



Association québécoise
des retraité(e)s des secteurs
public et parapublic

Retraite Québec : la rigueur doit faire place à la responsabilité

Mémoire de l'AQRP à l'occasion des consultations
particulières et auditions publiques sur le projet de loi n°58,
*Loi regroupant la Commission administrative des régimes de
retraite et la Régie des rentes du Québec*

31 août 2015

Table des matières

Partie 1 : Présentation	3
Partie 2 : Le regroupement d'organismes publics : un souci de rigueur et de responsabilité?	4
Partie 3 : Administration des régimes de retraite public et parapublic : des constats troublants	5
3.1. Les délais d'attente à la CARRA	6
3.2. Le manque de fiabilité et de qualité de l'information transmise aux citoyens	8
3.3. L'absence de la notion d'erreur administrative que le prestataire ne pouvait raisonnablement déceler.....	9
Partie 4 : L'inadéquation et les limites de la procédure de révision et d'arbitrage pour les retraités des secteurs public et parapublic	13
4.1. La mise en place de Retraite Québec permettra-t-elle une trajectoire juste et diligente des plaintes pour les administrés?	14
4.2. Un pouvoir de révision beaucoup plus complet à la RRQ.....	16
4.3. Les options qui se présentent devant les parlementaires afin d'assurer un traitement des plaintes juste et diligent à Retraite Québec.....	17
Partie 5 : La représentation de la clientèle retraitée à Retraite Québec	20
5.1. Un regroupement de structures qui diminue le poids des retraités dans les décisions qui affectent leur niveau de vie à la retraite	20
5.2. Le nombre grandissant de retraités légitime une représentation plus équitable .	21
Partie 6 : Conclusion	22
Partie 7 : Recommandations	23
Annexe 1	26
Annexe 2	29
Annexe 3	37
Annexe 4	41

Partie 1 : Présentation

Fondée en 1968, l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) est la principale association indépendante de retraités de l'État au Québec. La mission de l'Association est de promouvoir et de défendre les droits ainsi que les intérêts économiques, financiers, culturels, intellectuels et sociaux des quelques 1,4 million de personnes âgées du Québec, dont plus de 319 000 retraités de l'État. Agissant au nom de plus de 30 500 membres provenant de tous les secteurs de l'appareil public, l'AQRP s'est donné pour mission de s'impliquer activement en faveur des enjeux qui touchent les personnes âgées et retraitées de la province.

Parmi ses membres, l'Association regroupe des retraités provenant de nombreux régimes de retraite administrés jusqu'ici par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA). En effet, on y retrouve une grande majorité de prestataires du Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) et du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). L'AQRP compte également parmi ses membres des retraités des défunts Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), Régime de retraite des enseignants (RRE), Régime de retraite de l'Université du Québec (RRUQ), Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), Régime de retraite des agents de la paix en service correctionnel (RRAPSC), Régime de retraite de certains enseignants (RRCE), Régime de retraite d'Hydro-Québec ainsi que des membres provenant des différents régimes de retraite des milieux municipal et universitaire.

Afin d'offrir l'accompagnement nécessaire à ses membres en matière de retraite, l'Association s'est dotée, au cours des dernières années, d'un service d'aide téléphonique qui a notamment pour objectif de donner de l'information et d'orienter les citoyens vers les bonnes ressources au sein de l'appareil administratif québécois.

Ce service gratuit, accessible à l'ensemble des retraités et âgés du Québec, permet à l'AQRP de recueillir des témoignages concrets de citoyens qui s'estiment lésés et d'être le témoin des difficultés importantes auxquelles les retraités des secteurs public et parapublic doivent encore faire face lorsqu'ils tentent d'obtenir réparation, partielle ou totale, pour une erreur commise à leur égard. L'AQRP présentera par ailleurs, à l'intérieur de son mémoire, les cas de

deux citoyens qui ont accepté de témoigner de leur malheureuse expérience devant les membres de la commission.

Puisque l'AQRP se fait le porte-parole des retraité(e)s des secteurs public et parapublic qui, depuis plusieurs années, ont vu leur confiance dans la CARRA passablement diminuée en raison de nombreuses failles majeures en matière de service à la clientèle, elle se sent légitimée d'exprimer de sérieuses réserves quant à la réelle valeur ajoutée de Retraite Québec.

Partie 2 : Le regroupement d'organismes publics : un souci de rigueur et de responsabilité?

Les expressions « rigueur et responsabilité », utilisées par le gouvernement pour décrire le processus de regroupement d'organismes gouvernementaux, impliquent, comme la formule le suggère, deux volets. L'AQRP comprend que le volet « rigueur » fait écho aux économies de plusieurs millions souhaitées par la fusion de la Régie des rentes du Québec (RRQ) et de la CARRA et implique un message destiné aux contribuables qu'il tente de rassurer dans le contexte de resserrement budgétaire actuel. Soit.

Toutefois, l'AQRP voit moins bien, en faisant la lecture et la relecture du projet de loi n°58, comment le gouvernement entend honorer ses engagements concernant le volet « responsabilité » qui s'adresse non pas directement aux contribuables, mais plutôt aux citoyens-clients envers qui, par le biais de ces deux organismes administrateurs des régimes de retraite au Québec, il a un engagement de service. À cet égard, le projet de loi n° 58 nous renseigne encore bien peu sur les moyens concrets qui permettront à Retraite Québec de représenter au quotidien une valeur ajoutée pour la clientèle retraitée.

Comme mentionné précédemment, les motivations habituelles pour la fusion d'organismes sont que cela permettrait notamment le développement de pôles d'expertise et la mise en place de service de qualité pour la population. En théorie, les fusions d'organismes permettent également d'espérer une réduction de coûts afin de respecter la capacité de payer de la population, d'éliminer les pratiques moins efficaces et de les remplacer par celles assurant une efficacité optimale tout en offrant un élargissement de l'offre de services. Mais si le passé

est garant de l'avenir, l'AQRP se permet de rappeler les immenses difficultés vécues à tous les niveaux en raison des divers regroupements d'établissements dans le secteur de la santé et des services sociaux.

C'est pourquoi il importe de souligner les risques de complications de diverses natures qui sont associées de manière générale à cette transition. La fusion de deux organismes de la taille de la RRQ et de la CARRA entraînera nécessairement une réorganisation substantielle de l'ensemble des activités et de la mission des deux organismes. Il sera également nécessaire de questionner leurs procédures respectives afin d'en sélectionner les meilleures pratiques.

Ainsi, constatant l'ampleur des changements à venir sur le plan administratif et en tenant compte des difficultés importantes vécues par la CARRA depuis qu'elle a amorcé la modernisation de son système informatique, l'AQRP craint que de telles embûches réapparaissent sous une nouvelle mouture. Cela étant, c'est l'ensemble du service à la clientèle qui en souffre et qui, au final, entraîne une perte de confiance des citoyens envers l'administrateur de leur patrimoine individuel et collectif.

C'est pourquoi l'AQRP invite les membres de la Commission de l'économie et du travail à porter une attention particulière aux différents enjeux qui seront soulevés dans le cadre de ce mémoire, car, s'ils sont sciemment négligés, risquent d'entraver sérieusement la mise en place et la bonne marche de Retraite Québec.

Partie 3 : Administration des régimes de retraite publics et parapublics : des constats troublants

La fusion des deux organismes responsables des rentes et des régimes de retraite au Québec pose prioritairement, pour l'AQRP, l'enjeu clé de l'amélioration du service à la clientèle retraitée des secteurs public et parapublic. Une fusion ne doit pas avoir pour effet de conserver le statu quo, mais de faire évoluer nos institutions afin qu'elles soient plus performantes, fiables et diligentes en matière prestation de services.

Si le projet de loi n° 58 a pour objectif de regrouper des structures afin d'améliorer le service à la clientèle, l'AQRP souhaite que les membres de la Commission de l'économie et du travail portent une attention particulière aux trois enjeux suivants qui ont, au cours des dernières années, entaché la crédibilité de l'administrateur des régimes de retraite publics et entraîné des préjudices à plusieurs retraités :

1. **les délais de traitement des prestations;**
2. **la qualité et la fiabilité de l'information transmise à l'administré;**
3. **la possibilité d'une remise de dette lorsqu'il y a erreur administrative que le prestataire ne pouvait raisonnablement déceler.**

3.1. Les délais d'attente à la CARRA

Dans son rapport 2013-2014 portant en partie sur la vérification de l'optimisation des ressources à la CARRA¹, le Vérificateur général du Québec aborde les embûches et les dépassements importants de coûts liés à l'implantation du service informatique nommé Renouvellement et intégration des services essentiels (RISE). Dès 2009, ce programme de gestion des données transmises par l'employeur devait servir à :

- **permettre la révision définitive du montant de la rente dans un délai de trois mois après le début du paiement;**
- **permettre que toutes demandes de rente soient traitées dans un délai de vingt jours ouvrables suivant la réception de la demande;**
- **instaurer une contrainte supplémentaire aux employeurs afin de favoriser la rigueur et la fiabilité dans la transmission des données.**

Ce ne fut pas le cas, à un point tel où l'expression « bordel » informatique a maintes fois été utilisée pour décrire la réalité dans laquelle ce projet de modernisation s'est embourbé. En juin 2013, le délai initial de trois mois

1. Vérificateur général du Québec, « Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2013-2014; Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances », *Gouvernement du Québec*, Printemps 2013, [En ligne], http://www.vgq.gouv.qc.ca/fr/fr_publications/fr_rapport-annuel/fr_2013-2014-VOR--Printemps/fr_Rapport2013-2014-VOR-Chap03.pdf

concernant une possible révision du montant de la rente a même été reporté à trois ans; c'est tout dire de l'écart entre l'efficacité anticipée et la réalité vécue par les nouveaux citoyens retraités.

Au lieu de réaliser les objectifs énumérés plus haut, la modernisation des systèmes informatiques a donné lieu à d'innombrables délais de traitement des dossiers et a été la source de nombreux cauchemars pour l'administration de la CARRA, mais surtout pour les nombreuses personnes retraitées qui ont vu le délai pour les demandes de traitement passer de 46 jours en 2009 à 134 jours en 2011.

Le Protecteur du citoyen souligne, à cet effet, dans son rapport annuel 2010-2011, que les délais de traitement ont, à cette époque, triplé pour les demandes de rachat, doublé pour les demandes de rente et presque quadruplé pour les estimations de rente². Ces délais, comme le souligne M^{me} St-Germain dans ledit rapport, ne sont pas à prendre à la légère en raison de l'insécurité et des possibles préjudices importants qui sont engendrés pour les retraités et participants, comme :

- **la difficulté à assumer les obligations financières;**
- **l'obligation d'avoir recours au crédit;**
- **la nécessité de revoir la planification financière.**

Toutefois, force est de constater que la question des délais de traitement s'est améliorée de façon notable depuis trois ans à la CARRA, le nombre de plaintes fondées à cet effet ayant considérablement diminuées, passant de 119 en 2010-2011, à 37 en 2013-2014. C'est cette tendance à la baisse qui doit impérativement être préservée au sein de Retraite Québec et pour laquelle les principes énoncés inscrits dans le projet de loi n° 58 n'offrent encore jusqu'à présent aucune précision ni garantie.

2. Protecteur du citoyen, « Rapport annuel d'activité 2010-2011 », *Le Protecteur du Citoyen*, 29 septembre 2011, [En ligne], https://protecteurducitoyen.gc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_annuels/2010-11/RA_10-11_09_Administratio_n.pdf.

3.2. Le manque de fiabilité et de qualité de l'information transmise aux citoyens

Même si le Protecteur du citoyen reconnaît dans son rapport 2013-2014 certaines améliorations en matière de demandes d'estimation de rente, de demandes de rachat et de demandes de rentes de retraite, il demeure très critique en ce qui concerne la fiabilité et la qualité de l'information transmise aux citoyens, plus particulièrement la clarté et l'exactitude des communications de la CARRA³.

De plus, il dresse, à partir de plusieurs cas, un portrait peu élogieux de certaines pratiques jusqu'ici en vigueur à la CARRA, comme :

- **le refus de la CARRA, dans la majorité des dossiers portés à son attention, d'assumer ses erreurs et de dédommager les citoyens pour les préjudices causés;**
- **l'iniquité découlant du fait que la CARRA réclame des intérêts à des citoyens pour un délai auquel elle avait, dans certains cas, largement contribué;**
- **l'absence, dans la documentation fournie par la CARRA concernant la modification de la grille, des taux de rachat, cette dernière ne faisait pas mention de la possibilité de modification sans préavis.**

Ces constats qui démontrent une culture organisationnelle plutôt énigmatique chez le principal administrateur des caisses de retraite publiques suffisent à nous rappeler quels devraient être les objectifs d'une nouvelle entité intégrée, telle que Retraite Québec : l'intégrité, la diligence et la responsabilité.

Lorsque que le Protecteur du citoyen stipule noir sur blanc que les citoyens ne doivent pas se fier aveuglément à l'information transmise par l'autorité responsable en la matière, c'est qu'il est temps de poser la question suivante :

Comment et de quelle manière Retraite Québec pourrait-elle devenir plus fiable et plus diligente que la CARRA dans sa relation avec le citoyen?

3. Protecteur du citoyen, « Rapport annuel d'activité 2013-2014 », *Le Protecteur du Citoyen*, 18 septembre 2014, [En ligne]. <http://www.myvirtualpaper.com/doc/protecteur-du-citoyen/rapport-annuel-2014/2014090901/#32>.

3.3. L'absence de la notion d'erreur administrative que le prestataire ne pouvait raisonnablement déceler

En procédant à la fusion des deux organismes responsables des rentes et des régimes de retraite, le gouvernement entend notamment prioriser l'efficacité dans la prestation de services et la bonification de l'offre de services respectives de la RRQ et de la CARRA⁴.

Puisque jusqu'à nouvel ordre, la nouvelle structure implique un transfert de responsabilités du Conseil du trésor au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), l'AQRP est d'avis que les prestataires des régimes de retraite publics qui seront sous la responsabilité de Retraite Québec devraient logiquement profiter de la même protection que les prestataires du régime de rentes du Québec en cas d'erreur administrative ne pouvant être raisonnablement décelée⁵.

Ce motif de contestation fondamental pour le prestataire, que l'on retrouve dans plusieurs ministères et organismes québécois (voir annexe 1), est toutefois absent à la CARRA. Cette situation, dénoncée à plusieurs reprises par le Protecteur du citoyen en raison des préjudices financiers importants et du fardeau énorme pour plusieurs retraités des secteurs public et parapublic, continue chaque année de faire des victimes qui, du jour au lendemain, doivent totalement remettre en question leurs projets de retraite, pour la plupart, longuement et dûment préparés⁶.

À la suite de plaintes de citoyens ayant dû rembourser des sommes importantes en raison d'erreurs qu'ils n'ont pourtant pas commises et en s'appuyant sur la présence de cette notion à la RRQ, M^{me} St-Germain recommandait en 2009-2010 à la CARRA :

4. Conseil du Trésor, « Stratégie de gestion des dépenses : rigueur et responsabilités », *Gouvernement du Québec*, Mars 2015, [En ligne], http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/budget_depenses/15-16/strategieGestionDepenses.pdf

5. Le Manuel d'interprétation normative des programmes d'aide financière du MESS décrit cette notion en ces termes : « L'erreur administrative découle d'une faute, d'une omission ou d'un manquement IMPUTABLE À L'ADMINISTRATION. Elle comprend également tout traitement de dossier non conforme aux instructions données par les autorités du Ministère s'il en résulte un versement en trop. Il en va de même pour l'erreur commise par ceux qui agissent pour son compte ».

Gouvernement du Québec, « Aide non remboursable – Erreur administrative », *Travail, Emploi et Solidarité sociale Québec*, [En ligne], <http://www.mess.gouv.qc.ca/regles-normatives/e-versement-recouvrement/16-recouvrement-aide/16.02.05.html>

6. Protecteur du citoyen, « Rapport annuel 2009-2010 », 30 septembre 2010, [En ligne], <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/enquetes-et-recommandations/rapports-annuels/2009-2010>

« [...] d'agir pour que soit modifié le règlement d'application de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* pour y inclure la possibilité d'une remise de dette découlant d'une erreur administrative que le prestataire ne pouvait raisonnablement déceler ».

Les raisons pour lesquelles le Protecteur du citoyen a émis cette recommandation clé s'appuyaient visiblement sur le sens commun, à savoir que quiconque a une part de responsabilité doit l'assumer. Ainsi :

- **Les citoyens sont en droit de se fier à l'information que leur transmet la CARRA.**
- **Les citoyens n'ont pas à assumer l'erreur non raisonnablement décelable d'un organisme.**
- **En pareilles circonstances, d'autres ministères et organismes disposent des moyens d'accorder une remise de dette.**
- **La réglementation actuelle ne prévoit pas la possibilité pour la CARRA d'annuler une dette découlant de son erreur.**
- **Tout délai, dans la correction de cette situation, ajoute au risque que d'autres personnes soient lésées de la même manière⁷.**

Or, la même année, la CARRA s'est pourtant dite en accord avec le contenu et l'esprit de cette recommandation, tout en précisant son engagement à entreprendre « avec diligence, selon le processus prescrit, les démarches prévues par la Loi afin de faire modifier le règlement d'application dans le sens que vous suggérez »⁸.

Malheureusement, cinq ans plus tard, rien n'a bougé à cet égard pendant que plusieurs autres prestataires ont continué de se voir réclamer, après-coup, des montants parfois exorbitants sans qu'ils aient un réel pouvoir de rectifier la situation et d'obtenir gain de cause.

7. *Ibid.*

8. Protecteur du citoyen, « Rapport annuel 2009-2010 », 30 septembre 2010, [En ligne], <https://protecteurducitoyen.gc.ca/fr/enquetes-et-recommandations/rapports-annuels/2009-2010>

Néanmoins, l'ajout de la notion de remise de dette en cas d'erreur administrative au sein des règlements d'application des divers régimes administrés jusqu'ici par la CARRA ne signifie pas pour autant que la décision rendue sera *ipso facto* en faveur du plaignant. Le fardeau de la preuve dans ce contexte, si l'on se fie à son application au sein des autres ministères et organismes, continue de reposer sur l'administré. La personne se croyant victime d'une erreur administrative doit ainsi toujours prouver la présence d'une erreur ainsi que le fait qu'elle a agi en tant que personne raisonnable en prenant les moyens nécessaires pour constater cette erreur.

Les deux cas présentés ici-bas, tous deux recueillis par l'intermédiaire du Service d'aide téléphonique de l'AQRP, illustrent fort bien la réalité selon laquelle le prestataire-client est parfois impuissant face à une machine administrative qui, même en reconnaissant son erreur, continue de refuser toute responsabilité à l'égard de sa clientèle.

Cas 1 - Une erreur sur la date de prise de retraite entraîne une réclamation de près de 18 000 \$: le cas de Michel Pellerin⁹

En septembre 2010, Michel remplit le formulaire afin de confirmer sa prise de retraite applicable en février 2011 et l'expédie à la CARRA qui ouvre son dossier en octobre 2010.

En janvier 2011, Michel reçoit un avis de la CARRA l'informant que le premier versement de février contiendra un ajustement à la hausse de rente. Après consultation d'amis retraités, Michel comprend que souvent le premier versement de rente est plus élevé. Par la suite, tout se déroule comme précisé dans l'avis de la CARRA.

En avril 2011, Michel reçoit de la CARRA le formulaire personnalisé précisant les options à choisir. Michel le remplit et l'achemine à la CARRA le mois suivant. À cinq endroits sur ledit formulaire, Michel prétend qu'il est fait mention de la prise de retraite en février 2011.

Près d'un an plus tard, en janvier 2012, la rente de Michel est bel et bien indexée selon les dispositions applicables. Toutefois, l'année suivante, Michel constate que sa rente n'a pas été indexée et en informe rapidement la CARRA.

En mars 2013, soit 29 mois après l'ouverture de son dossier, Michel reçoit un avis de

9. Source : Service d'aide téléphonique de l'AQRP

correction de sa rente. En fait, la CARRA a inscrit comme date de prise de retraite de Michel la date d'ouverture du dossier (octobre 2010) plutôt que la date réelle inscrite sur tous les documents transmis par Michel (février 2011). Il s'en suit un trop-perçu de l'ordre de 18 000 \$ que la CARRA réclame à Michel, tout en s'excusant des inconvénients causés, et ce, sans autre dédommagement.

Cas 2 - Une erreur de la CARRA dans la saisie des données concernant le salaire admissible entraîne une réclamation de 8 000 \$: le cas de Gisèle (pseudonyme)¹⁰

Gisèle prend sa retraite en décembre 2012 et apprend, au courant de l'année 2015, une très mauvaise nouvelle. En effet, à la suite d'une erreur de la CARRA concernant l'entrée de données, on lui réclame plus de 8 000 \$ en trop-versés, en plus d'une réduction de sa rente.

L'erreur provient du fait que, pour une année donnée, l'employé de la CARRA a malencontreusement entré dans le salaire admissible, le montant déboursé pour le salaire racheté en raison d'absence sans salaire. Ceci affecta le salaire moyen permettant de déterminer le salaire moyen devant être versé. Les erreurs administratives se sont depuis accumulées dans ce dossier, en particulier en ce qui concerne les états de participation.

Gisèle a dû, à plusieurs reprises, entrer en communication avec un employé de la CARRA pour signaler des erreurs dans la transcription des données et redemander un état de participation conforme à la réalité. En effet, en avril 2015, Gisèle obtient de la CARRA des informations concernant le salaire admissible pour ses dernières années cotisées au sein de son régime de retraite. En toute rigueur, elle demande également un nouvel état de participation. À la réception de celui-ci, elle constate que des divergences sont encore présentes entre l'information donnée par la CARRA en avril et son état de participation. Elle communique, une fois de plus, avec la CARRA pour l'informer de cette nouvelle erreur. Encore à ce jour, un état de participation doit être envoyé à la cliente afin d'être cohérent avec la correspondance du mois d'avril 2015.

Dans ces situations, le citoyen, que l'on entend servir avec écoute, intégrité, excellence, respect et collaboration¹¹, semble démuné et dépourvu de moyens

10. Source : Service d'aide téléphonique de l'AQRP

11. CARRA, « Déclaration de services à la clientèle », *Gouvernement du Québec*, 2015, [En ligne], http://www.carra.gouv.qc.ca/pdf/declaration_services_f.pdf

concrets pour espérer renverser, ou du moins diminuer les impacts de ces erreurs administratives.

Un projet de loi proposant la fusion de deux organismes centraux de l'État québécois devrait nécessairement, selon l'AQRP, traiter de cette problématique afin de permettre une réelle avancée en matière de service à la clientèle retraitée qui, ne l'oublions pas, grandira substantiellement au cours des prochaines années.

Si les citoyens sont réputés responsables de leurs actes, pourquoi n'en est-il pas de même pour l'administrateur de leur régime de retraite?

Partie 4 : L'inadéquation et les limites de la procédure de révision et d'arbitrage pour les retraités des secteurs public et parapublic

Comme l'AQRP l'a mentionné au début de ce mémoire, une fusion d'organismes de l'importance de la CARRA et de la RRQ doit avant tout être motivée par l'amélioration et la performance du service à la clientèle. Une des composantes essentielles d'un service orienté sur la satisfaction et le respect du client concerne non seulement la courtoisie, la disponibilité du personnel, la qualité et la fiabilité des informations transmises, mais aussi la mise en place d'une trajectoire de plainte transparente, complète et accessible lorsqu'il est question de remise de dette et autres considérations financières.

Pour les régimes de retraite administrés jusqu'ici par la CARRA, le processus de plainte implique toutefois encore la non-responsabilité pour les erreurs qu'elle commet. Il va sans dire que, dans une logique d'amélioration continue des services, la création d'une super-entité comme Retraite Québec, qui se veut un nouveau pôle d'expertise, peut et doit impérativement remédier à ce problème, car le citoyen-retraité a le droit de ne pas être tenu responsable des erreurs administratives commises à son égard.

4.1. La mise en place de Retraite Québec permettra-t-elle une trajectoire juste et diligente des plaintes pour les administrés?

L'AQRP est fortement préoccupée par la nature même des reproches adressés année après année par le Protecteur du citoyen. Ces reproches dépassent la dimension uniquement technique et logistique : ils mettent en lumière la culture organisationnelle plutôt particulière en vigueur jusqu'ici en matière de traitement des plaintes.

À cet effet, l'AQRP s'explique mal pourquoi le processus de révision et d'arbitrage des décisions jusqu'ici en vigueur à la CARRA limite volontairement le pouvoir des comités de réexamen aux cinq champs d'intervention suivants, excluant *de facto* la remise de dette en cas d'erreur administrative ne pouvant être raisonnablement décelée par le prestataire :

- **l'admissibilité de l'employé ou du bénéficiaire au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, au Régime de retraite des enseignants, au Régime de retraite des fonctionnaires, aux régimes établis en vertu des articles 9, 10 et 10.0.1 de la présente loi et au Régime de retraite de certains enseignants;**
- **le nombre de ses années de service et ses périodes de cotisations;**
- **le traitement admissible et le montant de ses cotisations;**
- **le montant de sa pension;**
- **tout bénéfice, avantage ou remboursement prévu par ces régimes.**

Puisque le comité de réexamen n'est pas habilité à se saisir de ce type d'erreur selon les diverses lois et règlements d'application sur les régimes de retraite en vigueur, le bénéficiaire qui s'estime lésé peut, en seconde instance, faire une demande de révision au Tribunal d'arbitrage de la CARRA. Malheureusement, cette nouvelle démarche pour le bénéficiaire ne pourra pas être concluante, car ce dernier est lui aussi restreint aux cinq champs d'intervention des comités.

De son propre aveu, recueilli à même deux jugements prononcés respectivement en 2011 et en 2014, le Tribunal d'arbitrage de la CARRA écrit même qu'il n'est

pas compétent pour traiter ce type de litige et que le recours approprié relève plutôt des tribunaux judiciaires (voir annexe 3)!

À la lumière de ces jugements, il est facile et, du même coup, très déplorable de constater le peu, voire l'absence, de pouvoirs dont le retraité de l'État dispose dans la structure actuelle afin de démontrer qu'il ne peut être tenu pour unique responsable des erreurs commises par l'administrateur de son régime de retraite. À quoi bon préserver cette structure de réexamen et d'arbitrage dans ces conditions, où le citoyen qui agit de bonne foi devra un moment ou l'autre déboursier des frais judiciaires?

Or, l'AQRP croit qu'un citoyen en litige avec un organisme public à la suite d'une erreur qui ne lui est pas directement attribuable ne devrait pas être contraint de déboursier des sommes encore plus importantes pour tenter d'obtenir une réparation devant un tribunal judiciaire. Ce ne sont pas tous les citoyens qui peuvent avoir accès à la justice et aux tribunaux sans compromettre une part importante et significative de leur revenu, déjà significativement diminué par leur état civil de retraité.

Dans le modèle de non-responsabilité en cas d'erreur administrative ne pouvant être raisonnablement décelée qui prévaut actuellement à la CARRA, les comités de réexamen ainsi que le Tribunal d'arbitrage de la CARRA en viennent ainsi à perdre de leur acuité, voire de leur raison d'être, car ils ne sont pas habilités à rendre des jugements qui s'appuient sur des informations complètes et validées.

Cette lacune, en apparence et en faits, contraste étonnamment avec la situation qui prévaut à la RRQ ainsi que dans d'autres ministères et organismes gouvernementaux pour qui la remise de dette en cas d'erreur administrative, dans des conditions jugées justes et raisonnables, est déjà en vigueur et où les instances de révision ne sont pas limitées dans leurs compétences.

Le gouvernement, qui prétend innover avec le projet de loi n° 58, a maintenant l'occasion de faire preuve non pas seulement de rigueur, mais aussi de responsabilité à l'égard de sa clientèle retraitée.

4.2. Un pouvoir de révision beaucoup plus complet à la RRQ

L'AQRP est d'avis que la création d'un nouveau pôle d'expertise en matière de retraite devrait s'inspirer des mécanismes de révision et d'arbitrage jusqu'ici en vigueur à la RRQ.

La RRQ, tel qu'inscrit à l'article 147 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, s'engage, contrairement à la CARRA, a effectué une remise de dette en cas d'erreur administrative ne pouvant être raisonnablement décelée. Elle peut également, sur demande de tout intéressé, réviser toute décision qu'elle a rendue et non seulement toute décision relevant de champs d'intervention particuliers¹².

La remise de dette à la RRQ, comme stipulée à l'article 152 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, implique qu'elle « peut, même après que la décision soit devenue exécutoire, faire remise de la totalité ou d'une partie de la dette si elle juge qu'elle ne devrait pas la recouvrer eu égard aux circonstances ». En comparaison de la situation qui prévaut à la CARRA, c'est la nuit et le jour en matière d'équité et de responsabilité administrative.

Une autre particularité de la RRQ est que si le bénéficiaire conteste la décision de la Régie, il lui est possible non pas d'effectuer un recours devant un tribunal d'arbitrage à même l'administration du régime, mais plutôt au Tribunal administratif du Québec (TAQ) qui, comme le suggère un jugement rendu en 2012 concernant une décision rendue par la RRQ¹³, favorise en principe une trajectoire de plainte plus complète et ultimement, un jugement plus impartial et équitable envers le prestataire-plaignant.

En observant les structures des deux organismes qui doivent être fusionnés à la suite de l'adoption du projet de loi n° 58, l'AQRP est d'avis que la procédure en vigueur à la RRQ tend à sécuriser davantage le prestataire, et ce, sans lui assurer une victoire ou un dédommagement complet à tout coup. La possibilité pour le citoyen de contester devant un tribunal administratif qui se veut *compétent* (voir annexe 4) et qui peut se pencher sur la notion d'erreur administrative procure nécessairement la garantie d'un traitement moins partiel et partial de la plainte.

12. Art. 179 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Voir annexe 2.

13. Québec (Régie des rentes) c TK, 2012 CanLII 22707 (QC TAQ), [En ligne], <http://www.canlii.org/fr/qc/octa/doc/2012/2012canlii22707/2012canlii22707.html?autocompleteStr=2012%20CanLII%2022707%20&autocompletePos=1>

Or, l'AQRP voit mal comment la prochaine *Loi regroupant la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Régie des rentes du Québec*, de même que la prochaine *Loi sur Retraite Québec*, pourraient volontairement établir un système de plainte à deux vitesses qui, selon le type de régime de retraite, n'offre pas les mêmes garanties de transparence et de protection de la clientèle en cas d'erreur administrative.

Par souci de cohérence, l'AQRP croit que la fusion administrative proposée par le projet de loi n° 58 doit harmoniser la pratique en vigueur à la RRQ, et ce, peu importe la nature du régime de retraite.

4.3. Les options qui se présentent devant les parlementaires afin d'assurer un traitement des plaintes juste et diligent à Retraite Québec

L'AQRP est d'avis que deux options en particulier se présentent au gouvernement afin de corriger le préjudice que subissent présentement les personnes victimes d'une erreur qui, pour certains, doivent aujourd'hui rembourser plusieurs milliers de dollars à l'administrateur de leur régime. Que le citoyen doive assumer seul le résultat d'une erreur administrative, comme c'est encore trop souvent le cas, est inacceptable au moment où l'on tente de donner un nouveau souffle et d'assurer une plus grande équité à travers le mandat et la mission des organismes chargés d'administrer les différentes caisses de retraite.

Option 1 :

Accroître le champ d'intervention des comités de réexamen et du tribunal d'arbitrage pour les régimes de retraite public et parapublic

Dans un premier temps, le gouvernement pourrait permettre, par l'entremise de l'article 74 du projet de loi n° 58, la modification des règlements d'application des divers régimes de retraite administrés par la CARRA par l'ajout d'un article similaire à l'article 147 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et qui pourrait s'intituler comme suit :

« Une personne qui a reçu une prestation à laquelle elle n'avait pas droit ou dont le montant excédait celui auquel elle avait droit doit rembourser à Retraite Québec les montants reçus sans droit, **sauf s'ils ont été versés par suite d'une erreur administrative que cette personne ne pouvait raisonnablement déceler** ».

Cette précision réglementaire aurait un impact direct puisqu'elle favoriserait l'égalité de traitement des plaintes, et ce, sans distinction eu égard aux régimes de retraite comme c'est le cas à l'heure actuelle.

Par la suite, des modifications d'ordre législatives devraient être apportées aux diverses lois régissant les régimes de retraite présentement administrés par la CARRA. Ces modifications permettraient d'étendre les compétences des comités de réexamen et des arbitres afin de s'assurer que ceux-ci puissent examiner la présence ou non d'erreur administrative ne pouvant être raisonnablement décelée par le prestataire.

Sans ces modifications, les retraités de l'État qui se voient du jour au lendemain réclamer des montants importants ne pourront toujours pas faire valoir une défense pleine et entière et seront obligés de transporter, possiblement à fort coût, leur cause devant des tribunaux judiciaires. Sans ces modifications aux lois sur les régimes de retraite, il y aura toujours le risque qu'une telle erreur ne puisse être soulevée par le retraité en raison de la non-habilitation des diverses instances de révision et d'arbitrage à examiner la présence ou non de celle-ci.

Option 2 :

Uniformiser le processus de révision à Retraite Québec en s'appuyant sur celui présentement en vigueur à la RRQ

En cherchant à se doter des meilleures pratiques en vigueur afin de créer un nouveau pôle d'expertise, l'autre option qui se présente au gouvernement afin de niveler par le haut en matière de service à la clientèle est de s'inspirer de la structure actuelle de la RRQ et de l'appliquer à l'ensemble de Retraite Québec.

Dans un premier temps, au même titre que dans la première option, les membres de la Commission de l'économie et du travail pourraient recommander la modification des différents règlements d'application des régimes de retraite autrefois gérés par la CARRA afin de prévoir la possibilité d'une remise de dette en cas d'erreur administrative ne pouvant être raisonnablement décelée par le prestataire.

Dans un deuxième temps, en complément du projet de loi n° 58 et via des modifications législatives aux lois concernant les régimes de retraite présentement administrés par la CARRA, les comités de réexamen et les arbitres au sein de la structure de la CARRA seraient dorénavant remplacés par un processus de révision interne comme c'est déjà le cas pour la RRQ dans la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le mandat du nouveau comité de révision pour les régimes publics ne serait donc plus limité aux cinq champs d'intervention actuels.

Dans un troisième temps, toujours en complément du projet de loi n° 58 et via des modifications législatives aux lois concernant les régimes de retraite présentement administrés par la CARRA, le tribunal d'arbitrage actuellement investi au sein de la structure de la CARRA serait à son tour remplacé par le TAQ, qui serait habilité à réviser les décisions rendues par Retraite Québec en révision de sa décision initiale. Rappelons que le TAQ a précisément pour mission d'offrir au citoyen un tribunal spécialisé, indépendant et impartial où la justice est rendue avec qualité et célérité¹⁴.

À cet effet, comme l'indique le jugement en annexe, le TAQ a ceci de particulier que :

« D'une part, il bénéficie lui-même de l'expertise que lui apportent la formation pluridisciplinaire de ses membres et la spécialisation de ses sections. Par ailleurs, les citoyens qui contestent une décision défavorable de l'Administration devant le T.A.Q. peuvent présenter leurs prétentions de faits et de droit dans le cadre d'une véritable instance *de novo*. **Alors que le processus administratif est nécessairement plus sommaire, la procédure suivie devant le T.A.Q. permet le respect du droit à une défense pleine et entière devant un tribunal impartial** ».

14. Tribunal administratif du Québec, « Le tribunal; Mission, vision, valeurs », TAQ, [En ligne], <http://www.taq.gouv.qc.ca/fr/a-propos-du-tribunal/le-tribunal/mission-vision-valeurs>

L'AQRP considère que dans une société de droit, un citoyen ne devrait jamais avoir à être contraint d'entamer un recours judiciaire contre un organisme gouvernemental qui refuse d'être tenu responsable de ses erreurs devant sa clientèle.

Partie 5 : La représentation de la clientèle retraitée à Retraite Québec

En tant que représentante de plus de 30 000 retraités des secteurs public et parapublic, l'AQRP se montre favorable au processus de consultation prévu à l'article 8 du projet de loi n° 58, qui prévoit la consultation des associations de pensionnés les plus représentatives des régimes de retraite publics.

L'AQRP considère, compte tenu sa représentativité, la diversité de ses membres et son statut d'association indépendante de retraités de l'État présente aux quatre coins du Québec, devoir faire partie des organismes devant être consultés pour la sélection du représentant de ces derniers sur le conseil d'administration de Retraite Québec.

5.1. Un regroupement de structures qui diminue le poids des retraités dans les décisions qui affectent leur niveau de vie à la retraite

Le projet de loi n° 58 offre l'occasion idéale pour bonifier les structures existantes et d'assurer une plus grande équité de représentation entre les diverses clientèles au sein des instances décisionnelles liées à Retraite Québec.

L'article 8 du projet de loi n° 58 prévoit pourtant que le conseil d'administration de Retraite Québec contiendra, en plus d'un représentant des pensionnés des régimes de retraite administrés par la CARRA, un membre représentant les retraités. Au total, on parle de 2 membres sur 17, soit une proportion de 11,7 %.

Si on combine la composition actuelle des conseils d'administration de la RRQ (2/15) et de la CARRA (1/15), on remarque que les retraités ont présentement 3 représentants. Si le projet de loi n° 58 est adopté tel quel, les retraités perdraient donc un représentant.

Compte tenu du fait que les retraités sont déjà faiblement représentés au sein des instances régissant les régimes ainsi que sur les différents comités de retraite (ex. : RREGOP, RRPE), l'AQRP considère que toute réduction du nombre ou tout maintien de la proportion actuelle de retraités habilités à contribuer directement à la réflexion sur l'avenir de leur régime représente un pas en arrière.

5.2. Le nombre grandissant de retraités légitime une représentation plus équitable

Le nombre de prestataires de la CARRA est en constante progression. En 2003, la CARRA comptait 211 000 prestataires. En 2014, ce chiffre s'élevait à 351 000. Pour 2024, la CARRA prévoit que le nombre de prestataires s'élèvera autour de 510 000. On constate ainsi la progression fulgurante du nombre de prestataires de la CARRA au cours des dernières années, une situation appelée à prendre de l'ampleur au cours de la prochaine décennie.

Pour ce qui est des participants actifs, leur nombre s'élevait à 514 000 en 2003 et à 585 000 en 2014. On peut donc observer une progression, mais pas aussi fulgurante que celle des prestataires. La proportion de participants actifs est donc appelée à diminuer. En 2003, cette proportion était de 70,9 % de participants actifs si l'on compare à la somme des prestataires et des participants actifs. En 2014, ce chiffre baissait à 62,5 %.

Si l'on compare ces chiffres au pourcentage de personnes représentant jusqu'ici les participants actifs sur le conseil d'administration de la CARRA (53,3 %), si l'on inclut les membres indépendants nommés après consultations des syndicats et des associations prévues et les membres représentant les retraités (6,7 %); on constate une sous-représentation marquée des retraités dans le conseil d'administration de la CARRA en regard des autres participants au régime. La même chose est malheureusement présente à la RRQ où la proportion de prestataires par rapport aux cotisants est de 41,04 % alors que ceux-ci ne bénéficient que seulement 13,3 % de représentants au conseil d'administration.

Cette sous-représentation chronique des retraités québécois est un non-sens eu égard au contexte démographique actuel et à l'afflux important de travailleurs qui prendront leur retraite au cours des prochaines années. L'AQRP exige que la grande disproportion de représentation des personnes retraitées dans les discussions portant sur l'avenir de leur régime, spécialement dans un contexte

de vieillissement de la population et de restructuration majeure, soit immédiatement corrigée.

L'AQRP réclame également qu'une réflexion sérieuse sur l'enjeu de la représentation des retraités soit tenue entre les parlementaires de toutes les formations politiques représentés à l'Assemblée nationale et que des gestes concrets à cet effet soient posés dans le cadre de ce projet de loi.

Partie 6 : Conclusion

Essoufflés par autant de ratées dans le service à la clientèle au cours des dernières années, les retraités de l'État sont aujourd'hui en droit de se questionner, à la lumière du projet de loi n° 58, sur les défis logistiques, techniques et informatiques qu'entraîneront ce regroupement de structures motivé initialement par un contrôle accru des dépenses. Or, la rigueur budgétaire n'implique pas nécessairement un virage positif dans l'approche-client.

L'AQRP croit que, dans sa forme et sa présentation actuelle, le projet de loi n° 58 ne répond pas aux attentes de la clientèle retraitée qui souhaite avant tout, dans sa relation avec l'administration gouvernementale, pouvoir danser sur le même pied et ne pas se retrouver en situation d'impuissance lorsqu'il y a demande de révision. L'AQRP est d'avis que les architectes du projet de fusion devront améliorer le projet de loi afin que cet engagement de diligence et de responsabilité envers la clientèle transparaisse plus clairement.

Le Protecteur du citoyen rappelait, dans son dernier rapport annuel, qu'« étant donné la complexité des régimes de retraite que la CARRA administre, ainsi que des lois et règlements qui les régissent, les prestataires et les participants doivent pouvoir s'appuyer en toute confiance sur l'organisme dans la prise de décisions qui influenceront de façon importante sur leur retraite et sur l'ensemble de leur planification financière à long terme »¹⁵.

À cet égard, l'AQRP est d'avis que le rétablissement de la confiance des citoyens envers les organismes qui administrent leur fonds de pension est un

15. Protecteur du citoyen, « Rapport annuel d'activité 2013-2014 », *Le Protecteur du Citoyen*, 18 septembre 2014, [En ligne]. <http://www.myvirtualpaper.com/doc/protecteur-du-citoyen/rapport-annuel-2014/2014090901/#32>.

enjeu prioritaire qui doit s'incarner davantage dans l'esprit et l'application du projet de loi n° 58.

L'AQRP est également d'avis que la création d'une nouvelle entité de l'ampleur et de la stature de Retraite Québec doit, au-delà de la logique comptable, harmoniser autant que possible les « meilleures pratiques » afin que tous les retraités québécois puissent profiter de la même égalité de traitement dans la prestation de services liés à leur régime. Cette préoccupation s'inscrit très bien dans la nécessité pour le gouvernement de réfléchir, de manière plus large, à la protection financière des citoyens retraités et non seulement de se limiter à des considérations pécuniaires et à des économies d'échelle à même leur régime.

L'AQRP est d'avis que la mise en place d'un forum permanent permettant d'entamer une réflexion plus large et non à la pièce en matière de retraite, et qui pourrait inclure sur une base permanente des représentants du gouvernement ainsi que de tous les milieux, doit être considérée par les parlementaires de tous les partis à la lumière du processus de fusion actuel.

Par le biais du présent mémoire, ainsi que de multiples autres formes d'implication pertinente et constructive dans le débat public sur l'avenir de la retraite, les personnes retraitées du Québec continuent de démontrer qu'ils méritent d'être considérés à leur juste valeur. En leur permettant de participer pleinement aux discussions et aux décisions qui les concernent, ils pourront prendre ainsi toute la place qui leur revient pour débattre de cet enjeu de société.

Compte tenu de l'évolution démographique et des enjeux majeurs liés à la retraite au Québec, qu'est-ce que le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte faire pour intégrer de manière optimale les personnes retraitées dans la réflexion sur l'avenir du système de retraite?

Partie 7 : Recommandations

En vertu de l'article 74 du projet de loi n° 58, dans lequel il est stipulé que le gouvernement peut, à des fins d'application de la loi et de réalisation efficace de son contenu, prendre toute mesure nécessaire par règlement, l'AQRP recommande aux fins des travaux de cette commission :

- que la notion de remise de dette résultant d'une erreur administrative que le prestataire ne pouvait raisonnablement déceler soit intégrée dans les divers règlements d'application des lois de tous les régimes de retraite qui seront administrés par Retraite Québec;
- que les compétences des comités de réexamen et des arbitres des principaux régimes de retraite administrés jusqu'ici par la CARRA soient élargies, via des modifications aux lois régissant les régimes de retraite présentement administrés par la CARRA, afin qu'ils aient la possibilité d'examiner si le montant réclamé et/ou la baisse de rente sont causés par une erreur administrative de Retraite Québec que le prestataire ne pouvait raisonnablement déceler;

ou

qu'un processus de révision interne soit prévu en première instance, tel que cela a été prévu jusqu'ici à la RRQ, afin de remplacer les comités de réexamen et les arbitres et que le TAQ ait le mandat d'intervenir dans les litiges opposant les administrés de tous les régimes à Retraite Québec, via des modifications aux lois régissant les régimes de retraite présentement administrés par la CARRA;

- que le délai de révision du montant de la rente prévu à l'article 147 de la loi sur le RREGOP, de même que dans les autres régimes publics jusqu'ici soumis à la loi sur la CARRA, soit réduit de 36 mois à 18 mois;
- que l'AQRP, en tant qu'association indépendante de retraité(e)s de l'État, fasse partie des associations les plus représentatives des retraités qui seront consultées en vue de la composition du conseil d'administration de Retraite Québec;
- que le nombre et la proportion de représentants des prestataires qui siègent au sein des comités de retraite des régimes administrés par Retraite Québec soient rehaussés afin de refléter le poids démographique des retraités dans la société québécoise;
- que le gouvernement amorce une réflexion quant à la mise en place d'une table de concertation et d'orientation permanente quant à l'avenir du système de retraite au Québec.

Annexes

Annexe 1 :

La notion d'erreur administrative dans l'appareil étatique québécois

Annexe 2 :

Comparaison CARRA-RRQ

Annexe 3 :

Jugements du Tribunal d'arbitrage de la CARRA

Annexe 4 :

Jugement du TAQ

Annexe 1 :
La notion d'erreur administrative dans
l'appareil étatique québécois

<p>Régie des rentes (Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale)</p>	<p>Loi sur le régime de rentes du Québec</p> <p>147. Une personne qui a reçu une prestation à laquelle elle n'avait pas droit ou dont le montant excédait celui auquel elle avait droit doit rembourser à la Régie les montants reçus sans droit, y compris l'intérêt reçu si l'entier montant de la prestation a été reçu sans droit, sauf s'ils ont été versés par suite d'une erreur administrative que cette personne ne pouvait raisonnablement constater.</p>
<p>CARRA (Conseil du Trésor)</p>	<p>Non prévu</p>
<p>Aide aux personnes et aux familles (Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale)</p>	<p>Loi sur l'aide aux personnes et aux familles</p> <p>86. Une personne doit rembourser au ministre tout montant accordé en vertu de la présente loi qui n'aurait pas dû être accordé à elle-même ou à sa famille, sauf un montant déterminé par règlement ou un montant accordé à la suite d'une erreur administrative qu'elle ne pouvait raisonnablement pas constater.</p> <p>Une personne, une association, une société ou un organisme doit également rembourser tout montant accordé dans le cadre d'une entente conclue avec le ministre en vertu de la présente loi, dans les cas et conditions prévus à cette entente.</p> <p>Une personne visée à l'article 57 n'est pas tenue de rembourser un montant qui lui a été accordé à la suite d'une déclaration erronée de son père ou de sa mère. Ce montant est recouvrable par le ministre, conformément aux dispositions du présent chapitre, auprès du parent ayant effectué cette déclaration.</p>
<p>Assurance parentale (Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale)</p>	<p>Loi sur l'assurance parentale</p> <p>27. Une personne qui a reçu une prestation à laquelle elle n'a pas droit ou dont le montant excède celui auquel elle a droit doit rembourser les montants reçus sans droit, sauf s'ils ont été payés par suite d'une erreur administrative que cette personne ne pouvait raisonnablement constater</p>
<p>Aide financière aux études (Ministère de l'Éducation,</p>	<p>Loi sur l'aide financière aux études</p>

**de l'Enseignement
supérieur et de la
Recherche)**

42. La personne qui a reçu, sans y avoir droit, de l'aide financière sous forme de bourse doit rembourser sans délai au ministre le montant auquel elle n'avait pas droit, à moins que le ministre ne l'ait avisée de son intention d'effectuer une récupération, selon les règles prévues par règlement, à même l'aide financière éventuelle ou que le ministre n'ait convenu avec la personne d'un autre mode de remboursement. Le montant dû porte intérêt au taux fixé par règlement, à compter de la fin de la période d'exemption totale, au sens de l'article 23.

Toutefois, la personne qui a reçu, sans y avoir droit, de l'aide financière sous forme de bourse par suite d'une erreur administrative qu'elle ne pouvait pas raisonnablement constater, n'est pas tenue de rembourser le montant auquel elle n'avait pas droit.

Annexe 2 :
Comparaison CARRA-RRQ

Différences	CARRA	RRQ
<p>Remise de dette</p>	<p>Règlement d'application de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics</p> <p>35.1. La Commission fait remise de toute somme qui lui est due si le débiteur démontre que l'ensemble des revenus déterminé en application du deuxième alinéa est inférieur au seuil de faible revenu déterminé en application du troisième alinéa. Si l'ensemble de ces revenus est égal ou supérieur à ce seuil, la somme due qui fait l'objet d'une remise est diminuée de 20% pour chaque tranche de 1 000 \$ de revenus excédentaires.</p> <p>Les revenus sont ceux du débiteur et des personnes qui sont à sa charge, provenant de toutes sources, pour la période de 12 mois qui précède le mois durant lequel l'avis de réclamation a été fait par la Commission, sans tenir compte du montant que cette dernière a versé en trop.</p> <p>Le seuil de faible revenu correspond au revenu total indiqué dans le Tableau « Mesures de faible revenu, par type de revenu, pour les ménages de 4 personnes », accessible sur le site Web de Statistique Canada par l'élément de navigation intitulé « Les lignes de faible revenu - Tableaux et figure », pour l'année qui précède de 2 ans celle durant laquelle l'avis de réclamation a été fait par la Commission. Ce seuil est ajusté pour tenir compte de la taille du ménage selon la méthode décrite à ce tableau.</p>	<p>Loi sur le régime de rentes du Québec</p> <p>152. La Régie peut, même après que la décision soit devenue exécutoire, faire remise de la totalité ou d'une partie de la dette si elle juge qu'elle ne devrait pas la recouvrer eu égard aux circonstances.</p>

Différences	CARRA	RRQ
	<p>Le premier alinéa ne s'applique pas en cas de fraude ou de dol ou lorsque la somme due a déjà fait l'objet d'une remise de dette partielle en application de cet alinéa. Il ne s'applique pas également lorsque le débiteur peut exercer le choix prévu à l'article 147.0.3 de la Loi.</p>	
<p>Remboursement de prestations versées en trop</p>	<p>Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics</p> <p>147. La Commission peut, après avoir donné avis et selon la manière prévue par règlement, compenser toute somme qui lui est due par une personne à même toute prestation ou remboursement de cotisations qu'elle doit à cette personne.</p> <p>La Commission fait remise :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1° de tout montant de pension ou de crédit de rente qui lui est dû et qui a été versé plus de 36 mois avant la date effective du rajustement de la pension ou du crédit de rente ou avant la date de l'avis de réclamation de la Commission; 2° de tout montant excédentaire de remboursement de cotisations ou de valeur actuarielle qui lui est dû et qui a été versé depuis plus de 36 mois; 3° de toute somme versée en trop et qui lui est due par un conjoint après la date d'acquittement des sommes qui sont attribuées à celui-ci suite au partage et à la cession de droits entre conjoints. 	<p>Loi sur le régime de rentes du Québec</p> <p>147. Une personne qui a reçu une prestation à laquelle elle n'avait pas droit ou dont le montant excédait celui auquel elle avait droit doit rembourser à la Régie les montants reçus sans droit, y compris l'intérêt reçu si l'entier montant de la prestation a été reçu sans droit, sauf s'ils ont été versés par suite d'une erreur administrative que cette personne ne pouvait raisonnablement constater.</p> <p>148. Un montant reçu sans droit depuis plus de trois ans ne peut être recouvré par la Régie, sauf s'il s'agit d'une rente d'invalidité ou d'une rente de retraite payée au débiteur à l'égard d'un mois pour lequel lui est payable une indemnité visée à l'article 105.1 ou 105.2 ou s'il y a eu mauvaise foi du débiteur. En ces cas, le recouvrement se prescrit par trois ans à compter de la date à laquelle la Régie a eu connaissance du fait qu'une telle indemnité est devenue payable au débiteur ou qu'il était de mauvaise foi.</p>

Différences	CARRA	RRQ
	<p>La Commission fait également remise, dans les cas et aux conditions que le gouvernement détermine par règlement, de tout montant de pension ou de crédit de rente, ou de tout montant excédentaire de remboursement de cotisations ou de valeur actuarielle, qui lui est dû et qui a été versé avant l'expiration du délai prévu aux paragraphes 1° et 2° du deuxième alinéa.</p> <p>147.0.5. Le deuxième alinéa de l'article 147, les dispositions réglementaires prises en vertu du troisième alinéa de cet article, le deuxième alinéa de l'article 147.0.1 et l'article 147.0.4 ne s'appliquent pas si les montants versés en trop à une personne ou si les bénéficiaires qui lui sont accordés résultent d'une erreur administrative qu'elle aurait pu raisonnablement constater.</p> <p>Règlement d'application de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics</p> <p>34. La compensation d'une somme due par une personne à la Commission, sauf si cette somme est due pour acquitter le coût d'un rachat, s'exerce à l'égard de toute prestation par une retenue régulière.</p> <p>Le montant de la retenue est établi à la date à laquelle la compensation commence à s'exercer et correspond à 10 % du montant de la prestation auquel cette personne a droit ou, le cas échéant, aurait eu droit de recevoir si elle n'occupait pas une fonction visée, sans tenir compte de toute autre retenue qui pourrait l'affecter.</p>	

Différences	CARRA	RRQ
<p>Limite de révision des prestations</p>	<p>Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics</p> <p>147.0.1. La Commission peut réviser à la baisse le montant d'une pension qui a commencé à être payée pour corriger toute erreur de calcul ou pour tenir compte de corrections pouvant être apportées aux données ayant servi à son calcul si de telles erreurs ou corrections sont identifiées ou reçues au plus tard à la date déterminée selon les modalités prévues par règlement. La révision à la baisse peut être effectuée dans les 12 mois suivant cette date.</p> <p>Après ce délai, le montant d'une pension ne peut plus être révisé à la baisse en raison d'une erreur de calcul ou de corrections apportées aux données ayant servi à son calcul. (36 mois)</p> <p>Règlement d'application de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics</p> <p>35.1.0.1. Aux fins du premier alinéa de l'article 147.0.1 de la Loi, la Commission peut réviser à la baisse le montant d'une pension qui a commencé à être payée pour corriger toute erreur de calcul ou pour tenir compte de corrections pouvant être apportées aux données ayant servi à son calcul si de telles erreurs ou corrections sont identifiées ou reçues au plus tard à la plus lointaine des dates suivantes:</p> <p>1° la date qui suit de 24 mois celle de la fin de la</p>	<p>Loi sur le régime de rentes du Québec</p> <p>148. Un montant reçu sans droit depuis plus de trois ans ne peut être recouvré par la Régie, sauf s'il s'agit d'une rente d'invalidité ou d'une rente de retraite payée au débiteur à l'égard d'un mois pour lequel lui est payable une indemnité visée à l'article 105.1 ou 105.2 ou s'il y a eu mauvaise foi du débiteur. En ces cas, le recouvrement se prescrit par trois ans à compter de la date à laquelle la Régie a eu connaissance du fait qu'une telle indemnité est devenue payable au débiteur ou qu'il était de mauvaise foi.</p>

Différences	CARRA	RRQ
	participation au régime de retraite; 2° la date qui suit de 6 mois celle à laquelle la pension a commencé à être payée.	
<p>Demande de révision et d'arbitrage</p>	<p>Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics</p> <p>179. Tout employé ou bénéficiaire peut demander au comité de retraite de réexaminer toute décision de la Commission concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1° l'admissibilité de l'employé ou du bénéficiaire au régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, au régime de retraite des enseignants, au régime de retraite des fonctionnaires, aux régimes établis en vertu des articles 9, 10 et 10.0.1 de la présente loi et au régime de retraite de certains enseignants; 2° le nombre de ses années de service et ses périodes de cotisations; 3° le traitement admissible et le montant de ses cotisations; 4° le montant de sa pension; 5° tout bénéfice, avantage ou remboursement prévu par ces régimes. <p>Cette demande doit être faite à la Commission dans l'année qui suit la date de la transmission d'une telle décision.</p>	<p>Loi sur le régime de rentes du Québec</p> <p>186. La Régie peut, sur demande de tout intéressé, réviser toute décision qu'elle a rendue.</p> <p>La demande peut être faite par écrit, dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la décision contestée, et doit exposer sommairement les motifs sur lesquels elle se fonde.</p> <p>La Régie peut prolonger ce délai ou relever une personne des conséquences de son défaut de le respecter, s'il est démontré que la demande de révision ne peut ou n'a pu, pour un motif valable, être faite dans le délai prescrit.</p> <p>187. La Régie, avec diligence, procède à l'examen de la demande et rend sa décision.</p> <p>La décision doit être motivée par écrit et transmise à l'intéressé avec la mention de son droit de la contester devant le Tribunal administratif du Québec et du délai pour exercer ce recours.</p>

Différences	CARRA	RRQ
	<p>Toutefois, lorsqu'un bénéficiaire n'a pas fait, dans le délai prévu au deuxième alinéa, de demande de réexamen concernant le montant de réduction de sa pension applicable à compter du mois qui suit son soixante-cinquième anniversaire de naissance, il peut le faire dans l'année qui suit la date de la mise à la poste de la confirmation par la Commission de la mise en application de cette réduction.</p> <p>181. L'employé ou le bénéficiaire peut, dans les 90 jours de la date de la transmission de la décision du Comité de retraite, faire une demande d'arbitrage.</p>	
<p>Appel devant le TAQ</p>	<p>Ne s'applique pas.</p>	<p>Loi sur le régime de rentes du Québec</p> <p>188. La décision en révision rendue par la Régie peut, dans un délai de 60 jours de sa notification, être contestée devant le Tribunal administratif du Québec.</p> <p>En outre, une personne peut contester devant le Tribunal la décision dont elle a demandé la révision si la Régie n'a pas disposé de la demande dans les 90 jours suivant sa réception, sous réserve de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1° lorsque la personne qui a demandé la révision a requis un délai pour présenter ses observations ou produire des documents, le délai de 90 jours court à partir de cette présentation ou de cette production; 2° lorsque la Régie estime qu'un examen par un professionnel de la santé ou la transmission de

Différences	CARRA	RRQ
		documents est nécessaire à la prise de la décision, le délai est prolongé de 90 jours; la personne qui a demandé la révision doit en être avisée.

Annexe 3 :
***Extraits de jugements du Tribunal
d'arbitrage de la CARRA***

Therriault et Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), 2011 Can LII 93269 (QC TACARRA)¹⁶

II-MOTIFS ET DÉCISION

[19] Il est certes étrange que l'intimée ait calculé la rente de retraite de l'appelante, en février 2006, en prenant comme données d'années de service, aux fins de ce calcul, le nombre de ses années de service reconnues aux fins de son admissibilité à cette rente, alors que quelque neuf mois plus tôt elle l'avait plutôt correctement estimée en prenant alors en compte, comme années de service aux fins de ce calcul, le nombre de 17,301 années qu'indiquaient les données figurant à son état de participation (pages 42 et 43 du dossier d'appel) en considérant qu'elle travaillerait à plein temps jusqu'au 7 avril 2006.

[20] Toutefois, bien que cette erreur ait eu des conséquences fâcheuses pour l'appelante et que cette dernière puisse prétendre alors avoir un recours en dommages, en compensation ou en réparation à exercer contre l'intimée, force m'est de reconnaître que la présente demande d'arbitrage n'est pas le recours approprié, lequel relève plutôt des tribunaux judiciaires.

[22] Or, force est de constater, à la lecture des motifs et arguments contenus aux documents annexés aux demandes de réexamen puis d'arbitrage de l'appelante, qu'elle ne conteste pas les données ayant servi au calcul de sa rente de retraite à l'occasion de la correction que l'intimée y a apportée le 27 mars 2008, mais qu'elle conteste le fait qu'elle ait à subir les conséquences d'une erreur dont elle n'est pas responsable et dont elle impute la responsabilité à l'intimée qui, selon elle, devrait donc être forcée à l'assumer, d'abord, en annulant le montant de 5 501,26 \$ qu'elle lui réclame, ensuite, en rétablissant sa rente au montant établi le 23 février 2006.

[23] Dès lors, une telle contestation n'étant pas de la compétence de l'arbitre, puisque n'étant pas prévue à l'article 179 de la *Loi sur le RREGOP*, tel qu'il en a d'ailleurs été décidé dans les deux jugements cités par le procureur de l'intimée, à savoir :

- Le jugement de la Cour d'appel, dans l'affaire *CARRA c./ Côté et al*, à ses paragraphes 3, 4 et 6 :

« [3] Il ressort de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes*

16. Source : Can LII, <https://www.canlii.org/fr/qc/qcta/doc/2011/2011canlii93269/2011canlii93269.html?searchUrlHash=AAAAQASVGhlcjYXVsdCARlGNhcnJhAAAAAAE&resultIndex=1>

publics (L.R.Q. c. R-10), que le mandat de l'arbitre n'est pas de trancher tout litige qui pourrait exister entre un employé et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurance. Sa compétence se limite à disposer de la demande logée par un employé ou un bénéficiaire insatisfait d'une décision du Comité de retraite (article 181 de la Loi).

[6] **Le seul recours de l'intimée, s'il en est, est la réclamation à la CARRA de dommages-intérêts.** D'ailleurs, le premier juge le reconnaît au paragraphe 26 de ses motifs et aux dispositifs du jugement. Un tel recours n'est évidemment pas de la compétence de la CARRA ou de son Comité de retraite. Il s'ensuit qu'il ne peut être de la compétence de l'arbitre désigné en vertu de la Loi. »;

- Le jugement de la Cour supérieure, dans l'affaire *CARRA c. Gauvin et al*, au paragraphe 22 :

« [22] **C'est le processus de réexamen par le Comité de retraite puis la demande d'arbitrage qui en a suivi qui ont saisi l'arbitre du litige. Le Comité de retraite n'a compétence qu'à l'égard des cinq éléments mentionnés à l'article 179 de la Loi précitée. L'arbitre n'a que la compétence d'examiner la contestation soumise au Comité de retraite. L'arbitrage ne peut ainsi porter que sur les cinq éléments du réexamen.** »,

Bradley et Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), 2014 QCTA 422 (CanLII)¹⁷

III- MOTIFS ET DÉCISION

[21] **Il m'apparaît évident que les motifs énoncés par l'appelante quant aux causes qui auraient mené à ce trop versé sont sérieux et de nature à justifier son**

17. Source : Can LII,
<http://www.canlii.org/fr/qc/qcta/doc/2014/2014qcta422/2014qcta422.html?autocompleteStr=2014%20QCTA%20422.&autocompletePos=1>

insatisfaction quant à l'attention et à la compétence avec lesquelles on aurait traité son dossier, ses soupçons et ses appréhensions.

[22] **Il m'apparaît toutefois tout aussi manifeste qu'elle n'est pas devant le bon forum pour faire valoir ses doléances à ce sujet, ses prétentions quant à un préjudice qui lui en aurait résulté et son droit dès lors à des dommages-intérêts en compensation pour ce préjudice.**

[23] **En effet de telles questions ne sont pas de la compétence juridictionnelle d'un arbitre nommé aux termes de l'article 183 de la Loi sur le RREGOP, mais de celle des tribunaux judiciaires,** tel que reconnu par l'arrêt unanime de la *Cour d'appel du Québec* rendu dans la cause CARRA c. CÔTÉ -et- FERLAND, es-qualité, rapporté à DTE 2004-T 695, notamment dans l'extrait suivant :

« (3) Il ressort de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* (L.R.Q. c. R-10), que le mandat de l'arbitre n'est pas de trancher tous les litiges qui pourraient exister entre un employé et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Sa compétence se limite à disposer de la demande logée par un employé ou un bénéficiaire insatisfait d'une décision du Comité de retraite (article 181 de la Loi).

(4) Or, la compétence du Comité de retraite est définie à l'article 179 de la Loi. Elle se limite au réexamen des décisions de la CARRA sur 5 sujets clairement identifiés.

(6) **Le seul recours de l'intimée, s'il en est, est la réclamation à la CARRA de dommages-intérêts. (...) Un tel recours n'est évidemment pas de la compétence de la CARRA ou de son comité de retraite. Il s'ensuit qu'il ne peut être de la compétence de l'arbitre désigné en vertu de la Loi. »**

Annexe 4 :
Extrait d'un jugement du TAQ

Québec (Régie des rentes) c TK, 2012 CanLII 22707 (QC TAQ)¹⁸

[37] L'article 26 et l'article 4 de l'annexe I de la *Loi sur la justice administrative* prévoient que le Tribunal a compétence pour entendre les recours portant sur les décisions rendues par la Régie des rentes du Québec formés en vertu de l'article 188 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

[54] L'article 14 de la *Loi sur la justice administrative* établit la portée et la nature exclusive de la compétence du Tribunal[14] :

« 14. **Est institué le « Tribunal administratif du Québec ».**

Il a pour fonction, dans les cas prévus par la loi, de statuer sur les recours formés contre une autorité administrative ou une autorité décentralisée.

Sauf disposition contraire de la loi, il exerce sa compétence à l'exclusion de tout autre tribunal ou organisme juridictionnel. »

[55] L'article 15 de la *Loi sur la justice administrative* prévoit que le Tribunal peut confirmer, modifier ou infirmer la décision contestée devant lui et, s'il y a lieu, rendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu. Il est stipulé :

« 15. *Le Tribunal a le pouvoir de décider toute question de droit ou de fait nécessaire à l'exercice de sa compétence.*

Lorsqu'il s'agit de la contestation d'une décision, il peut confirmer, modifier ou infirmer la décision contestée et, s'il y a lieu, rendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu. »

[58] La citation complète du professeur Villagi qui est citée au paragraphe 50 de cet arrêt de la Cour d'appel est la suivante :

« Quand le texte législatif ne circonscrit pas les questions qui peuvent faire l'objet d'une révision administrative ou d'une contestation, le Tribunal a les mêmes pouvoirs et le même pouvoir discrétionnaire que le décideur initial et sa décision porte sur tous les éléments de l'affaire qui fait l'objet de la

18. Source : Can LII, <http://www.canlii.org/fr/qc/qctaq/doc/2012/2012canlii22707/2012canlii22707.html?autocompleteStr=2012%20CanLII%2022707%20&autocompletePos=1>

contestation dans la mesure où les questions soulevées devaient être traitées par l'organisme[16]. »

[60] En l'espèce, il n'y a pas de texte législatif particulier venant limiter les pouvoirs du Tribunal de rendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu en vertu de l'article 152 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

[64] L'honorable juge J. Claude Larouche de la Cour supérieure dans l'arrêt *SONACC c. TAQ[19]* s'exprime ainsi :

« (45) *Il faut bien se garder de confondre le pouvoir d'intervention du T.A.Q. par rapport à celui de notre Cour saisie d'une requête en révision judiciaire.*

(46) *Le devoir de retenue de notre Cour saisie d'une requête en révision judiciaire découle du pouvoir de surveillance et de contrôle qui lui est conféré. L'approche est fort différente de celle du T.A.Q. Notre pouvoir d'intervention est soumis à des critères très stricts.*

(48) *Il est particulièrement intéressant de lire ce qu'a écrit Me Denis Lemieux lorsqu'il fait une étude comparative des pouvoirs de notre Cour saisie d'une demande en révision judiciaire avec ceux du T.A.Q. dans son traité intitulé "Le contrôle judiciaire de l'action gouvernementale"[20]. Me Lemieux écrit ce qui suit aux pages 819 et 820 :*

La situation du T.A.Q. est fort différente. D'une part, il bénéficie lui-même de l'expertise que lui apportent la formation pluridisciplinaire de ses membres et la spécialisation de ses sections. Par ailleurs, les citoyens qui contestent une décision défavorable de l'Administration devant le T.A.Q. peuvent présenter leurs prétentions de faits et de droit dans le cadre d'une véritable instance de novo. Alors que le processus administratif est nécessairement plus sommaire, la procédure suivie devant le T.A.Q. permet le respect du droit à une défense pleine et entière devant un tribunal impartial.

L'article 15 de la Loi sur la justice administrative permet au T.A.Q. 1) de confirmer la décision

contestée, ce qui la rend finale; 2) d'infirmar cette décision, ce qui impliquera le plus souvent le retour du dossier pour nouvelle décision par l'Administration; 3) de rendre la décision qui aurait dû être rendue, ce qui amène le T.A.Q. à se substituer au décideur initial et à l'Administration.