

Québec, le 31 août 2015

Monsieur Claude Cousineau
Président de la Commission de l'économie et du travail
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
2^e étage, bureau 2.40
Québec (Québec) G1A 1A4

Objet : Projet de loi n° 58 – Loi regroupant la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Régie des rentes du Québec

Monsieur le Président,

Dans le cadre de son mandat, le Protecteur du citoyen prend connaissance de l'ensemble des projets de loi et de règlement présentés à l'Assemblée nationale ou publiés à la *Gazette officielle du Québec*. Lorsqu'il l'estime nécessaire, il intervient en vertu de l'article 27.3 de sa loi constitutive, qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires et administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.

C'est dans cette optique que j'ai pris connaissance du projet de loi n° 58, Loi regroupant la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Régie des rentes du Québec, présenté par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le 11 juin 2015.

D'emblée, je tiens à préciser que l'objectif de créer un pôle d'expertise en matière de régimes de retraite, en plus de réaliser des économies récurrentes, me semble tout à fait souhaitable et porteur d'opportunités à saisir pour rendre davantage performante la gestion des régimes de retraite et d'assurances. Je n'ai donc pas d'objection à la fusion comme telle.

La Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (Loi sur le RREGOP) étant modifiée dans le cadre de ce projet de loi, je crois opportun de vous faire part d'une situation préjudiciable qui me préoccupe, afin que le nouvel organisme créé ait les moyens de la régler.

Depuis quelques années, le Protecteur du citoyen reçoit des plaintes de citoyens qui voient diminuer leur rente de retraite et se voient réclamer des sommes souvent importantes à la suite d'une erreur administrative de la Commission administrative des régimes de retraites et d'assurances (CARRA), erreur qu'ils ne pouvaient raisonnablement pas déceler. L'analyse de ces plaintes fait ressortir une situation hautement préjudiciable pour les citoyens visés. Le regroupement de la CARRA et de la Régie des rentes du Québec (Régie) mettra en évidence une véritable disparité de traitement au sein du nouvel organisme. Je saisis donc l'occasion de l'examen du présent projet de loi pour proposer la correction de l'iniquité créée par cette disparité.

1. Réclamations de sommes versées en trop à la suite d'une erreur que le citoyen ne pouvait raisonnablement déceler et iniquité créée par la disparité de traitement lors du regroupement des deux organismes

Actuellement, la Loi sur le RREGOP prévoit que la CARRA peut récupérer toute somme qui lui est due par une personne à même les montants qu'elle lui doit (article 147 al. 1). Certaines dispositions prévoient des exceptions, par exemple lorsqu'un montant de pension ou de crédit de rente ou encore un montant excédentaire de remboursement de cotisations ou de valeur actuarielle a été versé depuis plus de 36 mois. Pour ce qui est des sommes qui lui sont dues et qui ont été versées depuis moins de 36 mois, le seul cas où la CARRA peut accorder une remise de cette somme vise la personne qui démontre que l'ensemble de ses revenus est inférieur au seuil de faible revenu (art. 147 al. 3 de la Loi sur le RREGOP et article 35.1 du Règlement d'application de la Loi sur le régime de retraite des employés et des organismes publics). Toutefois, ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque ces sommes résultent d'une erreur administrative que cette personne aurait pu raisonnablement constater (article 147.0.5 de la Loi sur le RREGOP).

Aucune disposition n'accorde donc actuellement le pouvoir à la CARRA de faire une remise de dette pour les sommes dues, qui ont été versées en trop depuis moins de 36 mois, à la suite d'une erreur administrative qu'elle a commise et qui n'était pas raisonnablement décelable par le citoyen.

Je constate et dénonce, depuis de nombreuses années, cette situation préjudiciable pour les citoyens. Déjà, dans mon Rapport annuel 2009-2010, je recommandais à la CARRA d'agir pour que soit modifié le Règlement d'application de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics pour y inclure la possibilité d'une remise de dette, lorsque celle-ci découle d'une erreur que le prestataire ne pouvait raisonnablement déceler. Tel que le prévoit le paragraphe 16 de l'article 134 de la Loi sur le RREGOP, des consultations par la CARRA auprès des comités de retraite du régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics et du régime de retraite du personnel d'encadrement ont eu lieu à ce sujet. Toutefois, malgré l'écoulement d'un délai de cinq ans depuis la présentation de cette problématique aux comités de retraite, les discussions au sein de ceux-ci seraient toujours en cours.

Ma recommandation découlait d'enquêtes faisant suite à des plaintes de citoyens à ce sujet, reçues année après année par le Protecteur du citoyen. À cet égard, permettez-moi de vous mentionner que la situation perdure, c'est-à-dire que des erreurs sont encore constatées dans le traitement des dossiers et que les préjudices subis par les citoyens sont toujours présents. Certains citoyens prennent des décisions importantes, dont la prise de leur retraite, sur la base de renseignements dont ils ne peuvent soupçonner le caractère erroné. Lorsque, plus tard, mais avant l'expiration du délai de 36 mois prévu à la Loi, la CARRA effectue la révision de leur rente et corrige son erreur, ceux-ci se retrouvent non seulement avec une diminution de leur revenu de retraite, mais également à devoir rembourser une dette souvent importante. Cette situation est à mon avis préjudiciable et inéquitable pour ces citoyens qui doivent supporter les conséquences financières des erreurs commises par la CARRA.

Mes collaborateurs et moi avons aussi constaté que, dans certains cas, les erreurs de la CARRA, ou son manque de diligence pour les corriger, étaient suffisamment graves pour engager sa responsabilité civile. Dans ces situations, la seule possibilité pour les citoyens est d'intenter un recours en responsabilité civile contre l'organisme, ce qui constitue une source de longs délais, ainsi que de frais pour toutes les parties, de même qu'une judiciarisation induite d'un différend qui pourrait se régler autrement. Afin de prévenir une telle judiciarisation, le Protecteur du citoyen a, dans ces situations, recommandé à la CARRA de dédommager les citoyens pour le

préjudice qu'elle leur a causé. La CARRA a jusqu'à présent refusé de donner suite à ces recommandations.

À ce sujet, j'ai récemment porté à l'attention de la CARRA une situation qui illustre bien le fardeau financier que doivent supporter certains citoyens à la suite d'une erreur de sa part dans le traitement de leur dossier. Il s'agit d'un groupe de personnes qui font actuellement l'objet d'une réclamation de sommes versées en trop en raison du défaut de la CARRA de modifier adéquatement ses outils de calcul pour tenir compte d'une modification réglementaire entrée en vigueur en 2013. Cette modification portait sur le pourcentage de réduction actuarielle applicable en cas d'anticipation de la rente de retraite. À la suite de cette modification, l'outil de certification n'avait pas été ajusté par la CARRA pour certains types de calcul. Les sommes réclamées aux citoyens concernés varient entre 1 600 \$ et 23 000 \$. Je suis d'avis que la CARRA a fait preuve de négligence dans ce cas, en omettant de modifier adéquatement son outil de certification du montant des prestations pour se conformer à une modification réglementaire. Il s'agit d'un manquement sérieux de la part d'un organisme à qui il incombe de s'assurer que les prestations versées soient calculées avec exactitude. Rien à mon avis ne justifie la CARRA de faire assumer le résultat de sa négligence aux citoyens concernés.

L'examen de la situation qui prévaut à la Régie des rentes du Québec en matière de réclamations de sommes versées en trop nous permet de constater que celle-ci diffère totalement. En vertu de l'article 147 de la Loi sur le régime de rentes du Québec (LRRQ), une personne qui a reçu une prestation à laquelle elle n'avait pas droit, ou dont le montant excède celui auquel elle avait droit, est tenue de rembourser à la Régie les montants reçus sans droit, sauf s'ils ont été versés par suite d'une erreur administrative que cette personne ne pouvait raisonnablement constater.

Le nouvel organisme disposerait donc du pouvoir de ne pas réclamer une somme versée en trop qui découle d'une erreur administrative que la personne ne pouvait raisonnablement constater lorsque cette erreur est commise dans l'administration du régime de rentes du Québec visé par la LRRQ (en vertu de l'article 147 de cette loi), mais pas lorsque l'erreur est commise dans l'administration des régimes de retraite actuellement administrés par la CARRA.

Devant ces constats, considérant la nécessité de mettre fin à la situation préjudiciable qui perdure pour les prestataires des régimes de retraite administrés actuellement par la CARRA, et considérant la nécessité de prévenir par le fait même la disparité de traitement qui serait créée par le regroupement des deux organismes quant à leur pouvoir d'accorder des remises de dettes, j'estime important que la Loi sur le RREGOP soit modifiée pour y ajouter une disposition similaire à l'article 147 de la LRRQ.

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :

R-1 Que la Loi sur le RREGOP soit modifiée pour y ajouter une disposition équivalente à l'article 147 de la LRRQ afin de permettre au nouvel organisme, dans le cadre de l'administration des régimes de retraite visés à l'article 4 de sa loi constitutive, de ne pas réclamer les sommes versées en trop lorsqu'elles résultent d'une erreur administrative que la personne ne pouvait raisonnablement constater.

En dernier lieu, il faut s'assurer que les recommandations émises par le Protecteur du citoyen à la suite des nombreuses plaintes quant aux délais et à l'exactitude du calcul des rentes soient prises en compte et maintenues par la nouvelle entité et ne soient pas affectées par les efforts

nécessaires au regroupement des ressources informationnelles des deux organismes. Dans son rapport du printemps 2013, le Vérificateur général du Québec avait d'ailleurs aussi relevé des irrégularités à cet égard et émis plusieurs recommandations. Le nouvel organisme doit s'assurer de la fiabilité des données transmises par les employeurs et de la qualité de leur traitement par son système informatique, et ce, afin de calculer les rentes à partir de données fiables.

2. Nom du nouvel organisme

Au passage, je formule un commentaire quant au choix du nom du nouvel organisme, Retraite Québec. Bien que les deux organismes qui seront regroupés aient actuellement pour mission principale d'administrer des régimes de retraite, ce nom ne reflète pas adéquatement, à mon avis, l'ensemble des services offerts par ce nouvel organisme. Il est ainsi susceptible de porter à confusion pour les citoyens. En effet, d'autres services tels que le paiement de la rente d'invalidité, de la rente de conjoint survivant, de la rente d'orphelin, de la prestation de décès et de la rente d'enfant de personne invalide sont actuellement offerts par la Régie et ne sont pas en lien avec la retraite. Ceux-ci compteront parmi les services offerts par le nouvel organisme. Dans ce contexte, il m'apparaît souhaitable que le nom du nouvel organisme reflète plus fidèlement la majorité des services qu'il offrira aux citoyens.

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :

R-2 Que le nom retenu pour le nouvel organisme soit modifié pour celui de Rentes Québec ou que l'on maintienne le nom de Régie des rentes du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération.

La protectrice du citoyen,



Raymonde Saint-Germain

- c. c. M. Sam Hamad, ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
M. Jean-Marc Fournier, leader parlementaire du gouvernement
M. Stéphane Bédard, leader parlementaire de l'opposition officielle
M. François Bonnardel, leader parlementaire du deuxième groupe d'opposition
M. Christian Goulet, président-directeur général de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
M. Norman Johnston, président-directeur général de la Régie des rentes du Québec
M. Bernard Matte, sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
M^{me} Dany Hallé, secrétaire de la Commission de l'économie et du travail
M^{me} Anik Laplante, secrétaire de la Commission des institutions