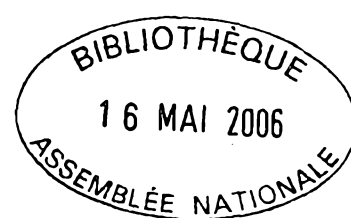


ÉTUDE DES CRÉDITS

2006-2007

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS



ÉTUDE DES CRÉDITS 2006-2007

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DE L'OPPOSITION OFFICIELLE**

DOSSIER DE LA RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

Renseignements particuliers

1. Nombre de demandes de retraite traitées pour chacune des trois dernières années :
 - a. nombre et pourcentage d'agents qui traitent ces dossiers;
 - b. nombre d'heures supplémentaires payées à ces agents.
2. Nombre de jugements de divorces et de séparations en fonction du partage ou de la renonciation traités pour chacune des trois dernières années :
 - a. nombre et pourcentage d'employés qui traitent ces dossiers;
 - b. nombre d'heures supplémentaires payées à ces employés.
3. Nombre et pourcentage de personnes entre 18 et 25 ans et entre 26 et 35 ans qui n'ont aucun gain admissible non ajusté pour chacune des trois dernières années.
4. Nombre et type de régimes de retraite administrés par la Régie des rentes du Québec. Pour chaque type :
 - a. à prestations déterminées;
 - b. à cotisations déterminées.
5. Dans les régimes complémentaires de retraite, quel est le nombre de régimes qui sont en déficit à l'heure actuelle?
6. La somme de l'ensemble de ces déficits?
7. Dans les régimes complémentaires de retraite, quel est le nombre de régimes qui ont des surplus à l'heure actuelle?
8. La somme de l'ensemble de ces surplus?
9. Concernant le programme de congés parentaux :
 - a. dépenses encourues pour la mise en place du programme, ventilation par année;
 - b. nombre de fonctionnaires et ou de contractuels affectés à la mise en place du programme, ventilation par année;
 - c. état de situation sur l'avancement des travaux quant à la mise en place du programme.
10. État de situation du suivi donné aux engagements contenus dans le plan Québec-Régions en précisant les sommes versées pour 2005-2006, ainsi que les prévisions pour 2006-2007.
11. Pour les demandes de retraite par Internet et le programme SimulRetraite, indiquer, par mois, le nombre de codes d'accès personnel (CAP) demandés, le nombre de CAP accordés et le délai moyen pour son obtention.
12. État de situation sur la mise en place de la retraite progressive
13. Impact de la mise en place de la retraite progressive sur les régimes complémentaires de retraite.
14. Pour les années 2004-2005 et 2005-2006, le nombre de plaintes et le type de plaintes et triés par programme.
15. Pour les années 2004-2005 et 2005-2006, le nombre de plaintes et le type de plaintes relativement au dépôt direct

TITRE 1

**Nombre de demandes de retraite traitées pour chacune
des trois dernières années :**

- a. nombre et pourcentage d'agents qui traitent ces
dossiers;**
- b. nombre d'heures supplémentaires payées à ces
agents.**

Titre 1: Nombre de demandes de rente de retraite traitées en 2005-2006
--

Voici le nombre de demandes de rente de retraite traitées pour l'année financière :

Année	Nombre
2005-2006	83 547

Données disponibles à la mi-avril

En 2005-2006, 83 547 demandes de rente de retraite ont été traitées. De ce nombre, 924 résultent d'une division de la rente de retraite entre deux conjoints dans le cas où l'un des conjoints n'a pas cotisé au Régime. En 2005-2006, le taux d'acceptation des demandes de rente de retraite de premier niveau a été de 97 %.

TITRE 1a : Nombre et pourcentage d'agents qui traitent les demandes de retraite

	2005-2006
Nombre d'agents qui traitent exclusivement la rente de retraite	27 agents
Nombre d'agents qui peuvent traiter la rente de retraite, mais qui traitent principalement un autre type de rente	<u>44 agents</u>
Nombre total d'agents qui peuvent traiter la rente de retraite	71 agents
% d'agents qui peuvent traiter la rente de retraite sur le total des agents affectés à l'attribution et au suivi des rentes	78 %

TITRE 1b : Nombre d'heures supplémentaires payés à ces agents pour 2005-2006

Le tableau suivant indique le temps supplémentaire qui a été payé en 2005-2006 aux agents de rente qui réalisent les activités d'attribution et de suivi des rentes.

	2005-2006
Temps supplémentaire payé (en heures)	10 718

TITRE 2

Nombre de jugement de divorces et de séparations en fonction du partage ou de la renonciation traités pour chacune des trois dernières années :

- a. nombre et pourcentage d'employés qui traitent ces dossiers;**
- b. nombre d'heures supplémentaires payées à ces employés.**

Titre 2 : Nombre de jugements rendus en matière de divorce, de séparation et d'annulation de mariage et nombre de partages des droits au RRQ effectués, de renonciations au partage et de demandes refusées – 2004-2005

	2004-2005
Nombre de partages effectués	7 957
Nombre de renonciations	8 140
Nombre de demandes refusées	829
Total	16 926
Nombre de jugements rendus en matière de divorce, de séparation de corps et d'annulation civile de mariage	17 985

En 2004-2005, il y a eu 17 985 ruptures de liens matrimoniaux (divorces, séparations de corps et annulations civiles de mariage) qui auraient pu donner lieu à un partage des droits, et la Régie a reçu 16 926 demandes de partage relatives à ces événements. Parmi les demandes présentées en 2004-2005, 47 % ont effectivement fait l'objet d'un partage des droits et 53 % n'ont pas résulté en un partage. Dans 90,8 % des cas qui n'ont pas résulté en un partage, les ex-conjoints y avaient renoncé.

TITRE 2a : Nombre et pourcentage d'employés qui traitent les jugements de divorces et de séparations en 2005-2006

<i>Étapes</i>	<i>Nombre d'employés</i>
<i>Préparation des dossiers</i>	16 agents de bureau consacrent une partie de leur tâche à cette activité. <ul style="list-style-type: none">• 10 agents y consacrent 10 % de leurs tâches.• 1 agent y consacre 5 % de sa tâche.• 5 agents y consacrent 65 % de leurs tâches.
<i>Analyse des jugements</i>	15 agents de rente consacrent une partie de leur tâche à cette activité. <ul style="list-style-type: none">• 10 agents y consacrent 70 % de leurs tâches.• 1 agent y consacre 5 % de sa tâche.• 4 agents y consacrent 10 % de leurs tâches.

**TITRE 2b : Nombre d'heures supplémentaires payés à ces agents pour
2005-2006**

Le tableau suivant indique le temps supplémentaire qui a été payé en 2005-2006 aux agents de rente, dont 70% de la tâche est consacrée au partage.

	2005-2006
Temps supplémentaire payé (en heures)	336

TITRE 3

Nombre et pourcentage de personnes entre 18 et 25 ans et entre 26 et 35 ans qui n'ont aucun gain admissible non ajusté pour chacune des trois dernières années.

Titre 3 :	Nombre et pourcentage de personnes entre 18 et 24 ans et entre 25 et 34 ans qui n'ont pas de gains cotisables¹ au Régime de rentes du Québec pour 2003
------------------	--

La bonne performance économique du Québec au cours des dernières années et le gel de l'exemption à 3 500 \$ lors de la Réforme de 1998 ont permis d'augmenter la participation des jeunes travailleurs et d'améliorer ainsi l'admissibilité aux prestations. Le tableau suivant présente la répartition selon l'âge de cette clientèle du Régime en 2003 :

Nombre de personnes ayant des gains cotisables¹ au RRQ

Groupe d'âge	2003
18-19 ans	113 359
20-24 ans	384 371
25-29 ans	395 790
30-34 ans	383 692

Le pourcentage de personnes de 18 ans et plus qui ne participe pas au Régime est relativement stable depuis l'année 2000 sauf chez les 18-19 ans, groupe pour lequel on observe une légère amélioration de la participation. Le pourcentage de personnes n'ayant pas de gains cotisables dans la population est présenté ci-dessous. Une grande partie d'entre elles sont toujours aux études.

Proportion de personnes n'ayant pas de gains cotisables¹

Groupe d'âge	2003
18-19 ans	39,6%
20-24 ans	25,1%
25-29 ans	22,5%
30-34 ans	22,1%

1. Gains au Québec supérieurs à l'exemption générale (3 500 \$).

TITRE 4

**Nombre et type de régimes de retraite administrés par la Régie
des rentes du Québec. Pour chaque type :**

- a. à prestations déterminées;**
- b. à cotisations déterminées.**

TITRE 4 : Répartition du nombre de régimes de retraite administrés par la Régie des rentes du Québec, du nombre de participants et bénéficiaires et de l'actif selon le type de régime.

Description :

Statistiques concernant les régimes de retraite actifs sous la surveillance de la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2006.

Type de régime	Nombre de régimes	Nombre de participants actifs (estimation)	Nombre de participants non actifs et bénéficiaires (estimation)	Nombre total de participants et bénéficiaires (estimation)	Actif total (M\$) (estimation)
Simplifié	13	32 000	0	32 000	400
Cotisation déterminée	575	64 000	10 000	74 000	2 200
Prestations déterminées	917	543 000	556 000	1 099 000	79 400
Total	1 505	639 000	566 000	1 205 000	82 000

TITRE 5

Dans les régimes complémentaires de retraite, quel est le nombre de régimes qui sont en déficit à l'heure actuelle?

**TITRE 5 : Nombre de régimes complémentaires de retraite qui
sont en DÉFICIT à l'heure actuelle.**

État de situation :

Les dernières données disponibles sur la capitalisation et la solvabilité des régimes de retraite proviennent, pour la plupart, d'évaluations actuarielles pour les années 2002 à 2004. Ceci vient du fait que la Loi exige que tout régime à prestations déterminées soit évalué au moins tous les trois ans et qu'elle permet un délai de neuf mois pour transmettre cette évaluation à la Régie. Le tableau suivant, fait au 20 mars 2006, montre la situation des régimes actifs sous la surveillance de la Régie qui enregistraient un déficit.

Répartition des régimes à prestations déterminées selon
qu'ils sont en déficit en date de la dernière évaluation
actuarielle disponible

Solvabilité ou capitalisation
Nombre de régimes
déficitaires
637

Dernière évaluation actuarielle	Base de capitalisation	Base de solvabilité
	Nombre de régimes	Nombre de régimes
	en déficit	en déficit
2001 ou moins	33	46
2002	128	115
2003	194	179
2004	209	210
Total	564	554

TITRE 6

La somme de l'ensemble de ces déficits?

TITRE 6 : La somme de l'ensemble de ces déficits.

État de situation :

Les dernières données disponibles sur la capitalisation et la solvabilité des régimes de retraite proviennent, pour la plupart, d'évaluations actuarielles pour les années 2002 à 2004. Ceci vient du fait que la Loi exige que tout régime à prestations déterminées soit évalué au moins tous les trois ans et qu'elle permet un délai de neuf mois pour transmettre cette évaluation à la Régie. Le tableau suivant, fait au 20 mars 2006, montre la situation des régimes actifs sous la surveillance de la Régie qui enregistraient un déficit.

Répartition des régimes à prestations déterminées selon qu'ils sont en déficit en date de la dernière évaluation actuarielle disponible

	Base de capitalisation	Base de solvabilité
Nombre de régimes	564	554
Montant (million \$)	(4 690,7)	(5 696,6)

TITRE 7

Dans les régimes complémentaires de retraite, quel est le nombre de régimes qui ont des surplus à l'heure actuelle?

**TITRE 7 : Nombre de régimes complémentaires de retraite qui
sont en SURPLUS à l'heure actuelle.**

État de situation :

Les dernières données disponibles sur la capitalisation et la solvabilité des régimes de retraite proviennent, pour la plupart, d'évaluations actuarielles pour les années 2002 à 2004. Ceci vient du fait que la Loi exige que tout régime à prestations déterminées soit évalué au moins tous les trois ans et qu'elle permet un délai de neuf mois pour transmettre cette évaluation à la Régie. La Loi stipule qu'un régime est excédentaire s'il présente un surplus tant selon l'approche de capitalisation que selon l'approche de solvabilité. Le tableau suivant, fait au 20 mars 2006, montre la situation des régimes actifs sous la surveillance de la Régie qui affichaient un surplus.

Répartition des régimes à prestations déterminées selon
qu'ils sont en surplus en date de la dernière évaluation
actuarielle disponible

Solvabilité et capitalisation
Nombre de régimes
excédentaires
259

Dernière évaluation actuarielle	Base de capitalisation	Base de solvabilité
	Nombre de régimes	Nombre de régimes
	en surplus	en surplus
2001 ou moins	95	82
2002	74	87
2003	82	97
2004	81	76
Total	332	342

TITRE 8

La somme de l'ensemble de ces surplus?

TITRE 8 : La somme de l'ensemble de ces surplus.

État de situation :

Les dernières données disponibles sur la capitalisation et la solvabilité des régimes de retraite proviennent, pour la plupart, d'évaluations actuarielles pour les années 2002 à 2004. Ceci vient du fait que la Loi exige que tout régime à prestations déterminées soit évalué au moins tous les trois ans et qu'elle permet un délai de neuf mois pour transmettre cette évaluation à la Régie. La Loi stipule qu'un régime est excédentaire s'il présente un surplus tant selon l'approche de capitalisation que selon l'approche de solvabilité. Le tableau suivant, fait au 20 mars 2006, montre la situation des régimes actifs sous la surveillance de la Régie qui affichaient un surplus.

Répartition des régimes à prestations déterminées selon
qu'ils sont en surplus en date de la dernière évaluation
actuarielle disponible

	Base de capitalisation	Base de solvabilité
Nombre de régimes	332	342
Montant (million \$)	3 276,1	4 080,4

TITRE 9

Concernant le programme de congés parentaux :

- a. dépenses encourues pour la mise en place du programme, ventilation par année;**
- b. nombre de fonctionnaires et ou de contractuels affectés à la mise en place du programme, ventilation par année;**
- c. état de situation sur l'avancement des travaux quant à la mise en place du programme.**

**TITRE 9 : Programme de congés parentaux
(Régime d'assurance parentale)**

Aucun coût en 2005-2006 pour la Régie des rentes du Québec

TITRE 10

État de situation du suivi donné aux engagements contenus dans le plan Québec-Régions en précisant les sommes versées pour 2005-2006, ainsi que les prévisions pour 2006-2007.

**TITRE 10 : État de situation du suivi donné aux engagements
contenus dans le plan Québec-Régions en précisant les
sommes versées pour 2005-2006, ainsi que les prévisions
pour 2006-2007**

La Régie des rentes du Québec n'est pas concernée par le plan Québec-Régions

TITRE 11

Pour les demandes de retraite par Internet et le programme SimulRetraite, indiquer, par mois, le nombre de codes d'accès personnel (CAP) demandés, le nombre de CAP accordés et le délai moyen pour son obtention.

Titre 11 : Pour les demandes de rente de retraite par Internet et le programme SimulRetraite, indiquer, par mois, le nombre de demandes d'authentification (clicSÉCUR, Clic Revenu et code d'accès personnel (CAP)).

À l'automne 2003, la Régie avait démontré son leadership en mettant en place sa propre solution d'authentification pour l'accès à ses services par un code d'accès personnel (CAP).

Par la suite, des travaux ont conduit la Régie et son partenaire Revenu Québec à l'implantation d'un service d'authentification conjointe appelé *Clic Revenu*. Ce nouveau service d'authentification en ligne a été implanté en février 2005.

La solution novatrice mise en oeuvre par la Régie et son partenaire a été retenue par le gouvernement québécois. Par la voie du Secrétariat du Conseil du trésor et maintenant du ministère des Services gouvernementaux, le gouvernement a fait de ce nouveau service la pierre d'assise de son service québécois d'authentification gouvernementale : ClicSÉCUR.

• **ClicSÉCUR**

Cette méthode a été mise en place par le service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG) le 7 décembre 2005. Pour le moment, ce service est utilisé par la Régie et le ministère du Revenu du Québec (MRQ) seulement. D'autres ministères et organismes s'ajouteront éventuellement.

Ce mode d'authentification est mis en évidence sur le site Web de la Régie puisque les deux autres modes, Clic Revenu et CAP, sont appelés à disparaître.

Sommaire des volumes

	Sessions envoyées à ClicSÉCUR	Sessions revenant à la RRQ *	Délai moyen de retour (secondes)
Décembre 2005	5 385	1 813	378
Janvier 2006	21 378	6 447	349
Février 2006	23 298	8 361	355
Total	50 061	16 621	360

• **Clic Revenu**

Service d'authentification conjoint (MRQ – RRQ) mis en place en février 2005. En s'authentifiant auprès de Clic Revenu, l'internaute a automatiquement accès aux services en ligne de la Régie et à ceux de Revenu Québec.

Sommaire des volumes

	Sessions envoyées à Clic Revenu	Sessions revenant à la RRQ *	Délai moyen de retour (secondes)
Avril 2005	10 233	2 696	293
Mai 2005	7 456	2 132	285
Juin 2005	6 271	1 700	333
Juillet 2005	6 169	1 659	316
Août 2005	7 300	2 137	304
Septembre 2005	6 778	1 614	307
Octobre 2005	8 374	2 100	313
Novembre 2005	9 192	1 997	319
Décembre 2005	3 690	780	273
Janvier 2006	5 606	1 548	255
Février 2006	6 269	1 651	253
Total	77 338	20 014	295

* Plusieurs raisons peuvent expliquer l'écart entre les sessions envoyées à ClicSÉCUR ou Clic Revenu et celles revenues à la Régie : le client a décidé de quitter la session avant la fin, il a appuyé sur le bouton précédent, les renseignements fournis sont inexacts, le client refuse les conditions d'utilisation lors de son enregistrement, etc.

Titre 11 : Pour les demandes de rente de retraite par Internet et le programme SimulRetraite, indiquer, par mois, le nombre de demandes d'authentification (clicSEQR, Clic Revenu et code d'accès personnel (CAP)).

- **Code d'accès personnel (CAP)**

Solution d'authentification de la clientèle internaute de la Régie mise en ligne le 3 novembre 2003. Le client doit fournir des renseignements personnels qui correspondent à ceux inscrits dans son dossier à la Régie. La demande de CAP se fait dans un environnement sécurisé.

Sommaire des volumes

	Nombre de CAP émis suite à une demande	Nombre de CAP émis non demandés *
Avril 2005	1 741	4 751
Mai 2005	1 314	4 412
Juin 2005	899	4 925
Juillet 2005	904	5 019
Août 2005	1 093	4 695
Septembre 2005	1 097	5 666
Octobre 2005	1 378	5 550
Novembre 2005	1 408	5 984
Décembre 2005	886	5 835
Janvier 2006	1 889	5 899
Février 2006	2 237	5 424
Total	14 826	58 160

* Émis automatiquement aux cotisants de 59 ans et 6 mois qui approchent de la retraite dans le cadre de la promotion des services **netRégie**.

Délai moyen de traitement : 36 heures

TITRE 12

**État de situation sur la mise en place de la
retraite progressive**

Titre 12 : État de situation sur la mise en place de la retraite progressive

En décembre 2004, le Conseil des ministres a confié aux ministres responsables de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du Travail et des Finances, le soin de constituer un comité sur la retraite progressive afin qu'il identifie les obstacles, fiscaux ou autres, à la prise de retraite progressive de même que les conditions nécessaires pour que ce type de retraite devienne une véritable alternative à la retraite anticipée. Plus précisément, ce comité devait procéder à l'analyse de scénarios qui permettraient la prolongation de la participation des individus au marché du travail. Cette analyse avait pour objectif de servir de base aux négociations avec le gouvernement fédéral étant donné les allègements sur le plan fiscal que l'application de certaines conditions pouvait nécessiter. De plus, ce comité s'était également vu confier pour tâche de cerner, sur le plan de l'organisation du travail, les conditions facilitant la retraite progressive, sur la base d'ententes entre les employeurs et les employés.

Le ministère des Finances a préparé un rapport intitulé « Favoriser l'utilisation de la retraite progressive pour accroître l'incitation au travail des individus en fin de carrière ». Ce rapport a été entériné par le comité sur la retraite progressive.

Dans ce rapport, le gouvernement propose de nouvelles modalités afin de favoriser l'utilisation de ce mode de retraite et accroître l'incitation au travail des individus en fin de carrière. Plus précisément, les nouvelles modalités visent à permettre le versement d'une rente de retraite et d'un revenu de travail simultanément à l'accumulation de service dans le régime, ainsi que le versement de prestations accessoires dans le cas d'une retraite progressive ou du travail à temps plein. Afin de s'assurer que les nouvelles modalités de retraite progressive ne soient pas une alternative plus avantageuse que le travail à temps plein, ce qui aurait pour effet de réduire l'offre de travail l'accès à la retraite progressive serait permis à compter de 60 ans ou 30 années de service. Aussi, la rente versée pendant la retraite progressive serait proportionnelle à la réduction du temps de travail et le versement des prestations accessoires débiterait à compter de 60 ans ou 30 années de service afin de favoriser une retraite tardive. Finalement, l'accès à ces nouvelles modalités de retraite progressive ne constituerait pas un droit pour les travailleurs et devrait faire l'objet d'un accord entre ceux-ci et leur employeur. Ces nouvelles modalités de retraite progressive ont été présentées dans le cadre du budget provincial de mars 2006.

Afin de rendre possible leur application, des modifications à la législation fiscale fédérale ainsi qu'à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* du Québec sont nécessaires. Ainsi, pour réaliser son engagement visant à favoriser la retraite progressive, le gouvernement du Québec a présenté au gouvernement fédéral les nouvelles modalités et continuera de travailler en collaboration avec ce dernier afin d'assurer leur mise en oeuvre.

TITRE 13

**Impact de la mise en place de la retraite
progressive sur les régimes complémentaires
de retraite**

Titre 13 : Impact de la mise en place de la retraite progressive sur les régimes complémentaires de retraite

Impact sur le coût des régimes de retraite

Le ministère des Finances estime que 4 travailleurs sur 10, âgés de 60 ans ou plus, qui participent à une régime de retraite à prestations déterminées seront intéressés par la retraite progressive.

D'une part, l'introduction des mesures reliées à la retraite progressive cause une augmentation de coût (environ 2 % pour un régime type) du fait que les participants en retraite progressive quittent le régime plus tard et accumulent des années de service additionnelles dont le coût est plus élevé que celui de travailleurs plus jeunes.

D'autre part, plus un régime renferme des dispositions avantageuses liées à la retraite anticipée (prestation de raccordement, facteur d'ajustement actuariel généreux en cas de retraite anticipée), plus le régime tire avantage du fait que les travailleurs retardent leur retraite (gain lié à la non utilisation de la retraite anticipée).

Le coût net de la retraite progressive pour un régime est le résultat de ces deux effets. Le tableau suivant illustre cette situation.

	Régime qui offre des bénéfices de retraite anticipée	Régime qui n'offre pas de bénéfices de retraite anticipée
Coût lié à l'accumulation de service	Coût = C	Coût = C
Gain lié à la non utilisation de la retraite anticipée	Gain = G	Gain = 0
Coût net	C moins G	C

Impact global pour l'entreprise

Il convient de rappeler que la décision de mettre en place les mesures de retraite progressive revient à l'employeur : les coûts additionnels encourus par le régime de retraite sont donc des coûts volontaires. Ainsi, on suppose que si un employeur favorise la retraite progressive au sein de son entreprise, c'est qu'il en tire un avantage. Les coûts additionnels pour le régime de retraite qui seraient occasionnés par l'introduction de mesures de retraite progressive pourraient être compensés par des avantages économiques pour l'entreprise. On peut penser qu'un employeur qui offre la retraite progressive à un travailleur juge que le maintien à l'emploi de ce dernier constitue une valeur ajoutée pour l'entreprise. L'impact global sur l'entreprise ne peut donc être évalué précisément.

TITRE 14

**Pour les années 2004-2005 et 2005-2006, le
nombre de plaintes et le type de plaintes et triés
par programme**

Titre 14 : Nombre et type de plaintes par programme

Conformément à la *Politique d'intervention en matière d'insatisfaction de la clientèle*, le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou d'une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administré par la Régie. Le Commissaire répond aux citoyens insatisfaits et tente d'apporter une réponse claire et adaptée à chaque situation. S'il y a lieu, il fait des recommandations pour favoriser le règlement de différends et pour améliorer les services offerts aux citoyens.

Le tableau suivant montre le nombre de plaintes traitées en 2005-2006 et en 2004-2005. Le nombre de plaintes concernant le Régime de rentes du Québec et les régimes complémentaires de retraite est similaire pour les deux années. Les plaintes relatives au crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ont diminué cette année par rapport à l'an dernier. Rappelons que l'instauration du CIRSE a fait presque doubler le nombre de familles admissibles. Par ailleurs, il est utile de souligner qu'à l'été 2004, 1 012 familles avaient manifesté leur insatisfaction au sujet de la fréquence de versement annoncée (trimestrielle plutôt que mensuelle) avant même l'entrée en vigueur de la mesure.

Répartition comparative des plaintes

	2005-2006	2004-2005
Plaintes (A)	2 007	2 519
• Régime de rentes du Québec	884	882
• Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	1 105	1616
• Régimes complémentaires de retraite	18	21
• Plaintes fondées ¹ (B)	116	93
• Taux de plaintes fondées (B/A)	6 %	4 %
Demandes d'information ou commentaires	671	437
Total	2 678	2 956
1. Une plainte est fondée si elle répond à un ou plusieurs des critères suivants : - il y a eu erreur dans l'application de la loi ; - le client a subi un inconvénient ; - il y a eu manquement à la Déclaration de services aux citoyens.		

De façon générale, les plaintes concernent davantage les dispositions des lois administrées que le service offert par la Régie comme le montre le tableau ci-dessous.

Répartition des types de plaintes par programme

	2005-2006	2004-2005
Régime de rentes du Québec		
• Objections à certaines dispositions de la <i>Loi sur le Régime de rentes du Québec</i>	415	458
• Service offert par la Régie	469	424
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants		
• Objections à certaines dispositions de la <i>Loi sur les impôts (soutien aux enfants)</i>	687	1 427
• Service offert par la Régie	418	189
Régimes complémentaires de retraite		
• Objections à certaines dispositions de la <i>Loi sur les régimes complémentaires de retraite</i>	16	16
• Service offert par la Régie	2	5

Titre 14 : Nombre et type de plaintes par programme

Insatisfactions relatives aux lois

Les dispositions qui ont suscité le plus d'insatisfaction concernent les sujets suivants :

Loi sur le Régime de rentes du Québec

- Les critères d'admissibilité aux prestations du Régime de rentes du Québec, notamment la non couverture en cas d'invalidité temporaire
- Le montant des prestations du Régime, par exemple la rente versée à 65 ans lorsqu'il y a combinaison de rentes

Loi sur les impôts - Crédit pour le soutien aux enfants

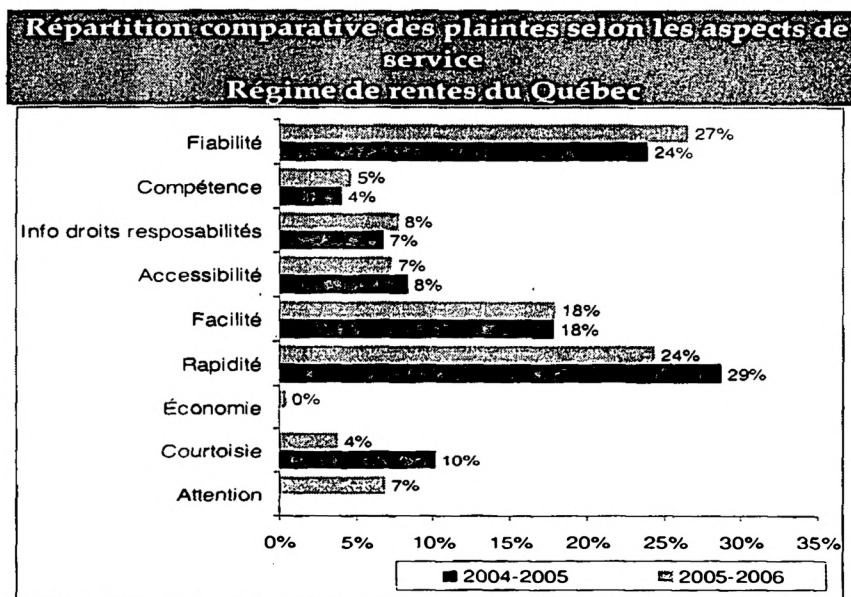
- La fréquence de versement (avant que la possibilité du versement mensuel soit rétablie en septembre 2004) ;
- Le taux de recouvrement de la nouvelle mesure (50 % ou 100 % du versement est retenu) ;
- La date de paiement du soutien aux enfants lorsqu'il s'effectue après le 1^{er} jour du mois (les jours fériés ou non ouvrables) plutôt que le jour précédent comme auparavant ;
- L'obligation qu'ont les familles de produire leurs déclarations de revenus avant la fin d'avril pour obtenir leur paiement de soutien aux enfants à compter de juillet.

Loi sur les régimes complémentaires de retraite

- L'impossibilité de retirer en entier des sommes d'un Fond immobilisé
- La réduction des droits lors de la terminaison d'un régime

Les insatisfactions relatives au service

Les plaintes concernant le service offert par la Régie sont répertoriées en fonction des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Les deux tableaux suivants illustrent la répartition des plaintes au sujet du Régime de rentes du Québec et du Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants selon les aspects de service concernés sans faire de distinction sur le fait qu'une plainte puisse avoir été considérée comme fondée ou non fondée.

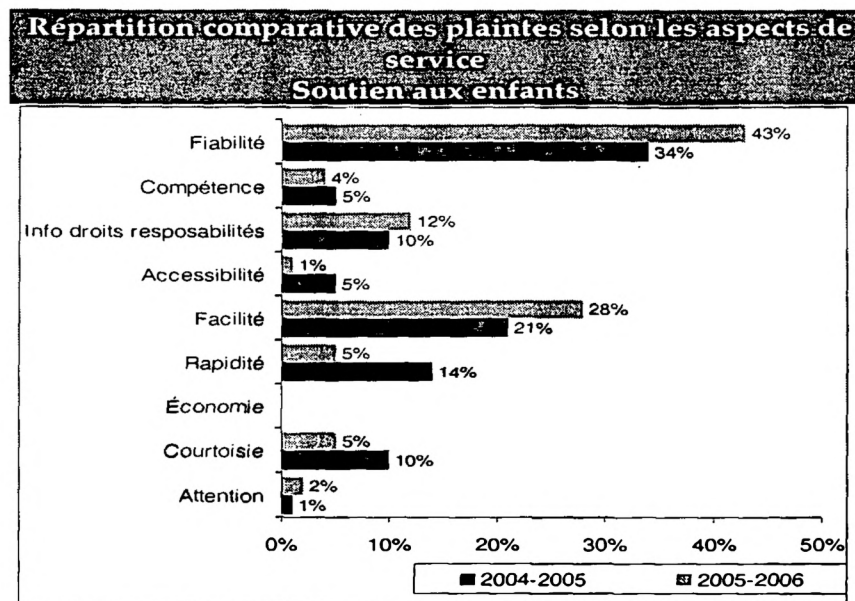


Il ressort des plaintes sur le service offert par la Régie des rentes pour le Régime de rentes du Québec que :

- L'insatisfaction concerne davantage les aspects liés à l'organisation du service (accessibilité, facilité, rapidité et économie- 49 % en 2005 et 55 % en 2004) ;
- Plus du tiers des plaintes se rapporte aux aspects liés à la prestation professionnelle (fiabilité, compétence, information sur les droits et responsabilités- 40 % en 2005 et 35 % en 2004) ;
- L'insatisfaction demeure peu élevée (11 % en 2005 et 10 % en 2004) lorsqu'il est question

Titre 14 : Nombre et type de plaintes par programme

de la relation avec le citoyen (courtoisie et attention).



Il ressort des plaintes sur le service offert par la Régie des rentes pour le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants que :

- L'insatisfaction concerne davantage les aspects liés à la prestation professionnelle (fiabilité, compétence, information sur les droits et responsabilités- 59 % en 2005 et 49 % en 2004) ;
- Plus du tiers des plaintes porte sur les aspects liés à l'organisation du service (accessibilité, facilité, rapidité et économie- 34 % en 2005 et 40 % des plaintes en 2004) ;
- L'insatisfaction demeure peu élevée lorsqu'il est question de la relation avec le citoyen (courtoisie et attention- 7 % en 2005 et 11 % en 2004).

TITRE 15

**Pour les années 2004-2005 et 2005-2006, le
nombre de plaintes et le type de plaintes
relativement au dépôt direct**

TITRE 15 : Pour les années 2004-2005 et 2005-2006, le nombre de plaintes et le type de plaintes relativement au dépôt direct

1- Description des services offerts

La Régie offre le service de dépôt direct sur tous les types de paiements versés (*) à ses diverses clientèles. L'abonnement à ce service est volontaire de la part du client.

(*) Paiements de rentes et paiements de crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Pour les clients du Régime de rentes résidant à l'extérieur du Canada (**), le dépôt direct est offert de deux façons lorsque le service est disponible :

1. paiement en dollars canadiens déposé dans un compte bancaire d'une institution financière au Canada.
2. paiement en devises locales déposé dans une banque du pays étranger. Ce dernier service est offert seulement pour 27 pays.

(**) La Régie paie des rentes dans plus de 145 pays différents.

2- Volume annuel de transactions

Le tableau suivant permet de visualiser le nombre total de paiements effectués par dépôt direct à des clients au cours des exercices 2005-2006 et 2004-2005 :

Nature du paiement	Exercice 2005-2006	Exercice 2004-2005
Rentes de retraite au Canada	14 659 910	14 128 408
Rentes de retraite hors-Canada	155 186	132 951
Total rentes de retraite :	14 815 096	14 261 359
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants au Canada seulement :	2 727 510	3 281 869
Total :	17 542 606	17 543 228

3- Taux d'adhésion au dépôt direct

Taux d'adhésion au service de dépôt direct pour 2005-2006 :

Nature du paiement	Taux d'adhésion
Rentes de retraite (au Canada)	92,11 %
Rentes de retraite (hors-Canada)	92,07 %
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (au Canada seulement)	
• paiement trimestriel	58 %
• paiement mensuel	88 %

TITRE 15 : Pour les années 2004-2005 et 2005-2006, le nombre de plaintes et le type de plaintes relativement au dépôt direct

4- Nombre de plaintes

a- Pour les paiements effectués au Canada

Le tableau suivant permet de visualiser le nombre de plaintes reçues pour les paiements effectués dans des institutions bancaires au Canada.

Programme	Exercice 2005-2006	Exercice 2004-2005
Rentes de retraite	115	120
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	30	25

b- Pour les paiements effectués à l'étranger

La Régie a reçu 27 plaintes en 2004-2005 et 57 plaintes en 2005-2006. Le tableau suivant donne la répartition des plaintes par pays.

Pays	Nombre de plaintes en 2005-2006	Nombre de plaintes en 2004-2005
Grèce	12	9
Portugal	41	18
Inde	1	0
Allemagne	1	0
Maroc	1	0
États-Unis	1	0
Total :	57	27

TITRE 15 : Pour les années 2004-2005 et 2005-2006, le nombre de plaintes et le type de plaintes relativement au dépôt direct

5- Nature des plaintes reçues

a- Pour les paiements effectués au Canada

Toutes les plaintes reçues sont de la même nature : les coordonnées bancaires n'étaient pas exactes, et l'erreur n'était pas attribuable aux clients.

b- Pour les paiements effectués à l'étranger

Le tableau suivant donne la fréquence par nature des plaintes reçues.

Nature de la plainte	Fréquence en 2005-2006	Fréquence en 2004-2005
Erreurs de coordonnées bancaires attribuables à la Régie ou à ses partenaires bancaires	25	13
Dépôt reçu en \$ CAN au lieu des devises étrangères	0	3
Fichier non traité par la banque étrangère	25	0
Paieement en retard	1	0
Dépôt non reçu	6	11
Total :	57	27

TITRE 15 : Pour les années 2004-2005 et 2005-2006, le nombre de plaintes et le type de plaintes relativement au dépôt direct

Informations en support à la fiche

Définition d'une plainte

Nous considérons comme une plainte un versement non effectué à temps ou erroné pour une raison attribuable à une erreur de la Régie ou de la banque.

Tout autre événement sous la responsabilité du client n'est **pas** considéré comme une plainte (ex. le client ferme son compte sans nous aviser; le compte est gelé par l'institution financière lors d'un décès ou pour toute autre raison; le client nous donne le mauvais numéro de compte, etc.)

Détails additionnels sur le nombre de dépôts directs pour le CIRSE

Mode de paiement	Volume annuel 2005-2006	Volume annuel 2004-2005
Mensuel	821 951	1 797 852
Trimestriel	1 905 559	1 484 017
Total :	2 727 510	3 281 869

Note : la variation à la baisse en 2005-2006 s'explique comme suit : même si le nombre de familles a augmenté avec le nouveau programme CIRSE, et que le pourcentage d'adhésions au dépôt direct pour le paiement mensuel a augmenté légèrement (de 82 % à 88 %), celui pour le paiement trimestriel a diminué (passant de 68 % à 58 %). Les clients du nouveau programme sont donc davantage inscrits au mode de paiement par chèque.

Explication du nombre de plaintes plus élevé pour l'international

La fiabilité et l'efficacité du système bancaire dans certains pays (ex. Grèce, Portugal) est moins élevées qu'au Canada.

En 2005-2006, l'erreur de la banque au Portugal (oubli de traiter le fichier) s'est produite une seule fois; mais 25 clients se sont plaints suite à cet événement.

Malgré tout, le nombre de plaintes est très faible en termes relatifs. Le tableau suivant illustre le nombre de plaintes par rapport au nombre de transactions totales de dépôt direct effectuées dans ces pays pour l'exercice 2005-2006.

Pays	Nombre de dépôts directs effectués par la Régie en 2005-2006	Nombre de plaintes	% de plaintes
Grèce	6 696	12	0,17 %
Portugal	7 524	41	0,54 %
Inde	480	1	0,21 %
Allemagne	6 168	1	0 %
Maroc	84	1	1,1 %
États-Unis	73 596	1	0 %

Fournisseur de services bancaires pour les paiements de la Régie hors-Canada :

La Banque Nationale est le fournisseur de la Régie depuis 1998. Le dépôt direct hors-Canada est offert aux clients depuis cette date.