

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

PAR **MYRIAM LANOTTE*** et **PIERRE DEVOLDER****

*Doctorante, Louvain Institute of Data Analysis and Modeling in economics and statistics, UCLouvain

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

1. INTRODUCTION

Les systèmes de retraite en Europe sont confrontés à plusieurs défis majeurs depuis plusieurs décennies ; (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, etc.) et (2) une crise financière affectant aussi bien le marché du travail que les rendements des investissements.

Ces défis ont conduit à de nombreuses réformes des systèmes de pension en Europe qui ont, pour certaines, tendance à déplacer 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 des moyens suffisants pendant toute la période.

Or, de récentes statistiques et enquêtes en la matière révèlent qu'une grande partie des individus, et notamment les jeunes, ne semblent pas enclins ou motivés à prendre des mesures supplémentaires pour constituer leur future retraite.

Face à ce désintérêt marqué pour les pensions, notamment chez les jeunes, et le risque que cela peut engendrer dans les systèmes de pension tels que désignés actuellement, la Commission européenne recommande, entre autres, l'amélioration de la transparence, de l'information sur les pensions et de la sensibilisation aux pensions, pour assurer des systèmes de retraite adéquats et durables en Europe.

Dans ce sens, dans le cadre du présent article, une enquête est menée auprès de 11 pays européens pour évaluer la situation de la communication relative aux pensions en 2020. L'enquête couvre, à la fois la communication relative aux pensions en général, et les 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, une analyse a été réalisée en mettant en parallèle les résultats obtenus par la présente enquête et ceux de 4 précédentes recherches.

Cette enquête met en évidence cinq 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) nombres des constats présentés par les

recherches antérieures comme un manque dans la communication relative aux pensions sont toujours bien présents actuellement ; (4) la communication actuelle se veut uniquement informative ; (5) 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 résultats ont conduit à discuter de la problématique du faible intérêt et de l'importance de la communication sur les retraites selon le système de pension.

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 le passage à 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, le contexte ; les systèmes de pension, les réformes et le comportement attendu de l'individu au sein de ces systèmes sont expliqués. Dans la section 3, le comportement observé dans l'environnement des pensions est décrit. Dans la section 4, les résultats de 4 précédentes recherches en la matière sont présentés. La section 5 décrit la présente enquête menée en 2020 auprès de 11 pays européens et ses résultats. Dans la section 6 sont discutés la problématique du faible intérêt et l'importance de la communication sur les retraites selon le système de pension. Enfin, sur la base des résultats et de la discussion, des pistes de recherches futures sont proposées dans la section 7.

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

Les systèmes de retraite en Europe sont confrontés depuis plusieurs décennies à plusieurs défis majeurs : (1) une crise démographique due à une inversion de la pyramide des âges (début de la retraite des baby-boomers, allongement de l'espérance de vie, plus faible taux de fécondité, etc.), une entrée tardive sur le marché du travail et une sortie avant l'âge de la retraite ; (2) une crise financière affectant aussi bien le marché du travail (pertes d'emplois, fermetures d'entreprise, difficulté à trouver du travail) que les rendements des investissements (retours sur investissement faibles voire négatifs) (European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, 2018 ; European Commission, 2010a ; Carone, G. et al. 2016).

Etant 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 ; 2010a ; 2011 ; 2012a).

C'est ainsi que depuis plusieurs dizaines d'année, de nombreuses réformes des systèmes de pension en Europe ont eu lieu. 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) :

- 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 ;
- on observe une tendance 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 leur pension.

En effet, face à des défis démographiques et financiers majeurs, la plupart des systèmes de retraite, suite à leurs réformes successives, ont tendance à désormais transférer un plus grand nombre de risques et de responsabilités dans les mains des individus.

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

- Le passage des régimes à prestations définies (DB) aux régimes à cotisations définies (DC).

On retrouve cette évolution, pour certains pays, 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 d'autres pays, 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.

- L'augmentation des systèmes à plusieurs piliers pour atténuer les problèmes démographiques et financiers des systèmes publics de retraite. Certains Etats 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.
- L'évolution des produits de pension complémentaire qui d'une part offrent de plus en plus de choix à l'affilié (plan de type cafétaria, choix de fonds d'investissement, ...) et d'autre part conduisent à abandonner la liquidation en rente au profit du 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, une tendance à 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. et Mitchell, O., 2011).

3. COMPORTEMENT CONSTATE 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 et Assuralia, 2021).

D'autres études montrent que même si les réformes exigent plus d'engagement et de responsabilité de la part des individus, ces derniers ne semblent pas intéressés par les retraites. De plus, même si les individus 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. et Mitchell, O., 2011) et en général, l'intérêt, la connaissance et la sensibilisation aux pensions sont faibles (Prast, H. et van Soest, A., 2016). Concernant l'initiative et la responsabilité attendue, une grande partie des individus ne semble pas enclin à prendre des mesures supplémentaires 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 et Assuralia, 2021).

Ce comportement observé et surtout ce désintérêt des jeunes pour les retraites peuvent 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. RESULTATS DES RECHERCHES ANTERIEURES

Face à ce désintérêt marqué pour les pensions, notamment chez les jeunes, et le risque que cela peut engendrer dans les systèmes de pension tels que désignés actuellement, la Commission européenne recommande, entre autres, l'amélioration de la transparence, de l'information sur les pensions et de la sensibilisation aux pensions, pour assurer des systèmes de retraite adéquats et durables en Europe (European Commission, 2010b).

Dans ce sens, plusieurs recherches ont déjà été entreprises analysant la situation de la communication relative aux pensions d'un point de vue international et plus précisément l'information fournie ayant pour but l'amélioration de la connaissance et de la conscientisation et le soutien à la planification de la pension.

Cette section synthétise les résultats de quatre recherches menées entre 2008 et 2016 (OECD, 2013 ; European Commission DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, 2008 ; Stevens, Y. et 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 constats et résultats restent globalement similaires :

- la complexité des retraites rend l'exercice de communication compliqué. Il faudrait arriver à communiquer simplement et impartialement ;
- la communication est souvent orientée sur des détails réglementaires ou de calcul alors qu'elle devrait s'orienter sur les besoins des individus en proposant par exemple :
 - 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 ;
 - une image unifiée et claire intégrant tous les piliers de pension ;
 - une standardisation des informations qu'ils reçoivent, si elles proviennent de différents fournisseurs ;
 - un équilibre entre les aspirations du gouvernement et celles des individus ;
 - une présentation simple des informations tout en restant techniquement correcte ;
 - une communication en couches avec une première couche simple qui conduit ensuite à des couches plus détaillées.
- la communication n'est pas adaptée aux groupes ciblés tant en terme de contenu qu'en terme de canal de communication. Il serait préférable de segmenter la population pour mieux répondre aux besoins, habitudes et spécificités de chaque groupe ;
- la communication papier semble disparaître alors qu'il faudrait la maintenir pour ceux qui n'ont pas accès à Internet même si l'évolution se fait vers la communication électronique ;
- il manque d'outils permettant une évaluation continue de la communication ;

- il manque de programmes d'éducation financière pour accompagner la communication.

5. LA PRESENTE ENQUETE : ETAT DE LA COMMUNICATION RELATIVE AUX PENSIONS 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, et de manière à comprendre le réel rôle de la communication dans l'amélioration de la motivation et l'intérêt des individus pour les pensions, une enquête basée sur un questionnaire envoyé aux 28 pays européens a été entreprise.

Les premiers résultats de l'enquête ont mené à également analyser 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.

5.1. 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 couvert 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 formulaires peu remplis ont été écartés, les formulaires d'un même pays montrant des incohérences flagrantes par rapport aux autres formulaires du même pays ont également été écartés). Les réponses au formulaire en dehors du champ d'application, pas assez complètes ou présentant des incohérences entre les réponses aux différentes questions ont également 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.

La deuxième étape a été l'analyse de l'évolution de la communication. Pour cela, une étude rétrospective a été menée en mettant en parallèle les résultats obtenus par la présente enquête et ceux des études précédentes (voir point précédent) (OECD, 2013 ; European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, 2008 ; Stevens, Y. et Van Assche, L., 2013 ; Technical Commission on Old-age, Invalidity and Survivors' Insurance, The International Social Security association (ISSA), 2016).

Les indicateurs de comparaison suivants, issus des résultats des études précédentes, ont été utilisés pour la présente analyse :

- présence de différents niveaux dans la communication (d'abord simple et concis puis plus complexe et détaillé) ;
- intégration de tous les piliers de la retraite ;
- communication d'une projection globale nette mensuelle ;
- standardisation de la communication lorsque plusieurs fournisseurs sont impliqués ;
- présence d'une communication papier ;

- présence de communication numérique ;
- présence d'une plateforme en ligne utilisant des outils de simulation et de projection plus sophistiqués et dynamiques ;
- caractéristique des personnes atteintes (% population + âge) ;
- communication de l'impact des différents comportements sur la projection mensuelle nette ;
- organisation d'un programme d'éducation et de sensibilisation financière pour soutenir la communication ;
- prise en compte des théories du comportement financier dans la communication ;
- une communication appropriée (contenu et canal) pour différents groupes cibles différenciés selon l'âge, la situation de vie, le sexe, etc. ;
- présence d'une évaluation de la communication.

Suite aux résultats obtenus par la présente étude 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 - PTS) 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.

5.2. RESULTATS

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

- Quelle est la situation et l'évolution de la communication en matière de pension en Europe en 2020 ?
Dans cette question, un aperçu de la situation des différents Pension Tracking Systems est présenté.
- Quels sont les enjeux, l'évolution et l'avenir de la communication retraite en Europe?

5.2.1. Situation et évolution de la communication en matière de pension en Europe en 2020

Concernant la situation et l'évolution de la communication en matière de pension en Europe en 2020 par rapport aux résultats des études menées précédemment, la présente étude met en évidence les points suivants.

a. La présence de différents niveaux de communication

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).

b. La communication d'une projection mensuelle nette

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

Il a été observé, durant la présente enquête, un lien entre la communication d'une projection mensuelle nette et (1) la philosophie/politique choisie par les pays et (2) le gestionnaire de la plateforme. On remarque que, pour certains pays, la communication d'une projection agrégée nette mensuelle relève 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 qui rendent le résultat quelque peu imprécis bien que globalement correct.

Ensuite, on remarque également que lorsque l'institution en charge est entièrement publique, cette projection n'est que rarement proposée (Belgique, Espagne, Pologne) alors que lorsque l'établissement en charge est privé ou mixte, cette communication est proposée (Danemark, France, Pays-Bas).

c. Le maintien de la communication papier

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 Slovaquie, 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.

d. La présence de la communication digitale

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 bien ciblées selon la situation des individus (jeune actif, quasi-retraité, retraité, pension légale, retraite complémentaire, etc.). Il est également possible de consulter des vidéos¹ qui aident à comprendre le système ou des thématiques spécifiques relatives aux pensions. 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.

(1) Quelques exemple de vidéos : <https://www.youtube.com/channel/UCc1N6-XkTv72TJY6y9G3-9Q/videos> ; <https://www.youtube.com/channel/UCIlhYDdivRzmcE3k1bnDrGXw/videos> ; <https://www.youtube.com/channel/UCsY-vBlr6TqqpO8WazcUghA/videos> ; <https://www.youtube.com/watch?v=Tqnh-TDc3wI> ; <https://www.youtube.com/user/MinPension/videos>.

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, des calculateurs 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 sens².

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.

TABEAU : EVALUATION 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).

(2) Quelques exemples de Pension Tracking systems : (Belgique, Hollande, France, Danemark, Suède) : <https://www.mypension.be/fr> ; www.mijnpensioenoverzicht.nl ; <https://www.pensioenchecker.org/> ; <https://www.info-retraite.fr/portail-info/sites/PortailInformationnel/home/actualites-1/simulez-votre-retraite-gratuitement.html> ; <https://play.google.com/store/apps/details?id=fr.agircarro.smartretraite> ; <https://pensionsinfo.dk/> ; <https://www.minpension.se/>.

Vidéos démo (Belgique, Hollande, France, Danemark, Suède) : <https://www.youtube.com/watch?v=gPf0Emc85n4> ; <https://www.youtube.com/watch?v=CkwELf3iB1c> ; <https://www.youtube.com/watch?v=lCi80GmHUvg> ; <https://www.pensioenchecker.org/> ; <https://www.youtube.com/watch?v=IKXjvd4qcag> ; <https://youtu.be/VBNx11xTDaU> ; <https://pensionsinfo.dk/Overview> ; http://streamio.com/api/v1/videos/5c6d12686f8d8dc8bc000001/public_show?link=true&player_id=59eed3d56f8d8d20b5000001.

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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>La responsabilité de la plateforme en ligne varie également considérablement d'un pays à l'autre et a un impact sur le contenu.</p> <p>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).</p>
Caractère informatif de la plateforme	<p>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.</p>
Défis	<p>Quelle que soit la liberté de choix laissée au citoyen par le système, et quelque soit le développement du PTS, tous les pays interrogés 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. 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).</p>

e. La communication de l'impact des différents comportements

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

f. Des programmes d'éducation financière et de sensibilisation

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.

g. Les théories du comportement

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.

h. La communication par groupes cibles

Concernant la communication 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.

i. L'évaluation des campagnes et des outils de communication

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.

5.2.2. Défis, évolution, avenir**a. Les défis de la communication**

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.

b. L'évolution de la communication

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.

c. L'avenir de la communication

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 cinq résultats importants suivants :

- 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 ;
- nous constatons une grande disparité entre les pays quant à l'état de la communication actuelle sur les retraites ;
- de nombreux constats déjà présentés par les recherches antérieures comme un manque dans la communication relatives aux pensions sont toujours bien présents en 2020 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 ? » ;
- actuellement, la communication proposée se veut informative uniquement ;
- tous les pays, quel que soit le développement de leur plateforme en ligne et la liberté de choix dans leur système de pension, 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. L'intérêt des (jeunes) individus et la volonté d'investir du temps pour la pension ne semblent pas améliorés par l'évolution et le développement de la communication.

6. DISCUSSION

L'enquête entreprise et l'analyse de la situation et de l'évolution de la communication ont notamment révélé que, malgré le développement et la digitalisation de la communication, le problème de l'intérêt et de la volonté d'investir du temps dans la planification des retraites restent présents.

Cette section discute dès lors de ce manque d'intérêt et de l'importance/rôle de la communication.

6.1. LA PROBLEMATIQUE DE L'INTERET

Une explication à la problématique du manque d'intérêt, qui ne semble pas être amélioré par l'évolution de la communication, est apportée par des études en économie comportementale, en psychologie et en sciences cognitives.

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 individus 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 individus ne peuvent pas réagir comme prévu parce que les humains évitent les pertes et les risques (Kahneman, D. et Tversky, A., 1979), ont tendance à être passifs (Kahneman, D. et Tversky, A., 1982 ; Altmann, S., Grunewald, A. et Radbruch, J., 2019), tendance à procrastiner (Akerlof, G., 1991 ; O'Donoghue, T. et 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. et Koszegi, B., 2000). Des études révèlent également que les individus 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. et Diamond, P., 1997).

Les recherches en économie comportementale, en psychologie et en sciences cognitives permettent d'expliquer les problèmes de manque d'intérêt et de volonté d'investir du temps dans la planification des retraites ; les individus ont humainement de très grosses difficultés à prendre des décisions en matière de pension, et ce, indépendamment de l'information qui leur est offerte.

6.2. L'IMPORTANCE ET LE ROLE DE LA COMMUNICATION

On constate que bien que la communication relative aux pensions ait évolué et se soit digitalisée permettant d'offrir plus de possibilités, celle-ci ne semble pas améliorer l'intérêt et la motivation des individus. Les explications apportées par les recherches en économie comportementale, psychologie et sciences cognitives, remettent potentiellement en question le rôle et l'importance de la communication.

La question de l'importance et du rôle de la communication peut être discutée en parallèle avec le degré de prise en charge de la constitution de la pension par le système de pension.

Si le système de retraite prend lui-même en charge la constitution de la pension (avec un choix par défaut, une affiliation automatique, des régimes obligatoires, ...) et que donc peu de choix est laissé à l'individu, la communication n'aura qu'un rôle informatif, de transparence, de droit à l'information, d'accès aux informations personnelles et de conscientisation, et finalement, le manque d'intérêt n'est alors pas vraiment problématique pour l'assurance d'une pension suffisante. Dans ce cas, la communication actuelle, révélée comme uniquement informative par la présente enquête, est suffisante et joue le rôle attendu.

Par contre, dans les systèmes de retraite offrant des choix libres pour une population qui n'est visiblement pas en mesure de faire les bons choix par elle-même (voir point précédent), la communication devra avoir un rôle d'aide à la planification et à la prise de décision en matière de pension. Dans ce cas, la communication devra jouer un rôle

beaucoup plus important et il est donc nécessaire d'avoir plus qu'une communication informative (ce qui est actuellement le cas). L'information telle qu'elle est proposée aujourd'hui ne permet donc pas, dans ce cas, d'offrir une réponse aux questions et au besoin des individus et ne joue pas, dans ce cas, le rôle qui est attendu.

Il est donc nécessaire, si on veut que la communication ait un impact et joue un rôle dans la planification de la pension, 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).

7. LIMITES DE L'ETUDE

Les résultats obtenus par les 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.

8. RECHERCHES FUTURES

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

Premièrement, il a été 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 intelligent et 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, il a également été souligné que la communication sur les retraites peut rester informative si c'est le système de retraite qui accompagne les personnes dans leur processus de prise de décision. Ainsi, une autre direction pour les recherches futures pourrait être l'analyse de l'architecture des systèmes de retraite et l'analyse du degré de choix à laisser à l'individu.

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. et 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. et 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, deux tendances ont été identifiées 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, J. R., Farrell, A. M. et Weisbenner, S. J., 2016).

D'autres études (Brüggen, E. C., Post, T. et Van der Heijden, K., 2017) défendent la liberté de choix sous un certain environnement de choix et appliquent 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. et Kahn, B., 1998). Ils expliquent qu'il faut offrir des choix aux individus et que la façon dont les choix sont présentés les aidera à prendre leur décision.

Ces deux orientations tendant vers une limitation des mauvais choix en matière de pension, soit par l'architecture du système, soit par un système intelligent d'aide à la décision, ne sont pas mutuellement exclusives mais peuvent au contraire trouver toutes les deux leur place (à la fois par la simplification de régimes trop complexes et par l'amélioration de la communication décisionnelle) pour trouver un bon équilibre et combiner aussi la liberté de choix pour ceux qui le désirent et une forte guidance pour ceux qui ne veulent pas ou ne peuvent pas faire de choix. Cette recherche de l'équilibre idéal au travers de ces deux options est une piste de recherche future intéressante et indispensable face à la difficulté naturelle des individus à prendre des décisions en matière de pension.

9. CONCLUSION

Face au désintérêt marqué pour les pensions, notamment chez les jeunes, et le risque que cela peut engendrer notamment suite aux réformes qui ont, pour certaines, tendance à déplacer la responsabilité de la constitution de la future retraite entre les mains des citoyens, une plus grande transparence et une meilleure communication pour améliorer la conscientisation et accompagner les individus dans la planification de leur retraite sont recommandés.

Dans ce sens, cet article a pour objectif d'analyser et d'évaluer la situation de la communication relative aux pensions en Europe en 2020, ses défis, ses faiblesses et les risques futurs. Dans ce but, une enquête auprès de 11 pays européens a été entreprise pour évaluer et situer 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 des investigations, dans tous les pays, quels que soient le développement et l'aboutissement de leur communication, il a été constaté que : (1) 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 et des plateformes en lignes ; (3) nombres des constats présentés par les recherches antérieures comme un manque dans la communication relative aux pensions sont toujours bien présents actuellement ; (4) la communication actuelle se veut uniquement informative ; (5) 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 résultats ont conduit à discuter de la problématique du faible intérêt et de l'importance de la communication sur les retraites selon le système de pension.

Sur base de l'analyse entreprise, on peut conclure que :

- 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 ;
- bien que la communication relative aux pensions ait évolué et se soit digitalisée permettant d'offrir plus de possibilités, celle-ci ne semble pas améliorer l'intérêt et la motivation des individus ;
- 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. 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. Selon ces études, les individus ont humainement difficile à prendre des décisions en matière de pension et à s'intéresser aux pensions en général ;
- si le système de retraite prend lui-même en charge la constitution de la pension (avec un choix par défaut, une affiliation automatique, des régimes obligatoires, ...) et que donc peu de choix est laissé à l'individu, la communication n'aura qu'un rôle informatif, de transparence, de droit à l'information, d'accès aux informations personnelles et de conscientisation, et finalement, le manque d'intérêt n'est alors pas vraiment problématique pour l'assurance d'une pension suffisante. Dans ce cas, la communication actuelle, révélée comme uniquement informative par l'étude entreprise, est suffisante et joue le rôle attendu ;
- dans les systèmes de retraite offrant des choix libres pour une population qui n'est visiblement pas en mesure de faire les bons choix par elle-même, la communication

devra avoir un rôle d'aide à la planification et à la prise de décision en matière de pension. Dans ce cas, la communication devra jouer un rôle beaucoup plus important et il est donc nécessaire d'avoir plus qu'une communication informative (ce qui est actuellement le cas). L'information telle qu'elle est proposée aujourd'hui ne permet donc pas, dans ce cas, d'offrir une réponse aux questions et au besoin des individus et ne joue pas, dans ce cas, le rôle qui est attendu.

Suite à ces constats, deux directions de recherches futures non exclusives ont été proposées : (1) l'analyse d'une communication plus décisionnelle avec la création d'un système intelligent 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 permettant de limiter le choix des individus ou de généraliser des approches par défaut.

BIBLIOGRAPHIE

Akerlof, G., Procrastination and Obedience, *American Economic Review*, 81, pp. 1-19, 1991.

Altmann, S., Grunewald, A. et Radbruch, J., Passive Choices and Cognitive Spillovers, *IZA Discussion Paper*, n° 12337, 2019.

Barbier, C., De Lisbonne à Europe 2020 : une nouvelle direction pour la stratégie économique de l'Union européenne ?, *OSE Paper Series briefing paper*, n° 2, 2010.

Bodie, Z. et Prast, H., Rational pensions for irrational people: behavioral science lessons for the Netherlands, in Bovenberg, C., Van Ewijk, E. et Westerhout E. (éds.), *The Future Multi-Pillar Pensions*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 299-329, 2012. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139136143.013>.

Brown, J. R., Farrell, A. M. et Weisbenner, S. J., Decision-Making Approaches and the Propensity to Default: Evidence and Implications, *Journal of Financial Economics*, 121(3), pp. 477-495, 2016.

Brüggen, E. C., Post, T. et Van der Heijden, K., Creating Good Choice Environments: Insights from Research and Industry Practice, *Nestpar Design Papers*, 2017.

Carone, G., Eckefeldt, P., Giamboni, L., Laine, V. et Sumnert, S., Pension Reforms in the EU since the Early 2000's: Achievements and Challenges Ahead, *European Economy Discussion Papers*, 042, 2016.

Debets, S., Prast, H., Rossi, M. et van Soest, A., Pension Communication, Knowledge, and Behaviour, *Journal of Pension Economics and Finance*, pp. 99-118, 2020. <https://doi.org/10.1017/S1474747220000232>.

Diamond, P. et Koszegi, B., *Quasi-Hyperbolic Discounting and Retirement*, Massachusetts Institute of Technology, Department of Economics, Working Paper Series, 2000. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.229497>.

European Commission, *Green Paper - towards Adequate, Sustainable and Safe European Pension Systems*, COM(2010)365 Final, Bruxelles, 2010a.

European Commission, *Europe 2020 - A Strategy for Smart, Sustainable and Inclusive Growth*, Commission Communication, COM(2010) 2020 Final, 2010b.

European Commission, *Annual Growth Survey: Advancing the EU's Comprehensive Response to the Crisis*, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, COM(2011) 11 final, Bruxelles, 2011.

European Commission, *Annual Growth Survey 2012*, Communication from The Commission, COM(2011) 11 final. Bruxelles, 2012a.

European Commission, *White Paper – An Agenda for Adequate, Safe and Sustainable Pensions*, COM(2012) 55 Final, Bruxelles, 2012b.

European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, *Public Information on Pension Systems and Pension System Changes - Synthesis Report*, Peer Review in Social Protection and Social Inclusion 2008, Pologne, 2008. <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, *Pension Adequacy Report 2018: Current and Future Income Adequacy in Old Age in the EU, Volume 1*, Bruxelles, 2018.

Heiner, R., The Origin of Predictable Behavior, *American Economic Review*, 73, pp. 560-595, 1983.

Huffman, C. et Kahn, B., Variety for Sale: Mass Customization or Mass Confusion, *Journal of Retailing*, 74(4), pp. 491-513, 1998.

Insurance Europe, *Annual Report 2019-2020*, 2020. <https://www.insuranceurope.eu/2019-2020-annual-report-published>.

International Social Security Association, Technical Commission on Old-age, Invalidity and Survivors' Insurance, *Pension Communication: Final Report*, Panama, World Social Security Forum. 2016.

Kahneman, D. et Tversky, A., Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk, *Econometrica*, 47(2), pp. 263-291, 1979. <https://doi.org/10.2307/1914185>.

Kahneman, D. et Tversky, A., The Simulation Heuristic, in Kahneman, D., Slovic, P. et Tversky, A. (éds.), *Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases*, New York, Cambridge University Press, pp. 201-208, 1982.

Lusardi, A. et Mitchell, O., Financial Literacy around the World: An Overview, *Journal of Pension Economics and Finance*, 10, pp. 497-508, 2011.

OCDE, *Improving Pension Information and Communication: OECD Survey and Lessons Learnt*, 2013. https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/TrustFund2013_OECD_%20Improving_Pension_Information_and_Communication.pdf.

O'Donoghue, T. et Matthew, R., Doing It Now or Later, *American Economic Review*, 89(1), pp. 103-124, 1999. <https://doi.org/10.1257/aer.89.1.103>.

PensionsEurope, *High-Level Group of Experts on pensions - final report*, 2019. https://www.pensionseurope.eu/system/files/HLG%20report_FINAL.pdf.

PensioPlus et Assuralia, *Le dilemme des pensions : la voix d'une génération*, 2021. <https://pensioplus.be/cgi?lg=fr&pag=2970&tab=87&rec=341&frm=0>.

Prast, H. et van Soest, A., Financial Literacy and Preparation for Retirement, *Intereconomics*, 51, pp. 113-118, 2016. <https://doi.org/10.1007/s10272-016-0588-9>.

Shafir, E. et Diamond, P., Money Illusion, *The Quarterly Journal of Economics*, 112(2), pp. 341-374, 1997.

Simon, H., A Behavioral Theory of Rational Choice, *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), pp. 99-118, 1955.

Stevens, Y. et Van Assche, L., *The right to retirement pension information. Peer Review in Social Protection and Social Inclusion. Synthesis Report*, European Commission, Bruxelles, 2013.

Union européenne, Economic Policy Committee et Social Protection Committee, *Joint Paper on Pensions 2019*, ecfm.cfp.cpe(2020)469700, Bruxelles, 2020. <https://economic-policy-committee.europa.eu/system/files/2020-01/Joint-Paper-on-Pensions-2019.pdf>.

TABLE DES MATIERES

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

1.	INTRODUCTION	517
2.	CONTEXTE : SYSTEMES DE PENSION, REFORMES ET COMPORTEMENT ATTENDU	518
3.	COMPORTEMENT CONSTATE DES INDIVIDUS DANS L'ENVIRONNEMENT DES RETRAITES	520
4.	RESULTATS DES RECHERCHES ANTERIEURES	521
5.	LA PRESENTE ENQUETE : ETAT DE LA COMMUNICATION RELATIVE AUX PENSIONS EN 2020	522
5.1.	METHODOLOGIE	522
5.2.	RESULTATS	524
6.	DISCUSSION	530
6.1.	LA PROBLEMATIQUE DE L'INTERET	530
6.2.	L'IMPORTANCE ET LE ROLE DE LA COMMUNICATION	531
7.	LIMITES DE L'ETUDE	532
8.	RECHERCHES FUTURES	532
9.	CONCLUSION	533
	BIBLIOGRAPHIE	536