

Benchmark 2008 des relevés de compte d'Épargne Salariale

Communiqué de presse

EPSINEO rating, agence de notation de la qualité de services en Épargne d'Entreprise et Protection Sociale, a été créée fin 2007. Clé de la satisfaction de l'entreprise et de celle des salariés et porteurs, la qualité de services de la gestion administrative est le garant de la pérennité de la relation des clients avec leurs prestataires.

En épargne salariale, le relevé de compte, principal document adressé aux porteurs, correspond à une obligation à la charge du teneur de compte. Ce relevé est ainsi un outil essentiel de communication pour le prestataire et d'information pour le porteur.

EPSINEO rating réalise le premier comparatif (benchmark) de ces relevés de compte. Parmi tous les prestataires d'épargne salariale, nous tenons à remercier les sept opérateurs qui ont accepté de participer à ce premier benchmark.

En 2008, les participants sont : **AXA EPARGNE ENTREPRISE, FEDERAL FINANCE BANQUE, FEDERIS EPARGNE SALARIALE, FONGEPAR, HSBC EPARGNE ENTREPRISE, INTER EXPANSION-INTERFI, PRADO EPARGNE.**

Résultats

Critères	1er au classement pour ce critère
Exhaustivité	AXA EE
Synthèse	AXA EE
Technicité	HSBC EE
Pédagogie	AXA EE
Forme	HSBC EE
Moyens de communication	FEDERAL FINANCE BANQUE
Personnalisation	INTER EXPANSION-INTERFI
Perspectives d'évolutions	FONGEPAR

AXA EE obtient la meilleure note globale sur l'ensemble des critères.

Benchmark 2008 des relevés de compte d'Épargne Salariale

Le Benchmark 2008 des relevés de comptes est établi sur la base de 8 critères.

L'Exhaustivité

Ce critère dénombre tous les éléments d'information présents dans l'ensemble des relevés communiqués.

La Synthèse

Ce critère note la faculté globale du relevé à résumer les principales informations générales et financières. Les relevés sont comparés sur leur capacité à renseigner rapidement l'utilisateur quant aux éléments les plus importants.

La Technicité

Ce critère valide la présence d'informations complémentaires, détaillées et d'ordre technique comme, par exemple, la performance par support de placement, la performance globale, ou la décomposition par type d'actif,...

La Pédagogie

Ce critère note la capacité du document à rendre l'information simple et accessible à un porteur non spécialiste de l'épargne salariale.

La Forme

Ce critère évalue l'attrait et le visuel des documents. Les relevés primés sont les plus homogènes, les plus aérés et les plus accessibles.

Moyens de Communication

Ce critère analyse l'ensemble des moyens et des services de communication proposés et communiqués par le teneur de compte aux porteurs.

La Personnalisation

Ce critère s'applique aux teneurs de compte qui peuvent fournir un document adapté (relevé édité pour les besoins spécifiques d'un client). Sont notés le degré de personnalisation et l'adaptabilité du teneur de compte.

Les Perspectives d'Évolution

Ce critère mesure les améliorations et projets d'approfondissement du relevé programmés par le teneur de compte.

Méthodologie de notation

Pour le critère « Exhaustivité » :

Le comptage est binaire et non pondéré: présence de l'élément: 1 point, absence de l'élément: 0 point.

Pour les critères « Synthèse, Technicité, Pédagogie, Forme, Moyens de communication, Personnalisation » :

Chaque critère est composé de plusieurs éléments décrivant un aspect à évaluer. Les éléments de chacun des relevés sont comparés et classés les uns par rapport aux autres. Dans certains cas, les notations des éléments sont pondérées eu égard à leur importance au sein du critère considéré.

Pour le critère « Perspectives d'Évolution » :

Un questionnaire complémentaire a été adressé aux teneurs de compte, traitant des perspectives d'évolution de leurs relevés. Ces perspectives d'évolution sont notées selon la portée de l'évolution proposée et son échéance.

Benchmark 2008 des relevés de compte d'Épargne Salariale

Il ressort de l'analyse des relevés de compte d'épargne salariale une assez forte disparité générale, tant sur le fond que sur la forme. Globalement, toutes les principales informations quant aux avoirs du porteur figurent sur les relevés de compte examinés, mais avec des facilités de lecture et de compréhension variables.

A noter en particulier sur le fond :

- Le fréquent manque d'informations sur les plus et moins values latentes, comme sur les performances des FCPE pour la période considérée, ou sur les prélèvements sociaux (CSG, CRDS) estimés.

- A l'inverse, la présence systématique des dates de disponibilité des avoirs qui correspond à une obligation du teneur de compte.

La présentation des relevés est également très variable :

- Tous les relevés précisent le montant global des avoirs, toutefois la distinction entre dispositifs (PEE/PERCO) n'est pas systématique.

- Certains relevés indiquent clairement les services annexes de communication accessibles au porteur (internet, plate forme téléphonique, serveur vocal, ...) tandis que d'autres ne les mentionnent qu'incidemment.

Enfin, les éléments de pédagogie sont encore, à quelques exceptions près, peu fréquents même si les abréviations sont toujours explicitées.