ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION — TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des finances publiques

Le mardi 27 janvier 2004 — Vol. 38 N° 26

Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Président de l'Assemblée nationale:
M. Michel Bissonnet

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
880, avenue Honoré-Mercier, bureau 195
Québec, Qc
G1R 5P3

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des finances publiques

Le mardi 27 janvier 2004 — Vol. 38 N° 26

Table des matières

Auditions 1
- Coalition de l'encadrement en matière de retraite et d'assurance (CERA) 1
- Regroupement des associations de cadres en matière d'assurance et de retraite (RACAR) 10
- Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (SPGQ) 16
  - Documents déposés 20
- Centrale des syndicats du Québec (CSQ),
  Confédération des syndicats nationaux (CSN),
  Syndicat de la fonction publique du Québec inc. (SFPQ),
  Fédération des infirmières et infirmiers du Québec (FIIQ)
  et Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) 23

Exposé du président de la Commission administrative
des régimes de retraite et d'assurances, M. Duc Vu 32
- Document déposé 37

Discussion générale 37
- Gestion de la commission 37
- Information transmise aux syndicats quant aux décisions des comités de retraite 38
- Décentralisation des points de services 41
- Augmentation du nombre de plaintes 42
- Information transmise aux syndicats quant
  aux décisions des comités de retraite (suite) 43
- Taux d'accessibilité aux services téléphoniques 44
- Formation du personnel 45
- Confidentialité des délibérations des comités de retraite 45
- Création d'un conseil d'administration 46
- Information transmise aux syndicats quant
  aux décisions des comités de retraite (suite) 47
- Confidentialité des délibérations des comités de retraite (suite) 47
- Délai de traitement des dossiers 48
- Fréquence d'envoi des états de participation 49
- Échange de renseignements avec d'autres organismes 50
- Refonte et intégration des systèmes administratifs 50
- Solutions envisagées en regard du sous-financement de la commission 51
- Mise à jour du mandat de la commission 52
- Refonte et intégration des systèmes administratifs (suite) 52
- Taux d'accessibilité aux services téléphoniques (suite) 52
- Conception d'un programme d'aide à la prise de décision quant à la retraite 53
- Formation du personnel (suite) 53
- Solutions envisagées en regard du sous-financement de la commission 54
- Stratégie de remplacement du personnel bientôt retraité 55
- Mécanisme d'appel des décisions de la commission 56
- Approbation du budget de la commission 58
- Offre de certains services en ligne 59
- Fiabilité de l'information détenue sur les cotisants 60
- Hausse des dépenses de la commission 60
- Transformation de la commission en agence 61

Autres intervenants

M. Rosaire Bertrand, vice-président
M. Henri-François Gautrin, président suppléant

M. Raymond Bernier
M. Jean-Pierre Soucy
Mme Denise Beaudoin
M. Guy Lelièvre
M. Marc Picard

* M. Jacques Fortin, CERA
* M. Réal Cloutier, RACAR
* Mme Carole Roberge, SPGQ
* M. Michel Chagnon, idem
* Mme Nathalie Joncas, CSN
* M. Jean-Jacques Pelletier, idem
* M. Richard Belhumeur, FTQ
* Mme Line Lanseigne, FIIQ
* M. Denis Doré, CSQ
* M. Jean-Charles Morin, SFPQ
* M. Serge Birtz, Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
* M. Bernard Beauchemin, idem
* M. Yves Slater, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 27 janvier 2004 — Vol. 38 N° 26

Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

(Neuf heures trente-trois minutes)

Le Président (M. Bertrand): À l'ordre! À l'ordre, s'il vous plaît! La Commission des finances publiques est réunie afin de procéder à des consultations particulières et de tenir des auditions publiques dans le cadre de son mandat d'examen des orientations, des activités et de la gestion de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

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

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Soucy (Portneuf) remplace M. Paquin (Saint-Jean).

Le Président (M. Bertrand): Merci. Avant de débuter, au nom de tous les membres de la commission, je veux excuser l'absence — on n'est pas sensé le souligner, mais là on le fait de façon exceptionnelle — l'absence du député de Laval et président de cette commission. Tout le monde sait que, à Laval, il y a des événements majeurs, là, l'inondation. Donc, M. Paquet, député de Laval, est venu ce matin à notre petite rencontre, et il a été convenu que, pour le... C'est normal qu'on s'occupe de nos citoyens dans nos comtés. Alors, il me prie de l'excuser.

Alors, je vous salue au nom des membres de la commission. Nous ne ferons pas de remarques préliminaires, compte tenu du temps qu'on veut plutôt consacrer à vous entendre et à échanger durant toute la journée avec les différents groupes et les représentants de la CARRA.

Auditions

Alors, immédiatement je suis prêt à recevoir... C'est M. Fortin, je pense, qui va représenter les membres du groupe de la Coalition de l'encadrement en matière de retraite et d'assurances. Alors, M. Fortin et votre groupe, bienvenue, et si vous voulez nous présenter les gens qui vous accompagnent.

Coalition de l'encadrement en matière de retraite et d'assurance (CERA)

M. Fortin (Jacques): Merci, M. Bertrand. Je salue les membres de la commission. Je suis accompagné, à ma droite, de Mme Lucie Godbout. Mme Godbout est directrice générale de la Coalition, donc notre permanente. À ma gauche, Mme Line Pineau. Mme Pineau est vice-présidente. Elle s'occupe particulièrement du dossier retraite. Mme Pineau et Mme Godbout sont membres du comité de retraite du Régime de retraite du personnel d'encadrement.

Je vais d'abord commencer par vous faire une très brève présentation de la CERA, qui nous sommes. Je vais vous indiquer un peu pourquoi nous sommes ici aujourd'hui, pourquoi nous avons voulu être entendus. Après quoi, je vais vous donner quelques commentaires sur les orientations de la CARRA, puisque c'était l'une de vos questions, pour ensuite vous parler un peu des recommandations qu'on voudrait faire à la commission aujourd'hui, les recommandations qui touchent différents aspects, notamment la gestion de la CARRA, le mode de gouvernance de la CARRA.

Le Président (M. Bertrand): Et vous allez tout faire ça dans 15 minutes?

M. Fortin (Jacques): Et je vais tout faire ça dans 15 minutes, faites-moi confiance.

Le Président (M. Bertrand): Merci.

M. Fortin (Jacques): Alors, la CERA, donc, fondée en 1999, regroupe 13 associations, l'ensemble des gestionnaires du réseau de l'éducation, des gestionnaires du réseau de la santé ainsi que les directeurs de succursale de la Société des alcools. Nous sommes ici aujourd'hui pour vous parler de la CARRA. Nous sommes un régime de retraite autonome depuis cinq ans, un peu plus de cinq ans. Donc, nous avons des relations avec la CARRA qui donc auraient dû être différentes depuis cinq ans, et, dans la réalité, on a constaté que ce n'est pas nécessairement le cas.

Alors, les orientations de la CARRA. Les orientations de la CARRA sont au nombre de cinq que nous partageons entièrement.

Mettre la satisfaction de nos clients au centre des préoccupations de la CARRA. Nous serions tentés d'ajouter: mettre les préoccupations de tous les clients. Un des reproches qu'on pourrait faire peut-être, c'est de ne pas encore avoir pu différencier les groupes de clients. Il y a maintenant un régime de retraite qui est différent. Ce que nous aimerions, c'est être considérés comme un régime à part entière et comme un groupe à part entière et être considérés comme un client à part entière, ce qui, on doit le dire, n'est pas le cas toujours présentement, dû au mode d'organisation même de la CARRA, au mode de gestion, au mode de gouvernance. Mais je reviendrai un peu plus tard là-dessus.

Contribuer à ce que nos participants planifient de façon éclairée leur retraite. Oui, on ne peut pas être en désaccord avec ça. Le régime de retraite, le RRPE, représente pour l'ensemble de nos membres leur plus gros revenu à la retraite. Donc, c'est absolument essentiel que la CARRA, comme gestionnaire, les aide à mieux planifier leur retraite. Là-dessus, je dois dire que ça a peu évolué au fil des ans. Entre autres, je vais vous donner juste un exemple: les points de services ne sont qu'à Québec. Tous les gens de la province qui veulent rencontrer des gens de la CARRA doivent se déplacer, venir le faire à Québec. Donc, on pense que de ce côté-là il y aurait certainement des améliorations à améliorer.

Assumer le développement de l'organisation en misant sur la qualité de nos ressources humaines, ça va de soi, on ne peut qu'adhérer à ça.

Moderniser nos technologies. On y reviendra tantôt parce que là c'est, à notre avis, le fondement, c'est l'élément le plus important, et, sans amélioration de ça, je ne pense pas qu'on va pouvoir améliorer sensiblement la qualité de l'ensemble des services.

Maximiser la contribution des partenaires. Bien, là-dessus on va avoir une suggestion à faire sur justement le mode de gouvernance pour nous permettre, à nous et aux autres groupes, et même d'autres groupes qui pourraient éventuellement se greffer, de pouvoir être mieux entendus, être considérés, etc., bon.

Afin de m'aider à ne rien oublier, puisque j'ai peu de temps et que je... je vais plutôt procéder immédiatement avec nos recommandations que vous avez à la fin et dont je commenterai chacune. Plutôt que de faire le tour du document que vous avez reçu et que vous avez lu, je vais immédiatement passer aux recommandations afin de ne rien oublier.

Une des recommandations les plus importantes — en tout cas, là, c'est le coeur de ce qu'on propose — c'est de modifier le mode de gouvernance de la CARRA, de créer un conseil d'administration qui va gérer l'ensemble des opérations de la CARRA. Alors, historiquement, la CARRA a été créée en 1973 pour gérer le RREGOP, le RRE et le RRF entièrement à la charge du gouvernement. En 1995, c'est devenu une entité autonome. Soit dit en passant, nous, on ne comprend pas la différence qui a pu se passer, là. Je vous l'ai expliqué un petit peu tantôt, mais, l'entité autonome, en tout cas dans les faits, il nous apparaît que le Conseil du trésor a la mainmise sur cette entité-là, donc l'entité autonome. Et, en 1996, extrabudgétaire, dans le sens où là les participants paient la moitié, la moitié des frais, des frais d'administration, et ça, ça fait en sorte que... Donc, le budget de la CARRA est discuté toujours... À chaque année, il y a une présentation du budget. Le budget prend énormément de temps à être adopté. L'an dernier, il a été adopté en milieu d'année. C'est très lourd comme processus.

● *(9 h 40)* ●

Il y a deux raisons qui expliquent ça, d'abord parce qu'il y a plusieurs groupes de représentés. Mais on comprend que la discussion se ferait entre les deux plus gros payeurs, donc les représentants du RREGOP et ceux du gouvernement. Pour le gouvernement, la situation est extrêmement difficile, toujours de plus en plus difficile d'une année à l'autre parce que, bon, le budget de la CARRA, même si c'est un organisme extrabudgétaire, même si c'est un organisme autonome, il semble bien que le budget de la CARRA, en tout cas pour ce qui est de la part du Conseil du trésor, soit soumis aux aléas des finances publiques. C'est dû évidemment en partie, je dirais... c'est dû essentiellement au fait que le gouvernement n'a pas constitué sa caisse et que donc les frais pour gérer la CARRA ne peuvent pas être pris à même les revenus de la caisse, donc sont nécessairement adoptés année après année, ce qui bien sûr rend la CARRA fragile. Il ne peut pas compter sur un revenu qui soit... En tout cas, bref, on ne peut pas... C'est plus difficile, le gouvernement doit chaque année se prononcer là-dessus, le Conseil du trésor doit se prononcer là-dessus, etc., alors que, s'il y avait une caisse, il nous semble que ce serait plus facile, notamment quand il a besoin de faire des investissements majeurs.

Ceci étant dit, la question de la caisse, c'est une autre chose, mais il reste que ça, c'est un élément qui complique les choses. Il y a bien sûr le RREGOP, le RREGOP qui, bon, écoutez, paie 90 %, 95 % des frais, la moitié de ça. On comprend, nous, que ces gens-là aient leur mot à dire, et ils tiennent à s'exprimer là-dessus. Dans le cas du RRPE, nous représentons 5 % des frais. Évidemment, nous n'avons pas la prétention de vouloir diriger la CARRA, loin de là, ce n'est pas ce qu'on veut, mais on estime qu'on a quand même 24 000 participants, une caisse de 4,5 milliards et que n'importe où au Canada, n'importe où on serait traités comme un client de premier ordre, alors que là évidemment on est un peu en sous-main, un peu derrière, et on a de la difficulté à accepter ça.

Le budget donc a été approuvé tardivement, le plan d'action tardivement et présenté aux employés tardivement, etc. Toute la mécanique, dans le fond, de fonctionnement est extrêmement lourde, etc. Qui plus est, donc c'est comme si les régimes de retraite, au fond, et en particulier le RREGOP, étaient comme le conseil d'administration de la CARRA, si je peux m'exprimer ainsi.

Nous, ce qu'on pense, c'est qu'on devrait mettre en place un conseil d'administration formé de deux groupes, de deux groupes de personnes, des gens qui sont des indépendants, c'est-à-dire des gens qui sont reconnus pour leur compétence dans ce genre d'industrie là et qui pourraient apporter un éclairage nouveau, contribuer, et avec ça des gens qui représentent les participants. On pense aussi que ce conseil d'administration là devrait approuver le plan d'action, devrait approuver le budget, devrait choisir la direction générale et la haute direction, pourrait mettre en place des mécanismes de contrôle, s'assurer, etc. Alors, nous, on pense que c'est essentiel.

Au début, il n'y avait que le RREGOP. Maintenant, il y a le RREGOP, il y a le RRPE, il y a le régime des élus municipaux. Il y aura peut-être éventuellement d'autres régimes de retraite qui viendront se greffer, puisque, bon, la question du mur-à-mur semble... Ce n'est plus ce que c'était, maintenant il y a des besoins particuliers pour des groupes particuliers. Alors, comment faire? Nous, on pense que c'est impossible, de la façon dont c'est organisé actuellement, de tenir compte de tout le monde, c'est trop difficile avec un conseil d'administration. Nous, ce qu'on veut, c'est être en mesure de demander à la CARRA, comme on demande à l'assureur qui gère notre régime d'assurance collective, des services sans que le... Quand on demande à notre assureur de nous donner des services, il ne nous raconte pas les problèmes qu'il a avec tel et tel autre groupe. Il ne nous dit pas: Bien, tel autre groupe n'a pas ça, vous ne l'aurez pas. Il nous dit: Que voulez-vous? Voilà ce que ça va coûter pour vous le donner, puis je vais faire l'impossible pour vous le donner. On s'attend à ce genre de services là de la CARRA, hein? Bon. Alors donc, nous, on pense que tout ça, ça permettrait... En tout cas, c'est la base et ça faciliterait le fonctionnement.

Pour ce qui est du financement, je n'ai malheureusement pas le temps de m'attarder là-dessus, on n'a pas eu le temps non plus de creuser ça — le financement gouvernemental, je parle. Juste pour vous dire qu'il y a des investissements majeurs à effectuer à la CARRA. Et là j'arrive à une autre de nos recommandations — et une orientation aussi de la CARRA — concernant le parc informatique qui est, je vous le dis...

Ah! Pardon. Un instant. J'ai une chose que j'ai oublié de vous dire. L'avantage de créer un conseil d'administration, c'est que ça clarifierait très bien les rôles des comités de retraite par rapport au conseil d'administration. Les comités de retraite pourraient se concentrer sur la gestion du régime, et, nous, là-dessus, on voudrait que les comités de retraite aient des pouvoirs plus étendus, qu'ils puissent se rapprocher des comités qu'on retrouve à la CR, qu'ils puissent, entre autres, nommer le président. Quand je vous parlais de tutelle du Conseil du trésor, le Conseil du trésor nomme le président de la CARRA, qui est aussi d'office président de tous les comités de retraite. Alors, nous, on aimerait, comme comité de retraite, d'abord désigner nos membres, pour ce qui est de la moitié qui nous concerne, choisir notre président, choisir la méthode d'évaluation actuarielle et dire à la CARRA: C'est ce qu'on veut, suite à bien sûr des avis d'experts. On devrait être en mesure aussi de fixer le taux de cotisation et de confier à la CARRA le mandat de gestion avec nos exigences. Alors, je pense que ça, ce serait un autre avantage, de créer une entité comme le conseil d'administration.

Pour ce qui est du parc informatique, on ne peut pas ne pas vous en parler, tant la situation est critique à la fois au niveau des technologies et à la fois... au niveau des systèmes et à la fois au niveau des équipements. Alors, la semaine dernière, on avait justement une rencontre avec des gens de la CARRA — qui sans doute vous en parleront davantage cet après-midi — mais il y a un investissement majeur à faire. Nous, les cadres, on considère que la CARRA, compte tenu du volume d'opérations qu'elle a, doit être à l'avant-garde tant au niveau des systèmes que des équipements. Ça doit être un modèle au Québec là-dedans et au Canada. C'est sans doute... Je ne sais pas si... Je pense que c'est le plus gros organisme. C'est eux autres qui gèrent les plus gros régimes de retraite, le plus grand nombre, etc., et là-dessus on ne peut pas se permettre d'être en retard. Or, on est énormément en retard, énormément en retard. Et, une des grandes difficultés, on ne pourra pas améliorer sensiblement la qualité des services à la clientèle, malgré toute la bonne volonté qu'on reconnaît à tous les employés de la CARRA, si le support de l'information n'est pas là, si le support informatique n'est pas là.

Donc, déjà en 1997-1998, j'étais au comité de retraite. On avait, à ce moment-là, parlé, on s'était prononcés, nous, les cadres, en faveur d'une réforme de la déclaration employeur, qui est la base, qui est l'assise, le fondement de tous les systèmes d'information. Bien, je vous le dis, on est en 2004 aujourd'hui et on travaille aux analyses préliminaires, on est encore en appel d'offres. Donc, les travaux ne sont pas... en tout cas ne sont pas sérieusement... ne sont pas encore avancés. Je ne dis pas «pas sérieusement», ils ne sont pas encore avancés. Donc, on a pris un retard considérable là-dedans. Pendant ces quatre années-là, on a discuté évidemment d'argent, d'investissement, etc.

Le parc informatique, la quincaillerie, les ordinateurs, on nous dit, bon, que les salles d'ordinateurs sont extrêmement désuètes, etc. — et on a tendance à le croire — qu'on frôle la catastrophe régulièrement et que... La CARRA, je vous le rappelle, dessert des centaines de milliers de personnes, des milliers d'employeurs, des centaines de milliers de retraités qui retirent leurs rentes. Donc, on ne peut pas se permettre... J'ai terminé. Trois minutes? J'en ai plus que...

Donc, là-dessus, vous dire que, nous, en tout cas du côté des cadres, nous sommes, en tout cas les gens que je représente, nous sommes ouverts à investir là-dedans. Nous sommes prêts à le faire et évidemment nous ne posons pas... On pourrait, à ce moment-ci, se demander pourquoi on en est arrivés là. Sans doute qu'on pourrait trouver des réponses, mais on pense que là, maintenant, le temps n'est plus à se demander comment on a fait pour en arriver là, maintenant c'est comment on va faire pour se sortir de ça et pour devenir une entreprise d'avant-garde.

Parmi les autres éléments dont je voulais parler, donc une différenciation... Alors, je reprends juste en terminant nos recommandations. Je vous les lis, des fois que j'en aurais oublié.

Une différenciation de prise en compte réelle des besoins des divers groupes de participants aux régimes de retraite administrés par la CARRA. Bon, vous avez senti une petite frustration de notre part là-dessus. Autrement dit, on est tannés d'avoir toujours les copies de ce qui est donné aux syndiqués. On aimerait ça être reconnus comme groupe. 25 000 participants, je pense qu'on peut exister en temps que nous-mêmes.

La création d'un conseil d'administration pour la gestion de l'organisme permettant à chaque comité de retraite de jouer pleinement leur rôle d'administrateur du régime, l'évolution du contenu du régime demeurant sous la responsabilité déjà reconnue, donc les parties négociantes et les parties consultatives dans le cas des cadres.

Clarification des rôles des divers acteurs que met en scène la CARRA, en partant du principe que les régimes de retraite doivent être gérés de façon paritaire par les représentants des employés et par ceux de l'employeur, que les règles édictées dans la Loi sur les régimes complémentaires de retraite relativement à la protection du patrimoine se retrouvent également dans la loi sur les régimes du personnel d'encadrement.

Que les membres des comités de retraite s'acquittent des mêmes devoirs et disposent à cette fin des mêmes pouvoirs, et ce, qu'ils évoluent dans les secteurs privé ou public, que la CARRA soit dotée d'un conseil d'administration et que les postes de président du conseil d'administration et de président des comités de retraite ainsi que de chef de la direction ne soient pas cumulables, et enfin que le conseil d'administration nomme le chef de la direction.

Une refonte immédiate des systèmes informatiques en fonction de la technologie récente. Qu'à court terme des actions soient entreprises afin de susciter la mobilisation du personnel, de voir au renouvellement de l'effectif, d'assurer la rétention des

ressources détenant une expertise de pointe et enfin de prévoir le transfert de cette expertise, d'implanter dans les meilleurs délais un programme de formation continue portant sur le contenu des régimes à l'intention du personnel de première ligne et enfin de procéder à une analyse fine des besoins de la CARRA en termes d'effectif, et ce, par rapport à des engagements sur le plan de la qualité des services dispensés à ses clients.

● *(9 h 50)* ●

Voilà, M. le Président, en vrac, là, l'essentiel de ce que nous voulions laisser comme message, étant entendu qu'on reste ici pour répondre à vos questions.

Le Président (M. Bertrand): Merci, M. Fortin. Croyez-le ou non, vous êtes à cinq secondes... Je ne peux pas demander mieux que ça. Alors, le premier 15 minutes d'échange sera par les représentants du gouvernement. M. le député de Montmorency.

M. Bernier: Alors, merci, M. le Président. Alors, bonjour, bienvenue. Bienvenue, ce matin. Merci de vous être déplacés. Merci d'avoir produit également un mémoire. Et je comprends, dans votre présentation, l'ensemble de la problématique que vous percevez par rapport à la CARRA. Moi, une des préoccupations premières que j'ai, c'est au niveau du niveau de confiance de leur régime de retraite versus la CARRA. Est-ce que vos gens, vos membres ont confiance aux données financières qui leur sont fournies? Est-ce qu'ils ont confiance au gestionnaire qui est la CARRA en regard de la gestion de leur régime de retraite ou est-ce que vous avez reçu ou vous recevez des plaintes versus les données, les montants qui leur sont crédités?

M. Fortin (Jacques): Bon, décomposons ça en plusieurs éléments. Un, un contact que la CARRA a avec l'ensemble des membres, c'est l'état de participation qui est expédié tous les trois ans. Je vous le dis maintenant, cet état de participation là crée plus de problèmes qu'il n'en résout. La preuve, lisez le rapport 2002 de la CARRA. Ils vont vous dire: Dès qu'on envoie l'état de participation, on a une recrudescence d'appels au bureau. Bien sûr!

Alors, contrairement au relevé bancaire que vous recevez ou au relevé de vos REER, ce relevé-là est difficilement compréhensible. Si par hasard vous avez fait des rachats, là il vous manque une série d'informations et vous devez nécessairement téléphoner pour comprendre pourquoi il manque ceci, il manque cela. Parfois, les estimés de calcul qui sont là-dessus sont mauvais, de telle sorte que dans bien des cas ils n'en mettent plus parce qu'ils ne sont pas capables de s'y fier. Ça, c'est dû en grande partie évidemment aux systèmes qui ne sont pas tous intégrés, qui ne sont pas modernisés.

Évidemment, c'est complexe, mais je peux vous dire que l'état de participation, à moins d'avoir fait toute sa carrière au même endroit et qu'on a juste à compter le nombre d'années... Si vous avez bougé un peu, vous avez des problèmes. De plus, nous, on considère qu'à tous les trois ans ce n'est pas suffisant. Bien sûr, la CARRA dit: Sur demande, j'en envoie. Nous, on pense que, compte tenu que c'est le plus gros investissement de chacun, chacune des personnes chaque année devrait recevoir leur état de participation, de telle sorte qu'elles peuvent vérifier si l'inscription de l'année est correcte. Remonter à trois ans en arrière, on peut avoir des petits oublis puis ça peut être plus difficile.

Donc, l'état de participation, nous, on considère que, pour le moment, il y a du gros travail à faire là-dessus, sur la façon de l'interpréter, et donc c'est une source, à mon avis, de problèmes dans la plupart des cas. Quand les gens sont loin de la retraite, ils le mettent de côté, ils ne s'en occupent pas. Quand ils sont proches de la retraite, là ils nous appellent pour qu'on tente de les aider. Mais ce n'est pas toujours facile.

M. Bernier: Est-ce que vous avez un ordre de grandeur de pourcentage par rapport à vos participants?

M. Fortin (Jacques): Je n'en ai aucune idée. Il y a ceux qui ne sont pas contents qui nous appellent, évidemment. Les autres, ou ils sont indifférents ou ils ont compris. Les plus futés arrivent à comprendre.

Le Président (M. Bertrand): Je vous souligne que, si vous vous voulez permettre à Mme Godbout ou Pineau de répondre, aucun problème.

M. Fortin (Jacques): ...ajouter là-dessus. Bien, ça, c'est une première information. La deuxième information que vous voulez avoir, bien, comme vous ne pouvez pas beaucoup vous fier à ça, vous n'avez pas compris puis vous êtes prêt de la retraite, mettons que vous allez demander une évaluation de rente, et là, bien, la CARRA dit: Vous allez la recevoir en dedans de cinq semaines. Ça, c'est dans 60 % et quelques des cas. Le reste, ça va être au-delà de cinq semaines. Donc, on pense que là-dessus le délai est très long. L'information, là, est déjà beaucoup plus précise, mais toujours pas définitive, évidemment, puisque, la déclaration employeur n'étant pas à jour avec le système — le système qu'on n'a pas et qu'on est en train d'essayer de créer — on comprend qu'à ce moment-là la CARRA est obligée d'attendre pour confirmer une rente. Et, si vous osez, là, vous dites: Bon, ce n'est pas sûr encore, mais ça ne peut pas être bien loin, je prends ma retraite, là la CARRA a encore trois ans pour corriger... Alors, la CARRA nous dit: Dans 97 % des cas, je ne corrige pas, ça nous apparaît bien. Mais imaginez...

M. Bernier: Dans 97 % des cas, je ne corrige pas.

M. Fortin (Jacques): Bien, c'est-à-dire que je ne corrige pas, je n'ai pas besoin de corriger, l'estimé était correct. Quand quelqu'un prend sa retraite, il reçoit sa rente. La CARRA a trois ans après pour faire des corrections — O.K.? — à la baisse ou à la hausse. Ce qu'on comprend du rapport, c'est que dans 3 % des cas ils font des corrections. Il y a peut-être d'autres corrections, mais des corrections qui ont un impact sur la rente, c'est dans 3 % des cas. Et donc, les gens, s'ils ont reçu trop d'argent, doivent rembourser, etc. Nous, on estime que trois ans, c'est beaucoup trop long, quand vous êtes à la retraite déjà depuis trois ans. Mais tout ça, c'est dû au fait que les systèmes ne permettent pas d'aller plus vite. Ici, c'est systématiquement après trois

ans. Donc, si vous me dites: Est-ce que les données sont fiables? je vous dis: Pour ceux qui sont à la retraite, oui, ceux qui sont à la retraite depuis longtemps, etc. Ceux qui se préparent à la retraite, c'est plus difficile pour eux d'obtenir une information valable, une information fiable.

Et vous avez toujours trois ans où il peut se passer des choses. Comme je vous dis, si votre dossier est impeccable, vous avez fait tout le temps la même chose toute votre vie chez le même employeur ou à peu près, vous avez 35 ans de service, soit 2 %, bon, etc. Mais, si vous excédez, par exemple, le salaire prévu dans les lois fiscales, hein, si vous avez été ailleurs, vous avez un rachat de service, eh bien, là vous allez avoir un formulaire qui tient sur deux pages pour calculer votre rente. Alors, la personne qui n'y connaît rien ne peut pas se débrouiller dans ça et donc s'en remet entièrement à la commission là-dessus.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Montmorency.

M. Fortin (Jacques): Mais je n'ai pas d'ordre de grandeur. L'ordre de grandeur, je vous dis, celui qui est connu, qui est exprimé dans le rapport de la CARRA, je pense qu'on peut s'y fier.

M. Bernier: Alors, somme toute, ce que je comprends, c'est que les gens qui sont membres chez vous ont beaucoup, beaucoup de doléances par rapport à la qualité des informations qui leur sont fournies. C'est ça?

M. Fortin (Jacques): Ah, ceux qui nous appellent, c'est ceux qui ont des problèmes, effectivement. Il y a des problèmes d'accessibilité. Le plus grand problème, il n'est pas tellement dans le calcul de la rente, quoique ici on me donne un exemple. On a quelqu'un qui s'est fait dire, là... qui se faisait réclamer un montant de 4 126 $. Bon, ce n'est pas agréable, quand on a pris sa retraite, trois ans plus tard de recevoir une facture de 4 126 $. On a pris sa retraite, on est retiré...

M. Bernier: Juste une question: C'était justifié ou pas?

M. Fortin (Jacques): Hein? Bien, sans doute justifié. Sans doute justifié. Sans doute. On ne dit pas que ce n'est pas justifié, ça peut être justifié. Mais, nous, ce qu'on dit, c'est que les systèmes devraient être capables de donner une rente... En tout cas, on devrait viser 100 % de taux de réussite.

Le Président (M. Bertrand): ...vous dites que le trois ans est trop long.

M. Fortin (Jacques): Bien, c'est beaucoup trop long.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Verdun.

M. Gautrin: Merci, M. le Président. Ça fait plaisir de vous accueillir ici. Si je comprends bien, vous êtes le nouveau régime qui s'est scindé du RREGOP il y a un certain temps. Il est clair qu'évidemment une bonne partie de vos membres ont d'abord cotisé au RREGOP. Avant de devenir cadres, ils ont souvent été non-cadres, donc c'est un peu plus compliqué pour eux de calculer leur régime de retraite parce qu'il y a un phénomène de transfert entre les deux régimes.

Là, vous plaidez pour deux points, si je résume votre intervention. Un, vous dites: La CARRA devrait avoir un conseil d'administration, ça lui permettrait d'être plus autonome, etc. Est-ce que vous pourriez rapidement me donner quelles seraient les fonctions de ce conseil d'administration par rapport aux fonctions des comités de retraite actuellement? On est dans une espèce, actuellement, de situation un peu bizarre où les comités de retraite font des choses qui naturellement sont dévolues au conseil d'administration. Donc, quelles sont les fonctions que vous voyez au conseil d'administration?

Deuxième élément, comment vous voyez... Il y a 20 régimes actuellement qui sont administrés par la CARRA. Il y en a un gros qui est le RREGOP, il y en a deux qui sont le RRF et le RRE, qui sont en voie de «phasing», où les gens ne rentrent plus, et vous avez le vôtre, puis après vous en avez un paquet de petits. Comment vous voyez ce conseil d'administration formé? Est-ce qu'il serait formé par des représentants des régimes ou ce seraient des personnes qui seraient nommées par le gouvernement? Ou nommées de quelle manière? Parce que vous voyez la comparaison avec le Régime des rentes où il y a des gens qui sont nommés en fonction de... Donc, grande question sur le conseil d'administration.

J'ai une deuxième question à vous poser sur la mise en ligne des services. Vous savez actuellement l'effort qui est fait par la Régie des rentes du Québec pour tâcher de mettre en ligne un maximum d'information en ce qui touche la rente pour la Régie des rentes. Est-ce que vous souhaitez avoir le même type de services que la Régie des rentes donne actuellement à ses cotisants?

Le Président (M. Bertrand): M. Fortin.

M. Fortin (Jacques): Oui. Merci. Bon, les fonctions du conseil d'administration d'abord. On pense que...

M. Gautrin: ...mode de nomination.

M. Fortin (Jacques): Oui. Mode de nomination d'abord?

M. Gautrin: Non, non. Faites comme vous voulez, c'est votre choix.

● *(10 heures)* ●

M. Fortin (Jacques): Fonctions du conseil. Ha, ha, ha! C'est beaucoup plus facile de parler des fonctions du conseil d'abord. Nous, on pense que le conseil devrait approuver le budget ou décider du budget de la CARRA, des immobilisations, du plan d'action, choisir la direction générale, le président-directeur général, choisir la haute direction, au fond, adopter les politiques de gestion des ressources humaines à l'intérieur de l'organisme, enfin gérer la boîte, s'occuper de la gestion de

la boîte. Les comités de retraite, eux, devraient se contenter de gérer le régime de retraite. Alors, ça, quand on parle de régime de retraite, on parle de la caisse, on parle de la politique de placement, bien sûr, qui est, bon, etc., on parle du taux de cotisation, on parle de choisir la méthode ou les méthodes d'évaluation actuarielle, parce que de ce temps-ci on se questionne si on ne serait pas mieux d'avoir plus qu'une méthode et même de changer de méthode. Alors, ça, ce serait le rôle donc des comités de retraite.

Les comités de retraite, nous, on pense qu'il faut extensionner, choisir le président du comité de retraite, etc., désigner les membres du comité de retraite. On pense que, bon... Actuellement, tout ça, c'est fait par le gouvernement. Le gouvernement choisit le président, décide de tous les membres, etc. On pense que nos comités de retraite devraient évoluer un peu pour en mener plus large, si on veut, là, être capables de jouer un véritable rôle de comité de retraite qui serait... Et, le comité de retraite, c'est lui qui donne le mandat, qui passe les commandes à l'organisme de services qu'est la CARRA. Alors, on ne veut pas gérer la CARRA.

Dans le fond, on est bien sensibles à tous les problèmes qu'ils peuvent avoir de gestion de ressources humaines, etc. Mais, d'un autre côté, ce n'est comme pas nos problèmes. Nous, on paie pour un service et on veut qu'ils s'organisent pour donner le service comme on le fait pour un assureur, par exemple, dans le régime collectif d'assurance. On a un régime collectif d'assurance où il y a près de 60 millions de dollars de primes annuellement qui est versé, alors on s'attend que l'assureur va nous donner un service et puis qu'il ne nous raconte pas tous ses problèmes, je veux dire, qu'il règle ça avec son conseil d'administration. Nous, c'est comme ça qu'on voit ça.

Bon, pour ce qui est du mode de nomination... Évidemment, on a présenté ça au mois d'août. On a eu peu de temps. Vous savez qu'on a été informés fin juillet de préparer un mémoire. On a présenté ça au mois d'août. On a demandé un délai, on ne l'a pas obtenu. Alors donc, on a mentionné que notre réflexion était à faire là-dessus, puis je pense qu'il faut qu'elle se continue aussi. Mais il y a une chose qu'on pense qui serait essentielle, c'est que ce soit un conseil d'administration qui soit un peu mixte et qui permette d'amener là des gens qui sont des gens reconnus dans le milieu, dans le domaine de la gestion d'entreprises de ce genre-là, qu'il puisse y avoir une espèce de... Ce serait une forme de partenariat, si vous voulez, et on pourrait mixer ça avec des représentants des régimes de retraite qui sont là.

Alors, évidemment, vous me dites: Il y a 20 régimes de retraite, on ne fera pas un conseil d'administration de 25, 30 personnes. Je n'ai pas de solution pour vous aujourd'hui, là.

M. Gautrin: Mais c'est à réflexion ouverte.

M. Fortin (Jacques): Mais je pense que l'idée d'un conseil mixte comme ça nous apparaît une bonne idée et je pense que, nous, en tout cas, on se rallierait à ça. Comme je vous dis, notre objectif n'est pas de gérer la CARRA, et on ne veut pas le faire non plus, c'est certain. Mais on dit, nous: Avec 24 000 participants, hein, une caisse de 4 milliards et demi, qui est seulement la part employés, on devrait être en mesure d'obtenir un service de première qualité et un service qui pourrait être différencié éventuellement du service qui est offert au RREGOP, par exemple. Actuellement, c'est la même offre de service qui est mur à mur. Si demain on demande un état de participation annuel, ça va être un état de participation à tous les trois ans. C'est ça, la norme. Donc, nous, on se dit: Il faut qu'il y ait... mais les systèmes informatiques aussi, et c'est le coeur, au fond, là, de tout ça, pour répondre à vos deux questions.

L'autre question, ça concernait la mise en ligne.

M. Gautrin: ...touchait le service informatique...

M. Fortin (Jacques): Oui, la mise en ligne, oui.

M. Gautrin: ...la mise en ligne des services à l'heure actuelle. Et la comparaison que je faisais, c'est avec le Régime de rentes actuellement.

M. Fortin (Jacques): Bon, c'est ça.

Le Président (M. Bertrand): ...deux minutes.

M. Fortin (Jacques): Alors, ça, c'est essentiel, essentiel. Compte tenu du nombre de clients de la CARRA, jamais ils ne pourront répondre à tous les clients au téléphone. Actuellement, la cible, c'est de répondre à 30 % des appels au premier coup. Ils ne l'atteignent pas, on est à 27 %, 28 %. Ça veut dire qu'il y en a sept sur 10 appels qui ne sont pas pris en compte au premier coup, là. Ça, c'est l'objectif, 30 %. On n'arrive même pas à ça. Donc, il faut aller vers autre chose, il faut absolument offrir un service en ligne. Mais, les systèmes actuels, je ne pense pas qu'ils puissent se permettre d'offrir ça, et il faut développer ça. Et là-dessus, nous, effectivement, on est prêts, à même notre pécule, à débourser ce qu'il faut pour mettre en place ce genre de services là.

M. Gautrin: Et ce serait la responsabilité du conseil d'administration, qui gérerait, à ce moment-là, à même les fonds, qui aurait la responsabilité de mettre sur pied des systèmes en ligne pour la CARRA.

M. Fortin (Jacques): Bien sûr! C'est ça. Exactement, oui. Tout à fait.

M. Gautrin: Je comprends.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Verdun, il vous reste une minute; aussi bien en profiter.

M. Gautrin: Je pense que mon collègue de Portneuf a...

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Portneuf, question-réponse, une minute.

M. Soucy: Ah bien, c'est ça. Vous avez parlé tantôt de déconcentration, parce que toutes les opérations sont concentrées à Québec. De quelle façon

vous envisagez peut-être une proposition à nous faire pour...

M. Fortin (Jacques): Oui. Nous, on dit: Il faut que la CARRA puisse rejoindre ses clients qui sont sur tout le territoire du Québec. Sans les compter, j'aurais tendance à penser qu'ils sont majoritairement dans la région de Montréal. O.K.? On s'entend? Parce que, quand vous parlez du RREGOP, c'est facile à compter, il me semble. Donc, on dit: Il faudrait qu'il y ait au moins... Montréal nous apparaît être un minimum. Il faut qu'il y ait un point de services à Montréal parce que, vous savez, on rencontre les gens en entrevue, hein, 7 000, l'année passé ou il y a deux ans, dans le rapport annuel, 7 000 qui sont venus en entrevue, et ces gens-là se sont tous déplacés vers Québec pour obtenir une entrevue de 15 minutes. Alors, on pense que, au moins, Montréal, ça raccourcirait le trajet pour plein de monde.

Aussi, la CARRA pourrait améliorer peut-être la formation des employeurs et améliorer le support aux employeurs, améliorer la formation des employeurs pour qu'eux puissent répondre en première ligne aux questions des gens. Je pense que ça, c'est essentiel. Il y a du monde partout, il y a des employeurs partout...

Le Président (M. Bertrand): Je vous remercie, M. Fortin. Ça termine le premier 15 minutes. Mme la députée de Mirabel, pour l'opposition.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. M. Fortin, Mme Godbout, Mme Pineau, bienvenue. Merci pour la présentation de votre mémoire, d'autant plus que je suis critique officielle pour l'opposition en matière de régimes de rentes et de retraite. C'est un dossier qui me tient à coeur.

Vous écrivez dans votre mémoire: «Même en tant qu'organisme extrabudgétaire, la CARRA est affectée dans sa gestion courante par un ensemble de lois, règlements et directives», référant ici à la Loi sur l'administration publique, la Loi de l'administration financière et la Loi sur la fonction publique. Devons-nous comprendre de vos propos que ce cadre législatif est une entrave au bon fonctionnement de la CARRA?

M. Fortin (Jacques): Oui. Bien, c'est sûr que ça alourdit, bien sûr, ça alourdit le processus de la CARRA. Ça complique notamment la question budgétaire, ça a un impact sur toute la question budgétaire. Et ce qu'on veut dire, au fond, c'est que, malgré le statut d'organisme autonome, le Conseil du trésor exerce, au fond, un contrôle très serré, un contrôle de la CARRA, de l'organisme. Alors, c'est sûr.

Quand je parlais tantôt qu'on est sujets aux aléas politiques et économiques, au fond, c'est ça. C'est que, comme il n'y a pas de caisse, comme la CARRA est obligée de respecter un certain nombre de lois, elle ne peut pas faire ce qu'elle veut sur le marché de l'emploi, elle ne peut pas faire ce qu'elle veut dans la négociation de ses conditions d'emploi, etc., bien, c'est sûr que...

Vous savez, un des principes des entreprises, c'est que plus elles ont de marge de manoeuvre, plus elles sont capables de s'adapter rapidement. Alors, c'est sûr que nous ne demandons pas que tout ça ne s'applique plus à la CARRA. Nous pensons qu'il y a moyen quand même de vivre avec ça. Mais certainement qu'il y a certainement et il y aura certainement peut-être... La CARRA devra peut-être prendre davantage ses distances par rapport au Conseil du trésor, qui exerce un contrôle.

Vous savez, quand on assiste à la présentation du budget, le Trésor, il établit... On comprend, il paie la moitié de la facture. Et, en plus, il n'a pas constitué de caisse, donc il ne peut pas bénéficier des revenus de rendement, etc. Donc, à chaque année, il est obligé d'aller fouiller dans ses goussets pour sortir l'argent. Évidemment, c'est plus pénible, il y a des années que c'est plus pénible que d'autres années, et, bon, son rôle, c'est de contrôler. Alors, là-dessus, on pense que ça, c'est lourd. En tout cas, moi, si j'étais...

Nous, on pense que les administrateurs de la CARRA, les cadres de la CARRA... Nous, on est prêts à leur faire confiance, et on pense qu'ils ont besoin d'oxygène, et on pense qu'un conseil d'administration... On pourrait faire un «deal» avec eux, un «new deal», si vous voulez, là, avec un conseil d'administration: on s'entend sur un budget, on s'entend sur quelque chose, sur une durée à moyen terme où on ne soit pas à chaque année obligés de recommencer tout, on s'entend sur un plan d'investissement, et on leur fait confiance, puis on a conseil, là, qui suit de près l'évolution des travaux. On leur fait confiance et on évaluera en bout de ligne...

Là, écoutez, quand, en 1996, l'organisme est devenu extrabudgétaire puis que, bon... il y avait déjà à ce moment-là des investissements majeurs à faire parce que la CARRA avait passé à travers toute une période de compressions ou d'ajustements, etc. Alors, le retard était déjà pris, en tout cas au niveau des systèmes.

Mme Beaudoin: J'aimerais revenir sur la question des points de services. Vous avez dit qu'on avait un point de services simplement à Québec. Vous suggérez Montréal. Est-ce que vous iriez plus loin en suggérant d'autres points de services à travers le Québec pour décentraliser?

● *(10 h 10)* ●

M. Fortin (Jacques): Oui. Oui, à la limite, oui. Oui, effectivement. Effectivement. Oui, effectivement, je pense que ça pourrait être possible. Mais ça pourrait, sans être des points... Évidemment, il y a une question d'évaluer des coûts de tout ça puis le... Bon, sans qu'il y ait des points de services partout en permanence, il pourrait y avoir au moins annuellement une tournée des experts de la CARRA qui s'installent pendant un certain temps puis qui rencontrent les gens. Moi, je pense que ça, ça pourrait être possible éventuellement dans une offre de service qui se rapproche des clients, là, puis qui répond à la première orientation, satisfaire davantage les clients. Moi, je pense que ça pourrait être possible.

On dit Montréal parce que, je ne sais pas quel pourcentage des participants peuvent être là, mais on en rejoindrait un grand nombre. Et, la grande périphérie de Montréal, imaginez, là, la quantité de personnes.

Mme Beaudoin: Qui assumerait les frais, selon vous?

M. Fortin (Jacques): Bien, on assumerait ça à même... Dans notre cas à nous, on assumerait ça, madame, avec les frais du régime.

Le Président (M. Bertrand): Toutes proportions gardées...

M. Fortin (Jacques): Bien, écoutez, on a un régime de retraite, c'est la plus grosse... Écoutez, c'est l'économie de nos gens. C'est ce sur quoi ils comptent le plus pour prendre leur retraite, je veux dire. Écoutez, là, on a 25 000 participants dans notre cas, 450 000 dans le cas de l'autre régime. Il faut toujours... Je pense que, nous, en tout cas, pour le service... Bon, le service en ligne, je pense, pourrait contribuer à aider beaucoup. Enfin, il y a un ensemble de mesures qui doivent être prises. Avant d'aller partout en région, peut-être qu'on pourrait travailler davantage sur Montréal et le service en ligne, améliorer la formation des employeurs. Déjà, le service au téléphone avec les employeurs est excellent, on répond à 100 % au premier coup. Bon. Alors, c'est déjà pas mal. Mais, en allant plus loin un peu là-dedans, on pourrait sans doute arriver à satisfaire les gens.

Mme Beaudoin: Vous avez parlé du parc informatique de la CARRA.

M. Fortin (Jacques): Oui.

Mme Beaudoin: Est-ce que vous connaissez un organisme similaire à la CARRA qui a fait une transition vers une solution informatique, si vous voulez, qui pourrait inspirer la réforme à la CARRA?

M. Gautrin: La Régie des rentes.

Mme Beaudoin: À part de la Régie des rentes, là. Ça, c'est un exemple, oui.

M. Fortin (Jacques): Les dimensions de la CARRA... Ha, ha, ha! Non, je ne peux pas répondre à ça, je n'en connais pas. On a répertorié d'autres organismes de moyenne importance, disons, là, qui font affaire avec des groupes privés, mais, déjà je pense que la démarche se fait auprès de deux, trois consortiums formés de gens qui administrent déjà des régimes de retraite partout au Canada. Je pense que déjà ils sont en route. Mais je ne connais pas d'organisme qui a fait un mouvement ou un ajustement aussi important que celui que devra faire la CARRA.

M. Gautrin: La Régie des rentes l'a fait.

M. Fortin (Jacques): Oui.

Le Président (M. Bertrand): Mme la députée de Mirabel... M. le député de Gaspé.

M. Lelièvre: Merci, M. le Président. Écoutez, il y a eu quand même beaucoup de questions de posées, et, dans votre mémoire, que j'ai lu et que... j'ai retenu la totalité des éléments qui ont été présentés. Il y en a un qui est important, c'est toute la question des besoins en ressources humaines, hein? Vous dites qu'une analyse approfondie des besoins devrait être faite. Êtes-vous en train de nous dire que, le personnel ou tous ceux qui travaillent à la CARRA, soit que le nombre est insuffisant, soit qu'il y a de la formation complémentaire à apporter? Est-ce qu'on est en mesure de suivre l'évolution des connaissances, à la CARRA? J'aimerais ça vous entendre là-dessus parce que c'est un point très important. Les gens qui y sont, qui y travaillent, je pense, donnent le meilleur d'eux-mêmes. Et vous ne remettez pas en question votre adhésion à la CARRA, vous faites partie de ceux qui sont concernés par la gestion de la CARRA. Alors, j'aimerais ça vous entendre là-dessus.

Le Président (M. Bertrand): M. Fortin.

M. Fortin (Jacques): Oui. Merci. La question des ressources humaines, oui, en fait, nous, on pense que la formation continue pourrait être améliorée pour tenir compte de tous les changements, qui sont nombreux à l'intérieur des régimes. Dernièrement, par exemple, on a procédé à... Il y a une nouvelle politique de rachat de service, les dossiers des réexamens, bon. Est-ce qu'il y a suffisamment de personnel? Écoutez, je ne peux pas me prononcer là-dessus maintenant. Je sais une chose, cependant, c'est que, si le support technique était meilleur, sans doute que ces gens-là pourraient être plus efficaces.

Mais je sais actuellement que parfois, et c'est souvent le cas, même, on doit déplacer ou mettre fin à une opération, par exemple l'opération remboursement, hein? On avait commencé à rembourser, quoi, 67 000 personnes, 68 000, bon... 67 millions, hein, à rembourser à des milliers de gens qui avaient fait des trop-perçus. On avait commencé l'opération. Est arrivée une autre opération. On a dit: Bien, on va mettre ça au ralenti, sur la glace, puis on va procéder à l'autre opération. Alors, c'est souvent comme ça.

Est-ce qu'on doit conclure de ça qu'il n'y a pas assez de monde? Peut-être. Je ne sais pas. Je ne suis pas capable de l'évaluer. Mais je suis certain cependant que le support technologique, un meilleur système... Actuellement, là, il y a des systèmes qui ne se connectent pas. L'intervention humaine est toujours présente. D'ailleurs, on nous dit, à la CARRA: Dès qu'on fait une transaction importante, tout de suite ça se fait à la mitaine parce qu'on n'a pas confiance dans les systèmes, on a peur qu'il y ait des erreurs. Alors, imaginez si les banques, les grandes fiducies fonctionnaient comme ça, l'assureur même qui gère nos affaires. Ce serait assez terrible.

Les demandes. En inventaire, on vous donne des chiffres ici, là... Ça, c'est des demandes de?

Une voix: ...

M. Fortin (Jacques): Demandes de recherche: 16 500 en inventaire. Il y a quelque chose d'assez décourageant à la CARRA, je le dirais maintenant, depuis, moi, que je fréquente l'organisme, c'est de voir les inventaires qui sont astronomiques tout le temps, tout le temps, tout le temps. Je me dis que les employés qui travaillent là doivent être un peu découragés de ne jamais... Vous savez, quand vous ne voyez jamais le fond du bureau, vous ne voyez jamais votre bureau, là, il y a toujours... Bon. Alors, je me dis: Ça ressemble un peu à ça. Il y a tout le temps des milliers et des milliers

de demandes en inventaire de toutes sortes, et, évidemment... Je ne peux pas me prononcer sur le nombre d'employés. Je pense que c'est suffisant, mais je pense que le support technologique ne l'est pas, et c'est ce qui rend la chose beaucoup plus compliquée pour ces gens-là, à mon avis. Ils n'arrivent pas à faire du bon travail sans y mettre beaucoup d'efforts.

M. Lelièvre: ...dans votre mémoire, l'avant-dernier paragraphe du résumé, vous en parlez, des besoins en matière de ressources humaines, et vous dites: «Il faudrait qu'une analyse approfondie soit faite, compte tenu des engagements sur le plan de la qualité des services.» Alors, j'imagine, pour nous faire une recommandation de cette nature ou, à tout le moins, qu'on discute de cette recommandation que vous nous suggérez, qu'il serait important de voir quels sont les travaux qui ont été effectués chez vous, là. Parce que dans le fond vous faites un constat. Est-ce que c'est un constat que vous faites à la lecture des difficultés que rencontrent vos membres à avoir de l'information de la CARRA ou c'est une analyse que vous avez faite, votre comité ou votre... Et vous êtes également le président de CERA.

M. Fortin (Jacques): Non, on n'a évidemment pas fait d'analyse. On n'a pas toutes les données ni les moyens non plus de le faire. C'est basé sur des commentaires qu'on a reçus de nos membres qui ont eu à transiger avec des gens de l'organisation. Parfois, on s'est aperçus, entre autres, que l'information qui leur était donnée n'était pas à jour, n'était pas pertinente. Donc, on s'est dit: Il y a quelque part des employés qui ne l'ont pas su. Et ça tient compte aussi de la connaissance qu'on a de gens qui travaillent à l'intérieur de l'organisation. On sait qu'au fil des ans il y a des gens qui ont quitté. Il y a des gens qu'on estimait, nous, compétents, qui s'occupaient de certains dossiers, je dirais, névralgiques, qui ont quitté, découragés du peu d'avancement de certains dossiers, etc.

On pense aussi, là-dedans, comme tous les autres organismes, aux mises à la retraite qui s'en viennent, à la pénurie de relève, et on se dit... Nous, en fait, notre recommandation, c'est de dire à la CARRA... Et je pense qu'au plus vite il faut se doter d'une politique là-dessus, faire des analyses, etc. Nous, on ne peut pas faire ça, évidemment. C'est basé sur un ensemble d'observations que je qualifierais d'épisodiques mais qui dans quelques cas reviennent assez régulièrement qui nous font peut-être penser qu'il y a peut-être un problème quelque part, bon, etc.

Maintenant, comme je vous dis, on a eu un mois pour présenter notre avis. Nous, on pense que les ressources humaines, dans un organisme comme la CARRA, c'est la valeur fondamentale et qu'on devrait s'en préoccuper, d'autant plus que tous les organismes seront en compétition bientôt pour recruter les meilleurs éléments. La CARRA devra faire un effort additionnel et offrir des conditions de travail qui soient, je dirais, satisfaisantes. Il faut que les gens, ils trouvent satisfaction dans leur travail, donc qu'ils arrivent à rendre un service de qualité, qu'ils aient l'impression qu'il y a un service de qualité.

On s'est basés aussi sur certaines statistiques concernant les délais de traitement, bon...

Une voix: Les dossiers de réexamen, etc.

M. Fortin (Jacques): ...les dossiers de réexamen, etc. On s'est basés sur un ensemble d'observations. Mais on n'a pas les moyens de faire de l'analyse plus fine de ça.

● *(10 h 20)* ●

M. Lelièvre: On va regarder ça de plus près cet après-midi.

M. Fortin (Jacques): Oui, vous aurez, cet après-midi, les gens qu'il faut pour...

M. Lelièvre: Oui. Maintenant, j'aimerais revenir sur les services à la clientèle. Vous parlez d'un point de services à Montréal. Avec les moyens technologiques qu'on a aujourd'hui, je pense qu'on peut desservir également les régions dites ressources. Vous avez des membres aussi partout au Québec, dans toutes les municipalités, dans les régions, et je pense que les services devront être améliorés, je suis d'accord avec vous là-dessus.

Maintenant, que Montréal ait un très grand nombre de cotisants... Ça me surprend qu'il n'y ait pas de bureau à Montréal, c'est vrai. J'ai toujours pris pour acquis que la CARRA, ça pouvait être décentralisé au niveau des services sur le terrain. Mais c'est la première fois que je siège à la Commission des finances publiques — avant, j'étais dans d'autres commissions — et je découvre, dans le fond, là, les détails quand même du fonctionnement de ces organismes-là, parce qu'on ne peut pas tout suivre. Et soyez assurés que, moi, en ce qui me concerne, comme député de Gaspé qui vient d'une région ressource, qu'on va regarder ça attentivement, quel type de services que les clientèles qui ne sont pas à proximité des grands centres...

Imaginez, vous me dites que Montréal, ils font deux heures et demie de route. Mais Gaspé-Québec, là, sans arrêt, c'est sept heures et demie, huit heures. Puis imaginez l'Abitibi, puis la Côte-Nord, etc. Alors, je pense qu'il y a des choses à regarder de près.

Le Président (M. Bertrand): Ça termine, M. le député de Gaspé, l'intervention. Et, au nom des membres de la commission, Mmes Godbout, Pineau et M. Fortin, merci beaucoup. Je demande maintenant aux représentants du Regroupement des associations de cadres en matière d'assurance et de retraite de se présenter à la table.

(Changement d'organisme)

Le Président (M. Bertrand): À l'ordre, s'il vous plaît! Alors, avec votre permission, nous allons procéder immédiatement. M. Cloutier, au nom du Regroupement des associations de cadres en matière d'assurance et de retraite, c'est vous qui allez nous présenter, je pense, le mémoire, présenter la personne qui vous accompagne.

Et j'aurais une petite demande à vous faire. Vous savez que vous avez 15 minutes. J'aimerais ça que vous trouviez le temps, à l'intérieur de votre présentation — je n'ai pas pu poser la question avant — puis, juste parce que les travaux sont écoutés, sont entendus, et

pour que les gens saisissent bien l'importance des travaux de cette commission-là, j'aimerais ça que vous trouviez le moyen de nous dire, selon vous, combien de personnes, combien de retraités ou futurs retraités, selon vous, la CARRA administre — est-ce qu'on parle de 100 000, 200 000, 300 000 personnes? — pour que les gens voient bien toute l'importance des travaux qu'on fait ici aujourd'hui. Alors, M. Cloutier, à vous la parole.

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

M. Cloutier (Réal): Alors, merci, M. le Président. Je suis Réal Cloutier, président de l'Association des gestionnaires de la santé et des services sociaux et aussi président du Regroupement des associations de cadres en matière d'assurance et de retraite. Je suis accompagné ce matin de M. Réjean Martel, directeur exécutif du RACAR. Nous sommes tous les deux membres du comité de retraite du Régime de retraite du personnel d'encadrement.

Peut-être préciser en partant qu'on a 21 000 cadres actifs qui sont dans le Régime de retraite du personnel d'encadrement, et on a maintenant 12 261 personnes retraitées et 1 086 qui reçoivent des rentes de survivant. Donc, on approche le 50 % de retraités dans le régime des cadres versus les actifs. C'est très différent des dernières années. Surtout M. Gautrin, qui est au parfum du dossier... Je pense que c'est un petit peu différent.

Alors, notre présentation va être très brève. Vous avez reçu une présentation détaillée avec quelques annexes. Ce matin, j'ai déposé à Mme la secrétaire une mise à jour de nos documents du mois d'août. Alors, sans plus tarder, surtout pour recevoir vos questions, on va vous donner un petit peu nos commentaires brefs sur la CARRA et son organisation.

Alors, notre regroupement représente 60 % des cadres, en particulier du secteur de la santé et de la fonction publique, et nous avons joint à la présente, en annexe, le nom des associations qui sont membres du regroupement. Nous possédons notre régime de retraite, et présentement on parle de 4,8 milliards en dépôt à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances — CARRA — devrait supposément être, de par sa loi constituante, une unité de service autonome et extrabudgétaire. Dans les faits, ce n'est pas le cas. L'ingérence et l'interventionnisme des parties négociantes — le syndicat et le secrétariat du Conseil du trésor — sont préjudiciables à la saine administration de la CARRA. Les conflits de rôles sont partie intégrante du mode de gestion. La déclaration employeur illustre très bien cet état de fait, déclaration de l'employeur qui est un projet qui est sur la table depuis déjà six, sept ans, qui concerne l'informatique.

Basé sur le poids du nombre et l'influence des grands syndicats, soumis constamment à l'interventionnisme de l'État employeur et soutenu par des outils informatiques désuets, ce cadre de gestion pour l'administration des régimes est contre-productif. Il doit évoluer en fonction de la nouvelle réalité où se retrouvent trois clientèles principales — le RREGOP, régime de retraite, le RRPE et le Régime de retraite des élus municipaux — avec des régimes, et des fonds distincts, et des besoins particuliers à chacune d'elles. Dans un tel contexte et dans une suite logique à la création du Régime de retraite du personnel d'encadrement, en tenant compte de l'importance du fonds généré uniquement par les cotisations du personnel d'encadrement, nous vous exprimons ouvertement qu'à l'instar des Teachers en Ontario nous souhaitons pour le futur avoir le droit légitime d'administrer notre régime et d'en gérer les fonds. Entre-temps, il faut permettre aux gestionnaires de la CARRA d'exercer pleinement leur mandat en toute responsabilité et imputabilité dans le cadre législatif qui les régit.

Il devient impératif de trouver une formule qui assurera aux cotisants et aux prestataires du Régime de retraite du personnel d'encadrement de ne plus être soumis et liés aux décisions issues des parties négociantes. Toute l'impuissance de la CARRA face aux parties négociantes s'illustre très bien au niveau de la fonction de recevoir pour examen et rapport à la commission les projets d'états financiers des régimes. En effet, c'est à l'occasion de l'exécution de cette importante responsabilité que mon prédécesseur, comme représentant du RACAR au sous-comité de vérification, a identifié la non-concordance des états financiers de la CARRA avec ceux du gouvernement au chapitre des engagements financiers en matière de régimes de retraite. Sans aucune modification à la loi, d'un simple coup d'efface, le gouvernement a fait disparaître des milliards de dollars de ses engagements financiers en s'appuyant simplement sur un changement de règles comptables.

Le Vérificateur général du Québec a signalé et dénoncé la situation à chaque année depuis ce déni de responsabilité du gouvernement. Malheureusement, aujourd'hui, suite à l'avertissement, dans l'invitation, qu'il n'y avait pas place à la négociation, nous ne nous attarderons pas sur le dossier, mais on accepterait de répondre à vos questions. Quant à la CARRA, elle a avoué ne pouvoir contraindre le gouvernement à se conformer à la Loi sur le RREGOP, et ce, bien qu'elle continue d'identifier dans ses propres états financiers les engagements réels du gouvernement.

Le RRPE est un régime à maturité dont l'importance des rendements est beaucoup plus significative que les cotisations versées par les participants. Au-delà de la complexité de la gouverne et de l'ingérence constante des parties négociantes dans l'administration de la CARRA, force est de constater que le fait de ne constituer que 5 % de la clientèle totale marginalise d'office les représentants du RACAR dans l'administration de leur régime de retraite et les exclut systématiquement du processus décisionnel de la commission, au détriment de la réponse aux besoins du personnel d'encadrement.

● *(10 h 30)* ●

Des correctifs doivent rapidement être apportés dans le processus afin de reconnaître la spécificité des cotisants au RRPE. Le fonctionnement actuel de la commission est déficient et assujetti à des décisions souvent hors contexte et arbitraires des parties négociantes. Le personnel d'encadrement souhaite une organisation modélisée sur celle des Teachers. Merci.

Le Président (M. Bertrand): Je vous remercie. Évidemment, j'invite tous les membres de la commission à être très prudents, compte tenu, là, que peut-être le sujet principal qui vous intéresse est en contestation en cour. Alors, il est bien évident qu'on ne peut discuter de ce sujet-là. Ça n'empêche pas de poser autant de questions par les membres sur l'ensemble des sujets qui sont traités. M. le député de Verdun.

M. Gautrin: Je vous remercie, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): Juste avant que vous commenciez, M. le député de Verdun, j'ai posé une question tout à l'heure et je pense que... Pour l'information de la population — moi-même, je suis très, très surpris — nombre total de participants actifs en 2002: 508 000; total de participants dans l'actif: 353 000; prestataires retraités: 200 000. Plus ou moins 1 million de personnes qui sont concernées directement par ce qu'on fait aujourd'hui, d'où l'importance des travaux de cette commission. M. le député de Verdun.

M. Gautrin: Je vous remercie de rappeler l'importance des régimes de retraite. J'aimerais vous poser une question pour savoir si j'ai bien compris une de vos remarques. Vous me dites à l'heure actuelle qu'il y a une divergence de points de vue entre votre groupe et la manière dont le gouvernement comptabilise sa dette envers les régimes de retraite. Est-ce que je comprends que la divergence est la suivante, c'est-à-dire qu'initialement, au moment où les régimes de retraite ont été constitués, le gouvernement s'était engagé à payer 50 % des cotisations, qui auraient donné un rendement sur le taux moyen de la Caisse de dépôt et ce qui aurait donc constitué un certain avoir, et que, par contre, au niveau de sa dette envers les régimes de retraite, le gouvernement ne comptabilise simplement que les engagements qu'il a envers les retraités? C'est évidemment beaucoup moindre que ce qui aurait été obtenu si on avait purement et simplement annualisé les cotisations fictives que le gouvernement aurait versées s'il avait donc payé 50 % des cotisations. Est-ce que je comprends bien la...

M. Cloutier (Réal): En résumé, c'est exactement la teneur du dossier quand on parle de retraités ou des futurs retraités. Donc, le gouvernement dit: À l'avenir, je vais comptabiliser exclusivement ce que je devrai payer comme prestations.

M. Gautrin: Je vous remercie. C'est un débat sur lequel je pense que je suis régulièrement intervenu à chaque fois que j'ai eu la chance d'intervenir, et vous me confirmez que je comprenais bien la question. Et je comprends qu'il y a à l'heure actuelle une iniquité, de votre point de vue, par rapport à ce qui pourrait être engrangé dans les avoirs qu'auraient actuellement les régimes de retraite, ce qui leur permettrait, actuellement, par exemple, de voir à bonifier les régimes de retraite, et on pourrait voir différents types de bonifications rentrer ici dans les modifications. Mais je pense que vous êtes au courant des demandes qui sont faites des bonifications à cet effet-là.

Je voudrais revenir sur la gestion, avec vous, de la CARRA. Le groupe qui vous a précédés, qui représentait, lui aussi, des cadres, a plaidé pour la présence d'un conseil d'administration à la CARRA. On aurait à voir comment serait constitué ce conseil d'administration de manière à bien distinguer les responsabilités qui sont propres à la gestion de l'ensemble des régimes de retraite des responsabilités qui sont propres à un comité de retraite, qui sont évidemment de gérer et de voir aux placements et aux meilleurs rendements du régime qu'il administre.

Il faut être bien conscient que la CARRA administre une vingtaine de régimes de retraite et que chaque régime de retraite a un comité de retraite. Et vous l'avez rappelé dans votre loi constitutive, les mandats de votre comité de retraite. Seriez-vous en faveur de la création d'un conseil d'administration à la CARRA qui aurait, grosso modo, si j'ai bien compris l'intervenant précédent, les responsabilités habituelles d'un conseil d'administration, à savoir déterminer, gérer, approuver le budget, nommer les officiers, enfin les responsables de la CARRA, et voir à la gestion générale de la CARRA et en particulier à l'amélioration du parc informatique?

Le Président (M. Bertrand): M. Cloutier.

M. Cloutier (Réal): Pour nous, ce qui est important, là, c'est: je pense qu'on doit doter la CARRA... Et tantôt on l'a dit en début de présentation, on a dit que c'est un organisme autonome et extrabudgétaire, et dans les faits ce n'est pas ça. Elle ne peut pas être autonome, la CARRA. Dans un premier temps, entre autres, elle est directement reliée avec le Conseil du trésor, elle dépend entièrement du Conseil du trésor, à partir de son président qui a été nommé par le Conseil du trésor, et, comme j'ai dit souvent à la blague, on ne mord pas la main qui nous nourrit. Sauf que ce que je trouve important, c'est que les opérations de la CARRA sont vraiment perturbées. À titre d'exemple que, moi, j'ai trouvé inconcevable dans les dernières années — je suis là quand même depuis une dizaine d'années — quand on réussit à faire approuver un budget après huit mois d'opération...

Si on était dans le domaine de la santé et des services sociaux, on serait en tutelle, monsieur, et ça, c'est inacceptable. Pourquoi? Parce que le budget n'est pas approuvé, parce que les parties négociantes ne s'entendent pas avec le gouvernement. Et, quand je parle de parties négociantes, remarquez bien que les cadres au Québec ne font pas partie des parties négociantes.

M. Gautrin: Je sais, je connais toute cette question-là, mais vous ne répondez pas à ma question. Vous dites que vous ne souhaiteriez pas que le président du conseil d'administration continue à être nommé par le gouvernement. Mais l'alternative qui a été mise devant nous, à savoir la création d'un conseil d'administration qui aurait la responsabilité de nommer le président, est-ce que ceci est une solution qui vous semble acceptable?

M. Cloutier (Réal): Oui, si c'est la solution qui garantit que les opérations de la CARRA, quotidiennes, comme services aux déposants, vont être satisfaites par cette structure-là. Alors, est-ce que c'est un conseil

d'administration indépendant qui gère les opérations de la CARRA, et ensuite de ça on conserve les comités de retraite, qui sont, eux, surtout là pour regarder l'évolution des régimes? On est entièrement en faveur de ça, nous autres aussi.

M. Gautrin: Je vous remercie. Dernière question, sur la vétusté du parc informatique. Le groupe qui a témoigné avant nous a rappelé qu'il y avait une vétusté du parc informatique, la CARRA ne pouvant pas réellement donner un service en ligne comme tous les organismes modernes aujourd'hui. Est-ce que vous avez remarqué cette chose-là?

M. Cloutier (Réal): On partage ce point de vue là à 100 %. Surtout, ce qui est le plus important au niveau de l'informatique, on a comparé, nous, l'investissement qui a été fait au niveau de la Régie des rentes du Québec depuis 1985. On parle de 128 millions. Et, durant ce temps-là, on a investi 7,5 millions à la CARRA. M. le Président vient de le dire, on gère des dossiers pour 1 million de personnes. Bien, c'est absolument ridicule. Pourquoi? Parce qu'on n'a pas réussi à s'entendre avec les parties négociantes sur les argents à investir depuis plusieurs années et on a un retard marqué à ce niveau-là. Et, si on compare avec les Teachers de l'Ontario qu'on est allés visiter, on est encore plus en retard.

M. Gautrin: Je vous remercie, M. Cloutier. Je pense que mon collègue de Montmorency...

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Montmorency.

M. Bernier: Alors, bonjour, M. Cloutier. Bienvenue. Merci de votre intérêt, merci également de votre participation. J'ai un élément avant de vous poser la même question que j'ai posée tout à l'heure au groupe qui vous a précédés. Vous mentionnez dans votre document: «Le RRPE est un régime à maturité dont l'importance des rendements est beaucoup plus significative que les cotisations versées par les participants.» On connaît les difficultés des marchés financiers au cours des dernières années. Est-ce que c'est encore un énoncé qui est valide, là, par rapport à ce qui s'est passé au niveau de l'ensemble des placements sur les marchés?

M. Cloutier (Réal): Remarquez bien, on demeurera toujours préoccupés, parce que, comme le dit l'expérience, on est maintenant aux aguets plus que jamais. À titre d'exemple, c'est que 1 % de rendement sur nos avoirs à la Caisse de dépôt et placement du Québec équivaut à une année de cotisation de la part des cadres au Québec. Alors, c'est beaucoup d'argent. Et c'est pour ça que je pense que les deux entités devraient être étroitement reliées.

Ce qu'on trouve d'inacceptable présentement, en 2001: on a déposé une politique de placement à la Caisse de dépôt et placement du Québec, signée par le président de la CARRA, qui est M. Bessette, mais qui n'a jamais été signée par la Caisse de dépôt et placement du Québec. Et, malheureusement, la CARRA n'a aucun pouvoir administratif d'exiger, et surtout d'exiger à l'ancienne administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec, de signer la politique de placement. Ça veut dire que je confie des milliards et je tolère qu'il n'y ait aucune entente de signée sur la notion de ces milliards-là.

M. Bernier: Je comprends votre point de vue, là. Ma question est maintenant: Est-ce que vos rendements ont été positifs par rapport à vos placements? Et est-ce que vous expliquez ce résultat-là par le fait que l'ensemble du portefeuille de la CARRA a permis, somme toute, d'apporter quand même une protection par rapport à vos placements?

● *(10 h 40)* ●

M. Cloutier (Réal): On peut vous dire qu'on est satisfaits du redressement que M. Rousseau a apporté à la Caisse de dépôt et placement du Québec, qui est celle effectivement qui fait des rendements avec notre caisse. Mais, ce que je trouvais d'important par rapport à la CARRA, je pense que la CARRA doit se moderniser. Parce que, si on avait mis en place il y a quelques années la fameuse déclaration employeur, on aurait eu des données plus rapide, les argents plus rapide, ce qui fait que, en ayant les argents plus rapide dans notre caisse, on fait de l'argent avec, et, en faisant de l'argent avec, peut-être qu'on réussirait à se moderniser, parce qu'on aurait de l'argent pour investir. Et là c'est normal qu'il y a un retard marqué, O.K., à cause justement du parc informatique qui est désuet.

M. Bernier: Au niveau de la fiabilité de vos membres... J'ai posé la question tout à l'heure à vos prédécesseurs, la qualité des informations, la qualité, ou la fiabilité, des données que la CARRA possède en regard des fonds de pension de vos membres. Qu'est-ce que c'est? Est-ce que vous avez une réaction positive? Est-ce que vous avez des plaintes? On a parlé tout à l'heure de la production à tous les trois ans, là, des données. À ce moment-là, est-ce que les gens communiquent souvent avec vous pour des problèmes? Est-ce que... Donnez un petit peu, là, votre perception par rapport à vos membres sur la fiabilité des données qu'ils ont en regard de leurs comptes versus leurs fonds de pension.

M. Cloutier (Réal): O.K. Bien, remarquez bien, c'est toujours le même dossier. On pourrait vous dire que, étant des associations de personnes, les gens qui nous appellent, aux associations, c'est justement parce que soit qu'ils ne comprennent pas ou soit qu'ils ont eu un mauvais service. Alors, on n'a pas malheureusement le pendant, mais, moi, je vous dirais que, à lire les rapports annuels de la CARRA, dans l'ensemble les gens sont satisfaits.

L'amélioration en 2004, tout le monde le sait: il faut aller vers des données informatiques rapides. On pourrait avoir de l'information en ligne, on pourrait avoir des conférences téléphoniques, on pourrait avoir des conférences vidéo. Alors, tout est possible. Sauf qu'à toutes les fois que la CARRA a voulu présenter... Et, moi, je l'ai vécu pour avoir été là durant trois années au niveau de la présentation des budgets. Si on nous dit: Regarde, ça nous prendrait 22 équivalents temps plein de plus pour donner un service qui serait amélioré de y

puis qu'on ne donne pas les 22 équivalents de plus, alors, malheureusement, on ne peut pas améliorer le système.

Alors, je pense que cet après-midi la CARRA va vous donner ce qu'elle pense, elle — puis je pense qu'on a des experts comme gestionnaires à la CARRA — ce qu'elle a vraiment besoin pour être capable de donner le service qu'on lui demande. Nous, on passe les commandes, mais, si on ne donne pas ce qui va avec et surtout le personnel pour répondre ou les infrastructures pour répondre, c'est impossible, à ce moment-là.

M. Bernier: Donc, somme toute, ce que vous me dites, c'est que, bon, il y a une problématique par rapport à la modernisation de la façon de fournir les renseignements, de présenter les données, d'y avoir accès. Par contre, il y a une satisfaction au niveau de la fiabilité des renseignements versus les comptes de vos membres en ce qui regarde la gestion de la CARRA versus la fiabilité.

M. Cloutier (Réal): Bien, moi, je vous dirais, présentement, avec les outils que la CARRA a entre les mains, je vous dirais que dans l'ensemble il faut parler plus de satisfaction que d'insatisfaction. Mais ce n'est pas une note de 80, c'est sûr.

M. Bernier: Merci.

Le Président (M. Bertrand): Merci. M. le député de Portneuf, est-ce que... Non? Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Bonjour, M. Cloutier, M. Martel. Merci pour la présentation de votre mémoire. Et on a mentionné tantôt l'importance du travail que l'on effectue aujourd'hui. Tantôt, on a parlé des points de services. J'aimerais avoir votre opinion concernant la décentralisation des points de services. Êtes-vous d'accord avec la décentralisation et également à payer des coûts pour cette décentralisation?

M. Cloutier (Réal): Moi, je vous dirais: Avant de décentraliser, il faudrait regarder le coût réel à payer. Vous savez, nous, on le disait tantôt, on est 5 % de la facture. Nous, il y a sept ans, on a dit oui à la déclaration employeur, on a dit oui à l'investissement à même nos fonds du RRPE puis on est 5 %. Alors, si on était une entreprise avec un conseil d'administration puis on passait ça au vote, même si j'ai dit oui avec 5 %, on n'achèterait pas ce qu'il faut. Mais je pense que...

Avec tout l'avènement de l'informatique et de tout ce qui est disponible présentement sur le marché, moi, je pense qu'on pourrait donner d'excellents services même aux gens de la Gaspésie ou sur la Côte-Nord, parce qu'on a maintenant des moyens à la page. Moi, je travaille dans le domaine de la santé et des services sociaux. Je peux vous dire que, présentement, au lieu de déplacer du monde de partout au Québec, on a des conférences vidéo, on a des conférences téléphoniques, on a des webcams de personne à personne. Alors, je pense que, si on donne ce mandat-là puis on donne une liberté d'action aux gestionnaires de la CARRA, ils peuvent nous présenter un plan d'avenir assez extraordinaire, dans ce sens-là, sans nécessairement avoir beaucoup de points de services.

C'est sûr que je partage le point de vue de mes collègues que, le centre névralgique de Montréal, présentement, on a beaucoup de critiques à ce niveau-là, parce que c'est sûr que Montréal... Et, quand on parle de Montréal, on parle de Montréal et les environs, je veux dire Montérégie, Laurentides, Lanaudière, Laval. Il y a beaucoup de monde dans ce coin-là, et souvent les gens aiment bien ça venir sur place pour avoir les précieux conseils des personnes de la CARRA pour prendre une décision éclairée. Alors, c'est sûr que le point de services... Surtout Montréal, c'est peut-être celui-là, je pense, qu'il faudrait peut-être regarder plus sérieusement. Pour ce qui est des autres en périphérie, il peut y avoir d'autres moyens. Comme on dit des fois, déplacer une personne pour faire des rencontres d'information ou de formation, ça pourrait être aussi rentable que de créer un point de services.

Mme Beaudoin: Est-ce que vous avez déjà effectué un sondage auprès de vos membres quant au mode de communication qu'ils désirent utiliser pour contacter la CARRA? Je vous dis ça parce qu'on parle du système de service en ligne. Plusieurs régions ne sont pas branchées à haute vitesse. Je prends l'exemple de la circonscription de Mirabel, tout près d'un aéroport. Nous ne sommes pas branchés à haute vitesse. C'est incroyable, mais c'est ça. Alors, est-ce que vous avez effectué un sondage à cet effet?

M. Cloutier (Réal): Je pourrais parler de ma propre association. Nous, on a 6 000 membres, 6 000 cadres du réseau de la santé. Je vous dirais que les baby-boomers veulent des entrevues individuelles, et la génération montante veut de l'informatique. Alors, c'est deux besoins différents. À ce moment-là, moi, je pense que, si on organise une tournée en conséquence...

Mais je vous dirais que les jeunes cadres de 30 ans, eux autres, vont s'organiser. Ils vont même aller chez un beau-frère où il y a la haute vitesse pour être capables de contacter... Moi, j'ai vu... Hier, j'étais à Montréal, les gens avaient déjà entre les mains le fameux programme triennal de la CARRA, parce qu'il est disponible sur le site Web de la CARRA. Alors, les gens peuvent aller le chercher directement. Et, si on améliore notre parc informatique, bien, ils iront peut-être même voir, comme ils le font à tous les mois, où est rendu leur état de participation dans leur régime de retraite. C'est ça, la différence, je pense.

Mme Beaudoin: Mais est-ce que vous croyez que l'on devrait améliorer le système téléphonique au lieu de continuer...

M. Cloutier (Réal): Bien, le téléphonique, présentement, c'est ça, c'est une question de choix. Pour le moment, moi, ce que j'ai lu et ce que j'ai vu dans les rapports de la CARRA: le système téléphonique dans l'ensemble va bien et les gens sont satisfaits du taux de réponse. Peut-être que, nous, les associations de cadres, on travaille plus en collaboration avec nos employeurs, mais nos employeurs sont satisfaits. Ils ont même

maintenant un accès direct à la CARRA et dans un temps quand même très rapide. Mais, comme je vous dis, si on est capable de lier les deux, ceux qui veulent vraiment parler à quelqu'un et ceux qui veulent le faire de façon autonome, je pense, si on donne à la CARRA les budgets nécessaires et l'autonomie nécessaire, ils vont répondre aux besoins, j'ai l'impression.

Le Président (M. Bertrand): Merci. Mme la députée de Mirabel, c'est terminé? M. le député de Gaspé.

M. Lelièvre: Merci, M. le Président. Alors, M. Cloutier, dans votre mémoire, à la page 5, vous dites aller droit au but. Je vais vous poser une question droit au but. Vous dites qu'il y a de l'ingérence et de l'interventionnisme dans cette unité de service dite autonome et que c'est monnaie courante que ça se passe. J'aimerais ça comprendre et savoir, à partir d'exemples, quel est cet interventionnisme et cette ingérence.

M. Cloutier (Réal): Bien, le point majeur du fonctionnement de la CARRA, c'est l'obtention annuelle d'un budget de fonctionnement, qui normalement débute le 1er janvier et se termine le 31 décembre. Sauf qu'on est en processus actuellement. Il y a eu des rencontres d'information, c'est-à-dire qu'on est allés s'asseoir et on a reçu l'information de ce que la CARRA avait besoin pour fonctionner en 2004, et ce que je comprends, c'est que le Conseil du trésor, dans le cas des cadres, est reparti en disant: Je vais aller chercher le mandat. Mais on sait très bien que le mandat... Compte tenu que la facture est payée à 90 % par les participants au RREGOP, il faudra qu'il y ait une entente, et ça, ça se passe à l'extérieur des comités de retraite, où il y aura une négociation, dans les faits, de l'investissement d'argent que le gouvernement va faire dans le cadre de ce dossier-là, et ça, ça devient très complexe.

M. Lelièvre: Oui, je comprends, mais, dans votre mémoire, vous nous dites: «Dans les faits, par rapport à une gouverne axée sur l'efficience du service à la clientèle, nous confirmons que l'ingérence et l'interventionnisme dans cette unité de service dite autonome sont monnaie courante.» Ce n'est pas juste une question d'adoption de budget, là. S'il y a de l'ingérence, c'est dans la gestion. Donc, la question du budget, je trouve, elle est importante, à savoir que l'État, par le biais du Conseil du trésor, ne décide pas d'allouer les sommes qui sont demandées par la CARRA puis que les comités aussi se penchent là-dessus. Mais, quand vous faites une affirmation de cette nature, c'est très large. Quand vous parlez d'ingérence puis que c'est monnaie courante, l'interventionnisme...

Je comprends qu'il y a un problème au niveau du budget. Bon. Mais est-ce qu'il y a d'autres problèmes d'ingérence dans la gestion de la CARRA?

● *(10 h 50)* ●

M. Cloutier (Réal): Bien, ils sont tous de la CARRA. Par exemple, sur la CARRA, c'est que, peu importent les demandes qu'on peut faire comme comité de retraite... L'exemple d'une demande qui peut être faite par les syndicats, à savoir de reconnaître tel groupe dans le régime de retraite, alors, tant et aussi longtemps que ce n'est pas convenu en négociation avec le gouvernement, c'est très clair que ce groupe-là n'adhérera pas au RREGOP. Et, quand il aura adhéré au RREGOP, tout ce qu'on va nous demander de faire, au RRPE, c'est de faire l'étampe de caoutchouc et de dire oui, parce que, effectivement, ça a été négocié et réglé. Ça veut dire qu'il n'y a pas de demandes qui peuvent être acheminées directement à la CARRA par les groupes qui déposent à la CARRA. Parce qu'on est les seuls à déposer nos avoirs à la CARRA. Il faut, dans tous les cas, peu importe le sujet, informer le Conseil du trésor de nos demandes qu'on veut faire à la CARRA. Que ce soit une demande d'évaluation de chiffres, que ce soit une demande d'évaluation de l'avoir qu'on a dans notre régime, que ce soit une demande d'évaluation de l'amélioration de notre régime, rien ne peut se faire sans qu'on ait une demande conjointe autorisée par le Conseil du trésor. Alors, ce qu'on dit: Bien, c'est de l'ingérence constante en fonction de ces dossiers-là.

Mais, le plus important, selon moi, qui nous retarde depuis quelques années, on dit que ce n'est pas un, c'est le dossier le plus important, c'est le budget de fonctionnement de la CARRA.

M. Lelièvre: Donc, je comprends que dans les années passées toute la question... En lisant le rapport de la CARRA, en lisant les mémoires, il n'y a pas eu de planification stratégique axée sur le service à la clientèle, d'une certaine manière. Parce que, si la clientèle actuellement a de la difficulté à avoir des réponses qui sont fiables... Parce qu'il y en a une partie qui dénonce, un certain pourcentage qui dit: Bon, bien, nous, l'information qu'on a de la CARRA, ce n'est pas certain, l'information n'est pas sûre, il peut y avoir des erreurs. D'autre part, le premier intervenant ce matin nous disait qu'on frôle la catastrophe au niveau des systèmes informatiques. Ça commence à être inquiétant, quand même, au niveau de la CARRA, là. Moi, je voudrais savoir quels sont les motifs qui ont fait que ça a pris huit mois avant d'adopter le budget. Parce que vous disiez tout à l'heure: Ça a pris huit mois, puis c'est l'ingérence, etc. Mais ça achoppait sur quoi? Sur le montant tout simplement que le Conseil du trésor devait débloquer pour le budget de la CARRA?

M. Cloutier (Réal): Oui, exactement. Et d'ailleurs c'est du temps de l'ancien gouvernement... du gouvernement précédent, excusez-moi, entre autres, où effectivement... Il faut dégager des sommes, il faut que le président du Conseil du trésor dise: Regarde, là, moi, je veux investir 3 millions, mais la CARRA demandait 3,2 millions. Alors, si on dit qu'on met 3 au lieu de 3,2, bien, il faut refaire les devoirs. Puis ils vont dire: Bien, on coupe. On coupe le 200 000 $ où? C'est aussi bête que ça. C'est aussi bête que ça. Mais c'est une corporation de services, une corporation de services avant tout, et il faut avoir ce qu'il faut comme outils pour répondre, une corporation de services. C'est comme si quelqu'un me disait: J'ai une urgence puis je n'ai pas de civière. Alors, c'est aussi bête que ça. On peut faire le comparable.

M. Lelièvre: J'ai une autre question concernant vos remarques. Vous dites que la Caisse de dépôt et

placement prend des décisions d'investissement sans tenir compte des recommandations du sous-comité de placement.

M. Cloutier (Réal): Oui. Oui, ça a été fait comme ça, sauf que ce matin je pense qu'on serait mieux de dire à tout le monde que la nouvelle administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec a vraiment changé le cap dans le bon sens. Avant ça, on se foutait carrément des déposants, en tout cas dans notre cas à nous, de nos recommandations et de nos demandes. Parce que, vous savez, lorsqu'on érige une politique de placement, on dit exactement c'est quoi, la commande. Bien, si on dit exactement c'est quoi, la commande et que l'ex-président de la Caisse de dépôt et placement du Québec refuse de signer avec notre représentant, qui est le président de la CARRA, on a un problème. Qui va jouer le rôle d'autorité? Alors, on parle encore d'aspect légal, et ça, c'est inacceptable. Selon moi, c'est inacceptable.

Je n'irais pas mettre 1 million à la banque, moi, si mon banquier ne me signait pas un papier pour me dire: Eh oui, monsieur, vous m'avez donné 1 million. Voici, je confirme avec un reçu puis je confirme la commande que vous me passez, où je vais le mettre. Ça, la commande est passée, mais ce n'est pas signé depuis 2001. Là, on a une supposée entente, mais conditionnelle à la signature de ceci. Et, si on n'avait pas fait ça... En tout cas, je parle du RRPE. Je ne le sais pas encore, mais, moi, je peux vous dire que, personnellement, comme président du RACAR, je vais y tenir, il faut que ce soit signé. Ça n'a comme pas d'allure.

Alors, durant le temps qu'on a dépensé des sommes astronomiques à la Caisse de dépôt et placement du Québec, on avait de la difficulté à donner 200 millions puis 300 millions à la CARRA pour donner des services. Alors, quand tu as un régime de retraite puis que tu déposes ton argent, c'est là que tu veux avoir du service. Alors, peut-être qu'il va falloir qu'il y ait un heureux mélange ou un heureux partenariat, intelligent et fiable, entre la CARRA et la Caisse de dépôt et placement du Québec, peut-être en donner moins à un puis plus à l'autre. Puis, de toute façon, c'est l'argent des déposants. On peut dire: Ça, c'est facile, nous, c'est 5 %. Bien, je pense qu'il faut avoir, en tout cas, de nouvelles valeurs puis un nouvel objectif, parce que c'est important, c'est l'avenir de notre régime.

Le Président (M. Bertrand): Merci. M. le député de Gaspé, est-ce que vous avez terminé? Est-ce que vous avez terminé?

M. Lelièvre: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Montmorency. Je reviens à vous, Mme la députée de Mirabel, après.

M. Bernier: Juste une petite parenthèse. Vous avez mentionné, bon, la difficulté en ce qui regarde l'adoption du budget, à votre connaissance et que cette difficulté-là entraîne peut-être un des éléments de retard dans l'administration, dans l'évolution de l'administration au niveau des systèmes informatiques, au niveau des outils. Mais, à votre connaissance, est-ce que ça fait plusieurs années, ça, qu'il y a une difficulté majeure, en période de négociation budgétaire, au niveau de la CARRA, entre le Conseil du trésor et le principal déposant?

M. Cloutier (Réal): Bien, je peux parler pour moi parce que je suis là depuis quatre, cinq ans dans ce dossier-là particulièrement, où je prends la peine de regarder ce qui se passe. Je vous dirais que c'est toujours un peu la même chose. Une suggestion que je peux vous faire comme nouveau gouvernement, c'est peut-être de dire: Capitalisez dans le régime de retraite de votre monde, ça va faire de l'argent en banque qui fait des intérêts. Avec cet intérêt-là, peut-être qu'on va être capables de se payer un meilleur service de base. Tout est autour d'où ça tourne. C'est clair que comme gouvernement vous allez débourser de l'argent, parce que, dans cet organisme-là que vous offrez à vos employés de l'État, il est prévu d'avoir un organisme qui gère leurs régimes de retraite. Avant ça, vous étiez à pleine charge, à 100 %. Vous êtes maintenant à 50-50. Bien, à 50-50, c'est encore trop haut. Puis pas nécessairement seulement du côté du gouvernement, il y a aussi les syndicats.

Nous, on ne peut pas parler plus que ça parce qu'on n'est pas partie prenante des négociations. On n'est pas là. Et, nous, dans tous les cas on leur dit: Regarde, ce qu'on veut avant tout, c'est un service aux gens qui déposent. Et on n'arrête pas de dire qu'on est les seuls déposants. Alors, je suis le seul à mettre de l'argent. Puis c'est un peu la notion du Dr Mailloux, tu sais, on nous infantilise, c'est-à-dire qu'on est les seuls à mettre de l'argent dedans, mais tout le monde veut gérer nos affaires. Puis, dans nos comités de placement puis dans tous les comités, monsieur, le gouvernement est toujours là. Il ne met pas une cenne là-dedans, lui, mais il est toujours là. Alors, on dit: Regarde, on est tannés de ça, là. On pourrait-u avoir quelque chose qui a de l'allure? Puis, s'il le faut, faites-vous faire une présentation par les Teachers de l'Ontario. Ils vont vous montrer comment ils ont responsabilisé leur syndicat et leurs cadres pour dire: Bien, vous allez gérer votre business puis surtout vous allez vous dessiner une business qui va vraiment vous satisfaire puis satisfaire vos besoins.

Le Président (M. Bertrand): Merci. Dernière intervention, Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Alors, vous souhaitez une réforme à la CARRA inspirée des Teachers en Ontario. C'est ce que vous dites. Vous prévoyez un échéancier réaliste, là, de quoi exactement?

M. Cloutier (Réal): Depuis que je suis président, j'ai appris la notion de quatre ans. Ha, ha, ha! Non, je vous dirais, je pense qu'à court terme on est peut-être prêts. Je pense que, dans la réforme actuelle, on est très heureux de voir qu'on a justement une commission parlementaire spécifique là-dessus. Je pense qu'il est temps de se poser des questions entre nous, entre les deux parties — parce qu'il y a la partie gouvernementale et la partie des déposants. Je pense

que le moment est venu de faire vraiment une réflexion en profondeur pour relancer cette entreprise-là qui est présentement, je vous dirais, perçue et surtout remarquée par les gens. Avant ça, les gens avaient très peu d'intérêt pour leurs régimes de retraite, mais je pense que c'est complètement le contraire maintenant. C'est les premières questions qu'on nous pose, à tout le monde, qui sommes des représentants des personnes.

Le Président (M. Bertrand): On parlait de 1 million de personnes concernées. C'est un pourcentage très, très élevé et ce n'est pas appelé à diminuer, c'est appelé à augmenter.

M. Cloutier (Réal): Au contraire, et surtout que...

Le Président (M. Bertrand): Je répète: D'où l'importance du travail qu'on fait aujourd'hui. Je vous remercie, M. Cloutier.

M. Cloutier (Réal): Surtout, M. le Président...

Le Président (M. Bertrand): Oui.

M. Cloutier (Réal): N'oubliez pas, M. le Président, que les retraités aussi ont beaucoup de temps. Et, quand un retraité a beaucoup de temps, lui, il peut questionner, il peut vous appeler puis il peut appeler pas mal plus souvent que quelqu'un qui travaille à la CARRA pour avoir ce qu'il veut.

Le Président (M. Bertrand): M. Cloutier, M. Martel, merci beaucoup. J'invite maintenant les représentants du Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec, s'il vous plaît, professionnelles et professionnels.

(Changement d'organisme)

Le Président (M. Bertrand): À l'ordre! Alors, bienvenue au nom des membres de la commission, Mme Roberge et M. Chagnon, représentants du Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec. Mme Roberge, c'est vous qui commencez. Si vous voulez nous présenter la personne qui vous accompagne, pour fins d'enregistrement. Et vous avez 15 minutes.

Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (SPGQ)

Mme Roberge (Carole): D'accord. Merci, M. le Président. D'abord, bonjour à toutes les personnes présentes à cette commission. Je suis accompagnée de M. Michel Chagnon, vice-président au Syndicat des professionnels, qui est responsable du dossier de la retraite chez nous.

D'abord, j'aimerais remercier vivement la commission de donner l'occasion au Syndicat des professionnels d'exprimer publiquement son point de vue sur la CARRA et plus particulièrement sur son administration. J'aimerais souligner que le Syndicat des professionnels représente plus de 18 000 professionnels de la fonction publique, des sociétés d'État, des réseaux de la santé et de l'éducation et que les professionnels cotisent pour plus de 1 milliard de dollars au RREGOP.

J'aimerais attirer l'attention de la commission sur trois problématiques qui nous préoccupent particulièrement, d'abord en ce qui concerne des erreurs, au niveau de l'information qui est transmise aux participants du régime, qui ont des conséquences pour ces participants-là. Le deuxième élément, c'est le manque d'information, le manque de transparence dans l'information qu'on transmet aux syndicats indépendants, et, troisièmement, le fait qu'on considère que le RREGOP est inéquitable et mal adapté au profil du personnel professionnel.

Donc, mon exposé va être assez bref. D'abord, en ce qui concerne les erreurs dans les renseignements transmis aux participants, j'aimerais souligner d'entrée de jeu qu'on considère que les gens qui administrent au niveau de la CARRA, ce sont des gens très compétents, que ce sont des dossiers très complexes, les dossiers de la retraite, et que ce sont des cas marginaux, plus des cas d'exception, sauf qu'on en a eu quelques-uns parmi nos membres à l'effet que des gens avaient eu une mauvaise information lors de la prise de décision pour prendre leur retraite. Et, lorsque les gens disposent d'une mauvaise information pour prendre leur retraite, ce sont des décisions qui ont des conséquences très importantes tout le reste de leur vie, et c'est souvent les décisions financières les plus importantes. Je peux même vous souligner un cas très concret où, la personne, ça lui fait en moins 1 000 $ mensuellement, par mois, de moins au niveau de sa rente. Donc, ça a des conséquences, le moins qu'on puisse dire, très importantes.

M. Bernier: Combien vous avez mentionné?

Mme Roberge (Carole): 1 000 $ de moins par mois, compte tenu que cette personne-là a pris une décision, une pas bonne décision à partir d'une information qui était incorrecte, fournie par la CARRA. Donc, nous, on dit: C'est des cas qui peuvent arriver, sauf que, lorsque ça arrive à des personnes comme ça, ce qui est important pour nous, c'est d'abord de s'assurer que les bons renseignements sont fournis aux personnes et, d'autre part, s'il y a des erreurs, que la CARRA soit imputable de ses erreurs et qu'elle fournisse une pleine compensation aux personnes qui en seraient lésées.

Le deuxième élément, c'est la transmission d'information aux syndicats. Les syndicats indépendants ne sont pas membres du comité de retraite. Par ailleurs, ils reçoivent de l'information du comité de retraite, et, pour nous, l'information est vraiment tronquée. Je peux vous donner des exemples de procès-verbaux que l'on reçoit comme syndicat indépendant, le procès-verbal du 14 mai, surtout le chapitre qui touchait la gestion des fonds. C'est quand même assez important, la gestion des fonds de nos régimes de retraite. C'était une page blanche. Je peux vous donner d'autres exemples aussi, le procès-verbal, exemple, du 12 novembre où on parle de modifications législatives et réglementaires, et la page est blanche.

Nous, on considère que c'est inadmissible que les syndicats indépendants, même s'ils ne sont pas sur le comité de retraite, compte tenu qu'ils regroupent des membres, une quantité de membres importante, en l'occurrence le Syndicat des professionnels... Je le

rappelle, c'est 18 000 membres. On considère qu'on doit avoir droit à toute l'information. Donc, au regard de ça, on cotise 3 milliards de dollars et on est privés de notre droit à une information complète, et, pour nous, en tout cas, ça cause des préjudices parce que ça nous empêche d'intervenir de façon adéquate auprès des instances qui seraient concernées.

D'autre part aussi, ça nous empêche d'avoir une information adéquate pour pouvoir nous prononcer sur les orientations de la gestion, qui a nécessairement des incidences auprès de nos membres. Et finalement ça nous empêche aussi d'apprécier à sa juste valeur la qualité de gestion de la CARRA. Donc, en l'occurrence, notre recommandation à ce chapitre-là, c'est que le comité de retraite fasse preuve de transparence à l'égard des syndicats indépendants qui ne siègent pas sur le comité de retraite. Donc, nous, en tout cas, ça nous cause beaucoup de problèmes de ne pas avoir accès à cette information de gestion là. On n'est pas membres du comité de gestion à la CARRA qui gère notre propre régime de retraite.

D'autre part aussi, on est absents de la table de négociation qui négocie les conditions, les modifications de nos régimes de retraite, et, au regard plus spécifiquement du régime, on considère que ce régime-là est inéquitable pour les professionnels. La majorité de nos professionnels paient plus de 50 % de leur rente, donc ce n'est pas peu dire. Et, quand je parle de paient plus de 50 %, c'est incluant leurs cotisations et avec les intérêts accumulés. On a même un cas, M. le Président, où une personne a payé 100 % de sa rente. Donc, où est le 50 % de la part de l'employeur? On se pose des questions là-dessus.

D'autre part, en ce qui concerne le régime, pour nous c'est un régime qui ne répond pas aux besoins du personnel professionnel. Vous savez, le personnel professionnel arrive plus tard dans la fonction publique, la moyenne d'âge est plus proche de 27 ans. D'autre part, c'est très difficile pour le personnel professionnel de rencontrer les exigences du 35 ans de service. Donc, dans les faits, il y a seulement 1 % du personnel professionnel qui peut prendre une retraite à 55 ans et pouvoir rencontrer le 35 ans de service sans pénalité. Donc, compte tenu de ça, le SPGQ revendique vraiment un régime de retraite distinct pour les professionnels et il invite le gouvernement à légiférer dans cette perspective-là. Donc, bref, pour le SPGQ, le SPGQ veut négocier son régime de retraite, un régime de retraite distinct pour les professionnels, il veut être partie prenante au niveau de la gestion de ce régime à la CARRA et il veut surtout se donner un régime en fonction de son profil de carrière. D'ailleurs, en 2000, les membres se sont prononcés sur cette question-là, se sont prononcés à plus de 95 % dans une perspective à l'effet que le Syndicat des professionnels revendique un régime de retraite distinct pour les professionnels.

Et j'ajouterais en terminant, M. le Président, que les travaux de nos actuaires nous indiquent que la création d'un régime de retraite distinct pour les professionnels, c'est à coût nul pour le gouvernement. Donc, il n'y a aucuns frais attribuables aux contribuables sur cette question-là. Voilà, ça résume mon exposé, M. le Président, à moins que M. Chagnon aimerait compléter sur quelques questions.

M. Chagnon (Michel): Ça va. Je vais attendre les questions.

Le Président (M. Bertrand): Je vous remercie, Mme Roberge. J'invite M. le député de Montmorency à débuter les échanges.

M. Bernier: Merci, M. le Président. Alors, bienvenue. Merci de vous être déplacés, merci d'avoir également soumis un mémoire à la commission. Deux sujets me préoccupent, que j'ai abordés tout à l'heure avec vos prédécesseurs. Le premier: au niveau des rendements, vous parlez d'un placement de 1 milliard, de cotisations de 1 milliard de dollars de la part de vos membres. Au niveau des rendements, est-ce que vous avez des données financières qui vous permettent d'évaluer les éléments de rentabilité que la CARRA a obtenus par rapport à vos placements et si cette mesure-là a permis de préserver le niveau de cotisation de vos membres?

Mme Roberge (Carole): Moi, je laisserais M. Chagnon répondre à cette question-là.

Le Président (M. Bertrand): M. Chagnon.

● *(11 h 10)* ●

M. Chagnon (Michel): O.K. Vous comprendrez que notre préoccupation qu'on a actuellement... On n'est pas centrés sur cette question-là. Non pas qu'on n'est pas préoccupés de ça, on a regardé bien sûr cette question-là. Mais je peux vous dire ceci: nous, on dit: Si on veut être capables de porter un jugement juste sur des rendements, il faudrait qu'on soit associés à ce régime-là, et on ne l'est pas. C'est ça que vous devez comprendre. On n'est pas associés. Quand on veut avoir des chiffres officiels, il faut attendre le résultat de l'évaluation actuarielle qu'on remet à nos actuaires, mais, tout ce qui se passe entre la période, on ne reçoit à peu près rien. C'est ça qui est la situation dans laquelle on vit. Et essayez d'imaginer, comme groupe de professionnels, qu'on investit 1 milliard, comme vous dites. Je ne trouve pas beaucoup d'actuaires... pas d'actuaires mais d'investisseurs qui mettraient 1 milliard et qui seraient absents à cette table-là, et c'est ça qui est notre réalité. Je pense que, compte tenu des rendements qui se sont passés dans le passé, ça aurait été important qu'on soit là, mais on n'est pas à la table du comité de retraite.

M. Bernier: En ce qui regarde — je reviens à ma question — en ce qui regarde la fiabilité des données financières, vous avez mentionné tout à l'heure, Mme la présidente, certains éléments problématiques pour certaines personnes qu'ils ont eu à vivre avec la CARRA. Mais, dans un premier temps — on reviendra à ces cas-là, là — mais, dans un premier temps, est-ce que vous considérez que la CARRA est quand même un organisme qui donne une fiabilité, ou une sécurité, en ce qui regarde les cotisants au niveau des montants qui y sont déposés en regard de vos interrelations que vous avez avec vos membres?

Mme Roberge (Carole): Je l'ai souligné tout à l'heure d'entrée de jeu, ce sont des cas d'exception. Il y en a qui ont des conséquences importantes. Pour nous,

les données qui sont fournies de façon générale et globale sont fournies par des gens compétents — les données sont fiables — pour permettre aux gens, aux participants au régime de prendre leur décision. Cependant, il y a des cas d'exception, et, nous, on dit: Pour les cas d'exception, compte tenu des conséquences très importantes pour ces individus-là tout au long de leur retraite, on aimerait que la CARRA soit imputable de ça et qu'elle fournisse les compensations nécessaires, s'il y a lieu. C'est plus dans cette perspective-là. Mais, de façon générale, on considère l'information qui est donnée aux participants une information fiable et correcte pour la prise de décision.

M. Bernier: Lorsque vous avez à interroger ou communiquer avec la CARRA en tant qu'organisme, en tant que syndicat, est-ce que vous avez une facilité de communication avec les gens de la CARRA pour obtenir les informations dont vous avez besoin pour assister vos membres, ou si vous avez des difficultés, ou s'il y a une problématique par rapport à l'obtention d'informations?

Mme Roberge (Carole): De façon générale, en tout cas, on a quand même une bonne collaboration, dans notre contexte, sauf que, pour l'information officielle qui nous est transmise, je vous donne l'exemple des procès-verbaux tout à l'heure, l'information est amputée. Nous, on considère que c'est une information très importante. Lorsqu'il y a des cas ponctuels, on peut discuter de ces cas-là avec la CARRA et pouvoir échanger sur cette question-là.

M. Bernier: Je reviens aux cas ponctuels que vous avez mentionnés tout à l'heure, où il y avait une problématique en regard d'une personne. Vous parliez de 1 000 $ par mois, une autre qui aurait cotisé à 100 % au lieu de 50 %. Est-ce que les correctifs ont été apportés par la CARRA en regard des représentations qui ont été faites soit par la personne ou soit par vous en tant qu'organisme? Et, si oui, dans un délai de combien de temps ces corrections-là ont été apportées?

Mme Roberge (Carole): Elles n'ont pas été apportées. Les corrections n'ont pas été apportées. On a eu des échanges avec la CARRA sur cette question-là. On a amené cette problématique-là sur la table, de la mauvaise décision qui a été prise par le participant, compte tenu de l'information erronée dont il disposait pour prendre sa décision, et aucun correctif n'a été apporté dans son cas.

M. Bernier: Dans le cas de la cotisation à 100 %, est-ce qu'on l'a corrigé? Vous aviez mentionné qu'un cotisant a contribué pour 100 % au niveau d'une cotisation au lieu de 50 %. J'imagine, là, qu'à un moment donné il y a des calculs qui se sont faits pour apporter les correctifs.

Mme Roberge (Carole): M. Chagnon.

M. Chagnon (Michel): O.K. Seulement pour compléter l'information que Mme Roberge a donnée tantôt concernant, qu'on appelle, un membre qui cotise à 100 % avec ses cotisations cumulées et intérêts, vous savez que, quand quelqu'un arrive à la retraite, la façon que le partage se fait, ça se fait de la façon suivante: on ne regarde pas ce que le membre a mis comme cotisation avec intérêts, ça ne se fait pas comme ça. On regarde la valeur de la rente quand la personne arrive à la retraite, et, à partir de la valeur de la rente, il y a 50 % qui est payé par l'employeur et 50 % qui est payé par la caisse des employés — on se comprend? — et sauf si on regarde la portion que la personne professionnelle a mise dans la caisse des employés. La totalité, c'est 100 % de la valeur de la rente qui est payée par la personne professionnelle. Il y a un cas comme ça. Ce n'est pas tous nos cas de professionnels qui sont comme ça. Quand on parle que le RREGOP est inéquitable pour les professionnels, c'est parce qu'on dit qu'une majorité de notre monde paie plus que le 50 % justement de la valeur de la rente. Autrement dit, il y a 50 % qui provient de la caisse des employés comme telle. Donc, c'est un transfert d'argent qui est inéquitable, comme tel, qui est beaucoup trop grand. C'est de ça qu'on parle. C'est une raison qui fait qu'on réclame un régime de retraite distinct, pour les professionnels, du RREGOP.

M. Bernier: Donc, le cas que vous mentionniez, c'est un cas structurel. Ce n'est pas un cas d'erreur mathématique ou un cas de calcul.

M. Chagnon (Michel): Non, effectivement. Ça respecte les règles actuelles du RREGOP, mais on dit: Ce n'est pas correct parce que ça a pour effet que la totalité de la rente est payée par la personne professionnelle — ou une très grande majorité — et ça, ce n'est pas correct. Et ce n'était pas le but d'un tel régime.

M. Bernier: O.K. Merci.

Le Président (M. Bertrand): Ça va? M. le député de Verdun.

M. Gautrin: Je vous remercie. Alors, je ne rentrerai pas avec vous dans un débat qui va se faire dans un autre forum, à savoir que, vous, comme représentants du groupe des professionnels, vous dites: La structure du RREGOP actuellement — et ça a été un peu les aberrations que vient de soulever mon collègue de Montmorency — la structure du RREGOP fait que, pour les gens que nous représentons, les règles en termes de mise à la retraite, pouvoir prendre une retraite sans pénalité actuarielle, ne sont pas adaptées au personnel que nous représentons. Et en particulier vous pouvez avoir les aberrations comme une personne qui, lui, donc, va quasiment... Ses cotisations vont contribuer à la totalité de sa rente ou à une part importante de sa rente parce que vous devez prendre l'ensemble des règles du RREGOP, qui, appliquées au groupe que vous représentez, ne sont pas tout à fait adaptées.

Et vous avez le même raisonnement, si je comprends bien ce que vous dites, qu'il y avait eu il y a quelques années, les cadres avaient défendu... en disant: Les règles du RREGOP ne sont pas adaptées pour la population que nous représentons, et nous demandons d'être scissionnés en quelque sorte du RREGOP de manière que nos règles soient mieux adaptées aux

besoins de notre groupe. Est-ce que je comprends ce que vous êtes en train de mettre de l'avant?

M. Chagnon (Michel): Oui. Je trouve que vous résumez bien nos propos. La seule ligne que je tirerais de ça aussi, on a posé la question: Est-ce que le RREGOP serait réformable? Toutes les analyses qu'on a faites, on arrive à la conclusion qu'il n'est pas réformable à cause de la situation des 440 000, au même titre que les cadres qui ont créé leur propre régime.

M. Gautrin: Alors, quand vous dites que le RREGOP n'est pas réformable, vous voulez dire qu'il y a difficulté, à ce moment-là, à l'intérieur du même régime, de pouvoir tenir compte des employés qui ne sont pas des professionnels par rapport aux autres employés, aux autres fonctionnaires. C'est ça que vous voulez dire.

M. Chagnon (Michel): Exact. Tenir compte de ça et autant au niveau du montant de cotisation qu'au niveau des avantages que le régime donne. Il y a les deux aspects.

M. Gautrin: Alors, vous comprenez bien que ce n'est pas le but de cette commission ici de faire ce débat-là. Alors, je ne poursuivrai pas le débat avec vous, mais je voulais seulement savoir si j'avais bien compris votre point de vue.

Je reviendrai sur maintenant la manière de fonctionner de la CARRA et je voudrais vous tester à l'heure actuelle sur une idée qui a été mise de l'avant par des représentants des cadres, à savoir que la CARRA soit plus autonome du gouvernement, ait son propre conseil d'administration. On aurait une réflexion à faire quant à la manière dont serait nommé ce conseil d'administration, qui aurait à gérer un budget qui pourrait être pris évidemment à même les enveloppes, les enveloppes de fonctionnement tirées à même chacun des fonds, des cotisations du gouvernement et des cotisations des participants. Comment vous réagissez à une CARRA qui aurait un conseil d'administration et dans lequel on aurait distingué les pouvoirs du comité de retraite, qui à ce moment-là seraient réellement des pouvoirs propres traditionnels, disons, à des comités de retraite, et ayant donné une partie des pouvoirs au conseil d'administration, qui seraient des pouvoirs de gestion au conseil d'administration? Quelle est votre réaction face à ça?

Le Président (M. Bertrand): Mme Roberge.

Mme Roberge (Carole): M. le député de Verdun, c'est vraiment une question qu'on n'a pas explorée, toute la question de la gestion de la CARRA plus particulièrement. Ça peut être une hypothèse envisageable, mais pour nous l'imputabilité gouvernementale est très importante. Et la question des conseils d'administration peut poser des problèmes, en tout cas à notre avis, mais on n'a pas vraiment fouillé cette question-là.

M. Gautrin: Puisque la question est débattue ici, a été soulevée par d'autres collègues, il serait peut-être bon que peut-être vous y réfléchissiez de votre côté.

● *(11 h 20)* ●

J'aurais une dernière question, M. le Président, avant — peut-être que mon collègue de Portneuf va ajouter — sur la vétusté. Des gens sont venus témoigner de la vétusté du parc informatique, la difficulté actuellement de la CARRA de s'adapter aux principes d'un gouvernement en ligne, à la possibilité d'être transactionnelle. Vous n'êtes pas sans savoir que la Régie des rentes actuellement fait d'énormes efforts pour devenir en quelque sorte en ligne. Est-ce que vous pensez que, pour vous qui êtes un grand bénéficiaire, entre guillemets, de la CARRA, c'est une des priorités que la CARRA se mette, disons, s'informatise et se mette en ligne?

Mme Roberge (Carole): C'est un élément fonctionnel, hein? L'important pour nous, c'est que le participant au régime puisse avoir l'information, que ce soit par courriel, système informatique ou que ce soit en ligne, informatisé. L'important, c'est que la CARRA puisse avoir les outils nécessaires pour la gestion de son information, qu'ils soient à jour. En tout cas, à savoir si c'est une priorité ou pas au niveau des systèmes de gestion de la CARRA, au niveau des systèmes de gestion de l'information de la CARRA, c'est une autre chose. On n'a vraiment pas fouillé cette question-là, d'autant plus, comme on vous le disait, qu'une vraiment des lacunes qu'on trouve importantes, c'est qu'on n'est pas partie prenante au niveau de la gestion, que ce soit au comité de retraite, au niveau de la CARRA. On n'est vraiment pas au coeur de ces enjeux-là.

M. Gautrin: Je vous remercie. Peut-être qu'il reste du temps à mon collègue de Portneuf?

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Portneuf, est-ce que vous avez des questions?

M. Soucy: Bien là je n'en ai pas encore, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): Merci. Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Mme Roberge, M. Chagnon, merci pour votre participation à cette commission. Vous nous dites depuis tantôt que l'information transmise au syndicat manque de transparence. Dans votre mémoire, nous pouvons lire: «Nous ne sommes pas mis au courant des dossiers importants qui pourraient affecter nos membres», et tantôt vous avez parlé aussi de la fiabilité des procès-verbaux.

J'aimerais avoir plus de précisions. Est-ce que vous dites que les procès-verbaux sont falsifiés? Est-ce que vous allez aussi loin que ça?

Mme Roberge (Carole): Bien, les procès-verbaux sont amputés. C'est-à-dire, on peut voir l'en-tête de chapitre. Ici, j'ai celui du 12 novembre entre les mains, et on voit, au point 6, *Modifications législatives et réglementaires*, et les éléments sont biffés. Je peux vous donner d'autres exemples où on voit l'indicateur *Étude, analyse et suivi*, et la page est blanche. Donc, les procès-verbaux sont amputés, on n'a pas l'ensemble de l'information qui figure aux procès-verbaux. C'est vraiment cette perspective-là.

Mme Beaudoin: Est-ce que vous avez demandé des questions à ce sujet-là?

Mme Roberge (Carole): Évidemment, on a demandé à avoir l'information, et ce que nous a répondu la CARRA, c'est qu'ils considéraient qu'ils étaient légitimés de nous donner l'information qu'ils jugeaient pertinente. Alors, voilà.

Mme Beaudoin: Alors, les procès-verbaux ne sont pas falsifiés, ils sont simplement, pas amendés, là, mais transmis...

Mme Roberge (Carole): Incomplets. Ils sont vraiment incomplets, incomplets.

Mme Beaudoin: ...de façon incomplète. C'est ça. Est-ce que vous avez une idée du but?

Mme Roberge (Carole): Il faudrait questionner la gestion de la CARRA, hein? En tout cas, ça ne nous permet pas d'avoir l'information pour prendre des bonnes décisions puis pour faire des pressions importantes sur des choses qu'on considère qui devraient être modifiées au niveau des régimes, au niveau de la gestion de la CARRA. En tout cas, ça ne nous permet très certainement pas de se positionner sur les orientations de la CARRA et, pour nous en tout cas, d'influencer les instances qui auraient des décisions importantes...

Le Président (M. Bertrand): Si je peux me permettre, madame...

Mme Roberge (Carole): Et M. Chagnon pourrait peut-être compléter sur cette question-là.

Le Président (M. Bertrand): Mme Roberge et M. Chagnon, si je peux me permettre, la question de ma collègue est extrêmement importante. Vous accusez, dans le fond. Quand on dit «tronquée», «amputée», etc., on accuse quelqu'un de ne pas rapporter correctement. Alors, je pense que vous devez aller aussi loin que vous pouvez si vous voulez aider la commission à bien faire son travail. On ne peut pas faire des accusations comme ça, là, dans le vent. Alors, c'est pour ça que ma collègue pousse un peu plus loin pour savoir c'est quoi vraiment que vous reprochez dans ce style d'affirmation là. M. Chagnon.

Mme Roberge (Carole): Écoutez, M. le Président, on dispose des procès-verbaux en main. On peut les remettre aux gens de la commission, si ça les intéresse. Les gens pourront le constater par eux-mêmes. Mais pour nous il manque de l'information, c'est très clair, dans les procès-verbaux.

M. Chagnon (Michel): Seulement pour compléter l'information qui est donnée par la présidente du SPGQ, c'est sûr que les termes utilisés sont forts, je le reconnais, mais c'est fort aussi, le type de procès-verbaux qu'on reçoit. O.K.? Quand on reçoit un procès-verbal, comme on disait tantôt, mettre le titre d'un point à l'ordre du jour, c'est une chose; si tout le reste est biffé en noir pour ne pas qu'on voie l'information, on peut questionner le pourquoi de la chose, hein? Deux, quand on a des sujets importants, qu'on dit: On aimerait avoir l'information — puis je peux vous donner une liste de quelques-uns; vous voyez un peu ce que ça veut dire — et de façon intentionnelle on a décidé de ne pas nous donner ces informations-là...

Nous avons communiqué quand même avec le président, M. Bessette, pour lui demander: Comment se fait-il que nous avions des procès-verbaux incomplets, dont certaines parties étaient amputées? O.K.? Ils ont dit que c'étaient les seules choses qu'ils pouvaient nous remettre et qu'ils n'étaient pas dans l'obligation de nous en donner davantage. Nous avons aussi communiqué avec le chef des Services juridiques, M. Birtz, pour lui dire: Est-ce que, sur le plan juridique, c'est une façon de faire de la CARRA qui est acceptable? On nous a dit oui, et c'est correct, et ça respecte ce qu'ils doivent faire. Vous voyez, c'est pour ça qu'on...

Je pense que c'est important que vous soyez, disons, sensibilisés sur cette question-là. On reçoit — et ce n'est pas nouveau — des procès-verbaux qui sont tronqués, qui sont amputés, qui sont incomplets, et c'est de ça qu'on parle.

Le Président (M. Bertrand): Est-ce que vous pourriez déposer à cette commission deux ou trois procès-verbaux que vous mentionnez et indiquer quels sont, à quelque part, là, les points de référence?

M. Chagnon (Michel): Oui, je pourrais faire ça, et je vais en citer plus que deux, là, et je vous ai mis en liasse les parties qui manquent.

Le Président (M. Bertrand): Est-ce que vous les déposez tout de suite?

Documents déposés

M. Chagnon (Michel): Pas de problème, là. Je ne sais pas si...

Le Président (M. Bertrand): Si quelqu'un veut y aller, s'il vous plaît. M. le député de Montmorency.

M. Bernier: J'ai une question à poser. Vous mentionnez que c'est arrivé à plusieurs reprises. Pas seulement qu'une fois, à plusieurs reprises. On vous a fait parvenir des rapports que vous considériez incomplets. Est-ce que vous avez fait des demandes au niveau de la loi de l'accès à l'information pour obtenir des informations que vous jugiez manquantes? Est-ce que vous avez déposé des demandes à la Commission d'accès à l'information?

Mme Roberge (Carole): Non, on n'a pas déposé une demande de révision de la décision de la CARRA de ne pas nous les fournir, mais ça n'exclut pas qu'on ne le fera pas.

M. Bernier: O.K.

Mme Roberge (Carole): À date, à ce jour, on n'a pas déposé une demande.

M. Bernier: Dans le moment, ça n'a pas été fait.

Le Président (M. Bertrand): Mme la députée de Mirabel, je reviens à vous, parce que c'est quand même sur le temps de Mme la députée de Mirabel, et je reviendrai après. Oui.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Alors, vous avez obtenu une opinion juridique, et l'opinion juridique était à l'effet qu'ils avaient le droit de vous envoyer des procès-verbaux comme ceux-là.

Mme Roberge (Carole): Des Services juridiques de la CARRA, oui.

M. Chagnon (Michel): Oui. Et la personne à qui nous avons communiqué, c'est M. Birtz, Serge Birtz, qui est le chef des Services juridiques et qui nous a dit que ça respecte les règles de la CARRA et que c'était normal qu'il puisse ne pas me donner les autres renseignements.

Bon, je vous dirais ceci en complément: c'est pour ça que, nous, dans notre revendication, on dit: Pourquoi on n'est pas sur le comité de retraite? C'est ça, la question, dans le fond. Comment se fait-il, comme entité syndicale — nous sommes quand même le plus gros rassemblement de professionnels au Québec, hein, juste des professionnels, là, O.K.? je ne parle pas, moi, des autres catégories d'employés — qu'on n'est pas au comité de retraite? Je pense que ça n'a pas de... Moi, d'après moi, ce n'est pas correct. Ça n'a pas de bon sens. On devrait être là. Et on l'a demandé de nombreuses fois, d'être présents au comité de retraite. Quand il y a eu des postes ouverts, bien sûr, on a soumis des candidatures, et nos candidatures n'ont pas été retenues. Une des raisons pour lesquelles on veut être sur le comité de retraite, c'est pour avoir une information complète.

Le Président (M. Bertrand): Merci. Mme la députée, est-ce qu'il y a... Toujours sur cette question-là?

Mme Beaudoin: Oui, indirectement.

Le Président (M. Bertrand): Si vous êtes pour changer de sujet, je permettrais peut-être... Il reste du temps d'abord dans l'opposition. Je permettrais peut-être, là...

Mme Beaudoin: C'est très court. C'est une suite, là. Vous allez jusqu'à demander qu'une compensation soit versée aux personnes participantes lorsqu'une information erronée a causé préjudice. Qui assumerait le rôle d'arbitrage dans une telle situation et comment devrait être fixé le montant en dédommagement versé par la CARRA?

Mme Roberge (Carole): C'est le tribunal qui gère les questions de la CARRA qui devrait s'occuper de cette question-là. Mais on n'est pas allés jusque dans les modalités de compensation et comment ça devrait s'effectuer. On n'est pas allés sur ces questions-là.

Mme Beaudoin: Merci.

Le Président (M. Bertrand): Juste pour terminer l'autre sujet, MM. les députés de Verdun et Portneuf.

M. Gautrin: Si vous me permettez, M. le Président, je voudrais rentrer sur ce que vous venez de soulever parce que c'est extrêmement grave. Si je comprends bien, vous, comme représentant syndical d'un groupe de professionnels, vous ne siégez pas au comité de retraite, mais vous recevez de l'information, des procès-verbaux du comité de retraite qui ne sont pas complets. C'est ce que vous nous dites ici, en commission. Là, la nature des informations qui ne sont pas transmises, est-ce que ce sont des informations qui auraient un caractère personnel ou qui seraient protégées par la Commission d'accès à l'information, puisque que ce seraient des renseignements nominatifs sur des personnes et, à ce moment-là, qu'on ne pourrait pas divulguer? À ce moment-là, je pourrais comprendre que des renseignements à caractère nominatif soient restreints strictement aux gens qui siègent sur le comité de retraite, parce qu'il y a une protection des renseignements personnels. Est-ce que c'est de cette nature-là ou bien c'est réellement... Quelle serait la nature des renseignements qui ne vous sont pas transmis?

• *(11 h 30)* •

Le Président (M. Bertrand): Pouvez-vous répondre en 30 secondes?

Mme Roberge (Carole): Tout à l'heure, j'ai mentionné trois éléments. Il y avait une rubrique, c'était la gestion des fonds, hein — je ne pense pas qu'il y a de données personnalisées ou confidentielles sur ces questions-là — des modifications législatives ou réglementaires — ce n'est pas des données nominatives confidentielles non plus — et des études et des analyses — ce ne sont pas des données normalement confidentielles non plus. Donc, c'est difficile de voir quelle est la nature de l'information, puisqu'elle n'est pas disponible. Je ne peux pas juger de la qualité de l'information qui nous est donnée, qui ne nous est pas donnée. Elle n'est pas donnée, donc je ne sais pas si elle contient des renseignements personnels. Pour nous, des modifications législatives réglementaires, tout ce qui touche à la gestion des fonds, ce n'est pas des questions nominatives et personnelles.

M. Gautrin: Si vous permettez une dernière question, M. le Président...

Le Président (M. Bertrand): Il reste quelques secondes.

M. Gautrin: Non, mais je me permets quand même d'insister parce que cette question qui est soulevée par nos témoins actuellement est très importante. Est-ce qu'on vous a donné une raison pourquoi ces renseignements ne vous étaient pas transmis?

M. Chagnon (Michel): Non. Les seules raisons qu'ils nous disent: ils ne sont pas tenus de nous les donner. On a dit: Pourquoi on ne peut pas les recevoir? Parce qu'ils ne veulent pas nous les donner — c'est juste ça qu'on doit comprendre — et que vous n'êtes pas au

comité de retraite, puis on ne vous donne pas ces informations-là. Et on n'a jamais compris, c'étaient des informations de nature nominative. Jamais compris ça.

Le Président (M. Bertrand): Merci beaucoup.

M. Gautrin: Je vous remercie. On aura à clarifier ça.

Le Président (M. Bertrand): Ça termine le temps du gouvernement. M. le député de Gaspé.

M. Lelièvre: Oui. Merci, M. le Président. Lorsque les autres participants sont venus ce matin à cette commission, on a parlé des services aux membres. J'aimerais savoir. Vous avez des membres un peu partout au Québec, dans toutes les régions du Québec. Est-ce que vous avez reçu des plaintes concernant l'accessibilité à l'information de la part de vos membres? Parce qu'on nous disait qu'uniquement à Québec il y a un point de services, il n'y a pas d'autres points de services à l'extérieur, il n'y en a pas à Montréal, il n'y en a pas dans les autres régions. Donc, est-ce que vous avez eu des plaintes? Est-ce que vous avez fait des demandes à la CARRA pour corriger cette situation?

Mme Roberge (Carole): En tout cas, nous, non, pas particulièrement. De toute façon, en tout cas, les commentaires qu'on a plutôt, c'est que les gens, de façon générale, sont très bien servis par la CARRA et ils ont l'information qu'ils demandent à la CARRA. On n'a pas recensé de plaintes particulières à ce sujet-là. Ça n'a pas été porté à notre attention, en tout cas. Si ça avait été le moindrement d'une ampleur certaine, ça nous aurait été signifié, mais on n'a pas de commentaires à cet effet-là de nos membres.

M. Lelièvre: Mais comment font-ils pour être satisfaits si vous affirmez que l'information n'est pas fiable dans...

Mme Roberge (Carole): On a bien spécifié que c'était dans des cas d'exception où de nos membres avaient reçu une information incorrecte et pour laquelle ils ont pris une décision de retraite qui leur était préjudiciable. Ce sont vraiment des cas d'exception. Pour nous, selon notre entendement, de la façon dont ça fonctionne actuellement, ça fonctionne avec compétence dans ces dossiers complexes là. Et, nous, on a une personne spécialisée au syndicat qui s'occupe, je dirais, des cas de retraite. Si les gens ont demandé de l'information, ils veulent avoir des conseils sur les régimes de retraite, ils ont accès au SPGQ. On n'a jamais entendu de plaintes concernant l'accès à l'information au niveau de la CARRA de façon particulière, sauf vraiment les cas d'exception où des gens ont été pénalisés lors de la prise de leur retraite.

M. Lelièvre: Et, quand vous dites que... En tout cas, j'ai en main *Le Courrier parlementaire*. Il y aurait une affirmation. J'aimerais ça la partager avec vous. On vous cite, vous profiteriez de votre passage devant les parlementaires pour demander à nouveau au gouvernement de retirer du RREGOP les professionnels du secteur public comme il l'a fait pour les cadres. Donc, autrement dit, c'est d'avoir une entité distincte, mais vous ne voulez pas nécessairement quitter la CARRA.

Mme Roberge (Carole): Bien, nous, ce qu'on revendique, c'est pouvoir avoir notre propre régime distinct, qu'on puisse déterminer les finalités du régime, les bénéfices qu'on veut en retirer. Mais pour nous c'est clair, on veut négocier notre régime avec le gouvernement, mais on voudrait que le régime continue d'être géré, administré par la CARRA. Pour nous, ça reste dans la même perspective de la CARRA. On est satisfaits de la CARRA... dont elle fonctionne dans son ensemble au niveau de la gestion du régime.

M. Lelièvre: Les cas que... J'ai encore du temps, M. le Président?

Le Président (M. Bertrand): Oui, oui.

M. Lelièvre: Le cas que vous avez mentionné tout à l'heure, comme quoi il y avait eu des préjudices, est-ce que c'est des personnes dont la rente avait été surévaluée et qui ont été obligées de retourner de l'argent à la CARRA ou... C'est quel type de cas, vous dites?

Mme Roberge (Carole): ...question de rachat de service. Mais je laisserais M. Chagnon répondre plus spécifiquement à cette question-là.

M. Lelièvre: Bien... Oui.

M. Chagnon (Michel): O.K. Un des cas qu'on a mentionnés tantôt, c'est la situation de quelqu'un qui, avant de prendre sa retraite, décide à savoir s'il peut racheter des années de service. La réponse qu'il a reçue: oui, il peut racheter un certain nombre d'années, ce qui avait pour effet d'augmenter sa rente comme telle qu'il allait recevoir. Il prend la décision de partir, d'aller à la retraite et en même temps de faire le rachat — souvent, le temps que ça prend, ça ne se fait pas en même temps — en disant que tout allait être rétabli. Et la surprise qu'il a eue, c'est que, selon les règles — et, après vérification, c'est correct — il n'avait pas le droit de racheter les années en question. Donc, n'ayant pas le droit de racheter ces années-là, lui qui est rendu à la retraite maintenant se retrouve avec une rente diminuée à cause de cette situation-là. Mais, quand, lui, il a pris la décision d'aller à la retraite, il l'a prise de bonne foi, en pensant qu'il rachèterait, avec la conséquence positive que ça avait, et ce n'est pas ça qu'il a eu.

La compensation qu'on demande dans un cas comme ça... Nous, on dit que ça n'a pas de bon sens qu'on dise: Bon, c'est une erreur, le membre doit assumer cette erreur-là. Maintenant, tu vis jusqu'à la fin de ta retraite avec un revenu diminué de 1 000 $, comme si la CARRA n'avait aucune responsabilité là-dedans. Nous, on pense qu'il y en a une, responsabilité. On pense qu'elle pourrait se traduire avec une certaine compensation, mais on ne l'a pas évaluée en disant ça devrait être quoi, cette compensation-là. Mais, nous, on veut alerter en disant que... Il me semble qu'il faudrait le regarder dans cette perspective-là, en disant: Dans des

cas comme celui-là, il y a une conséquence difficile et qui est durable dans le temps pour ce membre-là qui a pris sa retraite avec des renseignements qui n'ont pas été corrects.

M. Lelièvre: Donc, comme organisme, la CARRA devrait être imputable et responsable de ses actes?

M. Chagnon (Michel): C'est ça.

Le Président (M. Bertrand): Est-ce que c'est tout?

M. Lelièvre: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): Merci. Alors, Mme Roberge, M. Chagnon, merci beaucoup. Et j'invite immédiatement les représentants des centrales des syndicats du Québec à se présenter à la table.

(Changement d'organisme)

Le Président (M. Bertrand): S'il vous plaît. Alors, nous recevons maintenant la Centrale des syndicats du Québec, Confédération des syndicats nationaux, Syndicat de la fonction publique du Québec, Fédération des infirmières et infirmiers du Québec et Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, représentés par mesdames et messieurs, et Mme Lanseigne?

Une voix: ...

Le Président (M. Bertrand): Non, Joncas. C'est vous qui commencez, qui présentez les gens? Alors, si vous voulez présenter les gens qui vous accompagnent, pour fins d'enregistrement, et faire votre présentation.

Centrale des syndicats du Québec (CSQ), Confédération des syndicats nationaux (CSN), Syndicat de la fonction publique du Québec inc. (SFPQ), Fédération des infirmières et infirmiers du Québec (FIIQ) et Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Mme Joncas (Nathalie): Bonjour. Vous avez ici devant vous les représentants des participants au comité de retraite du RREGOP, qui est le plus gros régime administré par la CARRA, et je vais laisser quand même les gens ici se présenter eux autres mêmes, en commençant à ma gauche.

M. Belhumeur (Richard): Richard Belhumeur, de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec.

M. Pelletier (Jean-Jacques): ...Pelletier, de la CSN.

Le Président (M. Bertrand): Voulez-vous répéter? Parce que je surveille le monsieur de l'enregistrement, là. Jean-Jacques...

M. Pelletier (Jean-Jacques): Jean-Jacques Pelletier.

Le Président (M. Bertrand): ...Pelletier.

M. Pelletier (Jean-Jacques): De la CSN.

Le Président (M. Bertrand): CSN. Mme Joncas, c'est fait.

Mme Lanseigne (Line): Line Lanseigne, Fédération des infirmières.

M. Doré (Denis): Denis Doré, Centrale des syndicats du Québec.

M. Morin (Jean-Charles): Jean-Charles Morin, Syndicat de la fonction publique du Québec.

Le Président (M. Bertrand): Merci. Pour fins d'enregistrement, c'est correct? Alors, vous pouvez y aller, madame.

● *(11 h 40)* ●

Mme Joncas (Nathalie): Les cinq organisations au nom desquelles nous prenons la parole aujourd'hui représentent environ 400 000 cotisantes et cotisants au RREGOP qui, par l'entremise de la caisse des employés, partagent le coût d'administration du RREGOP avec le gouvernement. Cela explique notre grand intérêt pour tout ce qui entoure la CARRA. Dans les prochaines minutes, nous allons faire état de notre perception passée et présente de la CARRA quant à ses orientations, son administration, son service à la clientèle ainsi que notre vision de l'avenir. Dans notre avis, nous avons longuement élaboré sur la situation passée et actuelle de la CARRA. Aujourd'hui, nous n'en ferons qu'un bref survol, car nous souhaitons plutôt insister sur son avenir.

Créée en même temps que le RREGOP, la CARRA était un choix gouvernemental à l'effet de se doter d'un organisme qui administrait les régimes auxquels l'État était partie. Au fil des années, les exigences en matière d'administration des régimes de retraite se sont multipliées et complexifiées. La CARRA a dû évoluer, mais elle l'a fait à un rythme beaucoup plus lent que beaucoup d'autres grands administrateurs de régimes de retraite. L'influence directe du Conseil du trésor, qui était alors le seul bâilleur de fonds, n'était sûrement pas étrangère à cet état de fait. Mais pour nous cela n'explique pas tout.

Ce n'est qu'à partir du début des années quatre-vingt-dix que l'attitude de la CARRA commence à devenir plus ouverte et plus attentive aux besoins de ses administrés. Depuis 1995, quand nous avons accepté de partager les frais d'administration du régime, nous sommes alors devenus vos partenaires. À partir de là, notre pouvoir d'influence face à la CARRA s'est accru. Mais nous sommes encore loin d'exercer sur l'administration du régime un contrôle proportionnel à notre apport financier.

La CARRA a pour mission d'administrer les régimes qui lui sont confiés en s'assurant que toutes et tous bénéficient des avantages auxquels ils ont droit. Pour nous, la CARRA est une administratrice de régimes au même titre que d'autres administrateurs. Sa situation n'est pas exceptionnelle, et, comme les autres, elle doit accomplir les tâches suivantes: elle doit

administrer le régime de façon efficace; elle doit apporter des changements requis par les parties de façon efficace et à moindres coûts; elle doit produire des évaluations actuarielles de façon régulière et avec promptitude; elle doit fournir au comité de retraite les moyens d'exercer sa responsabilité quant à la surveillance et à l'évolution du régime de retraite; et elle doit fournir à la clientèle un service de qualité rapide tant sur le plan de l'administration des droits que sur la diffusion de l'information.

Concernant le service à la clientèle, la CARRA doit être en mesure, et dans des délais acceptables, et cela, sans se tromper, de répondre aux différentes demandes d'information, de guider les gens de façon appropriée dans leurs demandes, d'avoir une attitude proactive, de donner à toutes et tous la possibilité d'exercer l'ensemble de leurs droits, de publiciser les changements apportés au régime et d'effectuer les différents calculs en vue de payer les prestations.

Mais, malgré les efforts des dernières années pour moderniser les processus de la CARRA, les services aux participantes et aux participants ne se sont pas améliorés; ils se sont plutôt détériorés et ont diminué à un niveau que nous jugeons inacceptable. Les délais sont devenus intolérables comparativement à ceux de d'autres grands administrateurs. Alors que souvent ils se mesurent en jours chez certains grands administrateurs, à la CARRA ils se mesurent en semaines, en mois et voire même en années. Un exemple: l'évaluation actuarielle au 31 décembre 2002 sera produite au cours de l'automne prochain.

Cet état de choses rend souvent peu utiles les informations fournies et laisse les administrateurs du régime — les membres du comité de retraite — dans l'impossibilité d'avoir une vision claire et précise de la situation du régime et des risques qui sont associés à son financement. Il faut comprendre que les engagements du régime sont très importants — 45 milliards au 31 décembre 2002 — et que des fluctuations, même mineures, par rapport aux hypothèses actuarielles peuvent avoir un impact majeur sur sa situation.

Nous déplorons aussi la qualité inférieure des services rendus. Ici, nous parlons de la nature des services et non pas de la façon dont les employés de la CARRA les rendent. Alors que la Loi des régimes complémentaires de retraite oblige à fournir un relevé des droits aux participants annuellement, la CARRA produit l'état de participation aux trois ans, et souvent il est incomplet. Dernièrement, plus d'un an après que des modifications importantes eurent été apportées aux modalités de rachat, la CARRA n'avait toujours pas informé les cotisantes et les cotisants des modifications de celles-ci. Malheureusement pour nous, il y a encore plus, de nombreuses erreurs. Quand un administrateur de régime dispose de trois ans pour valider le niveau définitif d'une rente, il y a de quoi se poser des questions.

À cause de ses erreurs, la CARRA doit mener différentes opérations, comme le remboursement des trop-perçus et les consolidations des données. Celles-ci sont essentielles pour garantir les droits des gens. Mais un travail bien fait dès le départ aurait sûrement permis de les éviter.

Nous pourrions élaborer longtemps sur ces difficultés, mais cela ne contribuerait pas à l'avancement des choses. Cependant, il faut remarquer qu'elles ne sont pas sans lien et qu'elles contribuent à se multiplier les unes aux autres. Par exemple, les difficultés proprement administratives, comme obtenir et traiter des données pertinentes, se répercutent sur le service à la clientèle, quand il s'agit de fournir aux participants des renseignements rapides et exacts, ainsi que sur le travail des administrateurs en vue d'estimer correctement l'évolution du régime et tout ce qu'ils risquent de rencontrer.

Ce portait nous paraît inquiétant, mais la situation, pour nous, n'est pas désespérée. Toutefois, pour que la CARRA puisse assumer correctement sa mission, il faut analyser les véritables causes des difficultés. La cause des problèmes de la CARRA est triple: des lacunes organisationnelles, l'absence d'équipement adéquat et un processus de gouvernance confus. Pour nous, aucune de ces causes ne devrait servir de prétexte à ignorer les autres.

L'organisation de la CARRA n'est pas structurellement intégrée, elle fonctionne plutôt en silo. Et, lorsque l'intégration se produit, l'intégration ne se fait pas nécessairement par les bonnes équipes. Cela a pour effet de mettre théoriquement l'ensemble des activités sur le même pied et entraîne une confusion entre ce qui relève des fins et ce qui relève des moyens. Ainsi, la Direction des services informatiques se retrouve la plupart du temps au-dessus des opérations au lieu d'être en appui, et alors la Direction de l'actuariat se retrouve plutôt dans un rôle très détaché du reste des opérations de la CARRA. Cette structure fait en sorte que personne n'a une vision globale du régime, ce qui amène des erreurs de conception qui nécessitent des correctifs qui compliquent les opérations courantes et contribuent à l'engorgement de la CARRA.

En résumé, on pourrait dire que le mode d'organisation actuel de la CARRA a pour effet d'occulter le fait qu'elle est d'abord une administratrice de régimes dont les tâches incluent comme partie le service à la clientèle et qui nécessite comme outil un soutien informatique.

La CARRA, comme... n'a pu se moderniser et elle doit composer avec des systèmes informatiques archaïques et très peu flexibles. Apporter des modifications aux régimes devient un exercice très long et très coûteux. Pour faire face à cela, les parties ont consenti des sommes importantes afin que la CARRA puisse remplacer ses systèmes d'administration. Encore là, c'est l'informatique qui a pris le pas, et nous avons dû effectuer de nombreuses démarches pour que le développement ne dépende pas seulement de ce service. Quant à nous, c'est l'actuariat qui aurait dû superviser ce genre de développement. Malheureusement, à la CARRA, c'est l'informatique qui semble être la solution à l'évolution de l'administration des régimes.

Dans la démarche en cours présentement, nous avons fait valoir nos avis et nous avons l'impression qu'ils sont pris en considération. Cependant, nous demeurons inquiets de la mainmise qu'exercent les Services informatiques tant sur le projet en cours que sur l'ensemble des opérations de la CARRA.

La CARRA doit administrer plusieurs régimes, et il semble qu'on ne lui ait pas accordé les moyens de le faire adéquatement. Dans son état actuel, la CARRA a énormément de difficultés à mener simultanément et

correctement l'ensemble de ses mandats. Selon nous, il arrive trop souvent que ses nombreux mandats entrent en conflit avec les opérations spécifiques du RREGOP. À cet effet, nous vous rappelons qu'environ 70 % du budget d'opération est financé par le RREGOP, ce qui nous amène à sa gouvernance qui est confuse.

La CARRA doit composer avec trois comités de retraite, des parties négociantes et d'autres dont les rôles et les responsabilités sont souvent flous et mal définis. De plus, elle doit se conformer à de nombreuses directives gouvernementales plus ou moins appropriées à sa situation. Cette confusion a pour effet de rendre théorique la reddition des comptes envers les cotisants, puisque en pratique la CARRA est toujours sous tutelle gouvernementale et relève du Conseil du trésor.

Voilà pour les constats. Nous allons maintenant porter notre attention sur notre vision des choses pour que le passé ne soit pas garant de l'avenir. Comme la CARRA l'affirme dans son document *Vision des services de la CARRA dans 10 ans*, elle vise à être performante et elle aspire à devenir l'un des meilleurs administrateurs de régimes de retraite au Canada. Elle souhaite offrir un service rapide, de qualité et personnalisé à l'ensemble de sa clientèle. Nous sommes d'accord avec tout cela et nous sommes prêts, comme nous l'avons toujours été, à investir les sommes nécessaires pour y parvenir. Mais l'argent n'est pas tout; d'autres réformes sont aussi indispensables.

● *(11 h 50)* ●

Pour réaliser ces objectifs, la CARRA doit revoir son organisation afin que la structure de la commission reflète mieux sont rôle d'administrateur de régimes de retraite. Ce recentrage autour de sa fonction essentielle doit se refléter dans la structure de l'organisation. Il faut éliminer le cloisonnement des activités, situer l'actuariat en position d'avoir une vue intégrée de l'ensemble des processus et lui donner les moyens de pouvoir déterminer les grandes orientations de développement des régimes de retraite. En termes clairs, cela signifie que l'informatique est au service de l'actuariat et surtout de l'administrateur du régime, et non pas que ces derniers doivent se débrouiller avec ce que l'informatique aura à décider.

Un tel recentrage sur sa mission première aura comme avantage d'aider la CARRA à ne pas se laisser distraire dans son organisation par des projets de développement d'outils qui ne sont pas au coeur de sa mission. Ce recentrage structurel doit s'accompagner d'une concentration sur ses activités essentielles.

La CARRA doit accorder à l'administration du RREGOP les efforts que justifie l'investissement financier effectué par les parties, ce qui implique qu'il faut lui donner les moyens pour que ses autres mandats ne nuisent pas à la qualité des services offerts à son client principal.

Pour réaliser ces objectifs, la CARRA doit se doter d'un système intégré d'administration, pas de différents processus et systèmes raboutés aux autres comme c'est présentement le cas. Elle doit entreprendre un virage important en ce qui concerne la conception du rôle des systèmes d'administration. Plutôt que d'investir massivement dans le développement à l'interne, elle doit prendre comme orientation d'acquérir des outils flexibles qui ont fait leurs preuves dans le marché de l'administration des régimes de retraite et questionner l'ampleur de son Service informatique. De plus, cette démarche ne doit pas être que technique, elle doit en premier lieu s'appuyer sur la révision des processus administratifs. Cette démarche est nécessaire, et ce, avant même de penser à mettre plus d'information en ligne pour tout le monde.

La structure organisationnelle en matière budgétaire doit être clarifiée et formalisée de manière à établir clairement le comité de retraite comme administrateur du régime, conformément à la pratique courante établie sur la Loi des régimes complémentaires de retraite.

Ceux qui assurent le financement de la CARRA et qui sont représentés par le comité de retraite devraient être pleinement responsables de sa gouvernance et devraient être en mesure de rendre des comptes aux participantes et aux participants. Il faut également s'assurer que le comité a les moyens de ses mandats et que la CARRA sait précisément à qui et sur quels sujets elle doit rendre ses comptes. Elle doit aussi savoir clairement quelles sont ses marges d'autonomie. Pour réaliser ces objectifs, il faut établir, à la CARRA, un processus complet et véritable de vérification intégrée, ce qui implique notamment l'instauration d'un comité de vérification et l'octroi, au comité de vérification, d'un mandat de suivi budgétaire intégré.

Le virage est inévitable si l'on veut que le comité de retraite puisse jouer correctement son rôle fiduciaire, que la CARRA puisse remplir au mieux sa fonction d'administratrice du régime et offrir le meilleur service possible aux participants. Vous pouvez être assurés que nos organisations sont prêtes à épauler la CARRA dans cette démarche et à collaborer avec le gouvernement pour établir les conditions de son succès. Après avoir accepté d'y investir plus d'argent, il faut s'assurer que cet argent est employé dans l'intérêt véritable des participants. Le processus budgétaire ainsi que la vérification qu'il implique sont les moyens de nous en assurer.

Ce qui rend cette exigence de suivi plus particulièrement importante, c'est que la CARRA est à une étape cruciale de son développement, puisque l'ensemble de ses systèmes d'administration doivent être renouvelés. S'il importe de faire les choses correctement, il est tout autant sinon plus... de ne pas tergiverser et de donner les coups de barre qui s'imposent.

La CARRA n'a pas seulement accumulé un certain retard par rapport à ce qui se fait aujourd'hui en matière d'administration de régimes de retraite, elle devra faire face, au cours des années qui viennent, à des demandes croissantes venant des participants plus préoccupés des questions de retraite, davantage conscients de leurs droits et moins tolérants à l'égard de ce qu'ils percevront comme des lacunes inadmissibles dans les services de leur administrateur de régimes.

Nous croyons qu'il faut restructurer la CARRA à partir de sa mission première: administrer les régimes. En tant que partenaires dans le financement et la gestion de l'administration, nous estimons que ce sont les parties prenantes au régime qui doivent piloter la restructuration de la CARRA. À notre avis, il est urgent qu'un des comités paritaires existants travaille à la planification et à une mise en oeuvre de cette restructuration. Il est par ailleurs essentiel que cette restructuration ait

comme orientation prioritaire le recentrage de la CARRA. Nous sommes convaincus qu'il faut agir vite et bien si nous souhaitons que la CARRA puisse accomplir correctement sa mission et nous vous invitons à mettre en place les conditions nécessaires à cette mise à niveau. Merci.

Le Président (M. Bertrand): Je vous remercie, madame. M. le député de Verdun, si vous voulez commencer l'échange.

M. Gautrin: Je vous remercie. Je vous souhaite la bienvenue parmi nous. Quand je vous écoutais et quand j'ai lu votre mémoire, vous utilisiez le terme «comité de retraite» au singulier, en page 10. Je vous le rappellerai: «La valeur de ses engagements et l'effet des rendements sur la dette du gouvernement et sur les cotisations des participants et des participantes devraient faire en sorte que les administrateurs, les membres du comité de retraite, puissent avoir tous les outils pour faire les études...» Quand vous arrivez aux modifications sur la gouvernance, vous parlez aussi d'un comité de vérification. Et je comprends l'importance du comité de vérification, mais, implicitement, derrière vous dites: Le comité de vérification doit faire rapport au comité de retraite — au singulier — à ce moment-là.

Le problème que ça soulève, et vous le comprenez assez bien, c'est que le RREGOP bien sûr est le plus gros contributeur et le plus gros régime de retraite, mais il y en a beaucoup d'autres qui ne sont pas dans votre comité de retraite.

Comment vous vous positionnez, à ce moment-là, à ce qui a été suggéré par d'autres personnes, à savoir qu'il y ait un conseil d'administration à la CARRA qui serait nommé — on pourrait discuter après sur la nomination du conseil d'administration — qui aurait des responsabilités de gestion traditionnelle de l'ensemble de la CARRA, donc de donner des services à chacun des régimes de rente, et qu'ensuite vous ayez vos propres comités de retraite qui gèrent votre propre régime de retraite?

Mme Joncas (Nathalie): Je vais laisser Mme Lanseigne...

Le Président (M. Bertrand): Mme Lanseigne.

Mme Lanseigne (Line): Oui. Bon, en fait, nous considérons que c'est une solution, mais il peut y en avoir d'autres. Nous sommes par contre convaincus que c'est les parties qui financent la CARRA qui doivent exercer sur l'administration un contrôle proportionnel à leur investissement.

Nous avons indiqué à la fin, dans nos recommandations, la création, en tout cas l'utilisation des comités paritaires permettant de piloter la restructuration de la CARRA. Donc, à travers la mise sur place de ce comité-là qui va revoir la restructuration de la CARRA de même que sa gouvernance, il y aura lieu d'évaluer la pertinence de créer un conseil d'administration ou autre comité qui pourra davantage se concentrer, là, sur l'administration comme telle des régimes.

M. Gautrin: O.K. Donc, vous n'êtes pas opposés, mais vous insistez sur le paritarisme et vous êtes au niveau de la réflexion qui va de l'avant.

Mme Lanseigne (Line): Peut-être juste... c'est vraiment sur une vision, sur une analyse globale. C'est une solution, mais c'est vraiment dans son ensemble qu'on pourra évaluer, là, les solutions.

M. Gautrin: J'ai compris. Et vous insistez sur l'importance, à ce moment-là, d'un comité de vérification. J'ai compris que le comité de vérification auquel vous faites référence, ce serait pour l'ensemble de la gestion de la CARRA, pas seulement sur la gestion du RREGOP.

Mme Lanseigne (Line): Tout à fait.

M. Gautrin: Merci. Deuxième question, à ce moment-là, parce que j'ai compris votre document. Vous vous inquiétez énormément à l'heure actuelle de la situation informatique. Vous plaidez pour que les modifications au système informatique ne se fassent pas de l'intérieur mais se fassent par un système clé en main. C'est ce que j'ai cru comprendre dans votre document. Et vous dites: Il y a quelque chose qui est un peu bizarre, qu'on demande à... Non? Vous n'avez pas l'air d'accord. C'est ce que j'ai cru comprendre.

Mme Joncas (Nathalie): Oui, oui.

M. Gautrin: Alors, je peux vous dire exactement...

Mme Joncas (Nathalie): Non, non. Non, c'est correct.

Une voix: Ça va?

M. Gautrin: Ça va? C'est correct?

Mme Joncas (Nathalie): Oui, oui.

M. Gautrin: Alors, est-ce que je comprends bien que vous plaidez, à ce moment-là, pour que ça ne se fasse pas de l'interne? Parce que vous dites: Ce n'est pas la mission principale de la CARRA de développer ces services informatiques. Mais vous dites: Il faudrait réellement qu'ils se développent pour donner le maximum de services dont nos membres ont besoin et en particulier nos actuaires ont besoin.

Mme Joncas (Nathalie): Il existe présentement beaucoup d'autres administrateurs de régimes. Il y a des systèmes qui ont fait leurs preuves. C'est certain que la CARRA, c'est un organisme, c'est un gros organisme, c'est spécial, mais tout système qui serait acheté devrait être adapté à la CARRA. Mais on croit qu'on partirait gagnant d'aller chercher des systèmes qui ont déjà fait leurs preuves plutôt que d'essayer de refaire la roue puis de réinventer encore...

M. Gautrin: Et ne pas réinventer le bouton à quatre trous quand quelqu'un l'a inventé ailleurs. C'est bien ce que je comprends?

Mme Joncas (Nathalie): Exactement.

M. Gautrin: Je vous remercie.

Le Président (M. Bertrand): Est-ce que ça termine vos interventions, M. le député de Verdun?

M. Gautrin: Bien, j'en aurais peut-être d'autres.

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

M. Gautrin: Attendez, j'en ai une dernière, si vous me permettez. J'en ai une dernière parce que je... Vous allez peut-être répondre à une question. On va la poser cet après-midi. Les gens qui sont venus témoigner avant vous se sont plaints que, lorsqu'ils ne siègent pas au comité de retraite, il y a des éléments des procès-verbaux qui ne leur sont pas transmis. Vous êtes, vous, des membres du comité de retraite. Je sais qu'il y a d'autres membres que vous, mais enfin vous êtes les membres syndicaux du comité de retraite.

● *(12 heures)* ●

Est-ce qu'il y aurait peut-être une explication qui justifierait que des parties des procès-verbaux du comité de retraite — et là actuellement on nous a donné le procès-verbal de la réunion du je ne sais plus quand, là — ne soient pas transmises à des syndicats qui ne sont pas présents au comité de retraite parce qu'ils représentent des groupes un peu plus petits que d'autres?

Mme Joncas (Nathalie): Je vais laisser M. Doré répondre à cette question.

Le Président (M. Bertrand): M. Doré.

M. Doré (Denis): Oui, effectivement, on sait que ça arrive, mais on ne pense pas que ce soit à nous, là, d'expliquer les raisons de ça. Je crois que la CARRA va être très en mesure de vous dire pourquoi ces informations-là ne sont pas divulguées.

M. Gautrin: Mais vous confirmez qu'elles n'ont pas été...

M. Doré (Denis): C'est possible.

M. Gautrin: Parfait. Je vous remercie.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Montmorency.

M. Bernier: Bonjour. Bienvenue. Merci de votre participation. Avant d'aborder les aspects de confiance par rapport à vos cotisants versus la CARRA, il y a un petit point que je voudrais soulever. Vous avez parlé de la problématique au niveau de la mise à jour des systèmes, la mise à jour des équipements informatiques, tout ça. De vos prédécesseurs, on a entendu tout à l'heure un groupe qui nous a mentionné la problématique en regard de l'adoption des budgets, le trop long délai, qui pourrait être une des causes, là, dans la planification ou dans la mise à jour du parc ou des systèmes informatiques. Est-ce que vous faites les mêmes constatations? Est-ce que le fait d'avoir des délais qu'on nous a dit jusqu'à huit mois avant d'adopter les budgets cause cette problématique de concrétisation, d'apporter la modernisation des systèmes?

Mme Joncas (Nathalie): O.K. Là, il y a comme deux questions, les budgets et le système informatique. Le budget...

M. Bernier: Bien, est-ce que les délais des systèmes causent, selon vous, une problématique par rapport à la mise à jour de l'administration de la CARRA?

Mme Joncas (Nathalie): Non. Regarde, moi, je vais vous parler de... Il y a un budget qui a été dégagé pour les systèmes d'informatique, pour remettre à jour les systèmes d'administration. Ce budget-là, il est connu, il a été entendu ça fait assez longtemps. Pourquoi il y a des retards? C'est parce que le développement nous inquiète beaucoup, et il y a eu beaucoup de problèmes dans l'avancement de ce projet-là. En ce qui concerne les budgets puis le huit mois que vous parlez, le budget annuel de la CARRA, je vais laisser M. Doré vous en parler.

Le Président (M. Bertrand): M. Doré.

M. Doré (Denis): De ce côté-là, c'est très relatif. Il y a des moments où effectivement... Il y a eu une année, là, dont je me rappelle, peut-être 2001, où ça nous a pris beaucoup de temps à se placer sur le budget. Mais, normalement, c'est triste, là, mais on se retrouve à l'adopter, les parties, vers mars. Des fois c'est parce que les parties ont de longues discussions avant d'arriver à une entente, d'autres fois aussi c'est parce que la demande budgétaire nous est arrivée tardivement, ce qui n'empêche pas quand même la CARRA, là, d'opérer sur ses bases normales, parce que ça fait partie de nos ententes à l'effet que, minimalement, à défaut d'entente, bien, ils vont avoir le budget de l'année qui précède.

Il peut arriver qu'on tergiverse. Cependant, ce qu'on peut dire, c'est que, nous, de notre côté, on a toujours été prêts à mettre dollar pour dollar l'équivalent de ce que le gouvernement mettait par rapport à la part du RREGOP, et ce n'est pas nous qui faisons traîner l'adoption du budget.

M. Bernier: Non, ce n'est pas dans ce sens-là que je posais ma question. Mais ce que je voulais voir, c'est si, en ce qui regarde les délais au niveau de l'adoption du budget, ça causait un préjudice par rapport à la clientèle ou par rapport à la mise à jour de l'administration de la CARRA.

M. Doré (Denis): Non.

M. Bernier: Non. Votre réponse est non. C'est bien. Au niveau de la fiabilité...

Le Président (M. Bertrand): Je m'excuse, mais il y a quelqu'un d'autre qui veut répondre. Oui.

Une voix: M. Pelletier.

M. Pelletier (Jean-Jacques): C'est moi.

Le Président (M. Bertrand): M. Pelletier.

M. Pelletier (Jean-Jacques): Oui. Je voulais ajouter que certains des retards viennent justement des inquiétudes qu'on avait. Pour prendre peut-être une image, on ne voulait pas se retrouver avec un petit GIRES, et à certains moments on était inquiets de la façon dont le développement était orienté. On a exigé d'avoir de nouvelles présentations. Compte tenu de l'ampleur des sommes qu'on investit puis que c'est de l'argent dont on est redevables de l'utilisation à nos membres, eh bien, on pense que c'est important d'être certain d'avoir quelque chose qui va vraiment, à terme, aider aux services qui leur sont rendus.

C'est nos inquiétudes qui nous ont amenés à demander des présentations supplémentaires à certains moments, à faire modifier certaines orientations. Parce que, au début, c'était: on développe tout à l'interne, on réinvente la roue, on repart à partir de zéro, on construit tout morceau par morceau et on raboutera quand on pourra, et ça, ça nous inquiétait. Et, le temps qu'on devienne plus familiers avec ce qui était vraiment l'intention initiale de la CARRA, le temps qu'on aille chercher de l'information pour avoir des points de vue différents, qu'on puisse comparer, qu'on demande de l'expertise pour ne pas voter juste sur l'erre d'aller ou n'importe comment... Bien, ce sont des matières complexes, puis ça a exigé qu'on prenne le temps de retarder certaines décisions.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Montmorency.

M. Bernier: Au niveau de... Je vais aborder un autre sujet. En ce qui regarde... Vous avez mentionné, bon, la problématique au niveau de la mise à jour des systèmes et des équipements. Est-ce que vous croyez que la fiabilité des informations en regard de vos membres au niveau des cotisations qu'ils paient à la CARRA... Est-ce que vous croyez que la CARRA actuellement permet à vos membres d'avoir toute la sécurité, toute l'information, toute la qualité de l'information nécessaire pour juger des contributions qu'ils ont faites dans le cadre de leurs fonds de pension? Est-ce que vous jugez que la CARRA est en mesure de certifier ces choses-là? Est-ce que vos gens sont satisfaits par rapport à la qualité de l'information qu'ils obtiennent?

Le Président (M. Bertrand): Mme Lanseigne.

Mme Lanseigne (Line): Au niveau de la qualité des données, je pense que oui, les données dans l'ensemble sont fiables, hormis certaines erreurs. Le problème est beaucoup plus au niveau du délai d'information, compte tenu... On l'a mentionné, les états de participation sont remis aux trois ans. C'est les délais tant dans la diffusion des données que des corrections, par exemple. Alors, ça, c'est un volet qui est important et qui peut nuire, là, au niveau de la prise de décision des prestataires. Il y a la qualité de l'information aussi, le support que la CARRA peut fournir pour aider à comprendre le régime et les différentes nuances, de même qu'un meilleur support qui pourrait être offert de la part de la CARRA au niveau de la prise de décision des bénéficiaires, là, au niveau des opportunités de retraite et des meilleures décisions qui pourraient être prises. Donc, ce n'est pas tant la donnée comme telle que tout ce qui enrobe le traitement des données qui pourrait finalement être amélioré.

M. Bernier: Est-ce que vous considérez que présentement l'information qui est fournie à tous les trois ans par la CARRA au niveau de ses cotisants... Est-ce que cette information-là est suffisamment compréhensible par vos membres? Est-ce qu'ils ont une facilité ou est-ce que vous jugez que c'est trop complexe, la façon dont on renseigne les gens?

Le Président (M. Bertrand): M. Doré.

M. Doré (Denis): Malheureusement, nous sommes obligés de dire que ce n'est présentement pas satisfaisant. C'est très loin de rencontrer les règles qu'on retrouve, là, dans la Loi des régimes complémentaires de retraite, par exemple, où un relevé de droits doit être produit à toutes les années pour l'ensemble des participantes et participants, alors qu'à la CARRA c'est produit, pas statutairement, mais, en pratique, à tous les trois ans. Et, encore là, souvent l'état de participation va être incomplet parce qu'il y a des erreurs qui vont avoir été détectées. Et je ne sais pas si vous êtes familier avec un état de participation de la CARRA. Il y a un recto où on a des simulations pour l'avenir et un verso où on a l'ensemble de nos données, et souvent on va se retrouver avec un recto qui est vierge, sauf le nom de l'individu, avec aucune perspective pour l'avenir parce qu'il y a des erreurs de détectées, et ça, il y en a malheureusement beaucoup.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Verdun, une dernière.

M. Gautrin: Bien, je profite de la chance qu'il nous reste un peu de temps pour poser une question. Vous venez de traverser une situation un peu particulière qui était le changement des modes de rachat des années de service. Est-ce que globalement maintenant vous pouvez dire que la CARRA a donné une information suffisante à vos membres quant au choix qu'ils devaient faire? Êtes-vous satisfaits de la manière dont ça s'est passé? Vous compreniez qu'il y avait des choix à faire à un moment, même si on prenait l'ancien régime ou le nouveau régime. Enfin, vous êtes aussi familiers que moi avec ces questions-là. Quel jugement vous portez, maintenant que le processus est terminé sur le fonctionnement de la CARRA à cet effet-là?

Le Président (M. Bertrand): Une minute. M. Doré, ça semble vous qui êtes désigné.

M. Doré (Denis): Oui. Ça va être rapide. Malheureusement, cela a été déficient. La loi a été adoptée, je crois, en 2002, en fin juin. Le premier communiqué qui pouvait s'adresser à l'ensemble des cotisantes et cotisants est apparu en août dernier, un an

et quelques plus tard. De notre côté, les gens des syndicats, il est bien évident qu'on a accompli notre tâche d'informer nos membres, et l'information s'est rendue, là, dans la grande majorité des cas. La preuve, la CARRA a été inondée de demandes de rachat comme il n'y en a jamais eu. Donc, l'information s'est quand même rendue. Mais, du côté de la CARRA, malheureusement, on est obligés de dire que ce n'était vraiment pas satisfaisant.

M. Gautrin: Permettez-moi de faire une dernière remarque. Je dois dire que l'information que les syndicats avaient faite — je l'ai lue — était de très bonne qualité. Je tiens à vous féliciter à cet effet-là.

Le Président (M. Bertrand): Merci. Mme la députée de Mirabel.

● *(12 h 10)* ●

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Bonjour à tous et à toutes et merci pour votre participation à cette commission. J'aimerais savoir si vous êtes d'accord avec le Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec, qui ont présenté leur mémoire tantôt, qui demande qu'une compensation soit versée par la CARRA lorsqu'une information erronée entraîne un préjudice.

Mme Joncas (Nathalie): Ce que je vous dirais, c'est que, nous, on vise plutôt non pas à compenser mais à s'assurer que la majorité des activités de la CARRA n'aboutissent pas avec des erreurs ou des préjudices comme ça. La majorité des administrateurs de régimes, il y en a des gros, il y en a des plus petits, mais ils sont capables de mettre en place des systèmes qui vont être efficaces et qui dans la majorité des cas vont arriver avec des rentes, vont donner des prestations pour... Donc, nous, notre direction est plutôt: essayons plutôt de mettre en place des processus qui vont faire en sorte que ce qu'on va donner aux participants, ça va être les bons montants de rente, et comme ça les participants...

Bon, on n'est jamais à l'abri des erreurs, mais ce qu'on croit, c'est que, dans la majorité des cas... Puis, si on va voir dans d'autres grands administrateurs, on devrait être capable d'arriver avec un système puis avec des systèmes pas d'erreur. En tout cas, nous, notre orientation, c'est beaucoup plus d'essayer de mettre en place ces systèmes-là pour essayer de ne pas faire justement ces erreurs.

Le Président (M. Bertrand): Mme la députée de Mirabel... Oui?

M. Morin (Jean-Charles): Nous, ce qu'on vise, c'est vraiment que la CARRA soit imputable des erreurs qui sont commises de sa part et qu'elle cesse de dire: Je ne suis... Parce que souvent les gens qu'on représente font affaire avec leur Service du personnel, et le Service du personnel, qui a pris l'information à la CARRA, la transmet, et la CARRA s'en lave les mains. Si l'information est fausse, peu importe d'où elle vient, même si elle provient de la CARRA elle-même, nous, on dit: Il faut qu'il y ait une certaine imputabilité des erreurs qui sont commises. C'est ça qu'on vise. La façon de le regarder, ça, on ne l'a pas approfondi, mais on prétend qu'il doit y avoir une certaine imputabilité des erreurs qui pourraient être commises, particulièrement au niveau de l'établissement des rentes.

Le Président (M. Bertrand): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Le Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec a aussi affirmé recevoir des procès-verbaux qui n'étaient pas conformes aux originaux. J'aimerais avoir vos commentaires à cet effet et si vous avez déjà eu connaissance de cette pratique.

Mme Joncas (Nathalie): Bien, je pense que... C'est ça. Je pense que la CARRA va être plus en mesure de vous dire pourquoi l'information n'a pas été communiquée. Je laisserais plutôt la CARRA cet après-midi répondre.

Mme Beaudoin: Est-ce que vous avez déjà entendu parler de cette pratique-là auparavant?

Mme Joncas (Nathalie): Bien, je vous dirais qu'il y a plusieurs demandes d'information qui sont faites fréquemment au comité de retraite. Le comité de retraite essaie dans la mesure du possible, puis avec l'aide de ce que la CARRA nous donne, de voir: Est-ce que c'est de l'information qui est confidentielle à l'administration de la CARRA ou c'est de l'information qu'on peut divulguer? Généralement, quand c'est apporté au comité de retraite, le comité de retraite se penche sur: Est-ce que, oui ou non, cette information-là, c'est de l'information qui doit être communiquée? Bon, il y en a de toutes sortes, là. Il y a celle-là, il y a plusieurs autres... Mais peut-être que plus précisément là-dessus la CARRA pourra préciser pourquoi celle-là est donnée ou pas.

Le Président (M. Bertrand): Oui, Mme la députée de Mirabel. Autre question?

Mme Beaudoin: Merci. Merci, M. le Président. La CERA et le RACAR sont venus dénoncer ici la trop grande influence exercée par les parties négociantes à la CARRA. Pouvez-vous commenter cette affirmation?

Le Président (M. Bertrand): M. Pelletier.

M. Pelletier (Jean-Jacques): Je vous dirais que le point de vue qu'on a toujours défendu, c'est que les parties négociantes, ce sont celles qui financent, et que celles qui financent devraient exercer un contrôle sur les processus, sur les améliorations à apporter. En ce sens-là, on n'est pas en désaccord avec le fait que les parties négociantes, qui paient pour le fonctionnement de la CARRA, puissent être ceux qui ont leur mot à dire sur son financement, son mode de fonctionnement, sur comment il convient de faire évoluer la CARRA.

Le Président (M. Bertrand): Oui.

Mme Joncas (Nathalie): Comme on vous l'a dit dans notre avis, présentement nous trouvons

effectivement que la gouvernance de la CARRA, elle est confuse. Et là nous croyons qu'il faut améliorer ça. Mais, présentement, tel que c'est construit, comme le RREGOP finance 70 % du budget, bien, nous croyons que le RREGOP et les parties devraient avoir leur mot à dire sur le financement de la CARRA, parce que présentement c'est comme ça que ça se fait. C'est sûr que ça fait une gouvernance confuse, et on est prêts à regarder comment ça, ça pourrait être amélioré.

M. Doré (Denis): Si vous me permettez...

Le Président (M. Bertrand): Oui.

M. Doré (Denis): ...j'irais plus loin, là. N'en déplaise aux gens qui représentaient les cadres, on trouve même qu'on n'a pas assez de pouvoirs. On préférerait en avoir plus.

Le Président (M. Bertrand): Votre message est passé. Mme la députée.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Vous avez mentionné tantôt que le système informatique était définitivement inadéquat et vous avez mentionné qu'il faudrait s'inspirer d'autres organismes. Est-ce que vous avez des organismes en vue?

Mme Joncas (Nathalie): Ce qu'on a suggéré, comme on vous a dit... Bon, le mémoire a été produit ça fait quelque temps. C'est sûr que ce projet-là a évolué. Et ce qu'on croit, c'est qu'il faut aller voir à l'extérieur comment ça se fait dans d'autres organismes, quel genre de système ils ont mis en place, pour ne pas faire les mêmes erreurs. Donc, nous, on croit qu'il en existe. Il y en a qui réussissent. Il faut aller voir comment ils travaillent, et après ça on pourra... Et il faut aussi que la CARRA fasse le travail de redéfinir comment ses processus administratifs doivent être... comment elle doit voir l'administration du régime, parce que, présentement, comment elle fonctionne, la CARRA, ce n'est vraiment pas... Elle fonctionne vraiment en silo et non pas de façon intégrée, et, pour nous, ça, c'est vraiment une des choses qu'elle doit revoir.

Je pourrais peut-être vous donner un exemple. Puis là les exemples, ils ont toujours leurs limites, mais, tu sais, je trouve que nos régimes de retraite sont un petit peu comme une chaîne de montage avec des automobiles, il y a plusieurs étapes. Et là on a essayé de moderniser nos systèmes puis on a dit à chacune des étapes de la chaîne de montage: Bien, s'il vous plaît, essayez de vous améliorer, modernisez-vous, mais on n'a jamais regardé finalement c'était quoi, le modèle qu'on voulait. Puis, au lieu de dire, tu sais, de demander à notre ingénieur: Dessine-nous un modèle beaucoup plus performant, bien, on est allé voir chacune des étapes de la chaîne de montage puis on leur a dit: Essayez de nous faire ça un petit peu plus performant. Bien là on se retrouve avec une voiture finalement qui s'en va un petit peu trop croche. Ça fait que ce qu'on dit, nous autres: il faudrait qu'il y ait une vision globale de la chaîne de montage puis qu'on redessine où on veut en venir, et après ça, bien, on sera capable de trouver pour chacune des sections les bons outils. Il faut le prendre à l'envers.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Gaspé, en vous soulignant que je garde un peu de temps pour le député de Chutes-Chaudière.

M. Lelièvre: Merci, M. le Président. Bonjour. Je voudrais revenir sur deux éléments, la question de l'imputabilité et aussi une question de circulation de l'information. Tout d'abord, la question de l'imputabilité. Je pense que les syndicats, vous êtes très concernés par cette question. Lorsqu'un de vos membres subit un préjudice — puis là je ne parle pas de la CARRA — vous avez des procédures de règlement de dossiers, vous avez des procédures de griefs, vous avez des procédures d'arbitrage, il y a des tribunaux administratifs pour gérer tout ça. Ce qui me surprend, c'est quand vous parlez d'imputabilité, que vous avez un organisme qui a des systèmes déficients. Vous dites: Bien, on est mieux de regarder comment on peut régler les problèmes. Oui, ce qui m'a fait sursauter, c'est un peu votre affirmation, monsieur — je pense que c'est M. Pelletier; pas M. Pelletier, M. Morin — une certaine imputabilité. Pour moi, l'imputabilité, elle n'est pas variable, on est responsable ou on ne l'est pas. La CARRA a des responsabilités, et, lorsqu'il y a des personnes qui subissent des préjudices, je pense qu'il y a lieu de regarder sérieusement cet aspect-là, parce que ce n'est pas un domaine que l'on ne peut être ni chair ni poisson, hein? Je pense que c'est clair que, quelqu'un qui subit un préjudice, il doit être réparé.

En ce qui a trait à toute la question de l'information et des procès-verbaux que j'ai vus tout à l'heure, on vous pose la question, et vous semblez quand même relativement tièdes par rapport à la question qu'on vous pose. Les réponses sont ténues. Ma collègue vous a posé la question: Êtes-vous au courant que l'on tronque les procès-verbaux? La question est simple: Oui ou non? Est-ce que ça revient uniquement à la présidence de la CARRA de tronquer ces informations? Vous recevez des informations de façon confidentielle. Est-ce que les autres syndicats participants ne pourraient pas recevoir cette information de nature confidentielle avec un engagement à la confidentialité? J'essaie de comprendre les raisons qui motivent que des procès-verbaux sont tronqués alors qu'ils cotisent. Ils cotisent, mais ils ne font pas partie du comité de gestion. Alors, est-ce que... Ce sont des membres qui cotisent à la CARRA, ils ont des représentants qui essaient d'obtenir de l'information et on voit apparaître ce matin des procès-verbaux tronqués.

Le Président (M. Bertrand): Qui répond?

Mme Lanseigne (Line): Au niveau...

Le Président (M. Bertrand): Mme Lanseigne, M. Morin ensuite, parce qu'il a l'air à vouloir dire quelque chose aussi, là.

● *(12 h 20)* ●

Mme Lanseigne (Line): Oui, c'est ça. Oui, ça va être juste l'imputabilité. Dans un premier temps, l'imputabilité, c'est quand même un élément qu'on trouve très important. Et d'ailleurs, dans la structure actuelle, il y a quand même des recours de même que des comités, là. Il y a un comité sur lequel je siège qui est le comité

sur les problèmes administratifs. Donc, on tente de trouver des solutions.

Cependant, le problème d'imputabilité, c'est dans la façon de le régler. On peut dire: Oui, on opère compensation à chaque cas où on considère que l'information qui a été donnée n'est peut-être pas nécessairement toujours adéquate — parce qu'on n'est jamais sur des cas d'illégalité, là — sauf que le moyen qu'on préconise... et de là pourquoi on est ici aujourd'hui puis qu'on vous fait des recommandations. C'est qu'on veut revoir la façon d'administrer le régime, de le rendre plus efficient, et plus efficace, et beaucoup plus rapide. Et on veut aussi que la CARRA puisse jouer un rôle de support plus important auprès des bénéficiaires. Donc, le problème d'erreur ou de mauvaise information sera réglé par le biais d'une meilleure administration, tant par la façon d'administrer que l'amélioration des systèmes informatiques et aussi d'autres moyens qui pourront être mis en place. Je pense que ça, c'est l'élément sur lequel, nous, on veut travailler pour régler les problèmes d'erreurs qui pourraient avoir des impacts sur nos membres.

M. Morin (Jean-Charles): Quand je vous ai dit tout à l'heure «une certaine imputabilité», il faut reconnaître qu'il y a plusieurs intervenants dans le dossier à notre niveau et savoir qui est imputable de quoi. Et, quand vous avez mentionné, tout à l'heure, M. le député, qu'il y avait des recours, qu'on connaissait les recours, etc., oui, il y a des recours puis il y a également l'application de la loi.

Je vais vous donner un exemple pour bien illustrer ce que je veux présenter. Lorsqu'une personne se présente chez un employeur, un ancien militaire, qu'elle arrive dans le giron de la fonction publique, va voir son employeur, demande: Est-ce que mon service militaire est rachetable? on lui dit non, la personne laisse aller, laisse filer et, au bout de 12, 13 mois, 14 mois rencontre un de ses confrères qui, lui, a eu la possibilité de racheter... Mais la loi, ce qu'elle dit: Tu dois racheter dans les 12 mois. 12 mois sont écoulés, ça fait 14 mois. C'est ce genre de situations là qui sont déplorables. Peu importent les recours que nous pourrions exercer, la loi prétend que c'est dans les 12 mois. Tu ne l'as pas fait dans les 12 mois. Même si on a fait témoigner l'employeur à l'effet que cette demande-là avait été faite à l'intérieur des 12 mois prévus dans la loi, l'arbitre a maintenu 14 mois. C'est tout.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Gaspé, dernière question.

M. Lelièvre: Bien, M. le Président, si je veux entendre la réponse sur l'autre élément... Bien, en tout cas. On nous a donné un exemple ce matin. Quelqu'un a communiqué avec la CARRA, la CARRA lui a dit donné une information. Il a pris sa retraite sur la base de l'information puis il se retrouve avec sa rente amputée. Bien, qui est responsable? Parce qu'il n'aurait pas pris sa retraite à cette date-là. Moi, je pense que la CARRA comme organisme et collectivement tous ceux qui contribuent à la CARRA, au RREGOP, dans les différents... c'est-à-dire qui contribuent dans les différents régimes de retraite, doivent assumer une responsabilité. C'est comme tout le monde se dit: On se lave les mains parce qu'on n'est pas responsables. Moi, je pense qu'il faut avoir à quelque part un mécanisme de responsabilisation des décisions qui sont prises. Quelqu'un subit un préjudice, non?

Puis, d'autre part, moi... En tout cas, on va poser des questions à la CARRA cet après-midi, mais la question de tronquer les procès-verbaux, je pense que, pour conserver de l'information confidentielle qui est importante, bien, à ce moment-là, il y a lieu, si on veut arrêter de faire des mécontents, de trouver des mécanismes pour justement avoir une circulation de l'information, au moins, puis la protéger. Alors, je pense que vous êtes capables de penser à ça. J'imagine que, au niveau de la CARRA, lorsque vous discutez de ça, vous êtes partie prenante. Si vous me dites... Je vois les noms qui ont participé au comité, puis le président était là, puis il y a des procès-verbaux qui sont tronqués.

Le Président (M. Bertrand): 30 secondes pour une réponse, M. Pelletier. Une chance que vous avez fermé votre cellulaire, parce que j'étais pour vous...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Pelletier (Jean-Jacques): J'aimerais ça qu'il y ait une réponse simple à votre question. Mais, juste pour reprendre votre exemple, pourquoi il y a une erreur? Parce que l'employeur, qui, lui, n'est pas imputable, n'a pas envoyé le bon renseignement et que ça a pris un certain temps parce que les gens qui accordent les budgets ont fait en sorte que la CARRA n'avait pas assez de ressources et que là ça a pris plus que 12 mois avant de réussir à vérifier cette chose-là qui est... Parce que souvent, le salaire de référence, par exemple, ou l'expérience, l'employeur fait un rapport, donne des informations. L'année suivante, les informations sont changées. Ceux qui ont répondu à l'employé entretemps sur la base des informations reçues... Alors, c'est sûr que, si vous voulez rendre les employeurs imputables des renseignements qu'ils donnent à la CARRA, bien...

Le Président (M. Bertrand): Merci, M. Pelletier. M. le député de Chutes-Chaudière.

M. Picard: Merci, M. le Président. Deux rapides questions: Si je reprends la question de la députée de Mirabel tout à l'heure sur le mémoire présenté par le Syndicat des professionnels, est-ce que vous considérez que, les membres du Syndicat des professionnels, le RREGOP est inéquitable envers eux autres? Tantôt, la députée a posé la question, puis, moi, je n'ai pas compris la réponse, là. Ce n'était pas...

Mme Joncas (Nathalie): Bien, ce que je vous dirais: ça, c'est une question que chacune des parties veut modifier le régime, là. Je ne pense pas qu'ici... Je ne voudrais pas m'embarquer dans une négociation des bénéfices, qui est-ce qui bénéficie de quoi et qu'est-ce qui avantage un puis désavantage l'autre. Un régime de retraite, c'est global. Des fois certains trouvent des inéquités, d'autres... Ce n'est jamais totalement équitable. Mais je ne voudrais pas, avec vous, ici, discuter qu'est-ce qui privilégie un puis l'autre, là.

M. Picard: J'ai bien compris votre réponse. Merci. Deuxième question. Qu'est-ce que je comprends de votre présentation? La CARRA, c'est l'Informatique qui dirige. Service à la clientèle: pas très proactif. Vous êtes disponibles pour revoir la restructuration, la gouvernance. Question bien simple: Comment qualifiez-vous vos relations avec la CARRA?

Le Président (M. Bertrand): M. Doré.

M. Doré (Denis): Oui. Nos relations avec la CARRA sont très bonnes, là, de façon générale et globale. Il n'y a pas de problème de ce côté-là. Et d'ailleurs on l'a souligné dans notre présentation tout à l'heure, ça n'a pas rapport avec les gens, ça a rapport avec les moyens que ces gens-là ont, et les problèmes rencontrés sont des problèmes surtout de moyens et surtout pas d'individus et de bonne entente ou de mauvaise entente, là, entre les parties.

Le Président (M. Bertrand): Pour l'information du député de Chutes-Chaudière, tous les groupes... Si j'avais une conclusion, là, la confiance envers la CARRA est là, mais il y a des questions administratives, c'est à peu près unanime, là, à regarder. Est-ce que vous avez une autre question, M. le député?

M. Picard: M. le Président, si vous permettez, je n'ai pas parlé de personne, j'ai parlé de l'organisation de la CARRA. Il faut être très clair, là.

Le Président (M. Bertrand): Je voulais juste vous informer sur le sentiment depuis ce matin, monsieur. Si vous ne voulez pas d'information, j'ai juste à ne pas en donner. Je n'ai pas de problème avec ça.

M. Picard: Non, non, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): Allez-y, il vous reste un petit peu de temps.

M. Picard: Tantôt, vous avez souligné aussi que ça prendrait un comité de vérification. Est-ce que je dois comprendre qu'il n'y a aucune vérification qui est faite, à la CARRA, des données?

M. Pelletier (Jean-Jacques): La loi nous met dans une position un peu étrange: les budgets sont décidés par les parties, le comité de vérification, qui est le comité de vérification du RREGOP et non pas de la CARRA, envoie dans... fait un certain suivi mais ne reçoit pas les états financiers de la CARRA, reçoit plutôt ceux du RREGOP. Alors, il y a vraiment une grande confusion dans toute la façon dont la reddition de comptes est constituée actuellement par la loi.

Le Président (M. Bertrand): Une dernière question.

M. Picard: Un commentaire, M. le Président, alors que je comprends qu'il y a peut-être un manque un petit peu de transparence ou manque d'information qui... manque de fils, là, qui sont mal attachés. En tout cas, on posera les questions cet après-midi à la CARRA tout simplement. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): Je vous remercie. Ça termine cette rencontre. M. Doré, Mme Joncas, MM. Pelletier, Morin, Mme Lanseigne et M. Bellehumeur, merci beaucoup. Compte tenu de l'heure, je suspends les travaux de cette commission jusqu'à 14 heures cet après-midi.

(Suspension de la séance à 12 h 29)

(Reprise à 14 h 2)

Le Président (M. Bertrand): À l'ordre, s'il vous plaît! Je rappelle le mandat: la Commission des finances publiques est réunie afin de procéder à des consultations particulières et de tenir des auditions publiques dans le cadre du mandat... de son mandat d'examen des orientations — ça fait mandat souvent — des activités et de la gestion de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

Est-ce qu'il y a des remplacements? Non, on continue comme cet avant-midi.

Alors, nous recevons les représentants de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la CARRA, dont il a été beaucoup question cet avant-midi. M. Vu, comme président, c'est à vous la parole? J'apprécierais que vous présentiez d'abord les gens qui vous accompagnent, et ensuite faire votre présentation.

Exposé du président de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, M. Duc Vu

M. Vu (Duc): Merci, M. le Président. Mme et MM. les députés, permettez-moi de vous présenter, à ma droite, Me Serge Birtz, qui assume présentement les fonctions de vice-président au Service de la clientèle; à mon extrême gauche, M. Bernard Beauchemin, vice-président à l'administration; et, tout près de moi, à ma gauche, M. Yves Slater, directeur de l'actuariat, du développement et de la planification stratégique.

Alors, c'est un grand honneur de participer, en ma qualité de président de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, à cette séance de la Commission des finances publiques relative à l'étude des orientations, des activités et de la gestion de la CARRA. Je désire tout d'abord vous remercier pour cette initiative qui ultimement profitera à notre clientèle. Vous me permettrez de permettre à mes collègues de soutenir mes échanges avec vous. Convaincu que nos échanges seront fructueux, je tenterai, dans mon exposé préliminaire, de décrire de mon mieux la mission de la CARRA, de situer ses activités dans ce cadre, de dégager cette situation récente et actuelle en vous faisant notamment un bref bilan, et enfin de vous décrire notre vision collective de l'avenir avec comme toile de fond la clientèle en tête.

Une mission fondamentale: préparer l'avenir. Un avenir se profile à chaque étape de vie, et il est essentiel que chacune de celles-ci soit le tremplin pour préparer la prochaine. Le retrait du marché du travail présente à cet égard le moment privilégié pour bénéficier des fruits de notre labeur. La CARRA a donc pour mission de s'assurer que les participants et les prestataires des

régimes qu'elle administre bénéficient de tous les avantages auxquels ils ont droit et à cette fin de les aider à bien planifier leur retraite. Voilà comment nous voyons notre mission. Cette vision confère une dimension davantage proactive à la façon dont la CARRA doit exercer son rôle, puisqu'une retraite financièrement et psychologiquement satisfaisante requiert préparation et prise de décision en temps opportun.

Une clientèle nombreuse et variée. La CARRA est l'administrateur de régimes de retraite pour le secteur public le plus important au Canada. Elle a la responsabilité d'administrer 33 régimes de base et de prestations supplémentaires. Sa clientèle se compose de plus de 1 million de personnes, toutes catégories et métiers confondus, oeuvrant essentiellement au service de l'État, dont 508 000 participants actifs et 201 000 prestataires.

Quatre régimes regroupent respectivement 98 % des participants actifs et 94 % des prestataires. Il s'agit du Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, le RREGOP, avec 465 000 participants actifs, du Régime de retraite du personnel d'encadrement, avec 24 200 participants actifs, du Régime de retraite des enseignants, avec 5 400 participants actifs, et du Régime de retraite des fonctionnaires, avec 2 900 participants actifs. Ces deux derniers régimes sont dits fermés, c'est-à-dire sans aucune nouvelle adhésion depuis 1973. L'ensemble des autres régimes, les régimes concernant les membres de l'Assemblée nationale, de la Sûreté du Québec, des juges, des agents de la paix, de l'administration supérieure, totalisent près de 11 000 participants actifs et de 11 000 retraités.

Mis à part ses contacts directs avec sa clientèle, la CARRA s'appuie également sur ses liens étroits avec environ 1 600 employeurs publics, parapublics, municipaux pour desservir ses clients et assurer une présence virtuellement locale. Ses services sont également offerts aux parties négociantes et aux comités de retraite dans leurs analyses et discussions en vue de l'évolution des dispositions des régimes. De nombreuses études sont ainsi réalisées à la demande des parties. La CARRA soutient, dans ce cadre, les comités de retraite et leurs différents sous-comités — de vérification, de placement, de réexamen — dans leurs nombreux mandats. Une quinzaine de sous-comités sont ainsi constitués.

Un cadre de travail encadré. En vertu de sa mission et des dispositions législatives pertinentes, la CARRA relève de la présidente du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale. Bien que c'est un organisme extrabudgétaire — c'est-à-dire, son budget n'émerge pas directement du budget de l'État — son personnel est régi par la Loi sur la fonction publique et son administration est assujettie aux dispositions de la Loi sur l'administration publique. Enfin, elle est imputable ultimement devant cette Assemblée de parlementaires.

Dans le quotidien, la gouverne de première ligne est exercée par trois comités de retraite paritaires dont les deux premiers, le RREGOP et le RRPE, sont composés chacun de 14 représentants, et le troisième, le Régime de retraite des élus municipaux, le RREM, est composé de six représentants excluant la CARRA.

En plus du mandat de surveillance de l'application et de l'interprétation des dispositions des régimes, d'édicter leur politique de placement, d'instance de négociation des ententes sur les régimes, deux des trois comités, c'est-à-dire le RREGOP et le RRE, ont le pouvoir d'approuver le budget de la CARRA, son plan d'action annuel et d'examiner son administration.

Des ressources appréciées. L'effectif permanent de la CARRA s'élève à 451 personnes à temps complet alors que son personnel occasionnel fluctue autour de 110 personnes. Près de 70 % de nos ressources humaines appartiennent à la catégorie dite fonctionnaire, c'est-à-dire des préposés aux renseignements, des agents de rentes principalement, et de 26 % de catégorie professionnelle, c'est-à-dire des analystes informaticiens et des agents de recherche, des avocats et des actuaires. S'y ajoute évidemment le personnel d'encadrement. Le budget de base à la CARRA pour 2003 était de 36,1 millions, auquel s'ajoutent des budgets spécifiques non récurrents, pour une dépense probable de l'ordre de 42 millions.

Des résultats encourageants mais qu'on voudrait encore meilleurs. La clientèle des différents régimes de retraite et le volume des activités qui y sont associées ont évolué au cours des dernières années. En effet, le nombre de prestataires, c'est-à-dire retraités, conjoints et enfants, est passé de 98 000 en 1992 à 201 000 à la fin de 2002. Le nombre de participants actifs a crû, passant de 492 000 à environ 508 000 au cours de la même période, et le nombre de participants non actifs est, quant à lui, passé de 220 000 à 353 000. Au cours des cinq dernières années, soit les années qui ont suivi celles des programmes d'encouragement à la retraite, les services rendus par la commission ont connu une croissance marquée. Je me permets de vous fournir quelques chiffres: les appels téléphoniques ont crû de 220 000 à 245 000; les entrevues, de 5 500 à 8 000; les rachats de service, de 25 000 à plus de 40 000; les demandes de rente se dénombrent maintenant à près de 15 000.

● *(14 h 10)* ●

L'évolution des dispositions régissant les régimes de retraite en regard notamment de la détermination des années de service, du calcul des rentes, des transferts, du partage du patrimoine a sans contredit complexifié l'administration des régimes. Toutefois, cette même évolution offre plus de flexibilité et de choix à la clientèle. Mais, en contrepartie, cette évolution se traduit pour la commission par un défi important à l'égard du service à la clientèle. À cet égard, la commission établit annuellement des cibles pour divers aspects de ses services à la clientèle qui sont au coeur de ses activités.

Le rapport annuel 2002 fait état des cibles et des résultats atteints pour cinq aspects, soit l'accessibilité des services aux renseignements, le délai de traitement des demandes, la qualité des données de participation, la conformité des décisions et enfin la continuité et la stabilité des revenus à la retraite. Les trois derniers aspects ont fait l'objet de résultats près des cibles fixées, et la commission vise à maintenir et même à améliorer ce niveau de qualité de service. La situation diffère cependant pour les deux premiers aspects, notamment l'accès téléphonique, où les niveaux ciblés et atteints sont encore beaucoup trop bas pour prétendre offrir un service de qualité. Ceci réfère notamment au pourcentage de clients qui réussissent à rejoindre la CARRA

lors de leur premier appel, où la cible de 30 % n'a pu être atteinte de façon continue en 2002, puisque notre performance est de seulement 27 %, quoiqu'elle le fût au cours des deux derniers trimestres. Ce faible accès nous préoccupe au plus au point, et nous y travaillons de concert avec les services d'experts externes en cette matière pour développer des solutions porteuses d'une amélioration à brève échéance.

En ce qui a trait aux délais de traitement, ceux-ci dépassent les délais auxquels sont en droit de s'attendre les participants. En effet, tant nos délais moyens, soit de 71 jours pour traiter une nouvelle rente et 67 jours pour traiter une demande de remboursement de cotisation, que les cibles visées, soit 75 et 45 jours respectivement, sont de loin supérieurs à ce qu'il est possible d'observer chez d'autres administrateurs de régimes de retraite du secteur public. Ces délais sont au centre de nos préoccupations, tout comme le niveau des inventaires de demandes en attente, particulièrement les demandes de rachat de service, où, même si nous avons pu diminuer le nombre de demandes d'un inventaire de 30 300 à 15 100 au cours de l'année 2003, et ce, malgré l'arrivée de 20 000 nouvelles demandes, cet inventaire doit être davantage résorbé.

Parallèlement aux cibles de services qu'elle établit, la commission s'engage envers ses clients par une déclaration de services. Cette déclaration concerne les éléments suivants: la courtoisie et la confidentialité, la qualité de l'information sur les droits de la clientèle, la fiabilité et la rapidité du service, et enfin l'accessibilité. En fin d'année 2003, la commission a fait procéder à un sondage sur la satisfaction de sa clientèle, et les conclusions de celui-ci nous permettront de s'ajuster aux attentes de nos clients. Ce sondage permet de mesurer, selon l'approche préconisée par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, diverses dimensions du service à la clientèle qui sont reliées aux engagements pris dans notre déclaration de services.

Globalement et tous services confondus, les clients de la CARRA ont répondu qu'ils sont, dans une proportion de 90 %, satisfaits ou très satisfaits des services qu'ils ont reçus. Le degré de satisfaction est cependant moins élevé lorsque nos clients sont sondés sur chacune des dimensions particulières du service. Ainsi, sur les dimensions d'empathie, c'est-à-dire l'élément de courtoisie, l'écoute et l'attention personnelle accordées aux clients, les clients de la CARRA se déclarent satisfaits ou très satisfaits à 92 %. Sécurité, l'élément confidentialité, le sentiment d'être en sécurité sur les plans psychologique et physique, les clients de la CARRA se déclarent satisfaits ou très satisfaits à 83 %. La clarté, donc l'élément de qualité, la facilité à comprendre l'information ou le langage, les clients de la CARRA se déclarent satisfaits ou très satisfaits à 75 %. Fiabilité, le respect de la CARRA à fournir le service avec fiabilité et exactitude, les clients de la CARRA se déclarent satisfaits à très satisfaits à 86 %. Empressement, donc l'élément de rapidité, l'engagement du personnel à fournir un service rapide et à aider les clients, les clients de la CARRA se déclarent satisfaits ou très satisfaits à 79 %. L'élément accessibilité — le client ne rencontre pas d'obstacle pour obtenir le service — les clients de la CARRA se déclarent satisfaits ou très satisfaits à 73 %. Justice, le sentiment d'être traités équitablement, sans favoritisme, les clients se déclarent satisfaits ou très satisfaits à 87 %. Simplicité — la procédure pour obtenir le service, elle est simple — les clients se déclarent satisfaits ou très satisfaits à 60 %.

De plus, lorsque invités à identifier l'amélioration principale que la CARRA pourrait apporter à son service à la clientèle, nos clients mentionnent qu'ils ont des attentes à l'effet que la commission soit plus facile à rejoindre par téléphone et que ses délais de traitement soient plus courts. Nous sommes à analyser ce bulletin dressé par nos clients — et certains devront être davantage polis — et des leçons tirées d'organisations plus performantes.

Les plaintes déposées par notre clientèle reflètent aussi la qualité de nos services. Pour toute l'année 2002, 317 plaintes ont été prises en charge par notre bureau de plaintes. Près de 56 %, c'est-à-dire environ 177 cas, sont fondés. Les sources d'insatisfaction des plaintes sont de trois ordres: les délais de traitement des demandes de rachat et de remboursement, les règles relatives à la coordination avec la Régie des rentes du Québec et les règles de retour au travail, et enfin l'information manquante dans certains états de participation. Bien que pour nous une plainte, c'est déjà trop, le pourcentage de plaintes ventilées par clientèle-régime varie entre 0,02 % à 0,36 %. Sur un volume total de services, le pourcentage s'élève à moins de 0,1 %.

Le futur prévisible quant au volume de services. Au regard de l'évolution future de la demande des services, les actuaires de la CARRA estiment que, d'ici 2010, c'est-à-dire dans six ans, le nombre des demandes de rente devrait croître de 30 %, passant de près de 15 000 par année à 20 000. Il m'apparaît que la pression qui s'exercera sur l'ensemble des activités de la CARRA suivra la même tendance que les demandes de rente. En effet, ces demandes sont souvent précédées, dans la majorité des cas, par des demandes de renseignements, d'estimation de rente, d'estimation de rachat ou de rachat et donnent lieu par la suite à d'autres demandes concernant la prestation versée, tels l'indexation et les ajustements possibles de celle-ci.

Quant au marché du travail et aux besoins de la clientèle, d'autre part, les transformations importantes des conditions de travail de la clientèle dite participante de la CARRA et l'évolution législative réglementaire des régimes de retraite, notamment pour tenir compte de ces transformations, complexifient d'autant l'administration de ceux-ci. Ainsi, une clientèle essentiellement constituée au départ d'une main-d'oeuvre régulière et à temps plein, l'évolution des conditions de travail a transformé celle-ci en une clientèle formée d'un pourcentage croissant de personnes avec des statuts ou horaires différents. En effet, de plus en plus d'employés ont un horaire de travail particulier grâce aux mesures d'aménagement du temps de travail adoptées au cours des dernières années et à d'autres mesures comme la retraire progressive. Également, plusieurs participants occupent plus d'un emploi ou plus d'un poste chez le même employeur ou chez des employeurs différents. Cette évolution des conditions de travail implique de traiter, de requérir des employeurs davantage de données de participation au regard d'un participant et des emplois qu'il occupe.

Les modifications législatives et réglementaires des dernières années illustrent également bien le niveau des attentes du gouvernement et des associations d'employés et de cadres à l'égard des régimes de retraite, qui prennent davantage compte de la diversité et le caractère atypique des emplois. Cette tendance à la particularisation de situations d'emploi va non seulement demeurer, mais fort probablement augmenter au cours de la prochaine décennie. Ce mode de participation au marché du travail n'est pas de nature à faciliter la planification des revenus à la retraite, et on peut déjà entrevoir que la CARRA sera, à l'instar des autres ressources du milieu, davantage sollicitée pour des services-conseils en planification financière de la retraite. Cet ajout de services à la CARRA tout comme sa démarche d'amélioration de sa prestation globale de services à une clientèle en croissance devront se réaliser simultanément.

● *(14 h 20)* ●

Quant à nos ressources, les ressources humaines, d'ici 2010, 48 % des ressources humaines de la CARRA seront admissibles à une rente de retraite sans réduction. Présentement, 20 % des ressources sont engagées à titre occasionnel. C'est donc dire que ce contexte constitue à la fois un défi et une opportunité. Le défi demeure d'abord de maintenir l'expertise présente, source d'assurance pour livrer des résultats de qualité. Par ailleurs, les besoins nouveaux identifiés pour la clientèle, au plan notamment d'une meilleure planification de leur retraite, apportent des exigences nouvelles pour nos ressources. Elles devront non seulement assurer des services opérationnels, mais devenir, pour une partie d'entre elles, des ressources-conseils auprès de la clientèle. De nouveaux profils de compétence se dessinent donc, en plus de ceux existants, pour répondre aux besoins de demain. La formation générale, le développement de certaines compétences plus spécialisées, un plan de relève de la main-d'oeuvre constituent des priorités pour faire face à cette mutation et évolution des besoins émergents de notre clientèle.

Les ressources informationnelles. Une partie importante des ressources de la CARRA étant dédiée aux opérations en fonction de volumes qui seront croissants, il est certain que les technologies seront appelées, par leur utilisation judicieuse, à permettre d'atteindre les objectifs d'efficacité et d'efficience attendus, tant au plan de la qualité que des délais de traitement. Les systèmes d'admission et de soutien présentement disponibles ne répondent pas aux impératifs d'efficacité attendus. Ils ont été développés, au cours des années, avec les sommes disponibles, de façon non intégrée, sur des technologies diverses et sont maintenant considérés comme désuets. Une refonte majeure s'impose. Un participant doit pouvoir capitaliser sur un dossier complet et intégré qui tient compte à la fois de sa participation souvent à plus d'un régime, de ses périodes d'absence et de possibilités de rachat, des ententes de transfert et autres éléments associés à sa vie de futur retraité.

La disponibilité des systèmes répondant aux besoins permettra d'assurer la cohérence globale des diverses interventions du personnel, une information complète sur le dossier du participant, une approche proactive auprès de ce dernier. Le gouvernement ayant identifié les services en ligne parmi les priorités pour l'amélioration de la qualité des services, une réflexion s'impose pour préciser les services qui pourraient ainsi être mieux rendus envers les participants, les employeurs, les syndicats et les associations. En permettant à ceux-ci de s'approprier plus directement les outils de réponse à certains de leurs besoins, l'efficacité globale de la CARRA ne pourra que s'en trouver renforcée.

Une modernisation nécessaire. Pour faire face à la musique dans la mesure du possible, le personnel de la CARRA a dû déployer toute son énergie, sa compétence et sa volonté au cours des années, non sans certaines difficultés, il est vrai. Cette situation doit maintenant être prise en charge pour rencontrer les défis qui se présentent. Pour ce faire, nous avons, dans un premier temps, au cours de l'hiver 2003 et après avoir effectué un exercice exhaustif de lecture, de consultation et d'analyse, fait approuver par les comités de retraite la planification stratégique 2003-2005 que j'aimerais avoir la permission de vous déposer et que... Je constate que c'est fait.

Une priorité de service. Le temps ne me permet pas de vous exposer tous les tenants et aboutissants, et je suis convaincu par ailleurs que le service de recherche du secrétariat de la Commission des finances publiques a dû vous fournir son appréciation concernant cette planification. Permettez-moi de faire une très brève synthèse. La thèse centrale de notre vision est la priorité de service au client articulée autour de cinq orientations: mettre la satisfaction de nos clients au centre de nos préoccupations, contribuer à permettre que nos participants planifient leur retraite de façon éclairée, assurer le développement de notre organisme en misant sur la qualité de nos ressources humaines, moderniser nos systèmes pour offrir un meilleur service à nos clients et maximiser la contribution des partenaires au mandat et à la mission de la CARRA.

Nos axes d'intervention à cet égard portent sur huit domaines: des services accessibles de qualité et adaptés aux besoins de la clientèle, la connaissance des participants sur l'importance de comprendre le régime et de bien planifier leur retraite, une offre de service adaptée aux besoins de la clientèle, un milieu de travail valorisant pour nos ressources humaines, la pérennité de l'expertise de nos ressources humaines, l'intégration et la flexibilité de nos systèmes, la révision des responsabilités en matière de ressources informationnelles et enfin la capacité d'appui des partenaires pour converger vers les mandat et mission de la CARRA. 18 objectifs comportant tous une échéance et des résultats mesurables viennent matérialiser ces orientations. Nous avons également mis en place un plan d'action annuel afin de nous assurer de réalisations cohérentes et convergentes.

Une structure organisationnelle favorisant la performance. En novembre dernier, nous nous sommes donné une nouvelle structure organisationnelle. La CARRA est maintenant organisée autour de deux pôles complémentaires mais distincts, notamment en matière d'imputabilité, le premier étant dédié au service au client, favorisant l'organisation du travail, la cohérence d'opération, la simplicité décisionnelle et la fluidité opérationnelle. Le pôle des services généraux, quant à lui, assume des responsabilités horizontales et de

support à l'ensemble de l'organisation. La Direction de l'actuariat et du développement maintient sa contribution centrale à l'organisation, en plus des nouvelles responsabilités en matière de planification stratégique.

Des moyens à la hauteur des attentes. Les décisions précédentes ont été mises de l'avant parce qu'à plusieurs égards il est de la responsabilité des dirigeants de l'organisation de les assumer. La réalisation de certains éléments importants de ces décisions est cependant tributaire des ressources disponibles. À cet égard, il nous apparaît manifeste qu'une considération particulière mérite d'être prise en compte. Nous avons affirmé au début de la présentation que la CARRA est l'administrateur le plus important au Canada des régimes de retraite du secteur public. À ce titre, elle participe depuis de nombreuses années à une étude comparative des coûts unitaires de ses activités par rapport à ses pairs au Canada. Cette étude est réalisée sous l'égide d'une firme indépendante d'expertise conseil.

Des chiffres significatifs. La méthode utilisée, Quantitative Service Measurement, a été choisie d'un commun accord par la CARRA et six des plus importants administrateurs de régimes publics en Alberta, en Colombie-Britannique, au Nouveau-Brunswick et en Ontario. Pour l'ensemble des activités évaluées, le coût moyen global par participant pour la CARRA correspond à 44 % du coût moyen des autres administrateurs. En termes absolus, la CARRA a, en 2002, consacré 49 $ par participant actif et prestataire, alors que la moyenne des six autres administrateurs de régimes de retraite a été de 111 $. Cet écart s'est creusé par rapport à l'année 2001, étant donné l'accroissement plus important de leurs dépenses, soit 5,7 % comparativement à 4,2 % pour la CARRA. Ce phénomène s'observe depuis 1993, année où le coût global de la CARRA représentait 52 % de celui des autres administrateurs.

On peut être porté à expliquer un coût global moyen inférieur à la CARRA par les économies d'échelle qu'elle peut réaliser, compte tenu de l'ampleur de sa clientèle. Mais, que ce coût soit inférieur de 50 % à ceux des autres administrateurs de régimes publics, il nous apparaît dans les faits que le coût global moyen observé à la CARRA traduit plutôt un sous-financement de ses activités régulières. Ce sous-financement se traduit par les problèmes de service à la clientèle et de système déjà exposés et se confirme si on applique les paramètres utilisés par le Régime de pensions du Canada pour mesurer sa performance par rapport au secteur privé. Ainsi, l'administrateur du Régime de pensions public du Canada consacre, au chapitre des dépenses administratives, 1,8 % des 20,5 milliards de prestations versées et il considère que sa performance se compare avantageusement avec le 5 % en moyenne de frais administratifs pour les gestionnaires d'importants régimes de pensions du secteur privé.

La Régie des rentes du Québec consacre à ce chapitre 1,23 % des 6,8 milliards des prestations versées. La CARRA ne consacre que 1,11 % des 3,4 milliards des prestations versées pour ses dépenses administratives, et ce, malgré le fait que les régimes sous gestion sont plus complexes que ceux administrés par le Régime de pensions du Canada et la RRQ. Il y a lieu de faire remarquer que le RPC et le RRQ ont un volume de bénéficiaires suffisamment important pour permettre des économies d'échelle encore plus grandes que la CARRA.

● *(14 h 30)* ●

Des investissements qui datent. Au plan des technologies de l'information, le sous-financement de la CARRA est corroboré également lorsqu'on analyse des sommes investies dans l'évolution et la modernisation des systèmes informatiques par les administrateurs de régimes de retraite. Globalement, on constate que les organisations comparables à la CARRA ont investi ou s'apprêtent à investir pour s'assurer que leurs systèmes puissent répondre pleinement aux besoins et être en mesure d'offrir la souplesse requise pour faire face aux modifications et aux sophistications des prochaines années et pour répondre à l'accroissement de la clientèle. Ainsi, le Régime de pensions de l'Alberta — 460 employeurs et 130 000 participants — a investi, au cours des dernières années, 19 millions pour refaire une partie importante de ses systèmes d'admission. L'Ontario Municipal Employees Retirement System — 900 employeurs et 220 000 participants — a investi en moyenne 8 millions, au cours des dernières années, pour moderniser ses systèmes et prévoit maintenir ce rythme au cours de la période 2002-2007. L'OPS de l'Ontario — 332 employeurs et 138 000 participants — prévoit, lui aussi, investir massivement près de 20 millions à 30 millions au cours de la période 2002-2007.

Dans le même ordre d'idées, il est intéressant de constater qu'à la RRQ les dépenses totales en technologies de l'information pour la période de 1996 à 2000 ont progressé de 84 % comparativement à 29 % à la CARRA. En termes d'investissement dans les infrastructures technologiques et dans de nouveaux développements, la RRQ a consacré près de 128 millions durant la période 1985-2001, pour une moyenne annuelle d'environ 8 millions par année. Durant cette même période, la CARRA a investi environ 7,5 millions, avec une moyenne de 500 000 $ par année. Pour la période de 2002 à 2007, le plan de la RRQ prévoit maintenir des investissements à la hauteur de 8 millions par année. Enfin, le RPC a investi, au cours des dernières années, dans la modernisation de la prestation de ses programmes conjointement avec le renouvellement des technologies de l'information et a installé de l'équipement à jour et un nouveau logiciel pour la gestion du centre d'appels.

Une gouvernance dédiée. Le modèle actuel de gouvernance aurait avantage à être mis à jour. Une clarté des rôles, une autorité dédiée, une indépendance des enjeux de négociations, une expertise externe et éprouvée, une imputabilité accrue, un processus de recrutement rigoureux et d'évaluation des administrateurs, telles nous semblent être des considérations indispensables à une administration forte et compétitive.

Conclusion. Distingués membres de la Commission des finances publiques, au meilleur de notre connaissance, nous vous avons présenté notre portrait de famille. Au-delà de certaines difficultés quotidiennes, notre personnel est compétent et dédié et jour après jour fournit à la clientèle le meilleur de lui-même. Comme gestionnaires, nous nous efforçons de prendre les décisions qui nous reviennent afin de pousser plus loin nos capacités de service et de servir. Plusieurs résultats sont déjà atteints et d'autres sont à venir. Nous sentons

cependant une limite bordée de contraintes dont nous n'avons pas d'autre capacité que celle d'influencer, et nous l'exerçons.

Je désire vous remercier de nous donner l'opportunité d'exposer nos points de vue, et nous vous en sommes reconnaissants. J'aimerais profiter de l'occasion pour exprimer ma reconnaissance envers notre personnel fonctionnaire, professionnel et cadre pour leur dévouement et pour leur dire de jeter un oeil de temps en temps au rétroviseur, mais de fixer nos regards vers l'avenir. Je remercie également les groupes de personnes qui ont bien voulu venir devant vous pour vous fournir leur éclairage. Je suis convaincu de leur bonne volonté. Je vous remercie vivement de votre bienveillante attention.

Document déposé

Le Président (M. Bertrand): Merci beaucoup. Les gens sont à l'heure: cinq secondes près sur 30... c'est très bien. J'accepte tout de suite le dépôt du document intitulé Plan stratégique de la CARRA pour 2003-2005.

M. Bernier: Est-ce qu'on peut avoir une copie des notes de présentation?

Le Président (M. Bertrand): Est-ce qu'il serait possible d'avoir une copie de votre texte?

M. Vu (Duc): Oui, monsieur. On pourra vous le faire à l'intention du...

Le Président (M. Bertrand): Si vous nous en remettez une copie ici, on va faire faire les copies au secrétariat.

M. Bernier: La partie qui m'intéresse le plus, là, c'est les pourcentages au niveau des...

Le Président (M. Bertrand): On va l'avoir au complet. Pour l'information des membres de la commission, je vais y aller par tranches de 15 minutes en commençant par le gouvernement, et je garde évidemment à chaque tranche quelques minutes pour le député de Chutes-Chaudière.

Discussion générale

Alors, M. le député de Verdun, si j'ai bien compris, vous êtes le premier?

Gestion de la commission

M. Gautrin: Je vous remercie. Je tiens à vous souhaiter la bienvenue parmi nous, M. le président. Je vais concentrer... On a plusieurs... On a beaucoup de temps, donc on a le temps de pouvoir intervenir sur des sujets plus précis. Je vais donc concentrer... sur la gouverne, actuellement, sur la manière dont fonctionne et est gouvernée la CARRA. Si j'ai bien compris votre exposé, les politiques et les budgets doivent être approuvés par les comités de retraite du RREGOP et du régime des cadres. Est-ce que c'est bien le cas? Est-ce que j'ai compris?

M. Vu (Duc): Bien, en fait, ce que nous disons, c'est qu'il faut séparer la gouvernance administrative de la CARRA de tous les autres domaines: de surveillance, d'application, d'édicter des règles et des négociations en matière de régimes de retraite.

M. Gautrin: Mais seuls, seuls, à l'heure actuelle, ces deux régimes participent en quelque sorte à l'administration de la CARRA.

M. Vu (Duc): La loi prévoit présentement que le RREGOP et le RRPE approuvent les budgets et examinent l'administration.

M. Gautrin: C'est bien. Et les comités de retraite sont formés de qui? Qui nomme les gens sur les comités de retraite?

M. Vu (Duc): Le comité de retraite est paritaire, dont sept membres... Prenons le RREGOP. Sept membres sont nommés du côté gouvernemental, employeur. Donc, c'est des représentants bien sûr du Secrétariat du Conseil du trésor et des autres ministères qui sont concernés par les régimes de retraite, par les employés en question, dont le ministère de la Santé et le ministère de l'Éducation, ainsi de suite. Et, du côté des représentants des syndicats, bien, ce sont des noms qui sont suggérés par les syndicats eux-mêmes et qui sont à ce moment-là nommés par le gouvernement.

M. Gautrin: Mais, si je comprends bien, parce qu'on a eu des représentants ce matin, il y a des syndicats qui n'étaient pas représentés, le Syndicat des professionnels, par exemple, qui passe... et qui n'était pas représenté. C'est une décision gouvernementale de ne pas les avoir?

M. Vu (Duc): C'est une décision suite aux négociations.

M. Gautrin: C'est une décision gouvernementale?

M. Vu (Duc): En effet.

M. Gautrin: Est-ce que je pourrais vous poser la question: Est-ce que les retraités... Vous comprenez bien que vous avez 200 000 retraités, 500 000 actifs. C'est à peu près ça. Donc, il y a 200 000 personnes qui représentent les retraités. Sont-ils présents aux comités de retraite?

M. Vu (Duc): Oui. Actuellement, il y a un siège pour les retraités. Maintenant, ce siège-là est occupé par un représentant des retraités de la CSQ, je crois.

M. Gautrin: Et il est nommé après consultation de qui? Des associations de retraités du secteur public ou...

M. Vu (Duc): Après...

Le Président (M. Bertrand): Vous pouvez autoriser quelqu'un à répondre, si vous voulez.

M. Vu (Duc): Oui. Me Serge Birtz.

M. Birtz (Serge): Oui. Le représentant des bénéficiaires est nommé après consultation des membres syndicaux au comité de retraite, nommé par le gouvernement.

M. Gautrin: Donc, les retraités ne sont pas consultés lorsqu'on nomme le représentant des... Autrement dit, vous avez choisi qui représente les retraités. Les retraités n'ont pas participé au choix du représentant des retraités sur le comité de retraite.

M. Birtz (Serge): Effectivement. C'est en application de la Loi sur le RREGOP. C'est prévu expressément.

M. Gautrin: Je vous remercie. Mais il est important qu'on clarifie les choses actuellement dans le débat qui est devant nous et de voir éventuellement à clarifier, clarifier des choses pour le futur.

Information transmise aux syndicats quant aux décisions des comités de retraite

Je continue avec vous. On a vu ce matin qu'il y a donc des gens qui ne sont pas... Est-ce que les gens qui siègent au comité de retraite du RREGOP sont tenus au secret quant aux réunions du comité ou est-ce qu'ils peuvent informer leurs structures syndicales?

Une voix: Pouvez-vous clarifier, oui, s'il vous plaît?

M. Gautrin: Alors, je dis bien, par exemple... Au niveau du comité de retraite, vous venez de me dire qu'il y a un certain nombre de centrales... Il y a des personnes qui sont... et d'ailleurs elles sont identifiées comme étant représentants des centrales syndicales. Elles sont d'ailleurs... Elles portent leur nom. Est-ce qu'elles sont tenues, lorsqu'elles siègent au comité de retraite, au secret? C'est-à-dire, elles ont été nommées, mais les débats du comité de retraite restent confidentiels, ou bien elles ont possibilité d'informer leurs structures qui les ont nommées?

M. Vu (Duc): Ma compréhension, c'est que, les délibérations du comité de retraite étant à huis clos, donc ce n'est pas public, et que les représentants sont libres d'informer leurs instances d'autorité.

M. Gautrin: J'ai du mal à comprendre. Vous me permettez? C'est à huis clos, mais le huis clos peut être brisé par n'importe quelle personne. Les personnes peuvent informer, malgré que ce soit à huis clos. C'est ce que vous me dites?

M. Birtz (Serge): Les membres du comité sont visés par des règles d'éthique et de déontologie. Ils peuvent effectivement rapporter des informations de nature publique à leurs commettants, à leurs associations, mais ils ne peuvent divulguer des renseignements personnels, admettons, s'ils discutent relativement à un dossier en particulier ou s'ils discutent d'éléments qu'ils conviennent entre eux de garder confidentiels. C'est dans ce sens-là.

• *(14 h 40)* •

M. Gautrin: Mais, si vous me permettez, je reviens donc... À l'heure actuelle, ils sont tenus... Est-ce que vous avez des éléments, des morceaux, des parties de décisions du comité de retraite dans lesquelles il est clair que les personnes représentant le monde délégué syndical ne sont pas autorisées à informer leurs instances?

M. Vu (Duc): Nous n'avons pas ces éléments-là, M. Gautrin. Cependant, on présume que la connaissance qu'ils ont et qui leur permet d'informer, par exemple, leur comité de négociation... C'est que le représentant de leur comité de négociation doit être au courant d'un certain nombre d'éléments de façon à ce qu'ils puissent établir leur stratégie de négociation ou les objets de négociation comme tels.

M. Gautrin: Alors, je me permets de poser la question maintenant: Puisqu'il y a des morceaux des procès-verbaux qui sont publics que vous avez retirés, comment se fait-il donc qu'il y ait des personnes qui siègent au comité de retraite qui peuvent informer à ce moment-là leurs structures syndicales et d'autres que vous n'avez pas autorisées, puisque vous avez retiré des procès-verbaux...

Le Président (M. Bertrand): M. Birtz.

M. Birtz (Serge): Oui. Bon, justement, on revient avec les commentaires du SPGQ à ce sujet-là tantôt devant cette commission. Il faut resituer ce dossier-là. Il y a eu une demande d'accès du SPGQ, il y a environ sept ans, à la CARRA pour obtenir les procès-verbaux du comité de retraite du RREGOP. Nous avons soumis cette demande à l'attention des membres du comité comme tel pour avoir leur avis sur le sujet, et leur décision a été de communiquer ce qui est accessible finalement en vertu de la Loi sur l'accès, selon les règles prévues à cette loi. Avant la transmission, de ce fait, de chaque procès-verbal, une avocate du Service juridique, adjointe au responsable de l'accès à l'information, vérifie le contenu et applique les exceptions contenues à la loi.

Il faut dire que tout est accessible, sauf les exceptions, et ces exceptions sont les suivantes: toute information relative à la vérification interne, au Vérificateur général ou au comité de vérification — comité de vérification qui est un sous-comité du comité de retraite et qui traite finalement des éléments de gestion interne — et également les études, analyses ou recommandations formulées au gouvernement après entente entre les membres, et sûrement leurs associations, et qui peuvent éventuellement donner lieu à de possibles modifications législatives ou réglementaires à la discrétion de la ministre et du gouvernement. Donc, ces informations-là peuvent être retirées des procès-verbaux. Donc, depuis sept ans, nous transmettons aux syndicats les informations en supprimant ces informations.

M. Gautrin: Je voudrais m'assurer que ce qui n'est pas transmissible, vous avez convenu, n'est pas...

Est-ce que vous êtes sûrs que ce qui n'est pas transmissible n'est pas transmis par les personnes qui siègent au comité de retraite? Autrement dit, les personnes qui siègent au comité de retraite, ayant un mandat de telle ou telle organisation syndicale, lorsqu'il y a une décision de non-transmission, est-ce que vous pouvez m'assurer actuellement que ce n'est pas transmis aux organisations? Est-ce que vous en faites la vérification?

M. Birtz (Serge): Je peux dire que les discussions au comité de retraite demeurent au comité de retraite et sont partagées évidemment avec les associations, les commettants de ces membres-là. S'ils décident de développer une stratégie ou de proposer au gouvernement des modifications législatives ou réaliser une étude, c'est entre les membres et leurs commettants, et à ce moment-là ça demeure à l'intérieur de ce groupe. Et, si tout citoyen ou autre association désire avoir cette information, à ce moment-là une demande d'accès est présentée et...

M. Gautrin: Mais est-ce que vous êtes conscients à l'heure actuelle qu'il y a deux manières de traiter les bénéficiaires dans le RREGOP, par exemple, ceux qui ont une chance d'avoir un représentant au comité de retraite et ceux, comme les retraités, par exemple... Ou les personnes qui n'ont pas une chance d'avoir un représentant au comité de retraite, eux n'ont pas accès à l'information. Est-ce que c'est ça que vous êtes en train de me dire?

M. Vu (Duc): Ma réponse est oui, M. le député. Cependant, nous n'avons pas la responsabilité, en vertu de la loi, d'intervenir à ce sujet-là.

M. Gautrin: Je vous remercie, mais la portion qui était importante, c'était de répondre: Oui, il y a donc deux manières de traiter actuellement les personnes qui sont bénéficiaires du RREGOP, ceux qui ont une chance d'avoir un représentant au comité de retraite et ceux qui ne l'ont pas. J'en prends acte et je pense que mon collègue de Montmorency, sur le même sujet, dans notre partie de 15 minutes, voudrait poser une question.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Montmorency.

M. Bernier: Alors, bonjour. Bienvenue. Écoutez, j'ai posé la question ce matin, au niveau du Syndicat des professionnels du gouvernement Québec, s'ils avaient fait une demande en vertu de la loi de l'accès à l'information, en considérant qu'ils n'avaient pas reçu toute l'information par rapport aux demandes qu'ils avaient placées. O.K.? Ils m'ont répondu que non. Mais, en contrepartie, ce que vous me dites, c'est que, somme toute, ce qui sort comme information versus les procès-verbaux, la CARRA a une juriste ou un juriste qui examine ces informations-là en regard de la loi de l'accès à l'information. C'est ça?

M. Birtz (Serge): Oui, exactement. Je dois dire que la demande qui a été formulée par le SPGQ à l'époque, c'est une demande verbale. On n'a pas exigé nécessairement d'avoir un écrit. Il y a eu une discussion, et, en tout cas, on a essayé de retracer ces documents-là, qui datent de plusieurs années, comme vous pouvez le noter, et c'est simplement en en discutant... On a dit: Il peut-u avoir accès aux documents? On va demander aussi aux membres du comité et puis... C'est une demande d'accès, peu importe le format de présentation comme tel.

M. Bernier: Est-ce qu'on les a informés qu'il y avait eu, du côté de la CARRA, des personnes qui avaient examiné les informations qu'on leur transmettait en fonction de la loi de l'accès à l'information? Et est-ce qu'on les a informés qu'ils pouvaient en appeler par rapport aux informations que vous leur transmettiez versus la Commission d'accès à l'information?

M. Birtz (Serge): Écoutez, c'est de mémoire, mais je crois que oui. Je crois que l'information a été donnée, parce qu'on ne pouvait, je dirais, enlever ces informations et en discuter avec un représentant sans lui donner cette information à l'effet que c'étaient les motifs juridiques de suppression de l'information.

M. Gautrin: Excusez-moi. Est-ce que j'ai bien compris qu'il y a aussi de l'information que nous ne transmettez pas parce que ça a été admis par l'ensemble du comité?

M. Birtz (Serge): Non. L'information qui n'est pas transmise... On dit: Donnez tout ce qui est accessible, sauf les exceptions prévues à la loi — que je vous ai mentionnées tantôt.

M. Gautrin: Qui étaient prévues à la loi ou qui ont été décidées par le comité de retraite.

M. Birtz (Serge): Non. Non, qui sont prévues à la loi: les éléments de vérification, les études et analyses, les...

M. Gautrin: Ce qui permettait de modifier la loi aussi. Dans la vie...

M. Birtz (Serge): Non. Ils n'ont pas donné de directives particulières pour ajouter d'autres exceptions.

M. Bernier: Donc, somme toute, ce que vous nous dites, c'est que le comité de retraite ne s'est pas prononcé à savoir les informations qu'on transmettait ou qu'on ne transmettait pas.

M. Birtz (Serge): Non.

M. Bernier: C'est une personne qui, sur le plan juridique, jugeait ça en regard de la loi d'accès à l'information.

M. Birtz (Serge): Oui, exactement.

M. Bernier: Est-ce que vous avez consulté la Commission d'accès à l'information en regard des informations que vous aviez décidé de ne pas divulguer, à savoir si vous étiez dans la juste part des choses ou le juste élément juridique de ne pas transmettre...

M. Vu (Duc): Si vous permettez, je n'étais pas là à cette époque-là, donc je ne pouvais pas vous donner une réponse exacte. Mais tout ce que peux faire, c'est de présumer. Je présume que la réponse que nous avons donnée au Syndicat des professionnels, ce n'est pas une réponse — comment dire? — d'autorité en disant: On vous donne ça, c'est tout. Je ne crois pas, en tout cas je ne perçois pas que ça puisse être fait de cette manière-là. Et je présume que les explications ont été données au Syndicat des professionnels, à l'époque — et on me dit que ça date de sept ans — et que par la suite sans doute on leur a dit: Dans la mesure où vous n'êtes pas d'accord avec cet accès-là, cette information-là, vous avez la possibilité de recours auprès de la Commission d'accès. Selon l'information que j'ai, on n'a pas eu de demande d'appel auprès de la Commission d'accès.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Montmorency.

M. Bernier: Écoutez, j'ai ici un document, un procès-verbal qui nous a été transmis ce matin par le Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec concernant le procès-verbal de la 138e séance du comité de retraite du RREGOP, tenue à Québec le 4 juin 2003. Donc, c'est cet été. Et pourtant on retrouve des éléments qui ont été élagués à l'intérieur, hein, et des pages blanches sur ça. Est-ce qu'on a, au moment où on a transmis ce document-là, le procès-verbal, qui date du 4 juin 2003, informé le Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec qu'il y avait des éléments qui avaient été élagués et de l'information qu'ils n'avaient pas le droit... Est-ce qu'on a accompagné ces choses-là ou on a tout simplement fait ça puis on a envoyé le document? Comment est-ce que ça fonctionne?

M. Vu (Duc): C'est-à-dire que c'est une situation historique. Le Syndicat des professionnels, à ma connaissance, n'est pas revenu dernièrement pour intervenir auprès de la commission pour avoir accès à plus que ça. Ce que je comprends, c'est que c'est une situation qui date à peu près de sept ans. Le Syndicat des professionnels à l'époque avait demandé le droit d'accès à des informations. Il y a eu une présentation de cette situation-là devant le comité de retraite de l'époque, qui avait dit: On accepte qu'il y ait un accès à condition que ce soit conforme aux dispositions et règlements des lois. Et, à partir de ce moment-là, nous avons appliqué en quelque sorte les dispositions de la loi pour dire: Voici les sujets sur lesquels on ne peut pas donner accès, et cette pratique-là s'est prolongée jusqu'à aujourd'hui.

● *(14 h 50)* ●

Dans le compte rendu, ou le procès-verbal, que vous soulevez là, on a automatiquement, à tous les mois, après la réunion du comité de retraite, envoyé de façon systématique de cette manière-là...

M. Gautrin: Pourriez-vous m'expliquer pourquoi, M. le président, pourriez-vous m'expliquer pourquoi le chapitre sur modifications législatives et réglementaires est quelque chose qui vous considérez comme non transmissible? Vous pouvez me donner une bonne raison, alors que, si je comprends bien — et ça, c'est bien important — les gens qui vont siéger et qui représentent un organisme syndical vont pouvoir en débattre avec leurs commettants? Est-ce que c'est bien ce que je comprends?

M. Birtz (Serge): Oui, effectivement, les modifications législatives qui se retrouvent au procès-verbal, c'est une recommandation à la ministre, comme tel. Les syndicats, entre eux, après avoir reçu de l'information — il y a une étude qui est devant eux, des résultats, des résultats de nature financière — décident de recommander à la ministre une modification législative qui pourra se retrouver possiblement, à sa discrétion, à la discrétion du gouvernement, dans un projet de loi qui pourra faire l'objet de négociations. Tout comme les projets de loi en version projet peuvent faire l'objet d'une mesure de confidentialité, les recommandations formulées à la ministre par son comité sont également considérées comme pouvant faire l'objet d'une protection de confidentialité.

M. Gautrin: Alors, est-ce que vous me garantissez que les personnes qui siègent sur le... Je reviens sur ma question. Les personnes qui siègent sur le comité de retraite et qui représentent une organisation syndicale sont tenues par la confidentialité, comme vous venez de le dire, et n'en n'informent pas leurs commettants. Est-ce que vous êtes capables... Est-ce que vous le vérifiez? Et est-ce que vous me le garantissez, puisqu'elles sont tenues par la confidentialité?

M. Vu (Duc): Écoutez, qu'elles sont tenues par la confidentialité, là, on peut vous le garantir. Mais je ne peux pas vous garantir qu'est-ce qu'il en est fait.

M. Gautrin: Non, mais vous garantissez à l'heure actuelle que vous demandez à chacun des membres du comité de retraite d'être tenu par la confidentialité, à ce moment-là.

M. Bernier: Est-ce que ces gens-là signent une déclaration de confidentialité?

M. Vu (Duc): Oui. Il y a eu une adoption — si je peux interpréter les choses, là — il y a eu une adoption par le comité de retraite. Je ne crois pas que ce soit dernièrement, là, mais je peux vous dire que, dans tous les conseils d'administration auxquels j'ai eu l'occasion de participer, on a tous adopté des règles d'éthique, et, dans ces règles d'éthique là, il est prévu des dispositions de confidentialité et d'impartialité.

M. Bernier: Donc, chacun des membres a signé une déclaration de confidentialité.

M. Vu (Duc): Non.

M. Gautrin: Mais vous pouvez me garantir aussi, quand il y a des modifications à la loi et que ça vient du comité de retraite, ils n'en discutent pas avec leurs organismes qui les ont mandatés. Vous me le garantissez.

M. Vu (Duc): Je ne peux pas vous le garantir.

M. Gautrin: Vous ne pouvez pas me le garantir.

M. Vu (Duc): Non.

M. Gautrin: Merci.

Le Président (M. Bertrand): Merci. Nous allons maintenant aller du côté de l'opposition. Je veux juste, cependant, pour être bien sûr que tout le monde comprend, là... Je reviens à ce que vous avez dit, c'est depuis sept ans que ça existe, que les procès-verbaux sont faits comme ça. Il n'y a personne qui peut dire que c'est caché, tout nouveau, tout récemment, tout...

M. Vu (Duc): C'est l'information qu'on m'a donnée, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): Parce qu'il est bien important que personne n'ait un doute sur la transparence de la CARRA. Je pense qu'on a tous intérêt, là, à ce que la transparence de la CARRA ne soit pas mise en doute là-dedans. Que ce soit une question de procédure à modifier, comme le dit le député de Verdun, ça, c'est une chose, mais je veux être sûr, moi, que...

M. Vu (Duc): Nous venons de vérifier encore auprès de nos ressources qui sont responsables de cet aspect-là, et on nous confirme que c'est une pratique qui date depuis cinq, six, sept...

Le Président (M. Bertrand): Ce n'est pas le président de la CARRA qui une bonne journée est arrivé puis a imposé ça.

M. Vu (Duc): Non. Ça, je peux vous le garantir.

M. Gautrin: Et, permettez-moi, on n'en a jamais douté.

Le Président (M. Bertrand): Maintenant, Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): Compte tenu que j'ai donné, quoi, 18 minutes, alors vous allez avoir 18 minutes.

Mme Beaudoin: Merci. Alors, si on continue dans le même sens, concernant les procès-verbaux, simplement pour que l'on comprenne très bien qu'est-ce qui se passe, ma question est très simple: Pourquoi la CARRA transmet des procès-verbaux incomplets au Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec? Ma question est simple, et j'aimerais ça que vous puissiez résumer le tout.

M. Birtz (Serge): En vertu de la Loi sur l'accès, la procédure applicable — tous les responsables de l'accès au gouvernement fonctionnent de cette façon — c'est que, lorsqu'on reçoit une demande d'accès d'un document d'un organisme — dans ce cas-ci, comme on le mentionnait, le comité de retraite est constitué au sein de la CARRA, donc c'est un document détenu par la CARRA — le responsable de l'accès fait une analyse du document, regarde à savoir s'il y a des éléments qui sont confidentiels. Si c'est le cas, il doit à ce moment-là cacher les... supprimer, je dirais, justement, comme on dit, tronquer ou cacher les éléments qui sont confidentiels et transmettre le reste du document. C'est une pratique établie.

Mme Beaudoin: Est-ce que le comité de retraite pourrait décider de transmettre le procès-verbal intégralement ou si la loi d'accès à l'information s'applique automatiquement?

M. Birtz (Serge): Le comité de retraite... D'ailleurs, si on a demandé l'avis au comité... Les dispositions de la loi stipulent que l'organisme peut communiquer... Et, de ce fait... C'est d'ailleurs pour cette raison que l'avis des membres du comité a été demandé, et ils ont pris la position de donner ce qui était accessible de facto et d'exercer leur discrétion quant aux exceptions, de ce fait de ne pas transmettre les informations qui sont considérées plus sensibles, telles que, comme je l'ai mentionné, les éléments de vérification ou des études et analyses qui sont privés, je dirais, ou qui sont pour les fins des membres plus particulièrement.

Mme Beaudoin: J'aimerais que vous m'expliquiez «pourrait», le sens de «pourrait».

M. Birtz (Serge): Le sens? Bien, comme on peut lire, le mot «peut», évidemment, ce n'est pas «doit», au sens où ce n'est pas une obligation mais une discrétion accordée à la commission à ce titre-là. Le mot «peut», c'est le sens de «a la discrétion de», «peut prendre», «peut choisir de», «peut». Voilà.

Le Président (M. Bertrand): Mme la députée de Mirabel.

Décentralisation des points de services

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. On a mentionné ce matin qu'il existait simplement un point de services et que le point de services était dans la ville de Québec. Est-ce que vous êtes d'accord pour décentraliser ce point de services? Et, si oui, combien de points de services pensez-vous qu'il serait possible d'avoir? Et qui paierait les coûts?

M. Vu (Duc): Écoutez, à cet égard-là, c'est bien sûr que ma réponse ne peut pas être très claire, dans la mesure où nous n'avons pas eu d'étude en termes de concentration, quoiqu'on connaît un petit peu, si on se fie à certaines statistiques... de connaître ou de déduire à peu près la concentration des zones dans lesquelles se trouveraient nos participants et nos retraités. Cependant, il n'a jamais été... En fait, comme on a pu le dire et comme, je pense, certains exposés ce matin vous ont un peu informés à cet égard-là aussi, c'est que, dans la mesure où nos services ne seraient qu'avec une concentration de points de services aujourd'hui à Québec, on ne

peut pas encore donner un service adéquat. Dans le contexte actuel, il est difficile pour nous de, en quelque sorte, diversifier nos autres points de services.

Cependant, c'est sûr qu'il y a plusieurs façons aussi de livrer le service. Présentement, nous avons un service qui est itinérant un petit peu, comme pour ainsi dire — permettez-moi l'expression. C'est que nous avons une équipe qui sur demande peut se présenter dans une région pour donner le service d'information, de conseil, mais c'est évident qu'elle ne peut pas donner un service de traitement. D'autre part, évidemment, nous comptons, à tort ou à raison, beaucoup sur les employeurs également de façon à ce que ce soit un relais. Jusqu'à quel point c'est efficace? On se voudrait le plus efficaces possible.

Dans notre planification stratégique, on a une cible là-dessus, c'est-à-dire d'augmenter la capacité d'appui de nos partenaires, et notamment nos partenaires employeurs, de façon à ce qu'on puisse livrer le service, localement parlant. Donc, c'est sur le site où la personne travaille. Nous n'avons pas eu de plan de régionaliser comme tel nos services. Dans ce sens-là, il est difficile pour moi de vous répondre quelle serait l'ampleur budgétaire nécessaire. Mais, chose certaine, c'est qu'il y a une adéquation à un moment donné entre ces deux situations-là.

Mme Beaudoin: Est-ce que vous avez eu des plaintes à ce sujet-là?

● *(15 heures)* ●

M. Vu (Duc): Bien, je sais qu'au niveau des comités de retraite, en particulier le comité de retraite du RRPE, c'est arrivé à quelques occasions, depuis que je suis là — je suis là depuis un an et quelques mois — que certains représentants du côté des associations ont souligné cet aspect-là, et notre réponse a été toujours de dire... de la hauteur des ressources dont on possède.

Augmentation du nombre de plaintes

Mme Beaudoin: Mais, en général, il y a une hausse constante des plaintes depuis 1999. Est-ce que vous pouvez expliquer cet état de fait?

M. Vu (Duc): Bien, comme je vous l'ai dit tout à l'heure dans ma présentation, les plaintes n'étaient pas nécessairement... Quand on fait le survol des plaintes, la source... des plaintes sont de trois ordres: les délais de traitement des demandes de rachat et de remboursement, les règles relatives à la coordination avec la Régie des rentes du Québec et les règles de retour au travail, et l'information manquante dans certains états de participation. Je ne peux pas vous dire que j'ai discerné, dans le cadre de cette analyse de plaintes là, qu'il y a des plaintes relativement à la localisation des services comme telle.

Mme Beaudoin: Mais on parle du nombre de plaintes en général. Comment expliquez-vous que c'est toujours croissant?

M. Vu (Duc): Bien, il y a une détérioration évidente de services, ça, vous avez raison. Bon, comme je vous dis aussi dans mon exposé, pour moi une plainte, c'est une plainte de trop. Cependant, on essaie quand même de voir: Est-ce que ce niveau de plainte là constitue — comment dire? — une lacune majeure sans que ce soit qualifié de pas majeur? Ce que je vous dis, c'est que le pourcentage des plaintes ventilées par clientèle-régime, c'est de l'ordre de 0,02 % à 0,36 %, et, par rapport aux services rendus, ça s'élève à 0,1 %. C'est déjà trop, je l'admets. Cependant, c'est relativement, je dirais, faible, si on se fie à cet indicateur-là, qui n'est pas le seul, évidemment.

Mme Beaudoin: Et pourquoi la situation au niveau des remboursements est devenue problématique? C'était 84 % dans la cible en 2000 et 53 % en 2002. Pouvez-vous expliquer cet état de fait?

M. Vu (Duc): Vous êtes à quelle page, madame?

Mme Beaudoin: ...

M. Vu (Duc): Ce que je peux vous expliquer globalement, c'est que... Permettez-moi d'utiliser une expression: rien ne se perd, rien ne se crée. Au cours des années, quand nous avons reçu 30 000 demandes de rachat et que nous avions une capacité de traiter environ 15 000 achats par année... Il faut transférer les ressources à un endroit pour traiter ça. Au cours de l'année 2003, quand je suis arrivé au début de 2003, l'inventaire était de 30 000 demandes de rachat. C'est plus du double du niveau de traitement habituel. Et, pendant ce temps-là, jour après jour les demandes sont rentrées. Durant l'année 2003, il en est arrivé 20 000 autres, donc on était rendus à 45 000 à 50 000 demandes de rachat. Nous en avons, au cours de l'année 2003, traité 35 000, pour baisser l'inventaire aujourd'hui à 15 000.

Forcément, pour pouvoir traiter un accroissement important, en essayant de ne pas allonger les délais de réponse, il faut transférer les ressources d'un bout à l'autre. Je dois vous avouer par ailleurs que les ressources, de ce que j'en comprends en termes de — comment dire? — je qualifie, de complexité de nos régimes, pour engager un agent de rentes qui est opérationnel à un niveau intéressant, la période de formation, ça varie entre quatre et six mois pour former un agent de rentes. Or, nous fonctionnons avec des occasionnels. Alors, écoutez, je ne veux pas chercher à diminuer quoi que ce soit; tout ce que je peux vous dire, c'est qu'on essaie de fonctionner avec, en tout cas, le niveau de ressources.

J'ai expliqué également dans mon exposé que, contrairement à nos pairs, les six autres avec qui on se compare... Et ce n'est pas moi qui l'ai comparé, ce n'est pas moi qui en ai fait la compilation, c'est une firme indépendante, et on s'aperçoit que l'écart s'en va en se creusant entre nos ressources consacrées à nos opérations et les autres. Bon, écoutez, il y a un certain nombre de facteurs avec lesquels on doit conjuguer.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Gaspé... Je m'excuse.

Mme Beaudoin: C'est à la page 31 de votre rapport de gestion.

M. Vu (Duc): Oui. En effet, en effet.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Gaspé, et ensuite M. le député de Chutes-Chaudière.

M. Lelièvre: Ça va, M. le Président?

Le Président (M. Bertrand): Oui.

Information transmise aux syndicats quant aux décisions des comités de retraite (suite)

M. Lelièvre: Alors, bonjour. Écoutez, j'aimerais revenir sur la question des comités de retraite et de l'accessibilité à l'information. Le député de Verdun a posé une question tout à l'heure et il vous a demandé, M. le président, si les syndicats ou ceux qui siègent aux comités de retraite peuvent partager l'information qu'ils reçoivent lors de ces réunions, et j'ai cru comprendre que la réponse était oui. Ce que je m'explique difficilement, c'est que d'autres qui n'ont pas l'opportunité d'avoir un représentant syndical à cette table n'ont pas l'information, donc ne partagent pas l'information, ne reçoivent pas l'information.

Dans la loi, bien, vous avez mentionné tout à l'heure qu'il y a des exceptions, hein, il y a des éléments qu'on n'est pas obligé de transmettre et que... Est-ce que c'est une obligation de ne pas les transmettre ou si le comité pourrait transmettre l'information? Est-ce qu'il y a une obligation légale de ne pas transmettre les éléments qui sont biffés dans les différents procès-verbaux que nous avons reçus ce matin? Vous étiez ici, vous avez pu constater la même chose que nous, et j'aimerais ça vous entendre là-dessus, sur ce premier point.

M. Vu (Duc): Ma compréhension, c'est que, en vertu des dispositions de la loi, la loi dit que le comité de retraite peut donner les informations à une personne ou à un organisme qui demande une information. Ce mot «peut» là laisse entendre une discrétion. Il y a eu...

Une voix: ...

M. Vu (Duc): Excusez-moi. Il y a eu une discussion, semble-t-il, il y a plusieurs années de cela, au comité de retraite, dans laquelle cette situation-là a été exposée en disant: Voici, on peut donner ou on ne peut pas donner. À ce moment-là, la position qui a été prise par le comité de retraite à l'époque, c'est qu'on va donner, oui, mais dans la mesure déterminée par d'autres dispositions en ce qui regarde la nature de ces informations-là. Donc, nous, on fonctionne avec une résolution du comité de retraite qui nous dit: Tu fonctionnes de cette manière-là. Nous, on a donné l'instruction à nos avocats de dire: Prenons ce qui n'est pas autorisé dans le cadre des dispositions des règlements et des lois et donnez ce qui est seulement accessible de façon publique. Nous, on l'a exercé de cette façon-là depuis sept ans, six ans, de cette manière-là. Je vous avoue que c'est la première fois que c'est apporté à ma connaissance, ce matin. Je vous décris la situation telle que je la comprends.

Le Président (M. Bertrand): M. Vu, est-ce que je pourrais vous demander, comme président de la commission, de nous faire parvenir, à la commission, cette résolution-là, qui semble dater de quand même un assez bon bout de temps? Seriez-vous assez gentil de la faire parvenir au secrétariat de la commission?

M. Vu (Duc): À la suite de la discussion de ce matin, j'ai demandé à ce qu'on me trouve en quelque sorte ça, et les gens sont en train de fouiller dans les boîtes.

Le Président (M. Bertrand): Et j'ajouterais: tout autre document qui peut être pertinent.

M. Vu (Duc): Bien, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): Merci. M. le député de Chutes-Chaudière.

M. Lelièvre: Je n'ai pas terminé, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): On reviendra tout à l'heure. Bien, c'est parce que là j'ai un problème de temps et...

M. Gautrin: Mais soyons...

Le Président (M. Bertrand): Ou on...

M. Gautrin: M. le Président, soyons un peu de souplesse de manière qu'on puisse poursuivre...

Une voix: Poursuivez vos questions.

M. Gautrin: ...et sans abus, mais de manière qu'il puisse continuer et terminer son interrogation.

M. Lelièvre: Bien, c'est sur le même sujet, là. Je voudrais...

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Gaspé, vous pouvez continuer. C'est quand même le président qui décide.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gautrin: Mais on suggère.

M. Lelièvre: Oui. Mais je veux dire merci au député de Verdun de sa très grande ouverture d'esprit. Ha, ha, ha!

M. Gautrin: Proverbiale.

M. Lelièvre: M. le président, vous avez mentionné tout à l'heure qu'en vertu des lois et des règlements vous donniez ce que vous pouviez. Dans votre loi constitutive, est-ce que vous avez des interdictions de transmettre des informations? C'est à partir d'une analyse de textes législatifs extérieurs à l'administration de la CARRA que vous avez décidé de dire, bon... ou de la loi sur l'accès à l'information? Vous vous êtes basés là-dessus pour déterminer que vous ne donnerez pas telle ou telle chose?

● *(15 h 10)* ●

L'autre volet de ma question — parce que le président peut-être ne me donnera pas la parole deux fois, étant donné que les minutes se sont écoulées très rapidement — je voudrais savoir: Est-ce que c'est le maximum qui est enlevé des procès-verbaux, c'est-à-dire que c'est les comités qui épurent ou qui enlèvent l'information là-dedans? Peuvent-ils en enlever davantage — c'est ça que je veux savoir — ou est-ce qu'ils peuvent en enlever moins? Peuvent-ils en enlever davantage?

M. Vu (Duc): M. le député, je vais vous expliquer ma compréhension. C'est qu'il y a deux lois qui sont en cause. La première, c'est la Loi sur le RREGOP, et c'est dans cette loi-là que le comité de retraite est constitué et qu'il spécifie effectivement qu'il peut ou ne peut pas. Une fois qu'on dit qu'on peut mais avec des restrictions, on est allés voir la loi sur l'accès à l'information, et, dans la loi sur l'information, il y a des spécifications qui donnent les rubriques sur lesquelles il est accessible ou n'est pas accessible en vertu des dispositions en question. Et l'interprétation qu'on me donne, c'est que notre Service juridique travaille en fonction de ces dispositions-là.

M. Lelièvre: Donc, dans les autres régimes, il n'y a pas d'interdiction?

M. Vu (Duc): Bien, en fait, les autres régimes, c'est RRPE, et c'est la même chose. En fait, il n'y a pas de loi, si je comprends bien, de RRPE, mais c'est à l'intérieur du RREGOP, je crois.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand): M. Birtz, vous aviez un commentaire additionnel, je pense?

M. Vu (Duc): Alors, on m'explique, M. le député. C'est que, dans la Loi sur le RREGOP, il est prévu que les réunions sont à huis clos. Donc, l'interprétation, c'est que c'est confidentiel. Et ça, après, une fois qu'on a fait ça, on va voir la Loi sur l'accès, et c'est à ce moment-là que les restrictions sont prévues.

M. Lelièvre: Donc, ce que le député de Verdun disait tout à l'heure, qu'il y a des syndicats qui siègent au comité de retraite, ont accès à de l'information, et d'autres n'en ont pas, alors est-ce que...

M. Gautrin: ...

M. Lelièvre: Hein?

M. Gautrin: Et les retraités aussi.

M. Lelièvre: Et les retraités. Alors, c'est une situation quand même assez paradoxale, là.

M. Vu (Duc): Bien, c'est ainsi que, semble-t-il, les dispositions des lois sont prévues, sur la constitution des comités de retraite. C'est-à-dire qu'on prévoit, dans la Loi sur le RREGOP, la présence d'un certain nombre de représentants biens spécifiés, et la loi prévoit que ce sont ces personnes-là plus les représentants du côté de l'employeur qui constituent le comité de retraite, et ces personnes-là évidemment participent aux discussions, et à des recommandations, et à des décisions.

Le Président (M. Bertrand): Merci.

M. Lelièvre: Une dernière fois, M. le Président. Est-ce que la loi d'accès à l'information permettrait, par exemple, de transmettre moins d'information que vous transmettez ou qui est transmise à l'intérieur de ces procès-verbaux? Est-ce que vous faites, ou vous appliquez intégralement la loi en disant: Tout ce que la loi nous permet de ne pas transmettre, on ne le transmet pas?

M. Birtz (Serge): Écoutez, j'ai vérifié tantôt avec la juriste qui s'occupe de ce dossier-là périodiquement, et elle me mentionne qu'elle fait l'analyse et applique les dispositions de la loi... applique les exceptions. Je n'ai pas vérifié avec elle pour savoir s'il y en avait moins ou s'il y en avait plus, mais elle m'a dit: J'applique la décision du comité, donc tout est accessible, sauf les exceptions, puis elle m'a énuméré les éléments que je vous ai mentionnés tantôt. Il faudrait que je revoie avec elle s'il y en a d'autres, ou faire le tour, là, pour voir quelle est la finesse de son travail à ce titre-là.

M. Lelièvre: On pourra y revenir.

Le Président (M. Bertrand): Ça va, pour le moment? M. le député de Chutes-Chaudière.

Taux d'accessibilité aux services téléphoniques

M. Picard: Merci, M. le Président. Bonjour aux représentants de la CARRA. Moi, je vais traiter de l'aspect de l'accessibilité des services téléphoniques. Dans votre discours, M. le président, vous nous indiquez que vous aviez une cible de 30 % puis que vous avez atteint une performance de 27 % lors des deux derniers trimestres. Lorsqu'on continue dans le document, il y a eu un sondage de fait auprès de la clientèle, puis qu'on retrouve à la page 7, l'élément accessibilité. Qu'est-ce que je comprends, c'est: 73 % des gens sont satisfaits d'obtenir la ligne, 27 % des cas. Il me semble que ça fait bizarre comme sondage. Puis, lorsque je vais voir vos axes d'intervention, l'objectif stratégique n° 1, c'est, d'ici 2005, d'assurer un taux d'accessibilité de 80 %. Vous allez passer de 27 % à 80 % sur un laps de temps aussi court? C'est une haute marche, là.

Le Président (M. Bertrand): M. Vu.

M. Vu (Duc): Deux éléments de réponse, M. le député. Premièrement, ce qu'on dit, c'est qu'au cours de 2002 on s'était fixé, au préalable, au cours des années 2000-2001, des objectifs d'accessibilité de 30 %. Au cours de 2002, le 30 % en moyenne n'a pas été atteint. 30 %, ça veut dire: Il y a sept personnes qui appellent la CARRA et qui ne rejoignent pas la CARRA du premier coup. Ça se peut qu'elles les rejoignent le deuxième coup, ainsi de suite. Et, lorsqu'on pose la question, en

2003, à notre clientèle en disant, en ces termes-là: Est-ce que vous êtes satisfaite de cette accessibilité-là? on constate par ailleurs que la question d'accessibilité est quand même moins que le taux de satisfaction générale de 73 %.

Ce qu'on vous dit, c'est qu'on est en train d'analyser ces résultats-là, parce qu'il ne faut pas prendre à notre avis seulement la question de très satisfaits ou de satisfaits, mais aussi il faut aller voir, si vous voulez, le corollaire de ça. Et c'est ça qu'on est en train de faire.

Cependant, le deuxième élément de réponse que je voudrais vous donner, c'est que, quand on fait, nous, une planification stratégique, on essaie d'abord de regarder, effectivement, de faire la lecture de l'environnement, d'analyser la situation, et on dit: On aimerait ça atteindre quel pourcentage? Et, de ce qui ressort, on dit: On voudrait que ce soit atteindre 80 %. Évidemment, atteindre 80 %, ça veut dire d'améliorer nos procédures et moderniser les systèmes téléphoniques, mais aussi d'ajouter les personnes en arrière du téléphone. Alors, nous, on se dit que c'est...

Puis c'est la démarche tout à fait qui est logique. C'est-à-dire, lorsque notre conseil d'administration en quelque sorte éventuellement adopte l'objectif au niveau de la planification stratégique, normalement on est conséquents en termes d'allocation de ressources. Nous espérions qu'en faisant adopter ça il y ait une conséquence en termes d'allocation de ressources. C'est pour ça que dans mon texte je parle que, nous, nos objectifs sont là, on voudrait aller là. On voudrait que ce soit meilleur puis on pousse notre personnel à cet égard-là. Mais on est quand même tributaires de la disponibilité des ressources.

C'est sûr que, si je demeure avec les ressources telles quelles, j'essaie quand même d'améliorer, je n'essaie pas de laisser la situation telle quelle. On a récemment engagé une firme indépendante pour voir, pour analyser nos procédures d'organisation du travail à cet égard-là, voir: Notre système qui supporte en quelque sorte — permettez-moi l'expression — le dispatching des lignes, le routeur, ainsi de suite, est-ce que c'est correct? Alors, on va essayer de l'améliorer. Mais c'est sûr que, si à la fin on nous dit: Il faut ajouter 20 personnes de plus, puis qu'on n'a pas ces ressources-là, on n'atteindra pas le 80 %. C'est tributaire des ressources, quand même, au-delà de là où on a exercé notre responsabilité de gestionnaires en prenant des décisions conséquentes. Mais à un moment donné on ne peut pas aller plus loin que ça.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Chutes-Chaudière.

Formation du personnel

M. Picard: O.K. Autre point qui me frappe, c'est vrai que, au niveau des plaintes, 317 plaintes, ça peut paraître pas beaucoup, mais je suis d'accord avec vous quand vous dites qu'une plainte, c'est une de trop. Mais il y a quand même un pourcentage qui indique que 56 % des plaintes sont fondées. Ça, moi, je relie ça à la formation. J'ai vu dans votre plan aussi que vous vouliez augmenter les efforts de formation continue. Pouvez-vous élaborer un petit peu là-dessus? C'est l'investissement que vous voulez faire au niveau de votre personnel?

M. Vu (Duc): Bien, il y a plusieurs choses qu'on a faites et d'autres choses qu'on va faire. La première chose qu'on a faite, c'est qu'on a doublé le montant annuel consacré à la formation de notre personnel. En 2002, nous avions moins de 2 %. En 2003, on a dépassé le 3 %. Donc, on a essayé quand même de consacrer davantage de ressources au niveau de la formation.

● *(15 h 20)* ●

En 2003 également, notre Direction des ressources humaines a eu le mandat de dire: Étant donné que, pour recruter du personnel compétent, en arrivant nous sommes obligés, en dehors de leur formation générale, de leur donner une formation spécifique quand même pour ce qui regarde le traitement de nos régimes, pourquoi ne pas faire un partenariat avec des institutions de formation dans la région pour faire de sorte que dorénavant on puisse inscrire dans le cursus pédagogique les éléments de base? Et c'est ce qu'on a fait, d'ailleurs.

Actuellement, on est en train de discuter avec le cégep de Sainte-Foy de façon à ce que, dans la spécialité administration, il y ait des cours de base, et nous sommes prêts à élaborer et à discuter avec les responsables pédagogiques du cégep de Sainte-Foy pour incorporer ça de façon à ce que, au cours de la formation, ils auront déjà reçu des connaissances de base de nos régimes. En plus de ça, on s'entendrait avec le cégep de Sainte-Foy pour qu'au cours de leur formation ils puissent prévoir des stages de formation pour venir chez nous pour faire des stages. Puis, nous, on a l'intention également de discuter avec nos autorités, et notamment le Trésor, pour que, si ce programme est articulé de cette façon-là, à la fin de la diplomation on soit capables d'engager la personne, parce que présentement... À l'intérieur de cette démarche-là dont je viens de vous exposer, si, à la fin de la période, on est obligés de recommencer un processus de concours où c'est ouvert à tout le monde, c'est évident que notre investissement n'aura pas nécessairement trouvé les résultats correspondants à ça. Alors, ce sont des actions que nous voulons faire, certaines que nous avons déjà faites, mais d'autres restent à venir.

Le Président (M. Bertrand): Je vous remercie. M. le député de Verdun, nous recommençons l'autre période.

Confidentialité des délibérations des comités de retraite

M. Gautrin: M. le président, la Loi du RREGOP, vous m'avez dit, ou votre conseiller juridique a dit que dans la loi il y avait une obligation, que les séances se tenaient à huis clos. Je relis la loi et je ne trouve pas l'article. Est-ce que vous auriez la gentillesse de me l'indiquer?

M. Vu (Duc): Je m'excuse, monsieur.

M. Gautrin: Quel est l'article qui vous amène...

M. Vu (Duc): Ce que j'ai ici, c'est... En fait, c'est le règlement ou la loi?

Une voix: C'est le règlement, adopté en vertu de la Loi sur le RREGOP.

M. Vu (Duc): Bon. Alors, en vertu de la Loi sur le RREGOP, nous avons le règlement 38-99 qui prévoit les séances du comité de retraite, et à son article 3 il est précisé que le comité siège à huis clos.

M. Gautrin: Alors, si je comprends bien ce que vous me dites à l'heure actuelle — on va bien se comprendre, là — ce n'est pas la loi, c'est un règlement qui a été adopté en fonction de l'article 171 de la loi qui permet au comité de faire ses règlements, soumis à l'approbation du gouvernement. Est-ce que c'est bien ce qui vous permet actuellement... Donc, c'est le comité qui a fait ce règlement de régie interne de dire: Nous allons siéger à huis clos?

M. Birtz (Serge): Exactement.

M. Gautrin: On se comprend bien?

M. Birtz (Serge): Oui.

M. Gautrin: Ce n'est donc pas la loi, c'est donc le comité, dans ses règlements de régie interne, qui a décidé: L'information, je la conserve pour moi et je ne la transmets pas, je siège à huis clos. C'est bien ce que je comprends?

M. Birtz (Serge): Effectivement.

M. Gautrin: Merci.

Le Président (M. Bertrand): Est-ce que je pourrais avoir la copie pour la faire photocopier tout de suite pour les membres?

M. Gautrin: Du règlement, mais... Et, si je comprends bien, le règlement a été adopté en fonction de l'article 171 de la loi qui permet au comité de faire ses règlements de régie interne. C'est bien ce que je comprends?

M. Birtz (Serge): Exactement.

M. Gautrin: Bon. Alors là la question que je vous pose maintenant, pour revenir... «Le comité a pour fonction de formuler, aux parties négociant les conditions de travail des employés visés par les régimes de retraite [...] des recommandations concernant l'application de ces régimes de retraite.» Alors donc, le comité, lorsqu'il agit en termes de recommandations, est-ce que ses recommandations ont un caractère public, puisque vous siégez à huis clos? Comprenez bien. Vous avez le pouvoir, la loi vous donne le pouvoir. Et, dans les fonctions du comité de retraite... Je vais vous les rappeler. Elles sont déterminées à l'article 165 de la loi. L'article 165 de la loi, vous avez 1°, 2°.

«6° le Comité a pour fonction de formuler, aux parties négociant les conditions de travail [...] des recommandations concernant l'application des régimes de retraite.»

Est-ce que ceci, c'est couvert par le huis clos? Article 165, sixième alinéa.

M. Birtz (Serge): Disons que, moi, tantôt, je vous parlais plus particulièrement du paragraphe 5°. On disait «de conseiller le ministre et [...] formuler des recommandations concernant»...

M. Gautrin: Attendez un instant. «Le ministre et la commission».

M. Birtz (Serge): Oui. Mais les résolutions dont je vous parle concernent les modifications législatives, et la recommandation est formulée à la ministre, qui, elle, décidera...

M. Gautrin: Et à la commission. C'est la commission qui transmet.

M. Birtz (Serge): Oui, mais il peut y avoir...

M. Gautrin: C'est la commission.

M. Birtz (Serge): Excusez-moi?

M. Gautrin: Excusez-moi. C'est la commission. On se comprend.

M. Birtz (Serge): Il peut y avoir des recommandations à la commission, au président, et il peut y avoir des recommandations... Parce que, lorsqu'on prend une résolution, lorsque les membres prennent une résolution recommandant une modification, on dit: Il est résolu — mettons — à l'unanimité de recommander au ministre responsable de la CARRA la modification législative suivante, et là on retrouve finalement les éléments de la loi.

M. Gautrin: Je me permets de vous faire remarquer, avec tout le respect que je vous dois, que le 5° à qui vous faites référence — et je vais vous le lire textuellement — c'est «de conseiller le ministre et la commission, ainsi que de formuler des recommandations concernant l'application»... C'est donc l'application du régime. Donc, sa fonction, ce n'est pas au niveau des modifications législatives.

Mais je comprends qu'on a un flou à l'heure actuelle et que, si je comprends bien... Et on a compris à l'heure actuelle qu'il y a une partie des bénéficiaires, particulièrement les retraités, les 200 000 retraités, qui sont des gens qui n'ont rien à dire au comité de retraite ou virtuellement rien à dire au comité de retraite. On se comprend? Ça, c'est un point.

Création d'un conseil d'administration

Je vais revenir sur une autre question, si vous me permettez, M. le président. Il y a des gens qui ont soulevé l'idée d'avoir un conseil d'administration à la CARRA, c'est-à-dire de distinguer... Là, vous comprenez un peu les difficultés dans lesquelles on se trouve. C'est qu'il y a des choses qui sont typiquement d'un conseil d'administration et des choses qui sont propres à

un comité de retraite. Comment vous réagissez à l'idée d'un conseil d'administration à la CARRA?

M. Vu (Duc): Ma réaction..? J'aimerais ça vous référer à mon exposé de tout à l'heure, dans lequel je parlais de gouvernance. Et le titre de ce paragraphe-là s'appelle *Une gouvernance dédiée*. Dans mon esprit, lorsque je parlais d'une gouvernance dédiée, je parlais de la clarté des rôles, donc savoir exactement quels sont les pouvoirs d'une gouvernance semblable, une autorité dédiée, une indépendance des enjeux de négociations.

Le Président (M. Bertrand): La page 15, pour ceux et celles qui ont le document.

M. Gautrin: Oui, c'est ça. Continuez, parce que je vais écouter...

M. Vu (Duc): Une indépendance des enjeux de négociations. C'est sûr que... D'ailleurs, je pense que ça fait partie des normes de l'organisme pancanadien de surveillance des régimes de retraite. Il recommande toujours qu'il y ait une indépendance entre ceux qui administrent et ceux qui négocient. Et c'est un peu dans cet esprit-là et dans cette tendance-là que je dis: C'est assez difficile de demander aux gens qui ont des enjeux de négociations, avec toute la bonne foi qu'ils peuvent avoir, de soit avoir une attention particulière sur nos problèmes internes, sur des besoins qu'on peut exprimer par rapport à des enjeux de négociations qui sont bien souvent supérieurs ou d'intérêt supérieur... Et c'est dans ce sens-là que je me dis: Ce serait important qu'on ait cette gouvernance dédiée là. Évidemment, on peut le traduire par un conseil d'administration, oui, mais vous comprenez bien que nous n'avons qu'un pouvoir d'influence à cet égard-là. Et c'est ce que je disais dans mon texte, c'est que je l'exerce, ce pouvoir-là.

M. Gautrin: Je vous remercie. Donc, je comprends que vous n'êtes pas opposés, ça rentre... Mais vous mettez ça à un niveau de réflexion supérieur. C'est-à-dire, vous choisissez d'avoir un type de gouvernance dédiée, et un conseil d'administration serait un moyen d'atteindre cette gouvernance dédiée. Est-ce que je comprends votre point de vue?

M. Vu (Duc): Vous comprenez très bien mon point de vue. Mais je pourrais également y ajouter... pour vous dire que c'est comme ça que Teachers' fonctionne, c'est comme ça que nos pairs fonctionnent, c'est-à-dire qu'ils séparent la responsabilité de gouvernance d'une responsabilité des enjeux autres que de...

M. Gautrin: Je vous remercie. Je pense que mon collègue de Montmorency, sur le même sujet, voulait intervenir.

Le Président (M. Bertrand): M. le député de Montmorency.

Information transmise aux syndicats quant aux décisions des comités de retraite (suite)

M. Bernier: Il reste juste un petit point avant de tomber dans l'administratif davantage puis la confiance des gens en regard des informations que vous conservez, que vous travaillez. Ce matin, quand on a rencontré les représentants qui siègent au comité au niveau du RREGOP, on a posé des questions en regard des informations justement qui étaient transmises. On a donné un exemple tout à l'heure au niveau du Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec, et ceux-ci nous ont dit: Bien, ce sont les gens de la CARRA, c'est le conseil d'administration de la CARRA, c'est le président qui vont vous répondre en regard de ces éléments-là. Si ma mémoire est bonne, M. le député de Gaspé, je pense que c'est le genre de réponse que vous avez eu, hein? Donc, moi... Et tout à l'heure vous m'aviez mentionné que ça fait déjà six, sept ans, là, que... ou cinq, six, sept ans que ça existe, là, la directive à savoir qu'est-ce qu'on transmettait puis qu'est-ce qu'on ne transmet pas. O.K.?

● *(15 h 30)* ●

Mon interrogation est: Est-ce que, à ce moment-là, ce sont les dirigeants de la CARRA qui ont dit au comité: Mon interrogation est: Est-ce que, à ce moment-là, ce sont les dirigeants de la CARRA qui ont dit au comité: Bien, ça, on ne peut pas le donner, ou si c'est le comité qui a dit à la CARRA: Bien, ça, on ne veut pas le donner comme information?

M. Vu (Duc): J'ai tenté tout à l'heure de décrire un peu, là, un scénario qui a pu se passer. C'est-à-dire que, nous, en vertu du fait que le comité de retraite est en quelque sorte notre gouverne, donc, lorsqu'on prend certaines décisions qui ne relèvent pas nécessairement de décisions administratives auxquelles on est imputables de le faire, on s'en va voir notre gouverne, et cette gouverne-là, présentement, c'est les comités de retraite. Alors, il y a sept ans, j'imagine que le scénario, ça a été qu'on a eu une demande d'accès à cet égard-là de la part du SPGQ. Nous avons formulé donc conséquemment probablement un papier pour dire: Bien, écoutez, voici la situation et voici probablement les scénarios qui sont envisageables.

Ce que je comprends, c'est qu'il y a une décision qui est sortie de là en disant: Oui, on va donner le procès-verbal à la personne ou à l'organisme qui le demande, sauf qu'on va se conformer à des dispositions de la Loi sur l'accès, à savoir qu'on ne pourrait pas fournir l'information sur telle rubrique, telle rubrique, tel que Me Serge Birtz vous a expliqué tout à l'heure. Et c'est depuis ce moment-là qu'on applique en quelque sorte cette décision-là.

Écoutez, on va fouiller la situation. Je m'engage à vous fournir les documents qui existent encore, si ça existe encore, à cet égard-là. Je ne pourrais pas vous expliquer davantage que de revenir à peu près à la même explication.

Le Président (M. Bertrand): Si je comprends bien, il n'y en a pas un de vous autres qui était là il y a sept ans aussi. M. le député de Verdun.

Confidentialité des délibérations des comités de retraite (suite)

M. Gautrin: Si vous me permettez, simplement, je comprends votre règlement actuellement, et vous... Vous dites: Le comité siège à huis clos. Je voudrais vous

poser la question... Nous sommes, nous, tenus... Ici, à l'Assemblée nationale, le huis clos a un sens tout à fait très spécifique, c'est-à-dire que, lorsque nous siégeons à huis clos, par exemple lorsque cette commission siège à huis clos, le président rappelle les teneurs du huis clos, et nous sommes tenus d'un engagement formel de ne pas révéler ce qui s'est fait à huis clos. Lorsque vous avez donc ceci, est-ce que... Et on peut être poursuivis légalement à l'heure actuelle si on révèle à l'extérieur ce qui s'est tenu dans le huis clos. C'est la manière de fonctionner actuellement.

Alors, moi, je voudrais savoir: Chez vous, le huis clos, ça veut dire quoi? Parce que, d'après ce que vous m'avez dit, le huis clos, c'est perméable pour ceux qui sont là ou pas perméable. Alors, quel est le sens du mot «huis clos» que vous accordez à votre règlement et comment vous vous assurez que le huis clos est bien vérifié, puisque j'ai cru comprendre tout à l'heure que vous acceptez que certaines parties puissent briser en quelque sorte le huis clos pour transmettre l'information à leurs commettants, ce qui serait contraire au sens du mot «huis clos»?

M. Vu (Duc): Ma formation juridique est très, très, très loin, je ne pourrai pas vous répondre de façon élaborée là-dessus, sauf que c'est sûr que, dans un forum semblable où les règles de huis clos s'appliquent puis où j'ai mandaté quelqu'un pour être sur ce huis clos là, je présume que les règles n'interdisent pas à moi qui suis le représentant ou à mon représentant de me rapporter la teneur de ces discussions-là. Moi, je présume, et je ne présume pas seulement, mais je suis convaincu que les personnes qui ont été nommées au comité de retraite sont des personnes dûment représentant les instances qui les ont déléguées.

M. Gautrin: Je m'excuse, moi, ce n'est pas ça que je veux. Ce n'est pas ça. On ne se comprend pas, M. le président. Ce que, moi, je comprends, c'est que vous avez un règlement. Le règlement dit: Le comité siège à huis clos. Je voudrais savoir: Qu'est-ce que veut dire dans votre règlement «siège à huis clos», c'est-à-dire quelles implications cela veut dire pour les membres du comité, le fait que le comité siège à huis clos? C'est quoi, les implications juridiques, le fait que vous siégez à huis clos actuellement? Et ça implique quoi en termes de pénalité si vous brisez le huis clos? Ou vous me dites: Il n'y a aucune pénalité. À ce moment-là, on sera... Parce que le mot «siéger à huis clos» a un sens assez précis. Vous pouvez l'interpréter différemment, mais il est important de comprendre, sur le plan juridique, quel est le sens que vous donnez actuellement au fait que votre comité siège à huis clos.

Le Président (M. Bertrand): Vous pouvez toujours recevoir la question et nous faire parvenir la réponse, s'il y a un problème.

M. Gautrin: Et vous pourrez me donner après votre ligne de pensée au fait que le comité siège à huis clos, à ce moment-là.

M. Vu (Duc): Oui, d'accord. Maintenant, c'est sûr que... Écoutez, la réunion est à huis clos. Il y a des représentants du Secrétariat du Conseil du trésor qui doivent en quelque sorte faire une discussion autour de la table, et, lorsqu'il y a une décision, avant même que la décision puisse se prendre, les représentants du Conseil du trésor pourraient dire: Écoutez, je vais parler d'abord à ceux qui m'ont délégué à cette table-là pour voir si j'ai ce mandat-là pour y aller ou pas.

Ce que je voulais dire tout à l'heure, c'est que la règle de huis clos, à mon avis, n'a pas cette extension-là, c'est-à-dire d'interdire à la personne de rapporter à la personne qui l'a déléguée les éléments sur lesquels elle doit discuter pour avoir la permission d'agir.

M. Gautrin: Est-ce que vous permettez, M. le président, qu'il n'y ait pas de personne déléguée? Je reviens donc maintenant sur la composition des comités de retraite. Les gens sont nommés par le gouvernement après consultation de. Il y en a qui sont représentants des trois grandes centrales, CSN, FTQ, et la troisième, et les autres, mais il n'y a pas... Le concept qui est important, est-ce que c'est un concept de délégation, d'après vous, ou c'est un concept de nomination après consultation? À l'heure actuelle, quel est le lien qui touche l'article 173 par rapport au huis clos? Et, moi, je vous demande très, très, très sérieusement de nous donner, à cette commission, quel est le sens que vous donnez au mot «huis clos», quelle est la manière que vous utilisez pour vous assurer que le huis clos est suivi et quelle extension, puisque vous semblez lui accorder une vision un peu extensive, quelle est l'extension qu'on peut donner au mot «huis clos».

Le Président (M. Bertrand): Je vous répète que vous pouvez prendre la question...

M. Gautrin: Ma question en délibéré, je comprends bien, et je ne voulais pas...

Le Président (M. Bertrand): ...préparer une réponse et nous la faire parvenir. Ça nous permettrait de...

M. Gautrin: Passer à autre chose.

Le Président (M. Bertrand): ...toucher d'autres points. M. le député de Montmorency.

M. Gautrin: Merci.

Délai de traitement des dossiers

M. Bernier: Merci. On va tomber dans un domaine un peu plus terre-à-terre en ce qui regarde l'administratif. Vous avez mentionné toute la problématique en ce qui regarde le traitement des demandes qui rentrent chez vous, hein, les délais de traitement, la quantité, le nombre, le nombre de personnes disponibles pour les traiter. Moi, ce qui me préoccupe, c'est: Est-ce que les cotisants sont pénalisés en regard des délais de traitement, en regard des inventaires qu'il y a chez vous, causés par la problématique administrative?

M. Vu (Duc): Dans le cadre de demandes qui rentrent chez nous — prenons l'exemple des rachats — c'est évident que, pour que ce soit le moins pénalisant

possible, la personne qui exprime sa demande de rachat mais qui est près de la retraite, nous prenons les mesures nécessaires pour traiter en priorité ce cas-là. Lorsque nous nous apercevons que, cette demande de rachat là, la personne a probablement 45 ans, mais elle est probablement à 10 ans de sa retraite, nous nous permettons, compte tenu de notre capacité de traitement, nous nous permettons d'interpréter comme quoi cette demande-là pourrait être traitée après. Ce n'est pas nécessairement premier arrivé, premier servi, parce qu'on est dans une situation où on a un inventaire, et on ne veut pas demander aux gens de faire leur demande de rachat au moment qu'on veut non plus. Alors, c'est dans ce sens-là que nous priorisons le traitement des cas, et, dans les faits, c'est ce qu'on fait.

Les 35 demandes qu'on a traitées, au cours de l'année 2003, au niveau des rachats, on a d'abord traité l'ensemble des demandes où la perspective d'une prise de retraite est proche: un an, un an et demi. Au début, on a commencé en priorité par six mois, après ça on va à un an, ainsi de suite. C'est notre façon d'essayer de faire de sorte que notre clientèle soit le moins pénalisée possible. Mais imaginez-vous que, présentement, avec l'état dont je vous ai exposé... les demandes qui rentrent chez nous, il n'y a presque pas de demandes qui ne sont pas traitées manuellement. Alors, notre intention, c'est faire la révision et l'intégration de l'ensemble de nos systèmes pour qu'idéalement 70 % à 80 % des cas, en ayant une banque de données fiable, intégrée... Parce que présentement nous avons des fichiers de remboursement qui sont... des bases de données de remboursement qui ne sont pas intégrées avec la base de données concernant le rachat, concernant la participation, et plusieurs de ces bases de données là sont dans des supports différents. Parfois elles sont sur disque dur, comme ce doit être aujourd'hui, parfois elles sont sur ruban magnétique. Donc, il faut se conjuguer en quelque sorte...

● *(15 h 40)* ●

Ce n'est pas une situation d'il y a un an, d'il y a deux ans, là. C'est une situation qui date. La moyenne d'âge de nos systèmes, c'est 20 ans, et, je l'ai vu il y a quelques jours, il y a des systèmes qui ont été montés dès la création de la CARRA, c'est-à-dire en 1973, et qui le sont encore aujourd'hui.

Prenons le cas de la déclaration d'employeur. Donc, c'est la participation. Ça date de 1977, 25 ans. Pour les employés, les... le traitement de la participation, ça date de 29 ans, en 1973. La comptabilité, le remboursement, ça date de 31 ans. Alors, c'est évident qu'on a une... Comment dire? Bien, on s'est donné comme cible de faire en sorte d'aller, tout ça. Et, si on était capables effectivement d'automatiser 80 % des cas...

Je ne suis pas sûr, je ne sais pas si vous avez peut-être entendu ce matin... Pour moi, par exemple, le service en ligne, c'est important parce que ça va décharger éventuellement nos volumes. Bon. Parmi nos administrateurs, on n'est pas toujours sur la même longueur d'onde non plus, alors on conjugue avec cette situation-là et on le fait selon... Maintenant, c'est sûr qu'il faut investir puis il faut être capable d'investir aussi, il faut avoir les moyens d'investir.

Le Président (M. Bertrand): Merci. Mme la députée de Mirabel.

Fréquence d'envoi des états de participation

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. J'aimerais savoir pour quelle raison la CARRA ne fournit pas des rapports annuels, comme on le voit dans les régimes complémentaires de retraite.

M. Vu (Duc): C'est une très bonne question, madame. L'envoi à tous les trois ans, ça date de quelques années seulement. Avant, on avait toute la flexibilité de faire ce qu'on voulait. Alors, probablement que mes prédécesseurs avaient peut-être à l'époque suggéré un certain nombre de choses, mais pour essayer de... Comme on n'avait pas les moyens de ce qu'on voulait, alors on a dit: On va essayer de prendre des mesures alternatives, et les mesures alternatives, c'est de dire «à tous les trois ans».

Nous avons 500 000, grosso modo, là, toutes clientèles confondues, 500 000 participants. Envoyer à tous les ans un état de participation à 500 000 personnes, mettez au minimum 500 000 $, juste ça, là: les timbres, 500 000 $, les enveloppes. On a eu une fois, au cours des 10 dernières années, un montant spécifique non récurrent de 500 000 $ pour faire un envoi. Le reste, on a toujours... Et, dans ce sens-là, on a décalé, on a dit...

Bon, l'année passée, je crois, on a envoyé, pour le secteur, je crois, de l'éducation... En 2002, nous avons transmis un envoi massif de 290 000 états à la fonction publique et à l'éducation et, en 2001, nous en avions envoyé 215 000 à la santé et services sociaux. C'est sûr qu'à chaque fois, si j'en envoie 215 000, ça me coûte un minimum de 215 000 $. Si aujourd'hui je dois le faire tous les ans, c'est 500 000 $ au moins qui sortent par année. Je peux le faire, mais je vais diminuer d'autre chose. Rien ne se crée, rien ne se perd. Et l'analyse qu'on en fait, de notre budget, c'est l'analyse que je vous ai exposée là. Et ce n'est pas nous qui avons fait cette analyse comparative là, c'est une firme de Toronto, qui a reçu le contrat des six organismes similaires au nôtre, qui a fait cette comparaison-là.

Mme Beaudoin: Si je comprends bien, vous n'êtes pas assez informatisés pour envoyer le tout par courriel, par exemple? Vous parlez de coût de timbres.

M. Vu (Duc): Non. Mais, quand même, avec ce qu'on a pu faire, on a... D'ailleurs, dans notre sondage que nous avons fait, nous avons posé des questions à notre clientèle également, à savoir qu'est-ce qu'ils en pensent, au niveau des services en ligne, et nous avons quand même reçu des réponses intéressantes là-dessus. Mais, juste pour vous dire, au niveau de notre site Internet, on a quand même une fréquentation importante.

Écoutez, le nombre de visiteurs sur notre site au cours de l'année, ça a été de 260 000, avec une durée moyenne de visite du site de 14 minutes. C'est sûr que, si on avait la capacité... puis d'autant plus qu'on a une clientèle, entre vous et moi, qui a accès à l'équipement, hein? Je veux dire, de façon générale, peut-être que le secteur de la santé est moins pourvu à cet égard-là, mais le secteur de la fonction publique et le secteur de l'éducation, ce sont les secteurs où nos participants ont

accès plus facilement à des équipements dans lesquels ils peuvent en quelque sorte nous soulager en quelque sorte des volumes de traitement. Une demande, par exemple, une estimation de rente, vous êtes rendu à 50 ans, vous dites: Bon, j'aimerais ça savoir, si je prenais ma retraite dans trois ans, ce serait quoi, moi, ma rente de retraite, évidemment, ça se traduit par une demande chez nous. Mais, si vous étiez capable d'accéder à notre site, avoir les informations nécessaires, on vient en quelque sorte de se passer de ce volume-là — puis on en a — et puis ça rend service davantage.

L'autre chose aussi, c'est que nos informations sur les participants, sur la participation, la vôtre, la mienne, ma participation, je ne l'ai pas, l'information. L'information de votre cotisation de l'année 2003, validée, je l'aurais sans doute presque à la fin 2004. Pourquoi? Parce que c'est annuel. Durant l'année, tout ce que je reçois des employeurs, ce sont les montants pour pouvoir remettre ça à la Caisse de dépôt, et c'est seulement à la fin de l'année que les employeurs consolident ça, mettent le montant en regard de chacun des noms, m'envoient ça. Et, une fois que je l'ai reçu, il faut que je valide ça.

Comme je vous disais tout à l'heure, avec, par exemple, de multiples emplois, multiples employeurs, il faut que je concilie tout ça, et, lorsqu'il y a des erreurs, il faut que je retourne chez les employeurs pour dire: Bien, est-ce que c'est correct, ça? Nous, on pense que, selon nos règles de validation, ce n'est pas correct. Et, avant qu'ils prennent le temps... Parce que dans un petit hôpital ils n'ont pas trois personnes pour faire cette validation-là. Donc, il peut prendre deux mois, trois mois, cinq mois, il me retourne l'information et là je rentre dans ma banque pour pouvoir avoir l'information à jour. Si j'ai, par exemple, un système d'accès en ligne semblable mais que les données sont vieilles de deux ans, c'est dire que j'ai un vide, si vous voulez, en termes d'information de deux ans. C'est peut-être moins valable. Donc, il faut que je progresse quasiment de front... un certain nombre de choses. Mais il faut investir, il faut mettre de l'argent là-dedans, là.

C'est sûr qu'il y a toutes les considérations de la sécurité aussi, l'accès, là, qu'il va falloir tenir compte, mais on est capables, je pense, notre monde est compétent, notre monde est dédié pour pouvoir s'engager dans cette démarche-là. Mais cette démarche-là fait en sorte qu'on ne peut pas changer ça du jour au lendemain et que ça prend un certain nombre d'années avant d'arriver là. Mais nous sommes déterminés à dire: Lorsqu'on a les autorisations nécessaires... Parce qu'il faut passer aussi par la gouverne, et vous voyez que notre gouverne est à la fois nombreuse et à certains égards confuse. Donc, il faut passer à travers ce filet de gouverne là pour accéder à des décisions et y aller.

Le Président (M. Bertrand): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand): S'il y avait moyen de raccourcir un petit peu les réponses pour qu'on puisse poser davantage de questions... Et les questions, évidemment, quand elles sont trop longues aussi...

Échange de renseignements avec d'autres organismes

Mme Beaudoin: Alors, j'ai constaté que vous avez des échanges avec plusieurs organismes, dont Equifax, Régime des rentes, puis tout ça. Ça doit être vraiment difficile, de la façon que vous êtes informatisés, de suivre ces organismes-là. Comment vous faites pour échanger? J'ai l'impression que vous êtes un peu dinosaures par rapport à tous ces organismes-là. Est-ce que vous arrivez à recevoir des renseignements?

M. Vu (Duc): Généralement, les seuls renseignements que nous recevons, par exemple, avec la Régie des rentes, c'est les renseignements concernant les changements d'adresse. D'ailleurs, nous avons des ententes avec plusieurs organisations à cet égard-là. Mais, principalement, c'est les changements d'adresse, parce que ça permet notamment aux personnes concernées de faire seulement une démarche plutôt que plusieurs. Et, effectivement, nous recevons des fichiers d'adresses de la RAMQ, de la Régie de l'assurance maladie, de la Régie des rentes et nous mettons à jour nos fichiers. Mais il n'y en a pas d'autres, échanges, sauf les échanges avec nos institutions financières, en termes, par exemple, de rente, de paiement de la rente mensuelle, pour, si vous voulez, ensuite concilier l'ensemble des données.

Mme Beaudoin: Alors, si je comprends bien, vous êtes très limités, dû au fait que le système informatique n'est pas adéquat.

● *(15 h 50)* ●

M. Vu (Duc): Vous avez raison.

Refonte et intégration des systèmes administratifs

Mme Beaudoin: J'ai une autre question concernant l'organigramme que vous avez produit. Dans cet organigramme, à un certain moment donné on parle du projet — je ne sais pas si je le prononce comme il faut, là — RISE, R-I-S-E. De quoi s'agit-il?

M. Vu (Duc): Bien, c'est tout ce que je viens de vous parler mis ensemble. Ça s'appelle — je m'excuse du sigle, là — RISE. C'est pour la Refonte et l'intégration des systèmes essentiels. Alors, nous, ce qu'on dit, c'est qu'on ne peut pas faire les choses de bout en bout. D'ailleurs, je pense que nos collègues ce matin vous ont exposé la situation. Il faut partir avec une image globale, une vision intégrée, revoir les processus, en même temps de construire sur des base solides. Alors, c'est dans ce sens-là que ça s'appelle «refonte». Donc, «refonte» signifie pour nous que c'est la révision assez complète, avec les âges des systèmes dont je viens de vous exposer... Mais l'intégration, justement, c'est que les systèmes, comme ils ont été construits au fur et à mesure des années, sont en silo. Donc, l'idée, c'est d'avoir un traitement intégré dans un seul tuyau. Je ne sais pas si ça vous sera utile d'avoir ce modèle d'affaire là. M. le Président, est-ce que...

Le Président (M. Bertrand): Oui.

M. Vu (Duc): Oui? Alors, on pourrait vous le fournir. C'est-à-dire que, pour nous, l'imagination qu'on a, c'est que, dorénavant, lorsqu'on sera prêts... Et «prêts», ça veut dire avoir des moyens, avoir toutes les autorisations nécessaires pour partir et finir nos analyses. C'est qu'on s'imagine que toutes les demandes arrivent sous quelque forme que ce soit, sous n'importe quel support. Ça va être des demandes et des communications multicanaux, alors à la fois sur Internet, sur téléphone, en personne, ainsi de suite, par courrier, et tout ça rentre, c'est pris en charge dans un guichet unique et c'est rentré dans un tuyau de traitement pour l'ensemble de ça, paramétrisé. On estime qu'on serait capables éventuellement d'en passer 80 % dans ça.

Au cours du traitement, il y en a 20 % qui sont rejets parce que c'est des cas spéciaux ou des cas d'erreur, ainsi de suite. Et là, nous, on va mettre du monde là. Dans le fond, les transformations, tel que les banques et les caisses ont fait lorsqu'elles ont mis les guichets automatiques... On va faire une revalorisation du travail de nos gens, qui sont actuellement essentiellement du personnel technique, mais on va faire en sorte que ce personnel-là soit capable de jouer un rôle beaucoup plus proactif auprès de nos clientèles. Je m'excuse, M. le Président, je suis un peu long.

Le Président (M. Bertrand): Une dernière question, Mme la députée.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Question rapide — et c'est un autre propos — concernant le Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec: Pourquoi ne siège-t-il pas sur le comité de retraite?

M. Vu (Duc): Je vous avoue mon incapacité de vous répondre à ça. C'est à la suite des négociations avec les instances gouvernementales, le rapport de force, ainsi de suite. Ce que je vous réponds, c'est de l'imagination. Mais ce n'est pas la CARRA qui peut décider qui doit être sur le comité de retraite, c'est le gouvernement avec ses partenaires de négociation.

Le Président (M. Bertrand): Merci. M. le député de Gaspé.

Solutions envisagées en regard du sous-financement de la commission

M. Lelièvre: Merci, M. le Président. Alors, M. le président de la CARRA, je vous écoutais tout à l'heure, et vous disiez que presque... c'est la totalité de toutes les demandes, dans le fond, lorsque vous avez des demandes, que vous devez traiter manuellement pour donner un résultat fiable. Avec une organisation, avec un nombre de clients comme vous avez, en date d'aujourd'hui, ça me dépasse. Ça me dépasse.

Quels seraient vos besoins pour remédier à cette situation-là?

M. Vu (Duc): Bien, nos besoins, on a exprimé nos besoins vis-à-vis de notre gouverne pour...

M. Lelièvre: ...encore? La gouverne sans moyens? Ha, ha, ha!

M. Vu (Duc): Non, mais à notre gouverne on a dit: Bon, bien... Par exemple, je vous dis: Pour l'année 2004 — parce que l'année budgétaire, c'est l'année civile — on aura besoin de tant pour essayer de commencer à faire des pas en avant. Notre gouverne nous a aussi autorisés grosso modo ce qu'on appelle un fonds de l'ordre de 67 millions, mais depuis quelques années déjà. Par rapport à ça, évidemment, il faut revenir à cette gouverne-là pour préciser quelles sont les sommes en cause à chaque année, pour avoir ce qu'on appelle des avances. Parce que ce sont des avances qu'on reçoit. Au niveau budgétaire, bien, on a fait des demandes également pour l'année 2004. On attend des réponses. Le processus est... Parce que notre gouverne discute entre elle, si vous voulez, là, pour dire: Bon, bien, est-ce que tu as des moyens de mettre tant d'argent? et il faut qu'elle arrive à une entente pour pouvoir décider. Quand je parle des deux parties, c'est la partie patronale, évidemment, partie des employés.

Bon, cette gouverne-là travaille présentement. Nous avons fait déjà des présentations. M. Beauchemin, au cours des dernières semaines, avait déjà fait des présentations sur nos besoins. Je vous invite, si vous avez une certaine disponibilité, de visiter le centre de serveurs qu'on a. Vous allez voir dans quel état ça se trouve et à quel danger on s'expose. Alors, nous, tout ce qu'on peut faire à cet égard-là, c'est d'exprimer les besoins, en même temps de les convaincre que, bon, il y a un niveau de sous-budgétisation. On attend ces réponses-là. Bon. Mais ça, c'est les parties qu'on ne contrôle pas.

Les parties où on contrôle le moindrement, bien, on s'est donné une vision pour l'avenir avec des objectifs précis. On s'est donné une nouvelle organisation. Avant, on avait une seule vice-présidente, qui s'occupe à peu près de tout, à la fois le support, la technologie et le service à la clientèle. On a maintenant une organisation qui est beaucoup plus imputable, c'est-à-dire qu'il y a une personne qui s'occupe des opérations, puis l'autre, bien, le support vers là. On s'est donné des choses au niveau de la formation de nos ressources humaines. Bref, je ne voudrais pas prolonger, mais ce que je vous dis, c'est que, en ce qui concerne les responsabilités qui nous reviennent en tant que gestionnaires, on les a prises, on va les prendre encore puis on n'a pas peur d'en prendre, sauf que, si on s'est fixé un objectif de 80 % pour 2005, par exemple, pour l'accès téléphonique mais que mon budget continue à se creuser avec l'écart avec les autres, j'avoue que ce serait difficile de l'atteindre. Ça ne veut pas dire qu'on ne va pas essayer de monter à 40 %, à 50 %, en faisant notre possible, en réorganisant le travail. D'ailleurs, c'est ce qu'on est en train de faire. On s'est fait rentrer des spécialistes pour voir comment on peut organiser différemment... utiliser mieux nos ressources, former aussi nos ressources, effectivement. Mais il y a une limite. C'est un peu ce que je disais à la fin de mon exposé en disant qu'il y a des contraintes avec lesquelles nous ne pouvons pas prendre notre décision sur ça.

Le Président (M. Bertrand): Merci. M. le député de Gaspé, je commencerai par vous tout à l'heure. M. le député de Chutes-Chaudière. Je vais essayer d'être équitable pour tout le monde.

Mise à jour du mandat de la commission

M. Picard: Merci, M. le Président. Deux questions, tout simplement. Lorsque vous parlez que la gouvernance devrait être mise à jour — puis on voit les raisons, clarté des rôles, indépendance des enjeux de négociations — il y a un point où j'accroche beaucoup: c'est un processus de recrutement rigoureux et d'évaluation des administrateurs. Mais, pour l'ensemble, là, de la mise à jour, est-ce que vous avez fait des recommandations à la ministre dont la CARRA relève pour modifier la loi, pour trouver des... Parce que c'est beau, dire qu'on va avoir une gouvernance mise à jour, mais il va falloir que quelqu'un le décide, il va falloir que quelqu'un le mette en branle, là.

M. Vu (Duc): Bien, c'est sûr que, les choses qui ne relèvent pas de nos décisions propres, on a à en parler avec nos autorités, que ce soient nos autorités gouvernementales ou la gouverne qui existe présentement dans le RREGOP. On l'a soulevé. Et cette occasion-ci me permet aussi d'exposer... au niveau de nos parlementaires pour dire: Bien, écoutez, c'est un peu ça, la situation. Mais, oui, effectivement, on s'adresse à des autorités qui sont au-dessus de nous. On regardera la situation pour voir jusqu'où on peut aller.

Refonte et intégration des systèmes administratifs (suite)

M. Picard: O.K. Autre question. Concernant la réforme des systèmes administratifs, ce matin les représentants nous indiquaient que vous vouliez — je vais reprendre l'expression du député de Verdun — peut-être réinventer le bouton à quatre trous, parce qu'il y avait des produits au privé qui existent, puis il semble que vous voulez tout faire à l'interne. En tout cas, j'aimerais vous entendre là-dessus.

● *(16 heures)* ●

M. Vu (Duc): Nous avons été sur le marché voilà quelques mois pour précisément faire faire des choses à l'externe. Nous sommes convaincus qu'il n'existe pas des produits qui existent sur le marché qui répondent déjà entièrement à nos besoins, comme, je pense, l'intersyndicale ce matin vous a exposé. Par contre, il en existe des choses sur le marché qui peuvent être adaptées.

Maintenant, comme c'est une refonte complète, lorsqu'on a été sur le marché, c'était précisément cette approche-là que nous avions prise, c'est-à-dire que nous avions favorisé qu'un intégrateur — je m'excuse de l'utilisation de ce mot-là; je ne sais pas si vous êtes familiers avec ce mot-là — mais un intégrateur, c'est-à-dire la personne qui est responsable de — comment dire? — la vision d'ensemble, mais qui par ailleurs se partenarise en quelque sorte avec un spécialiste, puis un spécialiste dans le régime de retraite, pour faire en sorte que... Parce que, dans nos processus, il n'y a pas seulement que les algorithmes de traitement, il y a aussi tout le processus et les systèmes de support, la comptabilité, et nos systèmes de comptables datent, comme je vous disais tout à l'heure, d'une trentaine d'années. Il faut aussi aujourd'hui mettre à jour le traitement comptable informatisé de ça.

Alors, dans ce sens-là, lorsqu'on a été sur le marché, effectivement, il y a quatre consortiums qui se sont présentés. Dans ces quatre consortiums-là, vous avez dans chacun de ces consortiums-là un partenariat entre un intégrateur, c'est-à-dire un conseiller en quelque sorte en gestion et en systèmes, qui se partenarise avec les concepteurs de produits. Je peux vous donner un exemple ici: les quatre qui se sont présentés pour nous offrir éventuellement les ressources pour réaliser la refonte, c'est, par exemple, CGI avec Covansys, CGI étant l'intégrateur, Covansys étant le spécialiste dans le domaine des régimes de retraite, la firme EDS, par exemple, avec la firme Aon, EDS étant un intégrateur et Aon étant le concepteur de produits, et IBM et LGS en quelque sorte avec Morneau Sobeco, Morneau Sobeco étant un spécialiste en actuariat et en concepteur de produits. Et DMR avait un partenariat avec une entreprise qui s'appelle Watson Wyatt, dont le produit est le CPAS. Alors, ces gens-là, effectivement, sont venus nous dire: Bien, voici, en fonction de vos besoins, qu'est-ce qu'on peut vous offrir. Donc, chacun nous a exprimé leur concept et leur approche.

Quand on a eu ça, bien, ça nous a permis par ailleurs de dire: Bon, bien, il y a peut-être un approfondissement qu'on doit faire pour l'analyse de telle chose avant d'y aller, mais c'est parfaitement dans notre ligne de pensée de ne pas... D'ailleurs, on serait incapables de le faire à l'interne. Essentiellement, d'ailleurs, l'entretien de nos systèmes présentement se fait à l'externe. Les seules ressources informaticiennes qu'on a présentement, c'est des gens qui vraiment travaillent sur la mise à jour de nos systèmes actuels.

Le Président (M. Bertrand): Merci. M. le député de Portneuf.

Taux d'accessibilité aux services téléphoniques (suite)

M. Soucy: Alors, à mon tour de poser quelques questions. M. le président, moi, j'aimerais savoir. Dans le rapport annuel, je voudrais mettre en perspective un élément. C'est que, dans le rapport annuel de gestion 2002, on fait état, à la page 27, en regard de l'accessibilité aux services de renseignements, à une facilité, là. On a préétabli que, pour les employeurs, ils pouvaient atteindre les services de la CARRA au premier appel, puis là ça se fait à 100 %. Vous aviez un objectif de 90 %, puis ça se fait à 100 %. Vous avez décidé que, pour le cotisant, celui qui paie, lui c'est 30 %.

Alors, pourquoi avoir favorisé l'un plus que l'autre? Puis comment vous faites pour décoder que, quand le téléphone sonne, c'est un tel plus qu'un autre qui est là? Puis là est-ce que ça veut dire que ceux qui sont à 100 %, les employeurs, selon les résultats de 2002, ils vont baisser à 80 % pour répondre aux objectifs que vous avez déjà exprimés dans votre plan stratégique? Alors, j'aimerais ça que vous m'expliquiez un petit peu, là, ce qu'il en est.

M. Vu (Duc): Écoutez, je vais vous donner un exemple. Moi, je travaille pour la CARRA et je m'adresse évidemment à mon employeur pour dire: Moi, je décide de prendre ma retraite. Puis là je demande des

questions à mon employeur. C'est sûr que mon employeur, si, pour répondre à ma question à moi, a besoin d'information, je ne peux pas faire en sorte que... ne pas lui répondre pour qu'il puisse donner la réponse. Donc, indirectement, en quelque sorte, je sers le client en visant à donner l'accessibilité le plus rapidement possible à l'employeur de façon à ce qu'il puisse répondre à la personne qui est là.

Souvent, si l'individu s'adresse à l'employeur, c'est parce que les questions sont beaucoup plus personnalisées, dans le cas où il y a une relation avec l'employeur, que lorsqu'il nous appelle, nous, le client. Alors, c'est dans ce sens-là que, étant donné que c'est une porte d'entrée, on a... Enfin, j'imagine, parce qu'à cette époque-là je dois vous avouer que les cibles en question ont été fixées en 2001, à partir de l'année 2001. Je présume que c'est... Moi, je suis là depuis la fin 2002. Je présume que c'est un peu la situation. Mais ça explique...

M. Soucy: Alors, vous avez deux systèmes d'accès, si je comprends bien? Vous avez un système d'accès...

M. Vu (Duc): On a deux lignes téléphoniques.

M. Soucy: Alors, un réseau pour les employeurs puis un autre pour les cotisants.

M. Vu (Duc): Absolument.

M. Soucy: C'est ce qui fait que vous êtes capables de faire la différence?

M. Vu (Duc): Absolument.

M. Soucy: O.K. Mais, dans votre objectif stratégique, quand vous dites que vous voulez y aller à 80 %, à ce moment-là on s'adresse simplement aux cotisants, on ne s'adresse pas aux employeurs.

M. Vu (Duc): Aux employeurs, on a déjà la capacité, si vous voulez, là, pour le faire, parce que ce n'est pas nécessairement les mêmes questions aussi puis c'est personnalisé plus, parfois, et aussi parce que, nous, parfois on a besoin que l'employeur nous donne une information plus fraîche sur la personne, parce que indirectement on peut avoir reçu la demande de la personne, mais c'est l'employeur qui a la donnée la plus fraîche, et on leur laisse un message donc pour être capables qu'ils nous donnent l'information. Mais, au niveau des individus, bon, écoutez, comme je vous ai expliqué le contexte, notre ambition, c'est d'arriver à 80 %. Cette ambition-là est tributaire de plusieurs choses.

Le Président (M. Gautrin): M. le député de Portneuf.

Conception d'un programme d'aide à la prise de décision quant à la retraite

M. Soucy: Toujours dans le même plan stratégique, à deux, trois endroits on voit que vous aviez des objectifs, en termes d'indicateurs de performance, qui avaient été établis au 31 décembre 2003. On sait que le 31 décembre 2003 est derrière nous. Êtes-vous en mesure de nous dire, par exemple, si ce que vous aviez prévu comme objectif stratégique n° 7, soit, dans un an, concevoir et mettre à la disposition des participants un programme d'aide à la prise de décision permettant d'accroître la connaissance de leurs droits, d'en optimiser l'exercice et de bien préparer leur retraite... Est-ce que ça, c'est atteint? Est-ce que vous avez atteint l'objectif dans les délais que vous vous étiez donnés?

M. Vu (Duc): Pour ce qui regarde les cibles équivalant à votre question précédente, on est en train de compiler le résultat, là. On n'a pas actuellement les résultats. De façon préliminaire, de ce que j'ai pu voir, dans certains cas on s'est améliorés, dans certains cas on a régressé, là, dépendamment aussi de la fluctuation des demandes, ainsi de suite.

Pour ce qui regarde la planification stratégique comme telle, au-delà de la planification stratégique, dans laquelle on vise à fournir davantage d'information pour s'assurer qu'on atteint ces objectifs-là, on s'est donné un plan d'action annuel, et, dans le plan d'action annuel, en ce qui regarde votre question, on dit... Parce que, comme vous le savez, notre plan stratégique a été adopté quelque part en mars 2003 par nos comités de retraite, et par la suite on a élaboré, après, le plan d'action. Donc, on a un décalage dans la réalisation. Mais, quand même, on a mis en place les comités nécessaires, par exemple, pour la révision de l'état de participation. Par exemple, pour toute la question de développer un agenda des décisions qu'un participant peut avoir à prendre, l'âge, l'événement possible, la question d'intérêt, quoi faire, quand le faire, et ainsi de suite, donc nos gens sont en train de travailler sur ces cibles-là.

Formation du personnel (suite)

M. Soucy: J'aurais une autre question. L'objectif stratégique n° 12, on en a fait état un peu tantôt. Évidemment, ça peut paraître drôle d'augmenter de 50 % le nombre de jours de formation. Est-ce à dire que vous respectez déjà la loi du 1 % ou si vous voulez aller plus que la loi? Comment vous allez le financer si vous débordez? Puis, 50 % du nombre de jours, la loi dit «1 %». Ça équivaut à peu près à 2,6 jours par employé.

M. Vu (Duc): Oui, c'est ce qu'on a fait, on...

● *(16 h 10)* ●

M. Soucy: Comment vous allez faire pour l'augmenter à même vos budgets, là? On avait un problème de financement.

Une voix: M. Beauchemin.

M. Beauchemin (Bernard): Alors, pour répondre à votre question, c'est certain que, quand on me... Le président parlait tout à l'heure, là, de la formation des agents de rentes qui sont des personnes qu'on forme à l'emploi sur une période de quatre à six mois. Ça fait donc un quantum de jours de formation par individu qui est énorme, dans le fond. Donc, on le prend sur le budget de la rémunération, ces personnes-là sont formées à

même ce budget-là. Et donc, oui, on respecte l'objectif de formation de 1 %. On le dépasse, là.

M. Soucy: O.K.

Le Président (M. Bertrand): Ça va? M. le député de Montmorency.

Solutions envisagées en regard du sous-financement de la commission

M. Bernier: M. le président — et je parle de M. le président de l'organisme — vous avez mentionné la problématique en ce qui regarde la structure financière de votre organisme, le sous-financement tel que vous l'avez constaté versus des comparaisons avec des organismes similaires à la CARRA. Si on regarde l'état actuel des systèmes, des équipements — et, comme le député de Gaspé l'a fait voir tout à l'heure, il y a encore beaucoup de traitements malheureusement qui sont obligés d'être faits manuellement parce que la disponibilité des équipements n'est pas là, bon — quelle sont les propositions ou de quelle façon allez-vous apporter les corrections par rapport au sous-financement de votre organisme, ce que vous mentionnez? Quelles sont les propositions que vous allez amener? Parce que, que vous le vouliez ou pas, dans les prochaines années, vous êtes certainement un organisme qui va de plus en plus avoir de la clientèle, hein? Et elle ne peut que croître, cette clientèle, par rapport à son achalandage. Si vous étiez dans le secteur privé, c'est une bonne nouvelle. Par contre, dans votre cas, ça peut être une bonne nouvelle, mais en autant qu'on a ce qu'il faut pour faire face à la réalité. Alors, quelles sont les propositions ou quelles sont les pistes que vous voulez amener en regard du sous-financement de votre organisme pour apporter des corrections là-dedans?

Parce que vous avez mentionné toute la complexité entre les comités, l'interrelation versus le Conseil du trésor, bon, toutes ces choses-là. Si je vous posais la question... Je vous pose la question cet après-midi, là: Quelles sont les pistes de solution que vous voulez amener en regard du sous-financement de la CARRA par rapport à son aspect administratif?

M. Vu (Duc): Si vous permettez, dans un premier temps, je vais peut-être demander à M. Beauchemin de vous l'expliquer un peu sur le plan strictement budgétaire. À la limite, je pourrais revenir après pour imaginer une mécanique.

Le Président (M. Bertrand): M. Beauchemin.

M. Beauchemin (Bernard): Alors, sur le plan budgétaire, la façon dont les demandes de la commission sont présentées, c'est que, chaque année, aux parties négociantes sont présentées des demandes qui sont basées d'abord sur un budget de base, qui est finalement une récurrence des années antérieures avec un certain phénomène d'indexation basée sur les volumes. La commission demande ensuite certains montants additionnels — par exemple, quand on parlait des rachats, à titre d'exemple, tout à l'heure — alors la commission demande d'obtenir des sommes additionnelles pour pouvoir absorber ces volumes additionnels là pour une période qui est généralement durant l'année, parce que chaque année étant annuelle. Par-dessus ça s'ajoutent des demandes dites spécifiques, et ce sont des demandes, là, notamment pour modifier des régimes de retraite, un certain nombre d'éléments.

Il est certain que la méthodologie par rapport à ce qu'on pourrait convenir, là, dans des ministères... Il ne s'agit donc pas d'une enveloppe globale où la commission, jusqu'à un certain point, s'organise, mais plus, je dirais, d'un budget qui est un peu présenté ligne par ligne. Donc, c'est une organisation qui est un peu... La CARRA est un peu contrôlée ligne par ligne par rapport à combien vous dépensez en rémunération, combien vous dépensez en fonctionnement, donc est basée sur une méthodologie de paramètres qui est historique, qui, pas nécessairement, correspond à la réalité des faits.

Ces sommes-là étant prises en partie dans les régimes et en partie au niveau, là, du gouvernement, bien, il s'ensuit un phénomène de négociation de part et d'autre où on n'est pas présents. Et c'est donc certain que nous... Comme dernièrement, on a fait la présentation des demandes budgétaires 2004, mais les échanges de ceux qui vont décider d'accorder le budget se passent, on pourrait dire, entre guillemets, à huis clos, où on n'est pas participants. Et donc, on a le retour de ça qui fait en sorte, là, que, selon les montants qui sont acceptés, ils nous permettent d'exercer des activités.

Quand on parle des propositions, le président va sûrement compléter, mais une chose est certaine, c'est que — tout à l'heure, le président parlait de la planification stratégique — si on souhaite atteindre ces objectifs-là, il y a nécessairement des coûts. On parlait de l'accès téléphonique. Ça veut dire du monde de plus, ça veut dire du monde de formé, ça veut dire changer les systèmes. Il a parlé du projet... Mme la députée a parlé brièvement du projet RISE. Donc, c'est un projet pour lequel les parties négociantes ont consenti une enveloppe provisionnelle de 67 millions.

Donc, finalement, les propositions sont assez simples, selon moi. C'est que, si on s'entend que la planification stratégique est fondée, que les cibles sont fondées, à ce moment-là il faut dégager les sommes nécessaires et du côté gouvernemental et du côté des régimes. C'est la seule possibilité, il n'y a pas d'autre solution. Et, actuellement, bien, c'est un peu cette difficulté de méthodologie là qui nous laisse un peu à l'étroit au fur et à mesure, parce que, jusqu'à un certain point, il faut préciser chaque fois et recommencer.

Le Président (M. Bertrand): M. le président. M. Vu.

M. Vu (Duc): Permettez-moi de me détendre un petit peu pour caricaturer un peu la situation. Lorsque je suis arrivé à la CARRA, à peu près fin d'année 2002, évidemment, on était dans le processus de pèlerinage en quelque sorte pour le budget de 2003. Et je dois vous dire que l'impression que j'avais, c'était comme... Le budget de la CARRA, c'est comme un peu l'élection du pape: vous faites vos demandes, et puis à un moment donné la fumée blanche sort, et là on apprend que nos budgets, c'est de cette manière-là. On a tenté d'en

discuter. Maintenant, ça a été quand même limité, les possibilités de discussion. Cette année, ce qu'on a demandé à M. Beauchemin, c'est effectivement, là, d'essayer d'imaginer une meilleure façon de discuter.

Maintenant, on est toujours dans le processus. Le processus, c'est que, nous, on fait une demande à notre comité de retraite, qui charge ce qu'on appelle un comité technique — il y a des personnes qui représentent les comité de retraites, mais il y a d'autres personnes aussi — et ces personnes-là discutent ensemble. Bon, cette année, on a été convoqués pour expliquer... On les a expliqués. Bon. Une fois expliqués, on attend des réponses de ces gens-là. On a fait des séances de présentation au comité de retraite RREGOP, on a fait des séances de présentation au comité de retraite RRPE et on est en attente. Évidemment, on comprend bien la mécanique budgétaire du gouvernement, c'est-à-dire que la partie de l'employeur a à revenir chercher son mandat chez son mandant, qui est le Conseil du trésor. Et par ailleurs, si la partie...

Le Président (M. Bertrand): À partir de là, il y a juste une affaire qu'on s'est posée comme question ce matin: Quand vous êtes rendus au Conseil du trésor, est-ce que le Conseil du trésor peut donner un accord avant la présentation du budget, des crédits et de l'adoption? Est-ce que ça fait partie, ça, de...

M. Vu (Duc): Bien, le budget tel que prévu, il faut que ce soit adopté par les deux parties, parce que c'est l'objet de négociations.

M. Bernier: Vos crédits, est-ce qu'ils sont budgétaires? Est-ce qu'ils sont au livre des crédits, les crédits de la CARRA? Est-ce qu'ils font partie des crédits budgétaires?

M. Vu (Duc): Non. C'est pour ça que nous sommes extrabudgétaires.

M. Bernier: O.K.

M. Vu (Duc): Sauf qu'il demeure que, en quelque part, il y a une sortie de fonds publics par l'intermédiaire d'une certaine mécanique, et à ce moment-là ils vont chercher leur mandat, et le mandat... Bon, je présume que vous êtes au courant de la situation financière du gouvernement. Je ne sais pas quels sont les traits qui vont sortir de là, mais ce que la partie employeur va dire à la partie du côté des employés, c'est: Je suis prêt à aller jusque-là, plus ou moins, ou qu'importe, et, bon, ils négocient ensemble, et à un moment donné j'apprends que le budget, c'est ça. C'est un peu la mécanique. Bon. C'est pour vous dire que ce n'est pas très rigoureux puis ce n'est pas très clair.

Évidemment, on peut imaginer des mécaniques. Moi, je pense... Écoutez, moi, je ne dis pas qu'il faut faire ça comme ça. Mais une compagnie d'assurance, comment ça fonctionne? Elle charge les frais à des gens qui achètent une assurance, et, si elle charge trop cher, les gens vont changer de place. On peut établir les indicateurs pour savoir si on est concurrentiels ou pas avec d'autres, parce qu'il y a des pairs et on n'est pas les seuls à faire ce métier-là au monde. Puis je suis convaincu que notre personnel a ce métier-là dans le sang. Écoutez, il y a une fidélité de nos employés vis-à-vis de notre organisation. Ils sont des gens de métier.

● *(16 h 20)* ●

Bon, si on démontre que ça coûte plus cher, bien, à ce moment-là on va nous dire: Regarde, coûte moins cher. Mais, si le marché concurrentiel et la compétitivité est fait de sorte que ça coûte ce niveau-là, on ne peut pas fermer les yeux puis éventuellement dire: Regarde, fais ton possible. Nous, on prétend qu'on fait ce métier-là correctement et on est expertisés à cet égard-là. Il faudrait éventuellement essayer de voir si on ne peut pas trouver une mécanique qui est plus, disons, souple et correspondant à la réalité.

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

Une voix: ...

Le Président (M. Bertrand): Je suis obligé de vous interrompre et changer de côté. M. le député de Gaspé.

M. Lelièvre: Merci, M. le Président. Alors, je n'en reviens tout simplement pas encore que ce matin on nous ait informés que ça a pris huit mois avant que le budget soit adopté, votre budget. Est-ce que, bon, il y a lieu à un moment donné de prendre les moyens nécessaires pour pouvoir actualiser la situation?

On revient aux systèmes informatiques. Ce matin, on s'est fait dire qu'on frôle quotidiennement la catastrophe.

Une voix: Excusez-moi?

M. Lelièvre: Ce matin, on s'est fait dire qu'on frôle la catastrophe quotidiennement, que c'est, bon... Puis vous avez mentionné dans votre intervention de départ que c'est désuet — c'est désuet, ça date de même peut-être 1973, certaines parties — que ça fonctionne en silo, que, bon, les éléments s'ajoutent. Ce matin, on me disait en aparté que, pour changer un taux d'intérêt, ça va coûter des milliers de dollars pour pouvoir faire une modification au système informatique parce qu'il faut changer le taux d'intérêt. Il y a vraiment un problème, parce qu'on est en train de travailler sur une vieille minoune, comme on dit au Québec. Les vieilles minounes, le gouvernement voulait les mettre au rancart. J'ai l'impression qu'il faudrait qu'il regarde le système de fonctionnement à la CARRA.

Stratégie de remplacement du personnel bientôt retraité

Il y a un élément que je retiens de votre allocution de départ, c'est qu'il y a 48 % des gens qui travaillent à la CARRA qui sont éligibles à la retraite dans six ans. J'ai regardé votre organigramme au niveau de l'actuariat, la planification stratégique et les autres parties de l'organigramme, et, dans le rapport annuel, on parle de 402 ou 422 personnes qui travailleraient, en 2002, là, parce qu'on est toujours en 2002, puisque ce sont... C'est 410 personnes au total qui travaillaient, en

2002. Aujourd'hui, je ne sais pas combien que vous êtes, peut-être que vous avez plus de personnes. Mais j'aimerais vous entendre là-dessus, sur cette partie-là, sur cet aspect-là, au niveau du renouvellement du personnel. Quels moyens vous allez prendre? Parce que le recrutement, semble-t-il, n'est pas nécessairement facile, beaucoup de compétition avec le privé... Au niveau de l'actuariat, je ne sais pas si vous avez envisagé des problématiques, mais j'aimerais bien qu'on regarde cet aspect-là.

M. Vu (Duc): Je vais commencer peut-être par la dernière catégorie: c'est les actuaires. Évidemment, comme vous le savez, nous, on est à peu près l'organisme du gouvernement qui a le plus d'actuaires, je crois. Est-ce que je me trompe?

M. Slater (Yves): Parmi les plus nombreux.

M. Vu (Duc): M. Slater, c'est notre actuaire en chef. C'est combien? On est parmi les plus nombreux. En tout cas, à tout le moins, on est parmi ceux qui ont le plus d'actuaires, puis on est huit, 10?

Une voix: C'est ça.

M. Vu (Duc): Huit, Neuf?

Une voix: ...

M. Vu (Duc): Neuf? Un des dangers qui nous guettent, nous et les autres organismes qui ont des actuaires en place, c'est que notre échelle de rémunération n'est pas compétitive par rapport à des actuaires qui sortent de l'école. Ce qu'on me dit, c'est que déjà en première année ou en deuxième année d'actuariat les étudiants en question sont déjà embauchés par des firmes d'actuaires à l'extérieur. Donc, évidemment, nous, on n'a pas le moyen de perdre nos actuaires, d'autant plus qu'on a quelque chose comme en dehors, d'autres fonctions de support au comité de retraite telles que les politiques de placement, et ainsi de suite.

On a au-delà de 70 évaluations actuarielles à faire sur un cycle de trois ans. Dans ce contexte-là, évidemment, on fait notre possible pour faire en sorte que nos actuaires demeurent avec nous malgré la situation de sous-rémunération en termes comparatifs avec le privé. À cet égard-là, Dieu merci, on a quand même de jeunes actuaires qui nous permettent, là, si vous voulez, d'intéresser ces gens-là à demeurer avec nous.

Pour ce qui regarde les autres personnels, évidemment, il y a 48 % qui vont prendre leur... qui pourraient prendre leur retraite sans réduction d'ici six ans. Comme je vous disais tout à l'heure, parmi ceux-là, nos fonctionnaires représentent, nos catégories de fonctionnaires, si vous voulez, représentent 68 %, et les professionnels, 26 %, 27 %.

Quand on fait, maintenant, évidemment, quand on... actuellement, on a besoin d'un grand nombre d'agents de rentes notamment parce que presque tous nos processus de traitement, c'est manuel. Donc, on a besoin d'un grand nombre. Si on s'en allait vers un univers dans lequel on est capables d'automatiser beaucoup de ces demandes-là, c'est évident que notre stratégie éventuelle serait de dire: Comme le besoin de la clientèle semble évoluer vers des — comment dire? — fonctions plus dites conseil, ainsi de suite, là, d'assistance par rapport à leurs connaissances pour les prises de décision vers la retraite, on va sûrement profiter de ce momentum-là comme opportunité pour renouveler ce personnel-là, en gardant ce qu'il est nécessaire de garder, mais en valorisant ces fonctions-là pour faire de sorte qu'on soit capables de répondre aux nouveaux besoins de la clientèle.

Alors, il y a une étude de notre Direction des ressources humaines qui a fait en quelque sorte, là — le plan de relève, ainsi de suite — d'identifier les postes, ce qu'on appelle à expertise unique, ainsi de suite. L'étude a été faite il y a quelques mois, et on se donne en quelque sorte une vision pour renouveler notre main-d'oeuvre à cet égard-là. C'est sûr qu'une partie de cette stratégie-là dépend aussi de l'échéancier avec lequel on va réaliser le projet RISE dont Mme la députée parlait tout à l'heure, le projet de refonte et intégration, et dépend aussi de la période ou l'étape où on va implanter progressivement les changements. Donc, il faut en quelque sorte, si vous voulez, adapter le renouvellement de notre personnel en fonction également des besoins additionnels ou des besoins différents qui se présentent en fonction de cette implantation-là du projet RISE. Mais on le fait, là. Nos gens concernés au niveau de la Direction des ressources humaines travaillent sur cet aspect-là, et on essaie de le faire le plus intelligemment possible.

Le Président (M. Bertrand): Merci. M. le député de Gaspé.

Mécanisme d'appel des décisions de la commission

M. Lelièvre: M. le Président, je voudrais aborder un autre sujet, la question de l'imputabilité. Ce matin, on nous a dit qu'il y a des gens quand même qui font des demandes à la CARRA, qui reçoivent des informations, les informations sont erronées à l'occasion, un certain nombre d'ailleurs qu'on retrouve dans les différentes présentations qui ont été faites ce matin. À ce moment-là, il y a des gens qui ont eu des pertes, par exemple, de 1 000 $, ou d'autres personnes ont été obligées d'effectuer des remboursements a posteriori parce qu'on avait mal calculé ou qu'on n'avait pas tenu compte, par exemple, des régimes complémentaires de retraite.

La CARRA se reconnaissait d'une certaine responsabilité, parce que ce matin on s'est fait dire: Ah! c'est la faute des employeurs. Mais, en bout de piste, la personne qui fait affaire avec la CARRA fait affaire avec un organisme auquel elle se réfère, et pour elle c'est cet organisme qui est censé lui transmettre de l'information qui est fiable. Alors, toute la question de l'imputabilité, moi, je pense qu'il faut la regarder de près.

● *(16 h 30)* ●

Les comités nous disaient: Bien non, c'est la responsabilité de l'employeur de transmettre les informations à la CARRA. En bout de piste, la CARRA, une fois qu'elle a reçu les informations, n'a-t-elle pas un devoir aussi de s'assurer de cette fiabilité de ces

informations, et de s'assurer aussi que les gens ne sont pas lésés, et d'examiner la possibilité éventuelle de mettre en place un mécanisme de reconnaissance des responsabilités et d'indemnisation? Parce qu'il y a une faute commise à quelque part puis il y a des gens qui sont pénalisés, et qui perdent, et qui sont rendus à un certain âge. Est-ce qu'ils ont les moyens de combattre, les moyens financiers de faire des recours juridiques?

Le Président (M. Bertrand): M. Vu.

M. Vu (Duc): Permettez-moi de vous préciser un peu les mécanismes qui existent. Bon, ce matin, pour des raisons que j'ignore, on n'a pas abordé ces mécanismes-là, mais, dans le cadre des recours des participants à l'égard d'une décision erronée ou non justifiée à la CARRA, il existe des recours, et le recours, c'est que dans un premier temps vous avez ce qu'on appelle les comités de réexamen. Ce sont les comités qui sont issus du comité de retraite. Quand les gens sont nommés là-dessus, ils peuvent... Ça peut être des membres du comité de retraite qui font partie de ça ou des membres délégués par des intervenants qui sont là. Donc, dans un premier temps, il y a ce comité-là qui examine la justification du cas.

Permettez-moi de revenir en arrière. Je crois à l'imputabilité et je pense que, si je ne fais pas une bonne job, j'espère qu'on me dit de m'en aller. Donc, sur l'imputabilité, là, je n'ai pas de problème avec ça.

Je reviens maintenant sur la question du processus. Il y a le comité de réexamen. Une fois que la décision est prise là-dessus, ou pas, à la satisfaction ou non du client, le client a une autre étape, c'est-à-dire l'arbitrage. Les arbitres sont nommés et payés par la commission, qui seront indépendants, donc par un processus de sélection dont on n'influence pas... et ces arbitres-là ont pour fonction de déterminer si la CARRA a eu raison ou pas ou si l'interprétation de la CARRA par rapport à une disposition d'un régime qui est prévue... Est-ce qu'elle est erronée ou non dans son interprétation? Donc, il y a un processus de recours possible.

Au-delà de ça, avant peut-être d'y aller, là, si nous nous apercevons que nous avons fait une erreur, nous-mêmes, c'est sûr que nous prenons nos responsabilités pour faire en sorte que le client ne soit pas lésé s'il est établi que c'est nous qui sommes la source de l'erreur. Mais, comme je vous dis, il y a une foule... Puis je n'exclus pas qu'on ait fait ça, là, au niveau de nos traitements. Mais, comme je vous dis, toute la question des données, ne seraient-ce que les données, pourquoi avant il n'y avait pas de limite de temps pour la CARRA pour faire en sorte qu'on ne révise pas, ou on révise les choses? Parce que c'était fait comme ça. C'est à la demande des parties que ça a ramené à trois ans la question de révision, au bout de trois ans, parce qu'il y a des écarts entre les données qu'on reçoit, qui sont validées, et les données que les employeurs possèdent. Généralement, les erreurs viennent de là. Alors, si on reçoit une information de l'employeur qui nous dit que, bien, la cotisation pour Duc Vu, c'est différent de ce qu'il y avait, que ce soit en plus ou en moins, il faut être capable de corriger le dossier de la personne. Et, selon les statistiques que j'ai, effectivement, ce qu'on appelle la révision des trois ans, sur 100 % des cas de révision, sur 100 % des cas qu'on révise dans le système à tous les trois ans, il y en a 22 % qui sont révisés à la hausse. J'espère qu'on permet aussi, s'il y a une erreur qui avantage la personne, de la lui corriger, et c'est ce qu'on fait.

Il y a 22 % qui sont à la hausse en termes de révision à la hausse de la rente. Révision à la baisse, c'est 2 %. Et, sur les 2 % en question, là, la variation est de moins de 5 %. Le cas dont vous parlez ce matin, de 1 000 $, je ne sais pas, on... J'ai exigé qu'on me trouve ce cas-là. On a fait, depuis ce matin, là, le tour de la correction. Ceux qui s'occupent de ça, ils n'ont jamais vu ça, un cas qui a une erreur de 1 000 $. Puis c'est beaucoup, 1 000 $ par mois. C'est 12 000 $ par année. 12 000 $ par année... Une rente moyenne, actuellement, c'est 12 000 $ dans le RREGOP. Bon. C'est possible qu'il y ait un cas, là, mais on cherche. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand): J'apprécierais, M. Vu — j'imagine que vous allez le trouver — j'apprécierais que...

M. Vu (Duc): J'espère qu'on ne le trouvera pas. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand): J'apprécierais qu'on reçoive, à la commission, au secrétariat de la commission, l'information sur ce cas-là de façon particulière, parce que, nous, c'est clair qu'on va continuer à travailler, on va préparer des recommandations et on voudrait bien évidemment préparer nos recommandations sur de bonnes informations.

M. Vu (Duc): Oui, à condition que vous nous ayez le nom de la personne.

Le Président (M. Bertrand): Vous nous direz évidemment s'il existe ou n'existe pas, puis s'il a été corrigé, puis, bon...

M. Vu (Duc): Oui, oui. Mais, en fait, c'est que, nous, aussitôt que les représentants du SPGQ sont sortis, on a demandé le nom. Est-ce qu'on a le droit de... Est-ce qu'ils ont le droit de nous le donner ou pas, là? C'est tout ça. Mais on est en train de...

Le Président (M. Bertrand): Nous, on n'a pas besoin de savoir le nom.

M. Vu (Duc): Non, non, je comprends, mais, nous, on a besoin du nom pour le trouver.

Le Président (M. Bertrand): Oui, bien sûr.

M. Vu (Duc): Alors, actuellement, depuis ce matin, on cherche à l'aveugle. Alors, on est passés à travers tout ce qu'il y a pour voir si effectivement il y en avait ou pas.

Ceci étant dit, pour 2002, il y a 22 %, sur à peu près 7 700 cas, il y a 22 % qui sont révisés à la hausse, et, à la baisse, il y a 2 %, donc ça fait 157. Puis, sur ces 157 révisions à la baisse, il y en a 144 de moins de 5 %. La différence, les sept cas, c'est un peu plus de 5 %. Je

ne sais pas combien, là, mais... Et les rentes qui sont non modifiées, c'est 76 %. Donc, ça touche la minorité quand même de cas qui sont... Mais c'est correct aussi de réviser à la hausse pour les gens dont l'information permet d'enrichir davantage leurs rentes.

Pour 2003, essentiellement, c'est à peu près — l'information que j'ai ici, là — c'est essentiellement à peu près la même tendance. Oui?

Le Président (M. Bertrand): Ça termine malheureusement cette période-là. Juste avant que je passe...

Une voix: Peut-être qu'ils vont prendre le relais...

Le Président (M. Bertrand): Avant justement que je passe la parole, compte tenu... Vous venez de dire que vous corrigez en plus, puis en moins vous réclamez. Compte tenu que tout le monde s'entend pour dire que le système est désuet et que ça complique l'existence de tout le monde, est-ce que vous avez quand même prévu, ou est-ce que vous le faites, de demander à votre personnel d'avoir une attention particulière, plus rapide sur les personnes qui sont susceptibles d'avoir un retour à vos... d'avoir une facture? C'est beaucoup plus difficile, quand on reçoit de l'argent, de le rembourser que l'inverse.

M. Vu (Duc): Oui. Bien, vous avez raison. Je pense que notre personnel est à l'affût, parce que c'est... Aussitôt qu'on a l'information, on le corrige immédiatement, hein? Mais, comme je vous dis, généralement, ce qui influence les variations, c'est essentiellement les cotisations et le salaire de la personne.

Le Président (M. Bertrand): Je vous remercie. Et il reste neuf minutes à chacun des groupes, puis je garde une couple de minutes pour terminer. Alors, M. le député de Verdun.

Approbation du budget de la commission

M. Gautrin: Alors, je serai relativement bref. Je n'ai pas compris la manière dont vous gérez vos questions financières. Il me semblerait... non, comment obtenir votre budget. Si je comprends la loi, c'est le gouvernement qui détermine le montant global du budget annuel de la commission. Article 158.1. Ça va? C'est le gouvernement uniquement qui détermine... Ce n'est pas les parties contractantes. On se comprend bien?

M. Vu (Duc): Non, non, je ne comprends pas bien.

M. Gautrin: Bien, écoutez, c'est l'article 158.1.

M. Vu (Duc): C'est ça. C'est que c'est une étape, c'est... La loi prévoit que les comités de retraite approuvent le budget de l'intérieur.

M. Gautrin: Attendez un instant. J'arrive à ça. Vous me permettez, M. le président? Le budget annuel est déterminé, à ce moment-là, par le gouvernement — 158.1. Les frais d'administration, à ce moment-là, sont pris à parts égales à même le fonds des cotisations des employés, c'est-à-dire y compris des employés actifs et des retraités — bien important — parce que les retraités ont contribué au fonds des cotisations. Il ne faut pas oublier ça. Et ensuite, lorsque vous préparez le budget avec le montant qui vous est donné, le budget est soumis à l'approbation — à l'article 165, deuxième alinéa — par la commission du régime de retraite, à ce moment-là, qui doit siéger à huis clos, n'oubliez pas, et dont tous les débats sont à huis clos. Je n'oublie pas votre règlement de régie interne. Alors, est-ce que c'est bien comme ça que ça se passe, article 158.1, article 158.3, article 165, deuxième alinéa?

M. Vu (Duc): Absolument. Alors, d'abord, en termes de processus, là, dans le temps, c'est que vous appliquez d'abord — ma compréhension toujours, là — vous appliquez d'abord l'article 165, alinéa 2°. Donc, c'est: «Le comité a pour fonction — le comité étant le comité de retraite — d'approuver le budget de la commission afférent à l'administration des régimes de retraite des employés du gouvernement...» Une fois qu'ils approuvent, le gouvernement adopte un décret pour confirmer ça.

• *(16 h 40)* •

M. Gautrin: Si vous permettez, M. le président, justement, je soumettrais ça à votre système juridique, à cause du mot «global». Si vous remarquez, 158.1 parlait du montant global du budget. Donc, je voyais, moi, que le gouvernement déterminait le montant global du budget, et ensuite le détail du budget était adopté par le comité de retraite, en 165, deuxième alinéa. Maintenant, si vous fonctionnez d'une manière différente, je vous demanderais, et répondez pour moi, mais que vous vérifiiez, de la part de votre système, de votre contentieux, comment vous fonctionnez par rapport au sens de la loi. Mais là n'est pas... Vous pouvez vérifier. Je comprends que vous...

M. Vu (Duc): Non, mais j'aimerais ça pouvoir rectifier.

M. Gautrin: Allez-y. Parce que j'ai une autre question, et le temps passe.

M. Vu (Duc): Oui. Non. D'accord. Mais là où j'essaierais d'apporter une nuance par rapport à ce que vous dites, c'est que, étant donné que le comité de retraite participe pour presque la moitié, le gouvernement ne peut pas décider lui-même le montant global. Il faut d'abord qu'il négocie avec la partie qui met la moitié...

M. Gautrin: M. le président, le terme est clairement: «Le gouvernement détermine le montant global annuel de la commission.» Et, une fois que ça est fait...

M. Vu (Duc): Oui, mais le montant global comprenant les deux parties.

M. Gautrin: ...est pris — vous me permettez, M. le président? — ...

M. Vu (Duc): Oui. Je m'excuse.

M. Gautrin: ...est pris à même le fonds des cotisants, donc pas seulement avec les personnes contractantes, parce qu'il y a des gens qui ne sont pas contractants, dans lequel on prend un montant pour payer la moitié des frais d'administration, c'est-à-dire tout ce qui a été contribué par les retraités, puisque c'est pris à même le fonds qui se trouve à la Caisse de dépôt...

Je me permets de vous rappeler le sens de l'article 158.3. Ce qu'il dit, c'est la «part sur le fonds des cotisations des employés de ce régime à la Caisse de dépôt», à laquelle ont contribué bien sûr les participants actifs, mais aussi ce fonds inclut des cotisations des retraités qui ont été là depuis de longue date.

Le Président (M. Bertrand): Et, moi, je me permets de vous recommander de nous préparer par écrit tous les faits pour qu'on puisse travailler dessus.

Offre de certains services en ligne

M. Gautrin: Je me permettrais de revenir sur cet effet-là, si vous me permettez. J'aurais une question, une dernière question, maintenant, si vous me permettez. Je suis très inquiet. À la fois, je salue l'arrivée de M. Bernard Beauchemin parmi vous, qui est quand même quelqu'un qui connaît quand même tout le développement de ce qu'on appelle le réseau d'un gouvernement en ligne...

Je vois que vous avez un engagement très clair, dans le premier engagement ici des objectifs stratégiques, au point 6 et page 11, de mettre un gouvernement en ligne et je me permets de vous dire que, si vous continuez à mettre 500 000 $ seulement par année à vos ressources informatiques dans votre budget alors que la RRQ poursuit sa stratégie de développement avec 8 millions par année et avec les acquis qu'ils ont déjà, je crois que vous n'arriverez pas actuellement à votre objectif. Donc, il me semblerait... Et je plaide pour ça parce qu'il est important à l'heure actuelle que la CARRA puisse donner des services analogues à ceux que donne le Régime de rentes en ligne. Il me semblerait que vous devriez être, dans vos demandes budgétaires et dans les plaidoyers budgétaires, en mesure d'avoir des montants qui soient des montants analogues.

Est-ce que je comprends que c'est quelque chose que vous souhaiteriez avoir et que, si vous les aviez, vous seriez en mesure de développer et de satisfaire votre objectif stratégique énoncé à la page 11?

Le Président (M. Bertrand): M. Vu.

M. Vu (Duc): Oui. Je voudrais revenir sur votre premier point, là. Nous allons vous fournir ce qu'il faut en termes d'interprétation pour le déroulement de la décision budgétaire. Ma compréhension, comme je vous expliquais, c'est que, comme les parties négocient pour mettre leur part, une fois qu'elles se sont entendues sur cette part-là de chacun, là c'est le gouvernement qui approuve le budget, comme vous dites, par décret. Donc, c'est une étape de formalisation, en quelque sorte, sous réserve...

M. Gautrin: Vous voulez dire que la négociation se fait au niveau du comité de retraite?

M. Vu (Duc): Oui, mais il réfère ça à un comité technique.

M. Gautrin: Mais ils ne peuvent pas, puisqu'ils siègent à huis clos.

M. Vu (Duc): Pardon?

M. Gautrin: Ils siègent à huis clos. Ils ne peuvent pas rien faire. Rien ne peut sortir du comité, le comité siège à huis clos. Je me permets de vous rappeler votre règlement.

M. Vu (Duc): Ha, ha, ha! Oui, mais, comme je vous disais tout à l'heure...

M. Gautrin: Non, non, c'est votre règlement.

M. Vu (Duc): Non, mais on va se parler au niveau de — comment dire? — l'interprétation comme telle. Mais la réalité: ça fonctionne de cette manière-là. C'est ma deuxième, si vous voulez, ma deuxième étape.

M. Gautrin: Sur la stratégie du développement en ligne?

M. Vu (Duc): Bon, sur le gouvernement en ligne, écoutez, au niveau du comité de retraite, je dois dire que c'est une question qui... Je crois à la détermination du comité de retraite d'y aller dans le sens de réviser l'ensemble de nos items. Il reste beaucoup de discussions à faire avec les membres de nos comités de retraite, dans le contexte actuel de gouverne, pour finaliser un certain nombre de choses, mais je suis convaincu de la volonté d'y aller au niveau du projet de révision. Bon, nous, on se permet éventuellement de l'insérer à l'intérieur de ce processus-là parce que ce n'est pas quelque chose qui va coûter de façon additionnelle, de façon importante, la question du gouvernement en ligne, parce que c'est une des solutions d'atténuer l'effet volume sur notre organisation. Ceci étant...

M. Gautrin: Je vous interromps. Si je comprends, vous débattez ça avec le comité de retraite. Or, je regarde la fonction du comité de retraite, je ne suis pas sûr que ce soit dans la fonction du comité de retraite. Ça dépend de votre responsabilité comme administrateur de la CARRA.

M. Vu (Duc): Mais vous aurez...

M. Gautrin: Si je lis...

Le Président (M. Bertrand): Pour ne pas retarder dans le temps, là...

M. Gautrin: Regardez les six éléments de fonction du comité de retraite dans la loi, article 165.

M. Vu (Duc): Vous êtes en train de me dire que je peux déterminer mon budget à moi tout seul?

M. Gautrin: Non. Ce n'est pas ça je vous dis. Je vous dis que vous devez faire approuver votre budget.

Une voix: Si c'est ça, je suis d'accord.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gautrin: Vous devez le faire approuver.

Le Président (M. Bertrand): Compte tenu de l'heure, M. le député de Verdun, je demande votre collaboration. Compte tenu de l'heure — je voudrais bien qu'on termine à 6 heures — je fais juste remarquer à tout le monde — pas à 6 heures mais à 17 heures — je fais juste remarquer à tout le monde que, si on juge, nous, la commission, qu'on doit vous faire revenir pour continuer d'échanger, on peut toujours le faire. Mais, entre-temps, il y a de l'information que vous allez nous envoyer.

Une toute petite question et une toute petite réponse. M. le député de Montmorency.

Des voix: Ha, ha, ha!

Fiabilité de l'information détenue sur les cotisants

M. Bernier: Oui, oui, une toute petite réponse à une toute petite question, mais c'est une question que j'ai posée à chacun des groupes qui sont venus ce matin, c'est la confiance des gens en regard de la CARRA, et je vous la pose: Écoutez, au nom des téléspectateurs, au nom des Québécois et des Québécoises qui nous écoutent, au nom des 1 million de clients que vous avez, est-ce qu'on a confiance, malgré les systèmes qui sont difficilement mis à jour, des équipements qui sont désuets, est-ce que les cotisants peuvent avoir confiance au niveau des informations qui sont cumulées en regard de leurs dossiers ou en ce qui regarde le travail qui est fait par la CARRA? Donc, ma question: Est-ce qu'on peut avoir confiance par rapport aux informations que vous détenez sur les cotisants? Est-ce que cette information est juste? Est-ce que cette information est complète, malgré les difficultés administratives que vous rencontrez?

Le Président (M. Bertrand): M. Vu.

M. Vu (Duc): Bien, la réponse, c'est qu'on a 98 % de — comment dire? — fiabilité au niveau de nos informations et on est en train de travailler pour améliorer ce degré-là. Maintenant, quand on pose cette question-là à nos commettants, à notre clientèle, ceux-ci répondent que dans 83 % des cas ils sont très satisfaits ou satisfaits de l'élément confidentialité de nos choses ou encore de l'exactitude, à ce moment-là... Je cherche...

M. Bernier: Mais ça, c'est une perception, M. Vu. O.K.?

M. Vu (Duc): Oui, mais c'est ça que je vous dis. Je vous ai donné les deux côtés, là.

M. Bernier: Ce qui est important, c'est ce que vous faites, vous, en tant qu'organisme pour sécuriser...

M. Vu (Duc): C'est ça que je vous dis. C'est que je pense que c'est 98 % en termes de... On me dit aussi que, depuis 1992 jusqu'à maintenant, essentiellement, c'est 99,9 %. C'est avant certaines... Comment dire? Certaines corrections doivent être apportées, et c'est ça qu'on fait, là, au niveau d'un site de travail qui s'appelle la correction des données avant 1992.

Le Président (M. Bertrand): Est-ce qu'on fait référence au 97 % qui a été mentionné ce matin, à peu près?

M. Vu (Duc): Oui, 97 % ou 98 %.

Le Président (M. Bertrand): Entre 97 % et 98 %, si on s'accorde pour que tout le monde dise à peu près la même chose de votre côté. C'est-u ça?

M. Vu (Duc): Oui.

Le Président (M. Bertrand): Oui? Merci, M. le député de Montmorency. Mme la députée de Mirabel, vous avez l'honneur de terminer cette magnifique journée.

Hausse des dépenses de la commission

Mme Beaudoin: J'avais une question importante concernant une hausse marquée, entre 1998 et 2002, des dépenses. Est-ce que vous avez des explications à ce sujet-là? On se réfère au traitement et aux avantages sociaux.

M. Vu (Duc): 1998-2000, vous dites?

Mme Beaudoin: 2002. Entre 1998 et 2002.

● *(16 h 50)* ●

M. Vu (Duc): Vous avez, dans le rapport annuel... Est-ce que je pourrais avoir la page pour référer... Je ne sais pas si vous l'avez, là, parce que je n'ai pas les informations de 1998.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand): Il semblerait qu'on fait référence à des anciens rapports.

M. Vu (Duc): Ah! O.K. Je ne suis pas en mesure de vous répondre.

Mme Beaudoin: Vous ne pouvez pas répondre?

Le Président (M. Bertrand): Avez-vous une idée?

M. Vu (Duc): Bien, la seule explication qui m'arrive dans l'esprit: c'est peut-être dû à des programmes de départs volontaires, et là il y a eu peut-être un accroissement momentané de ressources pour pouvoir traiter le départ de, je pense, 40 000 ou 50 000 personnes. Je présume. C'est une présomption. Je ne peux pas... Je ne l'ai pas, là...

Le Président (M. Bertrand): Est-ce que, M. Beauchemin, vous avez une autre réponse ou vous confirmez?

M. Beauchemin (Bernard): M. le Président, compte tenu effectivement qu'on n'a pas ces données-là, ce que je peux dire à Mme la députée, c'est que, si on regarde les années... Ici, on a des chiffres pour les années 2001... de 2000 à 2003, et les pourcentages d'augmentation du budget de base correspondent à des pourcentages d'indexation de la rémunération. Donc, il n'y a pas de... Ça n'apparaît pas une croissance, là, qui serait aussi exponentielle.

En termes d'effectif, ce qu'on peut dire... Le président en a touché un petit mot tout à l'heure. L'an passé, il y a eu une croissance d'effectif, il y a eu... Le Conseil du trésor a autorisé, dans une entente de gestion de l'an 2000, l'augmentation de 38 personnes au niveau de la commission jusqu'en 2004. Donc, ça peut être des phénomènes qui jouent, là. Mais, de façon substantielle, il n'y a pas d'élément. Les budgets, il faut faire toujours attention à quels chiffres on réfère, parce qu'il y a toujours la question des budgets spécifiques, où, comme le président l'a dit, il y a eu des sommes, là, dans les départs assistés qui peuvent jouer. Donc, il faudrait vraiment retrouver le document pour être en mesure de le commenter intelligemment.

Le Président (M. Bertrand): Autre question, Mme la députée de Mirabel?

Transformation de la commission en agence

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Une dernière question. La CARRA est une agence maintenant. Comment s'est faite la transition?

M. Vu (Duc): Je dois vous avouer que j'ai eu quelques expériences au gouvernement. J'ai eu l'honneur d'assumer certaines fonctions ailleurs et j'ai de la difficulté à faire la distinction entre une unité autonome de service puis les agences. Selon mon expérience, c'est la même chose. Il n'y a pas grand-chose de différence.

On a eu, je pense, du passage de... Parce qu'on était, je crois, la première unité autonome de service — les US; pas USA, en tout cas les US quelque chose — et, par la suite, quand on est devenus agence, je crois, il y a eu quelques assouplissements additionnels, mais finalement on n'en a pas nécessairement profité énormément. On a signé une entente avec le Conseil du trésor dans laquelle, entente, il y a un certain nombre de souplesses qu'ils nous ont autorisées. Cette souplesse-là, par exemple, c'est de pouvoir reporter jusqu'à tant de pourcentage, si vous n'avez pas dépensé le budget, d'une année à l'autre, bon, sous réserve toujours de demander une permission — évidemment, c'est toujours a priori et non a posteriori — de passer l'année 2002 à 2003, compte tenu de nos besoins au niveau des rachats.

Quand on a fermé les livres de 2002, on avait à peu près 200 000 $ qu'on n'avait pas dépensés, et on ne nous a pas autorisés, malgré l'entente, à reporter ce montant-là, à utiliser ce montant-là en 2003. C'est un peu... L'illustration que je peux vous donner, c'est que, évidemment, la souplesse dans le système, ce n'est pas toujours une marque de commerce non plus. Alors, dans ce sens-là, en fait, ce que je peux vous dire, c'est que, oui, en termes de concept, sans doute c'est très valable. Il faut aussi le traduire sur le plan opérationnel. Et finalement, bon, n'ayant pas l'autorisation ou la permission d'utiliser ce 200 000 $ là, bien, on a laissé ce 200 000 $ là alors qu'on a été obligés en quelque sorte de prendre des ressources ailleurs pour mettre dans les rachats pour faire diminuer le... Bon. On a expliqué évidemment tout ça.

Le Président (M. Bertrand): Ça va? Est-ce que vous avez une autre question, Mme la députée? Non? Alors, je me permettrai, au nom des membres de la commission, de clore. Mais deux, trois petites remarques. D'abord, excuser le président, qui est venu ce matin mais qui évidemment a dû repartir immédiatement pour Laval. Alors, l'excuser. Deuxièmement, vous remercier, vous, de la CARRA, et tous les autres groupes qui sont venus rappeler à tous ceux et celles qui travaillent à l'intérieur de la CARRA, directement ou indirectement, que, le mandat qu'on a, le mandat de surveillance qu'on s'est donné, on le prend très, très au sérieux, comme on prend tous les mandats au sérieux. Mais, quand vous avez un mandat qui touche au-delà de 1 million de personnes, où toutes les décisions affectent, je dirais, presque l'économie du Québec, vous comprendrez qu'on va y apporter une attention très, très spéciale.

Les questions qui n'ont pas été posées sur des affirmations qui ont été faites ce matin, bien, il y a une raison, c'est qu'il y a certaines affirmations, certaines demandes qu'on pense qui doivent être discutées entre nous à la commission, mais aussi peut-être discutées à un autre niveau. Je pense au groupe qui a dit: Nous, on aimerait avoir notre propre groupe. Un autre a dit: Nous, on aimerait... En tout cas, une autre affaire. Mais j'ai pensé, puis je pense que ça s'est... On ne s'en est pas parlé puis ça a été spontané, tout le monde, on a pensé que ce n'était pas ici, avec vous, qu'on devait le traiter, mais, nous, à l'intérieur de la commission, on va le traiter.

Alors, je vous remercie de votre participation. Je garde, au nom du président, la porte ouverte si évidemment on a besoin d'une rencontre additionnelle, compte tenu de l'importance du sujet. Je remercie tous mes collègues des deux côtés. Je remercie le personnel, le personnel à tous les niveaux qui fait un travail remarquable à chaque fois qu'on est en commission parlementaire. Et, sur ça, j'ajourne les travaux sine die. Merci.

(Fin de la séance à 16 h 56)