



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente
des affaires sociales

Le mercredi 13 mai 1998 — N° 120

Examen des orientations, des activités et
de la gestion de la Régie des rentes du Québec

Étude de la réglementation découlant de lois
sur les régimes de rentes et de retraite



Président de l'Assemblée nationale:
M. Jean-Pierre Charbonneau

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
 Index (une session, Assemblée et commissions)	 15,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
880, autoroute Dufferin-Montmorency, bureau 195
Québec, Qc
G1R 5P3

Téléphone: (418) 643-2754
Télécopieur: (418) 528-0381

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des
commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Société canadienne des postes — Envoi de publications canadiennes
Numéro de convention: 0592269

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des affaires sociales

Le mercredi 13 mai 1998

Table des matières

Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Régie des rentes du Québec (RRQ)	1
Exposé du président de la RRQ	
M. Claude Legault	2
Discussion générale	
Simplification des communications	6
Exposé de Mme Debra Dollard	6
Information des participants de plus de 65 ans	10
Information des participants analphabètes ou peu scolarisés	12
Situation des conjoints de fait ou récemment mariés	13
Traitement par téléphone	16
Entente de gestion	17
Calcul des frais de perception à verser au ministère du Revenu	18
Projets de développement et acquisition d'équipement informatique	18
Objectifs de résultats	
Renseignements par téléphone et en entrevue	19
Traitement des plaintes	20
Coût moyen de l'administration de la RRQ par bénéficiaire	20
Délais de réponse	21
Taux d'erreur ayant un impact financier	21
Qualité des décisions	22
Distribution des relevés de participation	22
Délais de réponse (suite)	22
Demandes de révision	22
Analyse préliminaire des dossiers	23
Opinion médicale dans le cas de la rente d'invalidité	23
Réseau de relayeurs	24
Régimes complémentaires de retraite à risque sur le plan financier	25
Balisage	27
Étude de la réglementation découlant de lois sur les régimes de rentes et de retraite	28
Discussion générale	28
Règlement relatif à la Loi sur le régime de rentes du Québec	28
Entente de retraite progressive	29
Règlement relatif à la Loi sur les régimes complémentaires de retraite	29
Retraite progressive	30
Retraite anticipée	31
Fonds de revenu viager	31
Revenu temporaire payable d'un fonds de revenu viager avant 55 ans	33
Paiement forfaitaire d'un régime de retraite	33
Paiement des petites sommes	33
Droits perçus pour les comptes de retraite immobilisés et les fonds de revenu viager	33
Droits payés avec la déclaration annuelle de renseignements	34
Conclusions	34
M. Henri-François Gautrin	34
M. Rosaire Bertrand, président	35
M. Claude Legault, président de la RRQ	35

table des matières (suite)

Autres intervenants

Mme Marie Malavoy, présidente suppléante

M. Rémy Désilets

- * M. Marc Lacroix, RRQ
- * M. Claude Lantier, idem
- * Mme Sylvie Barcelo, idem
- * M. Louis Tremblay, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 13 mai 1998

Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Régie des rentes du Québec

Étude de la réglementation découlant de lois sur les régimes de rentes et de retraite

(Neuf heures quarante et une minutes)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): À l'ordre, s'il vous plaît! Bonjour, chers collègues et bonjour aux gens qui sont dans la salle, soit les fonctionnaires, ou observatrices, ou observateurs.

Mme la secrétaire, est-ce que le quorum est constaté?

La Secrétaire: Oui, M. le Président, nous avons quorum.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous rappelle le mandat de la commission: la commission des affaires sociales est réunie afin d'entendre la Régie des rentes du Québec dans le cadre de l'examen de ses orientations, de ses activités, de sa gestion et de l'étude de la réglementation découlant de la Loi modifiant la Loi sur le régime de rentes du Québec et la Loi sur les régimes complémentaires de retraite afin de favoriser la retraite progressive et la retraite anticipée.

Je vous ajoute, simplement pour rafraîchir la mémoire un peu, que notre commission des affaires sociales avait décidé, le 27 mars 1996, d'examiner les orientations, les activités et la gestion de la Régie des rentes du Québec. Alors, ce mandat-là, il découle du pouvoir de surveillance des organismes publics que confère l'article 294 du règlement de l'Assemblée nationale aux commissions parlementaires. Il nous permet d'examiner annuellement les orientations — annuellement ou autrement — les activités et la gestion d'au moins un organisme public soumis à son pouvoir de surveillance, et, M. le président, c'est votre organisme qui nous fait le plaisir d'être ici aujourd'hui.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Williams (Nelligan) sera remplacé par M. Gautrin (Verdun).

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Vous attendez les applaudissements, M. le député? Non?

M. Gautrin: J'attends, en effet.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ha, ha, ha! Vous avez l'ordre du jour devant vous. À moins d'avis contraire, nous allons respecter cet ordre du jour qui est quand même assez flexible. Et ce qu'on souhaiterait, après discussion avec M. Legault et M. le député de l'opposition, c'est adopter un ordre du jour où il y aurait deux

volets: l'examen des orientations, des activités et de la gestion de la Régie pour une durée d'environ deux heures et, ensuite, on discuterait l'étude de la réglementation découlant de la loi pour une heure.

M. Gautrin: M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Oui, M. le député.

M. Gautrin: Je ne vois pas ici de mécanisme audiovisuel. Or, la Régie avait préparé, pour l'étude de la réglementation, un audiovisuel pour soutenir cette réglementation. Est-ce que vous l'avez? Je vais vous dire, honnêtement, c'est que j'ai déjà vu la présentation. Vous avez eu la gentillesse de me faire la présentation de la réglementation, et c'était sous support audiovisuel.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ce n'est pas audiovisuel, ce matin.

M. Gautrin: Il y a eu un problème ou quoi?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Non, non. Je pense qu'on n'a pas eu de demande. M. Legault.

M. Legault (Claude): Je crois, M. le Président, que tous les membres auront devant eux les copies couleurs de la projection possible des acétates. Et, comme nous sommes un petit nombre, ça devrait faciliter les choses.

M. Gautrin: Non, mais c'était pour les gens qui sont derrière, etc., qui...

M. Legault (Claude): Ces gens qui sont là, il y en a beaucoup qui sont de la Régie et qui auront déjà des copies en main également.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va, M. le député?

M. Gautrin: On revient au support papier, on ne se modernise pas.

Des voix: Ha, ha, ha!

Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Régie des rentes du Québec (RRQ)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, nous sommes prêts à commencer, et, dans l'ordre du jour

qu'on a établi, les députés ont déjà en main les notes de l'intervention du président, M. Legault. Alors, M. Legault, vous pouvez peut-être, avant de commencer votre présentation, nous présenter les gens qui vous accompagnent à la table, et, si jamais il y en a d'autres qui viennent, bien, vous les présenterez, pour fins d'enregistrement.

M. Legault (Claude): Sûrement, M. le Président. À la table, ici, à mon extrême gauche, M. Guy Lachance, qui est le directeur du bureau du président et commissaire aux services; Mme Sylvie Barcelo, qui est vice-présidente Services à l'organisation; à ma droite, M. Marc Lacroix, qui est le vice-président Services à la clientèle; et moi-même, Claude Legault, président-directeur général de la Régie des rentes.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous pouvez y aller, M. Legault.

Exposé du président de la RRQ

M. Claude Legault

M. Legault (Claude): Alors, M. le Président, Mmes, MM. les députés, comme vous le savez, la Régie des rentes est administrée par un conseil d'administration composé du président de la Régie et de 11 membres nommés par le gouvernement. C'est le conseil qui fixe les orientations générales et les moyens à mettre en place pour atteindre nos objectifs. Si la responsabilité de l'administration est confiée au président, il agit dans le cadre des règles établies par le conseil et avec l'appui de ce dernier. Cet appui se traduit aujourd'hui par la présence de deux de ses membres qu'il me fait plaisir de vous présenter: M. Robert Gaulin, représentant le secteur du travail, et Mme Gilberte Châtelain, représentant le secteur des bénéficiaires.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Madame est de Charlevoix. Est-ce que je peux le dire?

M. Legault (Claude): Et voilà! Tout à fait, tout à fait à point. Permettez-moi aussi de vous mentionner qu'un certain nombre de gestionnaires de la Régie m'accompagnent, ce matin. Ces personnes ont collaboré activement à la préparation de la présente audition, et je tenais à ce qu'elles soient ici aujourd'hui pour être sensibilisées aux préoccupations des parlementaires.

Je vous remercie de nous fournir l'occasion de vous parler de la Régie des rentes et d'exposer l'approche que nous privilégions afin de nous acquitter avec efficacité de notre mission. Sachez que nous percevons positivement l'exercice de reddition de comptes auquel vous nous avez conviés. Il est sain d'avoir à répondre de nos actions devant vous, Mmes et MM. les députés, qui représentez la population québécoise et, par extension, notre importante clientèle.

Vous aurez tantôt l'occasion de nous questionner sur nos activités et notre performance. Nous sommes

désireux de connaître vos préoccupations, car l'expérience que vous avez acquise au contact direct de nos concitoyens vous a donné un point de vue privilégié sur les services que notre organisme dispense à la population.

Voyons d'abord le rôle primordial que joue la Régie dans la sécurité financière des Québécois. Quand on leur explique la nature des responsabilités à la Régie, les gens sont souvent étonnés de la diversité des mandats qui lui sont confiés: le paiement des diverses prestations du Régime de rentes et des prestations familiales, la surveillance de l'administration des régimes privés de retraite, la sensibilisation à la nécessité de se constituer un revenu adéquat pour la retraite ainsi que l'évaluation et le développement des programmes liés à la sécurité du revenu. C'est donc plus de 5 400 000 Québécois et Québécoises que nous sommes appelés à servir.

Depuis 1965, la Régie des rentes joue un rôle primordial dans la sécurité financière des Québécois et Québécoises. En effet, elle est présente à tous les grands moments de leur vie par les diverses rentes et prestations qu'elle verse. Une relation de confiance s'est ainsi tissée au fil des années entre la Régie et les citoyens. Depuis 30 ans, aimons-nous dire, votre avenir, c'est notre quotidien.

Notre culture, axée avant tout sur le client, est réceptive à l'amélioration continue. La volonté d'offrir un meilleur service au meilleur coût motive nos orientations et nos actions. La primauté du client, l'efficacité des processus, l'innovation et la gestion participative sont valorisées au sein de l'entreprise. Elles ont façonné, au fil du temps, une culture axée sur le client et ouverte à l'amélioration continue. À sa manière, la Régie joue un rôle de chef de file au sein de l'appareil gouvernemental sur le plan de la qualité des services à la clientèle, à l'heure où les préoccupations de rapprochement entre l'État et ses citoyens sont bien vivantes.

Ce rôle de chef de file a pleinement trouvé son expression, il y a deux ans, dans la publication d'une charte des services à la clientèle. En effet, la Régie des rentes a été le premier organisme public québécois à se doter d'une telle charte. Certes, nous en sommes fiers. Cependant, cette réalisation ne doit pas être vue comme un aboutissement mais bien comme un important jalon dans notre recherche d'amélioration constante de nos services. En effet, ce n'est pas d'hier que nous imaginons des moyens d'améliorer le service à la clientèle. En 1987, nous menions déjà avec succès une démarche de qualité totale, et, en 1992, cette démarche a débouché sur l'amélioration continue des processus de travail. Puis, en 1995, nous avons franchi une autre étape en mettant sur pied une stratégie globale de services à la clientèle.

Pour bien saisir la fibre de cette culture axée sur le client, il est important de connaître les quatre principes sur lesquels repose l'évolution des services à la clientèle à la Régie. D'abord, nous croyons que la connaissance des attentes et des priorités des clients doit précéder la mise en place des services. Il est nécessaire de connaître les préoccupations des clients, d'identifier les sources d'insatisfaction et de recueillir les plaintes et les suggestions. Cette forme d'intervention, la Régie l'utilise depuis des

années. À titre d'exemple, une vaste consultation a été menée, il y a trois ans, auprès de 4 000 clients qui avaient fait appel à nos services au cours des mois précédents. Nous les avons interrogés sur leurs attentes et leur niveau de satisfaction à l'égard de la Régie. Les résultats de cette étude ont démontré que les clients veulent avant tout que la Régie soit fiable et efficace, que les démarches à faire pour obtenir un service soient faciles, que le personnel soit compétent et courtois et qu'il leur fournisse toute l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées. Dans l'ensemble, ils se sont dits très satisfaits du service qu'ils obtiennent. À titre d'information, nous comptons réaliser le même sondage en 1998-1999.

● (9 h 50) ●

La Régie se met aussi au diapason des préoccupations de sa clientèle en veillant à ce que les plaintes soient utilisées comme source d'amélioration. Avec la désignation d'un commissaire aux services en 1992, nous nous sommes donné les moyens de prévenir la répétition des problèmes en faisant des recommandations visant l'amélioration des services en cause.

Le deuxième principe directeur qui nous gouverne, c'est que chaque geste doit ajouter de la valeur aux services. Les citoyens veulent que l'efficacité des services gouvernementaux soit comparable à celle de l'entreprise privée. Cette exigence nous oblige à nous demander avant chaque intervention si elle ajoute de la qualité aux services. Il n'est plus possible de faire des choses qui ne rapportent rien du point de vue du citoyen client. Dans cette optique, il nous faut agir de telle sorte que même l'adoption de politiques internes se traduise par une valeur ajoutée aux services à la clientèle. C'est ce que nous avons fait au printemps 1996, lorsque nous avons réaménagé les horaires de travail du personnel. Nous avons alors saisi cette occasion pour améliorer l'accessibilité aux services en prolongeant les heures d'ouverture, démonstration éloquent, s'il en est, que la satisfaction de la clientèle et la satisfaction des employés peuvent très bien se concilier.

Le troisième principe fondamental qui nous guide, c'est que la Charte des services à la clientèle est le prisme à travers lequel chaque projet ou initiative doit être examiné. Cette Charte constitue un véritable contrat avec les clients. Le fait qu'elle rende publics les engagements de services la situe au coeur du pacte qui lie la Régie aux citoyens. Énoncée sous la forme d'engagements, la Charte des services à la clientèle est un outil de communication efficace tant à l'externe qu'à l'interne. Nos clients savent donc ce qu'ils sont en droit d'exiger de la Régie, et le personnel dispose d'un cadre de référence qui inspire quotidiennement sa prestation de services. À la Régie, la Charte sert également de guide d'analyse de la valeur des projets soumis et, par conséquent, oriente l'attribution des budgets.

Enfin, notre quatrième point de repère, c'est la recherche de l'efficacité. La Régie administre des programmes et agit comme fiduciaire des sommes que lui versent les cotisants au Régime de rentes. Elle doit atteindre les meilleurs résultats tout en maintenant ses coûts d'administration au plus bas. Au fil des années, la

Régie a toujours cherché à réduire ses frais d'administration. Ainsi, on constate qu'au cours de la dernière décennie les frais d'administration du Régime de rentes sont passés de 73 \$ à moins de 53 \$ par bénéficiaire, ce qui représente une baisse de plus de 28 %.

La poursuite des plus hauts standards de gestion passe par la comparaison de nos façons d'administrer avec celles d'autres organismes performants, tant privés que publics. Plusieurs études comparatives ont été menées. À titre d'exemple, la Régie a comparé, en 1996, le rendement de son centre de traitement informatique avec celui des cinq meilleurs centres du monde ainsi qu'avec celui de cinq centres canadiens de sa catégorie. Les résultats de cette étude ont démontré que le centre de traitement de la Régie se situe dans le peloton de tête tant en termes de qualité que de coût. Ce n'est pas d'hier que la Régie constate de tels résultats. En effet, lors de son premier «benchmarking» réalisé avec des organismes provenant des secteurs public et privé, la Régie se classait au premier rang pour l'efficacité de son processus de mise en paiement d'une rente.

M. Gauthrin: Et avec un coût.

M. Legault (Claude): Pardon?

M. Gauthrin: Et avec un coût supplémentaire par rapport... vous faisiez le «benchmarking».

M. Legault (Claude): Un coût supplémentaire?

M. Gauthrin: Oui, 12 %.

M. Legault (Claude): Pour l'informatique.

M. Gauthrin: Non, non, pour...

M. Legault (Claude): Pas pour le paiement des rentes.

M. Gauthrin: Pour l'étude de «benchmarking».

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): J'apprécierais, M. le député, qu'on laisse M. Legault terminer. Je comprends votre anxiété d'échanger et de poser des questions. M. Legault, si vous voulez terminer.

M. Legault (Claude): L'écart dont il est mentionné était au niveau de l'informatique — 12 % — et les corrections ont été immédiatement apportées, et cet écart est de moins de 3 %, actuellement.

Autre manifestation de notre recherche de l'efficacité, la réduction de l'effectif total autorisé — de 935 équivalents temps complet en 1992 à 881 en 1998 — s'est poursuivie parallèlement à la croissance de notre clientèle et à l'amélioration de notre prestation de services. Au cours de la même période, le ratio d'encadrement, qui était de un sur 12, est passé à un sur 22, soit une réduction de 46 %. La Régie avait déjà réduit de 29 % le nombre de

ses emplois d'encadrement avant même que la Loi sur la réduction du personnel dans les organismes publics et l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics exprime une volonté de réduire le taux d'encadrement de 20 %.

En plus des principes que je viens de vous exposer, les choix que nous posons comme administrateurs publics pour l'évolution de nos services s'appuient sur quatre axes de développement: humaniser les services, faciliter l'exercice des droits, développer le partenariat avec les entreprises ou institutions en contact avec nos clientèles et recourir aux nouvelles technologies de communication. Ces axes constituent l'essence de la vision qui inspire nos actions maintenant et pour l'avenir. Ils témoignent de la volonté de la Régie de mettre en place des mesures qui respectent les orientations gouvernementales en regard de la modernisation des services publics.

Le premier axe: l'humanisation des services. Nous invitons souvent des groupes de clients à discuter avec nous de tous les services donnés par la Régie et nous leur demandons de nous faire part de leur satisfaction ou des aspects qui constituent pour eux des irritants. C'est une expérience enrichissante pour nos gestionnaires de rencontrer les personnes que cachent bien souvent les formulaires et les statistiques.

La Régie est consciente que, en cette ère où les technologies viennent teinter l'offre de services à la population, elle ne doit pas battre en retraite sur le front de l'humanisation des services. Le Protecteur du citoyen, dans son rapport 1995-1996, a d'ailleurs cité la Régie comme un exemple à suivre sur le plan de l'utilisation des systèmes de renseignements automatisés. Puisque c'est surtout par téléphone que nos clients communiquent avec nous, le taux d'accessibilité téléphonique s'avère un indice d'humanisation significatif. Nous visons à répondre à 70 % des appels en moins de 20 secondes ou, si vous préférez, en trois sonneries. Il importe également de préciser que nous visons à répondre à 100 % des appels en un temps moyen de 40 secondes, soit sept sonneries. La Régie a atteint ces objectifs au cours des années 1995 à 1997, fait remarquable, considérant que nos préposés répondent annuellement à près de 1 200 000 appels.

L'affluence téléphonique engendrée suite à l'adoption récente de différents programmes a toutefois contribué à diminuer le niveau d'accessibilité téléphonique. Parmi ces programmes, notons la nouvelle allocation familiale, la réforme du Régime de rentes ainsi que les mesures de retraite progressive et de retraite anticipée. Je tiens à vous assurer que cette situation est temporaire et que des actions sont déjà entreprises pour la rectifier.

Puisque notre clientèle se compose de personnes qui font face à des événements marquants au cours de leur vie, comme la retraite, le décès d'un proche, une naissance ou une situation d'invalidité, notre personnel se doit de les accueillir avec toute l'apathie que chacune de ces situations peut exiger. Aussi le personnel de la Régie suit-il des séances de formation adaptées à toutes ces situations délicates.

Il importe de préciser que les cas de refus de paiement d'une rente d'invalidité font l'objet d'une

attention particulière. Ainsi, avant de signifier un refus par écrit à un requérant de la rente d'invalidité, une infirmière lui téléphone pour s'assurer que son dossier est complet et que sa maladie n'a pas évolué, puis, le cas échéant, l'informe des raisons du refus, lequel lui sera confirmé par écrit. Cette forme de communication directe avec le client vient aussi d'être étendue au traitement des plaintes, à la récupération des comptes à recevoir des prestations familiales ainsi qu'au domaine des régimes complémentaires de retraite où l'information à donner est souvent très complexe.

Afin de mieux ancrer l'humanisation des services dans la réalité quotidienne de la Régie, le conseil d'administration, par le biais de son Comité permanent sur les services à la clientèle, nous a demandé d'intensifier notre effort pour régler le maximum de questions dès la première intervention, favoriser la communication verbale, souvent plus efficace qu'une communication écrite, rendre encore plus accessibles nos services à la portée de tous les citoyens et poursuivre nos investissements dans la formation du personnel qui est en contact direct avec la clientèle. Un plan d'action sur l'humanisation des services sera d'ailleurs déposé lors de la séance du Comité sur les services à la clientèle du 12 juin.

• (10 heures) •

Le deuxième axe de développement: aller au-devant des clients et les aider dans l'exercice de leurs droits. Une autre des caractéristiques de notre approche, c'est que nous allons au-devant des clients et les aidons dans l'exercice de leurs droits. La Régie doit les faire profiter de son expertise en matière de planification financière, les accompagner dans leurs démarches s'ils éprouvent des difficultés et favoriser leur autonomie.

Afin de s'acquitter honorablement de cette tâche, la Régie a décidé, à l'automne 1996, de revoir sa façon de communiquer pour la simplifier. Pour être compris du lecteur moyen, il faut utiliser une langue courante. La révision de nos publications et de notre correspondance avec la clientèle dans cette optique a déjà débuté. L'opération vise notamment à mettre au point des moyens de rejoindre les faibles lecteurs ainsi que les analphabètes.

Par ailleurs, afin de conscientiser les travailleurs au fait qu'ils doivent demander leur rente de retraite pour la recevoir et pour les convaincre de l'importance de planifier financièrement leur retraite, la Régie a décidé d'augmenter la distribution de relevés de participation au Régime de rentes. À titre d'information, la Régie a atteint l'objectif qu'elle s'était fixé pour 1997-1998, soit d'émettre 500 000 relevés de participation. Nous visons, sur une période de six ans, à rejoindre nos 3 000 000 de cotisants. Les relevés sont envoyés automatiquement aux cotisants de 59 ans et six mois et de 64 ans et six mois sans qu'ils aient à en faire la demande.

En 1998, nous accentuerons l'information sur les droits et responsabilités en rapport avec la retraite. En marge de l'adoption du projet de loi n° 149 qui a modifié le Régime de rentes du Québec, la Régie a entrepris une campagne pour sensibiliser les travailleurs et travailleuses du Québec à l'importance d'une bonne planification financière à la retraite.

Aux yeux des citoyens, l'administration publique est un univers de tracasseries administratives. Nous n'avons donc pas été étonnés que nos clients souhaitent que les démarches à faire pour traiter avec nous soient simples et faciles. À cette fin, la Régie n'exige plus des clients qu'ils présentent un certificat de naissance, de décès ou de mariage lors d'une demande de prestation. L'accès à ces informations est possible grâce à des ententes d'échange de renseignements avec différents organismes gouvernementaux, exemple, la Direction de l'état civil. L'efficacité de la Régie en est améliorée d'autant, puisque le taux de mise en paiement de rentes demandées lors d'une entrevue a bondi de 77 % à 94 %.

Aller au-devant des clients et favoriser l'exercice de leurs droits s'avère plus qu'un slogan pour la Régie. L'application de cette ligne de conduite et la volonté du conseil d'administration de préserver le lien de confiance avec les clients ont donné lieu, en 1995-1996, à une vaste opération de correction des données inscrites dans le Registre des cotisants. Ces travaux portaient surtout sur les cotisations des premières années du régime et visaient à corriger des erreurs attribuables à la faiblesse des systèmes informatiques de l'époque. Au total, près de 1 000 000 de corrections ont été faites au Registre des cotisants, ce qui a entraîné la mise en paiement de nouvelles rentes et le paiement rétroactif de 69 000 000 \$ à plus de 89 000 personnes. Si les chiffres impressionnent, c'est avant tout la préoccupation de la Régie de protéger les droits de sa clientèle qui doit être soulignée.

Le troisième axe d'intervention propre à la Régie en matière d'évolution des services à la population consiste à développer un partenariat avec les entreprises et institutions en contact avec ses clientèles. Ce partenariat prend, à l'heure actuelle, des formes diverses. À titre d'exemple, pour assurer l'accessibilité à meilleur coût pour sa clientèle des petits centres urbains, la Régie a négocié des ententes avec des ministères et organismes lui permettant d'organiser périodiquement dans leurs locaux des entrevues dans 40 villes du Québec.

La Régie utilise aussi le réseau des caisses Desjardins pour mettre ses formulaires à la disposition du public. Cette association avec le Mouvement Desjardins vient d'être enrichie par la distribution de 200 000 exemplaires d'un cahier d'information publié sous forme d'encart dans la revue *Ma Caisse*. Ce véhicule d'information biannuel permettra de sensibiliser une bonne partie de la population à la nécessité de planifier financièrement sa retraite.

De plus, le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec entend appuyer notre campagne de sensibilisation auprès des travailleurs et travailleuses du Québec concernant le relevé de participation au Régime de rentes du Québec.

Afin de maximiser ses efforts de diffusion de l'information auprès de sa nombreuse clientèle, la Régie peut compter sur un réseau diversifié de relayeurs constitué de représentants d'employeurs, d'associations de salariés, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de groupes à but non lucratif.

Malgré ces efforts louables, force est d'admettre que le partenariat avec les conseillers professionnels — avocats, notaires, conseillers financiers, médecins, professionnels de la santé — n'est pas suffisamment utilisé. Nous constatons que la Régie doit recourir davantage à ses partenaires qui sont en contact avec ses clients, car c'est dans l'intérêt de ces derniers de recevoir l'information de la Régie au moment opportun. Nous désirons accentuer nos efforts dans ce sens en nous inspirant de certaines réalisations à cet égard. Par exemple, les professionnels du milieu médical contribuent à fournir l'information requise sur la santé d'une personne possiblement invalide. À ce titre, la diffusion, en 1996, du *Guide du médecin traitant* auprès des médecins du Québec est un premier pas dans l'établissement d'un véritable partenariat avec le monde médical. De plus, cet outil représente le premier guide du genre au Canada.

La Régie vérifiera donc, dans un proche avenir, cette possibilité auprès des intéressés et entreprendra une démarche pour s'associer avec eux dans l'intérêt du client. L'objectif serait de créer de nouveaux partenariats et d'offrir des conseils ou des services à un plus grand nombre de relayeurs afin de les aider à conseiller leurs clients, qui sont aussi les nôtres.

Notre quatrième axe de développement: recourir aux nouvelles technologies. Nous vivons une époque riche en possibilités et nous voulons saisir toutes les occasions d'accroître la qualité et l'efficacité de nos services. À cette fin, nous entendons miser sur les qualifications de notre personnel et sur l'utilisation des nouvelles techniques de traitement de l'information.

La Régie, sans faire partie de la première vague des utilisateurs, se tient toujours suffisamment à jour pour tirer profit au maximum des nouvelles technologies. Les priorités qu'elle se donne, les moyens qu'elle met en oeuvre et les ressources qu'elle mobilise à cet égard découlent avant tout des lignes directrices du service à la clientèle.

La Régie entend d'ailleurs s'inscrire dans les orientations de la Politique québécoise sur l'autoroute de l'information qui a été déposée récemment par la ministre de la Culture et des Communications, Mme Louise Beaudoin, et le ministre délégué à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, M. Jacques Léonard. Dans ce sens, elle reconnaît que les technologies représentent un moyen de plus pour améliorer les services, mais il faut cependant respecter les préférences des citoyens et continuer d'offrir les services de personne à personne, par téléphone ou encore par l'échange de documents sur support papier.

Il y a un avantage indéniable à utiliser les nouvelles technologies de communication pour établir des liens plus directs avec les clients et les partenaires. La Régie a déjà un important réseau d'échanges avec les gouvernements du Québec et du Canada, mais peu de contacts électroniques avec ses clients. Les nouvelles technologies, comme l'autoroute de l'information, les centrales d'appels et la réponse vocale interactive, contribuent à améliorer le service lorsqu'elles sont utilisées à bon escient et qu'elles prennent en compte les caractéristiques des clientèles.

Le commerce électronique est un phénomène incontournable porteur d'amélioration en matière de communication avec les clients et les partenaires externes, notamment par l'accélération des échanges et le partage d'information qu'il permet. Aussi, la Régie a-t-elle entrepris des démarches auprès de la CSST en vue d'examiner son projet d'inforoute. La Régie entend également suivre de près le projet d'un site informatique annoncé récemment par la sécurité sociale américaine que chaque assuré pourra consulter, entre autres pour connaître les droits auxquels il pourra prétendre à l'heure de la retraite. L'examen de ces projets se fera avec la préoccupation constante de la recherche du juste équilibre entre un accès facile à l'information et une nécessaire protection de la vie privée.

Je lisais récemment des propos sur l'art de diriger. On y affirmait que le dirigeant ne doit jamais oublier que le pouvoir n'a de sens que par son résultat qui constitue, au fond, le plus important facteur de légitimité du dirigeant. Encore faut-il, pourrait-on ajouter, que les objectifs aient été déterminés, que la performance soit mesurée et qu'une forme de reddition de comptes s'exerce.

C'est cette voie de la gestion par résultat que nous avons voulu consolider en devenant une unité autonome de services. Dans un plan d'action annuel, la Régie s'engage à obtenir des résultats en matière de coût, de délai et de qualité des services rendus à ses clientèles. Ce plan précise les moyens retenus pour chacun des objectifs fixés. Le rapport annuel, quant à lui, rend compte publiquement de l'atteinte des objectifs fixés dans le plan d'action. Enfin, notre performance à cet égard est mesurée à l'aide des indicateurs énoncés dans l'entente de gestion conclue avec notre ministre responsable, Mme Louise Harel.

Grâce à nos nouveaux outils de reddition de comptes, il est possible pour l'autorité politique et pour le conseil d'administration de suivre de plus près l'évolution de la Régie et pour les gestionnaires d'exercer un meilleur contrôle sur le déroulement des opérations. De plus, l'accent mis dans notre rapport annuel sur l'atteinte des résultats se traduit par une transparence accrue au regard de l'administration des services et des deniers publics.

Malgré la dynamique positive créée par notre souci de la qualité du service à la clientèle et les progrès appréciables accomplis au chapitre de la reddition de comptes, l'édification d'une culture administrative permanente axée sur les usagers des services gouvernementaux demeure une oeuvre à compléter. Plusieurs zones d'activité restent à améliorer et chacun des acteurs de l'entreprise doit exercer une vigilance soutenue afin qu'en toute circonstance les intérêts des citoyens ne soient pas subordonnés à la commodité de l'administration.

● (10 h 10) ●

Voilà, à notre avis, un défi permanent à relever. Élus et gestionnaires peuvent y contribuer chacun à leur manière, notamment en identifiant des pistes d'amélioration prometteuses dans le cadre des travaux de cette commission parlementaire. Je vous remercie de votre attention.

Discussion générale

Simplification des communications

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, M. Legault. Nous serions prêts à procéder immédiatement à la deuxième partie, c'était la simplification des communications à la Régie. Vous auriez quelqu'un, je pense, qui ferait une courte présentation.

M. Legault (Claude): C'est exact. Je demanderais donc à Mme Debra Dollard, qui est notre directrice des communications, de répondre à une préoccupation de la commission qui nous avait été signifiée lors de l'étude des crédits. Donc, ça traitera de la simplification des communications.

Exposé de Mme Debra Dollard

Mme Dollard (Debra): M. le Président, membres de la commission, je crois qu'on vous a remis une version couleur de la présentation que je vais vous faire.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Celle-ci?

Mme Dollard (Debra): C'est bien ça. Alors, comme M. Legault le disait, c'est en réponse aux préoccupations de la commission qui nous ont été exprimées le 28 avril dernier que je vous présenterai ce matin certaines des réalisations de notre opération de simplification des communications, opération qui est en cours à la Régie depuis maintenant près de deux ans. Je compterai aborder très brièvement le contexte et la démarche et vous fournir quatre exemples de nos réalisations: tout d'abord celle qui porte sur les décisions de dossiers qui sont en révision à la Régie, un document qui s'appelle l'*Avis de partage* qui est envoyé à des ex-conjoints à la suite d'un divorce ou d'une séparation; le mode de traitement des plaintes ou des réponses du bureau du Commissaire aux services; et, finalement, la refonte des brochures et dépliants à la Régie.

Rapidement, en termes de contexte, je suis à la page 3 du document que vous avez en main, il faut comprendre qu'à la Régie nous desservons une vaste clientèle dont les capacités de lecture sont à tout le moins inégales. Il faut comprendre finalement que la population ou les citoyens que nous servons sont à l'image de l'ensemble de la population du Québec: il y a un taux d'analphabétisme qui tourne autour de 25 % et ce sont des gens qui, comme tout le monde, sont en droit de pouvoir exercer leurs droits et assumer leurs responsabilités. Donc, nous avons l'obligation de faire en sorte qu'ils aient l'information nécessaire pour ce faire.

Pour ce faire, il faudrait que les documents que nous produisons soient d'un niveau de lecture accessible à quelqu'un qui aura fait une huitième année. Or, on a constaté que nos documents étaient davantage de niveau universitaire. Donc, il y avait du travail à faire pour rendre les documents davantage accessibles. Les clients

nous ont clairement dit quelles étaient leurs attentes à notre égard. C'est qu'ils veulent avoir l'information nécessaire pour pouvoir prendre leur décision, exercer pleinement leurs droits et assumer leurs responsabilités.

Nous nous devons donc de répondre à ces attentes. Pour ce faire, il faut rendre nos communications accessibles et facilement compréhensibles. Il s'agit donc de simplifier les mots, simplifier les phrases et, à la limite, simplifier les processus qui sont beaucoup trop difficiles à expliquer. De fait, on a tendance à vouloir expliquer des choses qui ne sont pas nécessaires plutôt que de se questionner sur le processus qu'on tente d'expliquer. En le modifiant, en le simplifiant, ça élimine le problème.

On s'est donc donné un plan d'action triennal en trois volets: qui vise d'abord à corriger les documents écrits; qui vise également à responsabiliser les rédacteurs de la Régie au fait qu'ils ont l'obligation d'écrire les documents avec le lecteur en tête, non pas pour se faire plaisir à eux mais bien pour être compris de leurs lecteurs ultimes; et, évidemment, le troisième volet qui vise à rejoindre la clientèle alphabète.

Les exemples des réalisations que je vais vous présenter sous peu portent davantage sur le premier volet, qui était de corriger les documents écrits. Alors, sans plus tarder, je vais vous présenter les réalisations. Une réalisation très récente, en fait, qui date du mois de mars 1998, est la simplification des décisions rendues à la suite de la révision d'un dossier. Je vous le montre. Je ne m'attends évidemment pas à ce que vous puissiez le lire à cette distance, mais c'est l'impact visuel qui importe, je crois. Alors, vous voyez en bas ce que le client recevait il y a de cela peu de temps encore et, en haut, ce qu'il reçoit maintenant. Il faut comprendre que le document était un document légal, tant dans sa forme que dans son contenu, et était accompagné d'une lettre de transmission de même que de copies des articles de loi qui étaient joints en annexe.

Evidemment, le style juridique du document nement pas. Pour vous donner un exemple, on rendait une décision, c'était à la fin du document, où on disait aux citoyens: «En conséquence, en vertu des pouvoirs délégués à l'article 23.5 de la Loi sur le régime de rentes du Québec, il est décidé de modifier la décision rendue le 12 février 1997 et d'accueillir la demande de révision dans la mesure expliquée ci-dessus.» Evidemment, dans la mesure où la personne se rendait jusqu'à ce paragraphe-là, elle pouvait ou non comprendre que la Régie accueillait favorablement sa demande de révision, ce qui n'était pas certain.

Le document visait d'abord à présenter une description historique du dossier plutôt que d'expliquer le problème, d'adresser le problème soulevé par le client. Cette description historique servait surtout pour les cas où la décision était portée en appel devant la Commission des affaires sociales. Donc, les avocats de la Régie devaient avoir un historique complet du dossier. C'est constater une chose, c'est que ces documents-là étaient écrits et destinés à plusieurs personnes, le client, son avocat possiblement, l'avocat de la Régie, alors qu'ultimement ça devait servir une fin: informer le client.

Donc, avec la simplification, on a dorénavant un document qui tient seulement sur une page, format lettre, un document qui est personnalisé et qui s'adresse au client lui-même. C'est une communication administrative destinée au client, pas à son avocat et pas à l'avocat de la Régie.

Le document est bâti de façon très simple. Le premier paragraphe, on fait état de ce que le client nous demande et de ce qu'il a pu fournir comme documentation additionnelle à l'appui de sa position. Le deuxième paragraphe l'informe de notre décision. Le troisième paragraphe lui explique la décision. Et le quatrième paragraphe explique les droits de recours qu'il aura s'il n'est pas d'accord avec la décision, et évidemment c'est un paragraphe qui est inscrit dans la lettre dans la mesure où la décision n'est pas favorable.

Donc, le client se retrouve avec un document qui est personnalisé, qui met l'accent sur ce qu'il veut savoir. On a éliminé tout l'historique du dossier, parce qu'il le connaissait. Il l'a vécu, le dossier, donc il sait de quoi il s'agit. Et on a également éliminé les copies des articles de loi qui, dans leur langage hermétique, ne servait pas des fins vraiment évidentes pour le citoyen. À la limite, s'il les veut, on lui envoie.

Comme je vous dis, ça a été implanté au mois de mars. C'est récent. Dès qu'on aura un bassin suffisamment grand de gens qui ont reçu ce nouveau document, nous allons tester pour obtenir leurs réactions dans la perspective d'améliorer le document si nécessaire. Il est évidemment très, très tôt pour le dire, mais on espère également que ça ait une conséquence, peut-être inespérée, mais enfin, qu'on voit diminuer le nombre de dossiers portés en appel maintenant au Tribunal administratif par l'incompréhension des gens de la décision qui était rendue.

Le deuxième cas, c'est l'*Avis de partage* que nous envoyons aux ex-conjoints à la suite d'une séparation ou d'un divorce. Dans un sondage téléphonique réalisé par les employés de la Régie selon les règles de l'art — mais c'était une occasion pour les employés de la Régie, en dehors des heures de bureau régulières, de parler aux clients et de comprendre quels étaient leurs problèmes — on a recueilli les commentaires sur le document que vous voyez. En bas, vous voyez l'ensemble des pièces que recevaient les citoyens et, en haut, c'est une version agrandie de ce qu'était l'avis et qui s'appelait, à ce moment-là, *Avis de partage de gains en vertu du Régime de rentes du Québec*.

Ce document-là, les deux ex-conjoints recevaient chacun un document différent. Donc, ils voyaient l'état de leur dossier à la suite d'un partage, mais ne comprenaient pas vraiment l'impact de ce geste-là parce qu'ils ne voyaient pas ce qui se passait pour le cas de l'ex-conjoint. Très souvent, les gens s'attendaient à recevoir un chèque dans le courrier dans quelques semaines, ne comprenant pas que le partage des gains, tel qu'il s'appelait à ce moment-là, était dans une perspective d'acquiescer des droits au Régime de rentes pour une rente à la retraite à 65 ans ou en cas d'invalidité. Disons que c'était une grande incompréhension.

Le sondage nous a dit également que le document le plus lu était la lettre de transmission qui, essentiellement, ne disait rien. Donc, c'était un échec de communication. On avait joint à ce document-là un dépliant qui servait deux objectifs: compléter l'information sur l'*Avis de partage* pour les gens qui venaient de subir le partage et donner toute la gamme de procédures judiciaires qu'il pouvait y avoir pour ceux qui pensaient ou qui songeaient au partage. Or, les gens qui recevaient ça, le partage était exécuté. Tout ce qui précédait ne les intéressait plus, ils le connaissaient pour l'avoir vécu. Et on joignait un autre document qui était une demande, en fait, ça s'appelait *Le régime en bref*, et qui avait surtout pour objectif de faire en sorte que les gens demandent leur relevé de participation pour comprendre l'impact ultime de ce partage des gains au Régime de rentes. Ce document-là non plus n'était pas lu.

Alors, une équipe d'employés de la Régie a travaillé sur plusieurs mois à simplifier le document. Ce que reçoivent les ex-conjoints, c'est le nouveau panneau que vous voyez là. C'est un document — en fait, c'est l'avis lui-même et un dépliant; alors qu'auparavant ils avaient quatre documents dans une même enveloppe, ils sont rendus avec deux — qui présente les revenus de travail qui ont été partagés pour les deux conjoints. Donc, ils sont en mesure de comprendre — s'ils en avaient plus, ils en ont maintenant moins ou, s'ils en avaient moins, ils en ont maintenant plus — l'impact du partage et de ses conséquences.

● (10 h 20) ●

Ce que vous avez également qui est particulier à ce document-là et qui n'était pas le cas dans l'ancien document, c'est que les messages qui viennent expliquer sont personnalisés. Donc, ça traite de ce cas-là en particulier. Auparavant, on avait une série de huit messages qui étaient disponibles pour tout le monde, que ça s'applique ou pas à leur cas, de sorte que ça soulevait davantage de questions que ça n'apportait de réponses.

Pour permettre aux gens de vraiment comprendre quel est l'effet du partage, on a ajouté une information essentielle, c'est-à-dire l'estimation de la rente de retraite à laquelle les gens auront maintenant droit à la suite du partage. Donc, c'est la rente de retraite à 65 ans. On a également éliminé des termes juridiques et administratifs. Je vous disais qu'on parlait de gains de travail, on parle maintenant de revenus de travail. Donc, c'est le partage des revenus de travail, qui est une expression qui est beaucoup plus parlante, je dirais, pour les gens, une expression du langage courant.

Vous allez également constater la couleur. Le jaune, c'est un choix conscient qui a été fait, et ce n'est pas pour des fins esthétiques. C'est que la couleur jaune mais que vous voyez là facilite la lecture. Ça met en contraste le caractère noir et ça permet une plus grande lisibilité.

On a également créé deux dépliants. À partir du dépliant qui était fort complexe, on en a fait deux: un qui est joint à l'avis, qui vient simplement compléter l'information; et un deuxième, que j'ai ici, qui, lui, est

destiné aux gens qui sont en instance de divorce ou de séparation, disponible dans les bureaux de notaires, d'avocats et disponible pour les gens au moment où ils en ont besoin, pas lorsqu'ils auront reçu l'*Avis de partage* et que le partage aura été fait. Pour faciliter les choses encore, on ne suggère pas aux gens de faire leur demande de relevé de participation, on leur envoie automatiquement leur relevé dès qu'il y a un changement dans leur dossier. Donc, ça s'applique nécessairement dans le cas d'un partage. C'était le deuxième exemple.

Le troisième exemple n'est pas tellement un exemple d'un document à réécrire, mais plutôt une démarche où on a arrêté d'écrire au client. Je parle ici de la nouvelle façon de traiter les plaintes et les demandes d'information que reçoit l'équipe du Commissaire aux services.

Avant, donc, on avait un traitement en deux étapes. Un accusé de réception était écrit et envoyé au client attestant du fait qu'on avait reçu sa plainte ou sa demande et on lui envoyait habituellement, dans la majorité des cas, une réponse écrite. Il faut noter qu'on avait un objectif de traitement des plaintes de 80 % en 20 jours. À ce moment-là, avec cette démarche qu'on avait en deux étapes, on arrivait à traiter, en moins de 20 jours de calendrier, j'entends, 61 % des dossiers. Évidemment, une lettre écrite suscitait très souvent un appel d'un client qui voulait avoir des précisions, qui était étonné. Enfin, vous pouvez imaginer le genre de commentaires. Mais, du moment qu'on communique par écrit, ça amène des questions.

Maintenant, et ça, c'est depuis cette année, on traite les plaintes par téléphone. Donc, notre taux de réponse en moins de 20 jours a évidemment augmenté en flèche. On traite maintenant 89 % des demandes et plaintes en moins de 20 jours. Il y a une confirmation écrite qui est envoyée si le client le demande. Évidemment, ça amène une meilleure compréhension du problème de la part des employés de l'équipe du Commissaire et ça permet à l'équipe également d'évaluer rapidement, donc immédiatement, la compréhension et la satisfaction du client à l'égard de la réponse ou de la solution qu'on lui a fournie. Donc, c'est beaucoup plus stimulant et valorisant tant pour le personnel que pour le client.

Le dernier exemple, c'est la refonte des brochures et dépliants qu'on a entamée depuis peu à la Régie pour finalement se donner une documentation écrite qui répond davantage aux besoins des clients dans les diverses situations dans lesquelles il se trouve.

Auparavant, le contenu de nos brochures était organisé selon les trois lois qu'on administre et était écrit très souvent comme dans la loi. Donc, c'est une information exhaustive qui ne répond pas vraiment aux besoins du client qui, lui, se pose habituellement une question bien précise sur un point particulier. Il n'a pas à se taper, entre guillemets, la lecture de l'ensemble du programme qu'est le Régime de rentes pour trouver la réponse à sa question.

L'allure visuelle aussi de nos documents ne facilitait en rien sa compréhension. Très souvent, le visuel n'aidait pas à comprendre de quoi il s'agissait. Il devait lire le document pour comprendre, ou lire le titre, ce qui évidemment est un problème pour la clientèle de faibles

lecteurs et d'analphabètes. Les documents complexes font en sorte que l'environnement des gens qui sont analphabètes... Ces gens-là ne peuvent même pas leur expliquer, parce qu'ils comprennent difficilement eux-mêmes de quoi il s'agit. Il était également difficile d'identifier ou d'associer la documentation à l'organisme qui gère les programmes, donc l'organisme qui est en mesure de livrer les services.

Alors, ce qu'on a fait, c'est qu'on a analysé la documentation, entre autres pour le Régime de rentes, et on a identifié sept principales situations dans lesquelles les clients se trouvent à l'égard du Régime de rentes. L'objectif — et vous avez ce document-là, c'est ce document ici, vous en avez une version papier — étant de leur fournir, aux gens, l'information dont ils ont besoin en fonction des circonstances dans lesquelles ils se retrouveront et de faire en sorte que l'information soit disponible dans les divers moyens de contact qu'ils ont avec la Régie.

Je vous ferai grâce de la lecture de la liste. Je vais simplement vous soulever quelques exemples. Bon, par exemple, la personne qui s'apprête à prendre sa retraite, ce qu'elle a besoin comme information, c'est de l'information qui va lui permettre d'évaluer sa situation personnelle et de déterminer si elle peut ou pas prendre sa retraite. Elle est également curieuse des critères d'admissibilité et des services qui sont offerts. Donc, on entretiendra avec cette personne-là des contacts directs, un contact verbal avec des conseillers qui sont les employés de la Régie et on lui fournira surtout des données qui sont personnelles et des outils d'évaluation.

La circonstance est différente pour un travailleur qui ne connaît pas bien le régime et qui ne connaît pas du tout la Régie. Dans son cas à lui, ce qu'il veut, c'est une information assez générale qui le situe sur ce qu'est le Régime de rentes et l'organisme qui l'administre et le genre de services qu'il peut obtenir de la Régie. Il est également peut-être curieux des critères d'admissibilité. Alors, dans son cas à lui, on tente de fournir une communication qui est beaucoup plus grand public, une information générale, et on lui propose de la documentation dans toutes les occasions de contact qu'on a avec lui. Les occasions de contact, c'est les salons, les expositions, un appel à la Régie, sa visite à un de nos centres de services, un contact qu'il aura peut-être à la caisse Desjardins. Enfin, vous voyez les diverses possibilités de contact.

On a parlé de l'avis de partage à la suite d'un divorce. Bien, les travailleurs et travailleuses en instance de divorce ou de séparation ont, eux aussi, des besoins bien particuliers. Il s'ajoute, dans leur cas, une dimension qui n'est vraiment pas négligeable, c'est leur état émotionnel. Il faut comprendre qu'ils vivent une situation difficile et que leur capacité de concentration n'est peut-être pas la même qu'ils ont d'habitude, qu'ils ont peut-être plus de difficultés à comprendre, qu'ils ne veulent peut-être pas comprendre pour des raisons qui sont bien personnelles. Donc, il faut s'assurer que l'information est adaptée à cette réalité-là. Il faut leur donner une

information qui est sobre, qui tient compte de cet état-là et qui est très, très personnalisée.

On avait testé notre *Avis de partage* dans un groupe de discussion et on s'était rendu compte autour de la table qu'on avait une phrase où on disait, dans la lettre qui accompagnait l'avis, que la personne qui bénéficie du partage — finalement celle qui est avantagée — c'est cette personne-là qui peut demander la renonciation. C'était dans la lettre qu'on envoyait aux deux ex-conjoints. On s'est rendu compte que ça posait un problème pour l'ex-conjointe — car c'est habituellement une ex-conjointe qui bénéficie du partage — de sorte qu'on a retiré ce paragraphe-là de la lettre qui était destinée à son ex-conjoint pour éviter qu'elle se retrouve dans une situation où elle subit des pressions pour renoncer au partage. Elle est informée de son droit. L'ex-conjoint n'a pas ce droit-là. Donc, il n'est pas utile de l'informer. C'est à la personne elle-même à décider. Donc, elle a cette information-là qui la concerne; son ex-conjoint ne l'a pas. C'est le genre d'adaptation qu'on fait à nos communications.

Il y a d'autres événements qui sont plus anodins, j'entends les événements variés de la vie, les déménagements, changement d'institution financière. Dans ces cas-là, les besoins qu'a la personne, en termes d'information, ne sont pas du tout les mêmes que quelqu'un qui veut faire sa demande de rentes, par exemple. Alors, pour ces gens-là, on veut leur rendre l'information facilement accessible. Il faut qu'ils puissent la trouver, la repérer facilement. Il faut qu'elle soit disponible au bon moment, parce qu'ils veulent savoir avec qui ils doivent faire le changement d'adresse, comment s'y prendre, etc. Donc, l'idée est de rendre l'information adaptée à leurs besoins à eux.

Également, pour s'assurer que les gens reconnaissent la documentation, eh bien, on va leur donner un air de famille. Donc, les gens vont voir du premier coup d'oeil que c'est une documentation qui est produite par la Régie des rentes. Dans la mesure où ils sont un client ou ils sont intéressés, ils pourront facilement l'obtenir. Et on va également se donner des normes — on est à le faire — pour l'écriture, des normes de développement visuel pour faire en sorte que les documents soient facilement compréhensibles.

Évidemment, ça sous-entend que, dans bien des cas, nous ne ferons plus d'écrits, mais nous ferons autre chose, développer d'autres moyens, multiplier les moyens de communication pour répondre aux besoins variés de la clientèle et la façon qu'elle a de s'informer. On s'adapte à ses besoins. On n'oblige pas le client à s'adapter à nos façons de faire.

En conclusion, une communication simple, c'est une communication qui finalement se place dans une chaîne. On privilégie toujours, évidemment, la diffusion d'informations de masse, mais qui sont d'un intérêt général, donc intérêt pour tous. Je pense qu'un exemple, c'est récemment nos campagnes d'information. Entre autres, le message qu'on avait fait, ça visait à sensibiliser. Parce que, quand on communique de façon massive, le

seul moyen de le faire sans générer des inquiétudes, c'est vraiment une information générale.

● (10 h 30) ●

Suit ensuite la communication qui est davantage personnalisée, qui fait état du cas de la personne parce que ce qui l'intéresse d'abord et avant tout, c'est de savoir comment elle est affectée par l'information qu'on a à lui donner. Donc, on adapte l'information à sa situation.

Finalement, pour l'obtention d'information complexe, le meilleur moyen de le faire, c'est de se parler. Donc, on privilégie la communication verbale avec le personnel de la Régie qui est en mesure de bien cerner le problème dans son échange verbal et d'apporter les éléments d'information nécessaires. C'est un travail qui, comme vous comprendrez, met beaucoup en évidence nos services téléphoniques, et je pense que les actions que nous avons entreprises nous aideront à mieux servir le citoyen, à lui apporter l'information au bon moment. Je vous remercie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, Mme Dollard. À ce moment-ci, je serais prêt à procéder à un échange d'une quinzaine de minutes, peut-être, sur soit cette dernière partie ou le discours du président, et nous enchaînerons par la suite sur l'entente de gestion. Alors, est-ce qu'il y a des députés... M. le député.

M. Gauthrin: ...M. le Président, on pourrait peut-être régler cette question des communications, puis après... Parce que le discours du président a tout couvert, donc on pourrait tout couvrir par le discours du président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, est-ce qu'il y a des questions sur la question de communication? M. le député de Verdun.

Information des participants de plus de 65 ans

M. Gauthrin: Madame, d'abord, je vous félicite de l'initiative que vous avez prise sur la simplification des communications.

J'aurais un seul point à vous soulever et je crois que c'est partagé par mes collègues ministériels aussi. Dans le cadre de la loi n° 149 qui a changé évidemment le Régime de rentes, il y a un point qui est mal compris et sur lequel vous devriez faire un effort de simplification et de communication, c'est celui qui touche les travailleurs de plus de 65 ans qui sont maintenant amenés à devoir cotiser au régime et qui verront éventuellement leur rente bonifiée ou non bonifiée, suivant qu'ils ont déjà atteint le maximum de rente.

Je ne voudrais pas entrer dans le détail, mais il me semble qu'il serait important que, sur ce point particulier, vous fassiez un effort de communication avec l'ensemble... — et vous les connaissez, puisque maintenant ils sont dans vos fichiers informatiques — qui ont plus que 65 ans, qui cotisent à la Régie des rentes, qui des fois se posent la question: Pourquoi je coticise à la Régie des rentes? Je n'en

aurai pas tellement davantage, etc. Ils ne voient pas clairement quels avantages ils vont avoir parce qu'ils ne connaissent pas bien les calculs. Le mécanisme de calcul de la rente, vous le connaissez, je le connais, mais tout le monde ne la connaît pas nécessairement. Il y a lieu d'avoir un effort de communication à ce niveau-là, je crois.

M. Legault (Claude): Si vous permettez, M. le Président, effectivement, il y a lieu de communiquer davantage avec notre clientèle. Prenons une clientèle plus spécifique dorénavant visée par une modification de la loi n° 149. Il va sans dire que cette démarche-là, nous sommes en train de la faire, et, pour la faire, il faut donc l'analyser comme il faut. J'ai eu l'occasion de répondre brièvement, l'autre jour, à l'effet que malheureusement nous n'avons pas encore, en date d'aujourd'hui, de statistiques, puisque les gens sont en train de cotiser et que ce n'est que dans un an, un an et demi qu'on verra le nombre. Malgré ça, des approximations sont faites, et on croit actuellement que 70 % et plus de gens verront leurs rentes revalorisées, dû au fait qu'ils vont cotiser en travaillant après 65 ans.

Faut d'abord se dire que les gens qui continuent à être sur le marché du travail après 65 ans souvent sont des gens qui ont une obligation de gagner, parfois parce que la retraite n'est pas suffisante soit parce qu'il y a des obligations familiales ou encore des enfants d'un âge scolaire, quelques-uns, ou des petits-enfants qui sont chez les grands-parents. Alors, les gens ont une obligation de travailler, et ceux qui ont cette obligation-là se retrouvent normalement dans la catégorie des gens qui n'ont pas eu les salaires les plus élevés dans leur carrière. Donc, il y aura de la place pour la revalorisation.

Ce qu'il faudra essayer de faire comprendre à la population, c'est que ces gens-là ne sont pas visés dans le sens de les pénaliser. Vous savez, il faut faire une analogie avec l'ensemble de la période cotisable des travailleurs. Quand les gens cotisent entre l'âge de 18 ans et l'âge de 65 ans, il y a donc une période de 47 ans sur laquelle ils sont appelés à cotiser. Par contre, il y a un retranchement que vous connaissez et qui fait qu'il y a 15 % de vos mois les plus faibles ou des années les plus faibles qui sont retirés, c'est-à-dire que, si vous avez des périodes de chômage, des périodes sabbatiques ou de retour aux études et que vous ne gagnez pas durant un an ou deux ans, ça ne viendra pas pénaliser le montant de votre rente. Donc, sur 47 ans, il y a environ six ans pour lesquels vous n'êtes pas obligé de cotiser.

C'est donc dire que vous avez deux travailleurs qui, de 18 ans à 65 ans, vont cotiser au régime et que, à un moment donné, vous allez avoir que l'un aura payé durant 47 ans et l'autre durant 41 ans, et pourtant ils auront tous les deux la même rente. Alors, le fait de cotiser sur le 47 ans, de n'avoir jamais eu de période de trou, zéro, on ne peut pas dire que cette personne-là est pénalisée par rapport à l'autre; on peut peut-être dire que l'autre est avantagé par rapport à elle.

On a donc le même phénomène qui se reproduit chez celui de plus de 65 ans qui va cotiser un peu plus

longtemps qu'un autre travailleur qui a cessé de cotiser à 65 ans et qui pourrait dire: Mais, moi, j'aurai donc payé plus. Dans un régime collectif, il faut comprendre que c'est l'ensemble des coûts et des bénéficiaires qui sont réunis dans un même régime. C'est à nous maintenant de trouver la façon de le dire à ces travailleurs-là. Comment leur expliquer ça, ce n'est pas évident, mais on devra le trouver. Il y a actuellement beaucoup de sérieux qui est apporté à ça, et Mme la ministre responsable de la Régie nous a mandatés pour trouver la meilleure façon pour communiquer ça aux gens, mais je voulais vous donner aujourd'hui un aperçu de cette réflexion-là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député de Verdun, toujours sur la même question, je pense, hein?

M. Gauthrin: ...parce que vous êtes l'exemple parfait — je m'excuse de vous le dire, sans méchanceté — de la nécessité qu'il y a que Mme Dollard travaille sur ce dossier-là. Je suis prêt à parier, mais ce n'est pas une critique que je fais sur l'exposé que vous venez de faire, parce que j'aurais pu faire probablement le même exposé que vous et que je n'aurais pas plus été compris, que... Si, autrement dit, les gens qui ne connaissent pas, qui n'ont pas joué, en quelque sorte, dans la Régie des rentes, qui vous auraient écouté — ou j'aurais probablement fait un exposé semblable au vôtre — n'auraient à peu près rien compris, et c'est ça, tout le défi que vous avez, à l'heure actuelle, de bien faire comprendre comment fonctionnent la Régie des rentes et certaines des modifications qu'on a apportées dans le cadre de la loi n° 149.

Moi, je vous dis: En général, elles sont très mal comprises par la population parce que c'est compliqué, et c'est un défi majeur que vous avez, je pense, dans les mois qui viennent. Même les gens ne comprennent pas comment sont établies leurs rentes. Peut-être que vous avez fait un sondage en ce sens-là. La population, d'ailleurs, va comprendre qu'elle a droit à telle rente ou à telle chose, mais la mécanique d'établissement de la rente... Et je sais que je peux l'expliquer puis je sais que vous pouvez l'expliquer aussi, donc ce n'est pas la peine qu'on se l'explique mutuellement, parce qu'on la connaît. Mais je ne suis pas sûr que ce soit... Il faudrait travailler aussi pour expliquer comment ceci se fait. À mon sens, les gens ne le connaissent pas.

M. Legault (Claude): Je vous dirai, M. le Président, que notre premier grand défi est déjà un grand défi, c'est d'expliquer cette mécanique-là à nos propres employés.

M. Gauthrin: Ah bon! Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): Ah, mais, écoutez, nos préposés aux renseignements, les gens qui sont au téléphone, qui recevraient un tel appel de quelqu'un qui dit: Laissez faire, vous me dites que j'aurai 480 \$ par mois... Mais quelqu'un qui a plus de curiosité et qui dit:

Mais dites-moi comment on fait pour arriver à ça, faut donc que mes employés non pas connaissent la mécanique — c'est une chose — mais connaissent comment la simplifier pour faire comprendre à cette personne-là, sans tableau pour écrire devant elle, simplement avec un échange verbal, comment on en arrive à calculer la rente. Il faut faire aussi attention, et Mme Dollard l'a dit tout à l'heure, de mieux cibler nos clientèles. C'est dans cette approche-là.

Si on essaie d'expliquer toutes les choses à tout le monde, on s'y perd. Faut donc les expliquer à la personne quand elle veut le renseignement et lui expliquer ça... La mécanique du calcul de la rente, à l'âge de 27 ans, il dit: Fatigue-moi pas avec ça. Mais, quand arrive le temps de sa planification financière de la retraite, là il le veut, le renseignement. Donc, c'est là qu'il faut mieux cibler nos différentes clientèles pour arriver à ça.

M. Gauthrin: Et, quand on le cotise alors qu'on ne le cotisait pas, il a le goût de savoir qu'est-ce qu'il va avoir en échange de la cotisation qu'il doit payer maintenant, qu'il ne payait pas avant, et vous allez avoir...

M. Legault (Claude): Actuellement, c'est par le relevé qu'on tented'approcher ces gens-là. Vous savez, c'est déjà un outil qui n'existait pas, mais on le sait, que c'est un travail très difficile. Et aussi il faut s'assurer de l'intérêt de la personne. Si on faisait des téléphones à tout hasard pour demander aux gens: Accordez-moi cinq minutes, je vais vous expliquer comment je calcule ça, ils diraient: Monsieur, j'ai d'autres choses à faire. Faut donc créer l'intérêt. Le relevé de participation devrait créer l'intérêt, mais il faut aussi être capable de répondre à la question.

• (10 h 40) •

M. Gauthrin: Mais je vous encourage à cibler particulièrement la clientèle. Je pense que c'est 20 000 personnes, pas plus, hein? Un peu plus?

M. Legault (Claude): Peut-être plus près de 40 000.

M. Gauthrin: Plus près de 40 000?

M. Legault (Claude): Oui.

M. Gauthrin: Enfin, pour la clientèle des travailleurs de plus de 65 ans encore sur le marché du travail, qui doivent maintenant cotiser au Régime de rentes, à mon sens, il y a un marché intéressant pour votre expérience de simplification du message.

M. Legault (Claude): Ha, ha, ha! Tout à fait, c'est bien retenu. Je vous remercie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): En fait, M. le député de Verdun confirme votre préoccupation dans votre texte et la préoccupation de Mme Dollard aussi dans sa présentation de façon plus générale, comment atteindre davantage la clientèle.

M. Legault (Claude): Tout à fait à point.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Sherbrooke.

Information des participants analphabètes ou peu scolarisés

Mme Malavoy: Bonjour. J'ai suivi avec application vos explications et je sens qu'il y a vraiment un mouvement pour simplifier au maximum. J'ai plusieurs questions, mais, suite à ce que vous avez dit, il y en a deux qui me viennent spontanément à l'esprit. D'abord, vous avez évoqué à quelques reprises le problème des analphabètes, mais vous avez dit aussi que vous visiez, dans ce qui est écrit, à passer de documents compris par des universitaires à des documents compris par des gens de huitième année. Alors, j'aimerais quand même vous entendre me redire comment on fait avec des gens qui sont des analphabètes ou ce qu'on appelle des analphabètes fonctionnels. C'est-à-dire, quel genre de services leur offre-t-on pour qu'ils soient capables de se débrouiller? Parce que, eux, ils n'ont pas ce niveau de huitième année.

Et j'ai une autre question sur ce qui sera peut-être une voie d'avenir, c'est-à-dire l'utilisation de contacts électroniques dont M. Legault a dit, dans son document, qu'ils étaient encore peu fréquents. M. Legault a indiqué aussi que vous allez suivre avec beaucoup d'intérêt une expérience faite aux États-Unis. Même si je sais bien que les gens ne sont pas encore équipés pour ça, j'aimerais savoir, en lien avec ma première question, si ça ne pourrait pas aussi être — peut-être à moyen terme — une forme de réponse, parce que, par l'électronique, il y a souvent des messages beaucoup plus faciles à comprendre que par l'écrit ou même par le contact téléphonique.

Mme Dollard (Debra): En réponse à...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Dollard.

Mme Malavoy: Informatique, électronique, les réseaux... Enfin, je vous laisse répondre.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Dollard, s'il vous plaît.

Mme Dollard (Debra): Pour ce qui est des documents de niveau huitième année, il faut comprendre que ces documents-là, quand ils sont à ce niveau-là, ça nous permet de rejoindre la majorité de la clientèle qui est capable de lire. Évidemment, le problème des clientèles qui sont incapables de lire ou qui ont énormément de difficultés reste complet, sauf qu'il faut comprendre que ces gens-là ont déjà habituellement accès à un réseau qui est leur environnement, leur parenté, et notre objectif, c'est de faire en sorte que nos documents écrits soient accessibles à ces gens-là qui, eux, peuvent s'assurer de

communiquer l'information aux personnes qui sont incapables d'utiliser l'écrit.

On est également en contact avec l'ICA, on travaille avec l'ICA. On tente d'établir, finalement, un réseau de gens qui ont une expertise dans le domaine. L'accès aux classes d'alphabétisation est d'un intérêt, je dirais, secondaire, puisque notre objectif n'est pas de faire de l'alphabétisation mais bien de faire en sorte que des gens qui sont analphabètes puissent exercer leurs droits. Donc, on a sensibilisé notre personnel et on va le faire de façon beaucoup plus soutenue, le personnel qui répond au téléphone et qui rencontre les clients dans les entrevues, comment identifier un client qui est possiblement une personne qui a de la difficulté avec l'écrit pour faire en sorte qu'il puisse l'aider à exercer ses droits. Ça, c'est une façon qu'on a.

Également, la multiplication des moyens de communication qui sont plus visuels, c'est un autre moyen, des vidéos. On privilégie beaucoup plus les émissions de télé, maintenant. On tente de faire des percées dans le milieu de la radio et de la télé, des émissions spéciales à la radio, des lignes ouvertes. Donc, les échanges verbaux sont des moyens qu'on va beaucoup plus approfondir pour faire en sorte que ces gens-là puissent entendre l'information, la comprendre et exercer leurs droits.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): En additionnelle, M. Legault?

M. Legault (Claude): M. le Président, si vous permettez, je demanderai à M. Lacroix de répondre à la deuxième partie de l'intervention.

M. Lacroix (Marc): Oui. Vous demandiez s'il n'y avait pas une piste, avec les échanges électroniques, pour rejoindre plus facilement la clientèle peut-être d'analphabètes fonctionnels. Ça reste à voir. Je dois vous avouer qu'actuellement on est plus en situation de vigie. On collecte beaucoup d'information sur ces nouveaux modes de communication avec les citoyens avant de se positionner et d'emprunter une avenue particulière. Les informations collectées à ce jour nous laissent voir que, dans les foyers québécois — c'est la même chose au Canada, mais en ce qui nous préoccupe plus particulièrement au Québec — la présence de micro-ordinateurs est quand même assez faible encore. C'est surtout en entreprise, d'après les sondages qui sont faits, qu'il y a une présence de micro-ordinateurs et que de plus en plus d'employés ont accès à ce véhicule-là de communication.

Il faudrait s'interroger à savoir si, dans les entreprises, les employés ayant accès à des micro-ordinateurs sont des employés qui ont des difficultés de lecture ou de compréhension, d'accès à nos informations. C'est peut-être une piste intéressante; nous devons l'investiguer. À ce stade-ci, on en est, un peu comme vous, au stade du questionnement, mais, tel qu'affirmé tout à l'heure par le président dans son discours, nous voulons quand même maintenir les moyens traditionnels d'accès à l'information de la Régie. On veut les

diversifier, mais on ne veut pas couper les citoyens d'avenues qu'ils connaissent déjà très bien, avec lesquelles ils sont familiers.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Question additionnelle, Mme la députée.

Mme Malavoy: Ce n'est pas vraiment une question, mais c'est plus pour terminer mon idée. J'ai vu, je me souviens, il y a quelque temps, avec beaucoup d'intérêt, un logiciel justement pour apprendre à des analphabètes à lire et à écrire et j'en ai vu circuler dans des centres d'alphabétisation. Il semble qu'il y ait vraiment tout un courant pour permettre à ces gens-là, par le biais de l'informatique, d'avoir accès à des données auxquelles ils n'auraient pas accès autrement.

Alors, ce n'est pas forcément des entreprises, ça peut être des centres d'éducation populaire, et il semble que ça marche très bien. Je ne dis pas qu'il faut délaissé ce que vous faites, pas du tout; je pense que vous faites des choses déjà tout à fait intéressantes et louables. Mais, s'il est vrai que nous avons au Québec des centaines de milliers d'analphabètes fonctionnels, ça commence à faire beaucoup de monde et ça veut dire que suivre des expériences qui se font ailleurs peut être tout à fait pertinent. Il suffit qu'un projet-pilote quelque part donne des résultats pour qu'on se dise: Bien, peut-être que cette tranche de la population, elle pourra être mieux rejointe comme ça que par les modes plus traditionnels.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Oui.

M. Legault (Claude): En terminant — et je vous remercie, madame, de nous donner cette opportunité — effectivement, nous sommes en contact très étroit avec les centres d'alphabétisation, donc c'est par eux que l'on en viendra à rejoindre ces gens-là. Il ne faut pas essayer de faire des pas de géant quand on avait trop longtemps attendu pour démarrer. Donc, il faut que l'on apprenne, nous aussi, comment s'approcher de cette clientèle. Et c'est certain que, sans faire de blague non plus avec ça, on ne tentera pas d'aller leur expliquer la mécanique du calcul en arrière de ça, mais il faut au moins s'assurer que les gens viennent chercher leurs droits.

Il ne faut pas que ces gens-là, parce qu'ils sont éloignés de l'administration publique, parce qu'ils ont de la difficulté à communiquer avec nous, se privent de leurs droits, donc il faut d'abord trouver les moyens pour entrer en contact avec eux et, après ça, trouver la meilleure façon d'entrer en contact. Mais d'abord ces gens-là ne s'approchent pas de nous, et on n'avait jamais fait d'effort pour s'approcher d'eux. Donc, dorénavant, c'est une préoccupation constante, et on vit la même chose avec les communautés issues de l'immigration où, chez ces gens-là, ce n'est pas des problèmes d'alphabétisation, mais il y a un problème de communication très grand qu'il faut briser, et on est en contact étroit avec toutes les communautés qui sont établies au Québec, et on a des relayeurs, et on a des traducteurs disponibles en tout temps durant nos heures de

bureau. On peut rejoindre ces gens-là et, par un appel conférence, être capables de répondre à la personne qui est devant nous et qui a le droit d'avoir les services. Même si les services doivent être dispensés en français et en anglais, si la personne ne parle ni un ni l'autre, elle a quand même droit à ces services.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Il m'arrive rarement, comme président, de faire une intervention, mais, avec l'accord des membres...

Des voix: Bien sûr!

Situation des conjoints de fait ou récemment mariés

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...ce matin, j'aurais le goût d'en faire une de façon particulière, et elle va concerner deux éléments, un élément de communication. C'est la même préoccupation qui peut concerner l'élément de communication et aussi l'élément soit de la loi elle-même ou des règlements, j'aimerais que vous me le disiez après. Je vous fais part de ma préoccupation.

Il a été apporté à mon attention, dans les dernières semaines, et par non pas une personne mais quelques personnes, l'avis de partage quand il y a des séparations. Moi, il y a une situation qui se passe actuellement et qui me préoccupe au plus haut point. On assiste à évidemment beaucoup de séparations, on assiste aussi à une nouvelle façon de vivre, les couples qui se séparent, qui recommencent avec quelqu'un, ça dure un an, deux ans; en cours de route, c'est clair qu'il y a des décès qui se produisent en même temps. Il semblerait qu'on a un vide soit au niveau de la communication ou au niveau des règlements. Je le sais, que je vais le traiter des deux façons, mais est-ce que, sur le plan communication, il y a...

● (10 h 50) ●

Vous semblez bien informer les gens quand il y a une séparation, vous semblez bien informer les gens sur comment ils doivent partager, mais, quand des gens décident de rester ensemble avant la fameuse définition de «conjoint de fait» — et là ça touche vraiment une très grande partie de notre population, et, financièrement, je me rends compte que ça affecte déjà beaucoup de personnes — est-ce que, sur le plan communication, on a fait tout ce qu'il y a moyen de faire pour sensibiliser les gens qui s'apprennent à vivre des nouvelles situations, qu'est-ce que ça veut dire sur le plan légal?

Et après je discuterai soit avec M. le président ou quelqu'un d'autre jusqu'où vont la loi, ou nos règlements, ou notre règlement pour un couple qui demeure ensemble, je ne sais pas, moi, mettons huit mois ou un an et demi et où il arrive un décès. On refuse de payer parce que la définition du «conjoint de fait» n'est pas reconnue, toutes ces choses-là qui sont quand même très fréquentes, aujourd'hui; je pense que ce n'est ni vous ni moi qui allons arrêter ça.

Mais je voudrais savoir, d'abord du point de vue communication, est-ce qu'on a atteint le maximum de

communication avec ces gens-là pour faire ça? Je ne pense pas. Si on reconnaît qu'il y a quelque chose à faire, est-ce qu'on veut s'en préoccuper? Est-ce qu'on s'en préoccupe, à l'heure actuelle? Et j'aimerais que M. le président me dise, deuxième élément — on va le traiter tout de suite, même s'il n'est pas sur la communication; comme président, on a quelques privilèges — si notre loi ou si nos règlements ne sont pas adaptés à la situation d'aujourd'hui, la fameuse définition «conjoint de fait» qui, je pense, est plus vue comme trois ans sinon, bon, etc. Je voudrais qu'on traite ça en deuxième partie. Alors, sur le plan communication, est-ce que j'ai raison d'être préoccupé ou que je n'ai pas raison?

Mme Dollard (Debra): Vous avez raison d'être préoccupé. Je vous dirai que vous venez de nous donner un autre groupe cible à ajouter à notre liste qui ne se veut pas exhaustive, je le dis tout de suite, de personnes dans des situations de vie, et l'information qu'elles ont besoin d'avoir. Effectivement, les gens qui vivent en union de fait ont été rejoints au même titre que les autres citoyens, pas plus, pas moins. Je pense qu'il faut plutôt penser à cibler une information pour ces gens-là, cette catégorie, ce groupe-là et faire en sorte qu'ils comprennent les allers-retours et les conséquences de leur décision. C'est noté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mais vous constatez que c'est de plus en plus fréquent puis que c'est un fait réel.

Mme Dollard (Debra): C'est un fait de société.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): O.K. M. le président Legault.

M. Legault (Claude): Vous avez raison, M. le Président, et c'est préoccupant. Et il y a aussi autre chose. Il y a une difficulté de rejoindre les gens quand ce n'est pas par le biais de la grande loi, c'est-à-dire qu'on n'a pas, au Québec, de définition, dans le Code civil, de «conjoint de fait». Donc, c'est dans chacune des lois qu'on retrouve la définition appropriée à l'application d'une loi. À ce moment-là, on est devant une situation où les gens devraient connaître les lois. De dire que nul n'est censé ignorer la loi, on sait que c'est devenu une boutade, avec la complexité de nos lois.

Moi, je veux bien prétendre que les gens vont connaître la loi de la Régie des rentes, mais le citoyen qui est dans un état d'union de fait en devenant, si vous voulez, ou dans une récente union ne peut pas savoir qu'un jour il a entendu parler de la Régie des rentes et donc qu'il y est reconnu comme un conjoint de fait. Mais, par ailleurs, l'est-il vraiment par la CSST et par la SAAQ également? Alors, c'est impossible. Donc, il y a...

M. Gauthrin: ...l'aide sociale.

M. Legault (Claude): Et l'aide sociale qui a des façons plus rapides de les reconnaître conjoints de fait que

d'autres lois. Quand on parle du trois ans, à l'aide sociale, il y a des façons différentes d'apprécier les choses, et pour des raisons bien évidentes. Donc, à ce moment-là, c'est une définition de «conjoint de fait» qu'on retrouvera un jour dans le Code civil. Je suis convaincu de ça parce que la société se comporte d'une façon telle — je ne peux pas dire qu'elle évolue vers cette situation-là, mais elle est en mutation — et que ces situations-là sont de plus en plus fréquentes. Donc, les gens vont vouloir savoir: Quel est mon droit comme conjoint de fait? On doit leur répondre: En vertu de quelle loi? Voulez-vous savoir votre droit en vertu de la Loi du régime de rentes? Alors donc, on s'aperçoit que les gens sont plus préoccupés d'une situation quand ils la vivent. Les gens n'ont pas le goût d'apprendre le contenu d'une loi quand ils ne la vivent pas.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Surtout pas quand ils tombent en amour.

M. Legault (Claude): Bien, voilà! On a d'autres préoccupations.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): Après un certain temps. Il y a, par contre, une chose qui se produit, c'est qu'il arrive tout à coup un événement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): J'imagine qu'il n'y en a pas beaucoup dans cette salle qui ont vécu ça.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): Vous savez, on en entend parler, nous aussi. C'est ce qui arrive, hein? Ha, ha, ha! Alors, on apprend par le discours des autres. Mais il arrive souvent, comme vous avez dit tout à l'heure, une situation dramatique qui se produit. Par exemple, à l'intérieur d'un jeune nouveau couple, il arrive un décès, et cette personne-là croit avoir des droits en vertu du Régime de rentes ou n'est pas certaine, ou quelqu'un lui dit: Oui, oui, tu as des droits. Il n'y a rien de pire que les conseillers mal informés. Ils lui disent qu'elle a des droits, mais là l'ancien conjoint prétend que c'est encore lui qui a des droits, et là nous voilà donc pris dans cette situation très embarrassante que nous vivons régulièrement: deux personnes demandent la rente de conjoint survivant.

Il y a au moins une chose que je peux vous dire: maintenant, il y a des premières communications qui se font par téléphone. On n'écrit plus à ces gens-là en disant: Envoyez-moi telle preuve et telle preuve, un peu comme si on soupçonnait que ce n'est pas vrai; il y a une communication verbale pour faire comprendre aux gens la loi et dire: Bon, comment vous situez-vous par rapport à ça? Si l'on dit à la personne: Ça prend trois ans en vertu de notre loi, puis qu'elle nous dit: Ah! on se connaît depuis 15 jours, ça va être vite réglé. Mais, par contre, si les gens nous répondent — puis c'est beaucoup plus là que

ça arrive, la difficulté: Effectivement, ça fait quatre ans qu'on sort ensemble, mais ça fait peut-être bien juste deux ans et demi qu'on a acheté la maison, mais, avant ça, bien, j'avais mon appartement, mais c'était comme si on vivait ensemble, là nous voilà dans l'imbroglio où l'interprétation de la loi va venir nous diriger, alors que le gros bon sens devrait toujours avoir sa place. Voilà des difficultés où on doit assouplir dans nos lois, ou du moins uniformiser les définitions. Tant et aussi longtemps qu'on n'aura pas un droit reconnu dans le Code civil, je pense que le Québec aurait avantage à...

Et il y a des travaux qui se font, il y a des mises en commun d'information pour ne pas que les gens soient, dans une même situation... Prenons quelqu'un qui décède dans un accident d'automobile, et la conjointe qui demeure se ferait dire, par exemple, par la Régie de l'assurance automobile, suite à son enquête: Nous vous reconnaissons, et que la Régie des rentes, avec une définition semblable, dirait: Mais pas nous. Ça, ça n'a pas de bon sens. On tente de mettre les informations en commun, mais il y a encore du chemin à faire. Et, quand on s'aperçoit que le plus difficile devrait être le plus facile... C'est la communication. Ça ne devrait pas être difficile de se faire comprendre par les gens, et pourtant la complexité de nos lois, la recherche des situations parfaites, toujours très claires sur le plan juridique... Malgré ça, ça ne s'applique pas toujours dans le quotidien, et on a des difficultés.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mais ma grande préoccupation est plus précise que ça puis elle est plus simple que ça.

M. Legault (Claude): Allez-y.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est sûr que j'ai une préoccupation sur les exemples que vous venez de fournir, les jeunes qui se séparent, qui vivent les deux côtés puis qui vivent des situations différentes, mais ils sont encore très conscients de tout ce qui se passe. Ils peuvent débattre leur cas avec vous autres ou avec d'autres, etc. Ma grande préoccupation est beaucoup plus des gens, des hommes ou des femmes, qui arrivent dans des cas de maladie grave où une des deux personnes — mettons que ça fait six mois qu'ils vivent ensemble ou un an et demi qu'ils vivent ensemble — tombe totalement inapte ou décède, et que, là, uniquement vous autres — ne parlons pas des autres régies ou de quoi que ce soit, uniquement vous autres — vous avez une décision à prendre à savoir: Est-ce que ça fait assez longtemps que vous vivez ensemble, est-ce que vous saviez la situation avant, etc.? C'est cette préoccupation-là que j'ai, moi, où des gens ont payé ce qu'ils devaient payer à la société au niveau d'avoir un service, et là ils arrivent dans une situation qui est de plus en plus fréquente, il faut quand même l'admettre.

Ce que j'en sais, à l'heure actuelle, c'est qu'il y a quelque chose qui vous empêche d'avancer là-dedans. Est-ce que c'est la loi? Est-ce que c'est le règlement? Si c'est un ou l'autre, je pense qu'on doit avoir, nous, comme

législateurs, et vous, comme dirigeant, la préoccupation de ne pas attendre 20 ans pour remédier à ça. C'est vraiment une problématique actuelle, un cas très précis. Je l'ai en tête. Je ne veux pas parler d'un cas personnel, mais ça veut quand même bien dire l'exemple. Quelqu'un qui reste avec une personne pour un certain temps décide de se marier. La personne souffre d'une maladie grave, décède quelque temps après, et il se fait dire: Vous n'êtes pas admissible pour telle et telle raison parce que la personne était censée décéder avant telle date, des choses comme ça qui sont totalement, pour moi, aberrantes et inacceptables dans notre société, là où on en est rendu aujourd'hui. Je le sais, que c'est très fréquent. Ça peut être le cas d'une jeune mère avec des enfants qui décide de rester avec quelqu'un, puis, huit mois après ou 10 mois après, il arrive un accident, une maladie, peu importe.

● (11 heures) ●

Je ne sais pas si vous comprenez bien. C'est une situation qui est vraiment particulière. On a traité l'élément de communication à faire pour ces gens-là, mais ça, c'est une chose, l'élément de communication. Mais, dès qu'il y a une absence totale de personnes pour débattre de leur cas, moi, j'ai une préoccupation incroyable qui s'intensifie à tous les jours. Ce que je veux savoir de votre part: Si la loi vous empêche de le faire, est-ce que c'est la loi que, nous, on doit changer comme législateurs? Si c'est les règlements, c'est qui qui change les règlements à l'intérieur de la Régie? Si c'est vous autres, est-ce que vous pouvez procéder à le faire? Si, nous autres, on a quelque chose à faire, moi, j'aimerais bien qu'on le sache.

Est-ce que c'est plus précis? Parce que c'est vraiment majeur, de plus en plus. On me dit que c'est d'une fréquence... Oui, jusqu'à ce que peut-être le Code civil ait déterminé de façon plus précise ou ait mis à date ou à jour cette nouvelle situation que vivent les couples au Québec, mais, entre-temps, il y en a qui décèdent, il y en a qui tombent invalides. Quand on parle d'éléments de pauvreté de notre société, je pense que c'est un élément qui est en train de devenir majeur. C'est assez précis?

M. Legault (Claude): C'est tout à fait précis, M. le Président, et je cerne beaucoup mieux votre préoccupation.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que j'ai raison d'être préoccupé?

M. Legault (Claude): Vous avez tellement raison que je peux vous dire que le Commissaire aux services a été saisi, il n'y a pas un mois, d'une préoccupation qui m'avait été communiquée. Nous sommes en train de travailler, et c'est l'article 114 — on me le communique actuellement — qui est inacceptable.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): De loi ou de règlement?

M. Legault (Claude): De la loi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): De la loi.

M. Legault (Claude): C'est un article qui est un article pourtant qui avait été justifié et qui a sa justification. Les grands régimes comme le nôtre doivent se prémunir contre des gens qui viendraient profiter indûment du régime. Exemple: une personne d'un grand âge, si vous voulez, est atteinte d'un cancer, phase terminale, et décide de laisser à la jeune fille qui reste en haut une rente de conjoint survivant. Il dit: Tiens, fais venir un notaire, je te marie demain matin et je meurs la semaine prochaine. Il y a des lois qui préviennent ça. Il ne faut pas que ça arrive, et je le comprends. Par contre...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous allez admettre avec moi que c'est quand même des cas beaucoup plus exceptionnels que, dans le privé, les gens qui ont de l'argent et qui font la même chose.

M. Legault (Claude): Exactement, et vous avez raison. Et c'est pour ça que je vous dis: Que la loi...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Pénalise beaucoup plus les pauvres, là.

M. Legault (Claude): ...vienne prémunir le système contre des exagérations, je veux bien. Quand la loi, par contre, ne tient pas compte du gros bon sens, et peut-être qu'elle a été oubliée dans certains petits détails, je n'en blâmerai sûrement pas le législateur, mais nous plutôt de ne pas avoir soulevé ce point-là à votre attention. C'est qu'il faudrait apporter de la souplesse à ça pour faire en sorte que des cas comme celui que vous me présentez... Une personne se marie et, huit mois après, son conjoint décède. Est-ce qu'on va aller présumer qu'ils se sont mariés à cause de ça? Ça n'a pas de bon sens. Alors donc, l'application mur à mur d'un article de loi qui avait sa justification devient un article de loi abusif. Et je peux vous jurer, mon Dieu, non vous déclarer...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Seulement promettre.

M. Legault (Claude): Oui, oui, je vais vous déclarer tout simplement...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Nous autres, les politiciens, c'est plus facile de parler de promettre que de jurer.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): ...très solennellement, par ailleurs, que nous sommes en train d'apporter des suggestions à notre ministre responsable pour trouver une application assouplie de cette règle-là qui devra probablement demeurer pour des cas qui se voudraient des cas abusifs, mais être certains qu'on ne pénalise personne.

C'est déjà retenu. Tout à l'heure, je pensais qu'on traitait d'autre chose, mais tout à coup vous avez éclairé ma lanterne. Je vous remercie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si la commission peut vous aider...

M. Legault (Claude): Tout à fait. Je vous remercie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je pense que c'est si important au Québec qu'on peut, nous, comme commission, intervenir s'il y a lieu.

M. le député de Verdun, toujours sur la communication, et on serait prêt à changer après.

M. Gauthrin: C'est-à-dire sur la simplification des communications. Sur les communications, j'ai beaucoup de questions.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous avez encore... O.K.

M. Gauthrin: Mais sur le document *Simplification des communications*.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député de Maskinongé, est-ce que c'est sur le document?

M. Désilets: Oui, *Simplification des communications*.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, allez-y donc, M. le député de Maskinongé. Je suis certain que le député de Verdun va être d'accord.

M. Désilets: Mais indirectement ça revient sur les plaintes.

M. Gauthrin: Sur les?

Traitement par téléphone

M. Désilets: Sur les plaintes. Parce que, quand on simplifie, la gestion avec le personnel, ça va beaucoup plus vite. Vous avez dit quasiment 90 % maintenant comparativement à 60 %, 61 %. Ça fait que vous répondez beaucoup plus à la clientèle et ça va bien. Mais est-ce qu'il arrive la même chose que dans nos bureaux? Je vous dis ça parce que le personnel, on n'a pas grand monde au bureau et, nous autres aussi, on va vite puis on n'envoie pas beaucoup d'écrits, sauf que la personne appelle des fois deux ou trois fois différentes pour avoir la même information, pour être sûre qu'on ne se trompe pas: avec un employé, après ça avec l'autre employé, puis elle me rappelle à Québec pour savoir si je vais dire la même chose que mes employés. Avez-vous ce phénomène de multiplication des appels aux mêmes personnes?

Des fois, avez-vous aussi la clientèle qui appelle et qui dit: Oups! Vous ne m'avez jamais dit ça? Puis, pourtant, il me semble que c'est tout le temps la même réponse qu'on donne. Dans un cas semblable, c'est ça que... Puis là: Non, vous ne m'avez jamais dit ça, vous m'avez dit d'autres choses. Dans le sens que: Comment traitez-vous ça, ce genre d'information là?

M. Legault (Claude): Alors, M. le Président, je peux vous dire que nous avons la chance — d'avoir un Commissaire aux services qui s'appelle Lachance, mais ce n'est pas ça, la chance — ...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous avez «la chance», c'est le cas de le dire.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): ...d'avoir un système informatique qui nous supporte mieux que vous l'êtes dans vos bureaux de comté. Les gens qui viennent chez nous chercher une information, c'est donc inscrit d'une façon journalière dans l'historique du dossier. Donc, la personne qui vient, c'est inscrit à son dossier qu'elle est venue chercher telle information. Donc, si elle rappelle, même si ce n'est pas le même agent, dès que son dossier est saisi, ça apparaît devant le préposé aux renseignements qui dit: Bien, voilà, monsieur, voilà, madame, vous avez eu cette information-là. Si elle n'était pas claire, je vais vous la répéter. Mais on le sait déjà. Donc, on n'a pas le problème de ça.

M. Désilets: Oui.

M. Legault (Claude): Si on s'aperçoit que notre performance de réponse a été aussi parlante que de monter à plus de 90 % en dedans de 20 jours — je vous dirai que c'est plus que ça, c'est rendu à peu près à sept jours, la moyenne — c'est que c'est tout simplement qu'on a cessé d'écrire et qu'on a décidé de leur parler. Mais, quand on parle aux gens, il leur est toujours demandé: Est-ce que vous voulez recevoir la réponse écrite de ce qu'on vient de vous dire? Non seulement les gens ne nous demandent pas de réponse écrite, mais bien souvent, quand le Commissaire ou son personnel les appelle, les gens nous disent: Ah, bien, pauvre vous, ce n'était pas nécessaire de m'appeler. Je vous ai juste dit ça comme ça. Je vous ai envoyé ma remarque. Mais c'est incroyable, vous avez pris la peine de m'appeler. Les gens sont tellement contents. Ils ne s'attendaient pas à ce genre de service là. Donc, en plus, avant, on leur écrivait des grandes pages qu'ils ne comprenaient pas bien souvent. On tournait en rond, quoi.

On fait également beaucoup d'écoute téléphonique pour assurer l'uniformité des réponses. Et l'écoute téléphonique que l'on fait, ce n'est pas une écoute en cachette. Nos préposés aux renseignements ne se sentent

pas espionnés. Ils savent qu'on fait de l'écoute. Moi-même, quand je passe dans les bureaux, je demande aux gens: Tassez-vous, donnez-moi une chaise. Je vais faire de l'écoute avec vous. Les gens, ça les stimule beaucoup. C'est qu'on assure ainsi l'assurance de la qualité, l'uniformité des réponses.

Si on a un agent qui a trouvé un truc pour mieux expliquer — je prends l'exemple de tout à l'heure — le calcul de la rente, et qu'on entend ça tout à coup, on dit: Bien, tiens, regarde donc! Nos agents de formation ont dit à nos préposés: Donnez le renseignement de telle façon, mais le monde a de la difficulté à comprendre et, tout à coup, il y en a un qui a développé un truc, puis, en le communiquant, ça passe. On va dire: Ah! On retient ça. On revoit ça avec nos formateurs, et là on dit aux gens: Prenez donc plutôt telle approche. C'est mieux compris par la population. Donc, l'écoute, c'est là qu'elle se fait.

Alors, c'est certain qu'on pourrait toujours continuer comme avant à toujours confirmer par écrit, mais on s'aperçoit que ce n'est pas nécessaire et on n'a pas le même problème dû au fait de la journalisation dans le système informatique qui nous donne toute la garantie qu'on ne retournera pas deux fois ou qu'il ne passera pas par une autre personne pour avoir un renseignement contraire et essayer soit de nous contredire ou de se mélanger lui-même.

M. Désilets: Vous poigner en défaut, oui.

M. Legault (Claude): Donc, on a une uniformité dans les réponses. On cherche l'assurance-qualité par nos écoutes téléphoniques et on a aussi l'information qui est au dossier informatique. Ça, ça aide énormément.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie beaucoup. Je m'excuse si je vous raccourcis un peu, M. le président...

M. Legault (Claude): Ah, je pense que vous faites...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...parce qu'on a encore beaucoup d'autres choses.

Entente de gestion

Nous passons maintenant à l'autre sujet, qui est l'entente actuelle de gestion de la Régie. Alors, merci, Mme Dollard. Est-ce que vous avez une présentation à faire sur l'entente de gestion ou on peut y aller directement sur les questions?

M. Legault (Claude): Je crois que nous avons déjà fourni un document à la commission...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, M. le député de Verdun, allez-y.

M. Legault (Claude): ...et que nous serions capables de répondre à vos questions, on l'espère.

Calcul des frais de perception à verser au ministère du Revenu

M. Gautrin: Alors, commençons rapidement, parce que le temps passe. Vous nous avez donné un document. Entre l'onglet 5 et l'onglet 6, on est donc sur les frais de fonctionnement consolidés du Régime de rentes et l'autre, c'est l'évolution des frais de fonctionnement.

● (11 h 10) ●

Si je suis donc dans l'onglet 6, les prévisions de frais de fonctionnement étaient de 56 982 000 \$ pour le fonds du Régime de rentes. Alors, ce que vous me donnez dans l'onglet 5, vous mettez que les frais de fonctionnement du Régime de rentes, sans équipements informatiques de nature extraordinaire, étaient de 47 000 000 \$. La différence entre les deux, je n'arrive pas à équilibrer mes chiffres entre mes deux colonnes. Par contre, les frais de perception, voyez-vous, si je regarde à l'onglet 6... Est-ce qu'on fait référence au même document? Vous avez le même document que celui qu'on a?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Oui, oui. On parle toujours du document de...

M. Legault (Claude): L'onglet 6.

M. Gautrin: L'onglet 5 et l'onglet 6. À l'onglet 6, les frais de perception ont été en diminuant. Je voudrais savoir pourquoi. Les frais de perception étaient de 26 000 000 \$ en 1993-1994, de 28 000 000 \$ en 1994-1995, de 28 000 000 \$ en 1995-1996 et ils chutent à 14 000 000 \$ en 1997-1998.

M. Legault (Claude): Voilà, M. le Président. Cette façon de faire différente que j'ai eu le plaisir d'expliquer brièvement l'autre jour en commission parlementaire à l'étude des crédits: une nouvelle entente a été convenue qui fait que dorénavant on paie les frais véritables et tout ce qui était des frais financiers, c'est balancé dans le compte à compte avec le compte de la Caisse de dépôt.

M. Gautrin: O.K. Donc, 14 000 000 \$, c'est les frais véritables que vous donnez au ministère du Revenu.

M. Legault (Claude): Exactement. L'autre partie était des imputations de dépenses comptables et c'est maintenant fait dans le compte de la réserve.

Projets de développement et acquisition d'équipement informatique

M. Gautrin: Parfait. O.K. La différence qu'il y a entre le 56 000 000 \$ en 1997-1998 et le 47 000 000 \$, c'est probablement des équipements informatiques non récurrents. C'est ça? C'est l'amélioration de vos frais...

M. Legault (Claude): J'ai avec moi M. Claude Lantier qui est le responsable de cette direction et qui pourrait peut-être y répondre directement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. Lantier.

M. Lantier (Claude): Bonjour. Effectivement, le 47 000 000 \$...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est correct, vous n'avez pas besoin d'y toucher. Tout est fait. C'est ce charmant monsieur qui s'occupe de tout ça.

M. Gautrin: C'est monsieur qui nous enregistre.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Et ils sont bons, à part de ça. C'est parce qu'on ne les félicite pas souvent.

M. Lantier (Claude): Je vais me présenter, c'est Claude Lantier. Effectivement, les 47 512 000 \$ qu'on retrouve dans le haut de la page, ce sont les activités courantes et on ajoute des activités qui sont non courantes ou des activités non récurrentes, notamment l'acquisition d'équipements informatiques pour 2 400 000 \$ et des projets de développement qu'on a pour le Régime de rentes, de 6 975 000 \$.

M. Gautrin: Oui. Je veux bien. Mais alors, attendez un instant, comment obtenez-vous le 56 982 000 \$ de l'onglet 6?

M. Lantier (Claude): Effectivement, si on va à l'onglet...

M. Gautrin: C'est projets de développement plus équipements informatiques. C'est ça?

M. Lantier (Claude): C'est ça.

M. Gautrin: O.K. C'est ces choses-là. Tout ce qui est imputable au Régime de rentes, à ce moment-là, dans les projets informatiques. Maintenant, j'aurais des questions, M. le Président, Mme la Présidente...

La Présidente (Mme Malavoy): Il y a eu un petit changement.

M. Gautrin: ...non, non, mais ça ne fait rien — sur l'entente de gestion. Vous avez passé une entente de gestion. J'en aurai sur l'entente de gestion et j'en aurai après sur tout le développement informatique et sur le «benchmarking» que vous êtes en train de faire. Sur l'entente de gestion, vous avez déposé pour 1997-1998 une entente de gestion. Je comprends que les résultats devaient être soumis à votre conseil d'administration. Entre le moment où vous êtes venus à la période des crédits et aujourd'hui, vous avez pu passer par votre conseil d'administration. Donc, on peut vous poser des questions sur l'atteinte de vos objectifs.

M. Legault (Claude): Ça nous fera plaisir de répondre, Mme la Présidente, mais simplement vous

préciser que le conseil d'administration se tiendra le 29 mai.

M. Gautrin: Ah bon! Est-ce qu'on a un problème dans ces conditions-là ou est-ce que vous êtes en mesure de répondre à mes questions sans dévoiler ou frustrer votre conseil d'administration?

M. Legault (Claude): Je crois que les membres qui sont présents vous permettront sûrement, Mme la Présidente, de recevoir cette question.

Objectifs de résultats

Renseignements par téléphone et en entrevue

M. Gautrin: Si vous me permettez, dans vos indicateurs de gestion que vous aviez, il y en avait un certain nombre, l'un sur, d'abord, l'administration générale. Sur les renseignements téléphoniques, vous aviez comme objectif de répondre à 70 % des appels téléphoniques en moins de 20 secondes et l'autre est de limiter l'attente à 40 secondes. Vous avez abordé ça dans votre document. Ceci a été atteint, si j'ai bien compris, même dépassé parce que vous avez atteint 80 %. C'est bien ça?

M. Legault (Claude): Non. Nous avons plutôt indiqué que nous n'avions pas atteint notre performance...

M. Gautrin: Oh! Excusez.

M. Legault (Claude): ..sauf les deux années dernières, oui. Et cette année, à cause de l'augmentation de 32 % du nombre d'appels, à cause des campagnes d'information massives que nous avons effectuées, il y a eu des débordements. Également, la durée des appels a donc été de 19 % plus longue. Les appels sont donc plus compliqués que dans le passé. Bien entendu, les allocations familiales sont une des raisons. On sait que le programme avant s'appliquait de façon uniforme pour tout le monde. Maintenant, ce sont des cas particuliers et il faut expliquer chacun de ces cas-là. Tous ces temps-là, il faut donc arriver à faire cette gestion-là. Et, quand on suit ça de très près, l'utilité de nos indicateurs, ce n'est pas simplement de se taper les épaules qu'on a réussi...

M. Gautrin: Non, non, non.

M. Legault (Claude): ...ça nous permet de voir que tout à coup ça glisse. Et là on a déjà un plan d'action qui est en place pour corriger ça.

M. Gautrin: Pour corriger. O.K. C'est bon. Alors, évidemment, le taux de rejet d'appels et le taux de mise en attente n'est pas atteint non plus, parce qu'il y a une corrélation entre les deux.

M. Legault (Claude): Voilà.

M. Gautrin: Maintenant, on est au niveau des entrevues. Limiter à 10 minutes l'attente du client dans l'entrevue. Est-ce que vous l'avez atteint, cet...

La Présidente (Mme Malavoy): Où est-ce que vous êtes?

M. Gautrin: Je suis toujours, si vous me permettez — pour permettre aux membres de la commission... — *Plan d'action pour l'exercice 1997-1998*, alors page 37 ou 36, si vous voulez, *Sommaire des actions prévues*. Je regarde la colonne *Objectifs sur Sommaire des actions prévues* et je regarde s'ils ont été atteints ou pas.

La Présidente (Mme Malavoy): Très bien. Ça va, M. Legault, vous avez les mêmes documents devant vous?

M. Legault (Claude): Tout à fait, oui.

M. Gautrin: Alors, je suis à la deuxième: limiter à 10 minutes l'attente des clients. Est-ce que vous l'avez atteint?

M. Legault (Claude): Je m'excuse, j'ai mal saisi.

M. Gautrin: Alors, je suis toujours à *Actions communes à l'administration des diverses lois*. Premièrement, on a couvert *Renseignements téléphoniques*. On est au deuxième, *Renseignements en entrevue*. Vous vous étiez fixé comme objectif: limiter à 10 minutes l'attente du client et vous aviez suggéré un certain nombre d'actions pour atteindre cet objectif.

La Présidente (Mme Malavoy): Et vous voulez savoir si l'objectif a été atteint.

M. Gautrin: Mais c'est ce qu'on va faire à chaque fois, savoir si l'objectif... C'est toujours des objectifs quantitatifs, vous remarquez, Mme la Présidente, et il s'agit de voir s'ils ont été atteints ou pas, aussi pour quelle raison...

M. Legault (Claude): Alors, compte tenu qu'il y a eu une grosse augmentation des appels téléphoniques, les gens qui sont aux entrevues, c'est le même personnel. Donc, on fait en sorte d'avoir un peu moins de monde en entrevue pour les mettre davantage sur la téléphonie pour baisser les lignes d'attente. Et ça, ça a pour effet d'allonger quelque peu le temps d'attente. Mais, quand on dit «d'allonger quelque peu», ça fait qu'on a seulement 67 % qui sont entrés à l'intérieur de notre mesure. Mais, par contre, quand on voit que le délai moyen d'attente a été de 7,5 minutes en 1997-1998, comparativement à 7 minutes en 1996-1997, donc on est dans des fractions de minutes de différence.

Mais, pour nous, ça signifie que, attention, ne laissez pas déraiper ça. Mais, encore, on est très satisfaits du délai d'attente. 95 % de nos entrevues se font à l'intérieur de 20 minutes. Mais déjà on trouve ça trop long que

les gens aient à attendre 20 quand on a pris un engagement dans notre charte de leur répondre en dedans de 10, 12 minutes. Mais, par contre, avec la moyenne faite à 7,5 minutes, bien il y en a qui n'attendent pas du tout. C'est ça qu'est la réponse. Il y a quand même trop d'attente, mais il faut être capable de faire en sorte que les gens qui ne sont pas physiquement là, ils ne raccrochent pas le téléphone et perdent ainsi le renseignement auxquels ils ont droit. Donc, c'est ce jeu-là qui est un vase communicant avec l'autre.

M. Gautrin: Vous avez des mesures particulières pour 1998-1999 que vous allez mettre en place?

M. Legault (Claude): Tout à fait. Je laisserai M. Marc Lacroix qui est le grand responsable de ce service à la clientèle vous dire qu'il a un plan d'action actuellement qui est déposé et qui est en train de cheminer. M. Lacroix va vous expliquer ça mieux que moi.

La Présidente (Mme Malavoy): M. Lacroix, allez-y.

M. Lacroix (Marc): Oui, merci beaucoup. Comme M. Legault l'expliquait, ce sont des vases communicants, c'est le service de renseignements et entrevues, en fait. On a un plan de redressement pour améliorer notre performance en matière d'accessibilité téléphonique, parce que, comme vous le savez peut-être, quand les gens téléphonent et que ce n'est pas accessible et qu'ils ont un besoin pressant de traiter leur dossier, ils se déplacent. Alors, le coût pour une entrevue, le coût unitaire, est beaucoup plus élevé que le coût d'un téléphone. On a intérêt à ce que ça réponde.

● (11 h 20) ●

C'est la raison pour laquelle le plan d'action, le plan de redressement met l'accent sur l'accessibilité téléphonique. C'est un plan qui doit être soumis au conseil d'administration le 12 juin prochain et un plan qui embrasse toutes les facettes de la gestion professionnelle d'un centre d'appels moderne tant au plan technologique qu'au plan de la gestion des ressources humaines. À cet égard, je dois vous avouer qu'on est allés sur le terrain visiter de nombreux centres d'appels modernes à tous égards, tant au plan de la gestion des ressources humaines qu'au plan technologique. On s'est même inspirés d'une étude de «benchmarking» faite par le gouvernement américain de concert avec les entreprises les plus performantes aux États-Unis en matière d'accessibilité téléphonique pour s'inspirer des meilleures pratiques et, à ce moment-là, baisser le délai d'attente tant au téléphone qu'en entrevue.

M. Gautrin: Est-ce que je peux poser ma question sur le «benchmarking»? Je vais la poser après globalement là-dessus. Ça, c'est ce que vous appelez le procédé Xerox que vous avez intégré chez vous. C'est ça?

M. Lacroix (Marc): C'est ça.

M. Gautrin: Donc, vous comparez les temps d'attente par rapport à ce qui se fait ailleurs. C'est ce que vous avez fait essentiellement. Et vous avez un rapport là-dessus que vous pourriez nous donner?

M. Lacroix (Marc): C'est-à-dire que le rapport est soumis au conseil d'administration le 12 juin.

M. Gautrin: Je comprends bien. Écoutez, moi, je vais vous demander de nous donner tous les renseignements par écrit, mais je comprends bien qu'on ne peut pas les avoir aujourd'hui, avant que vous les ayez déposés au conseil d'administration. Ça, je comprends ça. Mais, quand vous les aurez fait passer au conseil d'administration, je serais heureux de les avoir ici, à la commission.

Traitement des plaintes

Je reviens sur le traitement des plaintes, donc. Je m'excuse d'aller assez rapidement, mais vous comprenez bien qu'on avait pas mal d'indicateurs puis il faut qu'on les regarde tous dans un temps qui est relativement court. Vous vous étiez donné comme objectif de traiter 80 % des plaintes en moins de 20 jours et 90 % en moins de 30 jours. Est-ce que vous avez atteint cet objectif?

M. Legault (Claude): Non, ça va, je m'excuse. Je vous répondrai à cette partie-là. Oui, effectivement, nous avons dépassé ces objectifs. Ce qu'on avait figuré répondre en dedans de 30 jours, pour 90 %, est devenu 94 %; ce qu'on avait essayé d'atteindre comme objectif, 80 % en moins de 20 jours, nous sommes à 89 %. Donc, je peux vous dire que, pour l'an prochain, nous allons augmenter, resserrer cet objectif-là et on parlera d'atteindre 90 % en dedans de 20 jours. Donc, ça s'améliore constamment.

M. Gautrin: Ça s'améliore et c'est déjà un score qui est assez impressionnant pour votre Commissaire aux plaintes.

M. Legault (Claude): Bien, voilà.

M. Gautrin: Je ne sais pas s'il est présent, mais qu'il reçoive nos félicitations.

M. Legault (Claude): Oui, il est présent. C'est le monsieur qui est ici à ma gauche.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. Lachance, de son nom.

M. Legault (Claude): Voilà.

Coût moyen de l'administration de la RRQ par bénéficiaire

M. Gautrin: On reviendrait donc, si on suit le même principe de remarques, maintenant sur une entente de la Régie des rentes. Vous avez fixé un ratio sur le coût

moyen de l'administration du Régime de rentes par bénéficiaire. Enfin, moi, je ne veux pas... Par bénéficiaire, ça veut dire que c'est l'ensemble des bénéficiaires. C'est bien ça?

M. Legault (Claude): C'est exact.

M. Gauthrin: Est-ce que vous en avez un, et je vais vous aider là-dedans, par nouveau bénéficiaire? Vous comprenez bien qu'un nouveau bénéficiaire, nous avons plus de travail qu'un bénéficiaire qui est là depuis longtemps. D'abord, est-ce que vous avez atteint votre indicateur comme tel? Mais est-ce que vous voyez aussi l'indicateur qui serait intéressant de regarder? C'est par nouveau bénéficiaire. Parce que par nouveau bénéficiaire, vous avez... Vous comprenez bien la différence. Si, à un moment, vous avez beaucoup, une bosse de nouveaux bénéficiaires, ça risque de vous demander beaucoup plus de travail que si vous avez peu de bénéficiaires, mais seulement des bénéficiaires qui sont là depuis longtemps puis qui ne font que recevoir leur chèque ou quoi que ce soit, donc qui demandent moins de traitement.

M. Legault (Claude): Nous avons ici, dans cette entente de gestion, quelque chose de plus global. Par contre, je peux vous informer que nous avons, dans un tableau de bord qui sera déposé au conseil du mois de mai, le temps de réaction et le coût par transaction par types de rentes. Donc, est-ce que nos coûts sont... On diminue nos coûts, ici, de 6 %, ça va. Mais, quand on diminue nos coûts de 6 %, à quel endroit s'est faite la coupure? Par exemple, on peut arriver une année à avoir très bien performé dans la gestion de nos rentes de retraite, mais avoir peut-être glissé un peu dans le traitement de nos rentes d'invalidité. Donc, ils sont redistribués par types de rentes. Et ça, le conseil d'administration a cet outil-là. Dès qu'il en sera saisi, si la commission veut, je vous ferai parvenir cette donnée.

M. Gauthrin: Avec plaisir, si vous pouvez...

M. Legault (Claude): Absolument.

Délais de réponse

M. Gauthrin: ...moi, je serais heureux de le recevoir. Les autres indicateurs sont toujours des indicateurs sur les délais de réponse. Alors, évidemment, c'est séparé par le type de rentes. On vous demandait de maintenir l'objectif de 85 % des demandes traitées dans moins de 30 jours pour le Régime de rentes. Vous avez réussi à le maintenir?

M. Legault (Claude): Oui.

M. Gauthrin: 75 % des gens, leur demande en moins de 30 jours pour la rente de conjoint survivant? Oui? Vous l'avez maintenu, l'objectif? Je suis sur la rente de conjoint survivant où l'objectif était...

M. Legault (Claude): Oui, oui, tout à fait.

M. Gauthrin: Objectif maintenu. C'est ça? O.K. Le délai de réponse toujours sur la rente d'invalidité, là où vous vous étiez fixé un objectif de traiter 50 % des demandes en moins de 60 jours. Je comprends qu'une rente d'invalidité, c'est quand même plus long à étudier parce qu'il y a tout un côté médical à étudier, mais est-ce que vous avez atteint cet objectif?

M. Legault (Claude): De mémoire, je crois que nous avions visé 50 %, nous avons atteint 49 % dans un délai de moins de 60 jours. Je pourrais vous dire que, depuis la préparation de ce document-là, la situation s'est encore améliorée.

M. Gauthrin: Le délai moyen, c'est combien sur la rente d'invalidité?

M. Legault (Claude): Je vais demander à M. Lacroix. Il a plus de chiffres dans sa tête par coeur que moi. J'en ai trop.

M. Lacroix (Marc): Le délai moyen pour le mois d'avril, le plus récent, c'est 73 jours.

M. Gauthrin: Soixante-treize jours.

M. Lacroix (Marc): Et il était il y a trois ans à 144 jours. C'est dans le rapport du Vérificateur général. Il y a donc une amélioration de près de 50 %.

Taux d'erreur ayant un impact financier

M. Gauthrin: Non, non, il y a une amélioration. Je suis d'accord avec vous. Bon. À moins de 1 % le taux d'erreur ayant un impact financier. Évidemment, tout le monde essaie d'avoir un taux d'erreur de 0 %. Est-ce que vous avez réussi à maintenir un taux d'erreur ayant un impact financier à moins de 1 %?

M. Legault (Claude): Nous avons actuellement un taux, un niveau d'erreur de 0,86 %. Nous sommes donc en deçà de 1 %. Mais, par contre, il y a certains types de situation où ça dépasse le 1 %, il y a un endroit où ça fait 1,05 % et d'autres types de rentes sont à 0,36 %. Donc, au global, on parle d'à peu près 0,86 % de niveau d'erreur, ce qui, sur le plan de la vérification, est considéré comme acceptable. Mais, sur le plan des individus, individuellement parlant, toute erreur est jugée inacceptable.

M. Gauthrin: L'objectif pour invalidité 1997-1998 que vous deviez réviser, ça a été quoi, ce taux d'erreur?

M. Legault (Claude): Je m'excuse.

M. Gauthrin: Je fais référence à votre texte: «En ce qui concerne la rente d'invalidité, nous serons en mesure

d'établir un objectif au cours de l'année 1997-1998.» Alors, il s'agit du taux d'erreur ayant un impact financier.

M. Legault (Claude): Le taux d'erreur.

M. Gauthrin: Alors, c'est cela, mais je ne fais que me référer à votre document actuellement.

M. Legault (Claude): La rente d'invalidité comme telle n'avait pas son propre objectif, mais je peux vous dire que globalement, pour les derniers six mois, on est à 0,44 % de niveau d'erreur.

M. Gauthrin: Pour la rente d'invalidité?

M. Legault (Claude): Non, pour l'ensemble.

M. Gauthrin: Pour l'ensemble.

M. Legault (Claude): Alors donc, c'est là qu'on dit que, cette année, il faut avoir un indicateur maintenant, pas simplement avoir le résultat, mais on veut un indicateur pour chacun des types de rentes. Et ça, c'est en train d'être mis sur pied dans les semaines qui viennent.

Qualité des décisions

M. Gauthrin: Ma dernière question, on l'a déjà abordée dans l'échange qu'on a eu avec Mme Dollard, qui est de rendre compte de la qualité des décisions. Vous avez fait un effort pour simplifier la transmission de décisions aux individus. Vous parliez de préciser un indicateur afin qu'il rende mieux compte de la qualité des décisions. Est-ce que vous en avez conçu un ou quelque chose?

M. Legault (Claude): Nous en avons constitué un, effectivement. Mais, en fait, encore là, je vous dirai que j'en ai pris connaissance dans sa version finale ce matin dans la voiture entre Montréal et Québec, avec des petits commentaires dans la marge, et le conseil les aura le 29.

M. Gauthrin: C'est donc que vous nous les transmettez après le 29.

M. Legault (Claude): Bien, voilà.

M. Gauthrin: C'est bon, c'est bon.

M. Legault (Claude): Écoutez, mais, au moins, je peux vous assurer d'une chose, c'est qu'on voyait ici des indicateurs qui étaient toujours des indicateurs de la performance de l'organisation: Ça m'a pris tant de minutes, ça m'a pris tant d'heures, ça m'a pris tant de jours, mais ce qu'on ne mesurait pas, c'était la satisfaction du client à l'autre bout.

M. Gauthrin: C'est la qualification.

● (11 h 30) ●

M. Legault (Claude): Maintenant, non seulement on essaie de voir cette perception, mais on dit: Nous avons livré tel service et comment est-ce que la perception a été? Et je peux vous dire que, à l'oeil, de mémoire, quand on dit que, entre neuf et 10, c'est exceptionnel, entre huit et neuf, c'est très satisfaisant, 95 % des situations sont soit entre huit et neuf ou en haut de neuf. Donc, les gens sont satisfaits du service qu'ils reçoivent, mais ce n'est pas pour autant qu'on ne fera pas un autre sondage au cours de l'année qui vient pour aller s'assurer que la perception du client et la nôtre sont très bien arrimées.

Distribution des relevés de participation

M. Gauthrin: Sur la distribution des relevés de participation, vous nous en avez déjà touché sur ça. Vous avez atteint l'objectif, les 500 000?

M. Legault (Claude): On a atteint 524 000 alors que l'objectif était de 500 000 et pour l'année qu'on entreprend, où on a encore 500 000 d'objectif, on est assuré... on peut dire que nous sommes assurés d'atteindre encore cet objectif-là.

Délais de réponse (suite)

M. Gauthrin: Le délai de réponse aux demandes des partages des revenus de travail, c'était 90 % en moins de 45 jours. Est-ce que vous y arrivez?

M. Legault (Claude): Effectivement, ça a atteint près de 95 %, actuellement.

Demandes de révision

M. Gauthrin: Parfait. Mais la révision, vous vous étiez fixé deux objectifs: répondre à 80 % des demandes en moins de 180 jours et 90 % des demandes en moins de... Alors, je ne comprends pas votre objectif. Attendez-moi un instant. À moins que l'un touche l'invalidité et l'autre la rente de conjoint survivant. C'est ça?

Une voix: Oui.

M. Gauthrin: Bon, c'est deux domaines essentiellement. Donc, vous voulez répondre aux contestations en ce qui touche la rente d'invalidité, 80 % en moins de 180 jours, et à 90 % des demandes de révision concernant la rente de retraite de conjoint survivant et les demandes de partage en moins de 90 jours. Est-ce que c'est ça, l'objectif que vous vous êtes fixé?

M. Legault (Claude): C'est en plein ça, M. le Président.

M. Gauthrin: Est-ce que vous avez atteint cet objectif?

M. Legault (Claude): Dans les rentes de retraite et les rentes d'invalidité, les objectifs n'ont pas été atteints.

alors que dans les rentes de conjoint survivant et dans le cas des partages de revenu de travail, les objectifs ont été dépassés. Donc, globalement, on peut dire que la situation de révision est en contrôle, s'améliore constamment, mais en le faisant par secteur, on s'aperçoit qu'il y a des domaines où c'est plus compliqué de faire la révision. On doit mettre plus d'efforts et plus de ressources et équilibrer nos ressources, l'objectif n'étant pas de dépasser les objectifs à une place et de ne pas les atteindre à l'autre. Même si globalement on s'en déclare satisfait, je peux vous dire qu'il y a encore de l'ajustement, et c'est ça qui est l'objectif premier des indicateurs de performance, d'être capable constamment d'ajuster les opérations avec les besoins.

Analyse préliminaire des dossiers

M. Gautrin: Alors, vous aviez quand même des mesures à prévoir. Vous vouliez faire une analyse préliminaire des dossiers de manière à pouvoir faire le plus tôt possible la demande de renseignements nécessaires à la prise de décision. Dans l'échange qu'on a eu aux crédits, vous êtes déjà intervenu là-dessus, vous pourriez le répéter pour les fins de la commission, qui n'était pas dans l'échange des crédits.

M. Legault (Claude): Tout à fait. Et ce que l'on tente de faire en... on tente actuellement de trouver des nouvelles avenues pour faire en sorte que la première instance soit capable de rendre une décision qui sera satisfaisante pour la personne en demande.

Une décision satisfaisante, c'est quoi? Même si on refuse, il faut que notre refus soit compréhensible par la personne, et c'est pour ça que maintenant on ne lui écrit plus, on écrit après, mais on l'appelle et on dit à la personne: Voilà, notre dossier que nous avons en main, tel que constitué, ne nous permet pas d'aller vers une décision favorable à votre demande...

M. Gautrin: Mais, si vous avez quelque chose sur le côté...

M. Legault (Claude): ...mais là avez-vous d'autres renseignements? Savez-vous qu'on obtient 3 % à 4 % de nouveaux renseignements? Également, on obtient de cette clientèle-là des informations additionnelles, qui ne sont pas toujours de caractère médical mais de caractère administratif, qui améliore les décisions positives donc qui viennent changer notre décision.

L'autre volet très important de cette communication-là, c'est que les gens comprennent la loi. Par exemple, quelqu'un s'est fait couper un doigt et il demande une rente d'invalidité. Quand vous l'appellez, vous dites: Peut-être que vous avez un handicap avec ça, mais, au sens du régime, ce n'est pas ça. En leur expliquant, les gens évitent de revenir en demande de réexamen, et c'est là que c'est très important. Donc, il faut être capable de leur donner satisfaction du premier coup, et cet objectif-là va venir faire deux choses: augmenter la

satisfaction et améliorer notre temps en révision par une diminution du nombre de cas en révision.

M. Gautrin: Je vous félicite parce que je pense que c'est un élément important de la simplification. Vous vouliez aussi revoir le processus au terme duquel le médecin...

M. Legault (Claude): Excusez, on donne le renseignement précis, ça a donc diminué les demandes en révision de 20 %.

Opinion médicale dans le cas de la rente d'invalidité

M. Gautrin: De 20 %. Et vous voulez revoir le processus au terme duquel les médecins émettent une opinion médicale dans le cas de la rente d'invalidité.

M. Legault (Claude): Oui.

M. Gautrin: Vous savez aussi bien qu'il y a beaucoup toujours d'insatisfaction, je pense, parmi les gens que vous refusez, en disant: Mon médecin personnel m'a trouvé invalide, mais le médecin de la Régie ne m'a pas trouvé invalide. Alors, est-ce que vous avez revu le processus?

M. Legault (Claude): En revoyant le processus, ce que l'on a fait, on fait une meilleure communication avec le médecin traitant. Dans 34 % des cas, on demande au médecin traitant des informations additionnelles. Donc, il y a deux choses que l'on se rend compte.

On a bâti le premier guide au Canada du médecin traitant, mais malheureusement les médecins ne l'utilisent peut-être pas toujours. Donc, on va le rendre disponible par Internet de sorte que les médecins, eux aussi, commencent à travailler de plus en plus avec l'informatique. Mais, quand on regarde le nombre de demandes d'invalidité que l'on a puis le nombre de médecins avec lesquels notre population transige, les médecins remplissent une demande d'invalidité par année.

On reçoit encore des demandes qui disent: Bon, bien, ce patient est invalide pour telle raison. Oui, mais, c'est quoi, les tests que vous lui avez fait passer? Donc, il faut retourner... Maintenant, au lieu de dire non au client, on reprend contact avec le médecin et, dans 34 % des cas, on lui dit: Quel examen lui avez-vous fait passer? Avez-vous fait passer un test de x? S'il dit non, on dit: Écoutez, ça nous prendrait ça. Mais ce n'est pas une raison pour lui dire non, puis attendre qu'il revienne en réexamen. Donc, on va chercher des compléments. Ça allonge un peu le temps du traitement, mais par contre ça donne plus de chances aux gens d'être reconnus.

M. Gautrin: Mais vous travaillez de concert avec le Collège des médecins.

M. Legault (Claude): Ah! tout à fait. Tout à fait, et ça se fait constamment. Également nos médecins sont en

formation continue ainsi que les médecins auprès de qui on fait référence pour les cas de révisions, les spécialistes, les rhumatologues, etc. Il y a une communication constante de formation continue qui s'établit.

M. Gautrin: Bon.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée de Sherbrooke?

Réseau de relayeurs

Mme Malavoy: Vous pourrez revenir tout à l'heure, mais j'aimerais aborder une question, moi, qui m'intéresse, que vous avez évoquée, M. Legault, dans votre présentation et qu'on a évoquée aussi un petit peu tout à l'heure, c'est la question des relayeurs.

M. Legault (Claude): Oui.

Mme Malavoy: Ce que vous appelez les relayeurs et qui me semble être finalement des gens qui prolongent un peu votre mandat et qui, sur le terrain, permettent de mieux comprendre, dans différents milieux, la mission que vous avez. Moi, j'aimerais savoir un peu mieux qui sont ces gens-là, et est-ce qu'il y a à l'occasion des formations qui leur sont offertes? Est-ce qu'il y a des moments de rencontre où on les outille, et qui sont-ils? Quel est le volume aussi de ces relayeurs? Est-ce que c'est beaucoup de monde, et quel mandat remplissent-ils plus précisément?

M. Legault (Claude): Je vais répondre et je suis convaincu que d'autres de mon équipe pourront peut-être ajouter à cette partie de réponse, vous dire que ces relayeurs sont de plusieurs types. Par exemple, dans la loi sur la retraite anticipée et la retraite progressive, quand on dit qu'on veut se rapprocher des professionnels de la Sécurité du revenu, eh bien, aller jusqu'à tout dernièrement on ne faisait jamais affaire directement avec les conseillers financiers. On se disait: Nous, c'est le Régime de rentes, on parle à notre clientèle directement. Pour se rendre compte que finalement les institutions financières et les conseillers financiers parlent au client et lui parlent du Régime de rentes. Donc, on reçoit ces gens-là. On a fait des formations spécifiques avec eux où on étudie les règlements, la compréhension qu'ils pourraient en faire et la communication que l'on souhaite qu'ils relaient à leurs clients. Donc, voilà une nouvelle catégorie de gens avec qui on ne faisait pas affaire.

Egalement, les communautés culturelles. On souhaitait bien que les communautés culturelles passent par leur association, l'Association de l'entraide des Grecs ou des Turcs, etc., mais maintenant on ne se contente pas de ça; on va auprès de ces gens-là et on fait de la formation spécifique auprès des communautés culturelles, mais c'est-à-dire auprès des relayeurs des communautés culturelles — parce que trop souvent il y a des problèmes de communications de langage qui sont trop ardues pour nous;

on a beaucoup de spécialistes parfaitement bilingues, mais, au-delà de ça, là, on commence à avoir de la difficulté — en passant par ces relayeurs-là, et c'est eux qui doivent faire l'autre bout du chemin.

● (11 h 40) ●

Par exemple, je vous dirai qu'il y a, avec les grandes associations médicales, oui, les thanatologues, par exemple; on est en constant échange avec eux, et toutes les explications de modifications de la loi, c'est lors de rencontres. Ce n'est pas fait simplement par échange de papiers, il y a des rencontres de faites avec l'Association des thanatologues pour mieux saisir leurs préoccupations et s'assurer qu'ils ont tout en main pour bien comprendre le renseignement à fournir. La même chose pour les notaires et les avocats concernant — le Barreau a été rencontré — les partages.

Alors, le partage, en cas de divorce, le premier conseiller, c'est l'avocat, qui est entre les parties s'il y a conciliation, qui est en chacune des parties s'il y a affrontement. Ces gens-là doivent connaître les spécifications du régime et les avantages que peuvent retirer leurs clients et leurs clientes. Alors, dans ce sens-là, il y a un effort très grand qui est fait pour l'ensemble des relayeurs.

Mme Malavoy: Est-ce qu'il y a une accélération? Est-ce que, autrement dit, vous utilisez de plus en plus ce moyen-là par rapport aux années antérieures parce que vous jugez que c'est d'autant plus efficace?

M. Legault (Claude): Je vais laisser M. Lacroix qui est celui qui est responsable du service à la clientèle.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. Lacroix.

M. Lacroix (Marc): Oui, en effet, c'est une bonne observation. C'est un des axes de notre plan directeur des services à la clientèle, d'accentuer le partenariat. Parce que notre volonté, c'est de rejoindre les clients là où ils sont, dans les situations justement où ils ont besoin. Alors, on remarque que souvent il y a une coupure de traitement. Quelqu'un se présente devant le notaire, est en situation de divorce puis là il a besoin d'un document émis par la Régie qui s'appelle, par exemple, dans les circonstances, l'avis de simulation de partage. Il y a donc coupure de traitement. Le notaire dit — enfin, dans certaines situations — au client: Obtiens le document et reviens me voir.

Il faudrait développer justement un partenariat plus étroit avec certaines corporations professionnelles, notamment pour éviter ces coupures de traitement et donner le service complet au client au moment où il a besoin, toujours évidemment en ayant à l'esprit la préoccupation de protection des renseignements personnels. On essaie d'étendre ce partenariat-là. Récemment, on a noué un partenariat pour la diffusion de nos brochures, de nos dépliants, avec le Fonds de solidarité, car ils ont des centres de services en région. Vous le savez, M. Legault le disait dans son allocution, avec le Mouvement

Desjardins, c'est déjà bien établi. Alors, effectivement on veut accentuer le partenariat, resserrer les liens, mieux animer ce réseau de relayeurs là également.

Un des nouveaux partenaires aussi, me rappelle-t-on, c'est le réseau des femmes d'affaires. Elles ont un réseau dans toutes les régions du Québec. Elles ont des séances. C'est un groupe, je pense, qui est dynamique, qui est animé, et on a développé un nouveau partenariat avec eux. Nous sommes actuellement en discussion avec des associations de travailleurs autonomes. Comme vous le savez, les travailleurs autonomes, les gens qui travaillent à leur compte sont de plus en plus nombreux. Pour les rejoindre... Ils sont quand même des cotisants au Régime de rentes. Alors, on veut nouer aussi des liens de partenariat avec ces associations-là.

Dans le domaine des régimes complémentaires de retraite aussi on donne beaucoup de formation aux comités de retraite. La Régie ne voulait pas tout faire; elle a donc noué un partenariat avec l'Institut de la retraite et des avantages sociaux pour offrir un certain nombre de cours aux gens du milieu.

Alors, c'est une tendance effectivement sur laquelle on veut capitaliser. On veut développer cet axe-là au cours des prochaines années, on veut y travailler activement. À un point tel, même, qu'on est en train, dans la Direction du soutien des opérations, à la Régie, de développer un poste dédié à cet effet parce que très bientôt les relations avec les partenaires vont demander, je dirais, une gestion à plein temps si on veut des résultats efficaces.

Mme Malavoy: Je veux simplement souligner en terminant que ce que je trouve particulièrement intéressant dans ce que vous avez dit, c'est cette idée qu'il n'y ait pas de rupture de service, donc que du point de vue du client, de la cliente, il y ait une continuité. Parce qu'une des choses que les gens nous reprochent le plus souvent, c'est de se faire envoyer à un endroit puis à un autre, autrement dit, que... Et je ne parle pas particulièrement de la Régie des rentes, je parle de l'ensemble des services aux citoyens et aux citoyennes. C'est sûr que, si, à l'endroit qui est notre première porte d'entrée, on peut avoir le maximum d'informations, c'est bien certain que c'est très utile.

Alors, je comprends que, si ça se développe, vous ayez besoin de quelqu'un qui ait ça comme mandat particulièrement, mais je suis sûre que c'est, du point de vue des citoyens, vraiment un avantage très notoire.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

Mme Malavoy: Oui, ça va bien.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député de Verdun, puis-je vous suggérer peut-être un cinq à 10 minutes maximum?

M. Gautrin: Bon. Alors, le temps étant compté, M. le Président, je vais essayer de sauter des indicateurs, si vous me permettez, parce qu'il y a d'autres points sur lesquels je veux revenir. J'imagine que vous allez donc

nous transmettre la totalité du rapport sur les indicateurs que vous allez soumettre à votre conseil d'administration. Même si, sur ça, je ne vous ai pas posé de questions, vous allez quand même nous donner les réponses.

M. Legault (Claude): Tout à fait, je soumettrai à votre attention, M. le Président, ce rapport dès qu'il sera disponible.

Régimes complémentaires de retraite à risque sur le plan financier

M. Gautrin: Merci. Déposé à la commission bien sûr et transmis aux membres de la commission. Il y en a un que je voulais savoir, le dernier que vous avez signalé. Là, je vais toucher donc... Vous savez que la Régie a une responsabilité de surveillance sur les régimes complémentaires de retraite, c'est le repérage des régimes à risque sur le plan financier dans les 90 jours de la réception de leur déclaration annuelle de renseignement. Alors, premièrement est-ce que vous avez atteint cela? Est-ce que vous avez pu identifier... combien vous identifiez, par exemple, par année, de régimes que vous considérez à risque sur le plan financier? Est-ce que à ce moment-là vous traitez, vous analysez les déclarations annuelles de renseignement dans un délai de 90 jours, est-ce que vous arrivez à l'atteindre?

M. Legault (Claude): Alors, voilà, quand on calcule les régimes à risque, l'analyse qui a été faite... Il y a un renseignement ici qui n'est pas satisfaisant, qui vous a malheureusement été fourni et qui sera corrigé dans le rapport annuel, lequel sera complété dans les semaines à venir.

M. Gautrin: Après l'adoption par votre conseil d'administration.

M. Legault (Claude): Voilà. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault (Claude): Voyez-vous, c'est que cette donnée qui parle de 67 %, je crois, ou 63 %, voici comment elle s'explique. C'est que les déclarations annuelles de renseignements entrent à la Régie à un rythme quelconque. On est arrivé avec un nouveau système et on dit que toutes les déclarations annuelles de renseignements doivent être analysées avec cette analyse de risques dans les 90 jours, parce que le système n'a pas commencé en début d'année. Il y en a donc avant qu'ils passent à travers du moule d'analyse, qui ont pris 100 et 110 jours. Alors, mais maintenant je peux vous dire que tous les régimes ont donc été analysés par cette grille d'analyse. Donc, ce n'est pas dire qu'il y en a juste 63 % qui l'ont été puis les autres non. C'est que ça a pris 95 et 100 jours à cause du temps d'arrimage. Maintenant, je peux vous dire que c'est 99 et une fraction qui sont faits dans les 90 jours. Donc, ça, c'est réglé.

Maintenant, combien de régimes à risque ressort-on par cette analyse-là? Je vous dirai que 10 % des régimes peut-être sont calculés comme à risque. Ça peut aller entre 200 et 300.

M. Gautrin: ...200, vous en surveillez combien? Aux dernières statistiques, j'avais 2 321...

M. Legault (Claude): Oui, c'est ça.

M. Gautrin: ...mais elles datent de 1995. Alors, ce que vous nous avez donné commence à être...

M. Legault (Claude): Bon, je crois que c'est 2 240 que j'ai vu, là, mais...

M. Gautrin: Ça diminue à chaque fois?

M. Legault (Claude): Ça diminue un peu, mais il faut savoir que le nombre de personnes couvertes ne diminue à peu près pas. Ce sont des régimes d'exécutifs quelquefois qui diminuent.

M. Gautrin: Oui, parce qu'il y a des fusions de régimes, des choses comme ça. Alors, essentiellement il y en a 200, vous identifiez 200 régimes à peu près de l'ordre à risque.

M. Legault (Claude): Alors donc, dans cette analyse-là, ce qui est quand même nouveau, c'est que, si on ressort 200 ou 250 régimes à risque... en fait on peut en mettre autant qu'on veut. C'est qu'on décide un moment donné que ces 250 là, à cause de certains critères... Par exemple, un seul critère est assez pour les mettre à risque. Deux années qu'il nous donne sa déclaration annuelle de renseignements en retard. Mais, quand on la reçoit, elle peut être tout à fait correcte aussi. Donc, après avoir catalogué ça comme étant un élément de risque, ça demande une autre analyse. Et après ça on s'aperçoit qu'en bout de piste il n'y en a pas un au cours de l'année qui a nécessité une enquête sur place.

Après avoir fait une première analyse, ça demande quelquefois un coup de téléphone additionnel pour dire: J'ai tel renseignement et je ne suis pas certain si vous avez fait telle chose ou telle chose. Par exemple, dans vos placements vous avez droit jusqu'à 10 % dans un seul placement, mais, si vous ne diversifiez pas assez votre portefeuille, bien, vous allez avoir des téléphones de la Régie parce que ça crée une inquiétude. Et pourtant vous êtes en conformité avec la loi. Donc, on veut s'assurer de ça. Et là ça allumera une cloche; vous venez de perdre un point et l'an prochain vous ressortirez plus vite dans les régimes à risque. Et, si à un moment donné ça ne va pas, on convoque l'administrateur chez nous et, si ça nous inquiète, on va sur place. Je peux vous dire qu'au cours de l'année on n'est pas allé nulle part.

M. Gautrin: Mais, bon, vous permettez, M. le Président. Je pourrais quand même vous suggérer, si tant est qu'on peut vous faire des suggestions ici...

M. Legault (Claude): Oui, on est ici pour ça.

M. Gautrin: ...le terme à risque est peut-être mal utilisé à ce moment-là pour la situation que vous décrivez.

M. Legault (Claude): Tout à fait. C'est en vous parlant que je le constate également.

M. Gautrin: Disons, c'est: qui n'est pas tout à fait conforme à la loi ou qui aurait besoin d'une intervention, moi, je crois.

• (11 h 50) •

M. Legault (Claude): Qui demande une attention particulière.

M. Gautrin: Comprenez-moi bien que, si quelqu'un est en retard de 15 jours sur son rapport annuel, pour moi, ça ne met pas le régime à risque. Par contre, il peut y avoir des régimes qui sont à risque sur le plan actuariel, sur lequel vous devez intervenir...

M. Legault (Claude): Voilà

M. Gautrin: ...parce que, bon, il utilise une mauvaise manière ou c'est la capitalisation qui ne se fait pas correctement. Ça, vous n'en avez pas identifié actuellement.

M. Legault (Claude): Voyez-vous, c'est que, si dans... D'abord, il y a deux documents essentiels, un est à tous les ans et l'autre à tous les trois ans. À tous les ans, il y a une déclaration annuelle de renseignements et, à tous les trois ans, il y a l'évaluation actuarielle. Quand une évaluation actuarielle nous arrive et qu'elle démontre un déficit mais que le plan d'amortissement du déficit est acceptable, ça va. Si ça crée des inquiétudes, il y a des échanges entre les bureaux d'actuaire et ça se corrige. Actuellement, nous n'avons aucune situation préoccupante.

M. Gautrin: O.K.

M. Legault (Claude): Mais, par contre, je corrigerai... c'est en vous le disant que je constate la faiblesse de notre vocabulaire; des régimes à risque, ça ne veut rien dire. Je vous le dis, on peut en mettre 1 000 à risque, c'est les 1 000 plus risqués parmi les non-risqués. Il faut donc arriver avec des termes plus précis.

M. Gautrin: Vous comprenez que la terminologie ici tel que vous la...

M. Legault (Claude): Oui, tout à fait. C'est mal choisi.

M. Gautrin: Moi, en le relisant ici, je m'étais posé la question en pensant qu'il y avait des risques financiers.

M. Legault (Claude): Non, et vous avez raison. On va corriger le vocabulaire pour vous donner une meilleure information.

M. Gautrin: Merci.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député, je terminerai...

M. Gautrin: M. le Président, est-ce que je peux poser deux petites questions, si vous me...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Avec deux petites réponses très courtes.

M. Gautrin: Là, j'aurais eu longtemps à échanger mais la députée de Sherbrooke vient d'entrer, ça devait être l'autre question, d'informatisation et de rentrer dans l'utilisation de l'autoroute électronique pour consulter son propre dossier. Mais je ne l'aborderai pas ici.

Balisage

Vous faites des études de «benchmarking». Vous en avez fait une en 1996-1997 sur le processus de gestion des plaintes — on a abordé la question dans les indicateurs il y a un instant — là, vous en avez pour 1998-1999, donc je m'intéresse à ce qui est à venir. Dans le document que vous nous remettez, je n'ai pas 1997-1998. Je dois comprendre que vous n'avez pas fait d'études, en 1997-1998, de «benchmarking», et vous êtes en train d'en faire trois: le processus de rétroaction du Commissaire aux services dans l'organisation; le processus de dérogation médicale, on a déjà échangé là-dessus; le processus de révision, la fonction statistique dans une organisation, la fonction de développement des programmes et la fonction d'évaluation des activités. Est-ce que je comprends bien qu'en 1997-1998 il n'y a pas eu d'études de «benchmarking» qui ont été faites, et 1998-1999, vous avez fait des études sur ces six points-là, à l'heure actuelle?

M. Legault (Claude): Il y a une petite nuance, et je demanderais à Mme Barcelo, la vice-présidente, Service à l'organisation, de répondre à la commission.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Barcelo.

Mme Barcelo (Sylvie): C'est peut-être mal exprimé dans le document, mais en 1998-1999 il y a des études qui ont chevauché pour l'année 1997-1998 et aussi pour 1998-1999. À titre d'exemple, sur le processus de révision, on dit que cette étude est en cours depuis 1997. Donc, on a pris des petites portions de cette étude-là. On a commencé sur l'exercice 1997-1998 et c'est à poursuivre en 1998-1999.

M. Gautrin: O.K. Est-ce que vous avez des dates où les études vont se terminer?

Mme Barcelo (Sylvie): Pour l'ensemble des...

M. Gautrin: Oui.

Mme Barcelo (Sylvie): Non. On pourra vous les fournir, mais on n'a pas de date de terminaison pour chacune de ces études-là. Elles sont prévues.

M. Gautrin: Est-ce que ces études ont un caractère confidentiel ou pas?

M. Legault (Claude): Écoutez, nous, on fait cette étude-là lors d'exercices d'amélioration continue, et ça a la confidentialité de tout ce qui se trouve dans les murs de la Régie. Je ne vois pas de confidentialité qui ne peut pas être à ce moment-ci communiquée à la commission dans le sens que vous voudrez. Il n'y a rien de nominatif dans ça.

M. Gautrin: O.K. C'est ça. Donc, c'est des études que vous pourriez nous transmettre.

M. Legault (Claude): Absolument.

M. Gautrin: Le processus de gestion des plaintes. Je comprends qu'on a échangé là-dessus, on a eu l'indicateur qui nous a indiqué qu'il y avait eu une amélioration considérablement dans la gestion des plaintes, donc on n'aurait pas à se repencher sur la question. Donc, quand vous les aurez, vous pourrez nous les transmettre? On est intéressé à ce qui se passe chez vous, voyez-vous.

M. Legault (Claude): Tout à fait, avec plaisir.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

M. Gautrin: M. le Président, je comprends que je joue contre le temps...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si on veut traiter l'autre...

M. Gautrin: Si on veut avoir la chance d'aborder...

Une voix: ...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il n'y a rien qui nous empêche de réinviter les dirigeants de la Régie à un moment ou l'autre, mais aujourd'hui, si on veut procéder un petit peu plus rapidement, je pense que...

M. Gautrin: Alors, je voudrais terminer en remerciant la Régie pour...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On n'a pas fini, on continue. Il ne faut quand même pas les remercier trop vite non plus.

M. Gautrin: Non, non, mais attendez un instant. Je crois, si j'ai bien compris, M. le Président, que nous terminons ici la partie de surveillance d'organismes. Là, ensuite, on rentre dans un autre exercice différent qui est l'étude de la réglementation.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Juste avant de procéder à l'étude de la réglementation, je voudrais juste m'assurer avec le président, M. Legault, que la commission pourrait recevoir ou aimerait recevoir, sans vous y forcer, par rapport au sujet que je vous ai traité tout à l'heure, soit vos recommandations, soit vos commentaires, de façon à ce qu'on puisse aider soit sur le plan légal, soit sur la réglementation.

M. Legault (Claude): On en prend bonne note, M. le Président, et ce sera fait.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On en ferait un ordre du jour, nous, dans une séance de travail.

M. Legault (Claude): Tout à fait.

Étude de la réglementation découlant de lois sur les régimes de rentes et de retraite

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): J'apprécie. Alors, sur l'étude de la réglementation, on pourrait prendre environ 25, 30 minutes. Alors, est-ce que vous avez une présentation?

M. Legault (Claude): La présentation qui vous sera faite est assistée de ce qu'on appelle chez nous, dans notre langage, des acétates-papier.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Très beau document qu'on a.

M. Legault (Claude): J'ai demandé à celui qui en est responsable, M. Louis Tremblay, que les membres de la commission connaissent déjà — M. Tremblay est un conseiller...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est un habitué de la commission.

M. Legault (Claude): Oui, conseiller de la direction générale et à la Commission... Alors, donc, c'est notre conseiller, notre bon communicateur dans ces domaines hautement techniques, qui essaiera de vous faire ça, et je sais qu'il vous demandera peut-être d'escamoter, de sauter quelques pages pour aller à l'essentiel vu que le temps joue contre tout le monde. Alors, je vous laisserai donc dans les mains de M. Tremblay, et je vous rejoins à l'instant, M. le Président, avec votre permission, je m'absente deux secondes.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Oui. M. Tremblay.

Discussion générale

M. Tremblay (Louis): Pour rendre accessibles les mesures qui avaient été votées lors de l'adoption de la loi n° 102, la loi favorisant la retraite progressive et la

retraite anticipée, deux règlements ont été adoptés par le conseil d'administration, et approuvés par le Conseil des ministres par la suite, et publiés.

Un premier règlement s'adresse à la Loi sur le Régime de rentes du Québec. Le second règlement, c'est le règlement relatif à la Loi sur les régimes complémentaires de retraite.

Règlement relatif à la Loi sur le régime de rentes du Québec

À la page 3, le règlement relatif à la Loi sur le régime de rentes du Québec avait trois objectifs: éviter la réduction des droits au Régime de rentes quand quelqu'un réduit son temps de travail, permettre la cotisation sur le salaire avant la réduction du temps de travail, entrée en vigueur le 1er janvier 1998.

Vous allez voir, tout le long de l'exposé, je vais me référer à ce qu'il y a dans les règlements sans aller au texte du règlement, qui est très aride, M. Gauthrin a pu le constater.

M. Gauthrin: Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que vous préférez faire votre exposé ou qu'on interrompe au fur et à mesure qu'il y a des questions?

M. Tremblay (Louis): À votre convenance.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député.

M. Gauthrin: Bien, moi, M. le Président, je me trouve dans une situation un peu particulière, si vous me permettez.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Comme d'habitude. Excusez, j'ai rien dit.

M. Gauthrin: Mais j'ai déjà eu un échange privé, si je puis dire, avec la Régie...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ah bon! Mais pour le bien des membres...

M. Gauthrin: ...sur le règlement. Alors, je peux reposer mes questions sachant les réponses.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Pour le bien de...

M. Gauthrin: D'ailleurs, c'est toujours bon de poser des questions quand on connaît les réponses. Mais c'est comme vous voulez.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Bien, je pense que vous pouvez nous faire bénéficier de cet avantage en répétant certaines questions.

M. Gauthrin: Bon, alors, je pourrais le faire en cours de route, pour poser des questions, le cas échéant.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, allez-y, M. Tremblay. Mais je permettrai aux membres, quand même, au fur et à mesure...

M. Gauthrin: Alors, peut-être, M. Tremblay, qu'il serait bon de rappeler quel était l'objectif de la loi n° 102, parce que peut-être que certains des parlementaires l'ont oublié, à savoir de permettre une réduction du temps de travail, enfin de prendre une retraite anticipée en réduisant son temps de travail, sans nécessairement avoir à être pénalisé sur le plan du régime de rentes.

M. Tremblay (Louis): C'est ça. À l'origine de la loi n° 102, il y a le Sommet sur l'économie et l'emploi d'octobre et novembre 1996. Les partenaires syndicaux, patronaux et communautaires se sont entendus pour favoriser des mesures volontaires de partage du temps de travail. Parmi ces mesures volontaires, il y avait la retraite progressive et la retraite anticipée, d'où les modifications législatives qui sont entrées en vigueur dès le mois de juin 1997 et des modifications réglementaires qui sont entrées en vigueur en partie en janvier 1998.

● (12 heures) ●

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va.

Entente de retraite progressive

M. Tremblay (Louis): Ça va comme ça? Si on va à la page 4, l'entente de retraite progressive, le fonctionnement: «Un employeur et un employé doivent s'entendre pour réduire le temps de travail et transmettre une entente de réduction de temps de travail à la Régie.» La Régie s'assure que c'est valide, il y a quelques critères qui sont très minimes, on les verra. Et ensuite la Régie appose un visa pour dire: L'entente est valable, vous pouvez cotiser sur le salaire convenu, un salaire qui est plus élevé que le salaire effectivement gagné.

La Régie offre aussi un service d'information, via les relevés de participation, où on peut simuler l'effet d'une cotisation sur un salaire convenu au lieu d'un salaire réellement gagné. Les conditions d'admissibilité: il faut être résident au Québec au 31 décembre.

M. Gauthrin: M. le Président, si je comprends bien ce que vous dites, c'est qu'imaginons que je décide de travailler trois jours, par exemple, et qu'on convient... J'aurai une rémunération sur trois jours, mais je pourrai cotiser à la Régie sur mon salaire hebdomadaire de cinq jours, tel que je l'avais jusqu'à maintenant.

M. Tremblay (Louis): C'est l'objectif de la loi.

M. Gauthrin: C'est ça que vous appelez le «salaire convenu». Ça va.

M. Tremblay (Louis): Donc, il faut être résident du Québec au 31 décembre parce que la mesure en

question n'existe qu'au Régime de rentes du Québec. Elle n'existe pas au Régime de pensions du Canada, bien qu'elle soit à l'étude.

Il faut garder le même employeur ou avoir une entente avec le nouvel employeur parce que l'objectif, c'est de réduire son temps de travail. Donc, il faut avoir eu un employeur l'année dernière, garder le même employeur cette année, et je réduis mon temps de travail. Ou, dans certains cas, par exemple des employés qui peuvent changer d'employeur, les employés dans le secteur hospitalier qui passent d'un centre hospitalier à un autre, si le nouvel employeur accepte, l'entente peut être valable.

Avoir un revenu de travail réel, après réduction du temps de travail, au moins égal à 40 % du salaire total sur lequel le participant cotise. Donc, je cotise sur 30 000 \$, il faut que je gagne au moins 12 000 \$, 40 % du salaire sur lequel je cotise. C'est le règlement concernant la Loi sur le régime de rentes du Québec.

Règlement relatif à la Loi sur les régimes complémentaires de retraite

Concernant le deuxième règlement, le règlement relatif à la Loi sur les régimes complémentaires de retraite...

M. Gauthrin: Il y a peut-être des collègues qui ont des questions sur...

M. Tremblay (Louis): Oui!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Non, ça va, jusqu'à maintenant.

M. Gauthrin: C'est clair?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Allez-y.

M. Tremblay (Louis): Deux objectifs à ce règlement: préciser les conditions d'exercice des nouveaux droits introduits par la loi favorisant la retraite progressive et la retraite anticipée et, deuxième objectif, assouplir d'autres règles relatives à l'immobilisation de l'épargne accumulée dans un régime de retraite.

Les sommes qui sont versées dans les régimes privés de retraite sont immobilisées pour la retraite. Donc, ce n'est pas comme dans un REER où on peut cotiser puis, n'importe quand, retirer une partie de son REER. Dans les régimes complémentaires de retraite, quand on cotise et qu'un employeur cotise dans un régime de retraite, c'est prévu que ces sommes-là sont dédiées à la retraite. Les conditions d'immobilisation avaient été critiquées par la clientèle. On nous disait: Ce n'est pas assez souple. Donc, on a profité des modifications réglementaires pour assouplir les conditions d'immobilisation.

Le règlement vise six aspects. Oui, monsieur.

M. Désilets: Assouplir pour en arriver à quoi, un exemple?

M. Tremblay (Louis): Pour permettre, entre autres, que des sommes qu'on avait prévu verser après 65 ans... Au moment où les régimes publics — la rente de retraite du Régime de rentes, la pension de sécurité de vieillesse du gouvernement fédéral — étaient versés, au moment où les régimes publics versaient des sommes, on versait toujours le même revenu à la retraite, de l'âge, par exemple, de 58 ans à la mort, alors que, au moment où les régimes publics deviennent payables...

M. Désilets: Accessibles.

M. Tremblay (Louis): ... — c'est ça, c'est possible — c'est que, là, mes revenus augmentent, à ce moment-là. Donc, on permet, par ces assouplissements-là, d'utiliser une partie des sommes prévues après 65 ans pour les utiliser avant 65 ans. C'est dans ce sens-là.

M. Gauthrin: M. le Président, si vous me permettez, il s'agit de faire en sorte que la personne qui va recevoir une rente de retraite, à partir du moment où elle prendra sa rente de retraite, reçoive le même montant sa vie durant et que ce ne soit pas justement le saut qu'il y avait à 65 ans. Donc, elle va, pendant la période où elle aura une retraite anticipée, en prendre plus sur son fonds de retraite privé et en prendre moins après 65 ans de manière qu'elle reçoive toujours la même rente. Autrement dit, elle, elle s'en fout, la personne, de savoir: Est-ce que ça vient du Régime de rentes ou de mon régime privé? Ce qui compte, c'est combien d'argent elle a à la fin du mois, que ce soit uniformisé. C'était ça qui était l'objectif, si je me rappelle bien, d'assouplissement.

M. Tremblay (Louis): Un autre assouplissement, c'est que les gens qui connaissent des périodes de chômage nous disaient: J'ai de l'argent dans mon compte de retraite immobilisé, des sommes importantes, et je ne peux pas l'utiliser, puis je vais perdre ma maison. J'ai des problèmes financiers. Donc, on permet, par le règlement, un assouplissement pour utiliser une partie des sommes qui étaient prévues à la retraite, dans certaines circonstances. On va le voir un petit peu plus loin.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Allez-y.

M. Tremblay (Louis): Donc, le règlement touche six aspects: la retraite progressive, la retraite anticipée, les fonds de revenu viager, le revenu temporaire payable d'un fonds de revenu viager, les paiements des petites sommes et les droits perçus par la Régie. On va les reprendre un par un, chacun des aspects.

Retraite progressive

La retraite progressive. C'est pour les participants âgés entre 55 ans ou à 10 ans de leur âge normal de retraite et 69 ans. Ces gens-là peuvent conclure une entente de façon volontaire et pour leur employeur et pour les travailleurs, une entente de réduction du temps de travail. Mais, compte

tenu que leurs revenus baissent, il faut qu'ils aient une compensation pour la perte de revenus. Cette compensation-là peut venir de leur régime complémentaire de retraite. Pour la retraite progressive, donc, ils utilisent des sommes qui étaient prévues pour plus tard tout de suite, pendant leur réduction de temps de travail.

Donc, il fallait, par le règlement, prévoir comment on réduisait les droits dans le régime de retraite pour les individus en question. Quand c'est un régime à cotisations déterminées, un régime où ils cotisent et où leur employeur cotise, on réduit le solde du compte des individus des sommes qu'ils utilisent. Quand c'est un régime à prestations déterminées, un régime où ils vont avoir une rente dans le futur — on leur promet une rente dans le futur — bien, on calcule la réduction de cette rente-là. Disons qu'ils avaient le droit à une rente de 20 000 \$ dans le futur; s'ils utilisent 10 000 \$ tout de suite, ça réduit leur rente d'un montant dans le futur. Donc, il fallait, par règlement, prévoir tout ça.

M. Gauthrin: Simplement une question pour préciser sur la loi. Une fois que quelqu'un est rentré sur un mécanisme de retraite progressive, il ne peut plus changer d'idée ou il peut changer d'idée?

M. Tremblay (Louis): Les parties peuvent mettre fin à l'entente.

M. Gauthrin: Peuvent mettre fin à l'entente?

M. Tremblay (Louis): Donc, à la limite, il pourrait revenir à temps plein au travail. Ce n'est pas l'objectif de la loi, mais c'est quelque chose qui peut arriver. Si vous vous rappelez, au moment de l'étude du projet de loi, on visait des modalités très souples.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'était justement de permettre, si ma mémoire est bonne, de revenir aussi, si c'était nécessaire.

M. Tremblay (Louis): Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si ma mémoire est bonne! Ça va, M. le député?

M. Gauthrin: Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On continue.

M. Tremblay (Louis): Les montants versés à titre de compensation sont égaux à 60 % de la perte de revenus ou à un maximum de 14 760 \$ en 1998. Ce maximum-là va évoluer en fonction du maximum des gains admissibles au Régime de rentes. Le maximum des gains admissibles actuellement au Régime de rentes est de 36 900 \$ et il évolue en fonction du salaire moyen au Québec.

M. Gauthrin: Non.

M. Tremblay (Louis): Au Canada, excusez, M. Gautrin. Vous alliez me reprendre? C'est ça? C'est effectivement selon le salaire au Canada.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Le député de Verdun est toujours rapide, particulièrement dans ces questions-là.

M. Tremblay (Louis): Oui, effectivement. Les heures de commission ont été une bonne formation et une bonne information.

M. Gautrin: Allez-y, allez-y. Non, non. Ce n'est pas une méchanceté de ma part. Ha, ha, ha!

M. Tremblay (Louis): Si on prend la page 10, il y a un exemple. C'est que, avant le projet de loi n° 102, quelqu'un qui réduisait son temps de travail pouvait avoir un salaire, par exemple, de 35 000 \$ pour cinq jours travaillés annuellement. Après réduction du temps de travail, son salaire réduit était de 21 000 \$ pour trois jours et, à la retraite, il recevait une rente de 15 000 \$ de son régime complémentaire de retraite, son régime privé de retraite, et des rentes des régimes publics, la rente de retraite du Régime de rentes et la pension de sécurité de vieillesse de 12 500 \$. Donc, on voyait que son revenu baissait de 63 à 65 ans — dans l'exemple, il baissait à 21 000 \$ — pour ensuite augmenter à 27 500 \$ à 65 ans. Pas très logique, pas très souple.

Ce qu'a permis le projet de loi n° 102, si on se réfère à la page 11, c'est qu'on étale les revenus de retraite autrement. On passe de 35 000 \$ à 21 000 \$ de salaire réduit, mais on ajoute une prestation anticipée de 7 350 \$ pour un revenu total, de 60 à 65 ans, de 28 350 \$, et, à la retraite, à 65 ans, la personne reçoit toujours 12 500 \$ des régimes publics et 13 625 \$ de son régime privé de retraite, donc un revenu de 26 125 \$. Donc, on diminue tranquillement le revenu pour arriver à la retraite. Un exemple, on a fait un choix où il y avait une diminution. On aurait pu faire un choix où le revenu était identique. Ça va être au choix de l'individu.

● (12 h 10) ●

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va.

Retraite anticipée

M. Tremblay (Louis): Deuxième aspect, la retraite anticipée. C'est pour les participants âgés entre 55 et 65 ans. C'est de recevoir une compensation du régime avant de recevoir les régimes publics de retraite, de recevoir une compensation des régimes privés en attendant. Le participant a droit à un revenu temporaire de son régime s'il ne reçoit pas déjà un tel revenu. Donc, il n'est pas participant à un autre régime privé de retraite, il n'a pas un revenu temporaire. Ce qu'on vise, c'est à compenser pour la valeur de ce qu'il peut recevoir des régimes publics. Si on a une double compensation, les personnes vont utiliser trop vite leur épargne-retraite. Il y a une règle équivalente qui s'applique au contrat de rente et au FRV. Le maximum de

la rente temporaire qui peut être payé, c'est 40 % du maximum des gains admissibles: 14 760 \$ en 1998. Donc, un individu peut demander maintenant un revenu temporaire, et le régime doit le lui verser.

Fonds de revenu viager

Fonds de revenu viager. Une petite parenthèse, un fonds de revenu viager, c'est... Les gens qui quittent des emplois en cours de carrière ont accumulé des droits dans plusieurs régimes ou dans un régime privé de retraite. Quand ils quittent, ils peuvent transférer ces droits-là dans un compte de retraite immobilisé, un CRI, et, quand arrive leur retraite, ils transforment le CRI en fonds de revenu viager. L'objectif du fonds de revenu viager, c'est de leur verser un revenu leur vie durant. Le minimum qui doit sortir d'un fonds de revenu viager est déterminé par les règles fiscales québécoises et fédérales, et le maximum est déterminé par le Règlement sur les régimes complémentaires de retraite. Donc, c'est des modifications notamment au maximum qu'on a faites.

Les limitations actuelles...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Juste pour les membres de la commission, si ce n'était pas viager, l'expression serait... Ce serait «autre» si... «viager» voulant dire «à vie jusqu'au décès».

M. Tremblay (Louis): À vie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Parce qu'il y a des rentes, quand même, qui terminent à des âges donnés, là.

M. Tremblay (Louis): Oui, oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Juste pour l'information des membres, là.

M. Tremblay (Louis): Ici, c'est vraiment une rente viagère, c'est à vie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ce serait une rente fixe, cinq ans, 10 ans...

M. Tremblay (Louis): C'est une rente fixe.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...ou à 65 ans, ou à 75 ans, ou quelque chose comme ça. Mais, dès que c'est viager, c'est... C'est beau.

M. Tremblay (Louis): Les limitations actuelles — en fait, «actuelles», le terme n'est pas exact, là, c'est avant la modification au règlement — c'étaient: le revenu temporaire, il n'était pas permis. L'obligation d'acheter une rente viagère: au 80e anniversaire du participant à un fonds de revenu viager, il y avait une obligation de prendre le solde du compte pour acheter une rente viagère. Les participants étaient insatisfaits de ça. Ils disaient: Bon,

bien, je donne mon argent à la compagnie d'assurances; si je décède le mois suivant, il y a une partie réversible à ma conjointe, si j'ai une conjointe. Les gens étaient insatisfaits par ce peu de souplesse là.

La formule était très complexe pour calculer le retrait maximum permis annuellement, le revenu viager maximum. Quand il y avait des transferts d'un revenu viager à l'autre ou d'un CRI vers un autre fonds de revenu viager, il n'y avait pas de recalcul. Donc, quand mon solde augmentait, le retrait maximum de l'année, lui, n'augmentait pas. Il y a des gens qui se retrouvaient des fois coincés par ces situations-là.

La variation mensuelle du taux d'intérêt. On prenait le taux d'intérêt du mois précédent, donc il y avait un certain jeu de concurrence entre les institutions financières. On a dit: Maintenant, on ne prend qu'un seul taux d'intérêt. Mais, dans le règlement, il y a une possibilité, s'il y a des variations importantes de taux d'intérêt en cours d'exercice financier, que la Régie intervienne pour dire: Le taux d'intérêt qui devra être pris pour le reste de l'année financière peut être supérieur.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est le taux d'intérêt basé sur...

M. Tremblay (Louis): Le taux des obligations fédérales 10 ans et plus. C'est un taux qui est publié... En fait, je pense qu'il est transigé à chaque jour, là, mais on utilise le taux du dernier jeudi du mois.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Et il est bon pour une période de... Un an?

M. Tremblay (Louis): On l'utilise toute l'année.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Un an?

M. Tremblay (Louis): On va prendre le taux de novembre puis on va l'utiliser toute l'année. Donc, ça va être plus simple pour les institutions financières et pour les participants, ils vont se référer à un seul taux.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Quand vous parlez de toute l'année, parlez-vous de l'année financière ou...

M. Tremblay (Louis): L'année civile, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'année civile?

M. Tremblay (Louis): Oui. Donc, on prend le taux de novembre 1997 qu'on applique à toute l'année 1998.

Les modifications apportées au fonds de revenu viager. Le revenu temporaire est permis, donc on utilise des sommes qui auparavant étaient utilisées après 65 ans, on les utilise avant 65 ans. L'élimination de l'obligation

d'acheter une rente viagère. Il n'y a plus d'obligation. C'est toujours une possibilité. Quelqu'un peut décider: Les taux d'intérêt montent? J'ai avantage à acheter une rente viagère, j'achète. Formule simplifiée pour établir le maximum, on entrera pas dans le détail, mais les gens nous l'ont confirmé, c'est beaucoup plus simple, faire les calculs, maintenant.

Recalcul du maximum permis. Si je fais des transferts d'un compte à l'autre, d'un fonds de revenu viager à l'autre, l'institution financière peut faire un calcul pour dire: Le retrait maximum du début de l'année est maintenant supérieur, compte tenu du transfert. Le taux d'intérêt est fixé pour l'année, c'est le taux de novembre. À titre d'exemple, pour, entre autres, le revenu temporaire, avant la modification, si j'appelais mon revenu viager à 57 ans, je recevais, avec un solde de 150 000 \$ puis un taux de référence de 6,5 %, un revenu viager de 10 200 \$. Après la modification, et ça, indépendamment si, à 65 ans, je recevais ensuite la rente de retraite du Régime de rentes et la pension de sécurité de vieillesse, maintenant il sera possible d'allouer les ressources autrement, de sorte que — le scénario 2 — je pourrai recevoir un revenu temporaire de 14 760 \$ de 57 à 65 ans et qu'un revenu viager qui était de 10 200 \$ auparavant va être diminué à 2 642 \$. Mais, à 65 ans, je recevrai les régimes publics. Alors, on voit qu'on offre...

Puis c'est l'individu qui choisit, là. Le 14 760 \$, c'est un maximum. Il peut dire: Moi, je veux 10 000 \$, je veux 5 000 \$. C'est un choix qu'il a à faire.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que je me trompe en disant que le 10 200 \$, si je reviens au scénario 1, est établi sur quand même une espèce de table de mortalité, j'imagine, tandis que, si on parle de 57 ans à 65 ans, c'est sur des années fixes? À ce moment-là, ça n'a pas de rapport avec la table de mortalité pour établir les montants?

M. Gauthrin: Bien, un peu, parce qu'il y a une probabilité, à 57 ans, que tu décèdes entre 57 et 65 ans.

M. Tremblay (Louis): Oui, il y a une probabilité. Mais le 10 200 \$, à la base...

M. Gauthrin: Mais elle est plus faible, bien sûr.

M. Tremblay (Louis): Il y a des taux d'intérêt, mais il y a une table de mortalité, tandis qu'à 14 760 \$ il y a effectivement une possibilité de décès, mais on parle ici d'une rente certaine, là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est ça, étant une rente certaine, que je décède ou non, elle va être donnée à quelqu'un.

M. Tremblay (Louis): Ah! en fait, c'est que, au décès, ce qui est prévu dans le règlement — puis ça, c'est depuis l'origine — c'est qu'au décès le solde est versé à ma conjointe ou à mon conjoint, dépendant du cas...

M. Gautrin: Mais sous forme de rente ou sous forme...

M. Tremblay (Louis): ...ou à la succession.

M. Gautrin: Sous forme de rente ou sous forme de montant?

M. Tremblay (Louis): Tout le montant. Disons que j'ai...

M. Gautrin: Sous forme de montant, pas sous forme de rente.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ah, O.K. Le montant qui reste.

M. Tremblay (Louis): Le montant qui reste. Si, après un an, je décède, j'ai reçu...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Le montant actualisé.

M. Tremblay (Louis): C'est ça, plus les rendements.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est beau.

Revenu temporaire payable d'un fonds de revenu viager avant 55 ans

M. Tremblay (Louis): Un autre aspect, c'est les revenus temporaires payables dans un FRV, dans un fonds de revenu viager, avant 55 ans. Le travailleur ou la travailleuse est âgé de moins de 55 ans, il a des revenus inférieurs à 14 760 \$ sur une base annuelle, donc il peut recevoir une compensation d'un fonds de revenu viager. C'est ce règlement-là, entre autres, qui avait un problème, qui a été évoqué par M. Gautrin lors de l'étude des crédits, le 29 avril. Il sera probablement publié aujourd'hui dans la *Gazette officielle*, la correction pour rendre cela applicable et de façon rétroactive au 1er janvier 1998.

M. Gautrin: Je vous en remercie.

M. Tremblay (Louis): Les modalités, c'est que le travailleur est âgé de moins de 54 ans, que les revenus doivent être inférieurs à 40 % du maximum des gains admissibles et que ce qu'on verse, c'est un revenu mensuel payable. Donc, on verse un douzième du 14 760 \$, c'est-à-dire 1 230 \$ par mois, si la personne n'a aucun autre revenu.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Puis, si elle a d'autres revenus, bien, c'est moins 75 % des autres. C'est ça?

M. Tremblay (Louis): C'est ça, on soustrait une partie. La même chose existe...

Paiement forfaitaire d'un régime de retraite

Le paiement forfaitaire d'un régime de retraite, c'est pour les travailleurs âgés entre 55 et 65 ans qui ne veulent pas nécessairement être à la retraite. Ils préfèrent continuer à travailler, mais ils sont entre deux emplois. Donc, ils peuvent recevoir de leur régime privé de retraite jusqu'à un maximum de 14 760 \$, mais ils n'ont pas à dire: Je suis à la retraite, vous me versez ma rente viagère, il n'est pas question... Ils en appellent une partie de façon temporaire, le temps de se retrouver un autre emploi, pour les 55 à 65 ans. C'est suite à la prépublication du règlement. Il y a des gens qui nous ont fait ces commentaires-là, puis on a fait cette modification-là.

Paiement des petites sommes

On peut aller à la page 23, les paiements des petites sommes. C'est un autre assouplissement. C'est qu'on se retrouve à la retraite à 65 ans avec un petit solde inférieur à 14 760 \$, en 1998. Souvent, les institutions financières sont peu intéressées à des petits soldes qu'on a à gérer de façon viagère. Les frais d'administration peuvent être élevés, donc ce n'est pas à l'avantage du participant. Puis l'institution financière n'est pas nécessairement intéressée à avoir le participant comme client. Donc, quand le solde d'un fonds de revenu viager sera inférieur à 14 760 \$ — mettons 3 000 \$, là, un solde de 3 000 \$ — il pourra être versé cash, après paiement des impôts, bien sûr, au participant.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Parce que le même 3 000 \$ ne donnerait pas un très, très gros montant sur une rente viagère pour les frais qu'il coûte, etc.

M. Tremblay (Louis): Absolument.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est beau.

M. Tremblay (Louis): Donc, ça s'adresse aux gens de 65 ans et plus. Dans les régimes à cotisation déterminée, fonds de revenu viager, comptes de retraite immobilisés, REER immobilisés, faut que le solde total accumulé soit de moins de 14 760 \$ pour que ce paiement de petites sommes soit fait.

• (12 h 20) •

Droits perçus pour les comptes de retraite immobilisés et les fonds de revenu viager

Dernier aspect, les droits perçus par la Régie. De façon à assurer un équilibre entre les différents véhicules qui sont surveillés par la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, on a introduit des frais, des droits d'enregistrement pour les comptes de retraite immobilisés, les fonds de revenu viager. Les droits d'enregistrement seront de 1 000 \$, les droits de modification des contrats

de fonds de revenu viager et les comptes de retraite immobilisés seront de 250 \$. Ce n'est pas par individu, comme me le rappelle M. Legault, c'est: un contrat type couvre des fois plusieurs milliers d'individus. Donc, c'est 1 000 \$ qui va être versé à l'occasion de l'enregistrement d'un nouveau contrat ou 250 \$ à l'occasion d'une modification de contrat. Faut comprendre...

M. Gauthrin: C'est important que vous rappeliez que ce n'est pas au niveau... Parce que, au début des crédits, on avait échangé là-dessus, que ce n'est pas par individu.

M. Tremblay (Louis): Non. Et c'est de façon à assurer un équilibre dans le financement de nos activités de surveillance et de développement des régimes privés de retraite. Déjà, les régimes complémentaires ont des droits annuels à payer, tandis que, pour les CRI et les fonds de revenu viager, il n'y avait aucun droit à payer, donc c'est ça.

Le dernier aspect, c'était les...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Pouvez-vous élaborer un petit peu plus pareil? Quand même, là, par groupe, ça peut être quoi, finalement? Il n'y a personne qui peut être pénalisé, exemple, plus que 50 \$, 100 \$.

M. Tremblay (Louis): C'est l'institution financière qui verse...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est l'institution financière.

M. Tremblay (Louis): ...pour le compte de retraite immobilisé ou le fonds de revenu viager, à la Régie. Donc, un même contrat peut couvrir, comme je vous disais, des milliers d'individus.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): D'accord. Nous qui avons à se préoccuper des gens dont les revenus sont très, très, très faibles, je veux dire, on peut être rassurés là-dessus.

M. Tremblay (Louis): C'est un droit qui n'est pas annuel, c'est un droit à l'occasion de l'enregistrement d'un nouveau contrat pour pouvoir offrir le service. Il y a déjà plusieurs comptes de CRI et de FRV qui sont enregistrés à la Régie, donc ceux-là n'auront pas à payer le 1 000 \$, c'est les nouveaux. Vous avez le droit...

M. Gauthrin: Mais il est important de bien comprendre. Ce n'est pas le fonds de revenu viager de Marie Malavoy, par exemple, c'est le fonds de je ne sais qui...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ha, ha, ha! Vous pouvez parler de moi, M. le député, j'ai l'âge requis pour...

Une voix: Pas mal plus vieux, pas mal plus vieux.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): J'ai l'âge requis pour ça, moi.

M. Gauthrin: ...ou du président, mais ce sera l'institution financière qui détient à l'heure actuelle et qui aura établi un régime de fonds de revenu viager qui paiera le 1 000 \$, ce ne sera pas... Elle lui chargera peut-être ça, bien sûr, dans les frais de gestion après, mais ce n'est pas par individu que vous chargez 1 000 \$ à l'enregistrement.

M. Tremblay (Louis): Non.

M. Gauthrin: C'est important de bien comprendre ça parce que, à un moment, on aurait pu avoir une lecture différente, si je me rappelle.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des choses additionnelles, M. Tremblay?

Droits payés avec la déclaration annuelle de renseignements

M. Tremblay (Louis): Le dernier aspect, c'est les droits à payer avec la déclaration annuelle. Quand un régime de retraite fait sa déclaration annuelle, il a des droits à payer à la Régie, et, avant la modification au règlement, on aurait pu interpréter que le solde entre ce qu'il aurait dû payer puis ce qu'il a payé... qu'on payait une pénalité sur l'ensemble du solde dû. On ne l'a jamais appliqué comme ça, on a toujours fait payer la pénalité sur la différence entre ce qui était effectivement payé puis ce qui aurait dû être payé. On a clarifié le règlement pour que notre pratique soit...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Est-ce que vous avez d'autres informations qui peuvent être importantes et intéressantes pour la commission?

M. Tremblay (Louis): Juste une information complémentaire qu'on me donne. Il y a actuellement 500 contrats de compte de retraite immobilisé ou enregistré auprès de la Régie des rentes et 260 fonds de revenu viager, donc beaucoup d'institutions financières, et même une institution financière peut avoir plusieurs contrats.

Conclusions

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. M. le député de Verdun, est-ce que vous auriez une conclusion à faire?

M. Henri-François Gauthrin

M. Gauthrin: Oui, M. le Président, en conclusion. Alors, je vais conclure sur les deux éléments, puisque nous avons eu un exercice de surveillance d'organisme et aussi

une présentation des règlements. Je dois remercier le président de la Régie et tous les membres de la Régie pour s'être prêtés avec nous à cet exercice de surveillance d'organisme qu'on fait à peu près annuellement. Soyez assuré qu'on est toujours intéressés à savoir comment fonctionne la Régie. Mais je dois dire que ce n'est pas parce qu'on est inquiets sur la manière dont ça fonctionne. En général, je dois vous dire, la Régie marche bien, a des succès. On a déjà échangé sur même les possibilités d'exportation de votre expertise auprès d'autres régimes de retraite. Mais il était intéressant pour nous de voir comment ça marche, etc.

Je voudrais terminer aussi, M. le Président, dans la deuxième partie de l'exercice qu'on vient de faire, en remerciant la Régie pour la présentation de la réglementation. Je vous suggère simplement, si vous voulez, de lire la réglementation à la *Gazette officielle* qui correspond à cette présentation, et vous verrez la différence qu'il y a entre la réglementation et le texte que vous avez devant vous, que je suis sûr que vous avez compris. La réglementation prend beaucoup plus de temps à essayer de comprendre ce qu'ils ont bien voulu dire à l'intérieur de la réglementation. C'est un exemple encore, je crois, de la simplification des messages que la Régie peut donner, dans une forme relativement digestible d'un règlement qui était passablement complexe. Alors, je tiens à vous remercier aussi du travail que vous avez fait.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie.

M. Gauthrin: Et suggérer que ça circule, hein, parce que c'est bien beau de publier dans la... Parce que j'imagine que ça, cette réglementation, cette explication, vous allez la faire circuler, vous allez faire un petit pamphlet, quelque chose.

M. Legault (Claude): C'est certain, M. le Président, que tous nos relayeurs d'institutions financières ont déjà eu des communications et auront celle-ci qui est la dernière version de notre dernier exercice de simplification de nos communications. Et je suis convaincu, M. le député de Verdun a raison, que, si on fait la comparaison entre la *Gazette officielle* et le document, on pourra constater, à tout le moins, qu'il y a eu un sérieux effort.

M. Rosaire Bertrand, président

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je voudrais souligner à tous les membres de la commission, oui, mais à tous les gens qui vous accompagnent, M. Legault, jusqu'à quel point cet article 294 est important — on vient de le réaliser — nous permettre à nous de savoir davantage ce qui se passe à la Régie, permettre d'échanger aussi, faire des recommandations, d'une part.

D'autre part, les membres de la commission me permettront certainement, par votre entremise comme président, de remercier et de féliciter toute l'équipe, celles

et ceux qui sont ici, bien sûr, mais celles et ceux aussi qui sont restés à travailler, aujourd'hui. Je pense que je peux me permettre, comme président, de vous demander de leur transmettre nos félicitations pour la qualité du travail, qualité des documents qui nous ont été fournis aujourd'hui, qualité du service que vous donnez à la clientèle, même si on est tous d'accord qu'on peut et qu'on doit toujours continuellement l'améliorer, qualité des informations, enfin qualité de façon générale de l'administration. J'espère que je ne dépasse pas, comme président, les prérogatives que les membres de la commission m'ont données en allant aussi loin, parce qu'il y a toujours des choses, quand même, à améliorer.

Alors, au nom de toute la commission, je vous remercie beaucoup. Et, la commission ayant rempli son mandat, la commission ajourne ses travaux sine die, à moins que vous ayez un commentaire très rapide, très court.

M. Claude Legault, président de la RRQ

M. Legault (Claude): Le commentaire très rapide, c'est de vous dire que nous remercions bien évidemment toute notre équipe qui a pu rendre cette présentation disponible pour vous, mais également je voudrais en profiter pour remercier l'appui que je reçois du conseil d'administration qui nous permet d'avoir cette direction aussi serrée et aussi vigilante. Soyez assuré, M. le Président, que nous serons toujours heureux de revenir devant votre commission. Et, si entre-temps quelque information vous était nécessaire, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

M. Gauthrin: La date de l'évaluation...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): La commission ajourne ses travaux sine die.

(Fin de la séance à 12 h 29)

