 58 % pour les régimes d'avantages sociaux).
- Environ la moitié des participants retraités aimeraient recevoir davantage d'information au sujet des régimes de pension (49 %) et d'avantages sociaux (50 %) et environ deux tiers voudraient obtenir de plus amples renseignements concernant les régimes de pension (66 %) et d'avantages sociaux (68 %). Parmi les répondants intéressés à en savoir davantage au sujet de ces régimes (n=1 875), au moins la moitié d'entre eux aimeraient obtenir de plus amples renseignements concernant les prestations de survivant (57 %), la prestation supplémentaire de décès (55 %) et les frais admissibles relatifs aux soins de santé (52 %). Les frais admissibles relatifs aux soins dentaires (48 %) et l'indexation représentent une priorité pour bon nombre d'entre eux également.

E. Accéder à l'information sur les régimes de pension et d'avantages sociaux et la recevoir

Les participants retraités utilisent plusieurs sources pour obtenir des renseignements au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique et bon nombre d'entre eux aimeraient recevoir de l'information concernant les modifications apportées à ces régimes.

- Les participants retraités consultent au moins à l'occasion les trois principales sources suivantes afin d'obtenir de l'information au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux du Canada : des compagnies d'assurance (72 %), des publications imprimées (70 %) et le relevé de pension et de prestations d'assurance (69 %).
- La plupart des participants retraités (84 %) aimeraient recevoir de l'information sur les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique lorsque des modifications y sont apportées, alors que bon nombre d'entre eux (61 %) préféreraient en recevoir annuellement.

La plupart des participants retraités utilisent un ordinateur plutôt qu'un appareil mobile pour accéder à l'information en ligne concernant les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique. Peu d'entre eux désirent recevoir de l'information à ce sujet par l'entremise des médias sociaux.

- Plus de quatre participants retraités sur 10 (83 %) utilisent un ordinateur au moins à l'occasion lorsqu'ils veulent obtenir des renseignements en ligne sur les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique. En revanche, seulement un tiers d'entre eux (33 %) se servent d'un appareil mobile à cette fin.
- Trois participants retraités sur 10 (29 %) ne veulent pas recevoir de l'information sur les régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique par l'entremise des médias sociaux et 43 % n'utilisent pas les médias sociaux.

Au cours de la dernière année, près de la moitié des participants retraités ont visité le site Web du gouvernement du Canada sur les régimes de pension et d'avantages sociaux et ont trouvé en tout ou en partie les renseignements qu'ils cherchaient.

- Dans la dernière année, 47 % des participants retraités sondés ont visité le site Web du gouvernement du Canada sur les régimes de pension et d'avantages sociaux. Ceux-ci (n=966) étaient plus susceptibles de l'avoir fait pour obtenir des renseignements sur les régimes de soins de santé et de services dentaires pour les pensionnés (60 %) et des renseignements relatifs à la pension (44 %).
- La plupart des participants retraités ayant visité au cours de la dernière année le site Web du gouvernement du Canada ont trouvé une partie (54 %) de l'information ou tous (35 %) les renseignements qu'ils cherchaient.

Peu importe le type d'information, les courriels (bulletins électroniques) sont la méthode que préfèrent la plus grande proportion de participants retraités sondés pour recevoir des renseignements.

- Six participants retraités sur 10 (60 %) aimeraient obtenir par courriel de l'information concernant les nouveaux renseignements disponibles sur les régimes de pension et d'avantages sociaux. De plus, 59 % voudraient être informés par courriel des modifications apportées aux régimes et 57 % désireraient recevoir également par courriel des renseignements généraux au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux.
- Les publications envoyées par la poste, choisies par plus de la moitié des participants retraités, se classent au deuxième rang pour ce qui est du moyen de communication préféré. Le site Web arrive plus loin au troisième rang; environ un répondant sur trois préfère recevoir par ce moyen de l'information concernant les nouveaux renseignements disponibles sur les régimes de pension et d'avantages sociaux (31 %), les modifications apportées aux régimes (31 %) et des renseignements généraux (32 %).

Les participants ont des souvenirs mixtes concernant la réception de communications du gouvernement du Canada au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux.

- Les participants retraités étaient plus susceptibles de se souvenir avoir reçu au cours de la dernière année de l'information du gouvernement du Canada au sujet des taux de cotisation au régime de soins de santé de la fonction publique (53 %) et des services numériques de la Sun Life (46 %). Cependant, la plupart d'entre eux ne se rappelaient pas comment ils avaient été informés du dépôt au Parlement du Rapport annuel sur le régime de retraite de la fonction publique (23 %) ou ont indiqué ne pas avoir été informés à ce sujet (61 %).
- La source la plus souvent mentionnée est le site Web Canada.ca/pension-avantages.

F. Intérêt à l'égard des services en ligne

La majorité des participants retraités sont intéressés à obtenir des services en ligne, mais ils sont moins nombreux à envisager l'utilisation d'un appareil mobile pour accéder à ces services.

- La majorité des participants retraités sondés seraient assez (32 %) ou très (47 %) susceptibles d'utiliser des services en ligne si le gouvernement du Canada offrait cette option aux participants retraités. Parmi les répondants qui sont au moins quelque peu susceptibles d'utiliser ces services (n=1 806), 69 % envisageraient mettre à jour leur adresse et leurs coordonnées, 66 % téléchargeraient des bulletins d'information et 63 % téléchargeraient des relevés d'impôt.
- Environ un tiers (34 %) des participants retraités seraient assez ou très susceptibles de télécharger une application mobile sur leur téléphone intelligent ou leur tablette pour accéder aux services en ligne du gouvernement du Canada. Parmi les personnes à tout le moins quelque peu susceptibles de le faire (n=897), au moins la moitié envisageraient recevoir des mises à jour concernant le régime de pension (63 %), télécharger des bulletins d'information (61 %) ou mettre à jour leur adresse et leurs coordonnées (54 %) ou leurs renseignements bancaires (53 %) au moyen d'une application mobile.

3. Comparaison entre les participants actifs et retraités

Lorsque l'on compare les résultats du sondage mené auprès des participants actifs à ceux du sondage visant les participants retraités, on note des différences évidentes et qui méritent d'être soulignées.

- Les participants actifs sont plus susceptibles d'invoquer principalement le régime de pension de la fonction publique et la rémunération pour justifier leur décision de se joindre à la fonction publique et de continuer à y travailler.
- Les participants actifs ont plus tendance à dire que le régime de pension de la fonction publique est plus avantageux que les régimes de pension offerts par d'autres employeurs. En revanche, les participants retraités sont plus enclins à croire que le régime de soins de santé de la fonction publique est plus avantageux que les régimes d'avantages sociaux d'autres employeurs.
- Les participants actifs sont plus susceptibles que les participants retraités de se dire intéressés à recevoir davantage d'information au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique sur une base annuelle, ainsi qu'au moment de prendre leur retraite ou lorsqu'ils sont confrontés à certains événements de leur vie.
- Les participants retraités sont plus susceptibles que les participants actifs de dire qu'ils savent comment la pension est calculée et qu'ils ont des connaissances en ce qui concerne

les prestations de survivant, l'indexation, les prestations de retraite, ainsi que les avantages du régime de soins de santé de la fonction publique.

- Les participants retraités ont plus tendance que les participants actifs à évaluer favorablement les communications relatives aux régimes de pension et d'avantages sociaux; ils sont plus nombreux, notamment, à savoir comment obtenir de l'information, à être en mesure de trouver facilement les renseignements dont ils ont besoin, à comprendre l'information fournie et à lui faire confiance, à obtenir les renseignements nécessaires pour comprendre le régime et à savoir avec qui communiquer s'ils ont des questions.
- Les participants retraités sont plus susceptibles que les participants actifs de préférer recevoir de l'information au sujet des régimes de pension et d'avantages sociaux de la fonction publique au moyen de publications imprimées.

La valeur du contrat s'élevait à 97 054,37 \$ (incluant la TVH).

Certification de neutralité politique

En ma qualité de cadre supérieure de Phoenix Strategic Perspectives, je certifie par la présente que les produits livrés sont en tout point conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique qui sont décrites dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits finaux ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote aux élections, les préférences de partis politiques, les positions vis-à-vis de l'électorat ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son dirigeant.

Alethea Woods, présidente
Phoenix Strategic Perspectives