

COMMUNICATION RELATIVE AUX PENSIONS : DIGITALISATION ET DÉFIS POUR L'AVENIR

Myriam Lanotte, Pierre Devolder

LIDAM Discussion Paper ISBA
2022 / 15

ISBA

Voie du Roman Pays 20 - L1.04.01

B-1348 Louvain-la-Neuve

Email : lidam-library@uclouvain.be

<https://uclouvain.be/en/research-institutes/lidam/isba/publication.html>

COMMUNICATION RELATIVE AUX PENSIONS : DIGITALISATION ET DÉFIS POUR L'AVENIR

PAR

LANOTTE MYRIAM

Doctorante UCL - Louvain Institute of Data Analysis and Modeling in economics and statistics, UCLouvain, Belgium

ET PIERRE DEVOLDER

Professeur ordinaire - Louvain Institute of Data Analysis and Modeling in economics and statistics, UCLouvain, Belgium

Résumé - Cet article présente une enquête menée auprès de 11 pays européens dans le but de situer et évaluer la communication sur les pensions en Europe en 2020. L'objectif de l'enquête est de mettre en évidence les défis, les faiblesses et les risques possibles pour l'avenir. Quatre conclusions importantes sont mises en évidence par l'enquête: (1) les efforts en matière de communication sur les pensions se concentrent sur le développement d'une communication numérique et de plateformes digitales pour consulter les droits de pension individuels ; (2) il existe une grande disparité entre les pays concernant cette communication digitale ; (3) les recommandations les plus importantes pour une bonne communication sur les pensions ne sont pas encore intégrées dans la plupart des pays ; (4) l'intérêt des personnes pour les informations fournies reste faible quel que soit le développement de la communication. Sur la base de ces résultats, cet article examine également (1) l'impact de la digitalisation ; (2) l'importance de la communication sur les régimes de retraite; et (3) le problème du faible intérêt. Quelques pistes de recherches futures sont également proposées.

JEL codes: H55, J26, O33

Mots-clés : Communication sur les pensions, Systèmes de suivi des pensions, Intérêt du public, Numérisation.

Adresses e-mail et affiliations :

Lanotte Myriam – Doctorante UCL - Louvain Institute of Data Analysis and Modeling in economics and statistics, UCLouvain, Belgium - myriam.lanotte@uclouvain.be

Devolder Pierre – Professeur ordinaire - Louvain Institute of Data Analysis and Modeling in economics and statistics, UCLouvain, Belgium - pierre.devolder@uclouvain.be

Remerciements : Nous tenons à remercier les représentants des 11 pays qui ont participé à cette enquête.

1. INTRODUCTION

Les systèmes de retraite en Europe sont confrontés à plusieurs défis majeurs depuis 2010 ; (1) une crise démographique due à une inversion de la pyramide des âges (retraite des baby-boomers, allongement de l'espérance de vie, faible taux de fécondité, entrée tardive sur le marché du travail, etc.) et (2) une crise financière affectant le rendement des investissements.

Ces défis ont conduit à de nombreuses réformes des systèmes de pension en Europe qui ont déplacé la responsabilité de la constitution de la future retraite entre les mains des citoyens qui doivent aujourd'hui jouer un rôle beaucoup plus actif dans la constitution de leur retraite s'ils veulent avoir moyens suffisants pendant toute la période.

Or, de récentes statistiques et enquêtes en la matière révèlent qu'une grande partie des individus ne semblent rien faire pour leur future retraite et ne sont pas intéressés par les retraites en général (essentiellement les jeunes).

Dans sa théorie de la prise de décision, Herbert A. Simon explique que le processus de prise de décision des personnes peut être limité par les informations disponibles et que les premières étapes du processus de prise de décision d'un individu sont l'identification du problème et la collecte d'information pour identifier les éventuelles actions à mener. Sur la base de ces constats, et de l'importance évidente de l'information dans le processus décisionnel des personnes, cet article vise à analyser la situation de la communication relative aux pensions en Europe en 2020, ses défis et faiblesses et les risques futurs.

Pour cela, une enquête est menée auprès de 11 pays européens pour évaluer la situation de la communication relative aux pensions en général, et des plateformes digitales en ligne où les individus peuvent consulter leur situation personnelle et leurs droits de pension (Pension Tracking System (PTS)). Pour étudier l'évolution de la communication et la mise en œuvre des recommandations issues de précédentes recherches, une analyse a été réalisée en mettant en parallèle les résultats obtenus par notre enquête et les recommandations énoncées dans les recherches précédentes.

Cette enquête met en évidence quatre conclusions importantes : (1) dans tous les pays, les efforts de communication sur les pensions se concentrent sur le développement d'une communication digitale et de plateformes en ligne pour consulter les droits de pension individuels ; (2) il existe une grande disparité entre les pays concernant l'état de cette communication digitale ; (3) les recommandations les plus importantes pour une bonne communication sur les retraites ne sont pas encore intégrées dans la plupart des pays ; (4) l'intérêt des personnes pour les informations fournies reste faible dans tous les pays quel que soit le développement et la qualité de la communication.

Ces constats ont conduit aux trois points de discussion suivants : (1) l'impact de la digitalisation sur la communication pension ; (2) l'importance de la communication relative aux pensions et les faiblesses actuelles ; (3) le problème du faible intérêt.

L'apport de cette recherche prolonge la littérature existante sur la communication relative aux pensions et actualise la recherche en évaluant la situation en 2020. Ce travail enrichit également les recherches actuelles en mettant en évidence l'impact de la digitalisation de la communication pension, la problématique de l'intérêt pour l'information relative aux pensions et les risques possibles pour l'avenir. Les résultats de cette analyse ouvrent les portes à de futures recherches pour relever les défis rencontrés dans les travaux actuels.

Cet article est construit comme suit : dans la section 2, nous expliquons le contexte ; les systèmes de pension, les réformes et le comportement attendu de l'individu au sein de ces systèmes. Dans la section 3, nous présentons le comportement observé dans l'environnement des pensions.

Dans la section 4, nous explorons la théorie de la prise de décision de H. Simon mettant en avant l'importance de la communication relative aux pensions.. Dans la section 5, nous présentons les bonnes pratiques pour une bonne communication pension mises en évidence par des recherches antérieures. La section 6 décrit notre enquête menée en 2020 auprès des 11 pays européens et ses résultats. Dans la section 7, nous discutons des résultats les plus importants de l'enquête autour de trois points de discussion. Enfin, sur la base des résultats et des points de discussion, nous proposons des pistes de recherches futures dans la section 8.

2. CONTEXTE : SYSTEMES DE PENSION, REFORMES ET COMPORTEMENT ATTENDU

Les systèmes de retraite en Europe sont confrontés depuis 2010 à plusieurs défis majeurs : (1) un problème démographique accentué par le début de la retraite des baby-boomers et une espérance de vie qui ne cesse de croître avec, au contraire, un faible taux de fécondité ; (2) un marché du travail qui voit une tendance à une entrée tardive en raison d'un besoin d'éducation plus élevé et une sortie du marché qui s'effectue encore avant l'âge de la retraite malgré l'augmentation de celui-ci ; (3) et une crise financière qui touche aussi bien les systèmes par répartition (moins d'actifs du fait de la fermeture des entreprises et de la difficulté à trouver du travail) que les systèmes par capitalisation (retours sur investissement faibles voire négatifs) (European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion 2018) (European Commission 2010) (Carone, G. et al. 2016).

Étant donné que les pensions sont la source de revenus la plus importante pour les personnes âgées et donc une dimension clé contre le risque de pauvreté et d'exclusion sociale, la commission européenne a formulé une série de recommandations et de lignes directrices, par le biais de la méthode ouverte de coordination (MOC) (Barbier, C. 2010) pour assurer des systèmes de retraite adéquats et pérennes en Europe face à ces nouveaux défis : « des systèmes de retraite bien conçus et adaptés qui permettent aux individus de maintenir un certain niveau de vie après la retraite, sont essentiels pour les citoyens et la cohésion sociale » (European Commission 2012b; 2010; 2011; 2012a).

Ces recommandations ont conduit, principalement depuis 2010, à de nombreuses réformes des systèmes de pension en Europe. Certaines des réformes visent à assurer la viabilité financière du système tandis que d'autres visent à assurer un revenu adéquat (Carone, G. et al. 2016) (European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion 2018) ((The Economic Policy Committee and the Social Protection Committee 2020).

En ce qui concerne les différents systèmes de retraite et les différentes réformes, nous pouvons souligner les conclusions importantes suivantes (Barbier, C. 2010) :

1. Nous nous trouvons aujourd'hui dans un environnement complexe et changeant : des systèmes plus complexes avec plusieurs piliers côte à côte, financés différemment et subissant des réformes successives.
2. On observe une tendance générale à un déplacement de la responsabilité de la constitution de la future pension vers les citoyens qui doivent aujourd'hui jouer un rôle beaucoup plus actif dans la constitution de leur retraite s'ils veulent disposer de moyens suffisants tout au long de l'année. toute la période de retraite.

En effet, face à des défis démographiques et financiers majeurs, la plupart des systèmes de retraite, suite à leurs réformes successives, transfèrent désormais un plus grand nombre de risques et de responsabilités aux individus.

Ci-dessous, en détail trois tendances de réformes qui ont un grand impact sur le transfert de responsabilité :

1. Le passage des régimes à prestations définies (DB) aux régimes à cotisations définies (DC).
On retrouve cette évolution dans les régimes de retraite du 1er pilier (pension publique) : une réduction des régimes DB par répartition au profit d'une augmentation des régimes DC non financés (comptes notionnels). Ce changement a été provoqué par les problèmes démographiques qui pèsent sur les systèmes publics de retraite.
On retrouve également cette évolution dans les régimes de retraite professionnels : les régimes DB ont été progressivement remplacés par des régimes DC pour libérer les organisateurs de la pression et de la responsabilité excessives liées aux faibles rendements.
2. L'augmentation des systèmes à plusieurs piliers pour atténuer les problèmes démographiques et financiers des systèmes publics de retraite. Certains États membres ont rendu certains de ces piliers supplémentaires obligatoires (par la loi) ou semi-obligatoires (par des conventions collectives), mais d'autres ont opté pour une participation volontaire. C'est dans ce dernier cas que la responsabilité et la participation active des individus sont les plus engagées.
3. L'évolution vers des produits non plus en rentes mais en capital pour contrer l'impact de l'allongement de l'espérance de vie (risque de longévité).

On voit à travers les différentes réformes, d'une part, un transfert des risques et des responsabilités vers les individus mais aussi, d'autre part, une exigence de rendre les individus plus actifs et engagés dans leurs choix d'investissement de retraite s'ils veulent assurer une pension suffisante (High-level group of experts on pensions 2019) (Lusardi, A. and Mitchell, O. 2011).

3. COMPORTEMENT DES INDIVIDUS DANS L'ENVIRONNEMENT DES RETRAITES

En analysant les réformes et les systèmes de retraite tels qu'ils sont conçus aujourd'hui, on constate qu'ils reposent sur l'hypothèse que les individus réagiront rationnellement et suivront les incitants et mesures mis en place (travailler plus longtemps, rester actif le plus longtemps possible (même partiellement), en évitant les départs anticipés, en cotisant plus et plus longtemps). C'est à cette condition que les réformes réalisées et les systèmes de retraite conçus pourront réussir.

Cette hypothèse est basée sur le concept de « l'homme économique » que l'on retrouve dans la théorie économique traditionnelle. « Cet homme est supposé avoir une connaissance des aspects pertinents de son environnement qui, si elle n'est pas absolument complète, est du moins d'une clarté et d'un volume remarquable. Il est également supposé avoir un système de préférences bien organisé et stable, et une habileté de calcul qui lui permet de calculer, pour les actions alternatives qui s'offrent à lui, lesquelles lui permettront d'atteindre le point le plus élevé atteignable sur son échelle de préférence ». (Simon, H. 1955).

Mais, en réalité, on observe que le comportement des personnes dans le milieu des pensions s'écarte de celui attendu par « l'homme économique », on voit en effet que les gens ne semblent pas réagir comme prévu par les systèmes de retraite et les réformes.

En effet, on constate, par exemple, que malgré les bonus et malus instaurés, la suppression ou la réduction de la préretraite, l'allongement de la carrière nécessaire pour obtenir une pension, l'abaissement de l'âge de la retraite, et l'impact de travailler plus ou moins, les individus semblent quitter le marché du travail trop tôt et même avant l'âge de la retraite, quel que soit l'impact sur leur pension (European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion 2018a) (PensioPlus and Assuralia 2021).

D'autres études montrent que même si les réformes exigent plus d'engagement et de responsabilité de la part des individus, les gens ne semblent pas intéressés par les retraites. De plus, même si les gens sont conscients que seul le premier pilier public ne suffira pas, cela ne les amène pas forcément à planifier leur avenir (European Commission DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities 2008). La plupart des travailleurs ne planifient pas ou ne pensent même pas à leur retraite (Lusardi, A. and Mitchell, O. 2011) et en général, l'intérêt, la connaissance et la sensibilisation aux pensions sont faibles (Prast, H. and van Soest, A. 2016). Concernant l'initiative et la responsabilité attendue, une grande partie des individus semblent ne rien faire, et être en mesure de planifier leurs journées de retraite en sous-estimant leurs besoins. Il semble que la jeune génération se désintéresse des retraites (Insurance Europe 2020) (PensioPlus and Assuralia 2021).

Ce comportement observé et surtout ce désintérêt des jeunes pour les retraites peut amener les gens à négliger la planification de leur future pension et à se rendre compte trop tard qu'ils n'ont pas assez construit pour couvrir leurs besoins au moment de la pension.

4. THEORIE DE LA PRISE DE DECISION DE H. SIMON

Dans ses travaux (1947-1955), Herbert Simon évoque le « domaine de la rationalité » et ses « limites ». Il rejette le concept de la rationalité globale de l'homme économique et introduit plutôt le principe de rationalité limitée ; « en gros, la tâche est de remplacer la rationalité globale de l'homme économique par un type de comportement rationnel compatible avec l'accès à l'information et les capacités de calcul qui sont réellement possédés par les organismes, y compris l'homme, dans les types d'environnements dans lesquels ces organismes existent. (Simon, H. 1955). Il explique par cette rationalité limitée les décisions inattendues des individus conséquentes du fait que la décision de l'individu est dépendante de l'information qu'ils procède sur son environnement et de ses capacités.

Simon, en 1955, dans son modèle de choix rationnel, introduit également l'information comme un élément important dans un processus de prise de décision qu'il modélise en plusieurs étapes clés. Cette information permet de cartographier le résultat des choix et les alternatives de choix. Les étapes de collecte d'informations et de recherche d'alternatives sont des éléments essentiels du processus décisionnel. Selon Simon, le résultat de ces étapes peut être incomplet et donc conduire à une décision inattendue.

Dans son concept de rationalité limitée, Herbert A. Simon (1955) explique que la prise de décision des personnes est liée aux informations dont elles disposent au moment de la prise de décision et à la capacité des personnes à traiter ces informations.

Sur la base de ces constats, et de l'importance évidente de l'information dans le processus décisionnel des personnes, cet article vise à analyser la situation de la communication relative aux pensions en Europe en 2020, ses défis et faiblesses et les risques futurs.

5. RECOMMANDATIONS EXISTANTES POUR UNE BONNE COMMUNICATION SUR LES PENSIONS

Plusieurs recherches ont déjà été entreprises dans le but de formuler des recommandations/bonnes pratiques pour une bonne communication sur les pensions.

Cette section synthétise quatre recherches menées entre 2008 et 2016 (OECD 2013) (European Commission DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities 2008) (Stevens, Y. and Van Assche, L. 2013) (Technical Commission on Old-age, Invalidity and Survivors' Insurance, The International Social Security association (ISSA) 2016).

Depuis 2008, quels que soient les pays étudiés, les recommandations pour une bonne communication relative aux pensions restent globalement similaires :

1. La complexité des retraites rend l'exercice de communication compliqué. Il faut communiquer simplement et impartialement ;
2. Il est recommandé que la communication soit orientée sur les besoins des individus plutôt que sur des détails réglementaires ou de calcul ;
 - a. Une communication simple et claire sur le montant mensuel net auquel ils peuvent s'attendre et l'impact des différents événements de la vie sur ce montant ;
 - b. Une image unifiée et claire intégrant tous les piliers de la prévoyance ;
 - c. Une standardisation des informations qu'ils reçoivent, si elles proviennent de différents fournisseurs ;
 - d. Un équilibre entre les aspirations du gouvernement et celles des individus ;
 - e. Une présentation simple des informations tout en restant techniquement correcte ;
 - f. Une communication en couches avec une première couche simple conduit ensuite à des couches plus détaillées.
3. Il est recommandé d'adapter la communication aux groupes ciblés tant en termes de contenu qu'en termes de canal de communication. Il est préférable de segmenter la population pour mieux répondre aux besoins, habitudes et spécificités de chaque groupe ;
4. Il est recommandé de maintenir la communication papier pour ceux qui n'ont pas accès à Internet même si l'évolution se fait vers la communication électronique ;
5. Il est recommandé de développer des outils d'évaluation continue de la communication ;
6. Il est recommandé que la communication soit accompagnée d'un programme d'éducation financière dans les écoles.

6. NOTRE NOUVELLE ENQUETE : ETAT DE LA COMMUNICATION RELATIVE AUX PENSION EN 2020

Dans l'objectif d'analyser la situation de la communication retraite en Europe en 2020, ses défis et faiblesses et les risques futurs, nous avons d'abord entrepris une enquête basée sur un questionnaire envoyé aux 28 pays européens. Les objectifs sont de situer la communication retraite en Europe en 2020, de mettre en lumière les défis et faiblesses auxquels sont confrontés les différents pays, ainsi que l'avenir envisagé et les risques éventuels en termes de communication.

Sur la base des premiers résultats de notre enquête, nous avons également analysé en profondeur les nouvelles plateformes numériques permettant la consultation des droits individuels à la retraite (Pension Tracking Systems).

Cette section présente la méthodologie et les résultats de cette enquête.

6.1. METHODOLOGIE

Un questionnaire a été élaboré pour couvrir les aspects et questions suivants : le motif de la communication ; la couverture de la communication (quel pilier) ; l'institution responsable de la communication ; le cadre juridique existant autour de la communication ; les canaux de communication utilisés ; les techniques utilisées pour construire la communication ; les retours d'expérience recueillis et l'évaluation faite sur la communication ; le public visé par la communication ; la description détaillée des 10 communications les plus importantes dans chaque pays : caractéristiques (personnalisées/générales, volontaires/obligatoires, source, population cible, avec ou sans projection/simulation), la fréquence et le canal de communication ; la langue de communication ; le nombre de demandes annuelles de pensions que les individus reçoivent ; les sources de données utilisées dans la communication ; la présence d'une plateforme internet ; les moyens d'identification sur ces plateformes ; la proportion de la population active sur ces plateformes et les tranches d'âge ; les outils de communication spécifiques utilisés sur ces plateformes ; l'adaptation de la communication à des groupes cibles spécifiques ; l'évolution de la communication au cours des 10 dernières années ; l'avenir de la communication ; et les faiblesses et défis en matière de communication sur les pensions.

Ce questionnaire a été distribué sous la forme d'un formulaire en ligne. Sur demande, ce formulaire est également disponible au format .pdf.

Le champ initial de ce questionnaire a été les 28 pays européens (y compris le Royaume-Uni).

La stratégie a été de prendre préalablement contact par mail avec une personne de référence dans chaque pays. Ce premier contact a permis de présenter le projet et le contexte dans lequel s'inscrit ce questionnaire. Un accord pour participer à l'enquête ou la communication d'une autre personne compétente qui pourrait le faire a alors été demandé.

Une réponse a été reçue par les pays suivants : Belgique, Danemark, Estonie, Finlande, France, Pays-Bas, Pologne, Slovaquie, Espagne, Suède, Royaume-Uni. 11 des 28 pays approchés ont donc participé à cette enquête.

Les participants ont des profils différents mais sont tous des spécialistes de la communication retraite : responsables/dirigeants/chefs de projet dans les agences gouvernementales de retraite, chercheurs/professeurs spécialisés dans la retraite et la communication retraite, responsables/dirigeants/chefs de projet dans les institutions de retraite privées.

Pour certains pays, plusieurs personnes ont répondu. Cela a permis d'affiner le résultat pour le pays. C'est le cas de la Belgique, de la Finlande, de la France et du Danemark.

Une fois les réponses recueillies, celles-ci ont été analysées pour évaluer leur exhaustivité, leur cohérence et leur pertinence pour la recherche. Les réponses au formulaire en dehors du champ d'application, pas assez complètes ou présentant des incohérences entre les réponses aux différentes questions ont été rejetées.

Une analyse du contenu des formulaires, jugé suffisamment complet, pertinent et cohérent, a été réalisée pour répondre aux questions relatives à la situation de la communication en 2020, aux faiblesses et défis rencontrés, et à l'avenir envisagé.

L'annexe 1 de cet article présente un exemple type de réponses reçues par les participants. Les réponses détaillées de chaque pays sont disponibles sur demande.

La deuxième étape a été l'analyse de l'évolution de la communication et la mise en œuvre des recommandations pour une bonne communication sur les retraites déjà formulées par des recherches antérieures (voir section précédente). Pour cela, une étude rétrospective a été menée en mettant en parallèle les résultats obtenus par notre enquête et les recommandations énoncées dans les études précédentes (OECD 2013) (European Commission DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities 2008) (Stevens, Y. and Van Assche, L. 2013) (Technical Commission on Old-age, Invalidity and Survivors' Insurance, The International Social Security association (ISSA) 2016) et résumées par les indicateurs de comparaison suivants :

1. Présence de différents niveaux dans la communication (d'abord simple et concis puis plus complexe et détaillé) ;
2. Intégration de tous les piliers de la retraite ;
3. Communication d'une projection globale nette mensuelle ;
4. Standardisation de la communication lorsque plusieurs fournisseurs sont impliqués ;
5. Présence d'une communication papier ;
6. Présence de communication numérique ;
7. Présence d'une plateforme en ligne utilisant des outils de simulation et de projection plus sophistiqués et dynamiques ;
8. Caractéristique des personnes atteintes (% population + âge) ;
9. Communication de l'impact des différents comportements sur la projection mensuelle nette ;
10. Organisation d'un programme d'éducation et de sensibilisation financière pour soutenir la communication ;
11. Prise en compte des théories du comportement financier dans la communication ;
12. Une communication appropriée (contenu et canal) pour différents groupes cibles différenciés selon l'âge, la situation de vie, le sexe, etc. ;
13. Présence d'une évaluation de la communication.

Suite aux résultats obtenus soulignant l'importance du développement des plateformes digitales, une troisième étape d'analyse a été l'étude des plateformes digitales existantes pour la consultation en ligne des droits individuels de pension (les Pension Tracking Systems) dans les 11 pays participants. Cette enquête a été menée sur la base d'une recherche exploratoire et documentaire utilisant les résultats du questionnaire, une recherche en ligne et les démos vidéo disponibles. Ensuite, une confirmation des résultats de la recherche exploratoire a été demandée aux différents pays via des entretiens.

L'annexe 2 de cet article détaille les résultats de cette étude relative aux plateformes numériques de consultation des droits à la retraite.

6.2. RESULTATS

Cette section s'articule autour des deux questions principales suivantes pour présenter le résultat de l'enquête:

- (1) Les recommandations pour une bonne communication retraite sont-elles mises en œuvre dans les politiques actuelles de communication retraite en Europe en 2020 ?
Dans cette question, un aperçu de la situation des différents Pension Tracking Systems est présenté.
- (2) Quels sont les enjeux, l'évolution et l'avenir de la communication retraite en Europe ?

6.2.1. Application des recommandations d'une bonne communication pension

Concernant l'application des recommandations faites par les recherches antérieures, l'étude met en évidence les points suivants :

1. La recommandation concernant la présence de différents niveaux de communication (d'abord simple et concis, puis plus complexe et détaillée), est principalement suivie sur les plateformes en ligne (voir la section sur la communication numérique ci-dessous).

2. La recommandation de fournir une projection mensuelle nette regroupant tous les piliers de pension en un seul montant, n'est généralement pas prise en compte. Dans la communication papier, ce n'est généralement pas disponible et dans la communication numérique, seuls 4 pays le proposent.

Ce point est généralement lié à la philosophie/politique choisie par les pays et à l'institution responsable de la communication (publique, privée ou mixte). Il s'agit plus d'une question politique et d'un compromis entre être "globalement correct" et fournir des "montants précis", que de faisabilité. En effet, cette projection agrégée n'est possible qu'en faisant de nombreuses hypothèses et règles fiscales qui rendent le résultat quelque peu imprécis bien que globalement correct. On remarque un lien entre la communication de cette projection agrégée et l'institution en charge de la communication. Lorsque l'institution en charge est entièrement publique, cette projection est rarement proposée (Belgique, Espagne, Pologne). Cette communication est proposée lorsque l'établissement est privé ou mixte (Danemark, France, Pays-Bas).

3. Concernant le maintien de la communication papier et la standardisation de cette communication lorsqu'elle provient de plusieurs fournisseurs, on constate que la communication papier est devenue le parent pauvre et que, bien que toujours présente, dans plusieurs pays interrogés, elle n'est plus lue (brochure pour les jeunes en France, enveloppe orange en Suède). Celle-ci ne comporte bien souvent pas les mêmes informations que les applications en ligne, elle n'intègre pas tous les piliers et provient de différents fournisseurs de manière non standardisée (sauf dans certains pays comme les Pays-Bas ou la Slovénie où la loi impose une standardisation comme concerne le contenu (mais dans ce cas la forme est souvent libre)). Cette communication est également très statique et ne comporte pas d'éléments visuels pour une meilleure compréhension.

De nombreux pays tentent également de limiter au maximum cette communication papier pour des raisons budgétaires en incitant les gens à ouvrir des comptes/sessions en ligne puis à communiquer par voie numérique.

4. Concernant la présence de la communication digitale, et d'une plateforme en ligne utilisant des outils de simulation et de projection plus sophistiqués et dynamiques, on constate que ces dernières années, les efforts de tous les pays interrogés se sont concentrés sur le développement de la communication digitale. Dans tous les pays, les informations générales sur le système de retraite sont bien fournies sur les sites nationaux et le plus souvent bien ciblées selon la situation des individus (jeune actif, quasi-retraité, retraité, pension légale, retraite complémentaire, etc.); nous pouvons également consulter des vidéos qui aident à comprendre. Ensuite, au niveau de la consultation des droits individuels de pension, c'est là que le plus grand développement s'est fait sentir ces dernières années. Dans tous les pays interrogés, il existe au moins un calculateur qui permet de calculer la première date de pension et la projection des droits individuels à cette date. Certains pays vont jusqu'à agréger les droits de tous leurs piliers de pension avec une projection à l'âge de la pension et la possibilité de simuler différents événements de vie ou choix concernant la retraite (âge, départ partiel, etc.). Cette digitalisation permet de proposer des outils de projection et de simulation sophistiqués, des calculateurs sophistiqués sont prévus et des outils de visualisation permettent une meilleure compréhension. C'est aussi grâce à ces outils que les

informations peuvent être hiérarchisées visuellement et que des simulations d'événements de la vie peuvent avoir lieu.

Il existe une grande disparité entre les pays concernant la qualité et les résultats de ces plateformes en ligne. Mais tous visent à développer leur communication sur les pensions dans ce sens.

Les recherches menées notamment sur les plateformes en ligne de consultation des droits de pension (Pension Tracking Systems) mettent en évidence les points résumés dans le tableau ci-dessous. L'annexe 2 de cet article énumère les résultats de l'étude plus en détail.

Évaluation des Pension Tracking Systems (2020)	
Couverture et intégration des piliers de pension dans la plateforme / calculateur	Peu de plateformes rassemblent/centralisent tous les piliers de la retraite et encore plus rares sont celles qui intègrent l'épargne retraite individuelle. Sur les 11 pays analysés, 6 pays disposent d'une plateforme couvrant uniquement les retraites publiques, 3 (Belgique, France, Pays-Bas) incluent également les retraites complémentaires professionnelles et seulement 2 (Danemark et Suède) couvrent tous les piliers de retraite du système.
Intégration des piliers dans le calcul et dans les montants présentés	Seuls le Danemark et la Suède proposent des montants et projections intégrant les 3 piliers de la retraite. La France et les Pays-Bas incluent également la pension publique et la pension professionnelle complémentaire dans le même calcul et proposent des montants globaux. En Belgique en revanche, bien que la retraite publique et la retraite complémentaire professionnelle soient présentes sur la même plateforme, les deux retraites sont présentées complètement séparées et aucun agrégat n'est proposé.
Nivellement des informations	La plupart des plateformes disposent d'une information nivelée (d'abord globale et simple puis détaillée).
Base / entrée du calcul	Certains pays demandent à l'utilisateur de saisir une série de paramètres pour effectuer les calculs, tandis que d'autres pays utilisent les données présentes dans les bases de données nationales et privées pour pré-calculer les paramètres et proposer un calcul sans intervention de l'utilisateur (c'est le cas en Belgique, en France, Danemark, Suède, Royaume-Uni et Estonie). Les paramètres pré-remplis peuvent même être ajustés/corrigés directement par l'utilisateur dans certains pays (France par exemple).
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> - La plupart des plateformes renseignent sur la première date de départ à la retraite; - Selon le système de retraite (capitalisation ou répartition) on retrouve le montant constitué; - La plupart des plateformes proposent une projection mensuelle ou annuelle; - Des projections plus avancées sont présentes prenant en compte les différentes durées de pensions et intégrant tous les piliers des pensions (Suède et Danemark); - Des projections pour l'ensemble du couple sont également proposées au Danemark et aux Pays-Bas; - Des simulations sont également présentes ; dans la plupart des pays, cela se limite à une simulation de la projection en fonction de l'âge de la retraite. Mais d'autres pays (Danemark, Suède, France, Pays-Bas) autorisent des simulations beaucoup plus poussées. Des événements de la vie sont simulés (décès, incapacité de travail, mariage/concubin, arrivée d'un enfant, divorce, changement de rang ou de travail, etc.). Au Danemark, vous pouvez même trouver des bénéficiaires en cas de décès.
Présentation	<ul style="list-style-type: none"> - Il existe des pays qui utilisent des outils très dynamiques, des graphiques aidant à comprendre et illustrant chaque information textuelle, des graphiques dynamiques qui s'adaptent en fonction d'un curseur ou d'un paramètre à modifier, des lignes du temps, etc. (Suède, Danemark, France); - On retrouve des pays avec une interface agréable et moderne avec de jolies couleurs et une structure d'information bien construite et facile à comprendre. En revanche, dans d'autres pays, peu d'éléments graphiques ou dynamiques sont utilisés (Belgique, Pays-Bas, Royaume-Uni); - Il existe également des plates-formes plus anciennes avec des informations présentées principalement sous forme de texte et de chiffres.
Montants	La plupart des pays offrent des montants bruts, certains bruts et nets (Belgique), et d'autres nets (Pays-Bas, Royaume-Uni).
Autres fonctionnalités plus avancées	Certaines plateformes proposent une comparaison de la projection par rapport au salaire actuel. En Finlande, le taux de remplacement est indiqué. Il existe également des plateformes proposant un aperçu pour le couple (Pays-Bas et Danemark).

Adaptation de la plateforme	- Dans la plupart des pays, l'application ne varie pas selon les caractéristiques de l'utilisateur. La même application est disponible pour tous (sauf en France dans leur application mobile (un profil actif vs un profil retraité)); - Dans certains pays, l'application s'adapte à différents supports (tablette, ordinateur, téléphone portable) et dans d'autres (exemple en France et aux Pays-Bas), une version spéciale mobile existe avec des fonctionnalités différentes/supplémentaires.
Personne/institution responsable	La responsabilité de la plateforme en ligne varie également considérablement d'un pays à l'autre et a un impact sur le contenu. Certaines plateformes sont entièrement sous la responsabilité du gouvernement (Belgique, Pologne, Espagne, Slovénie par exemple), d'autres ont une responsabilité mixte (France, Suède ou Pays-Bas par exemple) et d'autres sont privées (Danemark par exemple).
Caractère informatif de la plateforme	Ces plateformes sont informatives et destinées à un public averti qui peut interpréter des simulations et des projections et en tirer les bonnes conclusions pour prendre des décisions adéquates quant à leur future retraite. Dans de nombreux pays, des campagnes annuelles d'interprétation et d'aide à la décision sont organisées (comme en France avec les « Rendez-vous retraite ») au cours desquelles les particuliers peuvent prendre rendez-vous avec un conseiller retraite qui leur expliquera et les aidera à interpréter l'outil.
Défis	Tous les pays enquêtés, malgré leur développement plus ou moins avancé, font face au même constat et au même défi : le faible nombre de visiteurs sur leur plateforme en ligne et le peu de temps passé sur la plateforme. Même dans le cas de plateformes très développées et sophistiquées, le taux de fréquentation ne dépasse pas 30-40% de la population cible et avec une tranche d'âge assez élevée (45-55+). Les pays observent également que les personnes ne restent pas longtemps lorsqu'elles sont connectées (quelques minutes).

5. La communication de l'impact des différents comportements sur la projection mensuelle nette, n'est disponible qu'en ligne (voir ci-dessus).

6. Des programmes d'éducation financière et de sensibilisation pour soutenir la communication, la sensibilisation et la compréhension du système de retraite sont en cours de développement dans certains pays (comme au Royaume-Uni et aux Pays-Bas). Celles-ci donnent de bons résultats mais elles sont présentes dans des systèmes où la liberté de choix concernant la constitution de sa retraite est faible (premier pilier obligatoire et deuxième pilier en auto-affiliation). Leur objectif était plus de comprendre et de sensibiliser que de changer le comportement des individus.

7. Peu de pays étudiés ont encore intégré les théories du comportement (financier) ou de l'économie comportementale dans le développement de leurs campagnes de communication. Certains pays l'étudient ou le connaissent bien (Pays-Bas, France, Slovénie par exemple) mais ils ne sont pas encore vraiment utilisés.

8. Concernant la recommandation de communiquer par groupes cibles, elle s'applique généralement principalement au niveau de l'âge et de la situation professionnelle (actif/retraité). Des communications spécifiques sont proposées. Certains pays, comme la France, envisagent d'utiliser des données personnelles telles que le salaire, la situation familiale, le statut professionnel, la carrière, la région de résidence, etc. pour mieux cibler et personnaliser leur communication retraite.

En revanche, il n'y a pas de différenciation ou d'adaptation de la communication (contenu ou canal) selon le niveau d'éducation (financier).

Concernant la langue de communication, on note que la plupart des pays ne communiquent que dans leur langue nationale et, sur les sites internet, parfois aussi en anglais. Seule la Finlande communique également dans les langues les plus représentatives des groupes cibles.

9. En ce qui concerne l'évaluation des campagnes et des outils de communication, de nombreux pays le font, notamment par le biais d'enquêtes auprès des citoyens. C'est ainsi qu'ils savent que certaines communications sont lues, d'autres non, certaines ont un impact, d'autres pas. Certains pays, comme le Royaume-Uni, évaluent également l'évolution du niveau de connaissance et de compréhension du système année après année.

6.2.2. Défis, évolution, avenir

1. Il y a une remarque générale de tous les pays concernant les défis de la communication : le manque d'intérêt et d'engagement dans le domaine des retraites (et surtout chez les jeunes où il y a parfois aussi un manque de confiance dans le système). La complexité est également mise en évidence.

Un autre défi est la faible utilisation des plateformes digitales et les difficultés à atteindre certains segments de la population avec la communication digitale. De plus, les gens n'investissent pas beaucoup de temps sur les plateformes en ligne.

2. En termes d'évolution de la communication au cours des 10 dernières années, la plupart des pays ont concentré leurs efforts sur le développement de la communication digitale et des systèmes de suivi des pensions.

3. Concernant l'avenir de la communication, là encore, la plupart des pays souhaitent concentrer leurs efforts sur le développement de la communication digitale et notamment des plateformes en ligne de consultation des droits de pension individuels en ajoutant des fonctionnalités, en intégrant les piliers manquants, en approfondissant leurs outils de simulation, et en rendant les outils plus décisionnels.

Les pays espèrent également attirer davantage de personnes sur leur plateforme en ligne.

En conclusion, cette enquête révèle les quatre résultats importants suivants :

1. Tous les efforts déployés au cours des 10 dernières années se sont concentrés sur la digitalisation et sur le développement de plateformes en ligne pour consulter les droits de pension individuels. C'est également dans cette direction que les pays européens s'orienteront à l'avenir.

2. Nous constatons une grande disparité entre les pays quant à l'état de la communication actuelle sur les retraites.

3. Certaines recommandations importantes pour une bonne communication sur les retraites ne sont pas encore intégrées dans la majorité des pays et seuls quelques pays répondent à la principale question des individus qui est « combien j'aurai en poche pendant mes jours de retraite ? ».

4. Tous les pays, quel que soit le développement de leur plateforme en ligne, font face au même constat et aux mêmes défis : le faible nombre de visiteurs sur leur plateforme en ligne et le peu de temps passé sur la plateforme. Ces remises en question étaient déjà mises en lumière avec la communication papier. L'intérêt des (jeunes) gens et la volonté d'investir du temps pour la pension ne semblent pas améliorés par l'évolution et le développement de la communication.

7. DISCUSSION

Sur la base des quatre constats importants mis en évidence par notre enquête et présentés ci-dessus, cette section aborde les trois points suivants : (1) l'impact de la digitalisation sur la

communication retraite ; (2) l'importance de la communication sur les retraites et les faiblesses actuelles ; (3) le problème du faible intérêt.

7.1. L'IMPACT DE LA DIGITALISATION SUR LA COMMUNICATION PENSION

Nos résultats soulignent que les pays européens concentrent leurs efforts sur le développement de plateformes digitales principalement pour la communication des droits de pension individuels. Nous constatons également que ces plateformes ont actuellement un faible nombre d'utilisateurs et peinent à toucher un certain segment de la population. Nous abordons donc dans ce point la valeur ajoutée de cette communication digitale.

Sur la base de notre analyse approfondie des différents Pension Tracking Systems, nous pouvons dire que les outils digitaux apportent les avantages suivants :

1. La communication digitale a l'avantage d'être dynamique plutôt que statique comme la communication papier ;
2. Ils permettent la consultation de ses droits de pension en temps réel (sans attendre la communication papier annuelle pour une mise à jour) ;
3. Ils permettent une accessibilité à tout moment et n'importe où ;
4. Il est possible d'utiliser des outils visuels dynamiques pour transmettre des informations sous forme d'images ;
5. Il est possible de présenter des proportions via des graphiques et des schémas ;
6. Il est possible de faire des projections dynamiques et des simulations, des comparaisons visuelles ;
7. Il est possible d'ajouter des vidéos explicatives vulgarisées pour rendre le système plus compréhensible ;
8. Il est possible de niveler les informations visuellement (via des boutons, des open-claps, etc.) ;
9. Ils se veulent écologique et un réel gain financier ;
10. Selon certains pays la communication papier n'est pas forcément lue (enveloppe orange en Suède, brochure pour les jeunes en France).

Cependant, de nos jours, tout le monde n'a pas accès à l'information digitale, il est donc important de maintenir une communication papier, mais peut-être une communication papier globalisée, standardisée, unique, contenant les mêmes informations que celles proposées sur la plateforme en ligne. Certains pays (comme la France) le font déjà et c'est une pratique qui serait économique et judicieuse si cette communication unique, globale et annuelle remplaçait les diverses communications non standardisées émanant de chaque acteur impliqué dans le système.

Le faible nombre d'utilisateurs et la difficulté d'atteindre une partie de la population ne peuvent être liés à l'aspect digitale de cette communication, à la difficulté pour les personnes d'accéder à ces plateformes, ni à la maturité du contenu de ces plateformes. En effet, (1) d'autres plateformes gouvernementales en ligne avec le même accès en ligne ont un taux de fréquentation de 80% au lieu de 30% pour la plateforme en ligne de consultation des droits de pensions (exemple : la plateforme de fiscalité Tax-on-web en Belgique) (Le soir.be 2018), (2) notre enquête met en évidence que ces problèmes sont également observés dans les pays disposant d'une plateforme numérique très mature et complète, (3) des études ont souligné que même la communication papier n'est pas lue et peine à atteindre les gens (Larsson, P., Paulsson, A., and Sundén, A. 2011). Nous concluons donc que ces problèmes ne sont pas liés à la digitalisation de la communication pension mais reflètent, une fois de plus, le manque d'intérêt pour les retraites.

En conclusion, on peut dire que la digitalisation de la communication relative aux pensions apporte de nombreux avantages et que les plateformes en ligne de consultation des droits individuels de pension sont un véritable atout. Cependant, il ne faut pas se passer de la communication papier et viser une communication papier globalisée, standardisée, unique, contenant les mêmes informations que celles proposées sur la plateforme en ligne.

7.2. L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION SUR LES PENSIONS ET LES FAIBLESSES ACTUELLES

Sur la base des résultats de notre enquête, nous pouvons dire que la communication existante a un rôle/un impact important sur la transparence, le droit à l'information, l'accès aux informations personnelles et l'amélioration des connaissances.

On peut aussi dire, comme expliqué au point précédent, que la digitalisation de la communication retraite améliore la communication.

Mais notre enquête a révélé que certaines recommandations importantes pour une bonne communication sur les pensions ne sont pas encore intégrées dans la majorité des pays et que seuls quelques pays répondent à la principale question des individus qui est « combien aurai-je en poche au moment de ma pension ? ».

Il faut donc continuer à améliorer cette communication pour pouvoir répondre à la principale question des particuliers qui est « combien aurai-je en poche au moment de ma pension ? ».

7.3. LE PROBLEME DU FAIBLE INTERET

Notre enquête révèle que même lorsque les recommandations pour une bonne communication sur les pensions sont intégrées, le problème de l'intérêt et de la volonté d'investir du temps dans la planification des retraites reste présent.

Des études en économie comportementale, en psychologie et en sciences cognitives peuvent aider à comprendre ces faits.

En effet, de nombreuses études démontrent l'influence de nombreuses variables sur le processus de prise de décision des personnes (même les plus éduquées). Ces variables n'ont aucun lien avec l'information fournie mais sont intrinsèquement liées à la façon dont les gens traitent l'information et comment ils sont personnellement influencés par différents stimuli, par les caractéristiques de l'environnement, le moment où ils prennent leur décision, etc.

L'environnement des pensions se caractérise par une perte d'argent aujourd'hui pour obtenir une récompense plus tard. Cette récompense devient de moins en moins certaine en raison des défis auxquels sont confrontés les systèmes de retraite et des nombreuses réformes qui ont suivi. Ces réformes ont également conduit à des systèmes plus complexes et incertains.

Dans cet environnement, les gens ne peuvent pas réagir comme prévu parce que les humains évitent les pertes et les risques (Kahneman, D. and Tversky, A. 1979) , ont tendance à être passifs (Kahneman, D. and Tversky, A. 1982) (Altmann, S., Grunewald, A., and Radbruch, J. 2019), tendance à procrastiner (Akerlof, G. 1991) (O'Donoghue, T. and Matthew, R. 1999), ont des difficultés face à la complexité et à l'incertitude (Heiner, R. 1983), ont tendance à prendre des décisions différentes selon le moment de ces décisions (Diamond, P. and Koszegi, B. 2000). Des études révèlent également que les gens ne tiennent pas compte de l'espérance de vie

croissante (Hamermesh, D. 1982) et ont tendance à penser en termes de valeurs monétaires nominales plutôt que réelles (Shafir, E. and Diamond, P. 1997).

Les recherches en économie comportementale, en psychologie et en sciences cognitives expliquent les problèmes de manque d'intérêt et de volonté d'investir du temps dans la planification des retraites et les dissocient de la communication sur les retraites.

De plus, il est également nécessaire d'analyser le contenu de la communication actuelle sur les retraites.

Notre enquête révèle que la communication actuelle sur les retraites en Europe est uniquement informative et destinée à un public averti qui peut interpréter des simulations et des projections et tirer les bonnes conclusions pour prendre des décisions adéquates concernant leur future retraite.

Le problème est que, comme expliqué ci-dessus, les gens ont des difficultés à prendre les bonnes décisions dans l'environnement des retraites.

Ainsi, une communication informative peut suffire à assurer les revenus de la retraite si le système de retraite prend en compte ces difficultés et est conçu pour aider la population dans sa décision (avec un choix par défaut, une affiliation automatique, des régimes obligatoires...).

Mais dans les systèmes de retraite offrant des choix libres pour une population ciblée qui n'est pas en mesure de faire les bons choix par elle-même, il est nécessaire d'avoir plus qu'une communication informative.

C'est certainement la raison du succès des conseillers en retraite humaine qui fournissent plus qu'une communication informative. Il répond aux questions des gens, les aide à interpréter les informations et peut répondre à la question suivante : « comment puis-je améliorer ma situation actuelle pour avoir plus tard une pension suffisante ? ».

Pour le moment, les plateformes en ligne ne simulent que certains événements et leur impact sur la future retraite mais ne préconisent pas aujourd'hui certaines actions pour atteindre un certain objectif de retraite.

Il est donc nécessaire, principalement dans les systèmes de retraite à libre choix, de construire une communication qui soutient et guide de manière neutre les décisions de la population ciblée en fonction de ses préférences et de ses caractéristiques et qui soit capable de recommander certaines actions pour atteindre un certain objectif de retraite selon la situation des individus (tous piliers confondus).

8. LIMITES DE L'ETUDE

Les résultats obtenus des différentes études entreprises dans cet article et la qualité des analyses et des discussions dépendent de la qualité et de l'exhaustivité des réponses obtenues par les participants à l'enquête.

Même si seulement la moitié des pays européens ont participé à l'enquête, ils disposent de systèmes de retraite suffisamment diversifiés pour être considérés comme représentatifs. Par ailleurs, plusieurs itérations ont été réalisées auprès des différents participants (parfois plusieurs personnes par pays), et ce via différents moyens de communication (sondage, email, entretien, face à face) pour bien comprendre et affiner les résultats obtenus. Des recherches documentaires supplémentaires ont également été effectuées pour étayer l'analyse. De plus, les points d'attention et de discussion mis en évidence sont basés sur des constatations générales, qui ont été notées dans la majorité des réponses.

9. RECHERCHES FUTURES

Sur la base de nos points discutés, certaines recherches futures nous semblent intéressantes.

Premièrement, nous avons souligné l'importance d'avoir une communication plus décisionnelle dans les systèmes de retraite offrant des choix libres pour une population ciblée qui n'est pas en mesure de faire le bon choix.

Partant de ce constat, il semble intéressant d'analyser les pistes pour proposer cette communication plus décisionnelle. Il pourrait être intéressant de réfléchir à un système automatisé qui soutiendrait et optimiserait le processus de décision de retraite d'un individu en fonction des contraintes et des objectifs de cet individu, et des contraintes du système.

Ensuite, nous avons également souligné que la communication sur les retraites peut rester informative si le système de retraite accompagne les personnes dans leur processus de prise de décision. Ainsi, une autre direction pour les recherches futures pourrait être l'analyse de la conception de l'architecture des systèmes de retraite.

Certains articles soutiennent que les réglementations et l'architecture des systèmes de retraite pourraient être de bons outils pour prévenir les mauvais choix (Prast, H. and van Soest, A. 2016) (Debets, S. et al. 2020). Ils expliquent que la conception institutionnelle des régimes de retraite joue un plus grand rôle dans le processus décisionnel des personnes que l'éducation et l'information. (Bodie, Z. and Prast, H. 2012). Ils expliquent que l'élimination des possibilités de mauvais choix améliorerait la qualité de la prise de décision dans le domaine des pensions. Ils disent que "changer la valeur par défaut est susceptible d'être beaucoup plus efficace que de fournir des informations sur les options possibles"(Debets, S. et al. 2020).

Dans cette manière de concevoir l'architecture des système de pension pour éliminer les opportunités de mauvais choix, nous avons noté deux tendances dans la littérature : (1) les choix par défaut, l'adhésion automatique, l'investissement automatique, et (2) la liberté de choix avec un environnement de choix bien conçu.

Certains articles expliquent le pouvoir des options par défaut sur le comportement humain (options par défaut dans le processus d'accumulation mais aussi dans la phase de paiement). Ils mettent en ligne le choix par défaut et certains comportements spécifiques (procrastination, besoin de fermeture, ..) mais ils atténuent également l'impact des inconvénients potentiels et soulignent l'importance d'options par défaut bien conçues (Brown, Jeffrey R., Farrell, Anne M., and Weisbenner, Scott J. 2016).

D'autres études (Brüggen, E. C., Post, T., and Van der Heijden, K. 2017) défendent la liberté de choix mais sous un certain environnement de choix et appliquer les travaux de Huffman et Kahn en 1998 sur la conception de l'environnement de choix à l'architecture et à la communication des pensions (Huffman, C. and Kahn, B. 1998). Ils expliquent qu'il faut offrir des choix aux gens et que la façon dont les choix sont présentés aidera les gens à prendre leur décision.

Enfin, d'autres études, avec lesquelles nous sommes plus en phase, alignent l'architecture des choix sur les spécificités des personnes (salarié, indépendant..) et prennent en compte des éléments comportementaux (Bodie, Z. and Prast, H. 2012). Ils suggèrent un système obligatoire pour les employés pour faire face aux problèmes de maîtrise de soi et à la procrastination dans le cadre de choix limités mais significatifs pour les employés. Pour les indépendants, ils proposent une participation par défaut (opt-out) ou un choix actif.

Ce type d'architecture de système de retraite adaptée/ciblée et conforme à la réalité comportementale nous semble une bonne option et mérite plus d'attention à l'avenir.

10. CONCLUSION

Face au transfert de risques et de responsabilités dans les mains des individus que les différentes réformes des systèmes de pension ont amené, et face à l'importance de l'information dans le processus de décision des individus qui ont aujourd'hui un rôle plus important à jouer dans la constitution de leur pension, cet article vise à analyser la situation de la communication relative aux pensions en Europe en 2020, ses défis et faiblesses et les risques futurs.

Dans ce but, nous avons entrepris une enquête auprès de 11 pays européens pour évaluer la communication sur les pensions en Europe en 2020. Une analyse plus approfondie des différentes plateformes de consultation des droits de pension individuels (Pension Tracking Systems) a également été menée.

Au cours de nos investigations, dans tous les pays, quels que soient le développement et l'aboutissement de leur communication, nous avons constaté que : (1) dans tous les pays les efforts en matière de communication retraite se concentrent sur le développement d'une communication digitale et de plateformes digitale de consultation des droits individuels à la retraite ; (2) il existe une grande disparité entre les pays concernant l'état de cette communication digitale ; (3) les recommandations les plus importantes pour une bonne communication sur les retraites ne sont pas encore intégrées dans la plupart des pays ; (4) l'intérêt des personnes pour les informations fournies est faible dans tous les pays.

Sur la base de ces constats, ce document a abordé les trois points suivants : (1) l'impact de la digitalisation sur la communication retraite ; (2) l'importance de la communication relative aux pensions ; (3) le problème du faible intérêt. Quelques pistes intéressantes pour des recherches futures sont également proposées.

Nous avons conclu que :

1. La digitalisation est un véritable atout pour la communication pension et apporte de nombreux avantages qui améliorent la compréhension et l'accessibilité de l'information.
2. La communication sur les retraites a un rôle/un impact important sur la transparence, le droit à l'information, l'accès aux informations personnelles et l'amélioration des connaissances. Il faut donc continuer à améliorer cette communication pour pouvoir répondre à la principale question des particuliers qui est « combien aurai-je en poche au moment de ma pension ? ».
3. Même lorsque les recommandations pour une bonne communication sur les pensions sont intégrées, le problème de l'intérêt et de la volonté d'investir du temps dans la planification des retraites restent présent. Les recherches en économie comportementale, en psychologie et en sciences cognitives expliquent ces problèmes de manque d'intérêt et de volonté d'investir du temps dans la planification des retraites, et les dissocient de la communication sur les retraites. Ces recherches relient le comportement inattendu des personnes dans l'environnement de la pension à des variables qui sont intrinsèquement liées à la façon dont les personnes sont personnellement influencées par différents stimuli, par les caractéristiques de l'environnement, le moment où elles prennent leur décision, etc.
4. Il est nécessaire, principalement dans les systèmes de retraite à libre choix, de construire une communication plus décisionnelle. Une communication qui soutient et oriente les décisions de la population ciblée en fonction de ses préférences et caractéristiques et qui est capable de recommander certaines actions pour atteindre un certain objectif de retraite en fonction de la situation des individus (tous piliers confondus).

Suite à ces constats, nous avons proposé deux directions de recherche future : (1) l'analyse d'une communication plus décisionnelle avec la création d'un système automatisé qui accompagne les personnes dans leur processus de prise de décision et qui optimise cette prise de décision en fonction des contraintes et les objectifs de l'individu et les contraintes du système ; et (2) l'analyse d'architectures de système de pension adaptées et ciblées intégrant les comportements et les préférences des personnes.

BIBLIOGRAPHY

- Akerlof, G. 1991. 'Procrastination and Obedience.' *American Economic Review* 81: 1–19.
- Altmann, S., Grunewald, A., and Radbruch, J. 2019. 'Passive Choices and Cognitive Spillovers.' *IZA Discussion Paper No. 12337*.
- Barbier, C. 2010. 'De Lisbonne à Europe 2020: Une Nouvelle Direction Pour La Strategy Economique de l'Union Européenne?' *Ose Paper Series* briefing paper N°2.
- Bodie, Z. and Prast, H. 2012. 'Rational Pensions for Irrational People: Behavioral Science Lessons for the Netherlands.' In L. Bovenberg, C. Van Ewijk, & E. Westerhout (Eds.), *The Future of Multi-Pillar Pensions*. Cambridge: Cambridge University Press, 299–329. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139136143.013>.
- Brown, Jeffrey R., Farrell, Anne M., and Weisbenner, Scott J. 2016. 'Decision-Making Approaches and the Propensity to Default: Evidence and Implications.' *Journal of Financial Economics* 121(3): 477–95.
- Brüggen, E. C., Post, T., and Van der Heijden, K. 2017. 'Creating Good Choice Environments: Insights from Research and Industry Practice.' *Nestpar Design Papers*.
- Carone, G., Eckefeldt, P., Giamboni, L., Laine, V., and Summert, S. 2016. 'Pension Reforms in the EU since the Early 2000's: Achievements and Challenges Ahead.' *European Economy Discussion Papers* 042.
- Debets, S., Prast, H., Rossi, M., and van Soest, A. 2020. 'Pension Communication, Knowledge, and Behaviour.' *Journal of Pension Economics and Finance*, 1–20. <https://doi.org/10.1017/S1474747220000232>.
- Diamond, P. and Koszegi, B. 2000. 'Quasi-Hyperbolic Discounting and Retirement.' *Mimeo, MIT*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.229497>.
- European Commission. 2010. 'Green Paper - towards Adequate, Sustainable and Safe European Pension Systems, COM(2010)365 Final'. Brussels.
- . 2011. 'COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS "Annual Growth Survey: Advancing the EU's Comprehensive Response to the Crisis"'. COM(2011) 11 final. Brussels.
- . 2012a. 'COMMUNICATION FROM THE COMMISSION "Annual Growth Survey 2012"'. COM(2011) 11 final. Brussels.
- . 2012b. 'White Paper on Pensions – An Agenda for Adequate, Safe and Sustainable Pensions, COM (2012) 55 Final.' Brussels.
- European Commission DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. 2008. 'Public Information on Pension Systems and Pension System Changes - Synthesis Report, Peer Review in Social Protection and Social Inclusion 2008.' Poland. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1024&langId=en&newsId=1436&furtherNews=yes>
- European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. 2018. 'Pension Adequacy Report 2018: Current and Future Income Adequacy in Old Age in the EU, Volume 1'. Brussels.
- Heiner, R. 1983. 'The Origin of Predictable Behavior.' *American Economic Review* 73: 560–95.
- High-level group of experts on pensions. 2019. 'Final Report of the High-Level Group of Experts on Pensions.' <https://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupMeetingDoc&docid=38547>.
- Huffman, C. and Kahn, B. 1998. 'Variety for Sale: Mass Customization or Mass Confusion.' *Journal of Retailing* 74 (4): 491–513.
- Insurance Europe. 2020. 'Annual Report 2019-2020.' <https://www.insuranceeurope.eu/2019-2020-annual-report-published>.
- Kahneman, D. and Tversky, A. 1979. 'Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk.' *Econometrica* 47 (2): 263–91. <https://doi.org/10.2307/1914185>.
- . 1982. 'The Simulation Heuristic.' In D. Kahneman, P. Slovic, & A. Tversky (Eds.), *Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases*, New York: Cambridge University Press, 201–8.

- Larsson, P., Paulsson, A., and Sundén, A. 2011. 'Customer-Oriented Services and Information: Experiences from Sweden.' In Takayama N. (Ed.), *Priority Challenges in Pension Administration*. Tokyo: Maruzen Co. Ltd, Chapter 9, 135–52.
- Le soir.be. 2018. 'Opération Impôts: Comment Se Connecter à Tax-on-Web?', 2018. <https://www.lesoir.be/159438/article/2018-05-29/operation-impots-comment-se-connecter-tax-web-video>.
- Lusardi, A. and Mitchell, O. 2011. 'Financial Literacy around the World: An Overview.' *Journal of Pension Economics and Finance* 10: 497–508.
- O'Donoghue, T. and Matthew, R. 1999. 'Doing It Now or Later.' *American Economic Review* 89 (1): 103–24. <https://doi.org/10.1257/aer.89.1.103>.
- OECD. 2013. 'Improving Pension Information and Communication - OECD Survey and Lessons Learnt'. https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/TrustFund2013_OECD_%20Improving_Pension_Information_and_Communication.pdf.
- PensioPlus and Assuralia. 2021. 'Le Dilemme Des Pensions, La Voix d'une Génération'. <https://pensioplus.be/cgi?lg=fr&pag=2970&tab=87&rec=341&frm=0>.
- Prast, H. and van Soest, A. 2016. 'Financial Literacy and Preparation for Retirement.' *Intereconomics* 51: 113–18. <https://doi.org/10.1007/s10272-016-0588-9>.
- Shafir, E., and Diamond, P. 1997. 'Money Illusion.' *The Quarterly Journal of Economics* 112 (2): 341–74.
- Simon, H. 1947. *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations*. 4th edn. New York: Free Press.
- . 1955. 'A Behavioral Theory of Rational Choice.' *Quarterly Journal of Economics* 69: 99–118.
- Stevens, Y. and Van Assche, L. 2013. 'Synthesis Report Peer Review in Social Protection and Social Inclusion: The Right to Retirement Pension Information.' Spain.
- Technical Commission on Old-age, Invalidity and Survivors' Insurance, The International Social Security association (ISSA). 2016. 'Pension Communication: Final Report'. Panama: World Social Security Forum.
- The Economic Policy Committee and the Social Protection Committee. 2020. 'Joint Paper on Pensions 2019'. [ecfin.cefcpe\(2020\)469700](https://ecfin.cefcpe(2020)469700). Brussels.

ANNEX 1 – SONDAGE 2020 - POLITIQUES DE COMMUNICATION - REPONSES

Le tableau ci-dessous contient une retranscription des réponses obtenues par la Belgique. Ceci est un exemple des réponses obtenues par les 11 pays participants. La transcription des réponses de chaque pays participant est disponible sur demande (lanotte.myriam@gmail.com).

BELGIUM		
Coverage of the communication	Legal pension (managed by the federal pension institution)	Complementary pension (managed by Sigedis (a governmental organisation))
Pension - definition	Deferred salary as a replacement income after retirement. Pension is or an old-age pension or a survivor's pension. So entitlement you get after working a certain period and/of reaching a certain age (survivor). Or entitlement you get after your spouse deceases.	Occupational pension constituted by the employer or the sector (or the independent directly) during the working period. The amount will be received at the pension age In addition to the legal pension.
Pension communication to citizens - definition	All communication on future or current pension benefits. This can be general information via e.g. a website, or personalised information via pension portal or personal communication (Information about the personalised current and/or future pension rights via a protected channel).	All communication to citizens about complementary pension: general information and information about the occupational pension rights.
Reason to communicate	To increase pension awareness; To increase knowledge; To help people to understand; Because people has a right to be informed; To check if information is correct; legal obligation	To help people to understand; Because people has a right to be informed; to help people to find their constituted rights among the different pension providers; to check if information is correct; legal obligation
Responsible for the communication	The government; The employers; The private pension institutions	The government; The employers; The private pension institutions
Legal framework	Y	Y
Communication channel	General letter; personalized letter; general mail; telephone (via special number); brochures; websites; online services; newsletters; face to face (in contact point);social media (facebook, linkedin, youtube, etc.)	Pension fiches, personalized letter, websites, online services, contact center.
Technics used to build the pension communication	We ask the services of an specialized bureau of communication (internal or external); We use scenario/user stories to be sure to answer recipient needs	personas
Feedback collection/evaluation of the communication	Y	
Foreigners/mobile workers targeted	Y. information about pension rights are available on mypension.be; big issue about access rights after GDPR; lack of a European/international authentication system	Y. General information is available on the website. We send personalized letters to the official address of the citizens even if this address is not in Belgium.
Description of the most important communications		
1	my pension.be/first pillar --> online pension portal with information on future pensions, but also pensions in payout phase; Permanently available (online website); Personalized; Layered on the worker activity; From the government; To employee, to self employed, to civil servants, to active workers, to retired people, to young people; with projection, with simulation.	Consultation of the individual pension rights on mypension/secondpillar ; Permanently available (online website); global constituted amount, total as employee/ self-employed; the constituted reserves in each pension plan with information about the organizer and the pension institution; detail of the constituted amount/projected amount for each pension plan. From the government. For all citizens with an occupational pensions.
2	complementary to communication 1: individual scenario's / impact of live events and career choices ; on demand; Personalized ; From the government; To employee; to self employed; to civil servants; to active workers; to retired people; with projection; sent by letter	Early digital communication about individual pension rights and the existing of mypension for the consultation of the details. Digital communication to the ebox and mypension. From the government. To all citizens with an occupational pensions.
3	General pension information via website; permanently; General ; Layered on the worker activity (active/retired) Layered in the financial literacy; voluntary communication; On demand	Pension fiches: yearly communication of individual pension rights. Pension institutions have the obligation to communicate each year the personal situation of each affiliate in each pension plan.

	communication. From the government; To employee, to self employed, to civil servants, to active workers, to retired people, to young people. with general information; available on a website; via phone / F2F	This obligation can be delegated to Sigedis (government) which generates uniform and standardized pension fiches and sent them electronically (ebox and mypension with a notification via email) (but this is not an obligation)
4	website/social media/brochure	General information about mypension via website: permanently available; from the government; to everyone
5	Newsletter; each trimester; General ; From the government; sent via a digital way;	Video about occupational pension on youtube; permanently available; from the government; to everyone
6	Press release; In case of an event; General ; From the government;	Private website of pension providers; permanently available; to everyone
7	telephone - contact center (green number); permanently; Personalized (with personalized information); General ; On demand communication; From the government; To employee; to self employed; to civil servants; to active workers; to retired people; GDPR proved	Advisors at the different pension providers; on demand, from private pension institution;
8	face to face; on demand; Personalized; General ; To employee; to self employed; to civil servants; to active workers; to retired people;	Contact center occupational pension; on demand ; for general and personalized information in respect of GDPR; by phone
9	speeches, seminars; on demand; General (no personalized information)	
10		
Language of the communication	National language + English on the websites	National language + English on the websites
Standardization of the communication		N: each pension provider is free to communicate as they want Sigedis try to propose a standardization of the yearly pension statement but currently there are only 4 pension institutions which participate.
Presence of a national tracking system (more details in the next annex)	Y: mypension.be	Y: mypension.be
Weaknesses/challenges	Digital gap. Complexity of the pension schemes. Integration first and second pillar, view on third pillar accrual/benefits. Three regimes in the first pillar. Different institutions in the playing field, need for collaboration and synergies, which is not always for granted.	no common vision on pension communication and the role of the NTS therein among stakeholders no clear vision on the role and responsibilities of the NTS exhaustivity of the data (missing 3 rd pillar) to be a forerunner, to be proactive, not just a reluctant follower of e.g. European initiatives (like we were in the transposition of the IORP2-directive)
Evolutions of the last 10 years	Paper to digital: launched MyPension in 2010 is a online pension portal only covering employees, first pillar. Now we cover all pension schemes first and second pillar. With options to simulate. Also more and more use of the portals. So very positive evolution of pension communication habits.	Introduction of the occupational pension in the national tracking system Mypension. Development of a standardized pension fiches. All the communication to citizens (see above)
Future	Ppriority for digital communication but with respect for the digital gap.	Third parties, e.g. private parties like banks, insurers, fin techs), will become more active in personalized online communication with integration of personal data coming from governmental career and pension databases. In such a situation where there is a multitude of communication channels and parties communicating about pensions, the challenge will be to make sure that more communication doesn't lead to more confusion.

		<p>The national tracking service must guarantee that reliable, trustworthy and unbiased information remains available for those not able or not willing to use commercial services. This default solution cannot just be a basic solution with limited services: it must be of high quality both in terms of data and information as in terms of the services and functionalities that are offered.</p> <p>More data and information (integration of all types of pensions like 3rd pillar schemes, foreign pension entitlements, ...) and more functionalities (from just showing information on the <i>as is</i> situation to information and advice on different possibilities and scenarios for the future).</p>
--	--	---

ANNEXE 2 - ENQUETE 2020 – PLATEFORME EN LIGNE DE CONSULTATION DES DROITS A PENSION (PENSION TRACKING SYSTEMS)

Le tableau ci-dessous contient une transcription des résultats obtenus à partir des recherches menées sur différentes plateformes en ligne, des réponses obtenues des 11 pays répertoriés via le questionnaire en ligne envoyé et via les entretiens ultérieurs. Plus de détails peuvent être demandés via lanotte.myriam@gmail.com.

(Part 1)	BELGIUM	NETHERLANDS	FRANCE	UK	DENMARK	SPAIN	POLAND	ESTONIA	FINLAND	SLOVENIA	SWEDEN
URL	mypension.be	www.mijnpensioenoverzicht.nl + mobile app : https://www.pensioenchecker.org/	https://www.info-retraite.fr/portail-info/sites/PortailInformationnel/home/actualites-1/simulez-votre-retraite-gratuit.html + mobile app: https://play.google.com/store/apps/details?id=fr.agircarrco.smartretraite	Current platform: www.gov.uk/plan-for-retirement (in project: https://www.pensionsdashboardsprogramme.org.uk/)	https://pensionsinfo.dk/	https://sede.seg-social.gob.es/	No platform showing all pension rights in one place. It exist a calculator for the entire public pension based on parameters enter by the user: http://emerytura.gov.pl/ And a platform only for the NDC part to check its gathered capital: https://www.zus.pl/pue	https://www.eesti.ee/en/pensions-social-services-and-allowances/pensions-pension-calculator/	https://www.tyoelake.fi/laskurit/	https://www.zpi.z.si/?ids=content2019&inf=1438	minPension.se
Online demo/video	https://www.youtube.com/watch?v=TqnH-TDc3wI https://www.youtube.com/watch?v=gPf0Emc85n4 https://www.youtube.com/watch?v=CkwELf3iB1c	https://www.youtube.com/watch?v=1Ci80GmHUvg https://www.pensioenchecker.org/	https://www.youtube.com/watch?v=IKXjvd4qcag https://play.google.com/store/apps/details?id=fr.agircarrco.smartretraite	https://www.youtube.com/watch?v=USo1yHS5th0 https://www.pensionsdashboardsprogramme.org.uk/	https://pensionsinfo.dk/Welcome	https://www.youtube.com/watch?v=KSWe7Uz_OGE	?	?	?	?	https://www.youtube.com/watch?v=6LWWCoU-1Jc
Responsible for the platform	Government	Government + sectors (pension providers)	Government + ARRCO-AGIRC (social partner)	Government	Private board - All the pension providers	government	government	government	Government + pension providers	Government	?
Covered pillars	Public pension + occupational	AOW (resident-based pension) +occupational pension (1&2)	Public pension + mandatory	Public pension	All (State, occupational, private)	Public pension		Public pension	Public pension	Public pension	All (State, occupational, private)
Input for the	Automatic	Automatic (from	Automatic call	Automatic	Automatic	Input from		Automatic	Input from	Input from user	Automatic

calculation (user/databases)	(from databank)	databank) + input from user	to databank + input from user	(from databank)	(from databank)	user		(from databank)	user		(from databank)
Aggregation of all pillars (the global amounts shown aggregates all pillars)	NO	Aggregated amounts public + occupational No private pensions (but almost inexistent)	Aggregated amounts public + occupational No private or company pension (almost inexistent)	NO	YES	Only the public pension No private pensions (but almost inexistent)	NO	NO	NO	NO	YES
Calculated pension age	YES	YES	YES	YES	YES	YES		?	YES	YES	YES
Current constituted amount	YES (separated/pillar)	YES (separated/pillar)	Not applicable	YES	Not applicable	NO		?	NO (only on demand)	YES (paid in contributions)	YES
Projected amount at pension age	YES separated/pillar/pension plan	YES Aggregated public + occupational	YES Aggregated public + occupational	YES public pension	YES Aggregated all pillars	YES Public pension		?	Yes Public pension	NO	YES
The projected amount is net/brut/ monthly/yearly	Public pension: net/monthly Occupational: brut/variable periodicity	brut/year or net/month	Brut/month	Net/month	Brut/ Capital or yearly	?		?	Brut/monthly	Not applicable	net
(Part 2)	BELGIUM	NETHERLANDS	FRANCE	UK	DENMARK	SPAIN	POLAND	ESTONIA	FINLAND	SLOVENIA	SWEDEN
Simulation of the impact of different life events on the projected amount	YES for the public pension – on age	On death, decease, age, loss of job, salary, incapacity, children, marriage, divorce..	On age, professional and personal choices (change of status, grade, work time, salary, disease, death, children...)	On age	On age, decease, death	Basic calculator based on user input, then people can enter other parameters		?	On age and salary	NO	On salary, when you decide to receive you savings,

The presented information is layered	YES	YES	YES	?	YES	?		?	NO – only basic information are online available - Details on demand	NO	YES
% of the targeted population which consult the platform	20-30%	30-40%	30-40%	?	30-40%	Not available		?	10-15%	?	?
Age of the targeted population which consult the platform	50-65 Years Old	?	45-65 Years Old	?	45-65 Years Old	Not available		?	45-65 Years Old	?	?
Other functionalities		Part of the pension for the ex-partner in case of divorce. Replacement indication (projected pension and salary). Link to the website of pension providers.	A mobile App based on Marel is developed - “Mon compte retraite”		By person or by couple. Decease insurance. Beneficiaries in case of death. Comparison with current salary.				Comparison with the current salary. Replacement rate of the projected amount.		
Paper communication with the same content than on the platform	Separated communication from each pillar	NO	YES once a year			NO					YES - orange envelope

Additional comments		Principally textual, little or no graphic elements	Many graphic elements, dynamic, visuals effects		Many graphic elements, dynamic, visuals effects	Basic calculator on the input of the user				For now - Only pension age and paid contributions. A new online calculator is being under development by the Pension Institute and expected for 30.6.2021 (the project is called My work my pension)	Many graphic elements, dynamic, visuals effects. Pensionsmyn digheten.se (digitale orange envelope)
Advertising about the platform	Website, social media, digital communication	In the beginning: a generic communication on TV, ... After by target group	The yearly “rendez vous retraite” to help to interpreted the plateform. + The yearly aggregated statement.		NO	NO			via webpages and social media	NO	