



# AQDR

## AQDR nationale

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE  
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES  
ET PRÉRETRAITÉES

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

Mémoire présenté en audition à la Commission de l'économie et du travail, le 31 août 2015 à 14 heures à la salle du Conseil législatif de l'hôtel du Parlement dans le cadre de la consultation sur le projet de loi n° 58 : « Loi regroupant la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Régie des rentes du Québec ».

Mémoire rédigé par Judith Gagnon, présidente de l'AQDR nationale, en collaboration avec Nicole Laveau et Serge Gravel, membres du comité national Revenu et fiscalité de l'AQDR.

# Table des matières

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Présentation de l'organisme .....                       | 2  |
| <i>La mission de l'AQDR</i> .....                       | 2  |
| <i>Notre vision du vieillissement</i> .....             | 3  |
| Mise en contexte .....                                  | 4  |
| Préoccupations concernant le projet de loi n° 58.....   | 7  |
| <i>La qualité des services</i> .....                    | 7  |
| <i>La représentation des personnes retraitées</i> ..... | 10 |
| Questions et recommandations .....                      | 12 |
| Conclusion.....                                         | 14 |
| ANNEXE 1 - Liste des recommandations.....               | 15 |

## Présentation de l'organisme

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) est un organisme à but non lucratif créé le 1<sup>er</sup> mai 1979 en vertu du Chapitre 3 de la Loi des compagnies.

L'AQDR est une association nationale regroupant 45 sections réparties sur l'ensemble du territoire québécois. Chacune des sections de l'AQDR est un organisme à but non lucratif autonome administré par un conseil d'administration dont les administrateurs sont élus en assemblée générale annuelle par leurs membres. Plus de 27 000 personnes sont membres de l'AQDR nationale ou d'une section de l'AQDR. Le mouvement de l'AQDR défend les droits collectifs de toutes les personnes âgées du Québec sans distinction de race, de sexe, de langue ou de religion.

### *La mission de l'AQDR*

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) s'est donnée pour mission officielle la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées. Elle intervient pour porter la voix des aînés et défendre leurs droits. Les activités sociopolitiques constituent les démarches fondamentales de l'Association et sa participation l'an dernier à la Commission parlementaire sur le projet de loi n° 3 concernant les régimes de retraite municipaux avait été remarquée et avait donné lieu à des échanges constructifs. L'AQDR défend les droits de tous les retraités et préretraités, et en particulier dans le cas du présent projet de loi, les personnes préretraitées cotisant actuellement ou les personnes retraitées ayant cotisé aux régimes de retraite visés.

En considération de sa vision du vieillissement, les prises de position de l'AQDR s'inscrivent dans toutes les problématiques qui concernent les personnes de 50 ans et plus : régimes de retraite, revenu, logement, sécurité, violence, âgisme, exclusion sociale, santé, soins à domicile, médication, transport, vie quotidienne, vie sociale. Ainsi, l'AQDR se soucie de l'ensemble des facteurs qui peuvent influencer la qualité de vie des personnes âgées, particulièrement en ce qui concerne les aînés les plus vulnérables.

### *Notre vision du vieillissement*

L'Association adhère à une vision dynamique du vieillissement qui reconnaît que les personnes âgées vivent la plénitude de leur existence, avec la capacité de maîtriser leur vie, suivant leurs propres choix. En croissance continue, les aînés sont ouverts aux changements, capables d'évolution et d'engagement dans le monde actuel, dans leur environnement et dans une société qui doit leur assurer la paix et la sécurité.

## Mise en contexte

La retraite est généralement quelque chose que l'on planifie. La retraite paradisiaque est devenue un cliché publicitaire en lequel plus personne n'adhère. En tenant compte du fait qu'elle dure aujourd'hui presque aussi longtemps que la vie active, parfois même jusqu'à 30 ans, la plupart des aspects de la vie ont été réfléchis et organisés avant qu'elle ne soit prise, notamment les sources de revenus.

La société se transforme, et les services à la population doivent s'adapter à la nouvelle réalité. C'est pourquoi, lorsque les différents paliers de gouvernement, fédéral, provincial et municipal annoncent des changements au niveau de la retraite et des régimes de retraite, cela crée de l'incertitude chez les personnes préretraitées et retraitées qui se demandent ce qui va leur arriver. On a beau dire que les changements ne les affecteront pas, il n'en demeure pas moins que le doute persiste.

Le communiqué émis le 11 juin 2015<sup>1</sup> par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, M. Sam Hamad, avance que l'union « des forces vives de la CARRA et de la RRQ permettrait de consolider le savoir-faire de ces deux organismes crédibles et reconnus et de créer un pôle d'expertise en matière de régimes de retraite, en plus de dégager des économies récurrentes [estimées à 20 millions de dollars par année à compter de 2018] tout en continuant de bien servir les clientèles ».

Les retraités et préretraités ne peuvent qu'être en faveur de mesures efficaces qui visent à faire des économies substantielles. Mais comme plusieurs événements récents sont venus altérer la confiance de la population québécoise envers des principes quasi inaliénables, notamment ceux à l'égard des contrats signés, les personnes retraitées et préretraitées sont inquiètes des répercussions que pourrait avoir sur elles la réorganisation de services qui les concernent directement.

### Une solide brèche dans la confiance envers nos institutions

L'adoption du projet de loi n° 3 le 4 décembre 2014 est venue ébranler la confiance de la population québécoise envers le gouvernement qui posait le geste inhabituel d'intervenir directement dans des contrats dont il n'était pas l'une des parties. Nonobstant ce geste exceptionnel, un consensus entre les parties avait émergé, lors de la commission parlementaire, sur le fait qu'il fallait sécuriser la vieillesse des aînés et stabiliser le financement des régimes à prestations déterminées.

---

<sup>1</sup> [http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/salle\\_presse/2015/Pages/20150611.aspx](http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/salle_presse/2015/Pages/20150611.aspx), page consultée le 24 août 2015.

L'AQDR croit aux bienfaits de la négociation et du respect des contrats signés. En brisant le résultat de négociations qui avait eu lieu entre des partenaires qui lui étaient extérieurs, le gouvernement a perdu de la confiance et de la crédibilité aux yeux de plusieurs préretraités et retraités, d'autant plus lorsqu'il est question de procéder à des changements touchant les régimes de retraite. Une personne retraitée qui, à la suite d'une décision gouvernementale, se retrouve avec moins de rentes n'a plus le temps de reprendre le manque à gagner en retournant sur le marché du travail.

Les récentes nouvelles touchant la retraite nous apprennent que le Canada fait partie des pays développés les moins performants en terme de régime de retraite et que la situation pourrait même se détériorer dans un proche avenir : « Cette situation ne changera pas prochainement puisque l'OCDE anticipe que les dépenses publiques canadiennes pour les pensions augmenteront jusqu'à 6,3 % d'ici 2050, 5,3 % plus bas que ce qui est prévu en moyenne dans les autres pays, selon les propos rapportés par le radiodiffuseur public. »<sup>2</sup> Déjà en mars 2012, le gouvernement du Canada nous apprenait que l'âge de la retraite passerait graduellement de 65 à 67 ans, affectant directement les termes d'octroi de la pension de la Sécurité de la vieillesse.

Au Québec, en raison de l'abolition récente du fractionnement du revenu pour les retraités de moins de 65 ans pour près de 85 000 ménages, leur créant du même coup une hausse annuelle d'impôt moyenne de 600 \$, rien ne garantit que la RRQ ne soit pas tentée d'harmoniser l'âge de ses prestations avec celui du gouvernement fédéral. Il y a donc lieu de s'inquiéter pour les retraités et les préretraités, d'autant plus que le Budget du Québec 2015-2016 annonce que le crédit d'impôt en raison de l'âge passera progressivement de 65 à 70 ans, ceci constituant un net recul pour les aînés qui vont continuer de s'appauvrir en vieillissant.

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

<sup>2</sup> <http://www.finance-investissement.com/nouvelles/economie-marches/retraite-le-canada-parmi-les-cancres-de-l-ocde/a/61085>, page consultée le 24 août 2015.

## **Améliorer, mais à quel prix?**

L'AQDR reconnaît l'importance pour le gouvernement du Québec d'assurer une saine gestion des ministères et organismes et d'en améliorer la gouvernance. Cependant, elle ne voudrait surtout pas que les préretraités et retraités fassent les frais de la présente fusion administrative de deux entités d'une importance aussi primordiale pour eux, soit la Régie des rentes du Québec (RRQ) et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).

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

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

## Préoccupations concernant le projet de loi n° 58

À la lecture du projet de loi, nous comprenons que celui-ci ne vise qu'un regroupement des fonctions administratives communes des deux organismes existants, soit la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) et la Régie des rentes du Québec (RRQ), dans le but de générer des économies de fonctionnement grâce à une meilleure efficacité administrative et un partage des ressources. Il n'est aucunement question de modifier la mission de ces organismes vis-à-vis de leur clientèle et des services qu'ils lui offrent. Ceci étant dit, l'AQDR est néanmoins préoccupée par l'impact possible de ce regroupement sur la qualité des services et sur la représentation des retraités auprès du nouvel organisme, Retraite Québec.

### *La qualité des services*

L'AQDR reçoit régulièrement des revendications de personnes âgées retraitées en regard des services reçus de la CARRA. Selon nous, si le regroupement a pour objectif de favoriser une meilleure efficacité, ce ne doit pas être au prix d'une moins bonne accessibilité aux services ou d'une moins bonne qualité de ceux-ci. Ceci nous inquiète d'autant plus que le nombre des retraités et préretraités qui vont requérir des services en vertu des régimes de retraite couverts par le nouvel organisme Retraite Québec est appelé à augmenter au cours des prochaines années.

Cette augmentation prévisible de la demande, dans un contexte de restriction des dépenses publiques, va mettre plus de pression sur les ressources disponibles et il y a un risque réel de détérioration de la qualité des services aux retraités et préretraités si une attention toute spéciale n'y est pas portée.

### **Le grand chantier de la CARRA**

Si l'on regarde son historique pour en arriver à bien comprendre la situation, l'on constate que la CARRA est passé de 2005 à 2010 à travers un important chantier de modernisation de ses technologies et de ses processus d'affaires qui visait à assurer la pérennité des données et à améliorer l'efficacité des services offerts. Donc, il y a peu de temps, on a effectué des changements majeurs dans les systèmes opérationnels de la CARRA.

Nous avons donc voulu, tout en n'étant pas des experts dans le domaine, vérifier au niveau des effectifs en place et des demandes de rentes traitées quel avait été l'impact de cette réforme.

D'après les données tirées dans deux Rapports annuels de gestion de la CARRA<sup>3</sup>, l'on constate que le nombre de ressources humaines a varié considérablement en cinq ans, passant de 640 employés en 2009 à 1057 employés en 2014. Notons aussi que le nombre de professionnels est passé de 211 en 1999 à 403 en 2014 pour un ratio de 33 % en 1999 à 38,1 % en 2014.

Par ailleurs, selon les chiffres avancés dans les rapports quant au nombre de services rendus l'on ne note pas de différence significative dans le nombre de demandes traitées, 40 172 demandes de rentes et autres prestations en 2009 et 40 387 demandes et autres prestations en 2014. Notons aussi que le nombre de demandes d'estimations de rente était plus important en 2009 avec 21 881 estimations de rente qu'en 2014 avec 12 470 estimations de rente. L'AQDR se questionne sur ces résultats qui démontrent que malgré la forte augmentation des ressources humaines pour procéder à la transformation et à l'amélioration dans le traitement des demandes, il n'y a pas eu plus de demandes traitées.

De plus, nous notons une augmentation de près de 100 000 appels téléphoniques entre 2009 et 2014. L'AQDR se demande si cette augmentation est liée aux changements apportés lors du Chantier de modernisation de ses technologies et processus d'affaires.

Nous sommes toujours dans l'attente des retombées positives de cet exercice et nous craignons que les nouveaux changements amenés par la fusion ne viennent retarder l'effet d'optimisation annoncé.

### **Les aspects à considérer lors de la fusion**

Plusieurs éléments doivent être regardés lors de la fusion afin d'améliorer la qualité des services aux préretraités et retraités. Notons qu'ici les sujets de revendications concernent particulièrement la CARRA.

### **Les services à la clientèle**

Les revendications des retraités qui demandent un accompagnement administratif de l'AQDR nous laissent percevoir certaines lacunes. En effet, plusieurs personnes nous

---

<sup>3</sup> Rapport annuel de gestion 2009 et Rapport annuel de gestion 2014.

ont signalé la difficulté qu'ils avaient à obtenir des renseignements fiables lorsqu'ils appellent à la CARRA. Ils nous signalent que la réponse obtenue à leur question varie d'un employé à l'autre. À titre d'exemple, des retraités de 65 ans qui reçoivent une rente de retraite et qui ont effectué un retour au travail au gouvernement se sont vus suspendre leur rente de retraite durant leur période de retour au travail. Possiblement que s'ils avaient eu cette information au préalable sur les exigences reliées au retour au travail, ils n'auraient pas effectué de retour au travail.

### **La confirmation de la rente**

Plusieurs personnes nous ont mentionné que la nouvelle confirmation de rente manque d'informations ne donnant pas une image exacte de la situation du préretraité. L'AQDR estime que si le préretraité ne comprend pas bien l'offre de rente qui lui est faite, il pourrait se retrouver avec une rente qui ne correspond pas du tout à l'image qu'il s'en faisait.

### **Les erreurs de calcul**

La loi sur le RREGOP (Article 147.0.1) permet à la CARRA de réviser le montant de la rente sur une période de trois ans. Lorsqu'il y a erreur de calcul de la part de la CARRA, le retraité se voit obligé de rembourser les sommes versées en trop même si ce dernier ne pouvait détecter de prime abord l'erreur.

Cette façon de faire déresponsabilise l'organisme et les employés qui sont chargés de faire les calculs et ceux qui doivent vérifier les données apparaissant dans le dossier des participants. Le retraité se voit dans l'obligation de rembourser des sommes parfois importantes ce qui peut fragiliser un budget serré.

Afin de permettre à la nouvelle entité Retraite Québec d'administrer la CARRA, l'AQDR propose de modifier les lois administrées par la CARRA en y insérant à l'instar de la Régie des rentes un article<sup>4</sup> qui lui permette administrativement de revoir sa décision suite à des erreurs de calcul et de faire remise de la totalité ou d'une partie de la dette si elle juge qu'elle ne devrait pas la recouvrer eu égard aux circonstances.

---

<sup>4</sup> Article 152 Loi sur la Régie des rentes : « La Régie peut, même après que la décision soit devenue exécutoire, faire remise de la totalité ou d'une partie de la dette si elle juge qu'elle ne devrait pas la recouvrer eu égard aux circonstances. »

## **L'indexation de rente**

Depuis plusieurs années, l'AQDR suit le dossier de la retraite notamment celui de l'indexation des rentes de retraite du secteur public. Plusieurs retraités des services publics nous ont porté leur revendication à ce propos. Cette demande revient souvent de la part de retraités qui majoritairement ont acquis leur rente après juillet 1982, date à laquelle la loi a été changée pour une indexation à l'IPC (indice des prix à la consommation) moins 3 %, les taux d'indexation étant beaucoup plus élevés qu'aujourd'hui.

Même s'il ne s'agit pas de législation de même nature, l'AQDR tient à souligner la différence entre l'indexation apportée à la rente des secteurs publics et la rente de la Régie des rentes du Québec.

## ***La représentation des personnes retraitées***

Le projet de loi prévoit que Retraite Québec sera administré par un conseil d'administration composé de 17 membres nommés par le gouvernement, dont au moins sept doivent se qualifier comme administrateurs indépendants. Trois membres représentent le gouvernement, deux représentent les employés participants aux régimes administrés actuellement par la CARRA, un membre représente les pensionnés de ces régimes, et neuf membres nommés après consultation d'organismes représentatifs, dont quatre du milieu des affaires, trois de celui du travail, un du domaine socio-économique et un représentant les personnes retraitées.

Nous croyons que dans ce dernier cas, la représentation des retraités, limitée à une personne, n'est pas suffisante pour assurer une représentation adéquate de tous les retraités visés par ce projet de loi, autres que les pensionnés des régimes actuellement gérés par la CARRA. En effet, alors que la CARRA traite en 2014 avec 584 711 participants actifs et 351 242 prestataires dont 319 995 retraités, la RRQ traite avec 4 058 000 cotisants et 1 866 787 bénéficiaires du régime dont 1 665 772 retraités et 362 823 conjoints survivants. Si on veut avoir une représentation reflétant le nombre et la diversité de ces retraités et conjoints survivants couverts par la RRQ, un minimum de deux représentants serait requis.

De plus, dans les consultations sur la nomination du ou des représentants des retraités autres que les pensionnés des régimes actuellement administrés par la CARRA, l'AQDR compte bien, en tant qu'organisme québécois de représentation des retraités et des préretraités, être consultée sur les nominations.

## Questions et recommandations

### Question 1

Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, M. Sam Hamad avançait, le 11 juin 2015, que la fusion des forces vives de la CARRA et de la RRQ permettrait de créer un pôle d'expertise en matière de régimes de retraite en plus de dégager des économies récurrentes estimées à 20 millions de dollars par année à compter de 2018 tout en continuant de bien servir les clientèles.

*Comment le gouvernement va-t-il s'y prendre pour rencontrer cet objectif si on regarde la performance passée de la CARRA et ses augmentations d'effectifs de 2009 à 2014 comparativement aux services rendus aux personnes retraitées?*

#### **Recommandation 1**

L'AQDR recommande que dans le cadre d'une saine gestion du changement soit mis en place un mécanisme d'information et de consultation des personnes retraitées visant à leur permettre de suivre l'état d'avancement des travaux et de vérifier s'il n'y a pas des bris de services qui occasionneraient des erreurs administratives ou des problématiques liées à l'accessibilité des services.

### Question 2

Plusieurs mesures adoptées tout dernièrement, notamment l'abolition récente du fractionnement du revenu pour les retraités de moins de 65 ans, le crédit d'impôt en raison de l'âge passant progressivement de 65 ans à 70 ans, laissent croire que le gouvernement ne considère plus la spécificité de la clientèle âgée et leur appauvrissement progressif.

*Comment les personnes retraitées peuvent-elles comprendre le plan d'ensemble de toutes ces mesures qui les concernent directement?*

#### **Recommandation 2**

L'AQDR recommande que le gouvernement du Québec, qui veut aller vers l'optimisation des services aux citoyens tout en diminuant les coûts, établisse une politique intégrée qui présente aux citoyens, dont les personnes retraitées, sa vision pour les cinq prochaines années.

### Question 3

Plusieurs lacunes sont ressorties dans les services aux personnes retraitées et préretraitées dispensés par la CARRA notamment les services à la clientèle, la confirmation de la rente et les erreurs de calcul de rente.

*Comment cette fusion administrative peut-elle permettre d'améliorer la qualité des services aux personnes retraitées et préretraitées et faciliter la mise en place d'un mécanisme administratif favorisant les traitements en équité lors d'erreurs administratives flagrantes?*

#### **Recommandation 3**

L'AQDR recommande que, dès sa création, la nouvelle entité administrative Retraite Québec mette en place un processus continu d'amélioration des services à la clientèle afin d'adapter ses services aux besoins des personnes retraitées et des préretraitées.

L'AQDR recommande que l'on apporte un changement législatif aux législations gérées par la CARRA permettant de prendre des décisions administratives en équité. (Référence Article 152 de la Loi sur la Régie des rentes)

### Question 4

La représentativité des personnes retraitées au sein d'un organisme tel que Retraite Québec est nécessaire et importante. Le projet de loi prévoit un représentant des retraités. Compte tenu de la fusion de deux organismes majeurs au niveau de la retraite, RRQ et CARRA, il est essentiel de ne pas sous-représenté les retraités.

*Pourquoi y a-t-il un seul représentant des personnes retraitées prévu dans le projet de loi?*

#### **Recommandation 4**

L'AQDR recommande qu'il y ait au minimum deux représentants des personnes retraitées au conseil d'administration de Retraite Québec.

L'AQDR demande d'être consultée dans le choix de ces représentants.

## Conclusion

Nous remercions la Commission de l'économie et du travail d'avoir accepté de nous rencontrer et de nous avoir entendus dans le cadre de cette consultation particulière. Nous espérons avoir pu véhiculer les préoccupations de nos membres quant au maintien de la qualité des services sinon leur amélioration qui serait bien souhaitable et quant à la nécessité d'une représentation adéquate des personnes retraitées sur le conseil d'administration de Retraite Québec.

## ANNEXE 1 – Liste des recommandations

### **Recommandation 1**

L'AQDR recommande que dans le cadre d'une saine gestion du changement soit mis en place un mécanisme d'information et de consultation des personnes retraitées visant à leur permettre de suivre l'état d'avancement des travaux et de vérifier s'il n'y a pas des bris de services qui occasionneraient des erreurs administratives ou des problématiques liées à l'accessibilité des services.

### **Recommandation 2**

L'AQDR recommande que le gouvernement du Québec, qui veut aller vers l'optimisation des services aux citoyens tout en diminuant les coûts, établisse une politique intégrée qui présente aux citoyens, dont les personnes retraitées, sa vision pour les cinq prochaines années.

### **Recommandation 3**

L'AQDR recommande que, dès sa création, la nouvelle entité administrative Retraite Québec mette en place un processus continu d'amélioration des services à la clientèle afin d'adapter ses services aux besoins des personnes retraitées et des préretraitées.

L'AQDR recommande que l'on apporte un changement législatif aux législations gérées par la CARRA permettant de prendre des décisions administratives en équité. (Référence Article 152 de la Loi sur la Régie des rentes)

### **Recommandation 4**

L'AQDR recommande qu'il y ait au minimum deux représentants des personnes retraitées au conseil d'administration de Retraite Québec.

L'AQDR demande d'être consultée dans le choix de ces représentants.