



Working Paper 211/22

**LES JEUNES ET LES PLATEFORMES EN LIGNE DE
CONSULTATION DES DROITS DE PENSION INDIVIDUELS
(PENSION TRACKING SYSTEMS) : PROPOSITION D'UN
MODELE DE QUALITES**

**Miryam Lanotte
Pierre Devolder**

July 2022

LES JEUNES ET LES PLATEFORMES EN LIGNE DE CONSULTATION DES DROITS DE PENSION INDIVIDUELS (PENSION TRACKING SYSTEMS) : PROPOSITION D'UN MODELE DE QUALITES

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

La communication relative aux pensions s'est orientée ces dernières années sur le développement de plateformes digitales de consultation, projection et simulation des droits de pension individuels (Pension Tracking Systems - PTS). Malgré l'objectif de ces plateformes d'améliorer la conscientisation, la compréhension et la planification de la pension, celles-ci ne sont fréquentées que par 30% de la population visée, d'un groupe d'âge assez élevé. Face à ce constat, via une recherche qualitative robuste et rigoureuse, cet article investigate les raisons derrière la non fréquentation des jeunes, leurs besoins et leurs attentes et propose un modèle de qualités pour un PTS adapté.

Remerciement

Nous aimerions remercier les personnes qui ont accepté d'activement participer à cette recherche qualitative.

1. INTRODUCTION

Les systèmes de retraite en Europe sont confrontés depuis plusieurs décennies à plusieurs défis majeurs (problèmes démographiques, moins d'actifs sur le marché du travail, crises financières...) qui ont conduit à de nombreuses réformes des systèmes de retraite en Europe (European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion 2018).

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

De nombreuses études montrent que même si les réformes exigent plus d'engagement et de responsabilité, les individus ne semblent pas intéressés par les pensions, n'ont que peu de connaissance du système dans lequel ils se trouvent et n'investissent que peu ou pas de temps dans la constitution de leur future retraite. Et c'est d'autant plus le cas des jeunes. (Lusardi, A. et Mitchell, O. 2011) (Prast, H. et van Soest, A. 2016) (Insurance Europe 2020; PensioPlus 2021; FSMA 2021).

Il est pourtant d'autant plus capital que les jeunes, qui sont, par ailleurs, le public le plus visé sur le long terme par les réformes, qui disposent du plus de temps pour constituer leur pension et pour lesquels les choix effectués ont le plus d'impact sur la pension finale, se sentent concernés, comprennent le système dans lequel ils sont et l'impact de leurs choix, et qu'ils soient actifs et investis dans la constitution de leur future pension.

Dans ce sens, beaucoup de pays misent sur la communication pour améliorer la conscientisation et la compréhension. Dans ce domaine, ces 10 dernières années, les efforts se sont concentrés sur le développement de plateformes digitales où les individus peuvent aller consulter leur situation personnelle, leurs droits de pension individuels, des projections et effectuer diverses simulations permettant de mieux projeter et planifier leur retraite (les Pension Tracking Systems - PTS).

Malgré l'impact positif de la digitalisation sur la communication relative aux pensions, quel que soit le stade de développement et le contenu de ces plateformes en ligne, de nombreux pays sont actuellement confrontés aux mêmes constats: le faible nombre de visiteurs (30% de la population ciblée) et d'un groupe d'âge assez élevé (55-65 ans) (Lanotte, M. et Devolder, P. 2022)

L'intérêt des jeunes et la volonté d'investir du temps pour la planification de la retraite ne semblent donc pas améliorés par l'évolution et le développement de la communication et de ces plateformes en ligne.

Des études récentes abordent le sujet de la construction de PTS appropriés pour améliorer la compréhension et la conscientisation des individus (Eiopa 2021b; FSMA 2021; PensioPlus 2021). Celles-ci sont pour la plupart quantitatives et mettent en évidence des faits basés sur des observations générales sans pour autant investiguer le pourquoi, les motivations et le comportement derrière ces faits. Quant à la seule étude qualitative trouvée sur le sujet (Eiopa 2021a), elle vise un public de 45 à 60 ans.

Vu l'importance de la conscientisation, de la compréhension du système et de l'implication des jeunes dans les pensions et vu la problématique de leur désintérêt actuel, la présente étude vient s'ajouter aux études déjà existantes en apportant comme contribution une analyse profonde des raisons derrière le fait que les jeunes (moins de 40 ans) ne visitent pas ou peu les PTS et plus précisément leurs besoins et attentes relatifs à un PTS, tout en prenant en compte leurs spécificités.

Via une recherche qualitative rigoureuse et robuste utilisant les méthodes de la *Grounded Theory* (Glaser, B G. et Strauss, A. L. 1967) comme méthodes de collecte et d'analyse des données, nous venons contribuer au domaine en proposant une approche plus interprétativiste et inductive du sujet, de manière à présenter les qualités qu'un PTS devrait réunir pour répondre aux attentes et besoins des jeunes en matière de communication selon leurs spécificités.

La section 2 de cet article présente la méthodologie utilisée pour cette étude qualitative. La méthode d'analyse, la collecte des données et l'analyse des données y sont présentées. La section 3 reprend les résultats de la recherche illustrés par des passages d'interviews. Dans la section 4, nous discutons les résultats en les mettant en parallèle avec d'autres études du domaine, nous formulons certaines recommandations et nous proposons un modèle de qualités pour un PTS répondant aux besoins et attentes des jeunes. La section 5 présente les limites de l'étude et la section 6 conclut cet article.

2. METHODOLOGIE

2.1 MÉTHODE D'ANALYSE

La présente recherche se base sur les méthodes de la *Grounded Theory* fondée en 1967 par Glaser and Strauss (Glaser, B G. et Strauss, A. L. 1967). Ces méthodes consistent à construire des théories robustes enracinées (*grounded*) dans les données elles-mêmes. Il s'agit d'une méthode inductive de génération de connaissance, qui, à l'encontre de la méthode traditionnelle d'analyse déductive, adopte une approche plus ouverte et tente de créer de la connaissance sur base des données collectées et non pas de théories ou d'hypothèses préétablies. Il s'agit également d'une méthode itérative dans le sens où la collecte et l'analyse des données se font simultanément (Charmaz K. 2006).

Nous avons défini notre design de recherche sur ces bases, de manière à construire une recherche qualitative de qualité et robuste. L'*Annexe 1* présente le design de notre recherche.

2.2. COLLECTE DES DONNEES

2.2.1. Selection des participants

La cible de la présente recherche sont les jeunes belges de 20 à 40 ans dans le cadre de la plateforme de communication belge relative aux droits de pension individuels.

Pour une collecte de données riche, il est primordial de sélectionner un échantillon de participants variés et représentatifs (Charmaz K. 2006).

Les critères de sélection suivants ont donc été choisis :

- Age variant de 20 à 40 ans ;
- Ayant au moins travaillé une année pour avoir des données de pension ;
- Des hommes et des femmes ;
- Des francophones et des néerlandophones car ce sont les deux langues officielles du site ;
- De métiers divers (autant manuels que intellectuels) ;
- Des niveaux d'éducation divers ;
- Des situations professionnelles diverses en terme de statut.

Le Tableau 1 ci-dessous présente le détail de l'échantillon sélectionné pour cette recherche.

Tableau 1 : détail de l'échantillon sélectionné

Prénom	Âge	Genre	Langue	Métier	Statut	Niveau éducation
Antoine	33	M	FR	Medecin Généraliste	Mixte : 3 ans salarié et maintenant Indépendant	Master
Bart	39	M	NL	Managing partner consultancy	Mixte : Avant salarié et maintenant Indépendant	Bachelier
Bénédictte	28	F	FR	Assistante maison édition	Salarié	Bachelier
Delphine	28	F	FR	IT- analyst	Salarié	Master
Gregory	24	M	FR	Assistant/chercheur	Salarié	Doctorant
Inge	40	F	NL	BI – analyst	Mixte : Avant salarié et indépendant depuis 6 mois	Master
J-F	40	M	FR	Ferronnier	Mixte : Avant salarié et maintenant indépendant	< Humanités
Josef	25	M	NL	Researcher	Salarié	Doctorant
Koen	38	M	NL	Professional Services Manager	Indépendant	Master
Laurent	35	M	FR	Vendeur magasin alimentaire	Salarié	Humanités
Liesbeth	32	F	NL	Comptable	Mixte : Avant salarié et maintenant fonctionnaire	Bachelier
Marie	33	F	FR	Responsable vendeuse night and day	Salarié	< Humanités
Maude	20	F	FR	Coiffeuse en apprentissage	Salarié	Humanités
Maxime	26	M	FR	Avocat	Indépendant	Master
Michaël	40	M	FR	Developpeur	Mixte : Avant salarié et maintenant Indépendant	Bachelier
Nadège	31	F	FR	Coiffeuse	Indépendant	Humanités+ IFAPME
Nicolas	30	M	FR	Boulangier	Mixte : Avant salarié, fonctionnaire et maintenant indépendant	Humanités+ IFAPME
Rafaël	26	M	NL	Consultant automatique testing	Salarié	Humanités+ Formations

2.2.3. Choix de la méthode de collecte

La vérité se trouvant dans le discours de l'individu (Corbin, J. et Strauss, A. 2008), il a été décidé de récolter l'information en réalisant des entretiens individuels. Il n'était pas approprié dans l'objectif de notre recherche d'utiliser des entretiens groupés au risque que les participants s'influencent par rapport à leur connaissance et leur compréhension. Il était également ici vraiment question de laisser chaque participant s'exprimer librement sans aucune gêne quant à une non connaissance ou une incompréhension.

De plus, il était également question d'aborder des sujets très personnels tels que leurs attentes, leur perception de la pension, etc. et de les faire se connecter à leur session personnelle de la plateforme au moyen d'un système sécurisé. Chaque session et l'information s'y trouvant dépendent donc de chaque situation et de chaque personne.

Le guide d'entretien détaillé dans l'Annexe 2 a été utilisé pour les interviews. Notre objectif était que l'entretien reste informel et conversationnel (Charmaz, K. 2006) mais que nous gardions en tête une structure sans oublier d'aborder des éléments importants.

Le guide d'entretien élaboré prévoit plusieurs phases de manière à récolter les données de différentes manières : des questions thématiques ouvertes, mêlées de deux phases d'observation libre durant lesquelles il est demandé à l'interviewé de (1) se connecter seul et (2) de parcourir librement l'application jusqu'à ce qu'il pense avoir tout vu et tout compris.

Le but de ces phases d'observation est de laisser l'interviewé naviguer comme il le ferait au naturel et d'observer son comportement sur l'application, son trajet de navigation, les informations qu'il consulte ou non, les difficultés qu'il rencontre, les réactions qu'il a naturellement face à certaines informations, le temps qu'il prend pour considérer avoir tout vu et tout compris, les éléments sur lesquels il s'arrête, etc. Durant ces phases d'observation, l'objectif est qu'il y ait le moins d'immersion possible de notre part. A la suite de ces phases d'observation, un débriefing est réalisé en demandant l'avis général de l'interviewé et un résumé de trois grandes informations qu'il a retenu. Les questions thématiques sont, quant à elles, relatives à la fois à la connaissance et aux attentes a priori (avant la navigation libre) et puis relatives à la réelle compréhension des informations proposées (après la navigation libre). Finalement, des questions plus générales sont posées relatives à la perception, la confiance dans l'information montrée, etc. L'entretien se conclut par une phase d'imagination. Cette phase permet à l'interviewé de se détacher complètement du site et d'en imaginer un autre en prenant en compte tout ce qui aurait pu lui manquer ou les difficultés qu'il a rencontrées. Cette phase permet également de faire tomber les limites de la possibilité mathématique ou technique et de rêver à une autre réalité.

Les entretiens se sont déroulés dans la langue de l'interviewé (français ou néerlandais).

Chaque entretien a été filmé pour éviter de prendre tout le temps des notes, de distraire les participants, de perdre le côté informel de l'entretien, mais également pour capter les réactions, hésitations, silences, expressions du visage durant les différentes phases de l'entretien (Charmaz, K. 2006).

Les entretiens se sont déroulés jusqu'à arriver à « saturation théorique » en termes d'information et d'analyse (Charmaz, K. 2006). Après 18 participants, les informations collectées commençaient à devenir redondantes et rien de nouveau n'émergeait plus des entretiens, ni du codage, il a été décidé d'arrêter à ce moment-là.

2.3. ANALYSE DES DONNEES

Après chaque entretien, une retranscription mot à mot a été effectuée, agrémentée de commentaires additionnels basés sur les observations et notes prises lors des entretiens. La retranscription a été faite dans la langue de l'entretien.

L'avantage d'effectuer la retranscription après chaque entretien est que celle-ci permet de voir assez rapidement ce qui n'a pas bien fonctionné durant l'entretien et de le rectifier pour l'entretien suivant (Charmaz, K. 2006).

A ensuite suivie l'analyse des données en tant que telle, suivant les méthodes de la *Grounded Theory* (voir annexe 1): codage initial, codage ciblé, mémo, codage axial et théorique. Nous avons tout d'abord découpé les transcriptions en mots-clés/idées individuel(le)s. Nous avons ensuite regroupé ces idées individuelles en thèmes que nous avons ensuite reliés de manière à créer un tout cohérent et à répondre à des questions telles que quand, où, pourquoi, qui, comment et avec quelle conséquence. Finalement, nous avons lié toutes les catégories entre elles, autour d'un phénomène central de manière à raconter une histoire (Charmaz, K. 2006).

L'Annexe 3 présente les différentes catégories obtenues par le codage décrit ci-dessus, rassemblées autour d'un seul et même phénomène central « Attentes et besoins des jeunes belges relatifs à un PTS ».

2.4. CONTROLE ET VALIDITE DES DONNEES

La *Grounded Theory* trouve sa validité dans les trois éléments suivants : le codage, la réflexibilité et la plausibilité du discours (Corbin, J. et Strauss, A. 2008). Dès lors, en plus d'appliquer au mieux les méthodes de codage, nous avons également présenté les résultats de notre recherche de la manière la plus transparente et méthodique possible, en les illustrant avec des passages d'entretiens. Nous avons également fait relire la recherche par trois interviewés pour voir s'ils se retrouvaient bien dans les résultats et si ça les replongeait bien dans l'expérience vécue.

D'autre part, cette recherche s'est basée sur un échantillon riche et représentatif sélectionné jusqu'à arriver à saturation théorique et les questions ont été reformulées plusieurs fois différemment pour nous assurer de la validité et de la richesse de la réponse.

Ensuite, nous avons pris soin d'analyser à posteriori chaque entretien de manière à valider sa richesse et sa pertinence.

Nous avons également utilisé plusieurs méthodes de collecte de données: (1) des questions ouvertes plus ou moins précises, (2) des parties d'observation lors de navigations libres, et également (3) l'enregistrement vidéo des entretiens pour capter le langage non verbal des intervenants.

Finalement, nous avons également comparé nos résultats avec d'autres recherches et enquêtes antérieures dans le même domaine ((Charmaz, K. 2006) (voir partie 4. Discussion et recommandations).

3. PRESENTATION DES RESULTATS

L'analyse a montré par les données collectées que les attentes et les besoins des jeunes travailleurs belges (20-40 ans) par rapport à un Pension Tracking System sont de différents types : attentes en matière de design, en matière de fonctionnalités, en matière d'information et en matière de gestion et de sécurité du PTS. L'analyse a également mis en évidence que ces attentes varient en fonction des spécificités de ces jeunes travailleurs : leur situation personnelle, leur situation professionnelle, leur situation digitale et leur connaissance du monde des pensions.

3.1. Les attentes/besoins en matière de design ont été induits par (1) les remarques positives et négatives formulées par les interviewés au sujet du design, (2) les parties considérées comme non applicables par les interviewés, et (3) au travers les incohérences détectées par les interviewés.

Durant les entretiens, les intervenants ont exprimé des problèmes de navigation venant notamment de la structure de l'application qu'ils considéraient comme illogique, pas intuitive et compliquée.

« Bien je ne trouve pas ça du tout intuitif, tu ne sais pas où cliquer »

« J'aurais fait ça plus simple, j'aurais mis « avez-vous déjà constitué une épargne pension » oui-non, si oui « voulez-vous voir... », «voulez-vous voir la date de votre pension ? quel serait actuellement le montant de votre pension. Fin je pense que ça aurait pu être plus clair, les informations sont intéressantes , mais pour y accéder... »

Ils ont également fait part de problèmes liés à la visibilité des boutons et des liens, aux polices et couleurs jugées comme non adéquates et non significatives, et aux titres, labels utilisés non explicites et les trompant sur le contenu des pages.

« [...] quand on le voit comme ça, on ne peut pas dire directement que c'est un bouton sur lequel je peux cliquer, c'est un lien[...]»

« [...] moi je n'ai pas encore une trop mauvaise vue et un grand écran mais j'ai de la peine pour ceux qui ont un tout petit écran de pc et une mauvaise vue, je ne sais pas comment ils vont faire [...] »

« [...] le rouge c'est généralement un rouge de call to action qui appelle l'œil, là il y en a partout. Donc je ne sais pas très bien... j'ai l'impression que tout est important alors que clairement pas»

« Bon, les couleurs, ça fait vraiment pension : tiens prends ça . Le rouge est trop pétant ».

« Je ne me serais jamais dit en cliquant là-dessus que je pourrais faire une simulation de pension en changeant ma carrière, c'est vraiment par hasard que je suis tombée dessus et je trouve particulier aussi la façon dont les deux cadrans ici sont affichés [...] Je trouve ça un peu dommage que ce soit « caché » ».

Ils ont également trouvé très confusant la répétition de la même information sur des pages différentes et intitulées différemment.

« Mais c'est la même chose en fait ? c'est la même chose qu'avant. Pourquoi ce n'est pas sur une seule page »

« [...] je ne voyais pas la différence à ce moment-là entre « planifier » et « demander ma pension » [...] »

Ils ont été également perturbés par la présentation des parties ne les concernant pas, pas liées à leur situation et sans information pour eux.

« Ok... OK, donc c'est 0€ [rire] » (traduit du néerlandais)

« Ensuite, il y a le bouton « Demander ma pension », mais cela ne fonctionnera probablement pas... » (traduit du néerlandais)

« Racheter ses années d'études, je n'ai pas fait d'étude donc ça ne servira à rien »

Ils ont également exprimé le besoin de disposer de l'information importante directement sans devoir chercher dans l'application ou scroller sur les pages.

« Un truc hyper simple, qui explique la pension et un truc hyper easy, genre en mode, je me connecte, il est mis combien j'ai déjà pour ma pension, ce que je peux faire, les solutions, qu'on me propose 2 solutions et voilà, je veux un truc super simple. Simple quoi, pas un truc compliqué, pas un truc où il faut soit même remplir des données, bazar machin, vraiment pas un truc comme ça sinon je sais que je ne le ferai pas. »

« Bien ce n'est pas clair, moi je suis quelqu'un d'assez nerveux etc. j'arrive sur la page, je sais où je dois cliquer, ça prend 30 secondes. Si ça me redirige vers d'autres fenêtres qui vont s'ouvrir etc., commencer à cliquer sur tel lien ou ... ça me pompe.».

« [...] je dois faire défiler la page vers le bas pour obtenir les renseignements qui sont importants pour moi : mon montant de pension. »

Le système de pension étant composé de plusieurs régimes différents, les participants ont fait part de leur besoin de voir tous ces régimes rassemblés et intégrés visuellement.

« Par contre, ce qui est plus choquant, je trouve, c'est que, [...] tout le lay-out qui est en dessous [pension complémentaire], n'a strictement rien avoir avec le lay-out du site mypension/ ma pension légale »

Ils ont également été assez déçu du design du site, jugé non destiné aux jeunes.

« [...] après, c'est très sobre quoi, comme j'ai dit, c'est froid, ce n'est pas... ce n'est pas... je viens pour chercher l'information, je ne vais pas rester des heures en me disant c'est mon gros kiff de rester là et de regarder cette magnifique page. »

« C'est très vieillot, ça n'attire pas l'œil, même les polices ne sont pas, fin je n'aurais pas fait ça comme ça, clairement pas. [...] on dirait un site qui est fait pour les vieux. [...] si ça veut toucher un peu les jeunes, j'aurais mis une couleur un peu plus vive, attrayante, et alors une autre police, un peu plus dynamique, oui c'est ça, un peu plus dynamique quoi. Ça fait très... très professionnel, très comme si on doit aller s'inscrire sur le site de l'onem, ou un site où les jeunes n'ont pas envie d'aller. Faut que ce soit attractif »

Ces besoins et problèmes soulevés sont directement liés à l'information consultée ou non. Les intervenants rataient certaines informations importantes car celles-ci se trouvaient en bas d'une page à scroller, car ils n'avaient pas compris qu'il y avait un bouton ou un lien, parce qu'ils pensaient que l'information ne les concernait pas (dans la mesure où d'autres informations ne les concernant pas étaient présentes). Pour de nombreux intervenants le fait de ne pas s'y retrouver dans l'application, de voir autant de texte, de ne pas comprendre de quoi il s'agissait, de ne voir aucune information disponible ou beaucoup d'information non applicables à leur situation, a créé un sentiment négatif a posteriori, de frustration et d'énervement. Pour d'autres, cela a créé de la confusion et de l'incompréhension. Pour certains, les titres non adéquats ont créé une mauvaise compréhension du contenu de la page. Un design attrayant, dynamique et interactif, permettrait également de plus attirer/retenir les jeunes.

La collecte des données nous apprend donc que les attentes en matière de design pour un PTS peuvent se résumer par les points suivants:

1. La présentation de l'information importante en un résumé / dashboard directement disponible ;
2. Une construction adéquate, logique, intuitive, significative et facile du site ;
 - une construction suivant la logique de navigation des individus
 - des polices et couleurs adéquates
 - pas de scroll pour voir l'information importante
 - des titres et labels explicites
 - chaque page son utilité
3. Un design jeune, dynamique, attrayant ;
4. Une harmonisation et intégration visuelle de tous les régimes de pension ;
5. Un site épuré des parties non applicables à la situation de l'individu et des parties sans information.

3.2. Les attentes en matière de fonctionnalités et d'information disponible ont été induites par (1) les attentes exprimées a priori, (2) les attentes formulées envers un assistant virtuel imaginaire, (3) les potentielles raisons de la non-fréquentation des jeunes supposées par les interviewés, (4) les infos considérées comme manquantes, (5) les explications que l'intervieweur a été obligé de fournir pour assurer la compréhension, (6) les informations non disponibles, (7) les parties pas d'application et (8) les incohérences d'information relevées par l'interviewé.

Par rapport aux informations disponibles actuellement, les intervenants expriment le besoin de retrouver un montant projeté mensuel net agrégant tous leurs régimes de pension en plus de l'information séparée, pour avoir une idée de ce que ça donnerait en tout au final.

« Ça serait vraiment très intéressant d'avoir une somme totale pour savoir exactement. Une somme mais alors plus précisément que ça : avoir le montant net total par mois que j'aurai à la date de pension légale. »

« Finalement je n'ai pas d'informations combinées, je n'ai pas... j'ai des informations qui sont séparées, qui sont bien séparées et claires, mais bon moi ce qui m'intéresse c'est quand même la pension que j'aurai à la fn. »

« Ah bon, et voici le montant brut, quel serait le montant net? Cela me semble intéressant de savoir aussi ce que j'obtiendrais net. »

Ceux cotisant dans une épargne pension individuelle expriment le besoin de la retrouver sur le site également.

« Parce que moi qui cotise quand même chaque année pour aussi une pension mais personnelle,[...] ça c'est finalement une information que je m'attendrais peut-être à avoir»

« Oui, j'ai encore épargne-retraite personnelle à la banque, ce que je ne vois pas ici [...] cela serait utile si elle était incluse. »

Certains participants qui comprenaient bien la réalité des pensions étaient perdus dans l'application et n'arrivaient pas à lier l'information théorique à leur réalité. Ils expriment le besoin d'informations concrètes et précises qui anticipent leurs questions concrètes et également d'exemples concrets qui illustrent l'information montrée par rapport à leur situation de manière à lier théorie et pratique.

« En fait ce qui serait peut-être bien, ce serait peut-être de voir un exemple concret où on voit en fonction de nos informations parce que on les a, je sais que je travaille en tant qu'indépendant etc., d'avoir un cas concret en disant « Mme x travaille depuis x année ... » pour vraiment concrétiser plus la théorie, ça pourrait peut-être plus parler aux gens. »

Durant les entretiens, nous avons dû apporter par mal d'explications sur des sujets souvent similaires car les interviewés étaient perdus et ne comprenaient pas correctement l'information. L'explication a été donnée simplement et sur base de leurs informations. Les explications expliquaient oralement ce que signifiait réellement l'information présentée. Avec ces explications, les incompréhensions ont pu être rectifiées mais cette information ciblée, simple et spécifique était manquante.

Nombreux ont été ceux qui se posaient des questions durant la navigation et qui ne savaient pas trop où aller pour trouver une réponse.

« Il n'y a pas de petite loupe comme outil de recherche. Typiquement, ici, je me posais la question et j'aurais bien aimé taper le mot « taxe » ou « taxation » dans un outil de recherche. [...] Bien j'ai dû un peu deviner où on aurait pu la mettre, donc c'était, c'était où...[ne retrouve pas l'endroit]. »

D'autre part, certains intervenants, ressentaient le besoin d'avoir un rappel sur la structure du système et d'où se situait l'information consultée dans la totalité du système.

« [...] en fait, au départ, j'ai dû aller revoir la définition de la pension complémentaire et je l'ai comprise quand j'ai vu, je ne sais plus à quel moment, qui établissait cette réserve de pension, donc j'ai vu que c'était mon employeur, donc là j'en ai déduit [...] »

Nombre des interviewés ont exprimé le besoin de comprendre ce que l'information, les chiffres signifiaient vraiment une fois pensionné ; « est ce que ce sera suffisant pour moi ? » « concrètement je me retrouverai avec combien en poche en prenant en compte les frais que j'aurai ? », etc. L'information factuelle ne leur disait rien et certains ne réalisaient même pas que le montant présenté ne pouvait pas être possible et était basé sur un mauvais calcul.

« Il faudrait quelque part, quelque chose qui pourrait aider les gens à planifier leur avenir [...]. Et ça, ça pourrait être fait directement par l'état en disant le gain réellement à la pension, vous n'aurez pas de loyer à payer si vous achetez maintenant. Parce que face à ça, on se dit... fin on ne pense pas ... quand je vois les chiffres comme ça, je ne pense pas « oui mais j'aurai toujours un loyer à payer. »[...]

Je pense que ça pourrait être intéressant de le rajouter. Age légal à la pension, net et puis après « établir un budget » et dire « votre budget, il y aura ça pour le loyer, ça pour ... » et s'il y a une petite case à cocher « propriétaire » et bien le loyer, il n'apparaîtra même pas.

En vrai ça c'est ce que je vais avoir dans la poche mais ça ne me dit pas ce que je vais pouvoir en faire. Si on disait « net, comptez que vous êtes locataire, il faudra déduire le loyer et en vrai vous avez 700€ pour vivre ». Et si je suis propriétaire, l'état le sait parce qu'on a signé. Et bien là, grâce à ça, vous avez ça. Et ils savent même dire avec l'informatique et les connexions avec les banques, vous avez un prêt qui va se terminer à peu près quelques années après votre pension, vous aurez ça, à ce moment-là mais après vous avez fini de rembourser votre prêt, et donc votre salaire poche... Et ça, ça pourrait être intéressant »

Par rapport aux fonctionnalités disponibles actuellement, les intervenants relèvent notamment que le site actuel est juste informatif et pas forcément en lien avec leurs priorités actuelles. Ils listent de nombreuses fonctionnalités dans leurs attentes telles que l'aide à prendre une décision, des possibilités de simulations et d'optimisations. Aujourd'hui, le site leur apporte une information factuelle dont ils ne savent pas trop quoi faire ; ne comprennent pas forcément la signification des montants, le détail des calculs, aucune possibilité ne leur est proposée, les informations montrées/simulations disponibles ne sont pas toujours applicables ou adaptées à leur situation et, pour certains, aucune information n'est même disponible.

« Non mais il n'est même pas expliqué comment c'est calculé. En fait c'est ça que je te dis, moi j'aimerais bien arriver dans un truc où directement on me dit, ce que je reçois de mon employeur, comment c'est calculé, que je sache tu vois, mais là c'est un fait quoi. »

« Il [le site] est là mais il ne vous aide pas forcément. Il ne m'aide pas à prendre une décision. [...] il n'aide pas la réflexion pour planifier, il vous dit vous allez avoir autant, mais quels frais j'aurai plus tard aussi, est ce que ce sera suffisant ? [...] en l'état actuel il juste indicatif et il n'apporte rien »

« Je ne suis pas plus avancée maintenant qu'il y a 1/2h. »

« Et comment je fais ? si je veux faire ça ? [...] Oui, combien, qu'est-ce que c'est, OK, mais je ne sais pas comment je fais »

La collecte des données nous apprend donc que les attentes en matière de fonctionnalités et d'information disponible pour un PTS peuvent se résumer par les points suivants :

1. Une présentation simple et claire de la situation actuelle de l'individu :
 - Retrouver tout ce qui a déjà été constitué en totalité (tous les piliers (public, professionnel et privé)) et chaque pilier séparé ;
 - L'âge auquel il peut partir à la retraite ;

- Le détail des calculs résultant à la situation actuelle expliqué simplement ;
 - L'information en lien avec la carrière ;
 - Une projection de cette situation à l'âge de la retraite (montant net total et distinct par pilier).
2. Des fonctionnalités aidant la contextualisation, le positionnement et l'évaluation de la situation actuelle :
- Des moyennes pour se situer par rapport aux gens dans la même situation ;
 - Mise en parallèle de la situation projetée avec les potentiels besoins à la retraite (panier moyen d'un retraité dans une situation similaire) pour savoir si le montant projeté de la situation actuelle permettrait d'obtenir une pension suffisante.
3. Des fonctionnalités de calcul d'impact de certains choix sur la situation projetée :
- Simulateur d'impact d'un changement de carrière ;
 - Analyse de scénarios ;
 - L'impact [des projets] de réformes sur sa situation.
4. Des fonctionnalités d'aide à la prise de décision :
- Comment améliorer la situation actuelle pour atteindre un tel montant ;
 - Proposition de possibilités d'épargne selon la situation de l'individu ;
 - Présentation des avantages et inconvénients des choix ;
 - Optimisation (niveau de vie plus tard, financière, fiscale).
5. Un site qui s'adapte automatiquement à la personne connectée et qui soit personnalisé avec de l'information ciblée :
- Qui lie l'information présentée, les possibilités de simulations, les choix possibles, à la situation spécifique et aux intérêts de la personne connectée ;
 - Qui donne des explications, exemples simples et claires liés directement à la situation de la personne ;
 - Qui s'adresse aux jeunes, leurs intérêts et leurs priorités (en ligne avec les priorités des jeunes, qui explique les choix pouvant impacter leur pension).
6. Des fonctionnalités d'aide à la compréhension directement disponibles :
- Un site en questions-réponses liées à la situation que l'on peut poser dans son langage ;
 - Directement disponible sans chercher ;
 - Des illustrations de l'information montrées avec des exemples concrets ;
 - Un accompagnement audio/vidéo durant la consultation et pas uniquement du texte ;
 - Un rappel du fonctionnement du système et à quelle partie se rapporte l'information consultée.

3.3 Les attentes en matière de gestion et sécurité de la plateforme

Les participants ont exprimé une confiance dans l'information présentée et dans le fait que toutes leurs informations personnelles soient centralisées sur un même site internet, dans la mesure où cette plateforme relève des autorités publiques.

Le moyen de connexion sécurisé (carte identité, itsme) a également été mis en avant comme élément d'assurance et de sécurité.

Certains participants trouvent d'ailleurs utile que toute l'information soit centralisée sur un seul et même site mais émettraient des réserves si le gestionnaire du site était une institution privée.

3.4. Dépendance des attentes/besoins

Les données récoltées ont mis en avant que l'importance des attentes et besoins présentés ci-dessus était directement dépendante des éléments suivants : (1) la situation personnelle de l'interviewé, (2) la situation professionnelle de l'interviewé, (3) la situation digitale de l'interviewé, et (4) la connaissance/conscientisation des pensions.

- La situation personnelle de l'interviewé

Concernant l'impact de la situation personnelle de l'interviewé sur ses attentes et besoins sont compris l'impact de son âge, de sa langue, de ses priorités actuelles et de son niveau d'étude.

L'âge et la langue de l'intervenant n'ont pas montré de dépendance par rapport aux attentes et besoins. On ne retrouve pas de différence entre les personnes de 20 ans et ceux de 40, ou entre les francophones et les néerlandophones en termes d'attentes et besoins.

De même, on ne remarque pas non plus de différence en termes d'attentes ou de besoins entre les personnes ayant un plus haut ou plus bas niveau d'études. Au contraire, ceux d'un niveau d'études plus bas semblaient même plus conscients de l'importance de prévoir des aménagements pour leur pension, du fait de leur référent pension (parents ou grands-parents d'un métier manuel par exemple).

De plus, les personnes avec un niveau d'études plus élevé ont exprimé les mêmes attentes en termes de structure, de design, de clarté, d'informations concrètes, pratiques et significatives. Ils ont exprimé le même besoin d'explications additionnelles durant leur navigation et souvent les mêmes difficultés de compréhension. Ils ont, de plus, autant exprimé le besoin d'avoir réponse à leurs questions (et en avait autant) directement durant la navigation sans devoir chercher.

De plus, les personnes avec un niveau d'études plus élevé ne présentent pas plus de connaissance a priori des pensions et ont autant d'aprioris erronés. Ils ont donc autant besoin d'explications que les personnes avec un niveau d'études plus bas pour comprendre réellement l'information présentée et ne pas se méprendre sur celle-ci.

La plupart des jeunes interviewés ont exprimé avoir comme priorité l'achat d'un premier bien immobilier et envisagent d'autres investissements pension pour plus tard. C'est une des raisons pour lesquels leurs attentes sont moins grandes envers un PTS actuellement. D'une part les pensions ne sont pas leur priorité actuelle et d'autre part ils s'imaginent que l'information sur le site ne leur est pas destinée directement mais plutôt à un public plus proche de la retraite. Ils pensent que le contenu du site est seulement informatif et n'est pas en lien avec leurs intérêts actuels. Ce sont ces mêmes jeunes qui expriment à posteriori plus des attentes d'aide à la décision, d'optimisation, de simulations spécifiques, d'information en lien avec les investissements immobiliers, des informations plus en lien avec leur situation actuelle spécifique et d'information sur ce qui pourrait actuellement avoir un impact sur leur pension plus tard. Ils expriment beaucoup plus l'envie de savoir quel pourrait être l'impact sur leur pension d'un choix qu'ils pourraient faire aujourd'hui en lien avec leurs priorités.

- La situation professionnelle de l'interviewé

Concernant l'impact de la situation professionnelle de l'interviewé sur ses attentes et besoins sont compris l'impact de sa situation professionnelle (indépendant, salarié, carrière mixte), l'impact de la pénibilité de son travail et l'impact de sa durée d'activité.

La situation professionnelle influe sur le ressenti pension et le ressenti du système et donc indirectement sur leurs attentes envers le PTS.

Dû à de forts aprioris, les indépendants pensent ne pas avoir de pension ou une pension légale très faible. Ceux-ci ont donc tendance à ne pas compter sur le système et à se faire leur pension seuls.

Dès lors, ils expriment beaucoup moins d'attentes par rapport au PTS dans la mesure où ils ne comptent pas forcément sur les produits pension pour aménager leur pension et s'orientent plutôt vers d'autres types d'investissements (financiers et immobiliers). Pour eux, les produits pension sont plus vus comme un bonus. Ils les utilisent plus pour l'optimisation fiscale.

Cependant, même si les indépendants sont plus impliqués dans l'aménagement de leur pension, ceux-ci ont également tendance à déléguer la gestion des produits pension à un comptable ou à un courtier. Ils sont donc moins intéressés par le PTS dans la mesure où ce n'est pas eux qui s'en occupent.

Les jeunes travailleurs salariés, quant à eux, sont beaucoup moins impliqués dans l'aménagement de leur pension. Ils admettent ne pas vraiment y avoir encore pensé même s'ils sont quand même conscients de devoir cotiser en plus de la pension légale. C'est la raison pour laquelle la plupart n'ont encore jamais visité le site mais expriment un enthousiasme à l'idée de le faire et sont particulièrement intéressés par le montant et la date de pension légale pour savoir s'ils vont devoir cotiser en plus pour avoir suffisamment à la pension. Peu savent en quoi consiste la pension complémentaire, ils sont plus au courant de l'épargne pension individuelle qu'ils pensent retrouver sur le site.

Les personnes avec une carrière mixte ont exprimé plus de difficultés à s'y retrouver et ont fait part de plus d'attente en matière de centralisation de l'information en Dashboard et d'une structure claire, ainsi que de montants agrégés.

- La situation digitale des interviewés

Concernant l'impact de la situation digitale de l'interviewé sur ses attentes et besoins sont compris l'impact de son niveau digital, de son comportement de navigation et de son moyen de connexion.

Les personnes avec un niveau digital moins élevé, qui ont donc moins de facilité avec les ordinateurs, démontrent plus d'attentes en termes de design, de clarté, de simplification et de centralisation de l'information. On remarque qu'ils sont vite perdus dans une navigation compliquée qui renvoie à beaucoup de pages différentes, avec de nombreux liens et beaucoup de texte et qu'ils sont en demande d'avoir directement toute l'information importante disponible sur une seule page. Ceux-ci, ne scrollent pas non plus jusqu'en bas des pages et ont tendance à rester sur le centre de la page, de peur de mal faire.

Le comportement de navigation en général influence aussi fortement les attentes en terme de design au risque de ne pas comprendre ou de ne pas voir toute l'information. Les personnes qui ont tendance à ne pas lire le texte et à s'attarder uniquement sur les graphiques, attendent également une information directement disponible sans devoir chercher et expriment plus le besoin d'avoir un Dashboard avec toute l'information importante centralisée et présentée simplement. Ils préfèrent également des vidéos à du texte. On les voit moins patients et survolant très rapidement les pages sans lire le texte et s'agacer assez rapidement du nombre de pages à consulter. Ils sont également d'autant plus critiques par rapport à l'information non disponible ou pas d'application, cela les agace et tend à les faire abandonner la navigation. Ceux-ci, ne scrollent pas non plus jusqu'en bas des pages.

- La connaissance du monde des pensions des interviewés.

Les personnes ayant déjà visité le site précédemment ne démontrent pas plus de connaissance sur leur situation ou sur le système de pension. Le site ne semble pas avoir amélioré leur connaissance ou leur conscientisation.

4. Discussion et recommandations

Sur base des résultats présentés à la section précédente, la *figure 2* (ci-dessous) propose, comme recommandation, un modèle de qualités pour un PTS répondant aux besoins des jeunes. Sur base de la recherche réalisée, ces qualités rassemblées au sein d'un PTS adjointes d'une campagne de communication adéquate, permettraient, selon la présente recherche, de répondre aux besoins et attentes des jeunes.

La présente recherche met en évidence la nécessité de centrer la conception des PTS autour de l'utilisateur, de ses attentes, de ses besoins, de son comportement et de ses spécificités, et non pas uniquement autour de l'information qu'une loi ou que l'on veut montrer sur le site, pour proposer un PTS adapté aux différents utilisateurs tout en prenant en compte l'environnement.

Cette recherche a mis en avant un réel gap entre les attentes, besoins et la réelle compréhension de l'information par les utilisateurs du PTS et ce que le PTS propose. Comme la recherche l'a montré, ce gap vient à la fois du design, des fonctionnalités et de l'information montrée et a de réelles conséquences sur l'information qui est consultée et comprise par l'utilisateur, qui est, au final, le réel objectif d'un PTS.

L'étude met donc en avant la nécessité de modéliser les PTS en prenant comme base l'utilisateur et ses besoins plutôt que l'information légale à mettre à disposition.

Si on confronte d'autres PTS européens (Lanotte, M. et Devolder, P. 2022) aux résultats de la présente recherche, on peut remarquer qu'actuellement les PTS proposent une information factuelle qui n'aide pas les individus à prendre une décision, à réellement planifier leur pension, à savoir si le montant projeté sera suffisant ou non et comment atteindre ce montant suffisant.

Les résultats de la présente recherche qualitative réalisée sur le terrain recoupent également un certain nombre de recommandations émises par Eiopa dans son récent rapport (Eiopa 2021b) présentant des conseils techniques pour la réalisation d'un PTS, qui préconise également de centrer le PTS sur l'utilisateur et de prendre en compte les recherches en matière comportementale. Ce qu'on ne retrouve par contre pas clairement dans le rapport de Eiopa, c'est l'aide à la prise de décision dans le but d'atteindre un certain objectif, objectif qui permettrait d'avoir un revenu suffisant une fois à la retraite. Le rapport mentionne la planification de la retraite et l'aide à la décision mais plutôt de manière indirecte, en proposant des simulations mais pas un réel outil d'aide à la décision pour atteindre un objectif défini en fonction des besoins et frais à la retraite. Il manquerait également la notion d'accompagnement dans la navigation pour assurer une explication simple, suffisante, adaptée et une bonne compréhension de l'individu. Et également la notion d'adaptation du PTS aux intérêts et spécificités de l'utilisateur et faire des liens entre ces intérêts et la pension (par tranche d'âge par exemple). Comme ils le reprennent bien actuellement peu de pays testent leur PTS avec des utilisateurs et c'est un problème que nous mettons aussi en avant car sans ces tests (et c'est ce que montre notre présente recherche de terrain), il est impossible de savoir si l'information est bien comprise, si la navigation ne pose pas de problème et si les besoins et attentes sont bien rencontrés.

5. Limitation de l'étude

Les résultats de cette recherche sont évidemment intimement liés à (1) les participants et leurs propos, (2) la méthode d'analyse utilisée et (3) notre interprétation des données.

Dans la mesure où nous n'avons pas trouvé d'autres recherches qualitatives dans le domaine avec le même scope, il nous est difficile de valider nos résultats avec d'autres études. Il serait donc intéressant de pouvoir recevoir un retour d'autres chercheurs ayant fait le même type de recherche qualitative, éventuellement avec d'autres méthodes d'analyse.

Il serait également intéressant de tester la transposition des attentes à un autre groupe d'âge et également à un autre système de pension.

D'autre part, le niveau de littéracie financière n'a pas directement été pris en compte comme élément pouvant faire varier les attentes et les besoins. Indirectement, c'est le niveau d'études qui a été analysé. Il serait donc intéressant de mesurer scientifiquement le niveau de littéracie financière des participants à la présente étude.

6. Conclusion

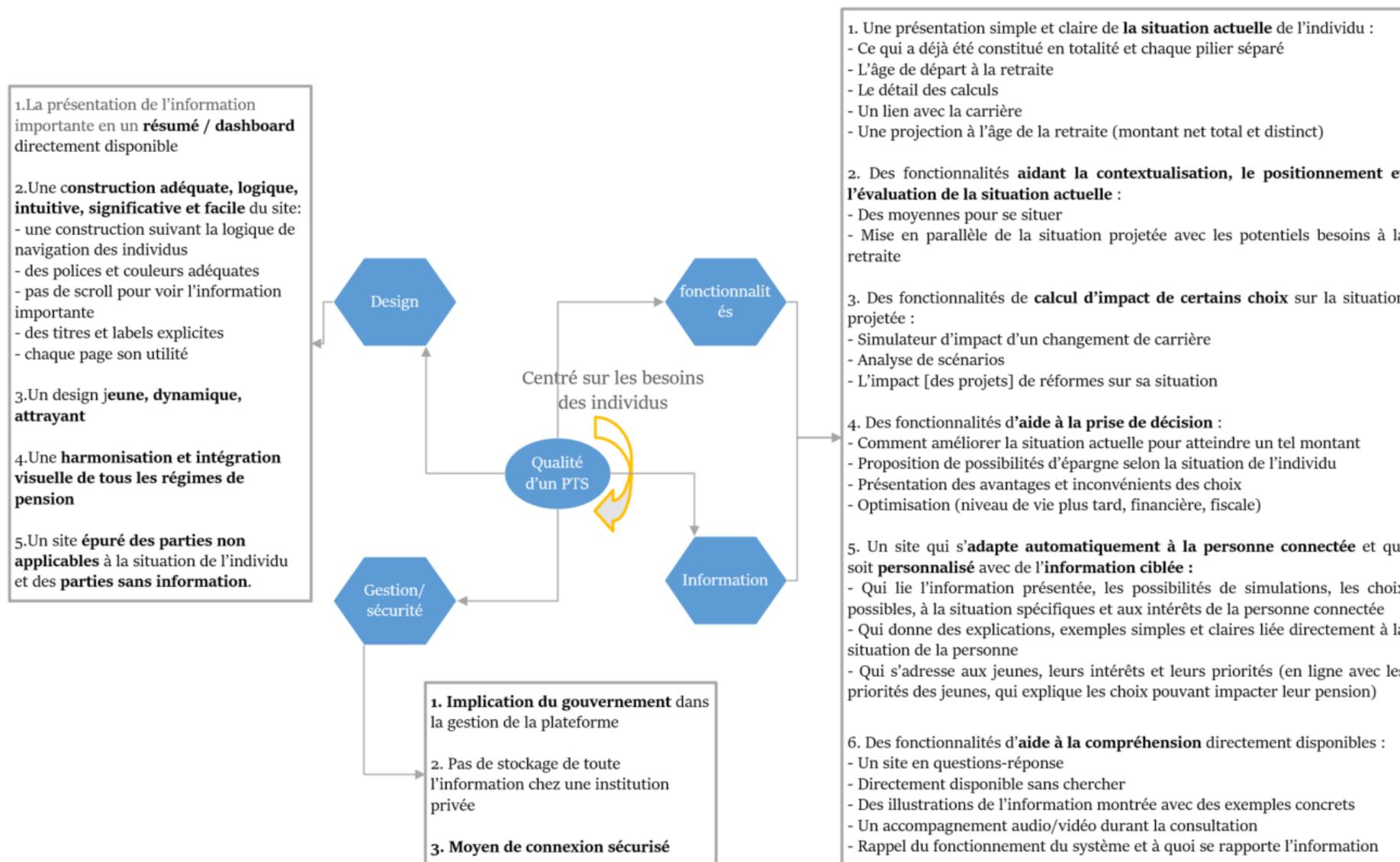
Cette recherche qualitative interprétativiste et inductive utilisant les méthodes de la *Grounded Theory* comme méthodes d'analyse apporte comme contribution une analyse profonde des raisons derrière le fait que les jeunes (moins de 40 ans) ne visitent pas ou peu les Pension Tracking Systems (PTS) et plus précisément leurs besoins et attentes relatifs à un PTS, tout en prenant en compte leurs spécificités.

Cette recherche, au travers des entretiens thématiques en profondeur réalisés auprès d'un échantillon de participants varié, a montré que les attentes et les besoins des jeunes par rapport à un Pension Tracking System sont de différents types. On a pu distinguer des attentes en matière de design, de fonctionnalités, d'information et de gestion du PTS. L'analyse a mis également en avant que l'importance des attentes et besoins était directement dépendante de la situation personnelle, professionnelle et digitale de l'interviewé.

Ces résultats ont permis de proposer un modèle de qualités pour un PTS répondant aux besoins des jeunes. Sur base de la recherche réalisée, ces qualités, rassemblées au sein d'un PTS adjointes d'une campagne de communication adéquate, pourraient permettre d'attirer les jeunes sur la plateforme et de répondre à leurs besoins et attentes.

La recherche, de manière plus générale, met également en avant l'importance de centrer la conception des PTS sur les utilisateurs, leurs besoins, attentes et spécificités de manière à proposer un outil adapté, et utile à chaque individu. De cette manière, les gaps observés entre l'information proposée et l'utilisateur pourraient se voir diminuer et on pourrait ainsi améliorer le problème de faible fréquentation des jeunes sur les PTS.

Figure 2 - modèle de qualités d'un PTS répondant au besoin des jeunes



Bibliographie

- Charmaz K. 2006. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Corbin, J. and Strauss, A. 2008. *Basics of Qualitative Research (3rd Ed.): Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Eiopa. 2021a. 'Final Report Consumer Testing of Digital Disclosures on PTS across Europe'. <https://www.eiopa.europa.eu/document-library/report/final-report-consumer-testing-of-digital-disclosures-pts-across-europe>.
- . 2021b. 'Technical Advice on the Development of Pension Tracking Systems'. https://www.eiopa.europa.eu/document-library/advice/technical-advice-development-of-pension-tracking-systems_en.
- 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.
- FSMA. 2021. 'Enquête Auprès Des Consommateurs Relatives Aux Pensions Complémentaires'. https://www.fsma.be/sites/default/files/media/files/2021-09/fsma_2021_16_fr_0.pdf.
- Glaser, B G. and Strauss, A. L. 1967. *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine.
- 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>.
- Insurance Europe. 2020. 'Annual Report 2019-2020.' <https://www.insuranceeurope.eu/2019-2020-annual-report-published>.
- Lanotte M. and Devolder P. 2022. 'Communication Relative Aux Pensions : Digitalisation et Défis Pour l'avenir'. *LIDAM Discussion Paper ISBA 2022/15* (2022).
- Lusardi, A. and Mitchell, O. 2011. 'Financial Literacy around the World: An Overview.' *Journal of Pension Economics and Finance* 10: 497–508.
- PensioPlus. 2021. 'LE DILEMME DES PENSIONS: La Voix d'une Génération'. <https://pensioplus.be/ABIP/documents/Communiquepresse4229.pdf>.
- 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>.

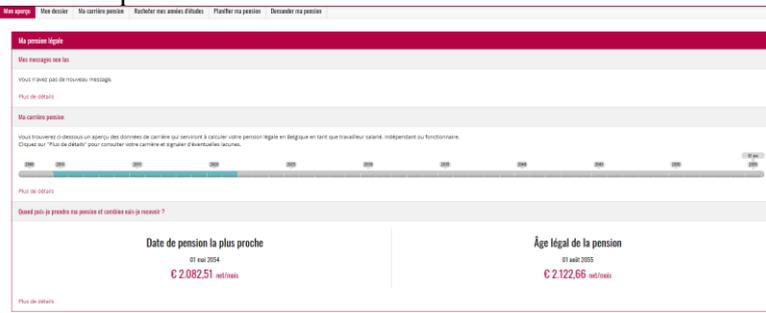
Annexes

Annexe 1 – design de recherche utilisant la Grounded Theory



Annexe 2 – Guide d’entretien

Contact	Bonjour, je vous remercie de m’accorder du temps pour cet entretien au sujet de l’application mypension.be
Présentation	Mon nom est Myriam, je suis chercheuse à l’université de Louvain-la-Neuve. L’objectif de mon étude est de mieux comprendre la perception et la compréhension du site mypension.be chez les jeunes. Comme prévu, l’interview durera 40 min.
Demande de consentement d’enregistrement	Comme l’étude porte à la fois sur le contenu de vos réponses mais également sur votre rapport à l’application et à votre contact avec celle-ci, il est important pour moi de capter aussi bien ce que vous dites mais également ce que votre body langage dit. Dès lors j’aimerais filmer notre entretien. La vidéo ne sera bien sûr pas diffusée et restera strictement utilisée dans le cadre de cette recherche, par moi uniquement. Etes-vous d’accord ? si non, puis je au moins enregistrer vocalement ? Merci beaucoup.
Matériel nécessaire pour l’interview	Disposez-vous bien, comme je vous l’avais demandé, de votre carte d’identité et de son code Pin ? ou de itsme ? ils sont nécessaires pour vous connecter à la plateforme. <ul style="list-style-type: none"> - Avez-vous rapidement retrouvé votre code Pin ? vous l’utilisez dans d’autres contextes, dans la vie de tous les jours ? (si id+pin)
Thème 1 : Connaissance à l’entrée, sentiment par rapport à la pension	<ul style="list-style-type: none"> - Que connaissez-vous du fonctionnement des pensions en Belgique ? - Quel est votre ressenti par rapport à la pension ? Certaines personnes me disent que ça leur fait peur.. - Certaines personnes pensent qu’elles n’auront pas de pension plus tard, qu’en pensez-vous ? - Certains indépendants, surtout dans des métiers manuels et physiques, disent qu’ils ne se voient déjà pas arrivé à la pension de 67ans en continuant à travailler comme ça et trouvent que il y a un manque de solidarité et de reconnaissance de la pénibilité de leur travail. Qu’en pensez-vous ? - Quel type de pension avez-vous ? le savez-vous ? - Faites-vous quelque chose de votre côté pour la pension plus tard ? si oui, que faites-vous exactement ? - Si vous avez des questions sur les pensions, vers qui vous tourneriez vous ? - Avez-vous déjà entendu parler de mypension.be? - Avez-vous déjà visité mypension.be ? si oui, dans quel but ? si non, pourquoi ?
Thème 2 : Les attentes à l’entrée	<ul style="list-style-type: none"> - Quelles informations imaginez-vous recevoir sur le site mypension.be ? qu’est-ce que ça vous évoque ? quelles sont vos attentes ? - Si déjà été : quelle impression le site vous a laissé ? - Quelles sont vos attentes de ce genre de site avant la connexion ?
Thème 3 : La connexion	Je vais vous laisser vous connecter à la plateforme, prenez votre temps. Le site est mypension.be. Dites-moi quand vous êtes connecté. <ul style="list-style-type: none"> - Qu’avez-vous pensé de la connexion ? était-ce facile pour vous ? car certaines personnes trouvent cela un peu contraignant.
Phase observation 1 : durant la connexion	<ul style="list-style-type: none"> - Le temps pris pour se connecter - La facilité/difficulté - Le body langage/expressions du visage

<p>Thème 4 : découverte et premières impressions générales (avec observation verbalisée sur les étapes parcourues)</p>	<p>Je vais vous laisser un peu de temps pour découvrir l'application par vous-même et ensuite nous en discuterons.</p> <p>(si écran non visible) Puis-je vous demander de me dire à haute voix votre parcours sur l'application (d'abord je vais là, maintenant je passe à ça, maintenant j'ai fini..). C'est important pour que je sache dans quel ordre vous parcourez les sections.</p> <p>Et à la fin, dites-moi quand vous pensez avoir tout parcouru et que vous pensez avoir compris l'information qui s'y trouve.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comment avez-vous trouvé le site ? - Si vous deviez décrire 3 grandes informations que vous avez retrouvés, quelles seraient-elles ? - Pensez-vous avoir compris l'information ? Avez-vous eu facile à comprendre l'information ? - Comment trouvez-vous le design (couleur etc) sur site ? - Comment trouvez-vous la structure/la navigation (boutons qui mènent aux différentes sections) ? - Qu'avez-vous appris sur votre situation ? - Quelles informations manquent selon-vous ? - Si jamais vous êtes perdu, trouvé que il y a une faute dans vos données, savez-vous à qui vous pouvez demander de l'aide ?
<p>Phase observation 2 : durant la découverte du site</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le temps pris pour la découverte - Le body language durant la découverte/ expressions du visage - Concentration/distraction
<p>Thème 5 : la compréhension en détail</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quelle est la différence entre la partie verte et orange :  <ul style="list-style-type: none"> - Que comprenez-vous ici (mon aperçu) et qu'est-ce que les montants et dates t'inspirent ? 

- **Que comprenez-vous ici ?**

La législation change, mspension.be suit.
L'estimation suivante de votre montant de pension tient compte de l'augmentation de la pension minimum pour les salariés et pour les indépendants pour l'année 2021. La pension minimum sera augmentée graduellement entre 2022 et 2024. Plus d'infos www.reformepension.be.

Vous avez travaillé à l'étranger ? Signalez-nous, cela peut avoir un impact sur votre pension. Signaler des périodes de travail à l'étranger.

Voici des exemples

La situation

- Vous prolongez votre carrière actuelle jusqu'à votre pension

Calculez l'impact d'un changement de carrière sur votre pension
Vous pouvez calculer l'impact sur votre pension pour les changements de carrière suivants :

- Vous commentez à travailler comme salarié
- Vous arrêtez de travailler avant votre première date de pension possible
- Vous rachetez des années d'études

Calculer l'impact sur votre pension

Votre montant de pension quand vous arrêtez de travailler à :

1. Votre date de pension la plus proche
A partir du 01.05.2054, vous recevez par mois :

Net	€ 2.082,51
S-ut	€ 2.048,17
Salarié	€ 2.048,17
Indépendant	€ 0,00

2. Votre date légale de pension
A partir du 01.08.2055, vous recevez par mois :

Net	€ 2.122,66
S-ut	€ 2.142,95
Salarié	€ 2.142,95
Indépendant	€ 0,00

Commentaire: votre choix détermine votre montant de pension ?

+ Ajoutez une autre date de pension

- **Que comprenez-vous ici et allez-vous « racheter vos années d'études » sur base de ce que vous voyez ?**

Régularisation périodes d'études

Vous avez fait des études ? Seriez-vous que vous pouvez racheter ces périodes d'études afin d'augmenter le montant de votre pension ? Envie de plus d'informations ? Lisez la suite sur www.rachetezvosetudes.be.

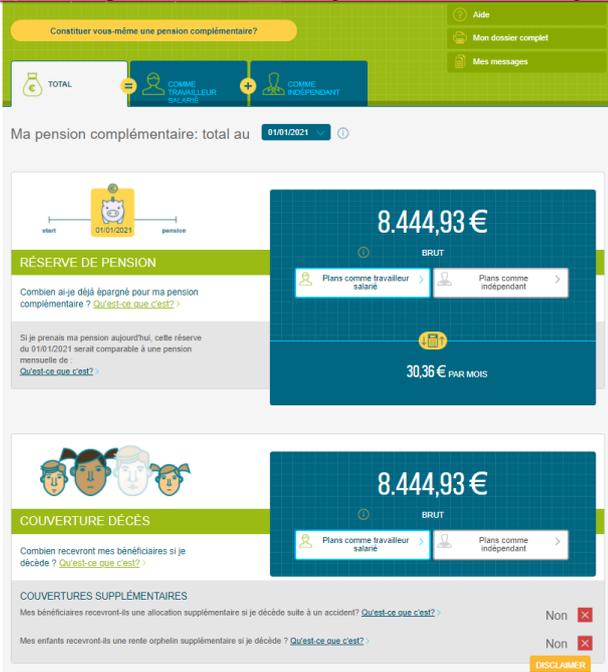
Calculez vous-même l'influence sur le montant de votre pension

Demander une régularisation

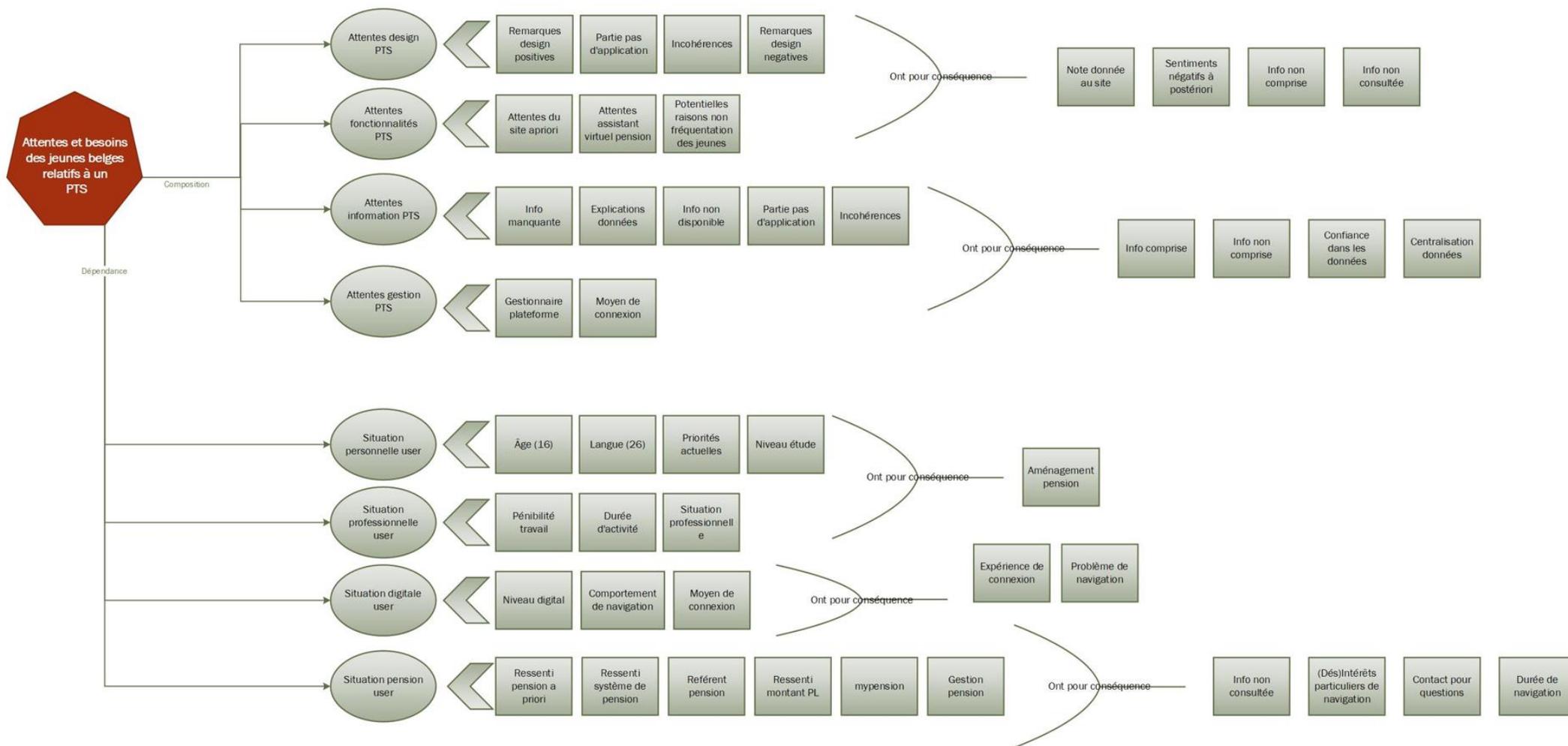
Je suis intéressé par la régularisation de mes périodes d'études

Je'ai une question d'ordre générale à propos de la régularisation des périodes d'études

- Allez sur « **ma pension complémentaire** ». Sur base de l'information que vous voyez, qu'est-ce que c'est qu'une « pension complémentaire » ?
- Avez-vous de l'information ?
- Si non : savez-vous pourquoi ?

	<p>Que comprenez-vous ici et que veut dire 30.36€ par mois ?</p>  <ul style="list-style-type: none"> - Que retrouvez-vous dans la partie « travailleur salarié » et « indépendant » ? et quelle est la différence avec le premier écran ? - Sinon : « à votre avis, pourquoi il n’y a pas d’information pour vous ? » Dans les 2 cas : - Cliquez sur le bouton « constituer vous-même une pension ». Quelle information trouvez-vous ici ?
Phase observation 3 : durant le questionnement en détail	<ul style="list-style-type: none"> - Temps pris pour répondre - Justesse de la réponse - Confiance de l’interviewé lors de la réponse - Hésitation - Silences - Réponses claires et directes ou plutôt hésitation et éludassions de la question
Theme 6 : réponse aux attentes	<ul style="list-style-type: none"> - Est-ce que le site a répondu à vos attentes ? - Quelles suggestions d’amélioration feriez-vous ?
Theme 7 : Intérêt, confiance, évaluation générale	<ul style="list-style-type: none"> - Des études indiquent que les jeunes ne vont pas sur le site mypension.be, à votre avis, pourquoi ? - Avez-vous confiance dans l’information qui est montrée ? à votre avis, elle est juste ? et à votre avis, d’où viennent toutes ces informations ? - Si vous deviez noter le site entre 1 et 10 (avec 10 qui est la meilleure note), combien donneriez-vous ? et pourquoi ?
Theme 8 : place à l’imagination	<ul style="list-style-type: none"> - Imaginez que nous créons un assistant virtuel pension (style Alexa, google assistant,... mais pour les pensions) que vous pourriez emporter partout avec vous et lui demander n’importe quoi, quelles questions lui poseriez-vous ? quels avantages vois-tu par rapport au site actuel ?
Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> - Voulez-vous ajouter quelque chose avant de conclure cette interview ?
	<p>Je vous remercie pour le temps que vous m’avez accordé, ça m’a beaucoup aidé. Si vous pensez à quelque chose que vous avez oublié de me dire durant l’interview, n’hésitez pas à me contacter. Encore merci et une bonne fin de journée. Au revoir.</p>

Annexe 3 – Catégorisation et conceptualisation de l'information récoltée



Latest CeRP Working Papers

N° 211/22	Miryam Lanotte Pierre Devolder	Les jeunes et les plateformes en ligne de consultation des droits de pension individuels (pension tracking systems) : proposition d'un modele de qualites
N° 210/22	Massimo Filippini Markus Leippold Tobias Wekhof	Sustainable Finance Literacy and the Determinants of Sustainable Investing
N° 209/22	Giovanna Paladino	Ask a question, get an answer. A study of the framing effect on financial literacy in Italy
N° 208/22	Nikola Altiparmakov	The 2022 Greek pension reform – Rebirth of carve-out privatization in Eastern Europe
N° 207/22	Simone Chinetti	Late-in-life investments in human capital. Evidence from the (unintended) effects of a pension reform
N° 206/21	Anna Lo Prete	Financial literacy, education, and voter turnout
N° 205/21	Fabio Bagliano Carolina Fugazza Giovanna Nicodano	Life-Cycle Risk-Taking with Personal Disaster Risk
N° 204/21	Michele Belloni Elena Farina Irene Simonetti Francesca Zantomio	Labour Outcomes Adjustments to Health Shocks over the Long Run: Evidence from Italian Administrative Records
N° 203/20	Yan Alperovych Riccardo Calcagno Martijn Lentz	Entrepreneurs on their financial literacy: evidence from the Netherlands
N° 202/20	Alessandra Colombelli Elena Grinza Valentina Meliciani Mariacristina Rossi	Pulling Effects in Immigrant Entrepreneurship: Does Gender Matter?
N° 201/20	Alessandro Manello Greta Falavigna Eleonora Isaia Mariacristina Rossi	Women in leading corporate positions and credit risk: Evidence from Italian firms
N° 200/20	Francesco Figari Carlo V. Fiorio	Welfare resilience in the immediate aftermath of the COVID-19 outbreak in Italy
N° 199/20	Elsa Fornero Christina Benita Wilke	Pension Policy in Europe and the United States – Towards a new Public-Private Pension Mix
N° 198/20	Ainoa Aparicio Fenoll Flavia Coda-Moscarola Sarah Zaccagni	Mathematics Camps: A Gift for Gifted Students?
N° 197/19	Noemi Oggero	Retirement Expectations in the Aftermath of a Pension Reform
N° 196/19	Francesco Scervini Serena Trucchi	Consumption response to offspring's income risk
N° 195/19	Raffaele Corvino Francesco Ruggiero	The Relative Pricing of Sovereign Credit Risk After the Eurozone Crisis

The full series is available at: <http://www.cerp.carloalberto.org/category/publications/working-papers/>