



Convention de performance et d'imputabilité - CARRA





Convention de performance et d'imputabilité - CARRA

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).

Site Internet

La *Convention de performance et d'imputabilité* – CARRA se trouve à l'adresse suivante : www.carra.gouv.qc.ca

La forme masculine parfois utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes et a pour seul but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2003
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-40140-9



Préambule

La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) a été la première unité autonome de service de l'administration publique québécoise. Elle évolue dans un cadre de gestion par résultats depuis plusieurs années et elle reçoit de nombreux témoignages d'appréciation pour la qualité des services offerts à sa clientèle. La CARRA se compare avantageusement à d'autres organismes ayant une mission similaire et cherche à adapter ses procédés de façon continue pour améliorer la qualité de ses services.

La *Loi sur l'administration publique* souligne la priorité accordée à la qualité des services aux citoyens. Ainsi, l'Administration gouvernementale instaure un cadre de gestion axé sur les résultats et sur le respect du principe de la transparence.

La nouvelle législation permet de conclure une convention de performance et d'imputabilité. Cette convention constitue un engagement de réciprocité entre le président de la CARRA et le ministre responsable. Elle permet de pousser plus loin la gestion par résultats et la recherche de performance en tenant compte des moyens dont dispose la CARRA. Elle permet aussi de conclure une entente qui définit le cadre de gestion de la CARRA concernant les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

La CARRA s'est dotée d'un outil de planification, soit le *Plan stratégique 2001-2004*, ainsi que d'une *Déclaration de services à la clientèle*. De plus, elle a produit en 2002 son septième plan d'action annuel axé sur la gestion par résultats. Les rapports annuels qu'elle produit permettent une véritable reddition de comptes.

Nous sommes donc assurés que, grâce à l'expérience acquise et au savoir-faire de tous ses employés et employées, la CARRA saura continuer à offrir des services de qualité et qu'elle contribuera ainsi à établir un rapport de confiance entre sa clientèle et l'Administration gouvernementale.

Le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique,
ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et
président du Conseil du trésor,

Joseph Facal
Québec, mars 2003



TABLE DES MATIÈRES

Introduction et champ d'application	7
1. Présentation de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	9
1.1. Mission	10
1.2. Clientèle	10
1.3. Services	10
1.4. Structure administrative	12
2. Orientations générales	15
2.1. Orientations de service	15
2.2. Orientations à l'égard des instances décisionnelles	16
2.3. Orientations à l'égard du personnel	16
2.4. Orientation à l'égard de l'administration	16
2.5. Objectifs généraux	17
3. Rôles et responsabilités	19
3.1. Ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique	19
3.2. Comités de retraite	19
3.3. Président de la CARRA	21
4. Rapports avec la clientèle	23
5. Cadre de gestion	25
6. Identification des indicateurs de performance	27
6.1. Mode d'établissement des cibles	27
6.2. Description des indicateurs de performance	27
6.3. Coûts unitaires comparatifs	29
7. Documents et rapports de gestion à produire	31
7.1. Planification et rapports de gestion	31
7.2. Suivi et reddition de comptes	31
7.3. Reddition de comptes publique	32
8. Services rendus à la CARRA	33
9. Entrée en vigueur et révision de la convention de performance et d'imputabilité	35
Annexe I – Procédures d'appel et de plaintes	37
Annexe II – Entente de gestion concernant la CARRA	39
Annexe III - Définition des indicateurs de performance	45



Introduction et champ d'application

La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) renouvelle son engagement en matière de performance en modifiant son statut d'unité autonome de service acquis en 1995 en celui d'agence avec une convention de performance et d'imputabilité (CPI) conforme aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*. Elle joint à la CPI l'entente de gestion concernant la CARRA, qui a été conclue entre le Conseil du trésor et le ministre l'État à l'Administration et à la Fonction publique, ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et président du Conseil du trésor.

La présente convention est conclue par le président de la CARRA et le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique, ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et président du Conseil du trésor, qui est le ministre responsable de la CARRA.

Ce document présente sommairement la CARRA, sa mission, sa clientèle, ses services de même que sa structure administrative. Ensuite, le document expose ses orientations et ses objectifs généraux. Il énonce par la suite les rôles et responsabilités respectives du ministre, du président de la CARRA et des comités de retraite. Les chapitres ultérieurs concernent les rapports de la CARRA avec la clientèle, son cadre de gestion, l'identification des indicateurs de performance, les documents et rapports de gestion à produire ainsi que l'entrée en vigueur et la procédure de révision de la convention de performance et d'imputabilité. En annexe sont jointes la procédure d'appel et de plainte et l'entente de gestion concernant la CARRA.

La présente convention s'applique à l'ensemble des unités administratives de la CARRA.



1. PRÉSENTATION DE LA COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES (CARRA)

La CARRA a été constituée en 1973 en vertu de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* (RREGOP). En 1996, cette loi a été modifiée et la CARRA est devenue un organisme extrabudgétaire tout en continuant d'être assujettie à la *Loi sur la fonction publique*. Les frais d'administration des régimes de retraite sont répartis entre, d'une part, les caisses de retraite du Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) et du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et, d'autre part, le compte des régimes de retraite constitué par le gouvernement et inscrit au passif de ses états financiers.

La CARRA est responsable de plus de 20 régimes de retraite dont l'administration lui est confiée par le gouvernement ou en vertu d'une loi. Elle relève du ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique, ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et président du Conseil du trésor. Au sein de la CARRA, des comités de retraite paritaires sont constitués pour le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et le Régime de retraite des élus municipaux (RREM).

Les bureaux de la CARRA sont situés à l'adresse suivante :

475, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 5X3



1.1. Mission

La CARRA a le mandat d'administrer les régimes de retraite et d'assurances qui lui sont confiés par le gouvernement du Québec ou en vertu d'une loi.

Sa mission est de s'assurer que chaque participant et chaque prestataire des régimes qu'elle administre bénéficient des avantages auxquels ils ont droit.

Elle contribue aussi à l'évolution des régimes de retraite en réalisant des études concernant leur administration ainsi que des études actuarielles, fiscales et autres à l'intention des parties négociantes et des comités de retraite.

1.2. Clientèle

Au 31 décembre 2001, la clientèle de la CARRA est composée d'environ :

- ◆ 494 000 participants actifs des différents régimes de retraite;
- ◆ 192 000 prestataires, dont 171 000 retraités;
- ◆ 340 000 participants non actifs;
- ◆ 1 600 employeurs des secteurs public, parapublic, municipal et supramunicipal.

Quatre des régimes de retraite (RREGOP, RRPE, RRE, RRF) administrés par la CARRA regroupent 95 % de sa clientèle. Les autres régimes administrés englobent un nombre plus limité de participants, tels les membres de la Sûreté du Québec, les agents de la paix en services correctionnels, les élus municipaux, etc. Elle verse plus de 3,3 milliards de dollars en prestations.

1.3. Services

La vocation de la CARRA l'amène à traiter avec ses clients durant une grande partie de leur vie, depuis leur entrée en fonction jusqu'à leur décès. La vaste majorité d'entre eux ne traiteront avec elle que quelque fois au cours de leur vie, surtout au moment de prendre leur retraite. Cependant, certaines circonstances peuvent les amener à requérir des services particuliers, par exemple, s'ils veulent racheter des périodes de service, obtenir le remboursement de leurs cotisations ou connaître les répercussions d'un partage sur leur régime de retraite.



Le cycle complet des services de la CARRA se résume de la façon suivante :

Pour les participants :

- ◆ l'enregistrement de leur participation à un régime de retraite qui comprend la transmission périodique d'un état de participation et d'une estimation de la rente acquise en fonction de leurs années de service;
- ◆ le rachat d'années de service;
- ◆ le remboursement des cotisations ou le transfert, dans un compte de retraite immobilisé (CRI) ou dans un fonds de revenu viager (FRV), de la valeur des sommes acquises à un régime de retraite;
- ◆ la prestation versée en cas de maladie en phase terminale au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS);
- ◆ le transfert d'années de service;
- ◆ la transmission de relevés fiscaux à la suite d'un rachat de service ou d'un remboursement de cotisations versées en trop.

Pour les futurs retraités :

- ◆ la production d'estimations concernant leurs droits, le montant de leur future rente, le coût d'un rachat de service, etc;
- ◆ la tenue de sessions d'information et de préparation à la retraite;
- ◆ le traitement des demandes de rente et, le cas échéant, des demandes de rente de conjoint survivant, de rente d'orphelin ou de prestation pour invalidité.

Pour les prestataires :

- ◆ le versement des prestations et l'indexation;
- ◆ la révision de la rente trois ans après le premier versement;
- ◆ la transmission des relevés fiscaux.



Pour tous :

- ◆ les services de renseignements en français et en anglais, par téléphone, par écrit, dans Internet ou en entrevue, ainsi que des séances d'information et des activités de relations publiques;
- ◆ le partage des droits accumulés dans un régime de retraite en cas de rupture entre conjoints mariés;
- ◆ le versement d'une prestation en cas de décès d'un participant ou d'un prestataire et le versement d'une prestation d'assurance vie de base aux héritiers d'un participant;
- ◆ les recours (réexamen, arbitrage) et le traitement des plaintes;
- ◆ les évaluations actuarielles statutaires produites tous les trois ans;
- ◆ l'expertise en matière de régimes de retraite, qui permet notamment d'estimer les répercussions que des modifications législatives entraînent sur les plans financier, légal et opérationnel.

1.4. Structure administrative

La Direction générale de la CARRA est constituée du président et du vice-président. Deux unités administratives relèvent directement du président, soit le Secrétariat et le Service de la vérification interne. Le vice-président est assisté par un adjoint.

Un comité de direction générale est constitué et formé du président, du vice-président et de son adjoint ainsi que des directeurs de la CARRA.

Les activités opérationnelles de la CARRA sont regroupées principalement dans trois directions : la Direction des services à la clientèle, la Direction de la participation, des finances et de l'administration et la Direction des rentes de retraite et des rachats de service.

Quatre autres directions fournissent de l'expertise dans leur domaine respectif. Il s'agit de la Direction de l'actuariat et du développement, de la Direction des ressources humaines, de la Direction des services juridiques et normatifs et de la Direction des systèmes et des technologies.

Pour l'exercice 2002, l'effectif de la CARRA est composé de 495 postes équivalent temps complet (ETC). Outre le président et le vice-président, vingt cadres sont à l'emploi de la CARRA, ce qui porte à 22 le nombre de personnes responsables de l'encadrement.



L'enveloppe budgétaire allouée pour le fonctionnement de la CARRA est d'environ 34 millions de dollars.

Les valeurs de gestion privilégiées par la CARRA peuvent se résumer dans les quatre éléments suivants :

- ◆ l'importance de connaître les besoins réels des clients et de définir des engagements clairs en matière de services;
- ◆ le respect des engagements pris à l'égard des clients;
- ◆ la recherche de l'amélioration de la qualité des services;
- ◆ la confiance manifestée à l'égard des ressources humaines.



2. ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Les orientations de la CARRA respectent l'esprit du nouveau cadre de gestion proposé par la *Loi sur l'administration publique*. Elle s'est dotée de quatre types d'orientations générales : orientations de service, orientations à l'égard des instances décisionnelles, orientations à l'égard du personnel et orientations à l'égard de l'administration. En outre, la CARRA s'est fixé des objectifs reliés à ses orientations.

2.1. Orientations de service

Les clients de la CARRA doivent bénéficier des avantages auxquels ils ont droit et recevoir des services de qualité :

- ♦ toutes les données dont dispose la CARRA sur chacun de ses participants et de ses prestataires doivent être de qualité, pour que notre organisme soit en mesure de leur fournir en tout temps des informations précises et fiables;
- ♦ le participant et le prestataire doivent avoir accès facilement et rapidement aux services de renseignements en français ou en anglais;
- ♦ le participant et le prestataire doivent obtenir des renseignements exacts, complets et personnalisés, qui leur permettent de prendre une décision éclairée au moment opportun. À cette fin, la CARRA se concentre sur la communication des faits pertinents de façon impartiale;
- ♦ le personnel doit prendre avec diligence la bonne décision du premier coup;
- ♦ la CARRA doit prendre les mesures nécessaires afin d'assurer aux participants la continuité de leur revenu lorsqu'ils prennent leur retraite;
- ♦ le personnel doit exercer ses activités avec une attitude d'écoute, d'ouverture d'esprit et de compréhension (empathie) tout en se conformant aux lois et aux règlements applicables;
- ♦ la CARRA doit être en mesure de cibler avec précision ses clientèles et doit prendre l'initiative dans la diffusion de l'information;
- ♦ la CARRA doit agir en partenariat avec les employeurs pour recueillir des données de participation fiables et prélever les cotisations requises;



- ◆ les employeurs et les associations doivent, dans le respect des règles de protection des renseignements personnels, disposer des informations pertinentes afin d'assumer leurs rôles respectifs en ce qui regarde la retraite.

2.2. Orientations à l'égard des instances décisionnelles

L'expertise de la CARRA doit appuyer une évolution ordonnée et cohérente des régimes de retraite :

- ◆ les membres des comités de retraite et des autres instances décisionnelles doivent disposer des évaluations actuarielles produites conformément aux exigences légales ainsi que des évaluations actuarielles ou administratives requises lors des discussions préalables à l'apport de modifications aux dispositions en matière de retraite;
- ◆ l'expertise administrative, actuarielle, fiscale ou juridique de la CARRA doit permettre d'assurer une plus grande cohésion entre les droits et les prestations prévues par les différents régimes de retraite et elle doit aussi permettre de faciliter aux participants la compréhension de leurs droits en ce qui concerne les régimes de retraite.

2.3. Orientations à l'égard du personnel

Les employés de la CARRA doivent être compétents et responsables :

- ◆ ils doivent recevoir la formation requise;
- ◆ ils doivent disposer d'outils de travail adéquats et en optimiser l'utilisation;
- ◆ ils doivent participer étroitement à l'amélioration des services.

2.4. Orientations à l'égard de l'administration

Pour un niveau de service équivalent, les coûts unitaires de la CARRA doivent se comparer avantageusement à ceux d'autres organismes semblables au Canada.



2.5. Objectifs généraux

Pour concrétiser ses orientations générales, la CARRA a énoncé les objectifs généraux suivants :

- ◆ garantir la qualité des données de participation des prochaines décennies;
- ◆ améliorer l'accessibilité des services téléphoniques;
- ◆ accroître et élargir l'offre des services disponibles avec un souci de personnalisation et de simplification pour le client;
- ◆ éviter des préjudices potentiels à certaines clientèles;
- ◆ faire face aux urgences tout en préservant un bon climat de travail et en assurant la relève des ressources essentielles au maintien de l'expertise de la CARRA;
- ◆ fournir aux instances décisionnelles l'expertise requise pour permettre l'évolution des régimes de retraite de la CARRA.



3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

3.1. Ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique

Les responsabilités du ministre sont :

- ◆ de déposer à l'Assemblée nationale les documents suivants : le plan stratégique, la convention de performance et d'imputabilité (y compris l'entente de gestion), le plan d'action annuel et le rapport annuel de gestion;
- ◆ de répondre de la CARRA devant l'Assemblée nationale;
- ◆ de soutenir la CARRA dans la poursuite d'objectifs liés à la performance, en l'occurrence par l'obtention ou la modification d'une entente de gestion avec le Conseil du trésor;
- ◆ d'exercer un suivi sur l'atteinte des objectifs de la CARRA.

3.2. Comités de retraite

Il existe trois comités de retraite, un pour le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), un pour le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et un pour le Régime de retraite des élus municipaux (RREM). Le Comité de retraite du RREGOP est constitué en vertu du titre III de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* et le Comité de retraite du RRPE est constitué en vertu de la *Loi sur le régime de retraite du personnel d'encadrement*. Le Comité de retraite du RREM, pour sa part, est constitué en vertu de la *Loi sur le régime des élus municipaux*.

Les comités de retraite du RREGOP et du RRPE ont les rôles et responsabilités suivantes :

- ◆ réexaminer les décisions prises par la CARRA à l'endroit des participants et des prestataires qui en font la demande;
- ◆ déterminer les modalités d'application des ententes intervenues ou des modifications convenues entre les parties négociant les conditions de travail lorsqu'elles n'en prévoient pas, dans la mesure où les coûts de ces modalités respectent le budget de la CARRA;
- ◆ approuver le budget et le plan d'action annuel de la CARRA pour ce qui concerne les aspects reliés à leur régime de retraite respectif;



- ◆ établir, conjointement avec la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDP), une politique de placement à l'égard des fonds provenant des cotisations des employés visés;
- ◆ examiner les projets d'états financiers du ou des régimes qui relèvent de leur compétence et produire un rapport à la CARRA à ce sujet;
- ◆ requérir et recevoir de la CARRA, tous les trois ans, des évaluations actuarielles à l'égard du ou des régimes de retraite qui les concernent et nommer un actuaire-conseil chargé de leur produire un rapport sur la pertinence des hypothèses utilisées pour ces évaluations;
- ◆ prendre des décisions relatives aux services que la CARRA peut dispenser dans la mesure où les frais d'administration ne sont pas affectés;
- ◆ demander à la CARRA des études portant sur l'administration des régimes, conseiller la CARRA et le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique, ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et président du Conseil du trésor, et formuler des recommandations concernant l'application des dispositions du ou des régimes de retraite concernés;
- ◆ formuler aux parties négociant les conditions de travail des recommandations concernant l'application des dispositions du ou des régimes de retraite concernés.

Le Comité de retraite du RREM a les rôles et responsabilités suivantes :

- ◆ recevoir le budget de la CARRA relatif à l'administration de ce régime de même que les rapports d'évaluation actuarielle portant sur ce dernier;
- ◆ recevoir, pour examen et rapport à la CARRA, les projets d'états financiers du RREM;
- ◆ établir, conjointement avec la Caisse de dépôt et placement (CDP), une politique de placement à l'égard des fonds provenant des cotisations des participants et des cotisations (contributions) des municipalités versées au RREM;
- ◆ nommer l'actuaire-conseil indépendant chargé de faire rapport au ministre sur la pertinence des hypothèses utilisées pour l'évaluation actuarielle du RREM;
- ◆ proposer au ministre les modalités de transfert entre le RREM et d'autres régimes;
- ◆ demander à la CARRA d'effectuer des études concernant l'administration du RREM, dans la mesure où les frais d'administration de ce dernier ne sont pas affectés;
- ◆ conseiller le ministre et la CARRA et formuler des recommandations concernant l'application du RREM;
- ◆ désigner les membres du comité de réexamen.



3.3. Président de la CARRA

Le président de la CARRA :

- ◆ a pleine autorité sur la gestion de la CARRA, sur ses activités quotidiennes et sur l'utilisation des budgets qui lui sont confiés;
- ◆ est responsable de l'atteinte des objectifs et des cibles annuelles dans le respect des ressources allouées.

De plus, il a comme responsabilités de :

- ◆ voir à l'élaboration du budget et des états financiers et de les soumettre aux instances concernées;
- ◆ voir à l'élaboration du plan stratégique, du plan d'action annuel, du rapport annuel de gestion ainsi que de la déclaration de services à la clientèle et de les soumettre aux instances concernées;
- ◆ diffuser le plan stratégique et le plan d'action annuel.



4. RAPPORTS AVEC LA CLIENTÈLE

Les comités de retraite constitués au sein de la CARRA sont paritaires. Les membres représentant les participants sont nommés sur recommandation des instances des syndicats ou associations. Quant aux représentants des employeurs, ils proviennent des secteurs public, parapublic ou municipal. Tous ces représentants sont continuellement confrontés aux besoins et exigences découlant des régimes de retraite. En règle générale, ils sont également bien renseignés et documentés sur l'administration d'autres régimes de retraite comparables des secteurs public ou privé. Les comités de retraite sont donc en mesure de bien représenter les participants et les employeurs pour ce qui regarde l'administration de la CARRA.

Cette dernière s'est donné des orientations en matière de services à la clientèle dont les caractéristiques principales sont l'accessibilité, l'adaptation aux besoins des clients, la diligence et l'exactitude, le tout offert dans un souci de personnalisation. De plus, la CARRA dispose d'une procédure d'appel de ses décisions qui comporte deux niveaux distincts et indépendants, soit le réexamen et l'arbitrage. Une procédure interne de gestion des plaintes est également en place depuis plusieurs années. Ces procédures sont présentées à l'annexe I.

De plus, dans le cadre des mesures gouvernementales qui visent à améliorer les rapports entre l'État et les citoyens, la CARRA s'est dotée d'une déclaration de services à la clientèle. Cette déclaration renforce les efforts déjà déployés par la CARRA pour améliorer ses services. Ces efforts se sont organisés, dès 1995, autour d'une gestion axée sur les résultats, dans un contexte de recherche d'une amélioration continue des services.



5. CADRE DE GESTION

La CARRA est un organisme extrabudgétaire. Elle est tributaire, dans sa gestion courante, d'un ensemble de lois, de règlements et de directives concernant l'utilisation des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, notamment la *Loi sur l'administration financière*, la *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics* et la *Loi sur la Société immobilière du Québec*.

Dans le respect des grands objectifs gouvernementaux, la CARRA doit avoir davantage le choix des moyens qui lui permettent d'atteindre les résultats escomptés et, à cette fin, elle doit disposer d'une autonomie de gestion appropriée. Cette autonomie doit être caractérisée par une flexibilité d'action a priori associée à un engagement de rendre des comptes a posteriori sur l'utilisation de cette souplesse, et ce, dans le but d'utiliser le plus efficacement possible le budget alloué.

Cette recherche d'une plus grande efficacité s'est traduite par une entente de gestion conclue entre la CARRA et le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique, ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et président du Conseil du trésor et le Conseil du trésor. Les marges de manœuvre requises concernent la gestion des ressources humaines, notamment pour l'établissement et le suivi de l'enveloppe en postes équivalent temps complet et le ratio d'encadrement, la gestion des ressources financières, notamment pour le report de crédits et l'établissement de l'enveloppe budgétaire de base pour trois ans et la gestion des ressources matérielles et informationnelles, notamment pour l'attribution de contrats de services professionnels sur base horaire (voir l'entente de gestion à l'annexe II).



6. IDENTIFICATION DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

6.1. Mode d'établissement des cibles

En s'appuyant sur la mission et les orientations de la CARRA, le président et les comités de retraite concernés conviennent d'un plan stratégique d'au moins trois ans. Ensuite, chaque année, un plan d'action est adopté et comporte des engagements (cibles) sur la qualité des services offerts à la clientèle, une prévision des volumes d'activité et des projets de développement ou d'amélioration des services.

Pour établir les cibles en matière de services, la direction de la CARRA a élaboré au préalable des orientations après avoir consulté les gestionnaires et des groupes d'employés. Il importe de souligner que les gestionnaires responsables des services directs à la clientèle ont eu à établir avec leur équipe respective des cibles à la fois réalistes et stimulantes. Chaque année, ces cibles sont revues et modifiées en fonction de la performance atteinte ainsi que des difficultés et exigences dont il faut tenir compte. Enfin, le tout est validé par l'équipe de direction, en conformité avec les orientations stratégiques et les budgets disponibles, puis est transposé dans le plan d'action.

Pour faciliter le choix entre les projets de développement ou d'amélioration des services, les gestionnaires doivent soumettre des fiches décrivant les besoins et coûts afférents à chaque projet ainsi que les résultats visés. Chaque fiche doit aussi préciser en quoi le projet contribue aux cibles fixées ou à la planification stratégique approuvée par les comités de retraite. L'ordre de priorité des projets est déterminé par le Comité de direction générale en fonction de l'enveloppe budgétaire et les projets choisis et s'intègrent au plan d'action de la CARRA soumis aux comités de retraite pour approbation. Ces comités reçoivent également un sommaire des projets qui n'ont pu être jugés prioritaires.

6.2. Description des indicateurs de performance

La CARRA s'est défini des indicateurs de performance qui permettent de mieux évaluer les résultats obtenus et la qualité des services livrés. Ils rendent compte de la performance de la CARRA sur le plan de la gestion. Les engagements (cibles) pris par la CARRA, qui sont mesurables à l'aide de ces indicateurs de performance, sont axés sur la fiabilité, la rapidité et l'accessibilité des services, sur la qualité des données de participation et la qualité des décisions.

Indicateurs concernant l'accessibilité aux services de renseignements :

- ◆ taux d'accès téléphonique au premier appel des clients;
- ◆ taux d'abandon des appels mis en attente;
- ◆ proportion des clients reçus en entrevue à l'intérieur d'une période d'attente inférieure à quinze minutes;



- ♦ délai de traitement des lettres et des demandes d'estimation de rente;
- ♦ taux d'accès téléphonique au premier appel des employeurs.

Indicateurs concernant la qualité des données de participation :

- ♦ délais de traitement et de validation des déclarations annuelles;
- ♦ taux de conformité des données de participation postérieures à 1992.

Indicateur concernant la conformité des décisions :

- ♦ taux de conformité des décisions à l'égard des rachats, des remboursements et des nouvelles rentes.

Indicateur concernant la continuité et la stabilité des revenus à la retraite :

- ♦ taux de continuité du revenu lors de la prise de la retraite.

Indicateur concernant le délai de traitement des demandes :

- ♦ délai de traitement et de confirmation d'une nouvelle rente;
- ♦ délai moyen de traitement d'une nouvelle rente;
- ♦ délai de transmission d'une proposition de rachat à la suite d'une demande de rachat;
- ♦ délai moyen de traitement d'une demande de rachat;



- ♦ délai de confirmation d'une demande de remboursement;
- ♦ délai moyen de traitement d'une demande de remboursement.

6.3. Coûts unitaires comparatifs

Selon une entente qui existe depuis plusieurs années, la CARRA et six autres administrateurs de régimes de retraite du secteur public au Canada ont convenu de partager les frais annuels relatifs à une analyse comparative de leurs coûts unitaires.

À l'aide d'une méthode de calcul des coûts appliquée uniformément (collecte, calcul et interprétation) par un expert indépendant, les coûts unitaires sont établis et comparés en fonction de données prévisionnelles et budgétaires, puis en utilisant les données réelles.

Les services concernés par l'analyse des coûts unitaires sont au nombre de dix. On calcule également un coût moyen global par participant.

Outre le Québec, les administrateurs concernés se répartissent entre l'Ontario (deux), l'Alberta (deux), la Colombie Britannique et le Nouveau-Brunswick.

Il existe un accord de confidentialité qui impose de ne pas dévoiler les coûts applicables à chaque administrateur.

Voici quelques précisions sur les services faisant l'objet de l'analyse comparative :

Enregistrement de la participation :

Il s'agit de tout le processus de collecte des données sur la participation du personnel des secteurs public et parapublic aux régimes de la CARRA, les activités reliées au traitement de la déclaration annuelle de l'employeur et à l'émission des états de participation.

Traitement d'un rachat :

Il s'agit de toute activité concernant le traitement d'une demande de rachat.

Traitement d'un remboursement :

Il s'agit des activités reliées au traitement d'une demande de remboursement de cotisations à la suite d'une cessation d'emploi, y compris le paiement des sommes dues.



Traitement d'une nouvelle rente :

Il s'agit des services reliés à chaque nouvelle rente de retraite ou de survivant accordée par la CARRA.

Traitement des rentes :

Il s'agit des activités relatives à chaque rente payée sur une base mensuelle.

Service à la clientèle (communications et accès) :

Il s'agit des services reliés aux aspects suivants : publications, accès téléphonique, correspondance générale et entrevues.

Estimation des droits :

Il s'agit du processus menant à la production d'un document qui fournit une estimation des droits d'un participant.

Prestation d'invalidité :

Il s'agit des activités de calcul d'une rente d'invalidité pour les régimes où cela s'applique.

Transfert entre régimes :

Il s'agit des activités associées aux ententes de transfert avec des régimes non administrés par la CARRA.

Traitement des dossiers des participants non actifs :

Il s'agit des services permettant de déterminer l'admissibilité et de calculer les prestations des participants non actifs.



7. DOCUMENTS ET RAPPORTS DE GESTION À PRODUIRE

7.1. Planification et rapports de gestion

Tel qu'il est précisé dans le chapitre sur le partage des responsabilités, la CARRA s'engage à produire, au moins tous les trois ans, un plan stratégique et, chaque année, un plan d'action ainsi qu'un rapport de gestion, conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'administration publique*. Ces documents seront rendus publics afin d'assurer la transparence et la reddition de comptes. De plus, la CARRA a mis en place un cadre d'analyse des risques associés à l'atteinte de ses objectifs et de ses projets.

7.2. Suivi et reddition de comptes

Tous les trois mois, le président informe le ministre et les comités de retraite concernés (par le biais des comités de vérification) en leur soumettant un rapport de gestion. D'autres mécanismes de suivi peuvent être convenus soit entre le président et le ministre, soit entre le président et les comités de retraite, selon les besoins en matière de reddition de comptes (par exemple, pour le suivi du budget d'administration).

Document à produire	Périodicité
Plan stratégique	Aux trois ans
Plan d'action annuel	Annuel
Rapport de gestion trimestriel	Trimestriel
Rapport annuel de gestion	Annuel



7.3. Reddition de comptes publique

Les documents à produire, sauf le rapport de gestion trimestriel, sont d'intérêt public.

Le rapport annuel de gestion de la CARRA fait état notamment :

- ◆ des résultats atteints au regard des cibles du plan d'action annuel;
- ◆ de l'état d'avancement des projets mis de l'avant dans ce plan;
- ◆ des ressources consommées;
- ◆ des marges de manœuvre utilisées;
- ◆ dans la mesure du possible, d'une comparaison des résultats et des coûts avec ceux d'organismes semblables.

Pour la reddition de comptes concernant les résultats liés à la convention de performance et d'imputabilité, les données de gestion sont attestées par le vérificateur interne de la CARRA.



8. SERVICES RENDUS À LA CARRA

Sous-secrétariat aux services gouvernementaux (coût facturé) :

- ♦ Services informatiques gouvernementaux.
- ♦ Services spécialisés :
 - courrier;
 - fournitures et ameublement;
 - regroupement des achats en perfectionnement.
- ♦ Services de télécommunications gouvernementaux.

Sous-secrétariat aux marchés publics :

- ♦ Services relatifs aux acquisitions.

Sous-secrétariat à la gestion intégrée des ressources (certains coûts facturés) :

- ♦ Services de soutien relatifs à la paie, à la vérification de l'assiduité et au suivi de l'effectif.

Société immobilière du Québec (coût facturé) :

- ♦ Tous les services auxquels sont assujettis les ministères et organismes dont les employés sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*, notamment : négociation de baux, gestion immobilière, évaluation et négociation des demandes d'améliorations locatives ou d'espaces additionnels.

Centre de documents semi-actifs (coût facturé) :

- ♦ Entreposage de documents.



9. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ

La présente convention prend effet après la signature par les deux parties. Le ministre et le président de la CARRA peuvent modifier la convention de performance et d'imputabilité, sous réserve de la section 3 de l'entente de gestion. Le cas échéant, la nouvelle convention approuvée par les parties est déposée à l'Assemblée nationale par le ministre responsable de la CARRA.

Les annexes ci-jointes et le *Plan d'action annuel* font partie de la présente convention.

Le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique, ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et président du Conseil du trésor,

Joseph Facal

Le président de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances,

Duc Vu



ANNEXE I PROCÉDURES D'APPEL ET DE PLAINTES

I. Procédures de réexamen et d'appel des décisions de la CARRA

Les demandes de réexamen et les demandes d'arbitrage concernant les décisions rendues par la CARRA sont visées par les articles 179, 180, 181 et 182 de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* (RREGOP) et doivent se conformer à ce qui suit :

- ◆ Tout employé ou prestataire (ou son représentant officiel) peut demander au comité de retraite concerné de réexaminer toute décision rendue par la CARRA concernant :
 - a) les années de service et les périodes de cotisations reconnues;
 - b) le salaire admissible et le montant de ses cotisations;
 - c) le montant de sa rente de retraite ou de toute autre prestation prévue par son régime de retraite;
 - d) tout avantage, prestation ou remboursement prévu par son régime.

Cette demande doit être faite dans l'année qui suit la date de mise à la poste d'une telle décision.

- ◆ Le comité de retraite concerné doit statuer sur la demande de réexamen sans retard et notifier par écrit sa décision « motivée » au requérant.
- ◆ L'employé ou le prestataire peut faire une demande d'arbitrage dans les 90 jours de la date de la mise à la poste de la décision du comité de retraite concerné.
- ◆ L'arbitre doit, sans délai, entendre les parties et rendre sa décision écrite et « motivée » dans les 30 jours de l'audition, à moins que ce délai ne soit prolongé d'un commun accord.



II. Procédure de plaintes

Le directeur des services juridiques et normatifs de la CARRA est le responsable des plaintes. Avec son équipe, il veille au traitement des plaintes des clients concernant la qualité des services et fait rapport régulièrement au président de la CARRA.

De façon exceptionnelle, les clients qui portent plainte lors d'une entrevue ou d'un appel téléphonique peuvent être mis immédiatement en contact avec le responsable des plaintes.

Les plaintes sont traitées confidentiellement et le courrier adressé au responsable des plaintes est transmis à celui-ci sans avoir été ouvert. Un accusé de réception doit être expédié au client dans les dix jours ouvrables.

La plainte doit être traitée dans un délai de quinze jours ouvrables et le client doit être informé des suites données à sa plainte. La plainte transmise par appel téléphonique doit être traitée si possible dans les 48 heures, sans accusé de réception. Lorsque le cas est complexe, le client est invité à soumettre sa plainte par écrit.

Le directeur dont l'unité est concernée par la plainte fournit une réponse au responsable des plaintes, qui en informe le client. Si le responsable des plaintes le juge nécessaire, il peut joindre une copie de la réponse du directeur.

Le responsable des plaintes doit voir à ce que des dispositions soient prises pour apporter des correctifs aux problèmes identifiés. Lorsqu'une plainte est formulée directement au Protecteur du citoyen, le représentant de celui-ci communique avec le responsable des plaintes, qui assure le suivi de ces dossiers et en informe le président.



ANNEXE II ENTENTE DE GESTION CONCERNANT LA COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES

ENTRE

Le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique, ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et président du Conseil du trésor, de qui relève la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

Ci-après appelé : le « MINISTRE »

ET

Le Conseil du trésor, ici représenté par sa vice-présidente, laquelle est dûment autorisée à agir aux fins des présentes.

Ci-après appelé : le « CONSEIL »

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE l'article 12 de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c.A-6.01) prévoit qu'un ministre peut conclure avec le dirigeant d'un organisme une convention de performance et d'imputabilité (ci-après appelée la « Convention »);

ATTENDU QUE le « MINISTRE » veut conclure avec le président de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (ci-après appelée la « Commission ») une « Convention » dont le texte sera substantiellement conforme au projet joint en annexe, à laquelle il désire joindre une entente de gestion (ci-après appelée « Entente »);

ATTENDU QUE, en vertu de l'article 19 de cette loi, le « MINISTRE » peut conclure avec le « CONSEIL » une « Entente » définissant un cadre de gestion des ressources humaines, budgétaires, matérielles et informationnelles qui est spécifique à l'organisme visé par une « Convention », les conditions qui s'y rattachent et l'encadrement administratif auquel il est assujéti;

ATTENDU QUE, en vertu de l'article 20 de cette loi, le « CONSEIL » peut, dans le cadre d'une « Entente », déléguer l'exercice de tout pouvoir, autre que réglementaire, qui lui est considéré ou qui est conféré au président du Conseil du trésor, et autoriser la subdélégation de ce pouvoir et exempter une unité administrative de l'application d'une de ses décisions;

ATTENDU QUE la « Commission » a pour mission de s'assurer que chaque participant et chaque prestataire des régimes qu'elle administre bénéficient des avantages auxquels ils ont droits;



ATTENDU QUE pour permettre à la « COMMISSION » d'accroître sa performance, d'atteindre les objectifs visés et d'assurer une production de qualité au moindre coût, suivant les indicateurs de résultats prévus à la « Convention », elle doit disposer d'une marge de manœuvre supplémentaire en matière de gestion des ressources budgétaires et humaines;

ATTENDU QUE, dans ce but, il y a lieu de conclure une « Entente ».

Les parties conviennent de ce qui suit :

Section 1. Engagement du « CONSEIL »

Pour permettre à la « Commission » d'une part de poursuivre sa mission et, d'autre part, d'accroître son efficacité afin de relever les défis et d'atteindre les objectifs annuels qu'elle s'est fixés en matière de qualité des services et de productivité, le « CONSEIL » lui accorde les marges de manœuvre suivantes :

1. En matière de ressources humaines, le « CONSEIL » :
 - a) autorise la « Commission », sous réserve du respect de ses disponibilités budgétaires, à augmenter son effectif autorisé de 18 équivalents temps complet pour l'exercice financier 2002 et de 10 équivalents temps complet pour chacun des exercices financiers 2003 et 2004, le tout lui permettant d'atteindre un ratio de l'effectif régulier sur l'effectif total de 92 % en 2004, si l'on se réfère à l'effectif total du 21 mai 2002 établi à 485 équivalents temps complet utilisés pour les fins d'application du présent paragraphe;
 - b) a autorisé la « Commission » à augmenter son effectif total autorisé, et ce, sous réserve de son effectif régulier et de ses disponibilités budgétaires, dérogeant ainsi aux modalités d'établissement du niveau d'effectif de la fonction publique établies le 21 mai 2002;
 - c) a reconnu à la « Commission » une marge de manœuvre qui établit à 1/18 le ratio d'encadrement pour chacun des exercices financiers de l'entente, sur la base de son effectif total utilisé au 31 mars de l'exercice antérieur, la masse salariale théorique de la « Commission » devant être ajustée en conséquence, et ce, en dérogation des paragraphes 1^o et 2^o de l'article 25 de la *Directive concernant la classification et la gestion des emplois de cadres et de leurs titulaires* (630).
2. En matière de ressources budgétaires, le « CONSEIL » :
 - a) s'engage à recommander au gouvernement d'autoriser le report sur l'année suivante du budget non utilisé de la Commission jusqu'à concurrence de 3 % de son enveloppe de base;



- b) s'engage à autoriser un mandat de négociation relatif au budget de la Commission basé sur trois ans, le budget devant être approuvé par le gouvernement à chaque année, celui des 2^e et 3^e années étant présentés à titre indicatif.
- 3. En matière de contrats, le « CONSEIL » :
 - a) s'engage à proposer au gouvernement une modification du *Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de construction et de services des ministères et des organismes publics*, afin d'y prévoir des dispositions qui lui seront applicables et en vertu desquelles :
 - l'émission d'un appel d'offres d'un montant de 100 000 \$ à 500 000 \$ relié aux technologies de l'information, dont la rémunération est établie sur la base d'un taux, pourra être autorisée par le président de la Commission, lequel devra faire rapport annuellement de chacun de ces cas;
 - un contrat relié aux technologies de l'information conclu sur une base forfaitaire pourra prévoir en partie une rémunération établie sur la base d'un taux, et ce, sous réserve que cette rémunération n'excède pas 25 % du montant total du contrat.
 - b) indique à la Commission qu'elle peut se prévaloir de la possibilité de faire autoriser par le Conseil du trésor une programmation contractuelle annuelle visant la conclusion de contrats à taux pour la réalisation de projets prévus à son *Plan de gestion des ressources informationnelles*.

Section 2. Engagement du « MINISTRE »

- 4. Le « MINISTRE » s'engage à s'assurer que la « Commission » transmette au Secrétariat du Conseil du trésor (ci-après appelée le « Secrétariat ») avant le 15 décembre de chaque exercice financier, le plan d'action annuel de la « Commission » qu'il a approuvé pour l'exercice financier débutant le 1^{er} janvier de l'année suivante, ainsi que le rapport annuel de gestion dans les quatre mois de la fin de l'exercice financier.
- 5. Le « MINISTRE » s'engage, dans l'exercice du pouvoir de surveillance et de contrôle prévu à l'article 17 de la *Loi sur l'administration publique*, à s'assurer que, dans le rapport annuel de gestion visé à l'article 24 de cette loi, le président de la « Commission » fasse état des performances réalisées.
- 6. Le « MINISTRE » s'engage à s'assurer que la « Commission » :
 - a) transmet au « Secrétariat » à la fin de chaque exercice financier, les informations concernant l'effectif régulier et l'effectif total utilisés, de même que les niveaux de productivité de la « Commission » évalués en fonction des indicateurs prévus dans la « Convention »;



- b) dépose au « Secrétariat » un rapport annuel de l'utilisation qui aura été faite de l'ensemble des assouplissements octroyés en vertu de l'« Entente » ainsi qu'une évaluation de leur rapport à l'amélioration de la performance de la « Commission »;
 - c) répond à toute demande d'information adressée par le « Secrétariat » en matière de ressources budgétaires et sur les informations dénominalisées en matière de ressources humaines en vue de l'application de la présente entente.
7. Le « MINISTRE » s'engage à déposer à l'Assemblée nationale la « Convention », le plan d'action 2002 de la « Commission » et l'« Entente ».

Section 3. *Durée de l'« Entente »*

8. En tout temps, pendant sa durée, les parties peuvent d'un commun accord apporter des modifications à la présente « Entente ».
9. La présente « Entente » est valide à compter de la date d'apposition de sa dernière signature jusqu'au 31 décembre 2004 et elle est reconduite automatiquement pour une période de trois (3) ans, à moins d'un préavis transmis par écrit au moins 60 jours avant la date d'échéance, à l'effet que l'une ou l'autre des parties désire la modifier ou y mettre fin.
10. Malgré les termes de l'article 9, le « CONSEIL » peut en tout temps, s'il estime que l'« Entente » n'est pas respectée, décider d'y mettre fin et, en vertu de l'article 23 de la *Loi sur l'administration publique*, recommander au ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique, ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et président du Conseil du trésor de suspendre ou d'annuler la « Convention » de la « Commission ».
11. L'entente cesse d'avoir effet dès que la « Convention » cesse elle-même d'avoir effet ou est modifiée substantiellement.



En foi de quoi, la présente entente de gestion a été signée, en deux exemplaires

À Québec, ce 25 mars 2003, par :

LE « MINISTRE »

Joseph Facal,

Ministre d'État à l'administration et à la Fonction publique, ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et président du Conseil du trésor

LE « CONSEIL »

Diane Lemieux,

Vice-présidente du Conseil du trésor, Ministre d'État à la Culture et aux Communications, Ministre de la Culture et des Communications, Ministre responsable de la Charte de la langue française et Ministre responsable de l'Autoroute de l'information



ANNEXE III DÉFINITION DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs concernant l'accessibilité aux services de renseignements :

Taux d'accès téléphonique au premier appel des clients

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des clients qui joignent la CARRA au premier appel.

Il mesure le pourcentage de clients qui accèdent aux files d'attente du distributeur automatique d'appels (DAA), pour ensuite parler à un préposé aux renseignements ou pour laisser un message dans une boîte vocale (clientèle anglophone et employeurs) et obtenir un retour d'appel dans un délai de 24 heures. Les appels pour lesquels le client obtient une réponse du système de réponse vocale interactive (RVI) sont pris en compte. Certains clients interrompent la communication au cours du cheminement des appels (appels abandonnés) et ils sont calculés par le biais d'un autre indicateur. Mis en perspective avec les autres indicateurs relatifs à l'accessibilité aux services de renseignements, cet indicateur permet aux gestionnaires d'évaluer les ressources requises par cette activité à des périodes différentes : envoi massif de documents, production des états des dépôts, émission des reçus et relevés fiscaux, envois spéciaux, etc.

Il permet d'envisager des améliorations technologiques et la nécessité d'ajouter des ressources pour atteindre une cible plus élevée. Il permet aussi de déplacer des ressources vers le service téléphonique en période d'achalandage.

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'appels acceptés}}{\text{Nombre de rejets} + \text{Nombre d'appels acceptés}} = \text{xxx} \%$$

Taux d'abandon des appels mis en attente

Lorsque toutes les lignes téléphoniques sont occupées, les clients sont placés en file d'attente dans le système téléphonique. Durant la période d'attente, certains clients trouvant le délai trop long décident de mettre fin à la communication.

Cet indicateur mesure le taux d'abandon des appels mis en attente.

Il permet aux gestionnaires d'évaluer le nombre de ressources à affecter au service téléphonique à différentes périodes de l'année.



Il a un lien direct avec l'indicateur relatif au taux d'accès téléphonique.

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'abandons}}{\text{Nombre total d'appels téléphoniques acceptés}} = \text{xxx} \%$$

Proportion des clients reçus en entrevue à l'intérieur d'une période d'attente inférieure à quinze minutes

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des clients reçus en entrevue par les préposés aux renseignements à l'intérieur d'une période d'attente inférieure à quinze minutes.

Il mesure le pourcentage de clients reçus en entrevue dans un délai d'attente inférieur à quinze minutes.

Mis en perspective avec les autres indicateurs concernant l'accessibilité aux services de renseignements, il permet aux gestionnaires d'évaluer les ressources requises par cette activité à des périodes différentes : vacances, semaine de congé dans les écoles, envoi massif de documents ou toute autre période de pointe connue.

Cet indicateur permet au client d'estimer le temps d'attente approximatif avant d'être reçu en entrevue.

Il permet aussi aux gestionnaires de déplacer des ressources vers cette activité advenant un afflux de personnes désirant une entrevue, et ce, sans négliger les autres priorités opérationnelles.

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de clients reçus en moins de 15 minutes}}{\text{Nombre total de personnes en entrevue au cours de la période mesurée}} = \text{xxx} \times 100$$

Délai de traitement des lettres et des demandes d'estimation de rente

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des lettres et des estimations de rente traitées dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins.



Il mesure le pourcentage des lettres et des estimations pour lesquelles le délai de traitement est de 25 jours ouvrables ou moins.

Cet indicateur permet au gestionnaire d'effectuer un suivi mensuel des délais de traitement des lettres et des estimations afin de mettre en place les correctifs nécessaires.

Il permet au client d'avoir une idée précise du délai qu'il lui faut prévoir avant de recevoir une réponse.

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Lettres/estimations traitées dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins}}{\text{Lettres/estimations traitées}} = \text{xxx} \%$$

Taux d'accès téléphonique au premier appel des employeurs

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des employeurs qui joignent la CARRA au premier appel.

Il mesure le pourcentage des employeurs qui, au premier appel, accèdent aux files d'attente du distributeur automatique d'appels (DAA). Ils peuvent parler à un préposé aux renseignements ou laisser un message dans une boîte vocale. Lorsqu'un employeur interrompt la communication au cours du cheminement des appels, son appel est comptabilisé avec les appels abandonnés et calculé par le biais d'un autre indicateur.

Mis en perspective avec les autres indicateurs relatifs à l'accessibilité aux services de renseignements, cet indicateur permet aux gestionnaires d'évaluer les ressources requises à des périodes différentes : envoi massif de documents, production des états de dépôts, émission des reçus et relevés fiscaux, envois spéciaux, etc.

Il permet d'envisager des améliorations technologiques et la nécessité d'ajouter des ressources pour atteindre une cible plus élevée. Il permet aussi de déplacer des ressources vers le service téléphonique en période d'achalandage.

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'appels} + \text{Nombre de rappels « boîte vocale »}}{\text{Nombre de rejets} + \text{Nombre d'appels} + \text{Nombre de rappels « boîte vocale »}} = \text{xxx} \%$$



Indicateurs concernant la qualité des données de participation :

Délais de traitement et de validation des déclarations annuelles

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des déclarations annuelles qui ont été traitées et validées au 31 décembre d'une année donnée et au 31 mars de l'année qui suit.

Il permet de mesurer le pourcentage des déclarations annuelles qui ont été traitées et validées aux dates indiquées. En fonction de cet indicateur au 31 décembre, des correctifs peuvent, au besoin, être apportés pour qu'au 31 mars, 100 % des déclarations soient traitées et validées.

La qualité des données de participation contribue directement à la production d'un état de participation à jour et à la disponibilité des données les plus récentes pour traiter les demandes de rachat ou de prestations diverses.

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de déclarations inscrites pour l'année} - \text{Nombre de déclarations avec message d'erreur pour l'année}}{\text{Nombre total des déclarations à recevoir durant l'année}} = \text{xxx} \%$$

Conformité des données de participation postérieures à 1992

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des données de participation pour les années 1993 et suivantes qui sont conformes aux règles de validation.

Il permet de mesurer le pourcentage des participations enregistrées pour lesquelles les règles de validation n'indiquent aucune erreur.

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Nombre total de participations enregistrées} - \text{Nombre de participations avec un message d'erreur}}{\text{Nombre total de participations enregistrées}} = \text{xxx} \%$$



Indicateur concernant la conformité des décisions :

Taux de conformité des décisions à l'égard des rachats, des remboursements et des nouvelles rentes

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des décisions à l'égard des rachats, des remboursements et des nouvelles rentes qui sont conformes aux lois, aux règlements et aux règles d'application des régimes, tant pour ce qui concerne l'admissibilité que le calcul du montant.

Il permet de connaître le taux de conformité des décisions rendues dans le traitement d'une demande en fonction des dispositions et des règles d'application des régimes.

Pour les nouvelles rentes et les remboursements, les données sont compilées manuellement par les chefs d'équipe, à la suite de la vérification a posteriori d'un échantillon de dossiers pour chacun des agents. Pour les rachats, les résultats sont produits par le système « Rachat » en fonction des données inscrites par le biais de l'activité de contrôle des dossiers.

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de demandes (rachats, remboursements, nouvelles rentes) vérifiées sans erreur}}{\text{Nombre de demandes (rachats, remboursements, nouvelles rentes) vérifiées}} = \text{xxx} \%$$

Indicateur concernant la continuité et la stabilité des revenus à la retraite :

Taux de continuité des revenus lors de la prise de la retraite

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des nouvelles demandes de rente mises en paiement le mois suivant celui de la prise de la retraite, et ce, pour toute demande reçue au moins vingt jours avant la date de la retraite, lorsqu'une confirmation de rente ou une avance de fonds a été émise.

Il mesure le taux de mise en paiement des nouvelles rentes pour lesquelles la continuité du revenu a été maintenue, soit par une confirmation de rente, soit par une avance de fonds.

Cet indicateur permet à la CARRA d'effectuer un suivi mensuel de sa performance en matière de continuité du revenu et, le cas échéant, de mettre en place les correctifs nécessaires.

Il permet au client d'être informé des délais exigés par la CARRA pour lui assurer une continuité de revenu.



La méthode de calcul de cet indicateur nécessite une programmation informatique complexe dont le fondement est le suivant :

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de nouvelles rentes traitées pour lesquelles la continuité du revenu a été assurée}}{\text{Nombre de nouvelles rentes traitées au cours de la période}} = \text{xxx} \%$$

Indicateurs concernant le délai de traitement des demandes :

Délai de traitement et de confirmation d'une nouvelle rente

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des nouvelles rentes dont le montant et la date de paiement sont confirmés au participant dans les trois mois suivant la réception de sa demande.

Il présente la proportion des nouvelles rentes de retraite pour lesquelles une confirmation a été expédiée au client dans les trois mois de la date de réception de sa demande par la CARRA au cours d'une période donnée.

Cet indicateur permet à la CARRA d'effectuer un suivi mensuel de la proportion des demandes de rente traitées en plus de trois mois et de mettre en place les correctifs nécessaires, s'il y a lieu. Il joue donc un rôle important dans la gestion des demandes de rente de retraite.

Combiné avec l'indicateur sur le délai moyen de traitement d'une nouvelle rente, le présent indicateur permet au client d'avoir une idée précise du délai qu'il lui faut prévoir entre le moment où il transmet sa demande et celui où la CARRA l'informe du montant officiel de sa rente de retraite.

Méthode de calcul :

$$\text{Date de confirmation} - \text{Date de réception} = \text{Nombre de jours}$$

$$\frac{\text{Nombre de dossiers traités en 90 jours ou moins}}{\text{Nombre total de dossiers traités à la date de fermeture des prestations mensuelles}} = \text{xxx} \%$$

Délai moyen de traitement d'une nouvelle rente

Cet indicateur est exprimé en nombre moyen de jours requis pour confirmer les nouvelles rentes à nos clients au cours d'une période donnée.



Il mesure le délai moyen de traitement des nouvelles rentes, c'est-à-dire le délai moyen entre la date de confirmation des nouvelles rentes et la date de leur réception.

Cet indicateur permet à la CARRA d'effectuer un suivi mensuel des délais moyens de traitement pour les demandes de rente et de mettre en place les correctifs nécessaires pour éviter de trop longs délais de traitement d'une demande. Il joue donc un rôle important dans la gestion des demandes de rente.

Combiné avec l'indicateur sur le respect du délai de trois mois (ou 90 jours), le présent indicateur permet au client d'avoir une estimation du délai approximatif qu'il lui faut prévoir entre le moment où il transmet sa demande et celui où la CARRA l'informe du montant de sa rente.

Méthode de calcul :

Date de confirmation – Date de réception = Nombre de jours

$$\frac{\text{Nombre de jours} + \text{Nombre de jours} + \text{Nombre de jours} + \dots}{\text{Nombre total de dossiers traités à la date de fermeture des prestations mensuelles}} = \text{Nombre moyen de jours (délai moyen)}$$

Délai de transmission d'une proposition de rachat à la suite d'une demande de rachat

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des propositions de rachat qui ont été expédiées à des clients dans les trois mois (90 jours) suivant la réception de leur demande.

Il présente la proportion des propositions de rachat qui ont été expédiées aux clients dans les trois mois (90 jours) de la date de réception de leur demande.

Cet indicateur permet à la CARRA d'effectuer un suivi mensuel de la proportion des propositions de rachat transmises en plus de trois mois (90 jours) et de mettre en place les correctifs nécessaires pour éviter de trop longs délais de transmission. Il joue donc un rôle important dans la gestion des propositions de rachat.



Combiné avec l'indicateur sur le délai moyen de traitement d'une demande de rachat, le présent indicateur permet au client d'avoir une idée précise du délai qu'il lui faut prévoir entre le moment où il transmet sa demande et celui où la CARRA lui expédie sa proposition de rachat.

Méthode de calcul :

Date d'émission – Date de réception = Nombre de jours

$$\frac{\text{Nombre de propositions transmises en 90 jours ou moins}}{\text{Nombre total de propositions transmises}} = \text{xxx \%}$$

Délai moyen de traitement d'une demande de rachat

Cet indicateur est exprimé en nombre moyen de jours requis pour émettre les propositions de rachat au cours d'une période donnée.

Il mesure le délai moyen de traitement des demandes de rachat, c'est-à-dire le délai moyen entre la date d'émission des propositions et la date de réception des demandes.

Cet indicateur permet à la CARRA d'effectuer un suivi mensuel des délais moyens de traitement pour les demandes de rachat et de mettre en place les correctifs nécessaires pour éviter de trop longs délais de traitement d'une demande. Il joue donc un rôle important dans la gestion des demandes de rachat.

Combiné avec l'indicateur sur le délai de transmission d'une proposition de rachat, le présent indicateur permet au client d'avoir une estimation du délai approximatif qu'il lui faut prévoir entre le moment où il transmet sa demande et celui où la CARRA l'informe du coût de son rachat.

Méthode de calcul :

Date d'émission – Date de réception = Nombre de jours

$$\frac{\text{Nombre de jours} + \text{Nombre de jours} + \text{Nombre de jours} + \dots}{\text{Nombre total de demandes de rachat traitées au cours du mois}} = \text{Nombre moyen de jours (délai moyen)}$$



Délai de confirmation d'une demande de remboursement

Cet indicateur est exprimé en pourcentage des remboursements de cotisations dont le montant et la date de paiement sont confirmés au participant dans les 60 jours de la date de réception de la demande.

Il présente la proportion des dossiers de remboursement de cotisations dont la confirmation a été expédiée au client dans les 60 jours de la date de réception de sa demande par la CARRA au cours d'une période donnée.

Cet indicateur permet à la CARRA d'effectuer un suivi mensuel de la proportion des demandes de remboursement de cotisations traitées en plus de 60 jours et de mettre en place les correctifs nécessaires, s'il y a lieu. Il joue donc un rôle important dans la gestion des demandes de remboursement.

Combiné avec l'indicateur sur le délai moyen de traitement d'une demande de remboursement, le présent indicateur permet au client d'avoir une idée précise du délai qu'il lui faut prévoir entre le moment où il transmet sa demande et celui où la CARRA l'informe du montant de son remboursement.

Méthode de calcul :

Date de confirmation – Date de réception = Nombre de jours

$$\frac{\text{Nombre de dossiers traités en 60 jours ou moins}}{\text{Nombre total de dossiers traités à la date de fermeture des prestations mensuelles}} = \text{xxx \%}$$

Délai moyen de traitement d'une demande de remboursement

Cet indicateur est exprimé en nombre moyen de jours requis pour confirmer les remboursements de cotisations au cours d'une période donnée.

Il mesure le délai moyen de traitement des demandes de remboursement de cotisations, c'est-à-dire le délai moyen entre la date de confirmation des remboursements et la date de réception des demandes.

Cet indicateur permet à la CARRA d'effectuer un suivi mensuel des délais moyens de confirmation pour les demandes de remboursement et de mettre en place les correctifs nécessaires pour éviter de



trop longs délais de traitement d'une demande. Il joue donc un rôle important dans la gestion des demandes de remboursement.

Combiné avec l'indicateur sur le respect du délai de 60 jours, le présent indicateur permet au client d'avoir une estimation du délai approximatif qu'il lui faut prévoir entre le moment où il transmet sa demande et celui où la CARRA l'informe du montant de son remboursement.

Méthode de calcul :

Date de confirmation – Date de réception = Nombre de jours

$$\frac{\text{Nombre de jours} + \text{Nombre de jours} + \text{Nombre de jours} + \dots}{\text{Nombre total de dossiers traités à la date de fermeture des prestations mensuelles}} = \text{Nombre moyen de jours (délai moyen)}$$

