

Aperçu

du *Rapport annuel de gestion* 2010



Coup d'œil sur la Régie des rentes du Québec au 31 décembre 2010

L'exercice financier s'est échelonné d'avril à décembre 2010.

Organisation de la Régie

Un siège social à Québec et 9 centres de services à la clientèle dans différentes régions de la province

Des services en ligne offerts sur son site Web
www.rrq.gouv.qc.ca

1 232 employés
au service de la population

Des dépenses d'administration de 109,1 millions de dollars, qui respectent le budget de 112,4 millions de dollars adopté par le conseil d'administration (9 mois)

Régime de rentes du Québec

3 893 000
cotisants

7,8 milliards de dollars perçus en cotisations (9 mois)

1 645 000
bénéficiaires*

7,6 milliards de dollars versés en prestations (9 mois)

1 415 900

bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **retraite** de 444 \$

352 100

bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **conjoint survivant** de 368 \$

71 000

bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **d'invalidité** de 820 \$

16 000

bénéficiaires d'une rente mensuelle de **d'orphelin** de 68 \$

7 900

bénéficiaires d'une rente mensuelle de **d'enfant de cotisant invalide** de 68 \$

* Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

Un rendement de 11,4 % pour l'exercice 2010 (9 mois) et de 8,6 % depuis la création du Régime

Une réserve de 33,9 milliards de dollars administrée par la Régie et dont la gestion est confiée à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Régimes complémentaires de retraite

Quelque 1 290 régimes
surveillés par la Régie

1 361 000 participants et bénéficiaires

685 000
participants actifs

676 000
participants non actifs
et bénéficiaires

94,5 milliards de dollars d'actifs sous surveillance

Soutien aux enfants

866 000
familles bénéficiaires
du paiement de Soutien aux enfants

1,53 milliards de dollars
versés en prestations
(9 mois)

32 000
familles bénéficiaires
du supplément pour enfant handicapé

56 millions de dollars
versés en prestations
(9 mois)

Profil de la Régie des rentes du Québec

La Régie a pour mission :

- de contribuer à la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente;
- de les indemniser en cas d'invalidité et au décès;
- de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

La Régie est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR). Elle relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses responsabilités à l'égard de ces lois.

La Régie administre pour le ministère de la Famille et des Aînés le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Elle agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 32 pays pour le compte du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. De ces ententes, deux ont été mises en œuvre en 2010, avec la Belgique et le Maroc.

Les produits et services de la Régie

Le Régime de rentes du Québec (RRQ)

- **La rente de retraite**
- **Les prestations d'invalidité**
 - La rente d'invalidité
 - La rente d'enfant de cotisant invalide
- **Les prestations de survivants**
 - La rente de conjoint survivant
 - La prestation de décès
 - La rente d'orphelin
- **Le registre des cotisants**
- **La promotion de l'autonomie financière à la retraite**
- **Les renseignements sur le RRQ**

Les ententes internationales de sécurité sociale

- **La demande de pension étrangère**
- **Le certificat d'assujettissement**

Les régimes complémentaires de retraite (RCR)

- **La surveillance des RCR**
- **Les renseignements sur les RCR**

Le Soutien aux enfants (SAE)

- **Le paiement de Soutien aux enfants**
- **Le supplément pour enfant handicapé**
- **Les renseignements sur le SAE**

Le Plan stratégique 2006-2011

Enjeu	1 Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.			
Orientations stratégiques	1 Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.		2 Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.	
Axes d'intervention	1 Comprendre le comportement des citoyens quant à leur participation à l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.	2 Sensibiliser les citoyens à l'égard de la planification financière de la retraite.	3 Faire évoluer l'encadrement des régimes complémentaires de retraite pour en favoriser l'implantation et le maintien.	4 Adapter le Régime de rentes du Québec à l'évolution de la société québécoise pour en assurer la pérennité.
Objectifs stratégiques	1 2 3	4 5 6	7 8	9
Enjeu	2 Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.			
Orientations stratégiques	3 Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.			
Axes d'intervention	5 Réviser les façons de réaliser nos services et nos activités de soutien.		6 Accroître l'utilisation des modes de prestation de services les plus efficaces pour répondre aux besoins des citoyens.	
Objectifs stratégiques	10 11 12		13 14	
Enjeu	3 Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.			
Orientations stratégiques	4 Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.			
Axes d'intervention	7 Consolider la gestion intégrée de la main-d'œuvre.	8 Assurer la transmission des savoirs et l'évolution des compétences que possède le personnel.	9 Attirer et retenir un personnel compétent et maintenir un climat de travail stimulant.	
Objectifs stratégiques	15 16	17 18	19 20	

L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action

Axes d'intervention	Objectifs du Plan stratégique 2006-2011				Objectifs du Plan d'action 2010				
	Atteint	Progresse bien	À surveiller	Non atteint	Atteint	Non atteint			
1	1	D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.	✓				S. O. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.		
	2	D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	✓				S. O. : objectif stratégique atteint en 2007-2008.		
	3	Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.		✓			Produire un document synthèse des améliorations possibles au système de retraite québécois en tenant compte de l'environnement canadien.	✓	
2	4	D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.			✓		Utiliser au moins trois véhicules de communication en vue de sensibiliser les citoyens à l'égard de la planification financière de la retraite.	✓	
	5	D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.			✓			✓	
	6	D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.			✓		Nous assurer que, parmi les représentants des PME qui évaluent les conférences ou les séances de formation sur les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité, 90 % déclarent connaître davantage ces instruments.	✓	
3	7	D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.	✓				S. O. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.		
	8	D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.	✓				Porter à au moins 1 100 le nombre d'employeurs* parties à un RRS sous la surveillance de la Régie. * Ce nombre exclut les employeurs qui ont converti en RRS leur régime à cotisation déterminée.	✓	
4	9	D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.			✓		S. O. : aucun objectif en 2010.		
5	10	D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien, et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	✓				S. O. : objectif stratégique atteint en 2007-2008.		

Axes d'intervention	Objectifs du Plan stratégique 2006-2011				Objectifs du Plan d'action 2010				
	Atteint	Progresse bien	À surveiller	Non atteint	Atteint	Non atteint			
5	11	D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Terminer la phase de réalisation d'au moins un projet lié à la transformation de nos façons de faire.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12	Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pour l'exercice 2011, limiter la croissance du budget des frais d'administration à 2 % par rapport au budget de l'année civile précédente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	13	D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficaces pour chacun des services de la Régie.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S. O. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14	D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficaces pour chacun des services.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S. O. : objectif stratégique atteint en 2007-2008.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	15	D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S. O. : aucun objectif en 2010.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Atteindre les résultats visés en 2010 au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	17	D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Produire un portrait de la situation actuelle en matière de partage des savoirs dans l'organisation.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	18	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Nous assurer que les compétences jugées prioritaires sont maîtrisées par au moins 90 % des employés visés. * Cet objectif porte sur les compétences jugées prioritaires non maîtrisées avant le 31 mars 2010 par au moins 90 % des employés visés.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	19	Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Réaliser une activité de mobilisation du personnel.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20	D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Obtenir un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement. <i>Cet objectif ne peut pas être évalué étant donné que le taux moyen des ministères et organismes du gouvernement n'est pas disponible au moment de mettre sous presse.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La Déclaration de services aux citoyens

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie des rentes du Québec s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité à des moments importants de leur vie. Les engagements de la Régie sont autant de nature qualitative que quantitative.

La satisfaction des clients à l'égard de la qualité des services reçus

La Régie a effectué deux sondages portant sur la satisfaction de la clientèle. Le premier s'adressait aux clientèles du Régime de rentes du Québec (RRQ) et du Soutien aux enfants (SAE), tandis que le second visait celle des régimes complémentaires de retraite (RCR). Ces sondages ont notamment permis de connaître les résultats à l'égard des engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* en mettant en lumière la perception des clients.

Engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*

- Services fiables
- Services accessibles et rapides
- Démarches faciles
- Services courtois et humains
- Information adéquate sur les droits et responsabilités
- Gestion performante et gens compétents

Tous les questionnaires comportaient également une question de satisfaction générale pour l'ensemble des services reçus de la Régie. Les résultats révèlent que la satisfaction générale est très élevée :

- 94,5 % des clients RRQ se disent assez ou très satisfaits;
- 94,8 % des clients SAE se disent assez ou très satisfaits;
- 93,9 % des clients RCR se disent assez ou très satisfaits.

Les résultats atteints dans les délais de réponse

Le tableau de la page suivante présente les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ayant trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements.

Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*

Type de service	Engagement	Résultat	
	Délai maximal de réponse ^(a)	Pourcentage des cas traités dans le délai maximal	Délai habituel de réponse ^(b)
Services particuliers au Régime de rentes du Québec			
Délai pour répondre à une demande de :			
▪ rente de retraite	50 jours	98 %	18 jours
– présentée par Internet	20 jours	99 %	2 jours
▪ rente de conjoint survivant ^(c)	90 jours	96 %	31 jours
– présentée par Internet ^(c)	70 jours	97 %	8 jours
▪ rente d'invalidité ^(d) Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport rempli par le médecin.	150 jours	98 %	56 jours
Services particuliers au Soutien aux enfants			
Délai pour répondre à une demande de :			
▪ paiement de Soutien aux enfants – Naissances au Québec ^(d) Le délai débute au moment où le Directeur de l'état civil reçoit l'information sur la naissance de l'enfant et il se termine lors de la mise en paiement par la Régie.	60 jours	100 %	21 jours
▪ supplément pour enfant handicapé ^(d) Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de supplément et le rapport rempli par un professionnel de la santé.	70 jours	63 %	86 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services			
Délai de rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	99 %	s. o.
Délai de réponse à une demande	30 jours	99,5 %	6 jours
Services communs			
Prise d'appel			
Attente avant de parler à l'un des représentants de la Régie	3 minutes	96 %	12 secondes
La Régie s'engage à ce que la ligne soit rarement occupée (moins de 4 % des appels durant l'année).	s. o.	0,2 %	s. o.
Courriel			
Délai de réponse	2 jours ouvrables	98 %	s. o.

(a) Si, par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

(b) Trois fois sur quatre, le client a reçu une réponse dans un délai inférieur ou égal à ce délai.

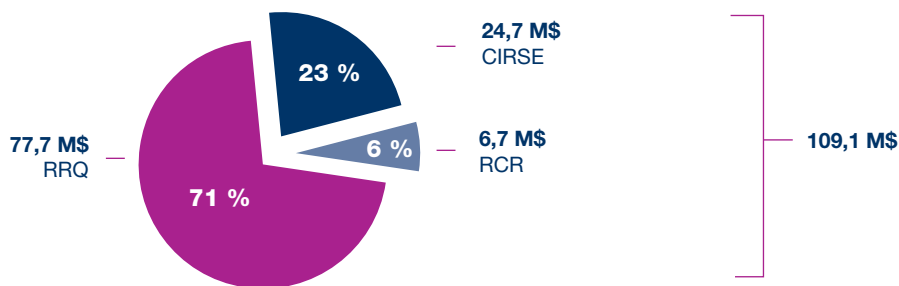
(c) Le délai peut être plus long pour le **conjoint de fait**, car il devra fournir des renseignements attestant sa situation.

(d) La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si d'autres renseignements sont requis, la Régie communiquera avec le client.

Les frais d'administration

En vertu de ses responsabilités, la Régie administre trois fonds, soit le fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ), le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (fonds RCR) et le fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (fonds CIRSE). Le graphique et le tableau suivants présentent respectivement la répartition des dépenses entre les trois fonds et par catégories pour l'ensemble des fonds.

Répartition des dépenses entre les trois fonds



Répartition des dépenses entre les différentes catégories

Catégorie de dépenses	Taux
Traitements et avantages sociaux	48,8 %
Courrier et communications	3,6 %
Services professionnels et techniques, et expertises médicales externes	12,8 %
Entretien et location d'immeubles	4,1 %
Entretien et location informatiques	5,3 %
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec	13,0 %
Amortissement des immobilisations	8,2 %
Frais de déplacement, fournitures, TAQ* et autres	4,2 %
Total	100 %

* La Régie participe au financement du Tribunal administratif du Québec.

Dépôt légal | 2^e trimestre 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN | 978-2-550-61454-8 (version imprimée)
978-2-550-61455-5 (PDF)

© | Régie des rentes du Québec, 2011

www.rrq.gouv.qc.ca