



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
de l'économie et du travail**

**Le lundi 31 août 2015 — Vol. 44 N° 41**

Consultations particulières sur le projet de loi n° 58 — Loi  
regroupant la Commission administrative des régimes  
de retraite et d'assurances et la Régie  
des rentes du Québec (1)

**Président de l'Assemblée nationale :  
M. Jacques Chagnon**

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

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  
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles  
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85  
Québec (Québec)  
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754  
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission permanente de l'économie et du travail

Le lundi 31 août 2015 — Vol. 44 N° 41

### Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Sam Hamad	1
M. Alain Therrien	2
M. Donald Martel	2
Auditions	3
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)	3
Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic (AQRP)	14
Centrale des syndicats du Québec (CSQ)	24
Institut québécois de planification financière (IQPF)	31
Regroupement des associations de cadres en matière d'assurance et de retraite (RACAR)	38

### Autres intervenants

M. Claude Cousineau, président

M. Pierre Michel Auger, président suppléant

- \* Mme Judith Gagnon, AQDR
- \* Mme Nicole Laveau, idem
- \* M. Serge Gravel, idem
- \* M. Donald Tremblay, AQRP
- \* M. Gabriel Pinard, idem
- \* M. Normand Bérubé, idem
- \* Mme Louise Chabot, CSQ
- \* M. Mario Labbé, idem
- \* Mme Jocelyne Houle-LeSarge, IQPF
- \* Mme Nathalie Bachand, idem
- \* M. Conrad Berry, RACAR
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le lundi 31 août 2015 — Vol. 44 N° 41

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 58 — Loi regroupant la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Régie des rentes du Québec (1)**

*(Treize heures quarante-huit minutes)*

**Le Président (M. Cousineau) :** À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de l'économie et du travail ouverte. Je vous souhaite la bienvenue, et je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires et de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de procéder aux consultations particulières et aux auditions publiques sur le projet de loi n° 58, Loi regroupant la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Régie des rentes du Québec.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

**La Secrétaire :** Oui, M. le Président. M. Lamontagne (Johnson) est remplacé par M. Martel (Nicolet-Bécancour).

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, Mme la secrétaire. Alors, cet après-midi, nous débiterons par les remarques préliminaires et nous recevrons par la suite les gens de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, l'Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic, la Centrale des syndicats du Québec, l'Institut québécois de planification financière et le Regroupement des associations de cadres en matière d'assurance et de retraite.

**Remarques préliminaires**

J'invite maintenant M. le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de la Capitale-Nationale. M. le ministre, vous avez six minutes pour vos remarques préliminaires.

**M. Sam Hamad**

**M. Hamad :** Merci, M. le Président. Je vais vous saluer à mon tour, saluer le retour de mes collègues aussi, l'opposition officielle, deuxième opposition et mes collègues ministériels. Je suis accompagné ce matin... cet après-midi, M. le Président, de M. Jean St-Gelais, un mandarin de l'État qui a accepté généreusement de nous donner un coup de main malgré qu'il est parti à la retraite, mais c'est un serviteur de l'État depuis des années, alors il continue à témoigner encore son amour pour l'État et pour les bons gestes, bien sûr.

**Une voix : ...**

**M. Hamad :** Absolument, absolument, vous avez raison. Vous pouvez le répéter. Est-ce que...

**Le Président (M. Cousineau) :** Sa feuille de route est impressionnante.

• (13 h 50) •

**M. Hamad :** Exactement. Je voulais être sûr que vous êtes enregistré, vous aussi, alors... Et je dois souligner aussi Steeve Leblanc, mon chef de cabinet. Et nous avons deux P.D.G. de la CARRA et de la Régie des rentes : de la Régie des rentes, M. Norman Johnston, qui est en arrière de moi, à ma droite, et le P.D.G. de la CARRA, M. Christian Goulet, qui est à côté de M. Johnston. Le mariage commence maintenant. Si l'Assemblée nationale veut adopter le mariage, ils sont là. Et Mme Manuelle Oudar, la sous-ministre du Travail.

C'est avec plaisir que je suis devant vous tous, collègues, ce matin, pour poursuivre les étapes qui concernent le projet de loi n° 58, Loi regroupant la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Régie des rentes du Québec. J'espère que vous partagez tous aujourd'hui le même enthousiasme que moi à l'idée de mettre sur pied un pôle d'expertise en matière de retraite qui s'appellerait Retraite Québec, une organisation crédible et performante qui poursuivrait les missions des organismes fondatrices.

Il m'apparaît évident qu'il y a beaucoup d'avantages à créer ce nouvel organisme qui naîtrait du groupement de la CARRA et de la Régie des rentes du Québec. Ce nouvel organisme, qui est sous réserve de l'adoption de projet de loi par les élus de l'Assemblée nationale, pourrait voir le jour le 1er janvier prochain. J'ai hâte d'entendre l'opinion des groupes qui se sont inscrits à cette consultation. Je les remercie d'ailleurs à l'avance pour leur intérêt ainsi que pour l'effort qui a été fait pour la préparation de cette consultation.

Ce regroupement a été inclus dans le budget 2015-2016 présenté par mon collègue le ministre des Finances le 26 mars dernier. Les raisons expliquant ce regroupement sont pour créer un pôle unique d'expertise en matière de régime de retraite, pour unir les forces de ces organismes qui cumulent 93 années d'expérience et faire face aux défis des prochaines années en matière de retraite et pour gérer de façon rigoureuse et responsable les dépenses publiques réalisées — à partir

de 2018, des économies annuelles évaluées à 20 millions de dollars — pour renforcer les services offerts à la clientèle et en accroître leur efficacité.

Alors que les besoins évoluent rapidement, alors que les enjeux liés à la retraite et à la sécurité financière sont au coeur de bien des débats partout dans le monde et dans différentes administrations, le Québec pourrait compter sur un organisme bien ancré et reconnu, un véritable pôle d'expertise en retraite où une forte équipe multidisciplinaire serait au service des Québécois. Retraite Québec regrouperait certes une équipe d'actuaire chevronnés mais aussi des économistes, des spécialistes en démographie et des avocats qui naviguent bien dans les législations complexes reliées à la retraite. Tous les efforts convergeraient vers un partage et une application des meilleures pratiques. Enfin, des conseillers, analystes, agents de rentes et préposés mettraient aussi toutes leurs connaissances à l'oeuvre afin d'accompagner le client de Retraite Québec dans cette étape importante de leur vie et ainsi simplifier leurs démarches.

Avec la mise en commun de l'expertise viendrait également la mise en commun des ressources, la réduction de certaines dépenses administratives, et le partage des ressources permettrait la réalisation d'économies. Elles atteindraient à partir de 2018, comme je l'ai dit, 20 millions de dollars. En détail, nous parlons de l'équivalent de 120 employés à temps complet en attrition, pour 10 millions de dollars, et une mise en commun des ressources informationnelles et administratives pour encore environ 10 millions. Ces économies seraient réalisées au bénéfice de fonds de retraite administrés par la nouvelle entité et donc des travailleurs et des travailleuses du Québec. Nous ferons les choses dans l'ordre, la bonne foi, la dignité et le respect des personnes en place et des conditions de travail négociées avec nos partenaires syndicaux.

La qualité du service à la clientèle sera également au coeur des valeurs du nouvel organisme, il ne faut pas s'en surprendre. La Régie des rentes compte 4 058 000 cotisants, 1 867 000 prestataires d'une rente et 862 000 familles bénéficiant du Soutien aux enfants. Du côté de la CARRA, les participants actifs et inactifs dépassent le million de clients, et 351 242 Québécois reçoivent des prestations de l'un des 30 régimes y étant administrés. Il importe de satisfaire ces nombreux clients.

M. le Président, cela fait un peu plus de cinq ans que le regroupement est annoncé. Il est important de rappeler que les deux organisations poursuivent leurs activités actuelles tout en préparant le regroupement, jusqu'à la création de la nouvelle entité.

Alors, bien sûr, nous aurons le temps, M. le Président, d'entendre les groupes et d'en discuter et échanger ensemble. Je vous remercie.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, M. le ministre. Alors, j'invite maintenant le représentant de l'opposition officielle pour le Conseil du trésor et en matière de régimes de retraite, député de Sanguinet. Vous avez, M. le député, 3 min 30 s pour vos remarques préliminaires. À vous la parole.

#### **M. Alain Therrien**

**M. Therrien :** Merci, M. le Président. Je voudrais d'abord vous saluer, vous et votre équipe; saluer le ministre, son équipe; saluer M. St-Gelais; saluer les gens de la CARRA et de la Régie des rentes; saluer nos amis députés du gouvernement; saluer mon collègue de Nicolet-Bécancour, de la deuxième opposition. Et évidemment je suis très heureux d'être ici avec vous aujourd'hui.

C'est quand même un pas important dans le monde des régimes de retraite, ce qu'on franchit aujourd'hui, en tout cas le début de la réflexion qu'on va apporter pour la fusion de la CARRA et de la RRQ. Vous savez, il y a des questions qui se posent. Quand on regarde ça, il y a des questions qui se posent par rapport à l'économie qu'on pourrait faire. On mentionne... Le ministre le mentionnait dans les documents que j'ai lus, qu'on parlait d'une possibilité de 20 millions d'économies. Les gens qui... En tout cas, en lisant les mémoires, je m'aperçois que les gens avaient l'air assez d'accord avec l'idée qu'il pourrait y avoir des économies. Est-ce que c'est 20 millions? De toute façon, on en reparlera plus tard, mais les gens avaient l'air d'accord avec l'idée qu'on pourrait faire des économies de cette façon-là. C'est plus au niveau des services, de l'efficacité qu'on a des questions. Et on a, nous, de notre côté, beaucoup de questions, et c'est pour ça qu'on a demandé des consultations, pour justement essayer d'avoir un éclairage qui nous permette ensuite d'arriver à l'étude détaillée mieux outillés, pour qu'on puisse faire une analyse et justement une analyse pointue, une analyse de qualité, pour qu'on puisse faire en sorte d'avoir le meilleur projet de loi possible. Et je suis convaincu que le ministre va se prêter à ce jeu, justement, d'améliorer le projet de loi du mieux qu'il pourra également, et moi, je lui assure ma collaboration pour aller dans ce sens-là, de faire en sorte, justement, qu'on trouve réponse à des questions qui sont soulevées par ma lecture mais aussi qui seront soulevées par les gens de qualité qui viendront nous faire part de leurs réflexions.

Alors, c'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'entreprends avec vous ce projet de loi. Et je suis convaincu, M. le Président — votre réputation vous précède — que vous saurez mener cette réflexion d'une main de maître. Merci.

• (14 heures) •

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, M. le député de Sanguinet. Alors, maintenant, je vais passer la parole au représentant du deuxième groupe d'opposition, M. le député de Nicolet-Bécancour, qui est critique, porte-parole en matière d'emploi et de solidarité sociale. M. le député de Nicolet-Bécancour, vous avez 2 min 30 s.

#### **M. Donald Martel**

**M. Martel :** Merci beaucoup, M. le Président. Bien, à mon tour, je veux vous saluer, je veux saluer le ministre, saluer les collègues gouvernementaux, mon collègue de l'opposition officielle, député de Sanguinet. Je veux saluer les gens de la RRQ, de la CARRA, tout le personnel politique qui facilite notre travail en vue de ce dossier quand même important.

Je tiens à souligner que moi et ma formation politique abordons de façon constructive les travaux sur ce projet de loi n° 58. Je dis «de façon constructive»; j'aurais dû rajouter «comme toujours».

Notre démarche, il s'agit d'un projet de loi somme toute important qui vise à fusionner la Régie des rentes du Québec, mieux connue sous le nom de RRQ, avec la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, mieux connue sous le nom de CARRA. À travers cette fusion, le gouvernement vise des économies d'échelle de 20 millions récurrent à compter de 2018. C'est bien connu, à la CAQ nous sommes en faveur de ce genre d'économies. Toujours faut-il que celles-ci soient réalisées correctement, en tout respect pour la population et les services qu'elle est en droit d'attendre de ces organismes publics. Nous fixons donc comme condition à notre appui au projet de loi des aménagements ou des engagements clairs sur une préservation et même sur une amélioration générale du niveau des services offerts, autant par la RRQ que la CARRA. Nos questions envers les groupes reçus viseront d'ailleurs à trouver des solutions aux défis qu'ils vivent chaque jour dans leurs interactions avec les deux organismes fusionnés.

Nous sommes donc favorables au projet de loi qui est aujourd'hui devant nous. Nous serons exigeants envers le gouvernement par rapport aux objectifs que nous nous fixons au nom des contribuables québécois. Malgré cela, nous nous garderons de tomber dans la basse partisanerie, qui ne servirait pas bien les intérêts des Québécois et des Québécoises en matière de retraite. C'est pour cette raison que je profite de cette tribune pour une nouvelle fois, dès le début de ces travaux, tendre la main au ministre afin d'oeuvrer ensemble constructivement à l'adoption de ce texte de loi. Merci, M. le Président.

#### Auditions

**Le Président (M. Cousineau) :** Alors, merci, M. le député de Nicolet-Bécancour. Alors, les remarques préliminaires étant terminées, nous allons passer aux auditions. Je souhaite la bienvenue à l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées. Je vous invite à vous présenter ainsi que les personnes qui vous accompagnent et à faire votre exposé. Vous disposez d'un maximum de 10 minutes. Je crois que c'est Mme Gagnon qui est la porte-parole. Si vous voulez présenter les gens qui sont avec vous. Alors, vous allez avoir... vous avez 10 minutes, par la suite nous passerons aux périodes de questions.

#### Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)

**Mme Gagnon (Judith) :** Merci beaucoup. Mon nom est Judith Gagnon, je suis la présidente de l'AQDR nationale. Je suis aussi retraitée de la fonction publique du Québec. Je vous présente, à ma droite, Mme Nicole Laveau, qui est membre du comité Revenu et fiscalité de la l'AQDR nationale qui concerne toutes les questions de retraite, qui est une retraitée du gouvernement fédéral. Et je vous présente, à ma gauche, M. Serge Gravel, qui est membre aussi du comité Revenu et fiscalité et qui est retraité de la ville de Québec. Alors, au niveau de l'administration publique, on a tous les secteurs d'activité.

On ne lira pas le mémoire, on va aller dans les choses les plus importantes. On est une association qui existe depuis 36 ans. On est composés de femmes et d'hommes retraités à travers 45 sections partout au Québec, environ 27 000 membres. Notre mission fondamentale, c'est la défense des droits des personnes retraitées, alors nous, on intervient pour défendre la voix des aînés et des retraités dans différentes choses. On a participé à la commission parlementaire pour le projet de loi n° 3 parce qu'on considérait que c'était très important, parce que ça axait sur la retraite. Et en particulier ce qu'on défend... En considération de sa vision du vieillissement, les prises de position de l'AQDR s'inscrivent dans toutes les problématiques qui concernent les personnes de 50 ans et plus : régimes de retraite, revenus, logement, sécurité, violence, âgisme, exclusion sociale, santé, soins à domicile, transport, vie sociale. Ainsi, l'AQDR se soucie de l'ensemble des facteurs qui peuvent influencer la qualité de vie des aînés, particulièrement en ce qui concerne les aînés les plus vulnérables. Notre vision du vieillissement, c'est important : une vision dynamique du vieillissement. On considère que, même si on prend de l'âge, on est capable de s'exprimer, on est capable de participer aux choses, on est capable de participer aussi aux changements. Alors, voilà. Mme Laveau.

**Mme Laveau (Nicole) :** La mise en contexte. La retraite est généralement quelque chose que l'on planifie. En tenant compte du fait qu'elle dure presque aussi longtemps que la vie active, la plupart des aspects de la vie ont été réfléchis et organisés avant qu'elle ne soit prise, notamment pour les sources de revenus. C'est pourquoi, lorsque les différents paliers de gouvernement, tant fédéral, provincial que municipal, annoncent des changements au niveau de la retraite et des régimes de retraite, cela crée de l'incertitude chez les personnes préretraitées et retraitées, qui se demandent ce qui va leur arriver. On a beau dire que les changements ne les affecteront pas, il n'en demeure pas moins que le doute persiste. Mais, comme plusieurs événements récents sont venus altérer la confiance de la population québécoise envers des principes quasi inaliénables, notamment ceux à l'égard des contrats signés, les personnes retraitées et préretraitées sont inquiètes des répercussions que pourrait avoir sur elles la réorganisation de services qui les concernent directement.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. Gravel.

**M. Gravel (Serge) :** Je vais prendre la suite. Une solide brèche dans la confiance en nos institutions a eu lieu. L'adoption du projet de loi n° 3, qui est devenu la loi n° 15, le 4 décembre 2014, est venue ébranler la confiance de la population québécoise envers le gouvernement, qui posait le geste inhabituel d'intervenir directement dans des contrats dont il n'était pas l'une des parties.

Nonobstant ce geste exceptionnel, un consensus entre les parties avait émergé, lors de la commission parlementaire, sur le fait qu'il fallait sécuriser la vieillesse des aînés et stabiliser le financement des régimes, à prestations déterminées plus particulièrement. L'AQDR croit aux bienfaits de la négociation et du respect des contrats signés. Une personne retraitée qui, à la suite d'une décision gouvernementale, se retrouve avec moins de rentes n'a plus le temps de reprendre le manque à gagner en retournant sur le marché du travail.

Les récentes nouvelles touchant la retraite nous apprennent que le Canada fait partie des pays développés les moins performants en termes de régimes de retraite et que la situation pourrait même se détériorer dans un avenir prochain. Cette situation ne changera pas prochainement, puisque l'OCDE anticipe que les dépenses publiques canadiennes pour les pensions augmenteront jusqu'à 6,3 % d'ici 2050, 5,3 % plus bas que ce qui est prévu en moyenne dans les autres pays. Dès mars 2012, le gouvernement du Canada nous apprenait que l'âge de retraite passerait graduellement de 65 à 67 ans, affectant directement les termes d'octroi de pension de sécurité de la vieillesse, et un impact certain sur les régimes provinciaux. Au Québec, en raison de l'abolition récente du fractionnement du revenu pour les retraités de moins de 65 ans — pour près de 85 000 ménages que ça a lieu — leur créant du même coup une hausse annuelle d'impôt moyenne de 600 \$, rien ne garantit que la RRQ ne soit pas tentée d'harmoniser l'âge des prestations avec celui du gouvernement fédéral. Ceci est un niveau d'inquiétude très important au niveau des retraités, on se fait poser régulièrement des questions à ce propos-là.

Ce qui est d'autant plus navrant, c'est de constater que les personnes retraitées et préretraitées ne sont à peu près jamais consultées sur les sujets qui les concernent directement. En effet, il n'y a pas d'adéquation entre l'ampleur du phénomène de vieillissement et la place de prise de parole qu'on leur donne. C'est pourquoi nous pensons que la création d'un processus de consultation continue entre, d'une part, les préretraités et les retraités et, d'autre part, le gouvernement contribuerait à rétablir et à maintenir la confiance entre les deux parties. Nicole.

**Mme Laveau (Nicole) :** Oui. Améliorer, mais à quel prix? L'AQDR reconnaît l'importance, pour le gouvernement du Québec, d'assurer une saine gestion des ministères et organismes et d'en améliorer la gouvernance. Cependant, elle ne voudrait surtout pas que les préretraités et retraités fassent les frais de la présente fusion administrative de deux entités d'une importance aussi primordiale pour eux, soit la RRQ et la CARRA.

Rappelons que la retraite est un moment déjà très exigeant et insécurisant de la vie, notamment sur le plan financier. Il s'agit d'une décision sans retour qui peut avoir des conséquences importantes sur les conditions de vie de la personne. Les préretraités doivent apprendre, si ce n'est déjà fait, les lois et les différents droits qu'ils peuvent exercer et qui sont reliés à leur prise de décision. Cependant, il faut être conscient que le parcours de chacun ne le prépare pas nécessairement à une décision éclairée.

L'AQDR tient donc à souligner l'importance de maintenir et d'améliorer l'accessibilité et la fiabilité des services, la courtoisie des échanges, la simplicité et l'accompagnement dans des démarches. Par ailleurs, il faudrait aussi profiter de l'opportunité de cette réorganisation administrative pour améliorer des pratiques de gestion. L'amélioration des performances financières ne doit pas se faire au détriment de la clientèle.

**Mme Gagnon (Judith) :** Alors, préoccupations concernant le projet de loi n° 58. On a une préoccupation tangible, et je vais vous l'exprimer rapidement, au niveau de la qualité des services. C'est sûr qu'on veut diminuer le coût, faire un pôle au niveau de la retraite, ça, c'est vraiment très intéressant, mais il ne faudrait pas que les retraités ou les préretraités soient lésés au niveau de la qualité des services. Ça, c'est très important. Parce qu'on a regardé un petit peu dans les dernières années ce qui se passait à la CARRA, et aussi, l'AQDR, étant donné qu'on est un organisme de revendication et de défense collective, il y a des retraités qui nous appellent pour nous faire part de certaines choses qui leur sont arrivées au niveau de la retraite. Alors, je vous fais part, on n'est pas des experts, mais de certains éléments qui sont importants. Ce qu'on a vu, c'est qu'il y a eu un grand chantier, quand on a regardé l'historique de la CARRA, il y a eu un grand chantier de 2005 à 2010 pour la modernisation des technologies et des processus d'affaires de la CARRA, pour assurer la pérennité des données et améliorer l'efficacité des services offerts. Alors, il y a eu un grand chantier qui a voulu amener cette chose-là. Et nous, on s'est mis à regarder les rapports annuels de gestion de la CARRA et on a regardé que, quand le grand chantier a commencé, en 2009, il y avait 640 employés à la CARRA, et à la fin, en 2014, il y en avait 1 057.

**Le Président (M. Cousineau) :** En conclusion, Mme Gagnon.

• (14 h 10) •

**Mme Gagnon (Judith) :** En conclusion, ce qu'on demande, c'est vraiment de faire une fusion qui tient compte de la qualité des services, de faire une fusion qui permette aux retraités et préretraités d'avoir des services de qualité; amélioration aussi de tout ce qui concerne, si vous voulez, les services à la clientèle; la rente, les informations sur la rente.

Et notre dernière chose, c'est aussi... On a regardé, à la RRQ il y a un article qui permet les décisions en équité, l'article 152, quand il y a des erreurs administratives, et il n'y a pas... on ne retrouve pas cet article-là au niveau de la CARRA. Et nous, on demande, compte tenu qu'il y a une fusion, compte tenu qu'on veut être vraiment plus importants au niveau de la retraite...

**Le Président (M. Cousineau) :** Mme Gagnon...

**Mme Gagnon (Judith) :** ...qu'on retrouve ça là-dedans.

**Le Président (M. Cousineau) :** De toute façon, durant les échanges, vous pourrez compléter votre façon de voir les choses.

Alors, maintenant, nous allons passer à la période de questions. Avant de céder la parole à M. le ministre, j'aimerais vous donner la ventilation du temps pour les prochaines minutes : alors, pour les 50 minutes à venir, il y a 25 minutes pour le gouvernement, 15 minutes pour l'opposition officielle et 10 minutes pour le deuxième groupe d'opposition. Si nous recevons la visite d'un député indépendant, bien ils ont droit à trois minutes, que je retrancherai sur votre temps.

Donc, M. le ministre, vous avez 25 minutes au niveau du questionnement.

**M. Hamad :** Oui, merci, M. le Président. Alors, Mme Gagnon, Mme Laveau, M. Gravel, merci. Bienvenue à l'Assemblée nationale. Merci de prendre le temps de préparer un mémoire et de présenter...

J'ai compris, là, de votre présentation... il y a quelques éléments que je retiens, évidemment il y en a plusieurs, mais vous voulez maintenir... en fait s'assurer la qualité des services à vos citoyens, à vos retraités, particulièrement les... Ça, on le partage, il n'y a pas de doute.

J'ai vu aussi que, dans le mémoire — vous ne l'avez pas mentionné — vous parlez d'un nombre de retraités au conseil d'administration. De un, actuellement, vous pensez que... Il y en a un, vous voulez en avoir deux. Alors, on va régler ça tout de suite : il y en a deux. Donc, il y a un autre point de réglé, il y aura deux représentants des retraités dans le conseil d'administration, plus d'autres, probablement, retraités représentants des régimes, mais en tout cas il y en a deux, retraités, dans le conseil d'administration. Donc, vous le souhaitez, avoir deux; il y en a déjà deux. Donc, ça, c'est réglé.

Maintenant, j'ai compris, là... vous donner le temps parce que vous n'avez pas assez de temps pour présenter. Au niveau des services rendus, c'est notre défi, en fait, et notre objectif dans la fusion, c'est maintenir les services et les améliorer, ça, c'est clair pour nous. Évidemment, les services, en bonne partie, c'est les retraités, bien sûr, pour la CARRA. De l'autre côté, la Régie des rentes, il y a les cotisants, il y a aussi ceux qui reçoivent la rente, et bien sûr aussi il y a les allocations familiales qu'on fait pour les centaines de milles de familles au Québec.

Donc, pour nous, là, on est dans la même place, nous deux, là, c'est-à-dire on veut atteindre les mêmes objectifs que nous avons. Donc, je vous dirais merci. Puis, si vous avez quelque chose à ajouter, ça me fait plaisir.

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien, je voudrais... tantôt j'ai manqué de temps, M. le ministre, mais c'est que nous, l'AQDR, on reçoit souvent des retraités qui, à un moment donné, il y a des erreurs administratives dans leurs dossiers au niveau de la CARRA, et, ces erreurs administratives là, il y a une révision au troisième anniversaire, dans la Loi de la CARRA, qui permet à la CARRA de réviser la rente, même en cas d'erreur, et on voit des retraités qui sont obligés, à un moment donné, de remettre, rembourser des sommes quand même assez importantes. Ils sont obligés. Et la loi permet à la CARRA, avec la révision au troisième anniversaire, de revenir sur ces cas-là.

Et ce que nous, on demanderait, ce serait qu'il y ait une clause, quand c'est une erreur administrative de la CARRA ou d'un organisme, comme tel, bien, qu'il y ait une clause qui permette une décision administrative pour reconnaître l'erreur de l'organisme, pour ne pas imputer le retraité. Des fois, on en a, des retraités, qui doivent remettre jusqu'à des 40 000 \$, qui sont déjà à la retraite, qui ont moins d'argent. Peut-être que ça peut s'échelonner, mais ce n'est pas leur erreur, et ils sont lésés là-dedans. Ça, nous, on se demande... on souhaiterait, avec la fusion des deux organisations, qu'on voie à un mécanisme pour permettre, en cas d'erreur de l'organisation, qu'il y ait comme une démarche qui ne soit pas pénalisante pour le retraité, parce que ce n'est pas vrai que tous les retraités peuvent tout voir dans leur profil de retraite puis dans les sommes qui leur sont allouées, il y a des fois que c'est difficile et ce n'est pas compréhensible, puis après un certain temps ils sont obligés de rembourser puis ils ont de la difficulté à le faire. Ils se sentent lésés. Ils sont obligés de poursuivre au civil pour reconnaître l'erreur de la CARRA, entre autres, là ça va être un nouvel organisme, et puis ça, c'est trop lourd, c'est trop lourd. Finalement, ça fait un manque de confiance.

Au niveau de la représentativité, vous nous l'avez indiqué, nous, on souhaiterait une représentativité de deux retraités. C'est important, au moins deux retraités, parce que, pour la bonne marche, il faut que les retraités donnent leur point de vue.

Et on souhaiterait, avec la fusion, qu'il y ait une amélioration des services à la clientèle aussi — ça, je pense qu'on a ça en commun — pour que les gens comprennent mieux leur profil de retraite, comprennent... et soient assistés aussi dans leurs démarches de retraite, parce que tu arrives à un point de ta vie, il n'y a plus de retour, hein, tu ne retravailles plus, là, à 68, 69 ans, là, ou c'est très difficile. Puis, quand c'est tout canné, ton profil d'argent, bien c'est difficile après de revenir là-dessus. Ça fait qu'il faut que les gens aient vraiment une bonne... des chiffres sûrs, pas d'erreur de calcul, et puis ils se fassent accompagner dans leurs démarches. Ça, nous, on considère que c'est drôlement important. Et puis on ne voudrait pas qu'avec cette fusion-là, tu sais, ça ait... que ce soit comme dans une démarche d'érosion des droits des retraités et des services qui sont aux retraités, parce qu'on voit un peu partout un paquet de choses qui se passent au niveau de la retraite, et ça ne rassure pas les individus, ça ne rassure pas, ça fait peur. Ça fait qu'on considère que c'est important d'améliorer les services. On n'est pas contre le progrès, mais on fait un bémol parce qu'on veut que ce soit bien fait puis que les retraités soient protégés là-dedans.

**Le Président (M. Cousineau) :** Oui, vous avez... M. Gravel, vous voulez ajouter quelque chose?

**M. Gravel (Serge) :** Oui, tout à fait, je voudrais renchéris à ce que Mme Gagnon vient de dire. C'est que, dans l'ensemble, les inquiétudes que nous avons, c'est au niveau de la cohérence, de l'intégration des deux organismes. La vision du futur et le plan d'avenir de tout ça, ce n'est pas synonyme quand... de ce côté-là. Il y a le côté administratif, comptable, mais il y a l'autre côté.

Je donne l'exemple. La clientèle de qui... qu'on représente en particulier ne sont pas très à l'aise avec les nouveaux outils, l'informatique, ces choses-là, c'est une clientèle qui préfère le contact humain, direct, et c'est lent, pour différentes

raisons qu'on connaît tous, pour être accompagnés à tout comprendre ça. C'est ces inquiétudes-là qu'on a encore, et j'espère que le projet de loi ou en particulier la nouvelle entité va en tenir compte dans leurs règles de gouvernance, tout ça, de cet aspect-là d'une clientèle qui est particulière. Vraiment, là, on arrive au dernier... bien, le dernier tiers... un tiers de vie qui va être très... qui devrait être productif, mais au niveau de l'individu auparavant c'est ramasser les biens.

Ça fait que c'est pour ça qu'on dit... Les points, c'est de l'inquiétude que les retraités ont. Et ils ne se posent pas de question, ils reçoivent le chèque : Ah! il y a un fonctionnaire qui a calculé ça, c'est correct. C'est à ce niveau-là qu'il faut vraiment porter cette attention-là, adapter les services à ce type de clientèle particulier qui sont les personnes âgées.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, M. Gravel. M. le ministre.

**M. Hamad :** Parfait. On partage les mêmes principes.

**Le Président (M. Cousineau) :** D'accord. Est-ce qu'il y d'autres intervenants du côté ministériel? Sinon, je vais passer à l'opposition officielle. M. le député de Sanguinet, vous avez 15 minutes.

• (14 h 20) •

**M. Therrien :** Merci, M. le Président. Alors, je salue Mme Gagnon, Mme Laveau et M. Gravel. Très content de vous entendre.

J'ai lu avec attention votre mémoire. Vous avez discuté... J'avais beaucoup de questions, mais il y a certaines questions qui ont été éclairées, là, par votre intervention et aussi les réponses que vous avez destinées au ministre.

À la page 4, je vais vous citer puis ensuite je vais vous demander de commenter, là, un petit peu ce que... vous voulez peut-être en rajouter par rapport à ce que vous avez déjà écrit : «Mais comme plusieurs événements récents — donc à la page 4, quatrième paragraphe — sont venus altérer la confiance de la population québécoise envers des principes quasi [malléables], notamment ceux à l'égard des contrats signés, les personnes retraitées et préretraitées sont inquiètes des répercussions que pourrait avoir sur elles la réorganisation de services qui les concernent directement.» On sait qu'on a... les deux gouvernements, on s'est succédé, puis on est intervenus, suite à la commission sur le rapport D'Amours, on est intervenus avec la réflexion qu'il fallait faire des modifications dans les régimes de retraite. Si on regarde la trame historique, là, depuis deux, trois ans, là, j'aimerais ça vous entendre un peu plus sur ces propos que vous nous adressez.

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien, écoutez, ça a fait une brèche, le projet de loi n° 3. Comment est-ce qu'on aurait pensé autrement, ça a fait une brèche. On était conscients des problématiques, mais ça a fait une brèche dans la confiance des gens. Parce que, vous savez, nous, on parle au nom des retraités, c'est sûr. Écoutez, quand on dit qu'on peut toucher à l'indexation des rentes de retraite, alors que c'étaient des contrats qui ont été dûment négociés, et puis tout ça... Les gens se sont dit : Mais qu'est-ce qui peut arriver? On peut perdre nos rentes de retraite à un moment donné. Qu'est-ce qui se passe? Ça a comme eu une vague d'inquiétude. Et on voit se profiler d'autre chose au niveau de la retraite, d'autres changements. Mais, écoutez, les gens, ce n'est pas tous des parlementaires, hein? Les gens, c'est M. puis Mme Tout-le-monde, on est plus ou moins... Ils voient les nouvelles arriver à ce niveau-là, là, ils se disent : Ah! on se souvient, le projet de loi n° 3, O.K., il y a eu des choses qui ont été faites, mais il y a eu une brèche dans la confiance, il y a eu... Puis même, au niveau des retraités, ah! on peut, à un moment donné, toucher l'indexation, c'est sûr. Alors, quand il arrive un changement, quel soit-il, le monde est inquiet parce qu'ils regardent ça. Puis là les gens ne sont pas fous, hein, vous le savez, ils regardent le pattern qui a été mis en place avec le projet de loi n° 3, on pense aux régimes... le projet de loi n° 57 qui s'en vient, on pense à tout ça, on voit le déroulement des choses. Alors là, ils se disent : Bien, qu'est-ce qui va se passer?

Puis, quand on voit une fusion administrative — il y en a eu des tonnes et des masses depuis des années — bien là les gens se demandent : Mais, voyons, une autre fusion administrative! Qu'est-ce que ça va toucher? Est-ce que ça va vraiment améliorer les services? Comment ça va être?

C'est dans cette lignée-là qu'on mentionnait ça. Il y a eu comme un soubresaut, là, les gens se sont dit : Sacro-sainte chose, on ne pensait pas... les contrats, c'était supposé être quelque chose de figé, mais là il y a eu une brèche là-dedans, ça fait que qu'est-ce qui se passe? Ça fait que ça fait peur, ça dérange.

C'est pour ça qu'on voudrait qu'il y ait beaucoup d'information de donnée, on voudrait... On s'est présentés comme étant des gens qui participaient aux choses, qui étaient capables d'entendement. On pourrait peut-être faire un comité de partenaires sur... puis parler avec les grands groupes âgés sur votre vision de la retraite, éventuellement donner nos points de vue, vous écouter, retransmettre ça pour ne pas que les gens... qu'il y ait un bris de confiance. Très important, la confiance, pour suivre les choses. Quand on ne les comprend pas puis qu'on voit arriver des choses un peu éparses, bien on a un mouvement de recul, puis là ça marche moins bien. Alors, c'est ça qui s'est passé. Ça a été un choc pour les personnes.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. le député de Sanguinet.

**M. Therrien :** Je voudrais juste rajouter. Vous dites : Je ne suis pas un parlementaire, mais, bon, j'ai des inquiétudes, mais moi, je suis parlementaire, j'ai participé au projet de loi n° 3 et je partage vos inquiétudes par rapport à ce qui s'est fait à ce moment-là. Et on va travailler de façon à ce que justement on y aille le plus possible à visière levée, dans l'évolution de ce projet de loi là, parce que moi, j'ai été marqué, justement, par la perte de confiance qu'on pouvait avoir suite à ce genre de démarche là.

Je voudrais revenir sur l'équité entre la RRQ et la CARRA, vous en parlez à la page 9. C'est-à-dire ça, la page 9? Ne bougez pas, je ne veux pas faire d'erreur. La page 9, oui, en effet. Vous parlez des erreurs de calcul. J'aimerais ça vous

entendre là-dessus, parce que vous avez mentionné à quelque part... à un moment donné vous dites : Bien, la façon qu'on traite les erreurs de calcul par la RRQ, par la CARRA, il y a comme une différence. Qu'est-ce qui nous attend pour la suite des événements, suite à cette fusion-là? Quel modus operandi on va prendre par rapport à cet aspect? Donc, j'aimerais ça vous entendre là-dessus.

**Le Président (M. Cousineau) :** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Judith) :** Oui. Nous autres, ce qu'on souhaiterait, vu qu'il y a une fusion, on s'est dit : C'est une opportunité de changement. Bon, alors, qu'est-ce qu'on souhaite?

Dans la Loi sur la CARRA, l'article 147.0.1, la CARRA peut réviser le montant de la rente sur une période de trois ans. Lorsqu'il y a une erreur de calcul de la part de la CARRA, le retraité se voit obligé de rembourser les sommes versées en trop, même si ce dernier ne pouvait détecter de prime abord l'erreur. Comprenez-vous?

Moi, j'arrive, je reçois mon avis de rente, on me dit que je vais avoir tant de rente par année, tout est correct, casé, puis tout ça. On me parle de ma coordination RRQ à 65 ans, je reçois ça. Bon, moi, je me dis : Bien, c'est parfait, ils ont bien calculé ça. Je regarde à peu près, tout ça.

On a vu des cas, parce que l'AQDR, on est vraiment de la défense des droits, des gens qui nous appelaient et qui nous disaient qu'ils ont été contactés par la CARRA, qui leur ont dit : Bien, il y a eu une erreur. Mettons j'ai 30 000 \$ de base de ma rente. Ils sont contactés un peu plus tard... Et, la CARRA, des fois c'est même arrivé qu'on les appelait pour leur dire : Écoutez, on a fait une petite erreur dans vos calculs, ce n'est pas 30 000 \$ que vous avez droit, c'est 40 000 \$. Tout de suite après, alors là la personne dit : Bien, voyons donc, c'est pourquoi?, puis tout ça, puis on dit : Bien, c'est 40 000 \$, dans les chiffres donnés il y a eu des erreurs, puis tout ça. Ça fait que, la personne qui devait avoir 30 000 \$, on lui affirme qu'elle a le droit à 40 000 \$. Alors là, elle continue. On lui donne une petite rétroaction parce qu'elle était supposée d'avoir 40 000 \$ depuis le début. Là, la personne est contente, aïe! Ça va bien, l'affaire, la vie est belle. Trois ans, un peu moins de trois ans, elle reçoit une lettre de la CARRA qui lui dit qu'elle doit rembourser tant parce qu'il y a eu une erreur, il y a eu une erreur, et puis que ce n'est pas 40 000 \$ qu'elle avait droit, c'est 30 000 \$, et qu'il y a eu une erreur et qu'elle doit rembourser le montant. Et là c'est sûr qu'on peut échelonner le montant qu'elle doit rembourser, le montant après... par mois, tant par mois, puis on calcule le montant qu'elle doit rembourser, mais la personne, voyons, elle ne pouvait pas se douter, elle ne calcule pas tout le temps, là, elle n'a pas toujours un actuaire à côté, son comptable, tout ça. Elle passe, la vie. La vie, elle passe. Là, mettons on lui dit, là... mes chiffres ne marcheront pas, là, ne pensez pas que c'est parce que je les ai mal calculés, mais mettons on lui dit qu'elle doit 30 000 \$. Elle n'a plus de travail, elle est à la rente. Elle doit rembourser ça. Puis ce n'est pas son erreur, elle est victime de l'erreur administrative.

Ça fait qu'à ce moment-là, nous, ce qu'on demande, c'est qu'on permette dans la loi de faire... Là, si la personne va en réexamen, vous comprenez bien, la première étape de révision administrative, on ne lui accorde pas le réexamen parce que l'article 147.0.1 dit que la CARRA a le droit de faire une révision au troisième anniversaire. Alors, on ne lui accorde pas. Si elle s'en va au tribunal d'arbitrage, on ne lui accorde pas non plus parce qu'on se base sur l'article 147.0.1 puis la jurisprudence arbitrale. Alors, la personne, si elle ne veut pas payer ça ou si elle veut faire déclarer l'organisme imputable de faute, elle est obligée d'aller devant le tribunal civil. Non contente d'avoir été lésée, victime, elle est obligée d'aller au tribunal civil.

Nous, on se dit : Ça n'a pas de bon sens, il faudrait trouver un mécanisme pour permettre à la personne qui... vraiment qui a été lésée... Il y a eu une erreur, à la face même, dans son dossier, puis ce n'est pas de sa faute. Bien, coudon, qu'on ait une décision administrative — on peut appeler ça une décision d'équité — quand ce n'est pas dû... quand c'est une erreur de l'organisation, qui permette d'effacer le montant, là, ou de faire quelque chose, de corriger, de donner une chance à la personne, c'est très important, parce que des fois les erreurs ne sont pas détectables, et ce n'est pas le retraité qui fait une erreur, c'est l'organisme qui émet le montant de la rente. Ça fait que le retraité est lésé puis le retraité n'a plus vraiment le choix que de payer, payer, payer. Ça n'a pas de bon sens. Alors, on demande qu'il y ait une clause, qu'il y ait une clause, parce qu'on s'est aperçus... l'article 152 au niveau de la Régie des rentes qui dit : «La régie peut, même après que la décision soit devenue exécutoire, faire remise de la totalité ou d'une partie de la dette si elle juge qu'elle ne devait pas la recouvrer eu égard aux circonstances», alors pour ne pas faire faire tout le mécanisme au retraité. Ce n'est même pas de sa faute. Puis, rendu à un certain âge, tu n'as pas de possibilité de te reprendre tant que ça dans ton revenu. C'est ça qu'on demande, de bien voir pour qu'il y ait une possibilité d'équité envers la personne. Et c'est très important.

**Le Président (M. Cousineau) :** D'accord, Mme Gagnon. On va prendre une autre question. Une autre question, M. le député de Sanguinet?

• (14 h 30) •

**M. Therrien :** Oui, oui, absolument. Bien, d'abord, juste vous demander, ce que vous dites — moi, je trouve que c'est le gros bon sens, là — est-ce que vous... Vous avez sûrement lu le projet de loi, là. Est-ce qu'à quelque part il n'y a pas une trace où on pourrait deviner quelle orientation va prendre le gouvernement par rapport à ces cas litigieux là? Est-ce qu'à quelque part... Moi, j'ai lu, là, le projet de loi puis je ne suis pas sûr d'avoir vu quelque chose, un signal qui nous dise, là : Regarde, on devrait aller dans un sens plutôt que dans un autre, je pense qu'on n'a pas vu ça. Est-ce que vous, vous avez décelé quelque chose qui ressemblait à une orientation quelconque de ce que vous dites?

**Mme Gagnon (Judith) :** Non, on ne l'a pas vu. On l'a signalé, on ne l'a pas vu, parce qu'on a vu que c'est plus dans la question de regroupement administratif puis toutes ces choses-là, changement de nom de loi puis changement de lois qui s'appliquent à... Mais, au niveau de ce que je viens de dire, on ne l'a pas vu.

Mais nous, on a cru bon de le mentionner parce qu'on défend les droits des personnes retraitées et on a un paquet de gens qui nous appellent, à l'AQDR, et qui nous montrent leurs cas, et qui nous en parlent. Vous l'avez vu dans *La Presse* à l'heure actuelle, il y a quelqu'un qui a sorti un cas tout dernièrement. On a accompagné des gens et on demande ça. On sait que vous voulez améliorer les services, on comprend qu'on s'en va vers... qu'il faudrait aller vers le meilleur, mais il faudrait faire ce petit bout-là pour améliorer vraiment la chose.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, Mme Gagnon. M. le député de Sanguinet.

**M. Therrien :** Bien, d'autant plus que les gens qui se retrouvent à la retraite souvent ont moins d'opportunités de rembourser des paiements comme ça quand ce n'est pas prévu.

**Mme Gagnon (Judith) :** Non.

**M. Therrien :** Ils peuvent difficilement aller travailler ou... bon, on sait la situation laquelle ils vont vivre, ça fait en sorte qu'ils ont beaucoup de difficultés à arriver devant des imprévus comme ça. Je ne sais pas si c'est dans votre mémoire ou dans un autre, peut-être... j'oublie, là, mais on mentionne justement les problèmes liés aux gens qui sont à la retraite puis qui ont prévu des traitements salariaux, bien, des traitements de revenus, puis finalement sont très dépendants de ce qui va se passer sur leurs chèques de retraite.

Dernière question. Je ne sais pas combien qu'il me reste de temps.

**Le Président (M. Cousineau) :** Bien, il vous reste deux minutes.

**M. Therrien :** O.K. Bon, j'aimerais ça que vous clarifiez quelque chose, parce que je l'ai lu... je ne l'ai pas lu rapidement, je l'ai lu, et possiblement que c'est mon intelligence qui fait un blocage à la compréhension, j'imagine, mais, page 10, vous parlez d'indexation de rente. Je voudrais juste que vous m'expliquiez un peu, là, en quoi ça consiste...

**Mme Gagnon (Judith) :** Bon, écoutez...

**M. Therrien :** ...pour être sûr, parce que j'ai compris, là, mais il me semble que je n'irais pas me battre dans les autobus avec ça, là. J'ai de la misère à vous dire, là...

**Mme Gagnon (Judith) :** Vous n'irez pas vous battre dans les autobus? Écoutez...

**M. Therrien :** C'est une façon de parler, là, ce n'est pas mon... Mais, tu sais, j'aurais de la misère à dire que ma compréhension est costaud. Je vous laisse aller là-dessus.

**Mme Gagnon (Judith) :** O.K. Alors, écoutez, dans les régimes publics, l'indexation, il n'y a pas eu de pleine indexation tout le temps, vous le savez, il y a des revendications qui se font au niveau du secteur public. Alors, les gens qui ont acquis leur rente après juillet 1982, date à laquelle la loi a été changée pour une indexation à l'indice des prix à la consommation moins 3 %, les taux d'indexation étant beaucoup plus élevés qu'aujourd'hui... Non, c'est-à-dire que, écoutez, pour faire une histoire simple, je ne veux pas compliquer l'affaire, c'est qu'à la CARRA les gens qui sont retraités des services publics, ils n'ont pas une pleine indexation de toutes leurs années. Il y a des années qu'il y avait des calculs, puis il n'y en avait pas, puis il y en a d'autres qu'il y en avait IPC moins un certain pourcentage. Alors, les gens se déclarent lésés de ça parce qu'ils vivent avec la somme après, là. Je veux dire, on a bien beau dire que c'est une rente de retraite, mais tu dois vivre après. Alors, c'est pour ça qu'on se dit : Avec la fusion, est-ce qu'il va arriver quelque chose là-dessus? On ne peut pas revenir en arrière, mais on indique cette problématique-là.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, Mme Gagnon. Alors, c'est tout le temps que nous avons pour le premier groupe d'opposition, alors je vais passer la parole au député de Nicolet-Bécancour pour les 10 prochaines minutes.

**M. Martel :** Merci, M. le Président. Bien, bienvenue à vous trois. Très content de vous recevoir. Puis je veux vous féliciter pour l'engagement que vous avez de représenter des retraités. Souvent, la société est faite en fonction des gens qui sont actifs sur le marché du travail, des étudiants, des choses comme ça, mais, à un moment donné, les gens, ils quittent, puis c'est important pour eux d'avoir des représentativités, puis, à cet effet-là, je trouve que votre organisme est très significatif par rapport au projet de loi qu'on étudie.

Mais, juste pour mon bénéfice, mais peut-être pour le bénéfice aussi des gens qui nous écoutent, j'aimerais ça savoir qui est membre de votre association, comment ça fonctionne, c'est ça.

**Le Président (M. Cousineau) :** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Judith) :** Je vais vous l'expliquer avec grand plaisir. Nous, on regroupe des gens de 50 ans et plus toutes catégories confondues, on regroupe des retraités de tous les secteurs d'activité, pas nécessairement juste du secteur public, du secteur privé, de tous les gens qui sont retraités ou préretraités. On n'a pas de catégorisation comme certains groupes qui catégorisent les gens. Alors, nous, on a une masse de gens qui peut être plus riche, mais on a une grosse

masse qui peut être plus pauvre, qui ont juste leur rente de retraite, leur pension de vieillesse ou différentes petites choses. Alors, on regroupe une grosse masse de personnes mais pas catégorisée.

**M. Martel** : Mais combien vous êtes? Je veux dire que...

**Mme Gagnon (Judith)** : 27 000 membres, à l'heure actuelle.

**M. Martel** : C'est ça. Quelqu'un qui est retraité, il n'est pas automatiquement membre chez vous.

**Mme Gagnon (Judith)** : Non.

**M. Martel** : Il y a une cotisation, j'imagine, hein?

**Mme Gagnon (Judith)** : Très faible, parce que nous, on est vraiment à but non lucratif, parce qu'on croit au pouvoir gris aussi, c'est clair. C'est que nous, on demande une cotisation très faible, de 20 \$ par année, pour que les gens deviennent membres de chacune de leurs sections de l'AQDR, où ils reçoivent des services, ils reçoivent même des... ils ont droit à des séances d'information, ils ont droit des fois, dépendamment des sections, à de l'accompagnement juridique parce qu'on a des partenariats avec les universités, ils ont le droit à différentes affaires. Nous, notre mot d'ordre, c'est vraiment d'accompagner les aînés dans leur cheminement pour qu'ils soient le plus autonomes possible et qu'ils apprennent à défendre leurs droits.

**M. Martel** : Donc, vous représentez des gens qui sont bénéficiaires seulement de la Régie des rentes du Québec et des gens qui sont bénéficiaires de la CARRA puis, à un moment donné, de la Régie des rentes du Québec?

**Mme Gagnon (Judith)** : Non, c'est plus que ça. Il peut y avoir des gens qui sont bénéficiaires, comme madame, de retraites fédérales, de leurs fonds de retraite. Il y en a qui sont aussi bénéficiaires de l'université, de...

**M. Martel** : Non, mais, je veux dire, par rapport au projet de loi qu'on...

**Mme Gagnon (Judith)** : Oui, oui, oui. Par rapport au projet de loi, oui.

**M. Martel** : O.K. Si, de la façon que vous traitez avec les deux organismes... Parce que, quand il y a une fusion, évidemment, il y a l'influence d'une... ça va être une nouvelle entité, mais ça va être influencé beaucoup... peut-être plus par une organisation que l'autre. Dans la façon que vous avez de procéder, quand vous avez à procéder, avec les deux organismes, s'il y avait un modèle que vous souhaiteriez qui soit plus influencé par rapport à l'autre, ce serait quoi?

**Mme Gagnon (Judith)** : Écoutez, on ne peut pas vraiment faire la comparaison. Très clairement, la Régie des rentes, c'est plus facile que les rentes CARRA, mais on considère que — puis on n'a pas vraiment suivi — c'est plus facile, c'est plus simple, pour quelqu'un, d'avoir son chèque de Régie des rentes que d'avoir son chèque de rente CARRA, que c'est plus compliqué. Mais ce qu'on souhaiterait, c'est que... Même si c'est plus compliqué, quand tu as ton chèque de rente de la CARRA — ce ne sera plus ça maintenant, du régime public — on voudrait qu'il y ait un service à la clientèle de haut de gamme, de haut niveau pour permettre à la personne de bien comprendre les choses. On considère qu'il y a eu une amélioration des services exceptionnelle à la Régie des rentes, mais... C'est plus simple, on vous le dit. CARRA, ce n'est pas facile dans les calculs. Mais, si, lors de la fusion des deux, bien, les deux vont être ensemble, puis il va y avoir une amélioration globale, on souhaiterait ça.

**Le Président (M. Cousineau)** : M. Gravel, vous voulez ajouter quelque chose?

• (14 h 40) •

**M. Gravel (Serge)** : Oui. Pour rajouter quelque chose à ce que Judith, elle parle, pour vous donner un exemple, vous regardez avec la dernière modification qui a eu lieu au niveau du service au téléphone, ça a été l'explosion, ça a monté à 100 000. Ça, c'en est un parfait exemple qui prouve ce que je disais tout à l'heure, qui appuie ce que je disais tout à l'heure, c'est-à-dire que c'est une clientèle qui a besoin de plus... à plus de questions. Ça, c'est comme la marmelade : quand tu n'en as pas beaucoup, tu l'étends. Puis, quand tu en as beaucoup, bien ça, c'est une autre histoire. Les gens, ils commencent à prendre de l'information, mais il faut qu'ils la digèrent. Avant, il n'y en avait pas, ils ne savaient pas. C'était un peu... On pourrait parler de d'autres exemples, c'est plein de même. C'est de ça qu'on parle. Il faut que les gens aient plus de services, dans ce sens-là, adaptés à eux, clientèle très particulière.

Il ne faut pas oublier aussi que notre association — moi, je simplifie à l'inverse — elle représente tout le monde, finalement, parce que pratiquement tout le monde sauf les... même pas, ont une régie des rentes, un supplément, ainsi de suite. On représente tout le monde. On ne fait pas de poids entre les syndiqués, non-syndiqués.

Par contre, à votre question, qui est fort intéressante, et on se l'est posée, la question, mais, comme le but de la loi, c'est l'intégration de la régie et de la commission, on n'a pas voulu y embarquer, mais là vous me donnez l'occasion, oui, je l'ai remarqué, que, dans... on a remarqué que, dans l'attribution du bureau de direction, à 17 membres... Oui, ça nous vient à l'esprit. Les 17 membres, les régimes en question, ça va être quoi, leur poids par rapport aux représentants retraités? Moi, je réponds par mon expérience, j'ai été 26 ans président de régime de retraite à Sainte-Foy, à Québec, Québec j'étais dans

l'administration, et, par les lois de gouvernance, qu'on a appris avec le temps, il existe des outils dans lesquels ledit conseil d'administration peut s'encadrer pour atteindre certains objectifs. Puis, vous savez, par les lois aussi, les lois de gouvernance... les règles de gouvernance, plutôt, c'est quelque chose qui est... un outil qui est fort intéressant pour atteindre les objectifs que le règlement va dire, parce qu'on doit appliquer le règlement. C'est ce volet-là aussi, pour répondre à votre question plus précise. Oui, il y a une inquiétude à ce niveau-là, mais il faut faire le bon équilibre des choses.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. le député de Nicolet-Bécancour, il vous reste trois minutes.

**M. Martel :** Oui, très rapidement. Tantôt, vous avez abordé la question de l'informatique, puis, tu sais, l'objectif, c'est de s'améliorer, c'est d'être efficace, puis inévitablement il faut mettre à profit la technologie d'aujourd'hui, mais la clientèle... Je vais parler plus des retraités. Moi, je pense à mes parents qui ont plus que 80 ans, tous les deux, là. Ma mère, *Facebook*, c'est pas pire, là, mais, si je leur demande de faire du travail par rapport à l'informatique, ça peut être assez compliqué. Est-ce que vous avez des craintes par rapport à ça? Moi, j'aimerais ça vous entendre si vous avez des messages à lancer aux personnes qui vont être en charge de faire le regroupement que, même si de plus en plus, pour la population, l'informatique, ça devient... c'est aussi simple que le téléphone, là, pour une bonne partie de la population, ce n'est pas aussi simple que ça.

**Le Président (M. Cousineau) :** Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien, écoutez, je pense que vous ouvrez une porte qu'on va prendre. Écoutez, c'est sûr que l'informatique, c'est la voie d'avenir, mais il y a des gens plus âgés qui n'ont pas suivi le développement de la société, et ce n'est pas de leur faute, parce qu'avant... Ça a été très rapide, ce développement-là, puis avant il y en avait plus ou moins. Alors, quand tu demandes à des gens d'aller en ligne constamment, d'aller chercher leur information, de faire leur calcul en ligne, d'être capable de comparer leurs choses, bien c'est impossible, c'est impossible parce que tu ne peux pas prendre des personnes qui n'ont jamais fait ça ou qui ne le font pas quotidiennement pour les amener à un autre niveau, ça ne marche pas. Alors, ces gens-là vont toujours dire : Oui, oui, oui, puis ça va faire correctement, mais il faudrait améliorer les services à la clientèle, le téléphone, améliorer les services pour que la même information soit donnée par deux personnes différentes... ne pas qu'on retrouve des fois à la même question deux avis différents. Il faudrait aussi améliorer les services sur place où les personnes peuvent se rendre. Il faut donner des moyens à une clientèle qui est moins habile au niveau informatique mais qui a tout aussi droit à son information.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, Mme Gagnon. Il reste...

**M. Martel :** Non, merci beaucoup. C'est ça que je voulais entendre. Merci...

**Le Président (M. Cousineau) :** Ça va, M. le député de Nicolet-Bécancour? De toute façon, ça termine le temps qui vous était alloué. Alors, nous allons revenir à M. le ministre. Vous avez encore 17 minutes, M. le ministre.

**M. Hamad :** Je reviens. C'est important, ce que vous dites, Mme Gagnon, puis vos deux collègues. Dans votre esprit, là, on se comprend que, si quelqu'un a fait une mauvaise déclaration, pas volontaire, mais une mauvaise déclaration, on ne peut pas... la CARRA ne peut pas être responsable des erreurs après, parce que ces erreurs-là sont engendrées par une mauvaise déclaration. Est-ce que ça, c'est clair dans votre esprit? Lorsqu'on parle d'une erreur, on parle d'une erreur où la CARRA elle-même, en faisant le calcul, le fonctionnaire qui a fait les calculs, il s'est trompé...

**Mme Gagnon (Judith) :** Exactement.

**M. Hamad :** ...mais on ne parle pas d'une erreur, mettons, que le citoyen lui-même, il a fait une fausse déclaration...

**Mme Gagnon (Judith) :** Non, non, non, M. le ministre.

**M. Hamad :** ...pas volontaire, mais par erreur il a dit : J'ai travaillé 30 ans à la commission scolaire, alors... On se comprend là-dessus?

**Mme Gagnon (Judith) :** Non, mais ça, M. le ministre, vous ouvrez une bonne porte aussi. On s'entend : quand c'est une erreur dans les processus administratifs de la CARRA, une erreur de calcul ou d'un employé qui arrive à une donnée, comme tel, où le retraité ne peut pas... Ce n'est pas lui, ce n'est pas de sa faute.

**M. Hamad :** C'est correct. Deuxième question. Vous avez dit qu'il y a beaucoup de monde qui vous appellent puis ils ont des problèmes d'erreur. Avez-vous une idée des montants et du nombre de personnes qui vous appellent? Parce que vous avez dit «beaucoup».

**Mme Gagnon (Judith) :** Oui. Oui, on a dit «beaucoup». On en a eu beaucoup pour la section Québec, l'AQDR Québec, on en a eu une vingtaine dans l'année. C'est beaucoup.

**M. Hamad :** Une vingtaine. Des montants de...

**Mme Gagnon (Judith) :** Des montants allant de 500 \$... La dernière, c'était 27 000 \$.

**M. Hamad :** Ça, c'est la dernière la plus grosse ou...

**Mme Gagnon (Judith) :** La plus grosse qu'on a eue.

**M. Hamad :** O.K., la dernière, c'est-à-dire que la marge, c'est entre 500 \$ et 27 000 \$.

**Mme Gagnon (Judith) :** Mais ce qu'on a vu, c'est un petit échantillon, M. le ministre.

**M. Hamad :** C'est correct, oui, oui. Mais en fait les gens vous ont appelés, et tout ça, là? O.K. Puis le 27 000 \$, c'est une erreur sur quelques années, ça? Ils se sont trompés de...

**Mme Gagnon (Judith) :** C'est une erreur qui a été faite par la CARRA, une erreur qui a été faite par la CARRA puis que la dame, elle ne pouvait pas voir ça, là, ce n'est pas elle... Elle n'a eu aucun mot à dire là-dedans.

**M. Hamad :** C'est correct, O.K., je comprends ça. Parfait, O.K.

Là, on change de sujet. Au niveau des services, juste vous dire, là, le principe, ce qu'on a sur la table, c'est qu'on fusionne les services ensemble et on essaie de les améliorer en ayant un pool plus d'expertise. Exemple, à la CARRA, il y a plusieurs actuaire actuellement, puis là on va avoir un pool d'actuaire des deux, de la Régie et la CARRA ensemble, qui va améliorer, qui va renforcer les équipes. Le service à la clientèle, le taux de satisfaction que j'ai vu, ils me disaient que c'est 92 %. Mais là notre objectif, l'objectif de la fusion, c'est apprendre des deux, parce que, là, vous avez deux organisations qui fonctionnent probablement bien, parce qu'on a des sondages, puis les taux de satisfaction sont bons, mais, je pense, en fusionnant, on va évidemment viser à améliorer les services. Je veux vous rassurer : L'objectif, c'est améliorer les services. L'objectif, ce n'est pas couper dans les services. Pourquoi? Parce qu'on ne coupe pas dans les budgets, on ne coupe pas, on n'élimine pas les budgets. Donc, normalement...

Et on maintient aussi... un autre élément important pour vous, Mme Gagnon et M. Gravel... Parce que, vous, c'est le fédéral, si j'ai compris, Mme Laveau, mais, pour vous deux, il y a des comités de retraite dans vos fonds. Comme vous, là, probablement que c'est le RREGOP, hein, Mme Gagnon?

**Mme Gagnon (Judith) :** Oui.

**M. Hamad :** O.K. Alors, le RREGOP, il y a un comité de gestion du fonds, hein, vous savez ça.

**Mme Gagnon (Judith) :** Oui, très bien.

• (14 h 50) •

**M. Hamad :** Bien sûr. Alors, ce comité-là, on ne le touchera pas. Et même la demande du président de comité... Ils nous ont dit : Nous autres, on a un actuaire qui travaille pour nous qui va faire l'analyse pour le RREGOP, pour voir... l'analyse actuarielle, etc., et on les rassurés, c'est que les mêmes services qu'ils reçoivent maintenant, ils vont continuer à les recevoir. Alors donc, les 30 fonds gérés par la CARRA, par exemple, on maintient les mêmes structures, c'est-à-dire comité de gestion du fonds, etc., qui est géré par les membres, les membres, et c'est là que ça se passe. Et d'ailleurs ces gens-là paient la CARRA pour les services rendus, les régimes, là, le RREGOP, etc., paient — vous le savez, mais c'est le bénéfice de ceux qui nous écoutent. Ces gens-là paient, donc ils demandent un rendement pour le paiement qu'ils font puis ils demandent des comptes à rendre. Ils demandent : C'est quoi, les services qui m'ont été rendus?, et par la suite ils vont payer pour les services rendus. Donc, il y a une évaluation. Puis, après mes rencontres avec eux, j'ai senti qu'il y a un système rigoureux de contrôle des dépenses.

Puis en passant il y a une bonne gestion, parce qu'on regarde les rendements, par exemple, les rendements à la Caisse de dépôt actuellement ne sont pas mauvais. Malgré tout ce qu'on entend dans les rendements, ils sont corrects. Et à la Régie on a un rendement de 7 % à peu près. Donc, c'est des bons rendements, c'est les rendements qu'on a prévus au départ pour assurer la pérennité des régimes. Alors, là-dessus, ça, on ne touche pas à ça. Qu'est-ce qu'on va toucher dans la fusion, c'est les services administratifs, c'est les services de communication, des conseils, etc., ceux qui ne touchent pas nécessairement, là, les régimes comme tels. Ça, c'est un élément.

L'autre élément, c'est qu'évidemment il y en a qui vont venir dire ici : Bien là, si vous changez le système de paie, vous mettez un nouveau système de paie, vous en avez deux avant, ça peut coûter plus cher. Probablement ils ont raison, et on ne touchera pas à ça. Pourquoi? Parce qu'on ne veut pas faire des projets pour engendrer des coûts additionnels.

Alors, l'objectif, vraiment, c'est renforcer l'expertise dans le but de donner un meilleur service soit à la clientèle qui est les régimes à la CARRA puis la clientèle de la Régie des rentes, les citoyens, les rentiers et ceux qui cotisent à la Régie des rentes. Alors, c'est comme ça; l'objectif de le faire. Là, on n'est pas dans la loi n° 3, n'est pas dans la gestion des régimes, c'est important de le mentionner.

L'autre élément, la Régie des rentes fait une tournée de consultation, vous le savez, à chaque cinq ans, probablement que vous allez venir faire un mémoire, et, dans cette tournée-là, la Régie des rentes demande aux citoyens : Qu'est-ce que vous en pensez, de la retraite, de l'avenir, des possibilités, l'âge de la retraite?, pour la Régie des rentes, là, on parle

de la Régie des rentes, on ne parle pas de l'âge de la retraite pour tout le monde. Alors, tous ces éléments-là, la régie, à chaque année... à chaque cinq ans fait une tournée, on fait la consultation. Je vous rappelle qu'on a fait la consultation il y a quelques années, et la consultation que nous avons faite nous a permis, le gouvernement, peu importe lequel, d'adopter... de créer un régime qui s'appelle le régime volontaire de retraite. Alors, ça, c'est suite à la consultation qu'on a faite. J'étais là dans le temps, lorsqu'on a fait la consultation. Et ça a mené à créer un nouveau régime qui s'appelle le régime volontaire de retraite. Donc, la consultation sert à échanger puis à entendre les opinions. Ça, c'est un élément.

Il y a aussi le service à la clientèle où le citoyen, il peut aller. Moi, je vois, là, des fois, dans mon bureau, il y a des citoyens qui montent pour la CARRA parce qu'ils ont des... probablement des problèmes ou une demande d'information, il y a des séances d'information qu'on fait. Évidemment, peut-être on ne fait pas assez, je suis d'accord avec vous, il faut toujours faire plus. Puis je tiens compte aussi de ce que vous avez dit, M. Gravel. Évidemment, on fait appel peut-être à une clientèle un peu plus âgée et... pas vous, là, vous, vous avez l'air d'un gars qui contrôle l'ordinateur et capable de travailler là-dedans facilement, mais peut-être ceux qui sont plus vieux que vous de plusieurs dizaines d'années, vous avez raison, c'est ceux qui sont encore sur le papier. Évidemment, il faut s'adapter à cette réalité-là. Et évidemment l'autre génération qui arrive, votre génération, la génération de Mme Gagnon, il va être encore plus facile de rentrer dans les systèmes informatiques puis moins de papier, etc., mais c'est clair qu'il faut encore travailler dans ce système-là, il y a toutes sortes de monde. Remarquez, là, vous êtes quand même... Les retraités, lorsqu'on parle des anciens fonctionnaires municipaux, fédéraux, provinciaux, normalement vous êtes habiles dans ces choses-là, mais évidemment ça fait partie du défi de la nouvelle Retraite Québec de tenir compte des services à la clientèle.

Donc, ce que je veux vous rassurer, c'est qu'on n'amène pas de changement aux régimes. On change juste la Loi sur la CARRA, pas la Loi sur le RREGOP, par exemple. Ce que vous parlez, l'article 147, c'est la Loi du RREGOP, c'est lui qui dit ça, là, donc il faut demander aux gens du RREGOP. Ça veut dire... Il y a deux parties, le RREGOP : ceux qui reçoivent la rente puis ceux qui cotisent pour la rente. Ceux qui cotisent à la rente, c'est le gouvernement du Québec mais aussi vos collègues fonctionnaires qui cotisent. Les participants, eux autres, on va leur dire : Maintenant, les pertes par erreur, vous allez l'absorber dans votre régime. Il faut leur demander leur opinion, hein, je pense que c'est normal. Alors donc, l'approbation de tout ça, ça se fait par ces gens-là mais pas par cette loi-là. Cette loi-là ne touche pas la Loi du RREGOP. Cette loi-là, c'est une loi mécanique pure. Il n'y a pas de changement d'âge de la retraite, il n'y a pas de changement d'organisation, tout ce qu'on fait... pas de changement d'organisation dans le sens qu'on fait une fusion mécanique entre deux dans le but d'avoir le meilleur des deux, pour avoir une meilleure organisation et surtout rejoindre des équipes ensemble. Autrement dit, il y en a actuellement, je pense, plus, d'actuaire, à la CARRA qu'à la Régie des rentes, alors ça va être une équipe encore plus forte, plus forte pour faire l'analyse pour les régimes comme vous mais aussi pour les régimes privés. Vous avez parlé tantôt de régimes privés. Alors, il va y avoir des modifications, les régimes des universités, il va y avoir des modifications, le suivi, la surveillance des régimes de retraite au Québec où des millions de travailleurs sont impliqués.

Alors, c'est comme ça qu'on veut faire. Donc, on n'a pas l'intention de jouer avec l'âge de la retraite, jouer avec les conditions, ce n'est pas ici, dans ce projet de loi là. Ça vous rassure, Mme Gagnon, en partie...

**Le Président (M. Cousineau) :** Mme Gagnon.

**M. Hamad :** ...pas totalement nécessairement aujourd'hui?

**Le Président (M. Cousineau) :** Oui, Mme Gagnon.

**Mme Gagnon (Judith) :** On était conscients, M. le ministre, que ce n'était pas le propre du projet de loi, c'était plus mécanique de fusion, mais on jugeait ça important de vous déposer nos inquiétudes. On était conscients de ça, M. le ministre. Ce que vous avez dit, c'est important aussi de le redire, mais on savait que ce n'était peut-être pas le propos. Mais on voulait manifester notre inquiétude, alors on l'a fait aussi.

**M. Hamad :** ...ça, c'est important de le dire, de rappeler. Souvent, c'est qu'on oublie, là, il faut nous le rappeler. Mais on est d'accord, en passant, il n'y a pas de... Puis moi, je vous dis, de notre côté... j'entends vos inquiétudes, et c'est normal. Vous l'avez dit vous-mêmes : Les changements, ça peut être une amélioration, mais toujours il y a une inquiétude dans le changement, vous avez tout à fait raison. S'il n'y a pas d'inquiétude dans le changement, c'est parce que peut-être qu'on est trop naïf, mais vous ne l'êtes pas, donc c'est normal. Puis notre job à nous ici et la job des collègues aussi, c'est de s'assurer que ce qu'on fait, ça va vous rassurer après. Alors, on est dans la bonne direction, les deux parties, là.

**Le Président (M. Cousineau) :** Oui, M. Gravel.

**M. Gravel (Serge) :** Je renchérirais à ce que vous venez de dire là. Vous avez utilisé un point que j'ai apporté tout à l'heure, la gouvernance, justement vous faites allusion à... Ceux qui ont oeuvré dans les comités de retraite connaissent. Par le biais des comités de retraite, par les règlements de gouvernance, on peut faire... répondre à certaines demandes qu'on a faites, justement, au niveau de l'équité, c'est possible effectivement. Mais on voulait passer le message.

**M. Hamad :** Le message est bien reçu, puis ça vaut la peine de rencontrer le comité de gestion du RREGOP puis d'en parler, de votre problème, parce que, dans votre problème, moi, je vois qu'il y a une inéquité là-dedans. C'est

quelqu'un qui commet une erreur, puis l'autre paie. Il y a une inéquité, pour moi, que je ne suis pas à l'aise avec ça. Et surtout on attaque des personnes qui ont un faible revenu, c'est encore pire, tu sais, et je n'aime pas ça. Donc, ça vaut la peine aussi en même temps — vous êtes articulés, vous êtes bien préparés — de rencontrer le RREGOP, dire : Bon, vous gérez ça, puis regardez le montant qu'on parle par rapport à l'ensemble du fonds, peut-être que ça va faire partie... Par contre, si la personne qui traite les dossiers, elle fait des erreurs souvent, là, on va se poser des questions aussi.

**Le Président (M. Cousineau) :** Mme Laveau.

**Mme Laveau (Nicole) :** Oui, bon, j'aimerais apporter une précision à ce que vous avez dit, M. Hamad, un peu plus tôt...

**Le Président (M. Cousineau) :** M. le ministre.

**Mme Laveau (Nicole) :** ...concernant qu'on faisait une demande pour avoir deux représentants de personnes retraitées. Ces deux... oui, on les a dans le projet de règlement, qu'il y avait déjà deux représentants, mais, nous, c'étaient deux représentants dans le groupe de neuf, soit au paragraphe 4° de l'article 8. En tout, finalement, ce seraient trois personnes retraitées, c'était juste une précision que j'aimerais apporter. À la page 5 du projet de loi.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. le ministre.

**M. Hamad :** ...c'est une question mathématique, là. Ce n'est pas parce qu'on fusionne deux organisations, on prend 15 membres du conseil d'administration de la Régie plus 15, ça fait 30. Le but, ce n'est pas... Tu sais, dans un conseil, à 30, là, ça fait une grande table, là. Là, on fait un conseil de 17. Alors, on ne peut pas prendre un là, un là, puis on double, vous comprenez, là, on ne peut pas faire ça, là, sinon on va doubler les membres du conseil d'administration, on va arriver à 30.

Donc là, ce qu'on fait, on fait le meilleur. Dans la CARRA, avant, il y avait un retraité dans la CARRA, parce que vous avez l'air à connaître la CARRA davantage. Là, aujourd'hui, dans le nouveau conseil d'administration, il va y en avoir deux, retraités, donc c'est le double de ce qu'il y avait avant à la CARRA. Par contre, dans la Régie des rentes, vous en avez deux, ils maintiennent deux, O.K.?

Mais où c'est plus important, je pense, c'est les comités de retraite, c'est le comité qui gère le RREGOP. Ce comité-là, là, c'est eux autres qui décident de la politique de placement, c'est eux autres qui gèrent le fonds, là. Votre fonds, Mme Gagnon, là, c'est ce comité-là qui gère pour vous, là, ça, c'est important. Vous aussi, monsieur... Quel fonds, les employés municipaux? Y en a-tu à la CARRA?

**Une voix :** ...

**M. Hamad :** Les élus, pas les... O.K. Donc, vous, vous avez un comité ailleurs, pas à la CARRA, là, vous, là, monsieur.

**M. Gravel (Serge) :** Nous, c'est complètement à part. C'est dans le régime complémentaire des municipalités.

**M. Hamad :** O.K., vous êtes... O.K. Mais ça a l'air que les élus municipaux sont à la CARRA.

**M. Gravel (Serge) :** Ça, c'est d'autre chose, ils sont avec vous.

**M. Hamad :** Oui, oui, c'est une autre chose. C'est vos anciens patrons.

**M. Gravel (Serge) :** Oui, exactement.

**M. Hamad :** Oui. Mais ces gens-là, ils ont un comité de retraite géré qui décide de leurs placements. Je voudrais revenir au RREGOP parce qu'il est majeur, le RREGOP représente la majorité du montant d'argent géré par la CARRA. Donc, ce comité-là, il a un rôle majeur, et, la représentativité de la clientèle du RREGOP, là c'est important d'avoir vraiment... Puis je pense que c'est 50-50, si ma mémoire est bonne. Oui, c'est ça. C'est là que c'est important, parce que moi, si j'étais comme vous, Mme Gagnon, ce qui est important pour moi, c'est le comité qui gère le RREGOP qui est important pour moi, c'est eux autres qui prennent les décisions de placement puis c'est eux autres qui vont me donner un bon rendement si ça marche. Évidemment, il y a la Caisse de dépôt, mais il y a une politique de placement que le RREGOP, il a une politique complètement différente, par exemple, que la Régie des rentes, que les autres, les RPP. Puis il y en a plein, il y a 30 régimes.

**Mme Gagnon (Judith) :** On est conscients de ça, M. le ministre.

**M. Hamad :** Oui, mais c'est important de le mentionner pour ceux qui nous entendent.

**Le Président (M. Cousineau) :** Alors, il reste une minute, M. le ministre.

**M. Hamad** : Juste ajouter... Dans le conseil, il y a aussi la clientèle, il y a des sièges pour la clientèle, il y a trois... deux, mais, dans les représentants de la clientèle, ça peut être des retraités aussi.

**Mme Gagnon (Judith)** : Il y a seulement un représentant... Ah! dans la clientèle? Quel article, M. le ministre?

**M. Hamad** : Il y en a deux, il y en a deux, représentants des employés participant aux régimes, représentants du milieu de travail. Alors, les représentants de régimes administrés par la CARRA, comme le RREGOP, le RRPE, là, il y en a deux, les employés participant aux régimes. Ça, c'est les participants. Ça, c'est les participants, ici. Il y en a au total deux, O.K., on va revenir à deux.

• (15 heures) •

**Le Président (M. Cousineau)** : Alors, nous allons conclure, il reste 30 secondes peut-être. Conclusion? Non, ça va? Ça va. Alors, Mme Gagnon, Mme Laveau puis M. Gravel, merci de votre participation à cette commission parlementaire.

Je vais suspendre quelques instants et demander au prochain groupe de bien vouloir prendre place, s'il vous plaît. Suspension.

(Suspension de la séance à 15 h 1)

(Reprise à 15 h 4)

**Le Président (M. Cousineau)** : À l'ordre, s'il vous plaît! Je souhaite... Ça va? Oui, merci. Alors, je souhaite la bienvenue à l'Association québécoise des retraité-e-s du secteur public et parapublic. Donc, je vous invite à faire votre présentation. Comme le groupe précédent, vous avez 10 minutes, puis par la suite nous allons procéder à 50 minutes d'échange.

Alors, je crois que c'est M. Tremblay qui va prendre la parole.

#### **Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic (AQRP)**

**M. Tremblay (Donald)** : Exact, oui.

**Le Président (M. Cousineau)** : Vous pouvez présenter les gens qui vous accompagnent, M. Tremblay?

**M. Tremblay (Donald)** : Oui. M. le Président, M. le ministre, chers membres de la commission, bonjour. Je me présente : Mon nom est Donald Tremblay, je suis le président de l'AQRP. Et, à ma droite, je suis accompagné de Normand Bérubé, qui est le premier vice-président, et, à ma gauche, M. Gabriel Pinard, qui est notre directeur général.

Alors, nous sommes ici au nom de plus de 30 000 membres provenant de tous les secteurs de l'appareil public. L'AQRP a pour mission de défendre et de promouvoir les droits et les intérêts non seulement des personnes âgées du Québec... de ses membres, pardon, mais aussi des quelque 1,4 million de personnes âgées du Québec, dont 319 000 proviennent des retraités de l'État. Comme à toutes les fois que se dessinent des changements qui concernent cette catégorie de population, nous croyons de notre devoir de soulever certains aspects du projet de loi actuel. C'est essentiellement la raison de notre présence, et nous vous remercions infiniment de nous accueillir.

Les changements proposés par le projet de loi n° 58 nous laissent entrevoir des opportunités, certes, mais ils soulèvent également de façon tout aussi certaine des inquiétudes. Si le passé est garant de l'avenir, les modifications de structure dans l'appareil gouvernemental n'ont pas toujours été très heureuses pour les citoyens que nous sommes, surtout quand elles sont motivées par la rigueur budgétaire. Ne perdons pas de vue non plus que la CARRA n'est pas encore complètement remise des derniers changements informatiques, amorcés, je vous le rappelle, il y a sept ans.

Il va de soi que la fusion de deux organismes de la taille de la Régie des rentes et de la CARRA entraînera nécessairement une réorganisation de l'ensemble des activités des deux organismes. En ce sens, nous croyons que vous devez en revoir les procédures afin de sélectionner les meilleures pratiques. Nous estimons que les membres de la commission doivent porter une attention particulière aux différents enjeux que nous soulèverons afin que cet exercice aille au-delà du simple regroupement de deux organismes et qu'il ajoute un plus aux services à la clientèle.

D'entrée de jeu, nous souhaitons d'abord apporter à votre attention trois lacunes qui ont entaché la crédibilité de la CARRA et entraîné des préjudices pour plusieurs retraités : les délais de traitement des prestations, la qualité et la fiabilité de l'information transmise à l'administré et, enfin, l'absence de possibilité d'une remise de dette lorsqu'il y a erreur administrative que le prestataire ne pouvait raisonnablement déceler.

En 2013-2014, le Protecteur du citoyen dresse un portrait peu élogieux de certaines pratiques jusqu'ici en vigueur à la CARRA, dont le refus de la CARRA d'assumer ses erreurs et de dédommager des citoyens pour les préjudices causés, l'inéquité découlant du fait que la CARRA réclame des intérêts à des citoyens pour des délais auxquels elle a, dans certains cas, largement contribué et, enfin, l'absence d'information importante dans la documentation fournie par la CARRA aux clients. Alors, lorsque le Protecteur du citoyen stipule clairement que les citoyens ne doivent pas se fier aveuglément à l'information transmise par la CARRA, il y a une question qui s'impose d'elle-même : Comment Retraite Québec pourrait-elle devenir plus fiable et plus diligente que la CARRA dans sa relation avec le citoyen? En d'autres mots, qu'est-ce que l'actuel projet de loi vient améliorer à ce chapitre?

• (15 h 10) •

À cet effet, Mme Saint-Germain, en 2009-2010, recommandait d'agir pour que soit modifié le Règlement d'application de la Loi sur le RREGOP pour y inclure la possibilité d'une remise de dette découlant d'une erreur administrative que le prestataire ne pouvait raisonnablement déceler. Alors, selon le Protecteur du citoyen, et avec raison d'ailleurs, les citoyens sont en droit de se fier à l'information que leur transmet la CARRA, ils n'ont pas à assumer une erreur non raisonnablement décelable d'un organisme. Le Protecteur du citoyen souligne également qu'en pareilles circonstances d'autres ministères et organismes disposent des moyens d'accorder une remise de dette, alors que la réglementation actuelle de la CARRA n'en prévoit pas la possibilité. Enfin, le protecteur mentionne que tout délai dans la correction de cette situation ajoute au risque que d'autres personnes soient lésées de la même manière.

Alors que la CARRA s'était dite en accord avec ces recommandations, on se retrouve cinq ans plus tard, et rien ne semble avoir bougé, ce qui fait que plusieurs autres prestataires ont continué à se voir réclamer des montants parfois exorbitants sans qu'ils aient un réel pouvoir d'obtenir gain de cause. On en a pour preuve deux cas patents, identifiés par notre service d'aide, que nous avons documentés dans notre mémoire, soit ceux de Michel Pellerin, qui a été victime, lui, d'une erreur dans la date de prise de retraite, qui a entraîné, pour lui, une réclamation de 18 000 \$, 18 000 \$, et il y a Gisèle, qui est un pseudonyme, elle a été victime d'une erreur dans la saisie des données qui a entraîné, pour elle, une réclamation de 8 000 \$. Devant ces situations, une question se pose : Si les citoyens sont réputés responsables de leurs actes, pourquoi n'en est-il pas de même pour l'administrateur de leur régime de retraite?

Une des composantes essentielles d'un service efficace concerne non seulement la courtoisie, la disponibilité du personnel, la qualité et la fiabilité des informations transmises, mais aussi la mise en place d'une trajectoire de révision transparente, complète et accessible lorsqu'il est question de remise de dette et autres considérations financières. Dans le modèle CARRA, le comité de réexamen et le tribunal d'arbitrage ne sont pas habilités à se saisir de ce type d'erreur selon les diverses lois et règlements d'application sur les régimes de retraite en vigueur. De son propre aveu, là, recueilli à même deux jugements prononcés respectivement en 2011 et 2014, le tribunal d'arbitrage de la CARRA va jusqu'à statuer qu'il n'est pas compétent pour traiter ce type de litige et que le recours approprié relève plutôt des tribunaux judiciaires. Pour nous, cela n'a aucun sens. L'AQRP croit qu'un citoyen en litige avec un organisme public à la suite d'une erreur qui ne lui est pas directement attribuable ne devrait jamais être contraint de déboursier des sommes encore plus importantes pour tenter d'obtenir une réparation devant un tribunal judiciaire.

Il faut savoir qu'actuellement la Régie des rentes s'engage, contrairement à la CARRA, à effectuer une remise de dette en cas d'erreur administrative ne pouvant être raisonnablement décelée. La régie peut également, sur demande de tout intéressé, réviser toute décision qu'elle a rendue, et non seulement toute décision relevant de champs d'intervention particuliers. La remise de dette à la RRQ prévoit aussi que la régie peut, même après que la décision soit devenue exécutoire, faire remise de la dette en totalité ou en partie si elle juge qu'elle ne devrait pas la recouvrer eu égard aux circonstances. Alors, en comparaison de la situation qui prévaut à la CARRA actuellement, c'est le jour et la nuit en matière d'équité et de responsabilité administrative.

Une autre particularité de la Régie des rentes est que, si le bénéficiaire conteste la décision de la régie, il lui est possible non pas d'effectuer un recours devant un tribunal d'arbitrage, mais plutôt au Tribunal administratif du Québec, qui favorise en principe une trajectoire de révision plus complète et ultimement un jugement plus impartial et équitable pour le prestataire.

Sur cette base, l'AQRP voit mal comment le gouvernement pourrait volontairement établir un système de plainte à deux vitesses qui n'offre pas les mêmes garanties de transparence et de protection de la clientèle en cas d'erreur administrative. À ce sujet, deux solutions que nous vous proposons, l'option 1 étant celle d'accroître le champ d'intervention des comités de réexamen et du tribunal d'arbitrage pour les régimes de retraite publics ou parapublics, et l'option 2, c'est celle d'uniformiser le processus de révision à Retraite Québec en se basant sur celui qui prévaut actuellement à la Régie des rentes.

Parlons maintenant de la représentation de la clientèle retraitée à Retraite Québec. Le projet de loi n° 58 vous offre une occasion idéale de bonifier les structures existantes et d'assurer une plus grande équité de représentation entre les diverses clientèles au sein de Retraite Québec.

Si on combine la composition actuelle des conseils d'administration de la Régie des rentes et de la CARRA, on remarque que les retraités ont présentement trois représentants. Si le projet de loi n° 58 est adopté tel quel, on en perdrait donc un.

De plus, la proportion des participants actifs sur le conseil d'administration de la CARRA est de 53 %, alors que celle des retraités est de 7 %. Cette sous-représentation des retraités est un non-sens eu égard au contexte démographique actuel et à l'afflux important de travailleurs qui prendront leur retraite au cours des prochaines années.

**Le Président (M. Cousineau) :** En conclusion, M. Tremblay.

**M. Tremblay (Donald) :** Alors, je conclus presque, M. le Président, si vous me permettez. Une minute.

L'AQRP exige que la disproportion de représentation des personnes retraitées, spécialement dans un contexte de vieillissement de la population, soit immédiatement corrigée. Également peut-être un petit mot... On réclame également une réflexion un peu plus sérieuse sur les enjeux de la représentation des retraités. Puis là j'attire votre attention sur cette petite phrase : Les personnes retraitées ont encore une contribution pertinente à apporter à la société québécoise sur de nombreux aspects, les évacuer est une erreur. Pour toutes ces raisons, on considère que nous devrions également être consultés quant à la représentation des personnes retraitées sur le conseil d'administration de Retraite Québec.

Et je conclus, M. le Président. On pense que, dans sa forme actuelle, le projet de loi n° 58 ne répond pas aux attentes de la clientèle retraitée du secteur public, qui souhaite avant tout être traitée avec équité et diligence afin d'éviter les

situations d'impuissance. On pense que ça doit être revu. Et, je dirais, le principe de la clientèle devrait prévaloir sur toute autre notion à l'intérieur de ce projet de loi. Merci.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, M. Tremblay. Alors, je cède la parole à M. le ministre pour les 25 prochaines minutes. M. le ministre.

**M. Hamad :** Merci, M. le Président. M. Tremblay, M. Bérubé, M. Pinard, merci. Et vous devriez continuer à travailler, vous avez une très bonne qualité de mémoire. Je ne sais pas qu'est-ce que vous faites à la retraite, messieurs, vous êtes très utiles et...

**M. Tremblay (Donald) :** ...vaillants, M. le ministre.

**M. Hamad :** Vous êtes encore bons. Très bons, même.

**M. Tremblay (Donald) :** Merci beaucoup.

**M. Hamad :** Excellent mémoire, et c'est clair. D'ailleurs, ça renforce un peu... Je voyais Mme Gagnon en arrière, elle souriait en même temps que vous. Elle a dit : Bon, bien, je ne suis pas toute seule à dire ça, il y en a un autre qui dit la même chose puis... Alors là, on voit encore... on revient au même point, là, c'est une erreur administrative, on fait payer le retraité, je pense que vous êtes autour de ça. Et j'ai vu, dans votre mémoire vous amenez des exemples, et par hasard ils sont tous dans le ministère de l'Emploi et Solidarité, où on travaille bien, ça a l'air, vous amenez ça comme exemple. Puis là, vous savez, la CARRA relève du Trésor, il faut que je parle à mon collègue parce que c'est lui qui est responsable... sur un ton plus sérieux, c'est lui qui est responsable de la CARRA comme de la loi, là, et le RREGOP aussi, ça relève de lui. Mais, le point, je pense que vous avez bien souligné le point.

Alors, moi, je vais... C'est la même discussion de tantôt. Avez-vous des cas, vous? Vous connaissez des cas? Est-ce qu'il y a des collègues qui se sont plaints qu'ils étaient maltraités?

**M. Tremblay (Donald) :** Vous savez, le sens de notre propos, c'était pour illustrer les deux situations qu'on vous a apportées, une personne qui s'est identifiée, l'autre qui n'a pas voulu s'identifier, mais l'essence de notre propos n'est pas là, c'est pour donner un exemple. Ce qu'on trouve important, nous, c'est que la façon dont sont traités les prestataires, lorsqu'il est question de considérations financières, ça doit être révisé absolument.

Vous savez, M. le ministre, la CARRA, c'est l'administrateur de notre régime de retraite; les retraités que nous sommes, nous dépendons financièrement de ce qu'il y a dans ce régime-là. Et là je ne parle pas des placements puis je ne parle pas de la Caisse de dépôt, je parle seulement de l'administrateur de notre régime. Il doit veiller à ce que toute l'administration de ce régime-là se fasse de façon juste et équitable pour tous.

Et je comprends également qu'il doit voir aussi à la santé du régime, je n'ai pas de problème avec ça, mais ce qu'on trouve important, c'est qu'on devrait profiter de cette occasion-là que nous donne le projet de loi n° 58. Et, malgré le fait que nous l'avons lu et relu, on ne sent pas, je dirais, la préoccupation première qui est le service à la clientèle et l'amélioration du service au citoyen. Ça, on voudrait que ça transparaisse beaucoup plus à l'intérieur du projet de loi et on pense que vous avez l'opportunité de pouvoir le faire lors des auditions qui se passent actuellement.

Et je pense que c'est important parce qu'on dépend... c'est un peu... Vous savez, comparons ça à lorsqu'on travaillait. On avait un employeur. Notre employeur, là, il devait faire en sorte de gérer de façon à ce que nous puissions avoir notre salaire, et que le moins possible il y ait de retenues ou de ci ou de ça, puis qu'on ait le salaire juste, et qu'on n'ait pas de réclamation à faire. Une réclamation qui arrive après coup comme les cas qu'on a documentés à l'intérieur de notre mémoire, là, je vais vous dire que ce n'est pas plaisant. Mais ça, c'est juste pour illustrer.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. le ministre va vous répondre.

**M. Tremblay (Donald) :** Mais tout ça pour dire que ce qui est important, pour nous, c'est que ça transparaisse à l'intérieur du projet de loi n° 58, qu'on profite de ça pour faire en sorte que les meilleures pratiques et de l'un et de l'autre soient importées à l'intérieur de Retraite Québec pour faire quelque chose d'un peu supérieur.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. Tremblay, M. le ministre va vous répondre. M. le ministre.

**M. Hamad :** M. Tremblay, vous siégez sur le RREGOP?

**M. Tremblay (Donald) :** Vous êtes bien informé, M. le ministre.

**M. Hamad :** Oui, hein?

**M. Tremblay (Donald) :** Je siége effectivement comme représentant des retraités sur le comité RREGOP, mais je suis ici actuellement comme représentant de l'AQRP et comme président de l'AQRP...

**M. Hamad :** Je sais, mais...

**M. Tremblay (Donald) :** ...ce qui n'est pas le cas lorsque je siége au comité sur le RREGOP. On m'a bien dit que j'étais un représentant de retraités, point à la ligne.

• (15 h 20) •

**M. Hamad :** Je comprends, mais la question que je vous pose... Je le sais, mais la question que je vous pose : Avez-vous amené ce point-là à votre comité RREGOP? C'est eux autres, là, qui disent qu'ils n'en veulent pas, de faire ça. Avez-vous amené ce point-là?

**M. Tremblay (Donald) :** Je pense que, ce point-là, il est important de l'amener ici, lors des auditions concernant ce projet de loi là spécifiquement.

**M. Hamad :** O.K., vous l'avez réussi.

**M. Tremblay (Donald) :** Et, puisque nous parlons, dans notre mémoire, de la représentation des retraités au sein du conseil d'administration de Retraite Québec, on pourrait également éventuellement, si jamais vous voulez le faire, amener la question de la représentation des retraités en général sur les comités de retraite, là. Mais l'objet de la consultation, à notre sens, n'est pas ça, et c'est le terrain sur lequel on ne voulait pas aller délibérément.

**M. Hamad :** O.K., oui, mais, M. Tremblay, vous êtes un bon président, là. Là, la question est simple. Là, vous êtes sur le comité du RREGOP qui gère le RREGOP, puis le RREGOP, à mes connaissances, c'est eux autres qui refusent votre demande aujourd'hui. Alors, vous-même, vous siégez au RREGOP. Est-ce que vous l'avez souligné, ce point-là, au RREGOP, de dire : Écoutez, les amis, là, collègues autour de la table, là, ça ne se peut pas qu'on accepte un cas d'inéquité comme vous l'avez présenté?

**M. Tremblay (Donald) :** Ce dont on vous explique dans notre mémoire, c'est que les pouvoirs attribués à la fois au comité de réexamen et à la fois au tribunal d'arbitrage de la CARRA ne font pas partie de ces pouvoirs-là, et les jugements qu'ils ont rendus l'ont dit clairement. Alors, nous, on dit : Il faut qu'il y ait autre chose, il faut qu'il y ait autre chose. Et la proposition qu'on fait, c'est ça, c'est, je dirais, de...

**M. Hamad :** Ça, c'est l'association, c'est la...

**M. Tremblay (Donald) :** C'est notre association. Ce n'est pas le comité de retraite qui parle ici...

**M. Hamad :** O.K. Mais je reviens au RREGOP...

**M. Tremblay (Donald) :** ...ni le représentant des retraités au Comité de retraite du RREGOP.

**M. Hamad :** O.K., je comprends. Mais, M. Tremblay, si on veut régler le problème, celui qui doit régler ce problème-là, c'est le RREGOP, vous êtes d'accord.

**M. Tremblay (Donald) :** Bien, en fait, c'est une question qui concerne la CARRA.

**M. Hamad :** Non, vous l'avez dit vous-même. La CARRA gère, avec un mandat du RREGOP, le régime du RREGOP, puis ce régime-là, il est dirigé par un comité qui gère le fonds. Et, ce comité-là, ce que j'ai appris, comme vous, là, j'ai appris, moi, que la CARRA a fait la demande au RREGOP, puis le RREGOP dit : Non, on ne veut pas qu'on paie les erreurs des gens. Alors, juste voir si on est dans la bonne place, parce que moi, je pense que... je suis de votre bord comme retraité, là, O.K.? Et là, le RREGOP, on verra où vous êtes, là, mais ce que je vous dis, c'est que, si un fonctionnaire, il s'est trompé dans les calculs de retraite, puis après ça on fait payer la pauvre personne retraitée, qui est démunie devant cette situation-là, moi, je trouve ça inacceptable, puisque dans la majorité des autres lois on le fait.

Maintenant, le RREGOP, c'est un régime privé, c'est le régime de la fonction publique, c'est votre régime de retraite. Il est géré par un comité qui prend les décisions sur les coûts de la gestion de ce régime-là, et les coûts, quand ils vont... La CARRA, c'est un gestionnaire de fonds, ils vont charger de l'argent au régime qui est le RREGOP. Le RREGOP, il y a un comité qui le gère, et ce comité-là peut dire à la CARRA : O.K., il y a des erreurs par année, je ne sais pas, moi, 200 000 \$ sur 7,7 milliards... En passant, les... pas les cotisations, les prestations sont 7,7 milliards, et les cotisations sont 2 point quelques milliards, donc, écoutez, là, si on a 200 000 \$ par année, des erreurs administratives, je pense qu'on devrait l'absorber. Alors, ça, c'est le RREGOP qui devrait... D'ailleurs, je n'ai pas parlé au RREGOP, parce que je viens de vous entendre, mais vous, vous êtes mieux placé que moi parce que vous les voyez plus souvent que moi. Mais, de dire ce problème-là, il me semble qu'on devrait réfléchir là-dessus. Êtes-vous d'accord, M. Tremblay?

**M. Tremblay (Donald) :** Confiance pour confiance, M. le ministre, vous les avez...

**M. Hamad :** On est tout seuls, là, ici, là.

**M. Tremblay (Donald) :** ...vous les avez rencontrés également, je pense, le comité RREGOP, au cours des derniers jours. Ils vous ont sûrement dit qu'est-ce qu'ils avaient à dire.

Mais je suis ici comme représentant du comité... de l'AQRP, comme président, alors je ne m'embarquerai pas sur ces choses-là. Puis j'ai fait bien attention, je vous dirais, là, de ne pas utiliser les informations obtenues dans un lieu pour en faire profiter un autre. Alors, là-dessus, là, je vais en rester là.

**M. Hamad :** Je respecte ça, je respecte ça. Mais je peux dire que je peux compter sur vous pour m'aider pour parler au RREGOP, pour présenter votre point de vue? Parce que, là, comme retraité, vous avez un bon point de vue, puis je pense que c'est... Moi, là, ce que je n'aime pas, dans la vie, c'est l'injustice. Ça, il faut toujours travailler pour avoir une justice. Puis, quand on fait une erreur puis on fait payer les autres pour nos erreurs, ça c'est... j'ai de la misère avec ça, donc...

**M. Tremblay (Donald) :** M. le ministre, vous pouvez compter sur moi si on travaille dans le même sens, qui vise l'équité et la responsabilité de l'administrateur de notre régime et qui fait en sorte que les gens sont traités avec équité et transparence, avec des possibilités de recours neutre et d'être traité, justement... On va travailler dans le même sens.

**M. Hamad :** Excellent. Le premier point, je pense qu'on s'entend.

Le deuxième point, vous avez parlé de qualité de services, et qualité de services, pour moi, là, c'est fondamental. Ce n'est pas un choix, c'est un devoir et une obligation, pour une organisation. Puis, je pense, ce que j'ai vu, parce que je suis plus en contact avec la régie, mais depuis un certain temps je suis en contact avec la CARRA, il y a une sensibilité. Évidemment, il faut parler 2015. Évidemment, tout le monde va parler de l'épisode 2005-2010 que même j'ai entendu parler, ça a l'air qu'il y a eu un cauchemar là. Là, on est rendus à 2015, on va regarder pour l'avenir. L'avenir, pour nous, c'est cette fusion-là. C'est évidemment échanger les meilleures pratiques des deux organisations, essayer d'apprendre de nos erreurs, parce qu'on fait tous des erreurs, dans la vie, puis, une organisation, c'est moins acceptable, l'erreur, parce qu'on est plus nombreux.

Donc, l'objectif dans ça, c'est évidemment chercher le meilleur service pour les citoyens, puis je l'ai dit, je le répète. Puis évidemment, lorsqu'il va y avoir les dirigeants, les vice-présidents, un des éléments, c'est la qualité de services et aussi le pouvoir de transition, qu'ils vont réussir à le faire pendant la transition pour arriver à donner des services. Il va y en avoir, des erreurs, moi, je suis convaincu qu'il va y en avoir. Il faut les minimiser puis les corriger, c'est clair. Mais mettre un article dans la loi, dire : Vous allez assurer une qualité de services, c'est comme l'évidence même, là. Ils sont là pour ça, ils sont mesurés. Un des éléments, la mesure de performance des dirigeants, c'est la qualité de services, alors, si on a des sondages qui nous donnent... envers la clientèle qui disent que la qualité a baissé à 80, 85, ça ne va pas bien pour le P.D.G. ni ses vice-présidents, je peux vous le garantir. Mais actuellement ils ont des bons records. Moi, j'aurais aimé ça, 99, mais ils sont à 92. Ce n'est pas pire, mais ils peuvent faire mieux, c'est sûr. Mais quand même c'est très bon dans... Lorsqu'on regarde d'autres sociétés privées, je pense, ils sont dans les bons, alors... Mais je reçois votre message, c'est insister sur la qualité des services pour les citoyens et surtout s'adapter aussi à la clientèle, parce que la clientèle des retraités, elle est différente. Vous, comme, les trois, je trouve que vous êtes pas mal... je pense vous ne devriez pas arrêter de travailler, vous êtes très bons, et évidemment vous êtes une clientèle avertie, mais il peut y en avoir d'autres, clientèles, qu'un peu moins que vous, puis je pense qu'il faut s'adapter.

Je vais laisser mon temps là pour le moment, laisser l'opposition...

**Le Président (M. Cousineau) :** D'accord, M. le ministre. Alors, vous avez encore 13 minutes pour la suite des choses.

**M. Hamad :** Oui, dans la banque.

**Le Président (M. Cousineau) :** Alors, M. le député de Sanguinet pour votre temps de parole pour questionner. 15 minutes.

**M. Therrien :** Merci, M. le Président. Je souhaite la bienvenue à M. Tremblay, M. Bérubé et M. Pinard. Écoutez, on vous a déjà entendus il y a jadis, vous aviez fait un effet boeuf, si je peux me permettre. Alors, je suis content de vous revoir aujourd'hui.

Écoutez, bien, je pense que les questions qui ont été posées par le ministre ont permis un certain éclaircissement. Je vous dirais même, à la limite, là, qu'il m'a un peu volé certaines de mes questions, mais je vais revenir là-dessus parce que, écoutez, ça tourne autour de ça. Quand on parle du projet de loi, on parle de quoi? Bien, on parle des problèmes vécus par la CARRA dans le passé, on parle des problèmes via les erreurs que la CARRA a faites et fait encore et qui pénalisent, comme le groupe avant a très bien mentionné, pénalisent les individus, là, de façon souvent surprenante. On parle des services, on a un peu peur de voir les services s'effiloche dans cette fusion-là, puis je pense que c'est des peurs qui sont légitimes.

On parle aussi, puis vous en aviez parlé l'an passé quand on s'était vus, je me rappelle... vous parliez de l'importance de laisser de la place aux retraités dans les décisions concernant les retraités. Et à l'époque vous aviez fait un grand plaidoyer là-dessus, moi, j'ai lu, et vous en parlez beaucoup, mais j'aimerais ça vous entendre, là, si on veut, un résumé de ce que moi, porte-parole de l'opposition officielle qui va travailler avec le ministre pour améliorer le projet de loi, là... Essayez de me faire une leçon que je vais me rappeler pour que je puisse ensuite faire en sorte d'améliorer ce projet de loi. Qu'est-ce que je dois retenir, là? Faites-moi, tu sais, un condensé, là, dire, là... Si vous étiez à ma place, là, quand on va défendre... quand on va travailler sur le projet de loi, là, l'étude article par article, là, qu'est-ce que vous aimeriez que je me rappelle de tout ce que vous avez dit?

**Le Président (M. Cousineau) :** M. Tremblay.

• (15 h 30) •

**M. Tremblay (Donald) :** En fait, M. Therrien, je vais vous répondre. D'abord, vous semblez dire que j'avais déjà fait un plaidoyer vibrant, alors j'espère ne pas me répéter, mais quand même je vais vous dire que ce qu'on veut que la commission retienne aujourd'hui, là, il y a trois enjeux principaux qu'on a soulevés : celui de l'introduction de la possibilité d'une remise de dette à l'intérieur de Retraite Québec lorsque tout ça sera fusionné; le deuxième élément, c'est celui des recours pour le prestataire qui s'estime lésé compte tenu de certaines considérations financières, parce qu'actuellement les instances de la CARRA ne le permettent pas; le troisième élément, c'est ajuster la représentation des retraités à la réalité d'aujourd'hui et de celle qui s'en vient. Tout le monde le dit partout, les experts, les économistes, les démographes, tout le monde le dit, la population du Québec est vieillissante. Il va arriver puis il arrive actuellement de plus en plus de travailleurs à la retraite qui ont 60, 65, 70 ans, et la représentation n'est pas ajustée à cette réalité-là actuellement. Alors, pour nous, c'est fondamental, parce qu'en plus il ne faut pas considérer les retraités comme des fardeaux, comme un mal nécessaire, là. Ce n'est pas vrai qu'à partir du moment où on quitte notre travail rémunéré on devient moron ou on a perdu notre jugement, là, on est encore capables de contribuer activement aux différentes instances de gouvernance, là, et apporter des points de vue fort éloquentes, là. Puis je pense que ça, c'est important de ne pas le perdre de vue, parce qu'on a une tendance, puis je ne parle pas nécessairement des gens ici, là, mais on a une tendance en général à mettre de côté, à mettre sur la touche les personnes qui arrivent à 65, 70, 75 ans, considérant qu'elles sont toutes en perte soit physique soit cognitive, etc., mais ce n'est pas le cas, là. Les retraités, là, ce n'est pas vrai qu'ils sont tous avec des marchettes, puis avec des cannes, puis dans les CHSLD, là. Ils sont sur le terrain, ils vivent, ils consomment et ils veulent avoir un niveau de vie décent. Et avoir un niveau de vie décent, pour une grande partie de la population, là, de retraités, c'est très important également pour la société québécoise, là, ça, il ne faut pas le perdre de vue non plus, là. Alors, ça, c'est le message qu'on veut laisser.

Également, on voudrait... Parce qu'actuellement ce qu'on constate, c'est que toutes les questions qui concernent les régimes de retraite, actuellement, elles sont traitées à la pièce, projet de loi n° 3 qui est devenu la loi n° 15 des municipalités, les universités vont y passer tantôt, la fonction publique est en train de revoir un certain nombre de choses selon ce que le ministre Coiteux annonce, le projet de loi n° 58, donc toutes des choses traitées à la pièce, et on ne voit pas de vision globale. Comment ça se fait qu'il n'y a pas un débat plus élargi sur toute la question de la retraite au Québec et des gens qui s'en viennent vers la retraite? Alors, pour nous, le projet de loi n° 58, ça devenait un beau prétexte, je dirais, de venir redire nos messages, entre autres, et souligner certaines lacunes qui existaient.

**Le Président (M. Cousineau) :** Oui, M. le député de Sanguinet.

**M. Therrien :** Merci, M. le Président. Oui, écoutez, vous avez répondu abondamment par rapport à la représentativité des personnes qui sont à la retraite, je pense que j'ai trouvé pas mal chaussure à mon pied à ce niveau-là. Vous parlez, là, de pas de vision d'ensemble, pas de vision globale. Bien, écoutez, des fois je regarde aller les choses puis je ne suis pas en désaccord avec vous là-dessus. Et, quand on avait travaillé sur la commission D'Amours, je trouve que des bouts on s'éloigne un peu de l'esprit premier de la commission D'Amours, c'était de favoriser les régimes à prestations déterminées, puis des fois j'ai l'impression qu'on s'éloigne de ça beaucoup.

Je vais revenir sur le nombre de membres. On parle de deux membres, le ministre l'a mentionné tantôt, c'est écrit aussi dans le projet de loi, deux membres sur 18. C'est ça, hein, 18?

**Une voix : ...**

**M. Therrien :** 17, pardon, je suis désolé. Merci, M. le député de Champlain, qui... C'est un fin renard, le député de Champlain. Alors, deux sur 17. Vous, là, quand on parle de représentation, ça irait d'abord en augmentant le nombre de membres, j'imagine. Est-ce que c'est ça ou ce serait... Concrètement, là?

**M. Tremblay (Donald) :** Je ne sais pas si ça doit se faire en augmentant le nombre de membres au conseil d'administration de Retraite Québec, mais il y a une chose qui est sûre, il faut que ce soit fait en proportion de la population que nos représentons de plus en plus et que nous représenterons dans les années à venir. Alors, moi, je pense qu'il faut tenir compte de ça dans le projet actuel, parce que des projets de loi, ça ne se change pas aussi souvent, là, qu'un règlement ou des choses comme ça. Donc, je pense que c'est important que ce soit enchâssé dans le projet de loi actuel pour tenir compte de cette proportion-là, là, qui existe actuellement. Comme on le soulignait tantôt, là, actuellement, à la CARRA, 53 % représentait les actifs, 7 % les retraités, alors que partout on nous dit que de plus en plus il y a moins de travailleurs pour le nombre de retraités. Alors, qu'est-ce qui se passe? Comment ça se fait que le niveau de représentation n'est pas à la hauteur de ces proportions-là?

L'autre élément, M. le ministre soulignait tout à l'heure, les comités de retraite, c'est un lieu également... Il y a deux représentants des retraités sur 24 personnes au comité de retraite. Alors, déjà, ça en dit long sur le degré de représentation et le ratio de représentation.

**M. Therrien :** O.K. Vous aviez... Combien j'ai de temps, M. le Président?

**Le Président (M. Cousineau) :** Il vous reste 6 min 35 s.

**M. Therrien** : O.K., merci. Dans votre présentation, vous parlez des erreurs, entre guillemets, là, de la CARRA. Je ne veux pas, tu sais, condamner la CARRA, là, mais, bon, il y a eu des erreurs de calcul, puis vous avez parlé de deux exemples, là, dans votre mémoire. Et vous parlez aussi en disant que ce projet de loi là, c'est l'occasion de redorer le blason à la CARRA, c'est de dire : Écoutez, je pense que ce serait le temps, à partir de ce remue-ménage qu'on fait à l'intérieur de ces deux structures-là... bien une façon d'améliorer, justement, l'efficacité ou les façons de faire de la CARRA, entre autres, parce que vous parlez de la situation de la CARRA. J'ai posé la question au groupe précédent. Dans le projet de loi, il n'y a rien là-dessus, en tout cas je n'en ai pas vu, puis, le groupe précédent, je leur posais la même question, ils m'ont dit la même chose. Peut-être que vous, vous avez vu quelque chose. Je sais que le ministre... Je connais bien le ministre, ça fait plusieurs fois qu'on travaille ensemble, et, quand il nous dit : Bien oui, il faut assurer un service, j'y tiens, tout ça, moi, j'ai tendance à le croire, je le connais puis j'ai tendance à le croire. Il faut juste, par contre, s'assurer que ça se fasse, dans les faits. Comment pourrait-on, à l'intérieur de ce projet de loi là, s'assurer, premièrement, qu'on a profité de l'occasion pour revampier la façon de faire de la CARRA et de la RRQ possiblement? Mais, dans un deuxième cas, comment faire pour que ça devienne une façon plus efficace et incontournable parce que, là, dans le projet de loi, on a identifié la marche à suivre?

**Le Président (M. Cousineau)** : M. Tremblay.

**M. Tremblay (Donald)** : Avant de passer la parole à mon collègue, M. Pinard, je voulais juste vous dire que vous avez raison quand vous dites que tout n'est pas noir à la CARRA, là, loin de là, hein? Et, vous savez, quand on aborde des propos comme ceux-là, souvent il faut les illustrer, et c'est la raison pour laquelle on l'a illustré avec ces deux exemples, mais tout n'est pas noir à la CARRA, il y a eu des améliorations notables. Je sais que les efforts ont été faits de ce côté-là et que l'amélioration est là. Il y a encore quelques améliorations à apporter, mais les améliorations principales sont quasiment... presque terminées. Je vais laisser la parole à M. Pinard.

**Le Président (M. Cousineau)** : M. Pinard.

**M. Pinard (Gabriel)** : M. Therrien, au niveau du service à la clientèle, nous, on pense que, quand on dépose un projet de loi, ça doit généralement avoir des gains, puis des gains généralement pour la clientèle. Nous, on a analysé ça puis on n'en a pas trouvé beaucoup. On voit par contre qu'il va y avoir une déstabilisation des équipes, des équipes opérationnelles, pendant un bon bout de temps. Et, quand on nous dit que le fait de regrouper des actuaire, ça peut amener des gains à la clientèle, bien moi, j'ai travaillé avec des actuaire; avec le respect que j'ai pour eux, ce ne sont pas des gens qui sont sur le terrain, là, alors on s'entend qu'on est loin vraiment, là, du service à la clientèle, là.

Alors, nous, on demande aux gens qui ont pensé ce projet de loi là... Puis ça peut être, comme on disait, un aspect mécanique, comme on a entendu tout à l'heure, mais la mécanique, elle va coûter beaucoup de dollars puis elle doit rapporter quelque chose, alors il faudrait peut-être nous montrer effectivement les gains éventuellement, soit pour le client ou soit pour le payeur. On n'en voit pas.

• (15 h 40) •

**M. Therrien** : O.K. Merci. Merci bien de votre réponse. Juste pour faire du pouce un peu sur ce que vous avez dit, moi non plus, je ne condamne pas la CARRA. Ce n'est pas ça, l'idée, là, je veux dire, on est ici pour améliorer les choses. Puis il ne faut pas percevoir mes propos comme étant, là, quelqu'un qui lance la pierre de façon aveugle sur une institution, ce n'est pas ça, l'idée, mais, bon, on profite de l'occasion pour réfléchir puis apporter des solutions nouvelles à une situation que l'on connaît.

Alors donc, écoutez, moi, je vais vous dire, j'ai pas mal... J'ai lu avec attention votre mémoire, qui est extrêmement, extrêmement détaillé, et, je vais vous dire, j'ai pas mal posé les questions que je voulais poser, parce que j'ai trouvé beaucoup de réponses là-dedans. Donc, si je m'arrête ici, ce n'est pas nécessairement parce que vous ne m'avez pas inspiré mais peut-être parce que vous avez su répondre à beaucoup des questions que je me posais. Je vous en remercie beaucoup. Merci.

**Le Président (M. Cousineau)** : Merci, M. le député de Sanguinet. Nous allons maintenant passer à M. le député de Nicolet-Bécancour pour un temps de 10 minutes.

**M. Martel** : Merci, M. le Président. Bonjour à vous trois, merci de votre présence. Puis, un peu dans la même veine que mon collègue de Sanguinet, vous avez fait un mémoire vraiment complet, vraiment... Vous êtes critiques par rapport au projet de loi, mais il y a vraiment un fondement à l'intérieur de ça, puis je veux vous féliciter. Puis les réponses que vous avez données depuis le début de l'après-midi sont conformes à la rigueur que vous avez mise dans votre mémoire.

Vous savez, nous, on s'est prononcés assez favorablement à l'égard de ce projet de loi là parce qu'on pense qu'il peut y avoir des économies, mais sincèrement, quand on fait une réforme comme ça, pour moi, là, il y a deux objectifs qu'on doit avoir. Le premier, c'est qu'il faut, au niveau économique, qu'on y trouve le compte, mais, deuxièmement, il faut que ce soit plus efficace aussi. Si on fait juste des économies puis on n'améliore pas, moi, je dis, l'exercice n'en vaut pas la peine, il faut revoir.

Là, nous, on étudie un projet de loi qui va donner des espèces de «guidelines», mais ça va se faire par du monde, là, il y a des gens qu'il va falloir qu'ils travaillent ensemble, il y a des mentalités, il y a des cultures d'entreprise qu'il va falloir adapter, et le législateur, à ce moment-là, il n'y a plus grand-chose. Sauf que, là, on est en... Donc, il y a des

messages qu'on peut passer, puis je veux... pas vous aider, parce que ça paraîtrait prétentieux, mais je veux cibler quand même les messages importants à passer à tous ces gens-là qui vont faire l'exercice.

Dans un premier temps, je veux vous parler des délais. Vous en avez parlé tantôt. Quand on regarde les délais au niveau de Régie des rentes du Québec, on est dans le... je pense que c'est 25 jours ou quelque chose comme ça, puis, quand on arrive au niveau de la CARRA, on est plus dans le 90 jours. Moi, j'ai eu beaucoup de griefs, je ne parle pas de la CARRA, j'ai beaucoup de griefs à l'égard de... Comment je pourrais dire ça? La culture du délai, au Québec, on dirait que c'est quelque chose qu'on a accepté. Puis je ne lance pas la pierre au gouvernement actuel ou à l'ancien, c'est vraiment une culture générale. On a des délais au niveau de la justice, au niveau de la santé, puis c'est comme si ça devenait une défaite acceptable. Mais, oui, il y a des délais.

Par rapport aux délais, le fait de fusionner les deux organisations — il y en a une que les délais m'apparaissent, en tout cas, plus raisonnables que l'autre — pensez-vous qu'on peut faire des gains à ce niveau-là?

**Le Président (M. Cousineau) :** M. Tremblay? M. Pinard?

**M. Tremblay (Donald) :** Je vais répondre un petit bout là-dessus puis je vais passer la parole à mon collègue à ma gauche. Sauf votre respect, M. le député, je suis en... bien, en accord et en désaccord avec ce que vous amenez comme propos, à savoir que... le premier objectif étant l'économie et, le deuxième, essayons d'avoir des gains au niveau de la clientèle. Nous, je dirais qu'on est un peu à l'inverse. Un objectif de changement doit d'abord et avant tout, pour un gouvernement, être fondé sur l'amélioration du service au citoyen. Tant mieux si on voit des économies en bout de ligne, mais l'objectif premier, selon nous, là, ça doit être d'abord le service à la clientèle.

En ce qui concerne toute la question des délais, je dirais que je ne répondrais pas à ça personnellement, là, parce que ce sont des questions qui touchent davantage la CARRA et la gestion du service à la clientèle à la CARRA, et il y a des gens qui sont en mesure de répondre beaucoup mieux que moi à ça, sur cet aspect-là. Puis je vais laisser poursuivre M. Pinard.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. Pinard.

**M. Pinard (Gabriel) :** M. le député de Nicolet-Bécancour, vous avez parlé d'économies. C'est bien sûr que, par le contexte actuel, le gouvernement doit penser ça, tout le monde doit se mettre l'épaule à la roue pour trouver des solutions. On a vécu des exercices de réingénierie plusieurs fois et on n'a toujours pas eu de démonstration de gain de ça, alors que, là, on voit des gens qui vont être «shakés» puis on voit des pertes assez importantes. L'histoire du service à la clientèle, c'est une question de philosophie, hein, c'est une question vraiment, là, de travailler au niveau... Puis vous l'avez dit, là, la culture, actuellement, là, il faut absolument que les fonctionnaires à tous les niveaux — je m'incluais à l'époque, là — vraiment pensent le client au coeur de nos préoccupations. Ça, on ne voit pas ça nulle part dans ça puis on ne sent pas le changement, c'est ça qui nous inquiète.

Quant à l'idée de fusionner deux organisations comme ça, quant à moi, ce sont deux business différentes, ce n'est pas la même chose. On peut bien dire que dans les deux on parle de la rente, là, mais c'est deux business différentes. On ne sent pas, nous, l'apport de un par rapport à l'autre, en termes de meilleures pratiques, pour... en tout cas on ne l'a pas analysé, on ne l'a pas obtenu. On ne l'a pas vu.

**Le Président (M. Cousineau) :** Oui, M. le député de Nicolet-Bécancour.

**M. Martel :** En tout respect, là, juste pour clarifier ce que j'ai dit, je dis que l'exercice ne vaut pas la peine si on ne retrouve pas l'efficacité. On est dans un contexte où on est les plus taxés, les plus endettés, toutes les économies sont importantes pour les payeurs de taxes, c'est un objectif fondamental, mais je dis que l'exercice ne vaut pas la peine si on n'améliore pas l'efficacité en bout de ligne.

Je vous ai parlé des délais parce que moi, j'essaie qu'on fasse en sorte de rendre ça le plus efficace possible. Je veux parler des recours aussi. Quand on regarde les recours qu'il y a au niveau de la Régie des rentes, ça peut sembler beaucoup plus facile qu'au niveau de la CARRA, compte tenu qu'il n'existe pas de mécanisme comme tel, là. Est-ce que cet aspect-là vous sécurise ou vous auriez des propositions à faire pour s'assurer que les recours, dans le cas de la CARRA, deviennent beaucoup plus efficaces?

**M. Tremblay (Donald) :** En fait, ce dont vous faites mention, c'est la question des recours lorsqu'il y a une erreur ou qu'il y a des choses... des considérations financières dans un litige qui concerne un prestataire. Nous, ce qu'on dit... Je ne sais pas si c'est plus facile à la Régie des rentes. Ce qu'on dit, cependant, c'est que c'est plus équitable et plus clair, le prestataire ne doit pas se présenter devant un tribunal issu du régime ou de l'administration mais a accès au Tribunal administratif du Québec, qui garantit un certain nombre... en tout cas il y a certaines conditions dans ça qui permettent de croire que le prestataire va être plus justement traité.

Et l'autre élément à ne pas oublier, c'est qu'on n'a pas besoin d'avoir des recours des tribunaux judiciaires, qui, soit dit en passant, l'accès à la justice, c'est une chose, d'y avoir accès, mais aussi financièrement, avoir accès à la justice, ce n'est pas évident non plus pour un prestataire d'une rente de retraite. Alors, ces éléments-là nous font croire... d'après l'analyse qu'on a faite à la fois de la Régie des rentes et de la CARRA nous laissent croire que ce qui se passe à la Régie des rentes nous semble plus juste et équitable. Probablement qu'une analyse plus approfondie que celle que nous avons faite pourrait peut-être apporter des nuances, là, mais à première vue c'est les propositions qu'on apporte.

**Le Président (M. Cousineau) :** Oui, M. le député de Nicolet-Bécancour. Il vous reste deux minutes.

**M. Martel :** Bien, rapidement, dans la même... Je vous ai parlé de délai, je vous ai parlé de recours. Service à la clientèle, j'ai posé un peu la question tantôt. Tu sais, quand on crée des nouvelles structures comme ça, on veut utiliser les moyens de l'époque, évidemment. Ça fait en sorte qu'il peut y avoir beaucoup plus d'informatique, la téléphonie, etc. Est-ce que vous avez des inquiétudes, des recommandations, des demandes à faire par rapport à ça?

**Le Président (M. Cousineau) :** M. Pinard.

**M. Pinard (Gabriel) :** Si vous me permettez, vous allez poursuivre vos travaux en commission; j'espère que vous allez avoir une démonstration des gains économiques. Quant aux services informatiques, moi, je vous dis, mon expérience, c'est «small is beautiful». Plus on essaie de faire des architectures gouvernementales puis de mettre tout le monde au même niveau dans des business différentes... Moi, je ne pense pas qu'il va y avoir des économies puis des gains pour le client dans cette chose-là.

• (15 h 50) •

**M. Tremblay (Donald) :** On n'en est pas persuadés. Cependant, nous savons... Puis là ça va faire plaisir peut-être à M. le ministre, je vais parler un petit peu comme ayant eu vent de ce qui s'est passé au comité RREGOP. Je sais qu'à la CARRA il y a un excellent service à la clientèle dans le sens où il y a une préoccupation constante de son vice-président et du président actuel, alors, ça, ça nous rassure, mais il reste que, pour nous, devant les parlementaires, ce qui est important, ce n'est pas ce qui se passe à la CARRA, à l'interne, mais c'est ce qui se passe à l'intérieur d'un projet de loi qui va s'implanter, et on veut que le plus possible le projet de loi prévois ces améliorations-là.

**M. Martel :** Merci. Merci beaucoup.

**Le Président (M. Cousineau) :** Alors, ça termine le temps que nous avons pour le deuxième groupe d'opposition. Je peux revenir à M. le ministre. Il vous restait 13 minutes, M. le ministre.

**M. Hamad :** Oui, je vais... Permettez, M. Pinard. Vous avez répété plusieurs fois, vous avez dit : L'économie du gouvernement, l'économie du gouvernement. En passant, ces deux sociétés-là, il n'y a pas une cent qui va aller au gouvernement. L'argent va revenir dans les sociétés, donc ça va revenir pour le contribuable ou les bénéficiaires. Ça, vous le savez, mais c'est important de le dire. Ce n'est pas une économie que le gouvernement cherche, c'est vous qui va être le bénéficiaire de ces économies-là, c'est les retraités, c'est les gens qui cotisent à la Régie des rentes du Québec. Ça, c'est très important de le dire. Il n'y a pas une cent dans les poches du gouvernement, on fait ça pour les citoyens. Il n'y a pas d'économie. Les états financiers des deux ne sont pas liés au gouvernement du Québec. Ça, c'est très important que ce soit clair pour mes collègues, là. Le 20 millions, ce n'est pas dans les poches du gouvernement du Québec, c'est vraiment dans l'organisation qui cotise, les citoyens ou les organisations comme le RREGOP. Donc, ça, c'est important.

Vous avez dit que vous avez côtoyé des actuaires, et ce n'est pas des gens de terrain. Bien, c'est sûr... Moi, je dirais plutôt que ce n'est pas des gens qui sont en face de la clientèle, mais leur rôle est très important, le service à la clientèle. C'est comme si vous êtes en train de dire : Le cuisinier, ce n'est pas important parce qu'il n'est pas en contact avec le client, mais il est très important parce que c'est lui qui fait le repas. Puis, quand le client va le manger, si le repas est mal fait, lui, il va dire : Le service est mauvais.

Alors, on va parler de services, maintenant, là, pour voir l'importance de ce qu'on fait. En fait, la fusion, ça va mettre en commun des expertises des deux côtés. On va mettre en commun les services d'actuariat, on va mettre en commun les services des finances et comptabilité, on va mettre en commun les affaires légales et corporatives, on va mettre en commun le soutien administratif puis on va mettre en commun les technologies de l'information. Les expertises des deux côtés, elles vont se mettre ensemble pour trouver le meilleur des deux, pour finalement... Tout ce monde-là, en passant, ne sont pas en avant, mais tout ce monde-là sont très importants pour donner un service à la clientèle.

C'est quoi, maintenant, le service à la clientèle qu'on veut améliorer? Il y a ici une petite liste, là, qu'on va vous donner. Soutien téléphonique, les réponses, ça, c'est un service à la clientèle. Quand les gens vont appeler... On va standardiser les méthodes des deux, on va prendre le meilleur des deux pour donner un meilleur service. On va travailler sur le service transactionnel par Web, on va faciliter, on va simplifier. Donc, ça, là, c'est un gain de service au citoyen. On va travailler toute la communication administrative, les avis, les formulaires, les lettres qui vont être envoyées aux citoyens, on va les simplifier, on va prendre les meilleures des deux dans la façon qu'on l'écrit, dans la façon qu'on l'envoie. On va travailler... Le résultat de toute cette fusion-là, là, ça va donner un meilleur traitement des demandes et versement des prestations. Alors, ça aussi, on va trouver les meilleures façons de faire, les meilleures méthodes de le faire. On va regarder la révision, tout ce qui est révision dans les demandes. On va regarder aussi la formation et aide opérationnelle et aussi on va regarder les services partagés avec le CSPQ en termes d'informatique, etc. Donc, c'est là que le comité de transition, il est important.

Puis, en passant, on commence à avoir l'expérience. Ce que nous faisons maintenant avec la CSST, la Commission des normes, tout ça, c'est exactement la même démarche. Ce qu'on a dit dans cette fusion-là... Il y a un comité de transition. Tous les présidents, tous les vice-présidents sont ensemble, dirigés par M. St-Gelais. Là, ce qu'on fait ensemble, on a dit : Le service à la clientèle, c'est l'objectif numéro un. Ça, là, c'est ce qui est important de rester, demeurer et s'améliorer. Et là, en arrière, tout ce que j'ai nommé, les fusions vont se faire, puis ils vont mettre en commun les services, ils vont prendre les meilleurs pour aller donner un service à la clientèle. Mais, pour donner une meilleure prestation, c'est parce

qu'il y a un actuairer en arrièrer qui a fait le bon calcul pour donner une prestation. C'est vrai qu'il n'est pas en contact direct avec le client, mais il a un rôle important, etc.

C'est la démarche qu'on propose de faire, là, ce n'est pas juste dire : On fusionne puis on fait l'économie. Comme je vous répète encore, l'économie, ce n'est pas pour le gouvernement, l'économie, c'est pour les citoyens, puis le gouvernement ne fait pas une cent là-dedans. Ce qu'on veut, là, c'est : Comment on... C'est quoi, l'objectif? Moi, je dirais... Vous, vous avez dit : C'est important, le service. Il y en a d'autres qui disent : C'est important, l'économie. Nous autres, là, ce qui est important pour nous : les deux en même temps. Si on est capable d'améliorer les services avec un objectif, il faut l'améliorer puis faire les économies. Je pense qu'on pose un geste vers l'avant, ce qu'on fait aujourd'hui. Si c'était juste l'économie, puis il n'y a pas d'économie pour le gouvernement, c'est moins intéressant pour le gouvernement, là. Parce que vous parlez de gouvernement qui cherche des économies. Mais ça va se faire dans les règles de l'art, ça va se faire dans le respect des employés aussi. Je n'ai pas parlé de mise à pied, j'ai parlé des départs à la retraite. C'est comme ça qu'on va faire des économies. On parle de mise en commun des expertises en actuariat, en informatique, etc.

En passant, à la Régie des rentes, les actuaires, ils sont en contact direct avec les clients, lorsqu'on parle des régimes privés, lorsqu'on parle des régimes universitaires, lorsqu'on parle des règlements qu'on va faire pour Bombardier ou d'autres, les actuaires en négociation, en discussion avec les actuaires de l'autre côté. Ça, quand même, c'est un service à la clientèle. Donc, c'est comme ça qu'on travaille, c'est comme ça qu'on veut travailler, c'est comme ça qu'on s'en va, puis on inspire... Le comité de transition qu'on a mis en place, qui est en cours actuellement, avez-vous entendu parler de la CSST, de la CNT? Non. Ils sont en train de travailler très fort pour faire une transition harmonieuse, pour arriver... Mais l'objectif numéro un pour le comité de transition : mettre en place de meilleurs services aux citoyens. Ça, c'est le premier objectif. Tout ce qu'il y a en arrière de la boutique, comme on dit, là, ça va être le travail... avec des années qu'on va travailler, mais en avant, là, il faut que le client, quand il arrive, soit servi.

Ce que nous voulons faire, puis, je pense, c'est important de vous le dire, clarifier, dire que les... puis surtout mes collègues, pour ne pas qu'ils pensent que c'est le gouvernement qui est en train de faire de l'économie... Vous, là, comme représentant au comité du RREGOP, là, s'il y a des économies, ça va vous revenir à vous aussi; pas vous personnellement mais comme représentant le RREGOP, etc.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, M. le ministre. M. Tremblay.

**M. Tremblay (Donald) :** M. le ministre, merci beaucoup, je suis content de savoir que vous êtes persuadé de voir qu'il va y avoir des améliorations. Rajoutez sur votre liste les éléments qu'on a soulevés aujourd'hui, et ça complètera probablement l'appel.

Et vous avez parlé de mises à la retraite pour les fonctionnaires actuels dans le cadre de cette fusion-là. Vous venez grossir nos rangs, assurez-vous une bonne représentation de notre part.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. le ministre.

**M. Hamad :** Bonne représentation. J'en ai un à ma droite qui est retraité récemment, un jeune retraité, d'ailleurs. Regardez, il est encore actif puis il est très, très productif.

En passant, pour la représentation, je comprends votre argument, moi, je suis plus proche de vous que les jeunes qui rentrent dans la fonction publique, mais quand même, il faut dire, il faut s'assurer de plusieurs facteurs. Vous le savez, là, c'est l'équité intergénérationnelle, il faut s'occuper des jeunes quand même, parce que c'est eux autres qui vont continuer à payer notre retraite, là, il ne faut pas oublier ça, là, on a besoin d'eux autres. Dans les régimes de retraite dans la CARRA puis la Régie des rentes, il y a des syndicats qui représentent les travailleurs, il faut qu'ils soient représentés. Il y a aussi, dans votre régime de RREGOP... le gouvernement paie dans le régime, les citoyens contribuent à votre régime, c'est normal que ces gens-là soient au conseil, hein? Il y a aussi des décisions économiques, parce qu'on parle de régimes privés qui quand même touchent plusieurs millions de citoyens au Québec, donc il faut qu'ils soient représentés par les représentants socioéconomiques. Ça prend un président de conseil — en passant, le président de conseil peut être un retraité aussi — et ça prend un P.D.G. C'est ça, le conseil d'administration qu'on propose.

Évidemment, je comprends que vous, vous avez souhaité que la majorité soient des retraités, mais dans le pratique, demain matin, quand on tient compte des groupes d'intérêts, qui représentent l'intérêt pour les régimes de retraite dans toutes ses formes, on est obligés de faire une représentativité de plusieurs organisations. Alors, vous êtes quand même deux; plus un, trois. Et évidemment il y a les participants, ceux qui paient aussi, les employés de l'État qui paient dans les régimes. Eux autres aussi, ils aimeraient ça être là au conseil, puis c'est normal. Alors, pour ça, évidemment, vous me dites : Est-ce que vous pouvez mettre sur ça des gens retraités?, ils sont tous compétents, mais c'est parce qu'il faut faire l'équilibre entre tous les... puis aussi il faut... l'équité intergénérationnelle est importante. Les représentants des syndicats, c'est important. Les participants, c'est important. Les bailleurs de fonds, c'est important. Les socioéconomiques sont importants. Alors, pour ça, on arrive à un conseil qui est un mélange de plusieurs origines de représentation. Et, comme gouvernement, on est obligés de représenter la société dans une organisation aussi cruciale dans l'avenir.

**M. Tremblay (Donald) :** M. le Président, est-ce qu'il nous reste une petite minute pour la conclusion, mon collègue?

**Le Président (M. Cousineau) :** À vrai dire, il reste quatre minutes, alors, si vous voulez passer la parole à M. Bérubé, c'est le temps.

**M. Tremblay (Donald) :** Parfait. Merci.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. Bérubé.

• (16 heures) •

**M. Bérubé (Normand) :** Merci, M. le Président. À notre avis, pour résumer notre pensée et notre mémoire également, le gouvernement devrait saisir l'occasion qui se présente via le projet de loi n° 58 pour bonifier la qualité des services aux prestataires comme nous le réclamons dans notre mémoire. Les délais de traitement et les erreurs administratives qui ont été soulevées ne sont plus non plus un secret pour personne, je pense que nous ne sommes pas les seuls à les avoir dénoncés, donc nous comptons sur le gouvernement, sur l'opposition officielle et sur les deux autres partis d'opposition pour nous appuyer dans ce sens-là et également au niveau de l'équité dans la représentation des retraités au sein de Retraite Québec. Les retraités et les aînés du Québec, vous le savez très bien, là, nous, on le sait, nous sommes rendus à 20 % de la population, et les retraités et les aînés du Québec comptent sur vous. Merci.

**Le Président (M. Cousineau) :** ...M. Bérubé. Oui, M. Tremblay, M. Pinard? Ça complète?

**M. Tremblay (Donald) :** C'est beau. Merci beaucoup de nous avoir accueillis, M. le Président.

**Le Président (M. Cousineau) :** D'accord. Alors, je vous remercie de votre participation, M. Tremblay, M. Pinard puis M. Bérubé.

Alors, je suspends quelques instants et j'invite l'autre groupe, la CSN, à se présenter à la table. Merci.

(Suspension de la séance à 16 h 1)

(Reprise à 16 h 4)

**Le Président (M. Cousineau) :** Je souhaite la bienvenue aux gens de la CSN. Je vous invite à...

**Des voix :** ...

**Le Président (M. Cousineau) :** Qu'est-ce que j'ai dit?

#### Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

**Mme Chabot (Louise) :** ...droit à cinq minutes de plus pour ça.

**Le Président (M. Cousineau) :** Je m'excuse. Je pense que j'ai fait la même erreur la dernière fois.

**Mme Chabot (Louise) :** Bien, peut-être qu'il serait content, Jacques, que je sois présidente de la CSN.

**Le Président (M. Cousineau) :** Alors, écoutez, madame, je vais vous demander de vous présenter et présenter les gens qui vous accompagnent. Puis je vous souhaite la bienvenue. Vous avez 10 minutes de présentation pour votre exposé, et par la suite, les 50 autres minutes, ça appartiendra aux parlementaires pour une période de questions.

**Mme Chabot (Louise) :** Merci beaucoup, M. le Président. Louise Chabot, présidente de la Centrale des syndicats du Québec. Les personnes qui m'accompagnent : Sonia Éthier, à la première vice-présidence — Sonia a été élue à notre dernier congrès, en juin dernier — et Mario Labbé, qui est conseiller syndical à la CSQ au régime de la sécurité sociale, entre autres dans le dossier de la retraite, il est aussi membre du Comité de retraite du RREGOP. Bien, merci, merci de l'invitation.

Juste d'entrée de jeu, la Centrale des syndicats du Québec, on représente plus de 110 000 personnes qui cotisent au RREGOP, c'est à peu près 20 % de toutes les personnes qui cotisent au RREGOP, et dont l'administrateur du régime est la CARRA, ça fait qu'on porte, bien sûr, un intérêt important à ce projet de loi là, pour trois raisons : la première, bien, du fait, comme je viens de le dire, qu'il y a une très grande partie de nos membres qui cotisent au RREGOP puis qui doivent avoir recours aux services de la CARRA; deuxièmement, parce qu'actuellement on occupe deux sièges au Comité de retraite du RREGOP; et aussi parce que la caisse des participants partage avec le gouvernement le coût d'administration du RREGOP.

Écoutez, je sais qu'on va arriver bientôt dans une nouvelle session parlementaire, mais je vais profiter de l'occasion pour dire qu'on est extrêmement déçus et même, je dirais, fâchés d'apprendre cette fusion-là CARRA-RRQ par le biais du budget, alors que je viens de dire la représentation importante des membres du RREGOP au sein des comités de retraite, le financement important de... les cotisations importantes qui financent notre administrateur, la CARRA, c'est 40 % à 45 % de nos... Ça fait qu'à ce titre-là on se voit beaucoup plus comme des partenaires que comme des exécutants et on se serait attendus minimalement qu'en amont... vous allez nous dire : On est en commission parlementaire, on est consultés, mais qu'on puisse, comme des membres à part entière, avec un très grand actif dans le régime, être consultés sur les objectifs de cette fusion-là, sur les plus et les moins, on aurait pu faire valoir notre point de vue. C'est juste un mois plus tard, par le biais du président, M. Goulet, qui est ici, le président-directeur général... avec la CARRA qu'on a pu en

apprendre un peu plus. Ça fait que, pour nous, bien, on s'explique mal ça. Ce n'est pas la première fois qu'on le dit, ça fait qu'on espère que, pour l'avenir, dans des projets quand même d'importance pour les membres qu'on représente, on puisse être consultés.

Ça fait que nos observations vont porter... Malgré ça, on a fait des représentations, là, et nos observations vont porter principalement sur quatre volets du projet de loi.

La composition du conseil d'administration. Actuellement, le C.A. de la CARRA, comme nous le savons, compte 15 membres. Avec la fusion et le nouvel organisme Retraite Québec, il y aura 17 membres. Actuellement, au sein du C.A. de la CARRA, on compte deux membres qui siègent par... deux membres des personnes visées par le RREGOP, et le projet de loi actuel ne préserve pas cet intérêt-là de deux membres ou deux personnes visées par le RREGOP. Le nouveau C.A. à 17 membres, ils disent qu'il y aura deux sièges qui seraient nommés par le gouvernement après la consultation des syndicats et des associations qui siègent au Comité de retraite du RREGOP et du RRPE, il n'y a absolument rien qui garantit que ce seraient deux personnes visées par le RREGOP comme nous le connaissons actuellement. Alors que, je le rappelle, tout à l'heure je disais 40 % à 45 % de financement de la CARRA, avec le nouveau régime qui serait Retraite Québec on va financer quand même près de 20 % à même notre caisse de retraite. Ça fait que d'avoir la garantie d'un seul siège au C.A., ça nous apparaît très faible, et c'est pour ça que notre première recommandation, c'est que l'article 8 soit reformulé pour que ce soit clair qu'il y ait deux membres du C.A. qui viennent obligatoirement des membres qui représentent les personnes qui cotisent au RREGOP.

• (16 h 10) •

Le comité des services à la clientèle, on va espérer que c'est un oubli, mais ça va mériter d'être clarifié. Actuellement, vous savez que, l'article 33, le C.A. doit minimalement constituer quatre comités, dont un comité des services à la clientèle, et le projet de loi évacue toute référence à un comité de services à la clientèle, notamment quand vous abrogez l'article 19... par l'article 19, pardon, l'article 40 sur la CARRA, et on trouve important, plus que majeur que le C.A. conserve le... C'est normal qu'un C.A. se conserve le pouvoir de constituer tout comité, mais il faut absolument maintenir, et préserver, et conserver nommément un comité de services à la clientèle. On comprend mal, là, qu'on n'y fasse plus référence. C'est donc notre deuxième recommandation qu'il y ait un comité, que le C.A., parmi les... qu'il y ait un comité des services à la clientèle.

La détermination ou l'approbation du budget de Retraite Québec. On sait qu'avec la fusion il y aura un budget Retraite Québec. Actuellement, la Loi sur la CARRA, l'article 27 stipule que le C.A. détermine le budget; dans le projet de fusion, on dit «approuver le budget». Pour nous, on fait une différence entre... pour un conseil d'administration qui détermine son budget ou qui l'approuve. Ça fait qu'on y voit une distinction de termes qui prend tout son sens et on veut conserver le pouvoir de déterminer le budget.

Notre dernier point et non le moindre, on sait... bien on a pu l'entendre tout à l'heure, même si on est dans les premiers groupes, qu'il y a peut-être des objectifs louables à des fusions, mais il peut y avoir aussi des effets pervers, et, pour nous, cette fusion-là RRQ-CARRA ne doit pas faire perdre de vue... Puis c'est notre crainte, que la branche CARRA ou la mission CARRA actuellement soit noyée dans la grande... dans la nouvelle structure Revenu... Pas Revenu Québec, là, je suis sur un autre dossier dont j'ai entendu parler tantôt, excusez. Donc, que la mission actuelle de la CARRA soit préservée, ça nous apparaît important; qu'il puisse y avoir aussi une comptabilité distincte qui nous permette... où va l'argent qui provient de la caisse, des personnes qui cotisent au RREGOP. Et les services-conseils, actuellement, M. le Président et M. le ministre, sont majeurs, les services-conseils particulièrement d'actuaire, les services-conseils aussi... qui ont tous une indépendance puis une neutralité. Vous savez, dans toute la gestion, d'avoir l'expertise de l'actuariat pour évaluer, estimer le principal régime de retraite, ça, pour nous, c'est majeur. Donc, préserver l'indépendance et la neutralité.

Et aussi, dans les services à la clientèle, comme on le disait tout à l'heure, oui, les maintenir mais les améliorer. On sait que, bon, les services à la clientèle de la CARRA sont quand même reconnus et les travailleuses et les travailleurs s'en servent beaucoup, et, à notre avis, cette fusion-là doit préserver la mission de la CARRA qu'on connaît, son expertise mais aussi les services-conseils, puis en plus les améliorer. Parce qu'en 2010 particulièrement, avec les ratés de l'implantation du système informatique RISE, on sait qu'il y a eu une baisse; maintenant, ça s'améliore. Donc, pas juste maintenir au niveau actuel mais améliorer.

Ça fait qu'en conclusion — il nous reste une minute — on ne s'opposera pas à cette idée de fusion RRQ-CARRA. On a parlé plus particulièrement de la CARRA parce qu'on va laisser le soin aux personnes de la RRQ de nous faire valoir... Mais je pense qu'il y a des conditions essentielles puis j'en réitère trois : composition du conseil d'administration, minimalement deux personnes provenant des membres cotisant au RREGOP, et mission intégrale de la CARRA puis mission aussi... avec les services actuels et dans un objectif d'amélioration continue. Merci.

**Le Président (M. Auger) :** Merci beaucoup. Nous allons maintenant débiter la période d'échange. M. le ministre, la parole est à vous pour 25 minutes.

**M. Hamad :** Oui. Merci, Mme Chabot, Mme Éthier et M. Labbé. Merci d'être ici puis merci de prendre le temps de préparer votre mémoire. Mais vous allez être heureuse, Mme Chabot, vous allez être heureuse parce qu'on n'est pas loin, là, dans tout ça, là. Je regarde votre mémoire, vos recommandations, vous en avez trois plus la branche; quatre, mettons, parce qu'elle n'est pas une recommandation, mais c'est un genre de recommandation.

Alors, première chose, les cotisants RREGOP, nous, on prévoit un RREGOP, un RRPE. Et par contre on prévoit un représentant syndical que vous êtes dans le RREGOP, donc ça devient deux indirectement. La CSQ, elle est dans le conseil. Alors là, vous avez le siège CSQ, vous avez un représentant RREGOP. Et vous, vous m'avez dit que vous représentez... la majorité de vos membres sont le RREGOP, donc c'est comme représentation RREGOP. Ça, c'est première question, première...

La deuxième, services à la clientèle, comité de services à la clientèle, je ne vois pas de problème que le conseil d'administration ait un comité de services à la clientèle puis je trouve que ça peut être important aussi de maintenir les services, etc. Donc, c'est oui pour recommandation 2.

Recommandation 3, en fait, on ne prévoit pas de changement actuellement, c'est le conseil d'administration qui va adopter le budget, c'est l'organisme Retraite Québec qui va préparer son budget. Donc, il n'y a pas de problème là, alors ça fait deux... Oui pour le 3.

La branche CARRA, ce que vous avez dit, vous avez dit qu'on veut maintenir... mettons l'actuaire-conseil va maintenir les services qui donnent l'indépendance pour le RREGOP et d'autres régimes à l'intérieur du CARRA. C'est très important, vous avez tout à fait raison, il faut garder cette indépendance-là des régimes, parce que l'actuaire qui donne des services au régime l'aide à établir les prévisions, le rapport actuariel, etc. Puis, je pense, ça fait partie aussi de l'entente que vous payez. D'ailleurs, le régime, le RREGOP, paie pour ces services-là, puis on n'a pas l'intention de changer, au contraire, on les maintient. Donc, il n'y a pas de changement. Ça ne s'appelle pas CARRA, mais, les 30 régimes, la façon qu'ils sont gérés, il n'y a aucun, aucun changement à la gestion des régimes. Je l'ai mentionné tantôt, puis c'est très important. Puis votre point est très important, c'est que votre crainte, ce qui donne de la force, en fait, du régime, c'est que vous avez vos conseils autour du régime qui vous donnent des conseils pour établir les rapports actuariels, etc., puis permet aux membres d'avoir une bonne connaissance où on s'en va, combien ça coûte, etc. Ça, c'est maintenu, il n'y a aucun problème là-dedans. Alors, je vous le dis, là, devant les membres ici, à l'Assemblée, c'est enregistré : Ces services-là sont maintenus. D'ailleurs, on a rencontré les présidents de deux comités, le RREGOP et le RPPE, puis il y a une lettre qu'on a envoyée. Si le projet est adopté — parce qu'il faut que je garde quand même au Parlement le pouvoir d'adopter — si jamais il est adopté, on n'a pas de changement à ce niveau-là. Donc, on ne prévoit pas...

Donc, dans le fond, là, trois sur quatre sont oui. Le premier, le membre du C.A., là, j'étire la sauce un peu pour vous dire que la CSQ représente le RREGOP, parce qu'on met un RREGOP puis un RRPE. Avant, vous avez raison, il y avait deux RREGOP, vous avez raison, et par contre... Parce que, là, ce qu'on fait, on additionne deux conseils d'administration. Si on met les mêmes membres de chaque conseil, on va se retrouver avec 30, et là vous comprendrez que ce n'est pas faisable, 30 membres. Alors là, on essaie d'avoir 17, quand même plus que 15 avant, donc on a essayé de faire des compromis partout. Mais quand même il y a un représentant RREGOP au conseil, puis vous êtes sur le conseil, ça fait que ça va équilibrer. Il y a d'autres représentants syndicaux, il y a d'autres représentants des retraités, etc. Donc, la structure, quand même, est à 95 % ce qu'elle était avant.

**Mme Chabot (Louise) :** Merci, M. le ministre. Ça fait qu'à vous entendre on a scoré sur toute la ligne, on peut quitter. On va signer en bas de la page.

**M. Hamad :** Vous voyez, on ne s'est pas parlé au budget, mais on se parle aux consultations, puis ça atteint le même objectif. Puis la loi n'est pas adoptée. Donc, vous êtes consultés, on a écouté vos commentaires, puis ils sont retenus. Tout est beau.

**Mme Chabot (Louise) :** Bon, il faut dire qu'on a, nous aussi, travaillé puis on tient à saluer, je pense, la direction, le P.D.G. de la CARRA actuellement, avec qui on a pu...

**M. Hamad :** ...représentant qui travaille fort à étirer le jus.

**Mme Chabot (Louise) :** Mais quand même, bon, si je comprends bien... Je vais tout de suite aller à 2. Ce qu'on voulait vous illustrer, c'est qu'actuellement, sur la question des services à la clientèle, à la CARRA, actuellement, dans la loi, c'est nommé... on dit que le C.A. doit minimalement constituer quatre comités, dont un de services à la clientèle, tandis que, dans votre projet de loi, on ne le nomme plus, et à notre avis c'est... Il pourra nommer 10, 20 comités, s'il veut, le conseil d'administration, mais il me semble qu'il faut s'assurer, là... Vous en avez l'air convaincu, mais c'était ça, le sens de notre recommandation.

Là, vous nous dites que «déterminer» puis «approuver», ça voudra dire la même chose, bon, on entend bien. Et la mission actuelle de la CARRA, je pense que... en tout cas, vous avez donné des réponses essentielles.

**M. Hamad :** On va l'ajouter, le comité de services à la clientèle. C'est une bonne idée, très bonne idée.

**Mme Chabot (Louise) :** Ah! parfait. Parfait.

**M. Hamad :** Puis vous avez trois sur quatre, 75 %. Vous n'avez pas élu avec 75 % des voix...

**Mme Chabot (Louise) :** Moi, je visais toujours les A plus, ça fait que je vais revenir avec la première recommandation.

Actuellement... Bien là, vous savez que les membres du RREGOP, quand même... la représentation que nous avons, je ne reviendrai pas là-dessus. Actuellement, sur 15 membres — mais là je pense qu'on s'entend — il y a deux membres, puis là vous en visez juste un.

**M. Hamad :** Oui, mais vous êtes là.

• (16 h 20) •

**Mme Chabot (Louise) :** Parce qu'un autre membre, quand vous dites «syndical», là, ça pourrait être, par exemple, comme on l'a donné... Parce que vous êtes obligé de consulter, comme ça se fait déjà actuellement de toute façon, là, les syndicats, les associations qui siègent au comité de retraite, puis vous pouvez prendre nos suggestions comme vous pouvez décider que ça pourrait être quelqu'un d'autre, mais, avec le libellé de l'article, actuellement, vous pourriez, malgré ça, décider de nommer, par exemple, un RREGOP, comme vous venez de le dire, un RRPE ou quelqu'un d'autre visé, par exemple l'administration supérieure ou la Sûreté du Québec, là, ça n'assure pas deux membres RREGOP.

**Le Président (M. Auger) :** M. le ministre.

**M. Hamad :** Mais je veux vous rassurer qu'il va y avoir un RREGOP, c'est sûr, sur le conseil.  
Et l'autre élément, que vous connaissez parce que votre représentant, à votre gauche, il le sait très bien, M. Labbé, que le point le plus important, dans le RREGOP, c'est le comité du RREGOP, c'est le comité qui gère le RREGOP, ça, là, on n'a pas de changement là-dessus. C'est là que ça se passe, c'est là que ça se passe pour le RREGOP parce que, pour défendre l'intérêt de RREGOP, pour, par exemple, savoir combien la CARRA doit charger, tout le lien avec les services fournis par la CARRA, ça passe par le RREGOP, qui négocie avec la CARRA. Ça, il n'y a pas de changement, c'est là que ça se passe. Donc, c'est comme... À ce niveau-là, c'est un statu quo, là, là. Et, s'il y a un problème entre le RREGOP puis la CARRA ou Retraite Québec, c'est là que ça va se passer. Donc, ça, c'est maintenu à ce niveau-là. Donc, vos représentants vont continuer à faire une bonne job au niveau du comité de retraite, qui, selon moi, selon vous, tout le monde ici, c'est là que ça se passe, les frais, la politique de placement, le rendement, etc.

**Mme Chabot (Louise) :** Bon, le pouvoir est là, mais quand même... C'est un conseil d'administration de 17 personnes dont il y a une bonne partie qui sera financée par les cotisants au RREGOP, dans une proportion comme de 20 %. Il me semble que c'est un minimum de nous assurer deux membres RREGOP à ce C.A. là.

**M. Hamad :** Si je calcule toutes les cotisations, il y a plus que... ce n'est pas juste le RREGOP, là. Là, on parle de la Régie des rentes, exemple, là, on a 4 point quelques milliards, les cotisations? C'est...

**Une voix : ...**

**M. Hamad :** Cotisations? On a 12,7 milliards de cotisations sur la Régie des rentes. Si on fait des proportions comme ça, on n'est pas nécessairement gagnant, hein?

**Mme Chabot (Louise) :** Ça a un risque, les proportionnelles, je suis d'accord avec vous. M. Labbé.

**M. Hamad :** Parfait, on s'entend.

**Le Président (M. Auger) :** M. Labbé, la parole est à vous.

**M. Labbé (Mario) :** Oui, bien c'est ça, dans le fond, c'était juste qu'il n'y a pas d'autre organisme qui va assumer une part aussi importante que la caisse des participants au RREGOP, là, presque 20 % du budget global du nouvel organisme, Retraite Québec, puis, dans ce sens-là, ça aurait été simplement une marque de considération de l'importance qu'on devrait avoir comme partenaires. Je pense qu'on devrait pouvoir se considérer comme partenaires. Louise le disait au début, de ne pas avoir été consultés en amont, c'est déjà un peu frustrant, mais qu'en plus on fasse diminuer notre représentation au conseil d'administration... Vous avez raison que, pour les cotisants au RREGOP, c'est au comité de retraite que les choses les plus importantes se passent, ce qui n'enlève pas pour autant l'importance du conseil d'administration, et c'est pour ça qu'on insiste quand même et qu'on veut le A plus et non pas juste le C.

**Le Président (M. Auger) :** M. le ministre.

**M. Hamad :** Si vous permettez, très humblement, une petite correction, vous ne financez pas l'organisme de 20 %, ce n'est pas vrai. Votre caisse représente 20 %, mais la caisse ne finance pas l'organisme, l'organisme est financé sur les frais que vous payez pour gérer votre fonds. Alors, ce n'est pas parce que votre cotisation est de 2 milliards que vous donnez 2 milliards à l'organisme, non, non. Vous mettez 2 milliards dans votre caisse et vous payez des frais à la CARRA pour gérer votre caisse, O.K., ce n'est pas pareil.

**M. Labbé (Mario) :** Oui, mais n'empêche que, dans le budget de fonctionnement de la CARRA... Commençons par la CARRA. Actuellement, dans le budget de fonctionnement de la CARRA, il y a entre 40 % et 45 % de son budget qui provient de la caisse des personnes participantes. Et, selon ce qu'on a eu comme information, quand on va fusionner tout avec la Régie des rentes, dans le budget global de fonctionnement de Retraite Québec les sommes qui vont continuer à provenir de la caisse des personnes participantes... à moins qu'il y ait eu des décisions à l'effet qu'il n'y aurait plus d'argent qui vienne de la caisse des personnes participantes, on en serait très contents, mais, si les mêmes proportions de sommes proviennent de la caisse des participants, ça va représenter autour de... près de 20 % du budget de fonctionnement. Alors, ce qu'on dit, tout simplement, c'est que les personnes cotisantes au RREGOP à même leur caisse des personnes participantes vont assumer, à même cette caisse-là, près de 20 % du budget de fonctionnement de Retraite Québec et que...

**M. Hamad** : Est-ce que vous incluez la partie du gouvernement dans votre 20 % ?

**M. Labbé (Mario)** : Non.

**M. Hamad** : 20 % uniquement vos chiffres à vous, là ?

**M. Labbé (Mario)** : Absolument.

**Mme Chabot (Louise)** : De notre caisse. Puis actuellement c'est...

**M. Labbé (Mario)** : À la CARRA actuellement, à la CARRA actuellement...

**M. Hamad** : On va vérifier, Christian ? On va vérifier ça, on va vérifier ça. Parce que, là, il ne me regarde pas. Je veux qu'il me regarde puis il me donne le chiffre. Vérifie ça.

**M. Labbé (Mario)** : Parce que le budget de fonctionnement de la CARRA, actuellement il est assumé... les frais d'administration du RREGOP précisément sont assumés 50-50 ou à peu près 50-50 entre le gouvernement et la caisse des personnes participantes, mais, puisque le RREGOP représente une proportion... presque la totalité des frais de la CARRA, on se trouve, dans le fond, nous, avec la caisse des personnes participantes, à assumer entre 40 % et 45 %.

**M. Hamad** : Je vais le vérifier, les chiffres, là. Je vous crois, mais je vais le vérifier, voir de quoi vous parlez, là.

**M. Labbé (Mario)** : Donc, ramassées dans le nouveau Retraite Québec, les sommes qui sortent de notre caisse des personnes participantes vont frôler 20 % du budget total.

**Mme Chabot (Louise)** : Ce qui n'est quand même pas rien.

**M. Hamad** : Donc, si vous êtes à 40 %, la nouvelle organisation, si on fait 20 millions d'économies, vous allez avoir 40 % de ces économies-là. Vous n'avez pas dit merci pour les économies qu'on va vous apporter.

**M. Labbé (Mario)** : Bien, c'est parce qu'on ne les a pas vues encore, les économies. Quand on...

**M. Hamad** : Non, mais elles sont dans la... On parle de 20 millions. Ce serait une bonne nouvelle, Mme Chabot ?

**M. Labbé (Mario)** : On va être contents si on les constate.

**Mme Chabot (Louise)** : C'est ça, on attendra de voir, on va attendre de voir. Tu sais, je pense que d'autres l'ont dit. Quand on procède à des fusions, j'imagine qu'il y a des questions aussi d'efficacité, de meilleure gouvernance. C'est d'abord ça, l'objectif, pour nous. Il peut y avoir une vision, dans le cadre de la révision des programmes du gouvernement, de dire : On va créer des fusions pour réaliser des économies, mais ce n'est pas toujours le cas. Tant mieux si à terme...

**M. Hamad** : ...on réalise ici des économies, vous êtes... ça, ce n'est pas le gouvernement, tantôt je l'ai dit, là, il n'y a aucune cent qui va dans les poches du gouvernement, au contraire ça va aller... Si vous êtes à 40 % ou à 30 % puis on réalise 20 millions d'économies, vous allez être gagnants.

**Mme Chabot (Louise)** : ...bénéficier aux personnes qui contribuent dans la proportion qu'on vous nomme, tout à fait.

**M. Hamad** : Donc, vous, là, en pourcentage, probablement que vous allez avoir quelques millions d'économies. C'est une bonne nouvelle.

**Mme Chabot (Louise)** : Oui, tout à fait.

**M. Hamad** : O.K. Merci.

**Le Président (M. Auger)** : Ça va, M. le ministre ? Donc, au besoin, vous disposez encore de presque 12 minutes. Nous allons poursuivre avec plaisir avec M. le député de Sanguinet, porte-parole de l'opposition officielle.

**M. Therrien** : Merci, M. le Président. Toujours un plaisir de vous retrouver à ce siège, ça nous rappelle de bons souvenirs.

**Le Président (M. Auger)** : ...je suis convaincu.

**M. Therrien** : Oui, j'en suis convaincu. Mme Chabot, Mme Éthier, M. Labbé, bonjour. Écoutez, je suis content de voir qu'il y a une belle entente avec le ministre. Je ne sais pas si c'est comme ça pour la négociation des conventions collectives, mais en tout cas... C'est peut-être... on devrait peut-être avoir ce ministre-là assis en face de vous.

Écoutez, je vais être assez bref parce que vous avez cogné en commission, et on semble bien vous avoir répondu. Alors, nous, notre travail, ça va être pas mal de vérifier à ce que ça se réalise, ce qu'on vient d'entendre aujourd'hui. Je suis très content de voir ça.

Vous avez dit au départ dans votre document puis vous l'avez mentionné dans vos propos tantôt, on aurait aimé ça être avisés, on aurait aimé ça être mis au courant, être sollicités. Si on vous avait sollicités à l'époque, quand ils ont réfléchi à ça, s'ils avaient cogné à votre porte puis ils avaient dit : Écoutez, on veut fusionner la CARRA puis la RRQ, ça aurait été quoi, votre réflexe? Je suis curieux de savoir ça parce que, tu sais, dans le fond, je pense que vous auriez été... on aurait dû vous consulter. Qu'est-ce que ça aurait été, votre réflexe, si on vous avait annoncé cette nouvelle-là?

• (16 h 30) •

**Mme Chabot (Louise) :** Bien, peut-être qu'on serait arrivés aux mêmes conclusions qu'on arrive aujourd'hui, je vais commencer comme ça. Le souci... Puis ce n'est pas sur le premier projet de loi qu'on le mentionne, je l'adresse à nouveau. C'est qu'on a connu... On est venus en commission parlementaire, si je peux me permettre, sur une autre fusion, Commission de l'équité salariale... C'est cette idée, quand on révisé... Pour nous, ce n'est quand même pas anodin. On peut dire : Bon, c'est de la structure, personne ne s'en intéresse, mais c'est quand même important. On voulait souligner, puis on l'a souligné en parlant du conseil d'administration, que quand même la CARRA, la CARRA, c'est 40 % des cotisations des membres qui servent à financer cet organisme. Ça fait que, dans ce sens-là, tu sais, d'être alertés, de le savoir avant le budget, de dire : Bien, écoutez, ça s'en vient, on y pense, qu'en pensez-vous...

Nous, on pose des questions à nos membres des fois comme ça : Qu'en pensez-vous? Avez-vous des remarques à nous faire? Ça permet au gouvernement, aux parlementaires de saisir en amont du dépôt d'un projet de loi des... en tout cas des préoccupations que les membres d'un conseil d'administration ou d'un comité qui représente de façon si importante ces organismes peuvent donner. C'est une question de... C'est une formule de dialogue social, de reconnaissance, qu'on n'est pas juste là pour... tu sais, on est là comme à part entière. On a ce même souci d'administration du régime, hein, je pense que c'est un souci constant, et, en ce sens-là, d'apprendre ça dans le cadre budgétaire puis d'être un mois à essayer de patiner, à savoir : Qu'en est-il? Ça va être quoi, le conseil d'administration? Ça va être quoi, le pouvoir... Bon, tant mieux si finalement on passe pareil, après tous ces mois, mais il y a quelque chose d'insultant dans la reconnaissance, voilà.

**Le Président (M. Auger) :** M. le député de Sanguinet.

**M. Therrien :** Merci, M. le Président. Donc, c'est une façon... c'est un décorum social qui aurait été agréable.

**Mme Chabot (Louise) :** Une éthique.

**M. Therrien :** Une éthique, oui, voilà. Parce que vous n'êtes pas contre l'idée. Vous auriez même, en tout cas, encouragé peut-être cette fusion-là. Non?

**Mme Chabot (Louise) :** ...pas tout type de fusion, même si on reconnaît que des fusions, parfois... Mais, dans des structures administratives comme ça, si, finalement, c'est fait pour améliorer le service, si c'est pour faire en sorte que... Mais d'autres fois on est contre pour d'autres raisons, ça dépend de la nature des choses.

Mais, dans ce cadre-là, ce qu'on dit, c'est que, si on préserve... Parce que le RRQ aussi, on n'en a pas parlé beaucoup, mais est très réputé pour ses services, a une bonne réputation, au niveau de la Régie des rentes du Québec. Et la CARRA... — bien oui, prenez-le — et au niveau de la CARRA, bien, on a aussi une administration solide avec une expertise solide.

Ça fait que, quand on parle de fusion, il ne faut pas avoir juste comme objectif de réaliser des économies parce que c'est ça, la mode, là, d'équilibrer, il ne faut pas le faire dans juste un souci d'équilibre de budget, il faut le faire dans un souci que ça va rendre meilleur l'organisme qui dessert, finalement, un ensemble de personnes au Québec, là, un ensemble de la population, les travailleuses, les travailleurs, par le RRQ, par les différents régimes de retraite. Ça fait que, pour nous, c'est essentiel que les membres qui y contribuent soient associés, un, puis, deux, qu'on s'assure que c'est pour le mieux.

**Le Président (M. Auger) :** M. le député de Sanguinet.

**M. Therrien :** Je suis parfaitement d'accord avec vous. Je trouve que votre logique tient la route.

On parle d'économies de 20 millions, en tout cas c'est ce qu'on mentionne. Est-ce que vous croyez à ça? Est-ce que vous avez des réticences, vous dites : Bien, peut-être ça pourrait aller plus que ça? Je ne sais pas. Au premier abord, vous avez une certaine expérience, là, dans la gestion de ce fonds-là, vous êtes des participants très, très importants. Quand on parle de 20 millions, ça a-tu du bon sens, d'après vous? On pourrait aller chercher... Parce que c'est quand même un montant intéressant, là. C'est récurrent en plus, là.

**Mme Chabot (Louise) :** Écoutez, là, on fait un acte de foi. Dans d'autres secteurs, on est capables de démontrer que les fusions n'apporteront pas d'économies, je pourrais vous donner un exemple parce qu'on a eu des expériences. On va le vivre, là, dans les prochaines semaines ou les prochains mois, on va nous parler, par exemple, de fusion de commissions scolaires; bien là, on est capables de démontrer des chiffres qu'à l'époque où on avait présenté ça on devait faire des économies de tant, mais ça en a coûté tant. Ça fait que, plutôt que de faire des économies, ça nous a coûté des sous.

Est-ce que ça, ce que ça coûte pour mettre en place... Une fois cela fait, avec le transfert d'expertise, j'imagine que, si on économise 20 millions, c'est parce qu'à quelque part il y avait des affaires de trop, ou qu'on ne faisait pas, ou il y a... Mais c'est possible, j'imagine. C'est des bonnes sommes d'argent puis...

**Le Président (M. Auger) :** M. le député de Sanguinet.

**M. Therrien :** Bien, peut-être que...

**Mme Chabot (Louise) :** Mais là je ne sais pas, moi, je n'ai pas de... je ne suis pas capable d'évaluer si...

**Le Président (M. Auger) :** Mme Chabot.

**Mme Chabot (Louise) :** À notre avis, ça ne donnera peut-être pas des économies de cet ordre-là, mais...

**Le Président (M. Auger) :** M. le député de Sanguinet.

**M. Therrien :** O.K. Bien, il y a peut-être des dédoublements, en tout cas, peut-être... Ça aussi, on verra. De toute façon, je vais demander des informations à ce niveau-là. Écoutez, ce ne serait pas la première fois qu'on mentionne qu'il y a des dédoublements puis la fusion ferait en sorte d'économiser. On parle de 5 milliards dans le cas du fédéral, si on éliminait le fédéral. C'est quand même intéressant comme dédoublement. Alors... Il fallait que j'en parle, là, mais bon...

Autre question. Si on regarde le 20 millions, les gains sont...

**Mme Chabot (Louise) :** ...pas le droit de mettre de macaron.

**M. Therrien :** Non, je sais bien. Non, non, mais c'est un chiffre qui est très, très logique, là.

Quand on parle du 20 millions, il faut croire que la moitié, ça va dans les frais d'administration, c'est les frais d'administration qui vont être amputés de 20 millions. Ça veut dire que, de votre côté, étant donné que vous êtes un collaborateur important à cette caisse-là, vous allez avoir des gains. Donc, étant donné que dans bien des cas c'est moitié-moitié, là, pas dans tous les cas nécessairement, je ne suis pas sûr, mais c'est généralement moitié-moitié, ça veut dire que le 20 millions, le gain de 20 millions va être réparti entre l'employeur et le groupe d'employés, les gains. Est-ce que c'est comme ça que vous voyez ça?

**Le Président (M. Auger) :** M. Labbé.

**M. Labbé (Mario) :** Bien, écoutez, si on revient aux proportions dont on parlait par rapport à la part du budget qu'on assume à même la caisse des personnes participantes du RREGOP, 20 % du 20 millions, ça devrait représenter à peu près 4 millions dans la caisse des personnes participantes au RREGOP.

**M. Therrien :** Ce que je veux dire, c'est que, si on regarde de façon très, très globale, pas juste votre cas à vous, là, de façon très globale, ça veut dire que les gains, c'est moitié des employés puis moitié de l'employeur, on va se répartir ces gains d'efficacité là. J'imagine que c'est comme ça que ça fonctionne, les frais d'administration.

**Le Président (M. Auger) :** M. Labbé.

**M. Labbé (Mario) :** ...sous réserve que... Là, actuellement, en ce qui concerne la CARRA, la CARRA est un administrateur de régime de retraite, et là, donc, il y a une part employés et une part employeur, c'est très clair. Là, on fusionne avec la RRQ, il n'y a pas cette notion-là à la Régie des rentes. Donc, c'est pour ça que je vous dis, moi, que la seule proportion que je peux vous mentionner, c'est que, si on dit qu'on assume avec la caisse des personnes participantes au RREGOP environ 20 % du budget global du nouveau Retraite Québec puis qu'il y a une économie de 20 millions, bien on espère que ça va faire une économie d'à peu près 4 millions dans notre caisse à nous autres.

**M. Therrien :** C'est juste pour revenir à ce que le ministre disait. Puis il aura du temps pour répondre à mon interrogation. Je ne veux pas mettre en doute sa parole, là, mais, s'il a deux minutes pour me... J'aurais aimé ça que tu sois assis là, je t'aurais posé la question... j'aurais posé la question directement au ministre à savoir... Quand il a dit que c'est le régime qui met tout ça dans ses poches et que le gouvernement ne retire pas de gain dans le 20 millions, bien moi, je me dis : Bien, à quelque part, vu que le gouvernement est employeur, s'il y a des frais d'administration plus faibles... Et c'est tant mieux, et c'est tant mieux, mais je veux juste que... S'il a deux minutes, il pourra peut-être ajuster ma réflexion par rapport à ça, c'est juste ça. C'est une question que je lui pose par l'entremise de votre présence parce qu'on en a parlé, vous m'avez bien expliqué. Mais je ne veux pas mettre la parole de mes collègues en doute, c'est juste que je veux me faire expliquer ça davantage.

Écoutez, j'ai lu votre mémoire, j'avais des questions par rapport aux recommandations que vous demandiez et qui vous ont été acceptées devant nous, alors je vais tout simplement laisser tomber ces questions-là, parce qu'elles deviennent redondantes, mais je vais tout simplement prendre note de ce que le ministre vous a dit et faire en sorte que votre voix soit entendue et qu'on s'en rappelle bien lorsque viendra le temps d'analyser article par article. Puis j'en suis convaincu, que le ministre va respecter sa parole. Alors, je vous remercie de votre présence, c'était très éducatif. Merci.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, M. le député de Sanguinet. Alors, je passerais maintenant la parole au député de Nicolet-Bécancour.

**M. Martel :** Merci. Merci, M. le Président. Bonjour à vous trois. Merci de votre présence, merci pour le mémoire. J'avais l'impression, tantôt, d'assister à une négociation syndicat-patronal, là, je regardais ça comme un spectateur intéressé. Je pense que les demandes que vous avez faites, elles sont bien reçues. Vous avez raison de dire que, si vous aviez été consultés, peut-être que ces demandes-là auraient été prises en considération un peu plus tôt.

Je n'ai pas beaucoup de questions. La seule question peut-être que je vous poserais, c'est à l'égard du service à la clientèle. Puis vous demandez un comité, puis je trouve ça très bien, là, mais là on rentre dans une nouvelle structure que vous ne connaissez... personne ne connaît, là. Vous dites que vous souhaitez que le comité de services à la clientèle demeure, j'imagine, parce que vous avez une satisfaction par rapport à ça. J'imagine que le fait d'avoir un comité de la sorte fait en sorte que vos employés qui ont des demandes à faire ou des choses comme ça, ils sont bien traités. Est-ce que vous avez des inquiétudes, au-delà du comité, là, que ce genre de service à la clientèle là pourrait être différent ou... différent?

**Le Président (M. Cousineau) :** Oui, M. Labbé.

• (16 h 40) •

**M. Labbé (Mario) :** Oui. Bien, simplement, il faut bien comprendre qu'actuellement, à la CARRA, la Loi sur la CARRA prévoit statutairement qu'il y ait un comité de services à la clientèle composé par le conseil d'administration. Ce n'est pas à son choix, c'est une obligation prévue à la loi. C'est la même chose dans la loi sur la Régie des rentes.

Alors, dans le projet de loi, tel qu'il a été déposé, ces références-là à un comité de services à la clientèle ont disparu. Alors, nous, ce qu'on faisait simplement mentionner, c'est qu'on pense que c'est important qu'il continue d'y avoir un comité de services à la clientèle et que, si tout le monde est d'accord que c'est quelque chose d'important, bien, que ça devrait continuer d'apparaître dans la loi, et non pas que ce soit laissé simplement à la discrétion du conseil d'administration.

Maintenant, ce comité de services à la clientèle là, évidemment, ce n'est pas un comité qui a... c'est un comité qui est composé par le conseil d'administration. Ça nous permet, par contre, aux organisations qui représentent les personnes cotisantes aux différents régimes administrés actuellement par la CARRA ou pour les représentants des personnes qui cotisent à la Régie des rentes, d'avoir un lieu où on peut aller faire valoir des problématiques puis avoir un forum du conseil d'administration qui se penche spécifiquement sur les problématiques de service à la clientèle, puis on pense que donc c'est important. Et on est contents que le ministre nous fasse savoir aujourd'hui qu'il pense ajuster le texte du projet de loi pour que ça continue d'être maintenu statutairement dans la loi sur Retraite Québec.

**Mme Chabot (Louise) :** Puis, pour reprendre le langage, c'est dans un souci d'amélioration continue, hein? C'est incroyablement, là, le volume de demandes et de services faits et bien faits, là, avec les hauts et les bas par les années, pour toutes sortes de raisons. C'est important.

Mais effectivement ça devient un lieu pour s'assurer... Puis de plus en plus on en parle, là, les services de la CARRA sont sollicités, les demandes d'estimation, les calculs, par les personnes. J'imagine qu'au RRQ il y a des demandes similaires. C'est comme important, s'il y a une impasse ou s'il y a une incompréhension, qu'on puisse avoir un comité pour améliorer ces services-là.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. le député...

**Mme Chabot (Louise) :** Sans ça, à notre avis, ça dénaturerait même la mission des organismes, qui est le volet principal, de donner des services aux personnes cotisantes. Voilà.

**M. Martel :** Mais c'est ça, dans le fond, vous en faites... vous identifiez ça comme un facteur clé du bon service à la clientèle. Et le ministre l'a reçu positivement, donc tout le monde est heureux. Moi, je n'ai pas d'autre question.

**Le Président (M. Cousineau) :** D'accord. Merci, M. le député de Nicolet-Bécancour. Est-ce qu'il y a d'autres interventions? Alors, s'il n'y a pas d'autre intervention, mesdames et monsieur de la CSQ, alors merci de votre présentation. Et je suspends quelques instants.

(Suspension de la séance à 16 h 42)

(Reprise à 16 h 45)

**Le Président (M. Cousineau) :** Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Nous reprenons nos travaux. Je souhaite la bienvenue aux membres de l'Institut québécois de planification financière. Je vous invite à vous présenter. Et vous avez, comme les groupes précédents, 10 minutes de présentation, et par la suite il y aura 50 minutes d'échange. Alors, présentation, s'il vous plaît.

#### **Institut québécois de planification financière (IQPF)**

**Mme Houle-LeSarge (Jocelyne) :** Bonjour. Bonjour, tout le monde. Bonjour, M. le Président. Je suis Jocelyne Houle-LeSarge, présidente-directrice générale de l'Institut québécois de planification financière, et je suis accompagnée de Mme Nathalie Bachand, présidente du conseil, planificateur financier et actuaire.

L'IQPF, l'Institut québécois de planification financière, a été créé en 1989 par la Loi des intermédiaires de marché, et c'est un organisme à but non lucratif qui forme les planificateurs financiers du Québec. Il est le seul organisme de

la province autorisé à décerner le diplôme de planificateur financier et à établir les règles relatives à la formation continue de ses diplômés. C'est aussi le seul regroupement réservé exclusivement aux planificateurs financiers. La mission de l'IQPF est d'assurer la protection du public en matière de finances personnelles en veillant à la formation des planificateurs financiers. L'IQPF a élaboré le programme de formation professionnelle et développe constamment des nouvelles activités de formation continue.

Depuis sa création, l'IQPF s'est révélé un pilier en matière de planification financière au Québec. Il a su s'imposer sur la scène nord-américaine en se dotant des plus hauts standards. L'IQPF a fait du planificateur financier l'expert recherché par tout consommateur soucieux de préserver et d'accroître son patrimoine et surtout de préparer sa retraite.

L'IQPF désire soumettre le présent mémoire à la Commission de l'économie et du travail dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 58 regroupant la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Régie des rentes du Québec. Nous sommes heureux d'être invités à participer à cette commission et de pouvoir contribuer à cette réflexion. Nous espérons que ce mémoire permettra d'éclairer la commission dans ses travaux.

Une part très importante du travail du planificateur financier consiste à rencontrer des particuliers. Nous bénéficions donc d'un accès privilégié aux Québécois en ce qui a trait, certes, à leurs finances mais aussi à leurs perceptions, fondées ou non, de l'environnement financier, fiscal et légal de la planification financière. C'est une position unique qui nous permet de prendre le pouls de la population sur plusieurs enjeux, un client à la fois. Certains éléments présentés dans ce mémoire proviennent de cette position unique et privilégiée.

Dans l'esprit d'une partie étonnamment importante du public, la pérennité du Régime de rentes du Québec demeure très importante. De nombreux planificateurs financiers ont, dans le cadre de leur travail de préparation à la retraite des particuliers, à expliquer d'où provient cette pérennité et en quelque sorte à rassurer leurs clients sur le fait que les prestations promises seront effectivement versées. À la question suivante, posée à des participants de formation sur la préparation à la retraite, les 50 ans et plus : Qui, dans cette pièce, estime que le paiement des rentes du Régime de rentes du Québec est à risque?, il est fréquent que 25 % à un tiers... 33 % des participants répondent dans l'affirmative. Cette perception, conjuguée au débat récent et persistant sur le projet de loi n° 3, la Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal, a maintenu dans l'actualité les immenses défis de financement auxquels font face les régimes de retraite à prestations déterminées. Une mauvaise perception du public pourrait être à l'effet que les actifs de la Régie des rentes du Québec pourraient servir éventuellement à financer les engagements des régimes que la CARRA administre, donc nous recommandons que la présentation de cette éventuelle fusion précise qu'en aucun cas les actifs de ces régimes ne seront utilisés à d'autres fins.

Tant sur la base des témoignages des usagers, certes anecdotiques mais néanmoins nombreux, qu'en consultant les résultats publiés par la régie et la CARRA, un constat se dégage : les demandes présentées à la régie paraissent être traitées plus rapidement que celles présentées à la CARRA. À titre d'exemple, en 2015, 97 % des demandes de rente présentées à la régie ont été traitées à l'intérieur d'un délai maximal de 40 jours. En 2014, 86 % des demandes de rente présentées à la CARRA ont été traitées à l'intérieur d'un délai visé de 90 jours. Quel modèle sera utilisé après une éventuelle fusion?

La perception qu'a le public que nous rencontrons du service offert par la régie est exceptionnelle. D'ailleurs, le rapport annuel 2014 confirme cette perception, 92 % de la clientèle est satisfaite des services reçus de la régie. La perception des participants à des régimes administrés par la CARRA que nous rencontrons est plus mitigée. Évidemment, ce dernier élément découle fort probablement du fait que les demandes présentées à la CARRA, par exemple les calculs de valeur actualisée ou de partage de patrimoine en cas de divorce, sont fréquemment plus complexes que celles présentées à la régie. Nous recommandons donc que la déclaration de services aux citoyens de la régie soit conservée telle quelle pour les questions sur la Régie des rentes du Québec.

• (16 h 50) •

**Mme Bachand (Nathalie) :** Au niveau de l'accessibilité du service, en lien avec la section précédente, est-ce qu'une fusion de ces organismes se traduira par une accessibilité plus difficile aux services pour les participants du Régime de rentes du Québec?

Ainsi, dans le cadre d'une négociation avec les employés du secteur public, le gouvernement a annoncé des modifications potentielles au régime de rentes des employés du gouvernement et des organismes publics. Les modifications avancées sont principalement les suivantes : une augmentation de l'âge de la retraite sans réduction à 62 ans plutôt que 60 ans, une augmentation de la pénalité en cas de retraite anticipée de 4 % à 7,2 % par année et une augmentation du nombre d'années pour le calcul du salaire moyen. Il va sans dire qu'il s'agit de modifications qui pourraient avoir un impact très important sur les prestations des participants du RREGOP. L'annonce de ces modifications potentielles crée sans surprise beaucoup d'incertitude chez les participants des régimes administrés par la CARRA. Est-ce que ces propositions vont générer un tel lot de demandes supplémentaires qu'on assistera à un engorgement majeur des ressources de la CARRA? Dans l'affirmative, il serait possiblement prudent de ne pas procéder à une telle fusion tant qu'on n'aura pas statué sur le futur du RREGOP, afin d'éviter que les participants du RRQ ne fassent les frais d'un tel engorgement. Nous recommandons donc que la fusion soit retardée jusqu'à ce que le futur du RREGOP soit établi.

Au niveau de la répartition des coûts, les deux organismes... les deux organisations, pardon, sont différentes en ce qui a trait à leurs politiques de capitalisation respectives. Il semble donc judicieux de comparer les frais d'administration en relation avec les prestations versées plutôt qu'en relation avec les actifs sous gestion. Ces frais représentent respectivement 0,9 % pour la régie et 1,4 % pour la CARRA. Est-ce qu'une fusion augmenterait de façon significative les frais supportés par les participants du Régime de rentes du Québec? Nous recommandons qu'un engagement soit pris à l'effet que les frais du Régime de rentes du Québec, après la fusion, ne dépassent pas 1 %.

Nous nous permettons de présenter d'autres éléments de réflexion et recommandations, deux points, notamment l'absence de formation financière et économique au secondaire. Le monde des finances se complexifie, nous sommes

la première ligne où on constate, évidemment, cette chose, les règles fiscales également, le nombre d'options d'investissement augmente, les options d'épargne, les REER, les régimes enregistrés d'épargne-invalidité, d'épargne-études, RVER, CELL, se multiplient, et les régimes de retraite à prestations déterminées sont en déclin. Dans ce contexte, il nous apparaît encore plus important de réintroduire une formation financière et économique au secondaire. Nous considérons que la liberté financière à laquelle une majorité de Québécois aspirent passe obligatoirement par la littératie financière. Nous sommes au fait que des projets se développent en ce sens, nous ne pouvons qu'appuyer ces projets et espérer la mise en commun et l'accélération de ces développements. Donc, nous recommandons le retour des formations financières au secondaire.

Dernier point : les RVER, régimes volontaires d'épargne-retraite, donc, qui ont été mis en place récemment. Deux choses sur le RVER. En raison des frais de gestion plus faibles, probablement qu'il y aura plus d'accumulation, et c'est l'objectif de ces régimes. Par contre, notre crainte est au niveau du conseil financier, donc notre crainte est que, compte tenu de ces frais faibles là, les gens aient moins accès à un conseil financier. Et on sait que c'est difficile de quantifier la valeur du conseil financier, mais il est très important. Donc, il y a de nombreuses études qui démontrent une corrélation directe entre la santé financière de l'individu et l'accès au conseil financier. On a une inquiétude à cet effet-là.

L'autre inquiétude est au niveau des gens à faibles revenus, pour le RVER. Souvent, ce niveau-là, REER, RVER, ce n'est peut-être pas le véhicule optimal pour les gens à faibles revenus, notamment en raison de remboursements... de perte de crédits, notamment du supplément de revenu garanti. Donc, on a une crainte à ce niveau-là, au niveau du RVER, donc nous recommandons peut-être la création d'outils pour que les gens puissent s'y retrouver plus facilement au niveau du conseil, au niveau des institutions... au niveau de la prise de décision entre un RVER, peut-être, et un autre véhicule d'épargne.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, Mme Bachand. Merci, Mme Houle. Alors, je vais maintenant passer la parole à M. le ministre pour les 25 prochaines minutes. M. le ministre.

**M. Hamad :** Oui, merci. Je veux remercier Mme Houle-LeSarge et Mme Bachand, merci de votre présentation. Je veux juste vous rassurer : L'objectif ici, là, la loi, ce qu'on fait, c'est vraiment la fusion. Là, on n'ajoute pas de programme, on n'enlève pas de programme, on n'est pas vraiment dans ça, on est plus dans une fusion mécanique de deux organisations puis on regarde les services. Donc, il n'y a pas de... Évidemment, la loi, le RREGOP, etc., ça relève de mon collègue, M. Coiteux, que lui, il va regarder s'il y a des changements à la loi, mais aujourd'hui il n'est pas question de ça. Donc, on est vraiment dans une loi qui fait la mécanique des deux organisations, c'est important de le mentionner.

Maintenant, dans vos recommandations, ce que vous dites, vous dites que vous voulez qu'on ne touche pas au... «Nous recommandons que la présentation de cette éventuelle fusion précise qu'en aucun cas les actifs de ces régimes ne seront utilisés à d'autres fins.» Ça, c'est clair pour nous. Comme j'ai dit, la loi ne veut pas...

Mais là je trouve une petite contradiction dans votre affaire. Vous dites : Ne touchez pas au régime, et ce qu'on veut faire, on ne touchera pas au régime, mais plus tard vous dites : On devrait retarder, attendons de voir qu'est-ce qui... avec le RREGOP, une de vos recommandations ici, là, vous recommandez de retarder jusqu'à ce que le futur RREGOP soit établi. Mais là vous êtes en contradiction vous-mêmes, là. Vous dites : Ne touchez pas au régime puis attend que le régime soit changé, mais on ne veut pas toucher au régime puis on ne veut pas attendre que le régime soit changé ou pas changé, c'est... aucun lien avec la fusion. Ça, là, c'est une entente entre le gouvernement et ses travailleurs. L'entente, ça va se négocier, ça va terminer, c'est à part. Peu important les résultats de négociation, ça ne changera pas la fusion, le RREGOP va être là pareil. Donc, il n'y a pas de changement entre les deux, puis on ne touche pas les régimes.

**Le Président (M. Cousineau) :** Mme Bachand.

**Mme Bachand (Nathalie) :** En fait, on n'a pas d'inquiétude... On ne parle pas de toucher au contenu des régimes, notre souci est plus au niveau de la qualité du service. Donc, c'est l'idée de reporter cette fusion-là, parce qu'on se dit que, s'il y a beaucoup de modifications au niveau du RREGOP, ça va apporter beaucoup de confusion, de questions, de demandes particulières des participants au RREGOP et donc créer peut-être un engorgement au niveau du service qu'offre la CARRA, et, dans ce contexte-là, la fusion était peut-être à un mauvais moment. C'est à ce niveau-là, ce n'est pas au niveau de la modification des régimes, là.

**M. Hamad :** Mais... Parce que vous dites de ne pas toucher les actifs. On ne touchera pas les actifs. Puis, que le RREGOP soit changé, là, qu'il y ait des appels, peu importe, fusion, pas fusion...

**Mme Bachand (Nathalie) :** Au niveau des actifs... Pardon.

**Le Président (M. Cousineau) :** Oui, allez-y, madame.

**Mme Bachand (Nathalie) :** Au niveau des actifs, c'était plus au niveau de la perception du public. Vous y avez répondu tantôt. Il nous apparaît évident, pour nous aussi, que les actifs ne seront pas mélangés et qu'il y aura probablement une comptabilisation distincte de ça. À ce niveau-là, c'était plus une question de la perception du public; de bien s'assurer que les gens, les participants, comprennent bien cet élément-là, là.

**M. Hamad :** L'argument, là, sur le RREGOP, là, je ne vois pas pourquoi, là. S'il y a des questions, elles vont être répondues pareil, nouvelle organisation, ancienne organisation. Ils vont continuer à donner le service, là, il n'y a pas d'arrêt de service.

**Mme Bachand (Nathalie) :** Les services vont demeurer distincts?

**M. Hamad :** On ne ferme pas la boutique puis on fusionne, une fois qu'on a terminé... On ouvre la boutique, là. La boutique continue à être ouverte tout le long. Ce qu'on fait avec la CSST, elle n'est pas fermée aujourd'hui, là. La Commission des normes continue à donner les services qui étaient prévus, appliquer la loi, appliquer le... puis en même temps on fait la fusion. Il y a un comité de transition qui va s'assurer de la transition vers la fusion, mais en même temps on s'assure que les organismes travaillent puis continuent à travailler. Donc, s'il y a un changement à la loi pendant la fusion, on va s'adapter au changement à la loi, si jamais il y a un changement.

• (17 heures) •

**Mme Bachand (Nathalie) :** ...services vont demeurer distincts.

**M. Hamad :** La CSST, actuellement, continue à donner des services, continue de faire de l'inspection, continue les comités de travail. Le conseil d'administration se réunit, il y a des dossiers à régler. La Commission des normes, la même chose, et la Commission de l'équité salariale. Il n'y a personne qui a arrêté, ce n'est pas... Puis d'ailleurs dans une fusion dans le privé, on fusionne deux compagnies, on n'arrête pas de vendre à nos clients, et la même chose ici. Puis ça peut arriver que le produit change pendant qu'il y a la fusion, mais on continue à vendre, puis on va vendre le nouveau produit. Alors, c'est dans ce sens-là. O.K.

Après ça, le 1 %, c'est relatif, là, de ne pas dépasser 1 %. En fait, je pourrais vous le dire, que les cotisations vont augmenter avec le temps, alors c'est sûr que le 1 %, c'est... On ne va pas fixer un chiffre ici, là. Mais c'est sûr que l'objectif, ce n'est pas de donner des services additionnels.

Mais là vous me demandez en même temps d'autres services, par contre. Vous me dites : Ne donnez pas de services, mais par contre vous voulez qu'on donne des cours. Mais enfin. Parce que vous me dites : Ne faites pas de services additionnels, mais il faut qu'on donne des cours, hein? C'est des services, ça. Mais enfin. Mais ce n'est pas grave, ce n'est pas majeur dans l'ensemble des opérations.

Mais en fait on ne veut pas ajouter d'autre chose, tu sais, on prend le produit comme il est, puis il va évoluer dans son état actuel. Donc, la loi, c'est important de comprendre, la loi est vraiment mécanique. Il n'y a pas de changement des services, les types de services, plutôt on veut améliorer les services. Mais on n'ajoutera pas d'autre produit pour le moment. Ça, c'est une décision après, à part. Ça marche? O.K.

Et ça, autour des formations, ça, c'est un bon souhait, ce n'est pas mauvais. Puis, le RVER, on est en train de regarder, à la Régie, le succès du RVER, où on est, comment on peut faire pour augmenter, évidemment, mais le grand ennemi du RVER actuellement, c'est le taux d'endettement des citoyens, parce que les citoyens, s'ils sont endettés, bien ils vont moins épargner, malheureusement. Alors, la question de l'épargne, c'est une question globale qu'on va l'étudier dans la consultation de la Régie des rentes, c'est voir comment on peut épargner plus. Évidemment, si le citoyen est endetté, bien il va épargner moins, ça va ensemble. Puis là il faut voir tous les produits financiers disponibles puis comment on peut...

Mais par contre former les gens, je pense... C'est tout à fait normal que le citoyen soit averti, pour mieux placer. Puis, pour ça, ça prend un planificateur financier, pour l'aider à planifier. C'est ça que vous vouliez dire à la fin? O.K. Alors, voilà. C'est tout.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, M. le ministre. Alors, je passerais la parole maintenant à M. le député de Sanguinet, du groupe de l'opposition officielle.

**M. Therrien :** Merci, M. le Président. Je vous souhaite la bienvenue. Merci pour votre présentation ainsi que votre mémoire.

Écoutez, j'aurais quelques questions parce qu'il y a des... vous soulevez des choses qui nous amènent à réfléchir sur la situation au sens large des régimes de retraite à prestations déterminées. Quand vous dites au début... Votre premier picot à la page 1, là, la perception du public, je suis allé lire par la suite ce que vous disiez, là. J'aimerais ça que vous m'expliquiez davantage, là, en quoi une éventuelle fusion pourrait amener une mauvaise perception, qui amènerait des problèmes de confiance dans les régimes à prestations déterminées. C'est ce que j'ai compris, vous faites le lien comme ça. J'aimerais ça vous entendre sur les impacts de cette fusion-là sur les perceptions.

**Le Président (M. Cousineau) :** Mme Bachand ou Mme Houle.

**Mme Bachand (Nathalie) :** En fait, la notion de perception, nous, comme planificateurs financiers, on est vraiment à la première ligne, là, on rencontre des clients à tous les jours et on a vraiment beaucoup de... on voit l'incertitude, on voit les craintes et les perceptions des gens, et je vous dirais que, des perceptions, l'élément... quand on parle de la perception de perdre les régimes publics de base, elle est là, donc on doit constamment rassurer les gens au niveau de comment c'est financé, et de quelle façon, et des rapports actuariels, et de tout ce qui se fait autour pour sécuriser ces choses-là. Donc, il y a une perception des gens de... une peur de perdre certains acquis au niveau des régimes publics. Et évidemment ça s'est décuplé récemment avec les modifications qu'il y a eu au niveau des régimes de retraite des employés municipaux, mais c'est toute une question de perception. Donc, les gens sont craintifs, sont craintifs de leur retraite, et on se retrouve ici juste à suggérer au gouvernement de... juste la prudence à l'effet que les gens pourraient percevoir que le régime public, mélangé avec le régime des employés du gouvernement, pourrait peut-être, au niveau du régime public, y perdre en termes de capitalisation, si je peux m'exprimer ainsi, là. Ça fait que c'est plus une question de rassurer le public à cet effet-là.

**M. Therrien** : O.K. Parlons de votre perception... ou votre analyse, parce que je pense qu'on va au-delà de la perception avec votre analyse, vous avez les compétences pour nous apprendre des choses. Qu'est-ce que vous voyez comme problèmes liés à ce que vous me dites par rapport à la fusion? Tu sais, vous me parlez de perception. En quoi... Qu'est-ce que vous appréhendez, dans ce projet de loi là, qui va tout simplement venir ternir la perception qu'on pourrait avoir des régimes de retraite publics?

**Mme Bachand (Nathalie)** : Bien, la seule inquiétude qu'on a, dans le fond, on l'a dit dans le mémoire. Le service, qui est mieux reconnu au sein du Régime de rentes du Québec pour les participants — M. Sam Hamad a répondu, là — comment ce service-là... Est-ce qu'il va y avoir un jumelage des équipes? Est-ce que c'est juste... les équipes vont demeurer pour servir chacune leurs clientèles? C'est plus à ce niveau-là, notre crainte, donc, elle n'est pas au niveau de... On sait bien que la gestion des actifs va demeurer séparée, et tout ça, mais on se dit... Dans la perception du public et dans le service au public, on veut s'assurer qu'on ne nivelle pas par le bas, c'est tout.

**Le Président (M. Cousineau)** : M. le député.

**M. Therrien** : Merci. Donc, ça revient un petit peu à ce que je disais au début, c'est qu'on est devant une situation qui manque peut-être un peu de clarté. Puis je ne veux pas jeter la pierre à personne, là, mais, tu sais, on regarde ça puis on a un petit peu de misère à se faire une tête sur qu'est-ce qui va venir par la suite. Et, vous, c'est de ça que vous parlez, quand vous parlez de perception, c'est qu'il y a une certaine forme... puis c'est un peu normal, tu sais, il y a une certaine forme d'inconnu par rapport à cette fusion-là, et c'est ce que vous... Non? Ce n'est pas ça?

**Mme Bachand (Nathalie)** : ...c'est l'inconnu par rapport à la fusion, c'est plus : Une fois que la fusion va être faite, est-ce que le public va bien comprendre et ne sera pas lésé à ce niveau-là... pas lésé, mais la perception du public sera correcte? C'est plus à ce niveau-là.

**M. Therrien** : O.K. Et vous vivez beaucoup avec ces inquiétudes-là, en tant que gestionnaires de fonds?

**Mme Bachand (Nathalie)** : ...gestionnaire de fonds?

**M. Therrien** : Bien, c'est quoi, votre... Quand vous parlez au public, vous parlez... Avec quel chapeau vous parlez au public?

**Mme Bachand (Nathalie)** : Moi, je parle au public avec mon chapeau de planificateur financier, qui est un chapeau de conseil et non pas un chapeau de gestionnaire de fonds.

**M. Therrien** : O.K., désolé. Je ne voulais pas vous attribuer d'autres...

**Mme Bachand (Nathalie)** : Non, pas du tout.

**M. Therrien** : O.K. J'ai une question par rapport à ce que j'ai lu à la page 5. Oui, ça ressemble un peu à ce que je viens de vous poser comme question, là. Quand vous dites, à un moment donné, là : «Une mauvaise perception du public pourrait être à l'effet que les actifs du RRQ pourraient servir éventuellement à financer les engagements des régimes que la CARRA administre», oui, ça, vous ne me l'avez pas dit, ça, vous ne m'avez pas expliqué ça.

**Mme Bachand (Nathalie)** : Bien, en fait... Bien, c'est un peu ce que je disais. Ce que je veux dire, ce qu'on veut dire par là, c'est que nous, on est bien conscients que les actifs qui sont pour les régimes des employés du gouvernement, donc administrés par la CARRA, et les actifs pour le Régime de rentes du Québec vont demeurer séparés, mais c'est dans la perception du public, qui a la crainte de voir ses prestations réduites, ses prestations éliminées, perdues; d'avoir la crainte que le Régime de rentes du Québec se mette à financer le régime de retraite des employés du gouvernement. Donc, c'est juste une question de rassurer le public à cet effet-là.

**M. Therrien** : ...dans ce sens-là?

**Mme Bachand (Nathalie)** : Oui.

**M. Therrien** : O.K. Vous parlez de la répartition des coûts, le dernier picot de la page 1 : «Les frais d'administration, en relation avec les prestations versées, sont de 0,9 % pour la régie et de 1,4 % pour la CARRA.» Bon. «Est-ce que la fusion augmenterait de façon significative les frais supportés par les [participations de la] RRQ?» Moi, je pourrais vous dire... poser la question suivante : Est-ce que le fait qu'on ait une fusion, même si au départ ils n'ont pas tout à fait le même mandat... qu'on pourrait bénéficier d'une économie d'échelle qui nous permettrait d'être plus efficace dans la gestion et autres tâches qui sont faites par ces organismes-là actuellement, ces institutions-là? Est-ce qu'on ne pourrait pas plutôt penser qu'avec des économies d'échelle on pourrait réduire les frais d'administration de ces régimes-là?

• (17 h 10) •

**Mme Bachand (Nathalie) :** C'est ce qu'on espère. J'imagine que c'est l'objectif de cette fusion, donc c'est ce qu'on espère. Mais, comme ça coûte plus cher au niveau de la CARRA, juste s'assurer qu'au niveau de... qu'il n'y a pas un transfert de frais d'un à l'autre, c'est tout.

**M. Therrien :** Donc, c'est la crainte vraiment, là, que la RRQ serve, à quelque part, aux employés de l'État. C'est la crainte que vous manifestez, puis je pense qu'on l'a clairement compris.

Mais dernière question, puis après je vais laisser mon collègue de la deuxième opposition, là, vous poser des questions. Je parle économies d'échelle. Vous êtes plus connaisseuse que moi là-dessus. Est-ce qu'on peut considérer qu'il y a une économie d'échelle dans les frais de gestion des différents portefeuilles? Est-ce qu'on a une corrélation entre la grosseur des fonds ou les responsabilités accrues dans cette fonction-là et l'efficacité de la gestion des fonds?

**Mme Bachand (Nathalie) :** Je pense que, de façon générale, oui, là, on peut penser qu'on a une économie d'échelle, qu'on a certains employés, certains départements qui peuvent être utilisés à plusieurs fins. J'imagine que c'est l'objectif de tout ça, là.

**M. Therrien :** Parce que, quand on a voté puis on a mis en place les RVER, c'était un peu ça qu'on disait, on disait qu'on voulait atteindre, d'une certaine façon, une économie d'échelle, donc ne pas trop éparpiller ce montant d'argent là. Alors, vous dites : Bien, c'est possible.

Donc, si je résume, perception du public, les gens sont craintifs, puis c'est sûr qu'avec ce qu'on a vu, là, les régimes de... avec la commission D'Amours qui montrait l'urgence de la situation, le projet de loi n° 3 cause des problèmes de confiance, il faut éviter ça le plus possible. Vous me dites : Bien, il ne faut pas que la RRQ serve, à quelque part, pour renflouer, en tout cas dans la perception, il ne faut pas que ce soit vu comme quelque chose qui renfloue les coffres ou qui permette aux employés de l'État d'avoir un avenir plus florissant. Puis vous me dites qu'il y a un écart entre les deux, puis il ne faut pas que la RRQ fasse en sorte de transférer à la CARRA cette efficacité-là tout en perdant la sienne. Puis finalement vous me dites que l'économie d'échelle est possible dans les fonds et qu'on pourrait... suite à une fusion de ces deux organismes-là, on pourrait avoir une amélioration des frais de gestion. Est-ce que j'ai bien résumé vos propos? Est-ce que j'ai compris?

**Mme Bachand (Nathalie) :** Oui. Le dernier point, je ne le sais pas, s'il y a moyen de faire une fusion... Je ne suis pas habilitée à vous répondre s'il va vraiment y avoir des économies, mais on peut penser que...

**M. Therrien :** Donc... O.K. On va y aller au conditionnel, à ce moment-là. O.K.

Alors donc, bien, ça va, moi, je n'ai pas d'autre question. Je vous remercie de votre présence. Votre mémoire a une certaine originalité, et on apprécie beaucoup, quand vient le temps d'analyser un projet de loi, d'avoir différents regards pour faire en sorte qu'on soit peut-être un peu plus intelligents, quand viendra le temps de l'étude détaillée. Merci.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, M. le député de Sanguinet. Je passerais maintenant la parole, pour les 10 prochaines minutes de questions, à M. le député de Nicolet-Bécancour, du deuxième groupe d'opposition.

**M. Martel :** Merci, M. le Président. Bonjour à vous deux.

Je ne serai pas très original, mais je veux revenir quand même à une recommandation que vous avez faite, puis j'essaie de voir qu'est-ce qui vous a inspirés, là, comme planificateurs financiers, d'inscrire ça. Vous dites : «Nous recommandons que la présentation de cette éventuelle fusion précise qu'en aucun cas les actifs de ces régimes ne seront utilisés à d'autres fins.» Quand vous avez écrit ça, là, est-ce que quelque chose dans le projet de loi vous faisait craindre ça? J'essaie de comprendre la motivation derrière cette recommandation-là parce que vous y avez réfléchi, vous avez dit : On va recommander ça.

**Le Président (M. Cousineau) :** Mme Houle-LeSarge.

**Mme Houle-LeSarge (Jocelyne) :** Bien, en fait, je reviens au même point que Mme Bachand, c'est une question de perception. C'est ce qu'on entend. C'est ce qu'on entend dans les planificateurs financiers, c'est ce que les planificateurs financiers entendent de leurs clients. Alors, ce qu'on voulait faire aujourd'hui, on voulait faire une mise en garde, on voulait sensibiliser le gouvernement à ces différentes choses là et de dire que, oui, la fusion, on est tout à fait... on est d'accord; tout ce qui est pour être une économie, on ne peut pas être contre. Il faut juste bien le communiquer à la population pour que ce soit perçu dans l'esprit dans lequel c'est fait, c'est tout simplement pour ça. C'était une sensibilisation et une mise en garde qu'on voulait faire.

**M. Martel :** Je comprends qu'en relation avec vos clients c'est des choses que vous entendez, mais vous, comme planificateurs financiers, il n'y a rien qui vous a fait penser à ça, là?

**Mme Bachand (Nathalie) :** Un doute que c'est ce qui arriverait?

**M. Martel :** Oui.

**Mme Bachand (Nathalie) :** Non.

**M. Martel** : O.K. Vous parlez des délais, puis j'ai questionné tantôt d'autres intervenants avant vous, là, par rapport aux délais de la RRQ versus la CARRA. Le ministre vous en a parlé un petit peu, je pense, tantôt. Est-ce que vous avez encore des doutes par rapport à... le fait de faire cette fusion-là pourrait, plutôt que d'aller vers une réduction des délais ou viser les délais de la Régie des rentes du Québec... qu'on puisse descendre plus par le bas?

**Mme Bachand (Nathalie)** : Bien oui. Tant qu'on n'aura pas de... on ne verra pas comment que ça va se passer, c'est notre crainte, que les délais soient plus élevés et qu'on nivelle plus par le bas que par le haut, là, c'est notre crainte.

Et c'était notre crainte aussi au niveau des modifications au RREGOP. Donc, si ça amène beaucoup de questions, de nouveaux calculs de nouvelles retraites, bien est-ce que ça va faire en sorte d'augmenter ces délais-là encore?

**M. Martel** : Une autre question, je veux juste être bien sûr d'avoir bien compris ce que vous avez écrit. Puis le ministre vous a interrogées là-dessus tantôt, puis je veux savoir si sa réponse vous a satisfaites. Ce que je veux voir si j'ai bien compris, c'est que vous dites : Le gouvernement, il a annoncé pas des intentions mais des possibilités dans ses négociations actuellement avec les employés de l'État. S'il y a des choses qui devaient se réaliser dans ces énoncés-là, ça pourrait faire en sorte d'augmenter le niveau de demandes d'information, des choses comme ça, en même temps que ça arrive dans une fusion, vous dites : Ce serait peut-être mieux d'attendre après, là. Est-ce que vous me dites que j'ai bien compris? C'est ça que vous vouliez dire?

**Mme Bachand (Nathalie)** : Oui.

**M. Martel** : La réponse du ministre par rapport à ça, est-ce qu'elle vous satisfait, dans le sens qu'on peut très bien continuer la mission en procédant à la...

**Mme Bachand (Nathalie)** : Oui. Selon le ministre, ça va continuer comme actuellement, il n'y aura pas de modification au niveau des services. Donc, j'imagine qu'on prévoit que les équipes seront suffisantes pour suffire à la demande, là.

**M. Martel** : Puis dernière chose. Quand vous dites : «Nous recommandons qu'un engagement soit pris à l'effet que les frais du RRQ, après fusion, ne dépassent pas 1 %», quand on regarde ce que vous avancez, c'est qu'actuellement c'est 0,9 %, la CARRA un petit peu plus haut, 1,4 %, et on parle... — moi, je rajouterai une troisième donnée, là — on parle d'une économie d'à peu près 20 millions, là. Est-ce que vous avez fait l'exercice, ce que ça donnerait, 1 %, ou c'est de dire : Ne passez pas de 0,9 % à plus que 1 %?

**Mme Bachand (Nathalie)** : Non, on n'a pas fait l'exercice du 20 millions sur le budget total, là.

**M. Martel** : Vous n'avez pas fait l'exercice. Parce que, si vous n'avez pas fait l'exercice, ça veut dire... moi, je pourrais l'interpréter en disant : On est à 0,9 %. Si on s'en va à 1 %, on ne fait pas d'économie, là.

**Mme Bachand (Nathalie)** : C'était de garder un niveau relativement équivalent au 0,9 %, là, ce n'est pas... C'était juste de s'assurer...

**M. Martel** : Mais si, en bout d'exercice, ça fait en sorte que ça coûte plus cher...

**Mme Bachand (Nathalie)** : En fait, c'était juste de s'assurer, encore une fois, dans le même principe que tantôt, qu'il n'y aura pas de... que les frais qui sont plus élevés pour la CARRA, il n'y aura pas de ces frais-là qui seront dorénavant assumés par les participants du Régime de rentes du Québec. C'était plus relativement à ça.

**M. Martel** : Très bien, merci. Je n'ai pas d'autre question, M. le Président.

**Le Président (M. Cousineau)** : Est-ce que ça va, M. le député de Nicolet-Bécancour?

**M. Martel** : Oui, merci.

**Le Président (M. Cousineau)** : Est-ce qu'il y a d'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention... Mme Bachand puis Mme Houle-LeSarge, merci de votre présentation.  
J'ajourne... Excusez-moi. Je suspends pour quelques instants.

*(Suspension de la séance à 17 h 20)*

*(Reprise à 17 h 23)*

**Le Président (M. Cousineau)** : Alors, nous allons reprendre nos travaux. Je souhaite la bienvenue au Regroupement des associations de cadres en matière d'assurance et de retraite. Je vous invite à vous présenter, l'un

et l'autre, et puis par la suite vous avez 10 minutes pour présenter votre mémoire, et il y aura 50 minutes de discussion avec les parlementaires.

### **Regroupement des associations de cadres en matière d'assurance et de retraite (RACAR)**

**M. Berry (Conrad) :** D'accord. Vous m'entendez bien? Oui? Alors, mon nom est Conrad Berry, président du RACAR. Et je suis accompagné de Mme Nadyne Daigle, directrice exécutive, donc, de notre organisme.

Alors, le RACAR est un regroupement volontaire... Oh! Avant, oui, je tiens à vous remercier de nous recevoir, j'allais l'oublier. Et puis c'est pour nous un honneur, en quelque part, de venir vous voir et de vous présenter notre mémoire, et on vous est très reconnaissants d'avoir accepté même de réaménager l'horaire pour qu'on puisse vous le présenter de vive voix, parce que c'est toujours plus intéressant, je pense, d'avoir des échanges sur des contenus comme ceux que nous allons discuter en cette fin de journée. Donc, voilà.

Quelques mots pour vous dire qui est le RACAR. Le RACAR est un regroupement, donc, volontaire d'associations de cadres du secteur public et parapublic. On représente en fait 11 associations de cadres, du personnel d'encadrement, également du personnel qu'on dit assimilé, donc des conseillers en gestion de personnel, par exemple, qui se sont regroupés pour se doter d'une expertise en matière d'assurance et de retraite, donc, et c'est par le biais du RACAR, justement... qui a pour mission de faire des études sur les questions d'assurance et de retraite et de faire également les représentations qui s'imposent auprès du gouvernement, auprès de la CARRA, auprès des assureurs, par exemple, sur les questions des avantages sociaux, donc essentiellement assurance et retraite, assurance collective.

Nos membres, en fait, se comptent, se chiffrent aux alentours de 16 000, donc c'est 16 000 personnes qui cotisent au Régime de retraite du personnel d'encadrement, le RRPE, qui, vous le savez, est le deuxième régime en importance, là, géré par la CARRA après le RREGOP dont on a parlé précédemment. Nous avons également des membres qui participent à un autre régime de retraite qui est le Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels, alors je voulais vous le mentionner. Et donc, par ces régimes de retraite, nous siégeons sur des comités de retraite, sur des comités de réexamen, sur des comités de placement, donc nous sommes très impliqués en ce qui concerne, bien sûr, toutes les questions liées à l'avenir et au bon fonctionnement de nos régimes de retraite. L'actif du RRPE, je le rappelle, est de 9,5 milliards de dollars, ce qui en fait, en quelque part, le huitième plus important déposant de la Caisse de dépôt et de placement et le 26e régime ou fonds de pension le plus important au Canada.

Alors, d'entrée de jeu, par rapport au projet de loi n° 58, nous tenons à souligner que nous n'accueillons pas négativement l'idée d'un regroupement entre la Régie des rentes du Québec et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Toutefois, cette fusion suscite un certain nombre de préoccupations que nous souhaitons soulever avec vous et, bien sûr, que nous espérons voir dissipées dans le cadre de ces discussions. Ces préoccupations sont de deux ordres : dans un premier temps, tout l'aspect des services dispensés par la CARRA à la clientèle — ça a été mentionné auparavant, alors nous allons insister sur cet aspect de la question — et également, dans un deuxième temps, des préoccupations qui concernent des éléments de gouvernance, si je peux dire, liés au conseil d'administration, à la gouverne des différents comités qui existent en vertu des lois constitutives de nos régimes de retraite. Alors, c'est un peu la grille d'analyse qui a servi pour l'examen du projet de loi n° 58, et c'est à partir de cette grille d'analyse que nous allons vous formuler quelques recommandations dans le but de bonifier ce projet de loi, parce que nous croyons qu'un certain nombre de conditions doivent être réunies pour assurer le succès de cette fusion des deux organismes qui sont visés, et ce, tant dans l'intérêt des membres que l'on représente que dans l'intérêt de la population susceptible de bénéficier des services de Retraite Québec.

Mais, avant d'aborder spécifiquement les articles du projet de loi que nous avons relevés, nous voudrions porter à l'attention des membres de la commission certains éléments contextuels de la CARRA qui devront, selon nous, être pris en compte par Retraite Québec pour assurer le succès de l'opération.

Alors, sur cette question, ça a été mentionné précédemment, mais je rappellerai que l'implantation des systèmes informatiques, le fameux système RISE, à la CARRA, en 2010, a rencontré des difficultés importantes dont les effets se font toujours sentir aujourd'hui. On parle des retards de traitement de demande — je n'élaborerai pas, on en a suffisamment entendu parler — des erreurs dans l'établissement des montants de prestation qui ont amené des retraités à devoir rembourser des sommes des fois plusieurs années après le calcul initial de leurs rentes de retraite. Alors, cette situation a créé des insatisfactions, bien sûr, et a amené de multiples demandes de révision, des plaintes auprès de la CARRA et même du Protecteur du citoyen. Les choses ont été publicisées, et la confiance envers la CARRA a été quelque peu ébranlée au cours des dernières années.

• (17 h 30) •

Ce qui est plus intéressant, toutefois, c'est que, sous les efforts d'une nouvelle équipe de direction — et je pense ici à M. Christian Goulet et à son successeur, même, M. André Legault, ainsi qu'à M. Pierre St-Michel, vice-président au service à la clientèle — des actions ont été prises, des orientations ont été adoptées qui sont de nature à rétablir cette confiance et à corriger, si on veut, les difficultés qui avaient résulté de l'implantation un peu erratique de ces systèmes informatiques il y a quelques années. Donc, nous tenons à le souligner de façon particulière. Cinq ans après l'implantation, donc, de ces systèmes informatiques, on peut dire que maintenant la CARRA réussit à traiter dans des délais plus raisonnables les demandes courantes, mais toutefois des inventaires importants demeurent qui concernent des données de participation ou voire des rentes de retraite qui devraient être révisées ou corrigées, par exemple à la suite de versements d'équité salariale. Pour donner un exemple, dans le secteur de la santé, les cadres que nous représentons ont vu leurs rentes ajustées suite à une opération d'équité salariale en 2011 et ils attendent toujours, là, le réajustement de

leurs rentes de retraite — je parle, bien sûr, des gens qui sont retraités et qui ont touché des ajustements salariaux en lien avec l'équité salariale — donc des inventaires qui demeurent et qui devront, bien sûr, être résorbés. Et, à cet égard-là, il y a des plans qui nous ont été présentés qui nous amènent à croire que les choses s'en vont dans la bonne direction. Toutefois, la CARRA, également, comme les autres ministères et organismes, s'est vue récemment demander un effort dans le cadre de l'atteinte du déficit zéro et de l'équilibre budgétaire qui est souhaité et a dû se départir de certaines ressources précieuses. Donc, cette situation ne peut faire autrement que de créer, bien sûr, des difficultés au niveau des plans d'action qui avaient été mis de l'avant pour résorber ces inventaires-là et donc est susceptible de prolonger des délais qui justement... sur lesquels on travaillait ardemment pour raccourcir en termes de traitement, bien sûr, surtout qu'en plus elle fait face à une hausse de ses demandes dans un contexte d'incertitude lié à l'avenir du RREGOP et du RRPE.

Alors, moins de ressources, plus de demandes, des inventaires à rattraper également, c'est donc une situation de redressement et de consolidation qui n'est pas simple, pour la CARRA, et c'est dans ce contexte-là que s'inscrit maintenant cette fusion qui lui est demandée. Or, cette situation, pour nous, est préoccupante. Dans un monde idéal, probablement que la fusion aurait dû survenir un peu plus tard, une fois rétablie la situation au sein de la CARRA, mais on comprend le contexte et on veut signaler qu'il faudra peut-être en tenir compte. C'est pourquoi notre première recommandation est de faire en sorte que Retraite Québec s'assure prioritairement de dégager les ressources qui permettront la poursuite des actions entreprises par la CARRA pour régulariser la situation des inventaires et garantir un délai de traitement raisonnable des demandes auxquelles elle fait face.

Ce qui m'amène maintenant aux enjeux liés au projet de loi n° 58 sur la base de certains articles du projet de loi qui touchent plus directement, selon nous, les services à la clientèle. À cet égard-là, nous souhaitons mentionner... On me dit une minute?

**Le Président (M. Cousineau) :** 1 min 30 s.

**M. Berry (Conrad) :** D'accord. Nous souhaitons mentionner que les réalités distinctes entre la CARRA et la Régie des rentes du Québec devront, pour nous, être prises en compte, et en quelque part nous pensons que la mission d'administration des régimes de retraite du RRPE devrait être clairement définie dans les plans stratégique et opérationnel comme une mission principale et que Retraite Québec devrait y consacrer les ressources pour assurer un niveau de service adéquat en tenant compte des vocations et des réalités distinctes des deux organisations.

Concernant l'article 6 du projet de loi, cet article prévoit que l'entente... Je vais le passer, puisque j'estime un autre point peut-être un peu plus important, et j'y reviendrai. C'est le comité de services à la clientèle qui a été abordé un petit peu plus tôt. Nous allons dans le même sens de ce qui a déjà été mentionné et nous pensons que ce comité de services à la clientèle devrait être maintenu. Nous osons croire que les améliorations qui ont été observées au cours des dernières années ne sont pas étrangères au fait que le conseil d'administration s'était doté d'un comité de services à la clientèle et assurait le suivi nécessaire par rapport aux actions qui avaient été entreprises par la CARRA, et, dans ce sens-là, nous recommandons que ce comité soit maintenu et soit mis en place.

Concernant l'équipe de direction, j'ai brièvement mentionné tantôt que, sous l'initiative de ces personnes, nous avions observé des améliorations et nous étions confiants en l'avenir. Je veux mentionner que, même si les articles 64 et 65 du projet de loi mettent fin au mandat des équipes de direction actuelles, nous réitérons notre confiance envers ces personnes, et nous voulons porter à votre attention qu'elles ont démontré une expertise qui nous amène à vous suggérer qu'elles puissent poursuivre au sein de Retraite Québec le travail entrepris au cours des dernières années dans le cadre des orientations qui ont été adoptées.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, M. Berry. Vous pourrez revenir sur certains points durant la période de questions. D'accord? Alors, je passerais maintenant la parole à M. le ministre pour les 25 prochaines minutes.

**M. Hamad :** Oui, merci. Alors, M. Berry, Mme Daigle, merci d'être ici. Et je comprends que vous avez pas mal des bonnes idées à nous transmettre. Je vais vous aider un petit peu, avec l'échange, de continuer à faire votre présentation.

Alors, je comprends, là... Je lis votre mémoire, là, puis vous vous concentrez sur deux éléments, un peu de gouvernance puis un peu de services, c'est ça qui vous... Donc, vous n'êtes pas contre, mais vous avez des préoccupations en termes de services, puis je vous comprends, là. En fait, c'est surtout la CARRA, là, tout le monde ici aujourd'hui parle de la CARRA pas mal, personne n'a parlé de la Régie des rentes, mais c'est un élément, là, c'est les services, puis les gens qui ont eu une mauvaise évaluation peut-être ou une mauvaise information sur leur retraite. Alors, ce que vous voulez ici, là, dans le fond : continuer à améliorer les services de la CARRA ou le futur Retraite Québec, donc les services. Parce qu'on est dans un processus d'amélioration, il faut continuer, grosso modo.

L'autre élément que vous dites : Pour la nomination du P.D.G. ou président du conseil, qu'on consulte le conseil d'administration, qu'il y ait une recommandation. En fait, dans la loi, c'est que le gouvernement va nommer le premier, après ça on va procéder à la nomination selon la gouvernance, mais, le premier, on va le nommer, mettre en place le conseil, puis on va faire marcher la...

Donc, on n'est pas loin, là. Maintenir les services, améliorer les services, tout le monde et d'accord avec ça, il n'y a pas de problème, puis surtout la CARRA, de dire... améliorer, parce qu'ils sont en processus d'amélioration, donc... Et là ça va aider davantage parce que, si, mettons, je suis gestionnaire de services à la CARRA, je suis en processus d'amélioration actuellement, ça va bien, mais je vais avoir une autre équipe à côté de moi puis qui aussi donne des services, donc on va pouvoir travailler ensemble, voir comment on peut copier les bonnes pratiques de chaque bord. Alors ça, donc, c'est un avantage dans un processus où on est en train de travailler. Je ne sais pas si vous voulez ajouter d'autre chose.

**M. Berry (Conrad) :** Oui, bien, en fait, si... C'est sûr que toute émulation positive qui serait favorable, là, tu sais, d'une organisation envers l'autre sera bienvenue, bien entendu, mais on reste quand même face à deux organisations qui ont des réalités très distinctes. J'entendais tantôt qu'on comparait les demandes de traitement de la Régie des rentes avec la CARRA, mais c'est parce qu'on parle de réalités tellement foncièrement différentes en termes de complexité de régime, de variété de services offerts, à la CARRA par rapport à la Régie des rentes, donc, pour moi, c'est comme des choses qui ne se comparent pas. Et le risque, c'est qu'on soit pendant six mois, un an dans une période de flottement. Et peut-être que là-dessus le comité de transition, je suis sûr, s'active pleinement, là, à assurer que toute cette intégration-là va se faire sans trop d'effets néfastes, mais, quand des énergies sont déployées dans les structures et dans une fusion, elles le sont nécessairement moins par rapport aux services qui sont rendus par l'organisation. Donc, c'est cette inquiétude-là qu'on veut vous partager. Est-ce qu'on va se retrouver, pendant une période de flottement de six mois, un an, où les gains, les acquis qu'on a pu faire au cours des dernières années vont perdre du terrain ou vont même, voire, être menacés? Ce n'est certainement pas l'intention de personne, mais c'est une inquiétude qu'on tient à vous partager.

Par rapport à la gouvernance, puisque vous m'avez relancé sur cette question-là, je veux simplement vous mentionner qu'il y a eu un débat tantôt par rapport à la présence des représentants actifs du RREGOP sur le conseil d'administration de la CARRA, je vous ai entendu, M. le ministre, répondre qu'il y aurait un représentant du RREGOP, un représentant du RRPE. Ça m'a soulagé parce qu'une de nos recommandations était, bien sûr, de ne pas perdre cette représentativité-là que nous avons actuellement et que le projet de loi n° 58 ne garantit pas. Alors, lorsqu'on parle de deux représentants des actifs des régimes mais qu'on ne nomme pas nécessairement les régimes, il y a une inquiétude à l'effet que ces représentants-là pourraient être les représentants des associations, quantitativement ou en nombre, plus importants. Donc, j'ai entendu que la loi serait probablement amendée pour assurer la représentativité au moins d'une personne active du RRPE. On parle de 27 000 cadres qui participent au RRPE, donc, sur cet aspect-là, je trouve ça important.

Et l'autre chose sur laquelle j'aimerais vous entendre, c'est : Pourquoi faire une exception en ce qui concerne la nomination du P.D.G. du nouvel organisme pour la première année et ensuite, les nominations successives...

**Le Président (M. Cousineau) :** M. Berry...

**M. Berry (Conrad) :** ...y aller par recommandation? Il y avait quelque chose là qui nous échappait.

**Le Président (M. Cousineau) :** Vous avez raison. Nous allons entendre le ministre.

**M. Hamad :** Vous, là, vous étiez dans l'assurance avant, hein?

**M. Berry (Conrad) :** Pardon?

**M. Hamad :** Vous étiez dans l'assurance avant?

**M. Berry (Conrad) :** Non.

**M. Hamad :** Bien, c'est quoi, associations des cadres en matière d'assurance?

**M. Berry (Conrad) :** Et de retraite.

**M. Hamad :** Oui.

**M. Berry (Conrad) :** En fait, nous représentons nos gens sur les questions de retraite et d'assurance collective, les deux, tous les avantages sociaux.

**M. Hamad :** Mais vos membres, là, il y a des gens qui étaient dans les assurances?

**M. Berry (Conrad) :** Non. Nos membres bénéficient du régime d'assurance offert par le gouvernement à ses employés-cadres, régime partagé à 50-50, d'ailleurs, entre les employés-cadres et le gouvernement.

**M. Hamad :** O.K. Vous êtes l'association des cadres.

**M. Berry (Conrad) :** On est un regroupement d'associations de cadres, effectivement.

**M. Hamad :** Cadres. Mais vous vous occupez de l'assurance et de la retraite, c'est ça.

**M. Berry (Conrad) :** Et de la retraite, les deux mandats.

• (17 h 40) •

**M. Hamad :** O.K. Parce que je pensais que vous étiez dans l'assurance. Je veux vous donner un exemple : Combien de compagnies d'assurance se sont fusionnées depuis les 10 dernières années, hein? Ils n'ont pas eu peur, là. C'est fusionné, ça a marché, ça a opéré, puis ça continue à donner des services aux gens qui posaient des questions sur leurs polices d'assurance.

Deuxièmement, vous remarquez que les deux, ils ont beaucoup de choses en commun, hein, la Régie des rentes puis la CARRA. Ils gèrent des fonds de retraite, la CARRA en gère 30, la Régie gère un gros. Et après la régie fait la surveillance sur plein de régimes privés, il y a des milliers de régimes privés aussi. Donc, ils sont dans le même créneau. Pas pareil, pareil, 100 %, mais ça n'existe pas. Si c'était 100 % pareil, ça faisait longtemps que c'était la même organisation, hein? Alors donc, ils sont dans le même domaine. Il y a des actuaires des deux côtés. On est dans le régime d'assurance, on est dans l'actuariat, on est dans les rapports annuels, dans la gestion... des comités de gestion des fonds, etc. Donc, c'est pour ça, là, qu'on les fusionne, parce qu'ils sont dans le même domaine. Et évidemment on va mettre Retraite Québec parce que l'élément clé pour tout le monde, c'est la retraite, soit... Et, pour ça, là, on le fait, là, juste vous dire, là. Parce que tantôt vous parliez que comment on les fusionne, ça va bloquer pendant deux ans, puis je ne pense pas, là, moi, je ne pense pas que ça va tout bloquer pendant deux ans, qu'on fasse la fusion.

En passant, vous étiez dans le gouvernement. Vous savez, dans le gouvernement, on a fait plein de fusions, là. Ça n'a pas bloqué souvent ailleurs, là, hein? Il peut y avoir des pans... ou l'avancement, mais il y a eu plusieurs fusions au gouvernement. Puis, des fusions de ministères, exemple, le lendemain on est opérationnel, là. Le ministère du Travail puis le ministère de l'Emploi et Solidarité ont été fusionnés au mois de février. Ça n'a pas paru, qu'il a été fusionné, ça... Le lendemain, tout a continué à être opérationnel. Puis il y a eu... Évidemment, les services sont en train de fusionner, les directions, etc., mais c'est fait, vous n'en avez pas entendu parler, là. On est capables, je pense, au gouvernement, de faire des fusions d'organisations, à condition qu'on le fait comme il faut. Pour faire comme il faut, ça prend un comité de transition avec une date, une échéance, le comité de transition va être composé par les dirigeants des deux organisations et d'autres vice-présidents impliqués. Et là on prend les dossiers de fusion un par un, tantôt je les ai nommés, là, actuariat, légal, administration, technologies, etc., et, chaque service, on regarde comment on va travailler les deux ensemble.

Évidemment, dans tout ça, il y a le service à la clientèle. On le fait à la CSST, actuellement, CNT et l'Équité salariale, on le fait avec deux tribunaux, actuellement, du travail. Ça, on est en train de travailler tout ça, là, puis ça avance. Évidemment, ça n'avance pas sans difficulté, il va y en avoir, des difficultés. Notre job, bon, bien, s'il n'y a pas de difficulté, on ne sera pas là autour de la table. On avance, hein, c'est comme ça qu'on va le faire.

Mais ce qui est important, à la fin, c'est deux choses. La première, c'est de profiter du bassin d'expertise de deux côtés pour renforcer un par rapport à l'autre. Évidemment, si on fait des fusions, on essaie aussi de voir si on peut faire des économies, puis mon collègue avait raison, là, l'économie du gouvernement... Elles ne sont pas directes, mais le gouvernement, comme employeur, va faire des économies, vous avez raison. Le député de Sanguinet, il a bien soulevé le point. Quand je disais : Des économies du gouvernement, moi, je parlais des crédits du gouvernement. Crédits du gouvernement, il n'y en a pas, mais, sur la cotisation de l'employeur, oui, définitivement. Mais pas à la Régie des rentes mais sur la cotisation sur la gestion RREGOP, exemple. Alors, il a raison d'amener ça de même. Donc, s'il y a une économie, pourquoi pas? Puis, si on est plus efficace...

Puis, moi, ce que j'ai compris, les actuaires, actuellement, sont intéressés d'aller voir qu'est-ce que les actuaires à la régie... et vice versa, parce que les dossiers sont différents, mais ça va permettre une ouverture plus large pour les actuaires. Exemple, les défis légaux, au niveau de l'équipe de gestion de... les avocats, ça va être intéressant aussi, les dossiers de deux côtés, alors... etc., on peut en nommer plein. Alors, je pense, c'est des défis intéressants. Puis, je pense, on est rendus là parce qu'il y a une évolution de la clientèle aussi, il faut s'adapter à ça. On va profiter de la fusion ou le regroupement pour aussi s'adapter au niveau du service qu'on donne.

**M. Berry (Conrad) :** Vous avez compris de notre mémoire qu'il n'y avait pas d'opposition de notre part sur la question de la fusion. C'est des préoccupations, puisqu'il y a quand même une situation particulière qui est vécue à la CARRA qui n'existe pas à la Régie des rentes. Et, dans cette fusion-là, je suis sûr qu'on va en tenir compte, effectivement. Et, nous, notre seul message, c'est de dire : Comment on peut procéder à cette fusion-là en mettant en commun ces ressources, ces expertises et peut-être même en bonifiant les services? J'entendais tantôt l'association des retraités souhaiter une bonification des services. Tant mieux, effectivement, mais, je veux dire, il y avait déjà des actions. Le message, c'est qu'il y avait déjà des actions intéressantes qui avaient été déployées et mises en place, et nous souhaitons la continuité de ces orientations-là au sein de la CARRA qui nous permettaient de voir la lumière au bout du tunnel, si je peux l'exprimer ainsi. Alors, c'était simplement le sens de notre intervention.

Sur la question de la gouvernance, eh bien, je comprends que le RRPE pourra avoir l'assurance d'avoir un membre sur le comité... le conseil d'administration, c'est ce que j'ai entendu, puisque j'écoutais tantôt les gens de la CSQ dire qu'ils finançaient dans le budget de fonctionnement à hauteur... Et c'est vrai, mais pas eux seulement. En fait, ce sont l'ensemble des régimes administrés par la CARRA qui participent au financement des services délivrés par la CARRA, et le RRPE contribue à une certaine hauteur également. Donc, d'avoir au moins une voix sur le conseil d'administration nous paraissait tout indiqué, et c'est ce qu'on voulait vous indiquer aussi.

• (17 h 50) •

**M. Hamad :** Bien, puisque vous avez été clairs, vous avez dit que vous êtes d'accord et vous avez des... vous trouvez qu'il faut améliorer les services, vous avez été clairs que vous appuyez le projet de loi, définitivement je veux être clair : Le RRPE va avoir une place aussi au conseil, ce qu'on a prévu, là. Là, on regarde si le RREGOP... un siège ou deux, on va regarder, mais évidemment... Parce que vous êtes le deuxième plus important dans la CARRA comme client.

Mais vous avez entendu avant que... Vous aussi, vous avez un régime, vous avez un comité de retraite et évidemment — vous ne m'avez pas demandé, mais je vais vous rassurer — c'est que vous avez aussi des actuaires qui vous donnent des services-conseils et vous préférez que ces gens-là restent avec vous pour donner l'indépendance à votre régime. Vous ne me l'avez pas demandé, mais on l'a prévu.

**M. Berry (Conrad) :** Il faut faire des choix lorsqu'on rédige un mémoire, effectivement.

**Le Président (M. Cousineau) :** Ça va, M. le ministre?

**M. Hamad :** Oui.

**Le Président (M. Cousineau) :** Alors, je passerais maintenant la parole au député de Sanguinet pour le 15 minutes supplémentaire... suivant, c'est-à-dire.

**M. Therrien :** Merci, M. le Président. Je voudrais juste saluer et remercier le ministre par rapport à sa précision que je lui ai demandée tantôt, là, sur l'économie de 20 millions et les liens avec le secteur public, le gouvernement. Donc, je suis content que vous me clarifiez cette position-là.

Alors, je vous souhaite la bienvenue, M. Berry, Mme Daigle. Alors, écoutez, très intéressant. Il y a des éléments qui sont originaux. Vous avez quand même expliqué, là, en bonne partie, là, mes interrogations lors des questions du ministre. On a parlé de la CARRA, vous amenez, là, l'idée que, quand on compare CARRA et RRQ, là, ce n'est pas tout à fait pareil, il faut faire attention. Vous amenez aussi l'idée que... ici, là, à la page 4, vous mentionnez l'idée que... «En outre, dans le cadre de l'effort budgétaire exigé [dans] l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux — en bas — la CARRA a dû récemment procéder à des compressions d'effectifs qui vont forcément accentuer les délais dans le traitement des dossiers. Couplée à la hausse des demandes à laquelle elle fait face dans un contexte d'incertitudes liées à l'avenir de certains régimes de retraite qu'elle administre, la diminution de ses effectifs place la CARRA dans une situation difficile au regard des objectifs de redressement qu'elle s'était fixés.» Donc, en quelque part, si on regarde l'offre et la demande, là, tu as une augmentation de la demande, diminution de l'offre, ça fait qu'à ce moment-là ça amène des problèmes de service, c'est ce que vous soulignez.

Est-ce que vous pensez que la fusion pourrait, justement, contrecarrer cet impact que vous soulignez, l'impact négatif sur l'offre, de façon à ce qu'on puisse réussir, là, d'abord à améliorer le service, peut-être en étant plus efficace par tête de pipe, mais aussi peut-être pouvoir mettre... avec les mêmes moyens pouvoir mettre plus de personnes, justement, pour amener une augmentation de cette offre-là? Est-ce qu'on peut espérer ça dans cette fusion, vous pensez?

**M. Berry (Conrad) :** Bien, c'est à souhaiter, mais il y a des défis de gestion énormes puisque faire plus avec moins, c'est de l'efficacité, c'est être plus efficace. Et, nous, ce qu'on observe, c'est que déjà, au sein de la CARRA, il y a des efforts, il y a des travaux colossaux qui sont menés, et je pense qu'on déploie toutes les énergies et les solutions imaginables pour réussir à améliorer les taux de traitement, réussir à résorber les inventaires, mais on fait quand même avec les ressources qu'on a aussi. Alors, ça, on est capables de le comprendre, c'est beaucoup une question de ressources. Est-ce que cette fusion-là va pouvoir amener une répartition différente des ressources, une réallocation de ressources qui permettra à la CARRA d'assumer ses responsabilités et son mandat avec plus d'efficacité? C'est à souhaiter, mais là ça va dépendre beaucoup de comment on va organiser ce travail à l'interne en lien avec cette fusion. Ces économies, j'entends parler beaucoup d'économies, mais est-ce que les économies génèrent nécessairement une plus grande efficacité au niveau des services? Pas automatiquement. Alors, la preuve reste à faire de ce côté-là, la démonstration n'est pas encore faite. Mais je pense que, si on couple des ressources et qu'il y a un ajout de ressources, au bout du processus, qui permet justement de mettre en application des plans d'action qui nous ont été présentés et qui semblaient prometteurs, peut-être qu'on va arriver à des résultats intéressants.

Ça va dépendre beaucoup des choix et des priorités qui seront faits par le nouvel organisme également et par la haute direction de Retraite Québec. Alors là, il y a différentes missions à Retraite Québec, maintenant, qui vont coupler les deux missions des organismes respectifs. Alors, est-ce qu'il y aura une mission qui va se faire au détriment de l'autre? Est-ce qu'il y aura un équilibre dans cela? Il y aura des choix de gestion importants qui seront faits, et c'est selon ces choix de gestion là qu'on pourra porter un jugement tantôt sur l'efficacité qui en résultera au niveau des services rendus par la CARRA.

**Le Président (M. Cousineau) :** M. le député de Sanguinet.

**M. Therrien :** Êtes-vous économiste?

**M. Berry (Conrad) :** Non.

**M. Therrien :** O.K.

**Une voix :** ...

**M. Therrien :** Oui, il est bon. Non, mais c'est parce qu'il y a... Quand j'ai dit : Y a-tu possibilité d'améliorer la productivité et/ou d'augmenter le nombre de personnes qui peuvent oeuvrer à ce travail-là?, vous avez... dans vos explications je revois la théorie de la maladie de Baumol qui nous dit que l'augmentation de la productivité, dans le cadre des services publics, c'est très difficile, et c'est exactement ce que vous m'avez dit. Donc, je vous lève mon chapeau, vous avez une bonne intuition économique. Peut-être une autre carrière plus tard en économie, ça pourrait bien vous faire.

Donc, c'est très intéressant. Alors, on parle de choix...

**M. Hamad :** ...les cours en même temps.

**M. Therrien** : En tout cas, c'est... Puis ils disent que l'économie, c'est la science des choix. Donc, vous parlez des choix, c'est vrai. Espérons qu'on pourra... on saura orienter... Puis ça, ça va être un peu en dehors, si je voudrais dire, de notre travail, parce qu'un coup qu'on aura laissé aller la CARRA et la RRQ s'unir ensemble, bien là, à ce moment-là, les choix, on espère qu'ils vont aller dans le sens que vous mentionniez tantôt, pour améliorer le service, augmenter l'offre et faire en sorte que ça puisse combler davantage la demande, comme vous l'avez bien spécifié. Donc, j'apprécie beaucoup la qualité de votre réponse.

Ici, j'ai une question. Quand vous dites, à la recommandation n° 2 — je vais la lire, là, je ne veux pas me perdre, là, parce que, là, je veux juste revenir là-dessus : «Que la mission d'administration des régimes de retraite [...] soit clairement définie dans les plans stratégique et opérationnel comme une mission principale, et que Retraite Québec y consacre les ressources requises pour assurer un niveau de service adéquat», c'est un peu ce que vous avez mentionné?

**M. Berry (Conrad)** : ...exactement ce qu'on vient de se dire dans d'autres termes.

**M. Therrien** : C'est ça, c'est ça. Bien, c'est pour ça, là. Je lisais ça puis je m'aperçois qu'on a déjà passé... et qu'on a déjà parlé de ça.

Écoutez, peut-être que c'est parce que vous m'avez laissé sans voix suite à votre performance que je n'aurai pas vraiment d'autre question. Je vous avoue que je trouve beaucoup d'intérêt à vous avoir écouté, surtout avec la discussion avec le ministre, ça nous éclaire beaucoup. Et vous avez une analyse qui est assez originale par rapport à ce qu'on a entendu jusqu'à présent; pas dire que les autres n'étaient pas bons, ce n'est pas ça pantoute, mais on entend un son de cloche qui est différent. Donc, pour moi, ça va être tout, parce que vous avez bien répondu à ma question. Merci.

**Le Président (M. Cousineau)** : Merci, M. le député de Sanguinet. Je passerais maintenant la parole à M. le député de Nicolet-Bécancour.

**M. Martel** : Merci, M. le Président. Bonjour à vous deux. Vous avez mentionné en début que vous aviez deux préoccupations, une par rapport au service à la clientèle et une au niveau de la gouvernance. Ça adonne bien parce que j'ai une question dans chacun des volets à vous poser.

Je ne sais pas si vous avez entendu le groupe juste avant vous, ils disaient qu'ils avaient une crainte, eux, au fait que le gouvernement, il a énoncé certains éléments qui pourraient changer dans les conditions des régimes de retraite des employés de l'État et que, s'il y avait des changements puis il y avait la fusion en même temps, ça pourrait faire en sorte de congestionner... Ils avaient une crainte puis, eux, ils disaient : Vous devriez peut-être attendre aux conclusions des négociations avec les employés de l'État pour procéder à la fusion. Le ministre a donné des éléments puis...

Mais pourquoi je reviens là-dessus, c'est que vous avez parlé tantôt au niveau de l'équité salariale. Je ne sais pas si j'ai bien compris, mais vous avez dit qu'il y a des personnes qui ont pris leur retraite; une fois à leur retraite, ils ont eu des ajustements salariaux relativement à l'équité salariale, et cet ajustement salarial là devrait faire en sorte que leurs prestations de régime de retraite devraient être ajustées. On parle de 2011. On est en 2015, ce n'est pas fait. Vous voyez le lien que je fais entre les deux?

Puis, quand je dis ça, je ne dis pas que je suis contre, bien au contraire, mais c'est vrai que, même avec toute la bonne volonté possible, quand il y a des fusions, il y a peut-être des services qui peuvent être retardés, il y a peut-être des... Est-ce que ça vous inquiète, ça?

**M. Berry (Conrad)** : Bien, je l'ai mentionné un peu tantôt, la situation des inventaires. C'est ça que vous évoquez. On parlait du secteur de la santé.

Donc, l'équité salariale, là, c'était rétroactif à 2001. Les versements se sont faits en 2011 dans la santé, et, chez les cadres de l'éducation, domaine... secteur d'où je proviens, ça a été versé à l'automne 2013. Donc, pour eux, on ne sait pas encore quand les rentes de ces retraités-là qui ont touché des sommes liées aux correctifs qui ont été versées... quand ces rentes-là vont être révisées à la hausse, O.K.? Et on comprend que, dans le contexte actuel, la CARRA n'est pas en mesure, du moins concrètement, de nous dire précisément quand, mais elle travaille sur un plan de résorption de ces dossiers-là, et arrive en même temps une fusion qui va requérir, bien sûr, des ressources, de l'énergie, le temps des personnes. Donc, c'est pour ça, lorsque je mentionnais... Et on évoquait tantôt deux ans, là. Je n'ai pas parlé de deux ans, mais j'ai parlé d'une période de flottement — est-ce que c'est six mois, un an? — pendant laquelle on se réorganise. Et, quand on se réorganise, bien c'est sûr qu'on consacre du temps, des énergies vers cette réorganisation-là, et, oui, il est possible que des dossiers soient mis en attente ou doivent attendre, justement, cette réorganisation-là pour savoir qu'est-ce qu'ils vont advenir.

Donc, cette préoccupation-là, elle est présente, et je l'ai énoncée tantôt, vous me permettez de la réitérer. J'ai entendu le ministre sur cette question-là, bon, il est confiant que cette fusion va bien se faire, rondement, sans trop d'anicroches et que ça va amener des améliorations. Nous souhaitons, bien sûr, la même chose, mais il va devoir y avoir des actions concrètes qui devront être prises par rapport à ces situations-là d'inventaire pendant que la fusion se mènera, qu'est-ce qu'on va faire de ces dossiers-là en attente. Et là on ne parle pas de dizaines de dossiers, là, on parle de centaines, sinon peut-être de milliers de dossiers, lorsqu'on parle des inventaires, donc c'est énorme comme tâche, là, et ce n'est pas rien, là.

Donc, c'est pour ça qu'en termes de momentum, dire que cette fusion-là est bienvenue à ce moment-ci, j'aurais de la misère, en quelque part. Mais on comprend, en même temps, les motivations derrière et on ne peut pas être contre ces motivations-là qui sont sous-jacentes à ce projet de loi là, mais on dit : Vous allez devoir tenir compte d'une réalité,

la réalité spécifique de la CARRA et des nombreux inventaires pour lesquels, pour le moment, il n'y a pas encore eu de solutions, là, concrètes, là, qui ont été apportées.

**M. Martel** : ...clair. Je pense qu'il reste du temps au ministre, peut-être qu'il va vouloir revenir là-dessus à la fin.

Question de gouvernance. Vous dites : «Il confère — l'article 69 — au gouvernement seul la responsabilité de désigner le premier président-directeur général, et ce, à l'encontre des stipulations mentionnées à l'article 21 du projet de loi qui s'appliquerait sur les nominations subséquentes. À ce sujet, il nous semble préférable et plus conforme aux pratiques reconnues de saine gouvernance de procéder à la nomination du président-directeur général après recommandation du conseil d'administration sur la base du profil de compétence et d'expérience approuvé par ce dernier.» Question très, très claire, puis je ne veux pas faire de politique ou... je vous demande de façon très claire : Est-ce que c'est pour contrer des nominations partisans que vous faites cette recommandation-là?

**M. Berry (Conrad)** : Je ne le nommerais pas ainsi, je le dirais plutôt à la positive : C'est pour assurer que la personne qui sera nommée aura le profil de compétence nécessaire pour remplir les fonctions qui lui seront dévolues.

Alors, je ne veux pas rentrer dans le débat des nominations des personnes à la tête de nos organisations publiques, l'actualité nous fournit des exemples régulièrement. La question ici, c'est : Pourquoi avoir adopté une procédure d'exception pour la première nomination et en même temps venir prévoir que les nominations successives vont se faire à partir d'une recommandation du conseil d'administration? C'est peut-être parce que le conseil d'administration n'est pas nommé encore, mais notre recommandation était dans le sens de dire : Pouvons-nous, justement, former un comité composé des présents conseils d'administration ou de certains membres de ces conseils pour faire une recommandation au gouvernement, à qui il appartiendra, bien sûr, de nommer le président-directeur général, et ce, dès la première nomination, et non seulement lors des nominations successives? Pourquoi y a-t-il une procédure d'exception ici? Cela nous échappe.

**M. Martel** : Merci. Dernière question. C'est correct? Il reste...

**Le Président (M. Cousineau)** : Oui, oui, pas de problème. Il vous reste trois minutes.

• (18 heures) •

**M. Martel** : Dans la recommandation 8, vous dites : «Qu'un comité de candidature transitoire composé de représentants des deux conseils d'administration actuels soit formé afin d'élaborer des profils de compétence et d'expérience pour la nomination des membres du premier conseil d'administration.» J'essayais juste de voir la mécanique. C'est qu'il y a des gens du conseil d'administration qui vont — moi, je pense, là — évaluer leur propre candidature?

**M. Berry (Conrad)** : C'est-à-dire...

**M. Martel** : Parce qu'il y a des gens qui peuvent être intéressés à...

**M. Berry (Conrad)** : Oui, je comprends la question, mais, au-delà de sa propre candidature, il faut établir un profil de compétence. Parce que tous les membres des présents conseils d'administration ne se retrouveront pas à siéger sur le conseil d'administration, on s'entend. Donc, il y aura des nominations qui vont se faire selon ce que prévoit la loi. Est-ce que, ces nominations-là, on souhaite qu'elles se fassent sur la base d'un profil de compétence?

Nous, on se dit : Peut-être que les gens au conseil d'administration pourraient élaborer un tel profil de compétence, ce qui n'empêcherait pas qu'il soit bonifié, ajusté par d'autres opinions, si le gouvernement le jugeait utile, mais ces personnes-là qui occupent ces fonctions-là depuis des années sont très certainement bien placées pour venir définir un profil de compétence qui se voudra le plus objectif possible en lien avec la fonction qu'ils occupent.

**Le Président (M. Cousineau)** : Ça va, M. le député de Nicolet-Bécancour?

**M. Martel** : Merci. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Cousineau)** : Merci. Alors, M. le ministre, vous avez encore du temps.

**M. Hamad** : Je veux revenir au... Parce que vous avez posé des questions puis vous avez répondu en même temps à votre question sur la nomination de la présidence. Et je vais vous le dire, c'est quoi que vous avez répondu. Vous avez raison, en plus. Vous avez dit tantôt qu'il n'y aura plus de conseil, il faut nommer le président. C'est exactement ça, le cas, c'est qu'il n'y a plus de conseil. Il y a une nouvelle organisation, il n'y a plus de président; il faut nommer le président pour partir l'organisation. Alors donc, vous avez répondu à votre question.

Maintenant, pour le conseil, vous-mêmes, la seule recommandation aux membres du conseil, vous recommandez un membre de votre association, ce que vous avez fait tantôt, vous avez recommandé, dans l'association, dans le nouveau conseil, qu'il y ait un représentant RRPE au conseil. Imaginez si tous les 15 plus 15 recommandent. Ils vont recommander les mêmes 15 de chaque côté, parce que chacun va arriver, va dire : Moi, je suis au RREGOP, ça prend deux du RREGOP. La CSQ, tantôt, ils ont dit : Ça prend quelqu'un de la CSQ. Finalement, on va se retrouver avec 30.

Alors, ce qu'on a décidé, ce qu'on a fait ailleurs, c'est que le gouvernement va nommer le conseil avec les profils qu'on a mis. Ils sont là, puis les gens peuvent commenter. Puis, une fois que c'est fini, le projet de loi est adopté, on va nommer selon les profils proposés. Puis d'ailleurs, dans le conseil d'administration, il y a une consultation qu'on fait

aussi, vous avez remarqué, là, on consulte l'association syndicale, les régimes de retraite, les retraités, le socioéconomique. Donc, il y a un genre de consultation au conseil d'administration. Et le premier président, vous l'avez répondu, je répète pour qu'on soit clair, c'est qu'à partir... la loi, quand elle va être adoptée, il n'y en a plus, de conseil d'administration, les deux, c'est fini, et il n'y a plus de président non plus. Alors, le gouvernement va nommer le premier, puis après, une fois que c'est nommé, une fois que le conseil est nommé, plus tard, puis il y a une opération après, là, plus tard, c'est le conseil qui va recommander.

Mais pourquoi qu'on fait ça? Parce que c'est important de faire la transition aussi. Pour faire la transition, c'est important, les nominations, puis il faut que les deux côtés, deux dirigeants de deux organisations travaillent pour la transition. Alors, c'est pour ça qu'on a fait ça, le premier choix, cette fois-ci, mais plus tard on dit : Une fois que l'organisation est vivante, elle travaille, elle va faire le cheminement normal de gouvernance.

Et de toute façon, à la fin de la journée, le gouvernement est responsable de ses gestes puis de les mesurer. Le gouvernement, c'est le système démocratique, là, on fait une loi, on l'adopte. Puis la loi est claire, il n'y a pas de cachette, là, on dit que ça va être ça. Et ce qui est important pour le gouvernement et tout le monde de l'Assemblée nationale, c'est le succès de l'organisation, ça fait qu'on va nommer du monde qui vont être capables à assurer le succès de l'organisation.

Alors, pour ça, là, je réponds un petit peu, mais vous avez répondu, j'ai pris votre réponse.

**M. Berry (Conrad) :** D'accord. Est-ce que je pourrais... Est-ce que je peux conclure une minute?

**Le Président (M. Cousineau) :** Vous pouvez conclure, absolument, on va vous laisser conclure une minute.

**M. Berry (Conrad) :** Oui? Absolument? Bien, écoutez, ce qu'on veut, comme vous tous, c'est, bien sûr, faire en sorte que cette fusion soit un succès, qu'elle n'amène pas trop de turbulences. Bien, c'est parce que toute fusion amène son lot d'incertitudes et d'inquiétude, notamment pour le personnel visé, hein, on le sait, ce sont les premiers qui vont être concernés par cette fusion-là, et qui vont d'abord se poser la question de leur avenir à eux dans la nouvelle organisation, alors nous sommes sensibles à cet aspect-là de la fusion également. Également, bien sûr, c'est ces personnes qui rendent les services à la clientèle. Donc, on souhaite que, dans le cadre de cette fusion, et ces recommandations que nous formulions visaient justement à assurer le bon fonctionnement et le succès de cette opération-là... on souhaite que tout soit mis en oeuvre pour minimiser les répercussions négatives qui pourraient découler de cette opération de fusion et affecter le personnel autant que le service à la clientèle, et c'est dans ce sens-là que se sont inscrites ou voulaient s'inscrire nos recommandations.

Nous réitérons enfin notre confiance envers l'équipe de direction actuelle ou future même sur qui reposera l'implantation du changement. Et nous tenons à affirmer l'importance de préserver les acquis, les acquis qui ont permis des améliorations notables au niveau des services à la clientèle de la CARRA, bien que le travail devra se poursuivre notamment au niveau de la résorption des inventaires, comme je l'ai mentionné.

Alors, moi, je veux vous remercier pour la qualité de votre écoute. Et puis, bien sûr, nous surveillerons ces changements de près, puisque nous y serons même directement impliqués comme acteurs, et nous aurons probablement l'occasion d'en reparler.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, monsieur... Un instant, ce n'est pas terminé. M. le ministre.

**M. Hamad :** ...vous soulevez un point important : les employés. Je vous donne l'exemple de ce qu'on fait avec la CSST, CNT puis Commission de l'équité salariale, les employés ont été rencontrés, chaque dirigeant a rencontré les employés pour les rassurer, pour expliquer le cheminement. Puis, je pense, c'est très important de rassurer le monde puis de dire où on s'en va, c'est quoi, les démarches, c'est quoi, le processus, et tout ça. On l'a fait avec... Et c'est prévu, le même exercice, si la loi est adoptée, le même exercice, avec les employés, puis communiquer avec eux. Et on a des messages qu'on communique avec eux, puis il y a des rencontres pour vraiment les sécuriser.

Alors, c'est tout à fait un point important. Puis, je pense, c'est un des points les plus importants, c'est de prendre soin des employés.

**Le Président (M. Cousineau) :** Merci, M. le ministre. Alors, Mme Daigle, M. Berry, merci pour votre présence. Je vous remercie de votre collaboration, chers députés.

La commission ajourne ses travaux au lundi 14 septembre 2015, à 14 heures, afin de poursuivre son mandat.

*(Fin de la séance à 18 h 7)*