

# [étude de cas]

Histoires à succès de Conseillers Buck

## Internalisation de l'administration des régimes de retraite

### PapiersFraser

*« Si vous avez besoin d'accessibilité et de souplesse, et si vous êtes à la recherche d'un moyen facile de gérer vos régimes de retraite, choisissez le système d'ACS/Buck. ACS/Buck a su évoluer au rythme de notre entreprise et nous offrir le même service irréprochable, depuis 15 ans. »*

**Jocelyne D'Aoust**

Surintendante, Ressources humaines

#### CONTEXTE COMMERCIAL

Papiers Fraser est l'un des principaux producteurs nord-américains de papier spécialisé, qu'il s'agisse de papier d'impression ou de papier destiné à la transformation. L'entreprise exploite à ce titre 13 machines à papier et quatre scieries au Nouveau-Brunswick, dans le Maine et au New Hampshire, sans oublier une usine de pâte commerciale kraft de feuillus au Québec. Papiers Fraser compte environ 295 employés permanents et 75 employés temporaires à Thurso, au Québec. Presque tous les employés participent à l'un des trois régimes de retraite, soit deux régimes à prestations déterminées et un nouveau régime à cotisations déterminées. Environ 360 employés actifs bénéficient de ces régimes de retraite.

Pour administrer ces régimes, l'entreprise utilisait le système en place, qui ne fonctionnait pas très bien et ne répondait pas non plus aux besoins. À la fin des années 1980, après plusieurs années d'aggravation, la direction s'est mise en quête d'une nouvelle solution.

#### SOLUTION

Après avoir entrepris des recherches auprès de trois fournisseurs, Papiers Fraser a choisi un système autonome BenPlus pour administrer les tâches à l'interne. Trois employés ayant accès à BenPlus s'occupent de tous les régimes de retraite. Papiers Fraser apprécie l'indépendance que ce système lui confère; l'entreprise n'a pas à passer par des conseillers, ce qui lui permet d'économiser sur les frais de consultation. Toutefois, ACS/Buck aide Papiers Fraser à s'acquitter des tâches de fin d'exercice afin de libérer du personnel qui peut ainsi répondre à d'autres besoins.

## RÉSULTATS

Les dirigeants de Papiers Fraser apprécient non seulement la souplesse et la convivialité du système mais également la facilité de préparation des rapports, qui permet de classer les résultats selon un éventail de critères et de les produire sur-le-champ.

Papiers Fraser utilise BenPlus depuis 1990-1991. L'entreprise a retiré bien plus que les résultats escomptés de son investissement : 15 ans plus tard, l'investissement initial a été amorti plusieurs fois.

## AVANTAGES

Les dirigeants de Papiers Fraser sont impressionnés par la souplesse et la compétence technique du personnel d'ACS/Buck, et tout à fait ravis du service personnalisé qu'ils reçoivent. Même si l'entreprise n'est pas aussi grande que d'autres clients d'ACS/Buck, la direction a pourtant toujours le sentiment d'être traitée avec les mêmes égards que des clients de plus grande taille. En outre, la qualité et la rapidité du service n'ont pas changé depuis 15 ans : elles sont toujours exemplaires.