

ÉTUDE DES CRÉDITS

1996-1997

**ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997****TABLE DES MATIÈRES**

<b>SECTION</b>	<b>SUJET</b>	<b>PAGE</b>
<b>1. <u>Budget de la Régie des rentes du Québec</u></b>		
1	Différentes statistiques - Budget d'opération de la Régie des rentes	1
<b>2. <u>Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle</u></b>		
2	Organigramme de la Régie des rentes du Québec	24
3	Publications régulières de la Régie des rentes	26
4	Voyages hors-Québec depuis le 1 <sup>er</sup> avril 1995	30
5	Dépenses de publicité 95/96 et prévisions pour 96/97	33
6	Sondages effectués en 95/96 par la Régie	34
7	Études commandées en 95/96 à la demande de la Régie	102
8	Contrats de moins de 25 000 \$ octroyés par la Régie en 95/96	103
9	Liste détaillée des contrats qui, depuis le 1 <sup>er</sup> avril 1995, ont fait l'objet d'un versement supplémentaire par rapport au versement initial	107
10	Montant global pour l'année 1995-96 des dépenses de photocopie, télécopie, frais de transport, hébergement, repas, participation à des colloques et congrès	108
11	Liste des véhicules fournis	109
12	Cotisations payées par la Régie pour certains de ses employés membres de corporations professionnelles	110
13	Nombre et répartition du personnel masculin et féminin, des jeunes de moins de 30 ans, des personnes handicapées, anglophones, autochtones et des communautés culturelles pour chaque catégorie d'emplois pour 95-96 ainsi que les prévisions pour 96-97	111
14	Congés maladie - temps supplémentaire et vacances pour 95/96	113
15	Évolution des effectifs de la Régie	121
16	Liste des baux pour les espaces loués par la SIQ	128
17	Firmes (à part la S.I.Q.) qui en 95/96 louent des espaces à la Régie des rentes	130
18	Contrats attribués en 95/96 à des firmes de communication, de recherche ou de relations publiques	131
19	Droits en application de la Loi sur les régimes complémentaires	132

SECTION	SUJET	PAGE
<b>2. <u>Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle (suite)</u></b>		
20	Crédits périmés AAF pour l'année 95-96	134
21	Ventilation détaillée des dépenses afférentes aux transferts obtenus du gouvernement fédéral en 95-96 dans le cadre des divers programmes	136
22	Personnel libéré pour les négociations dans la fonction publique	137
23	Personnel en disponibilité par catégorie d'emplois	138
24	Personnel hors structure par catégorie d'emplois rémunéré par l'organisme et qui n'occupe aucun poste dans cet organisme	139
25	Personnel rémunéré par le ministère et affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres	140
26	Personnel rémunéré par des organismes parapublics non gouvernementaux et autres et affecté à la Régie des rentes	141
27	Liste des cadres et hauts fonctionnaires qui ont démissionné, qui ont été réaffectés, ou mis à pied	142
28	Liste du personnel par catégorie d'emplois qui reçoit une double rémunération	143
<b>3. <u>Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle</u></b>		
29	Évolution mensuelle du nombre de personnes admissibles à la rente d'orphelin et à la rente d'enfant d'invalidé de moins de 18 ans, de 18 à 25 ans aux études et budgets afférents	144
30	Évolution mensuelle et par région du nombre de conjoints survivants de moins de 35 ans sans enfant à charge et de 55 à 65 ans ainsi que les budgets afférents	145
31	Évolution mensuelle du nombre de terminaisons totales et partielles de régimes complémentaires de retraite, leur valeur et la valeur des excédents de caisse de même que le nombre de personnes touchées	146
32	Nombre de demandes par région et par type de ménage de dépôt direct de l'allocation familiale, nombre de demandes d'envoi par la poste au mois et d'envoi par la poste aux trois mois	147
33	Évolution du nombre d'adhérents au dépôt direct des allocations d'aide aux familles en 1992-1993, 1993-1994 et 1995-1996	148
34	Concernant les programmes d'aide à la famille pour 1994-1995 et 1995-1996 :	
	• nombre de familles affectées par un changement du rang de l'enfant qui opère une réduction de l'allocation à la naissance, de l'allocation pour jeune enfant et de l'allocation familiale (montant des économies réalisées)	149
	• ventilation détaillée des paiements affectés aux différentes allocations d'aide aux familles	150
	• montant total des sommes versées par le gouvernement fédéral aux familles québécoises en 1994-1995 et 1995-1996	151

SECTION	SUJET	PAGE
3.	<u>Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle (suite)</u>	
35	Copie du Plan stratégique 1995-1996, présenté au Conseil du trésor et prévision de référence ayant servi à l'élaboration du Plan stratégique 1995-1996	152



## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

Budget de la Régie des rentes du Québec

<b>SUJET: Différentes statistiques - Budget d'opération de la Régie des rentes</b>
--

ÉTAT DE SITUATION:

<b>R.R.Q.</b>
---------------

Frais d'administration total de la Régie

95-96	60 578,2 \$	
Remboursement du M.R.Q. pour le projet P.R.I.R.	(2 000,0 \$)	
	58 578,2 \$	
96-97	58 574,6 \$	0,0 %

(Fiche annexée p.7)

Dépenses d'opérations nettes

95-96	81 824,3 \$	
96-97	83 532,0 \$	+2,1 %

(Fiche annexée p.7)

Total des revenus

95-96	4 699 260,9 \$	
96-97	4 777 390,0 \$	+1,7 %

(Fiche annexée p.7)

Total des dépenses

95-96	4 857 855,1 \$	
96-97	5 233 661,3 \$	+7,7 %

(Fiche annexée p.7)

Régime de rentes

- Montant des prestations  
(Fiche annexée p.9)
- Nombre de bénéficiaires pour février 1996 (1 043 997)  
(Fiche annexée p.9)

---

Documents de référence:

- Fiches pour la Commission parlementaire 1996-1997

**A.A.F.**

Budget d'administration - Allocation d'aide à la famille (Livre des crédits)

95-96	3 991,5 \$		+0,2 %
96-97	4 000,0 \$		

(Fiche annexée p.15)

Budget total des allocations

95-96	621 100,0 \$		+0,7 %
96-97	625 1000 \$		

(Fiche annexée p.16)

Budget total des allocations à la naissance

95-96	188 700,0 \$		-0,4 %
96-97	188 000,0 \$		

(Fiche annexée p.15)

Nombre de naissances (Enregistrées à la Régie des rentes du Québec)

94-95	88 643		Δ - 2 756
95-96	85 887		
96-97	86 551		

(Fiche annexée p.15)

Indice synthétique de fécondité

1994	1,61	(Réel)
1995	1,60	(Estimé)
1996	1,62	(Estimé)

(Fiche annexée p.16)

Dépôt direct - Allocations d'aide à la famille

Taux d'adhésion de mars 1996 : 79,54 %

(Fiche annexée p.17)

Promotion du dépôt direct en 96-97

(Fiche annexée p.18)

---

---

Documents de référence :

- Fiches pour la Commission parlementaire 1996-1997

### 2.3 Natalité

L'hypothèse de base utilisée pour déterminer la natalité est « l'indice synthétique de fécondité ». Pour une année, cet indice s'obtient par l'addition, pour tous les âges, des taux de fécondité par âge. L'indice représente donc le nombre total d'enfants nés vivants qu'une génération de femmes aurait au cours de sa période de fécondité, si les taux de fécondité par âge observés dans l'année s'appliquaient aux femmes de la génération en question.

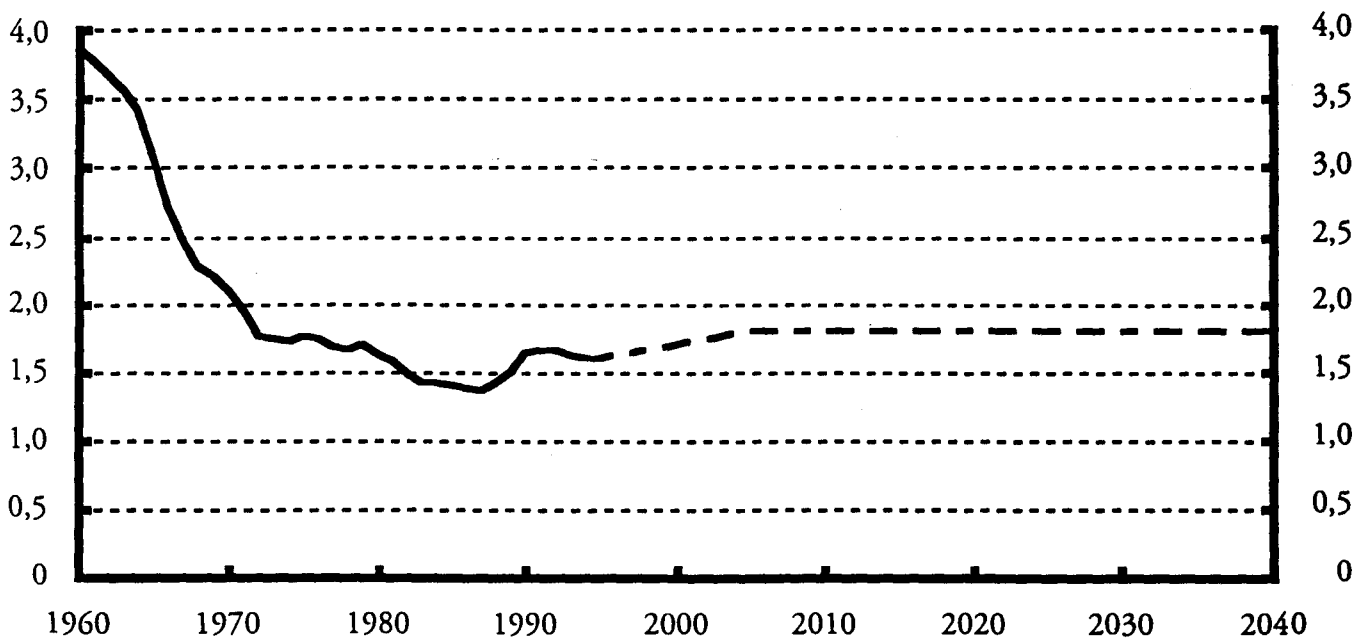
Depuis les 40 dernières années, on a constaté une chute prononcée de l'indice synthétique de fécondité. De 4,00 enfants par femme en 1955, l'indice a atteint un creux de 1,35 enfant par femme en 1987. Par la suite, l'indice a augmenté rapidement pour atteindre 1,65 en 1991 et a diminué à 1,61 en 1993. De plus, pendant toute cette période, la fécondité s'est concentrée entre les âges de 20 et de 34 ans. En 1955, 76 % des naissances étaient attribuables à ce groupe d'âge, en comparaison de 86 % en 1993.

Dans la présente analyse, il a été supposé que le taux de 1,60 enfant en 1994 augmentera graduellement pour atteindre 1,80 en 2005. Après 2005, le taux demeure constant. L'augmentation de la fécondité a été appliquée aux femmes âgées de 15 à 45 ans. Le Tableau 11 et le Graphique 7 présentent l'évolution des taux de fécondité et de l'indice synthétique de fécondité.

Le rapport de masculinité des naissances a été maintenu constant tout au long de cette période à 1,054.

Il est à signaler que les hypothèses sur la natalité n'ont un effet important qu'à long terme sur l'évolution des entrées et des sorties de fonds du Régime.

**Graphique 7**      **INDICE SYNTHÉTIQUE DE FÉCONDITÉ**



**R.C.R.**

Total des revenus en application de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite (R.C.R.)

95-96	4 891,7 \$		
96-97	4 525,0 \$		-7,5 %

(Fiche annexée p.21)

Dépenses - Application de la Loi R.C.R.

95-96	5 357,9 \$		
96-97	4 431,7 \$		-17,3 %

(Fiche annexée p.21)

Nombre de régimes

95-96	3 025		
96-97	2 700		Δ - 325

(Fiche annexée p.21)

Nombre de participants aux régimes sous la surveillance de la Régie

94/12/31	Québécois - 494 000 / total 532 000
95/12/31	Québécois - 485 000 / total 525 000

(Fiche annexée p. 21)

Nombre de participants québécois participant à un R.C.R. peu importe l'organisme qui surveille

Régie des rentes	485 000
CARRA et Lois fédérales	617 000
Autres provinces	<u>212 000</u>
	<u>1 314 000</u>

La proportion des travailleurs couverts est de 41,4 % sur l'ensemble des travailleurs québécois dont le nombre s'élève à environ 3,2 millions.

---

Documents de référence :

- Fiches pour la Commission parlementaire 1996-1997



**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**

**FICHES POUR LA  
COMMISSION PARLEMENTAIRE  
1996-1997**

**PRÉPARÉ PAR  
Service des ressources financières  
21 mars 1996**

# LOI SUR LE RÉGIME DE RENTES

## ADMINISTRATION (Budget de la Régie des rentes)

(En milliers de dollars)	Budget original 1996-97 (1) \$	Budget original 1995-96 (2) \$	Écart (2/1) %
Budget total	58 574,6	61 180,4	(4,3)
Moins : Equip. informatiques	(360,5)	(582,0)	(38,1)
Moins enveloppes spéciales :			
1995-96 : "Intégralité des rentes"			
1996-97 : "Réforme R.R.Q.", "Réforme R.C.R." et "Migration des Systèmes du Régime de rentes"	(1 884,6)	(3 610,0)	(47,8 %)
Administration des 3 lois sans équip. informatiques et enveloppe spéciales	56 329,5	56 988,4	(1,2)
Moins :			
A.A.F.*	(4 407,5)	(3 991,5)	10,4
R.C.R.**	(4 179,4)	(5 254,3)	(20,5)
Régime de rentes sans "Intégralité des rentes" et la "Réforme R.R.Q.", la "Réforme R.C.R." et la "Migration des Systèmes du Régime de rentes"	<u>47 742,6</u>	<u>47 742,6</u>	<u>(0,0)</u>

\* Ce sont des données résultant du processus budgétaire de la Régie. Les frais imputés pour l'administration de la Loi A.A.F. pour le ministère de la Sécurité du revenu (M.S.R.) en 1996-97 incluent 0,5 \$ provenant du Ministère en 1995-96 pour réaliser des développements de systèmes en 1996-97. Ces sommes seront comptabilisées par la Régie en 1995-96 au titre de revenu reporté. Dans le livre des crédits, on retrouve les données suivantes :

	Budget 1996-97 \$	Budget 1995-96 \$	Prévu 1995-96 \$
A.A.F.	<u>4 000,0 \$</u>	<u>3 991,5 \$</u>	<u>4 491,5 \$</u>

\*\* Les sommes imputées aux R.C.R. de 4 179,4 \$ excluent 192,3 \$ pour le coût de la Réforme R.C.R. inscrit à l'enveloppe spéciale.

# LOI SUR LE RÉGIME DE RENTES

## ADMINISTRATION (Budget de la Régie des rentes)

	<u>1996-97</u> <u>(Budget)</u>	<u>1995-96</u> <u>(Prévisions révisées)</u>
<b>REVENUS</b>		
Cotisations (Note 1)	3 536 700 000	3 244 820 600
Placements (Note 2)	1 240 650 000	1 454 400 300
Autres	40 000	40 000
Total des revenus	<u>4 777 390 000</u>	<u>4 699 260 900</u>
	<hr/> +1,7 %	
<b>DÉPENSES</b>		
Rentes et prestations	5 144 255 600	4 769 954 600
Remboursements à l'aide sociale	5 873 700	6 076 200
Dépenses d'opérations nettes	83 532 000	81 824 300
Total des dépenses	<u>5 233 661 300</u>	<u>4 857 855 100</u>
	<hr/> + 7,7 %	
<b>(DÉFICIT) (Note 3)</b>	<b>(456 271 300)</b>	<b>(158 594 200)</b>
	<hr/> +187,7 %	

Dépenses d'opérations nettes	83 532 000	+2,1 %	81 824 300
Moins : Frais de perception	(30 100 000)		(28 700 000)
Frais imputés par la C.A.S.	(1 454 500)		(1 474 800)
Frais imputés par la S.I.Q.	(200 700)		(201 900)
Créances irrécouvrables	(200 000)		(210 000)
	<u>(31 955 200)</u>		<u>(30 586 700)</u>
	51 576 800	+0,7 %	51 237 600
Plus : Frais imputés A.A.F.	4 407 500	+10,4 %	3 991 500
Frais imputés R.C.R.	4 371 700	-16,4 %	5 227 100
Dépenses en capital	3 268 600		3 178 700
Moins : Amortissement	<u>(5 050 000)</u>		<u>(5 056 700)</u>
Frais d'administration	58 574 600	0,0 %	58 578 200
Plus : Remboursement du M.R.Q.			
- Projet P.R.I.R. (Note 4)	<u>-</u>		<u>2 000 000</u>
Frais d'administration nets	<u>58 574 600</u>	-3,3 %	<u>60 578 200</u>

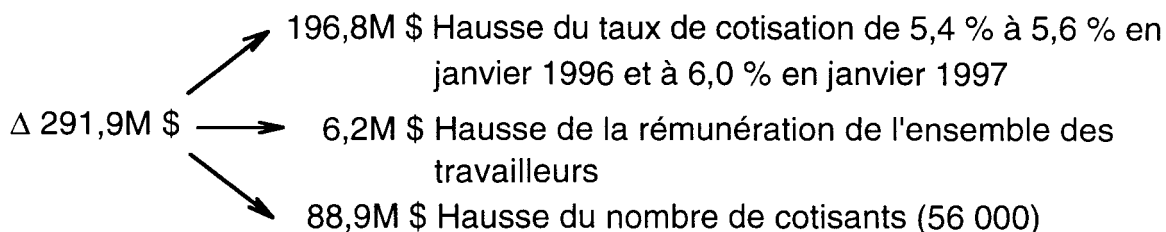
<u>Indicateurs :</u>	<u>1996-97</u>	<u>1995-96</u>
Coût d'administration annuel moyen/Prestataire excluant les frais de perception (Note 5)	48,90 \$	49,64 \$
Coût d'administration/100,00 \$ de Prestations versées		
• Avec les frais de perception	1,55 \$	1,64 \$
• Sans les frais de perception	0,97 \$	1,03 \$

## LOI SUR LE RÉGIME DE RENTES

### ADMINISTRATION (Budget de la Régie des rentes)

#### Note 1 : Revenus de cotisations

Les revenus de cotisations de l'exercice 1996-97 sont en hausse de 291,9 millions \$, soit 9,0 %.



#### Note 2 : Revenus de placements

Pour les fins budgétaires, les revenus de placement ne tiennent pas compte de la variation de la valeur marchande. Les revenus sur dépôts à participation prévus pour 1996-97 s'élèvent à 1 238,5 millions \$, en baisse de 220,2 millions \$, une variation de 15,1 %. Cet écart résulte d'une prévision des gains sur vente de valeurs inférieure aux sommes réalisées en 1995-96. Mais si l'on compare les dépôts à participation prévus pour 1996-97 par rapport au budget original 1995-96 de 1 138,1 millions \$, nous constatons une hausse de 102,6 millions \$.

Le rendement moyen estimé pour l'exercice 1995-96 s'établit à 15,6 % en tenant compte de la valeur marchande des gains sur vente de valeurs alors que le rendement moyen 1996-97 est estimé à 8,8 %. Les revenus sur dépôts à participation incluent des gains sur vente de valeurs de 498,0 millions \$ et des gains sur vente d'unités de 28,5 millions \$. Il s'agit d'une portion des revenus de placement qui est considérablement influencée par les conditions du marché.

#### Note 3 : Déficit

Le déficit prévu au budget 1996-97 est de 456,3 millions \$. Ce déficit s'explique principalement par des revenus inférieurs aux rentes et prestations à verser. Les revenus de cotisations et les revenus de placements ne couvrent que 93 % des rentes versées. La vente d'unités de dépôts à participation en 1996-97 servira à renflouer le solde déficitaire des dépôts à vue et à couvrir le déficit anticipé.

#### Note 4 : Remboursement du M.R.Q. - Projet P.R.I.R.

Les prévisions révisées de 1995-96 tiennent compte d'un remboursement de 2,0 millions \$ du M.R.Q. pour les frais supportés par la Régie au nom du Ministère pour la réalisation du projet de "Rectification de l'intégralité des rentes (P.R.I.R.)" dont la Régie avait obtenu les crédits en son nom.

#### Note 5 : Indicateurs du coût d'administration / Prestataire

La baisse du coût d'administration annuel moyen/Prestataire est essentiellement attribuable à la baisse des frais d'administration suite à une gestion plus rigoureuse.

# LOI SUR LE RÉGIME DE RENTES

## STATISTIQUES

		<u>Maximum</u> <u>1996</u>	<u>Moyenne mensuelle</u> <u>Février 1996</u>	<u>Mars 1995</u>
Genre de prestation :				
• Rente de retraite	moyenne	-	359,59 \$	353,88 \$
	à 65 ans	727,08 \$	376,25 \$	378,34 \$
• Rente de conjoint survivant de :				
• Moins de 55 ans		598,24 \$	480,23 \$	470,04 \$
	(Invalide ou âgé de 45 ans à 55 ans)			
	Moins de 45 ans			
	(Non invalide et sans enfant)	356,05 \$	-	-
	(Non invalide avec enfant)	574,97 \$	-	-
• De 55 ans à 65 ans		672,25 \$	579,37 \$	567,07 \$
	(Invalide ou non, avec ou sans enfant)			
• De 65 ans et plus		436,25 \$	221,08 \$	213,98 \$
	(Invalide ou non, avec ou sans enfant)			
• Rente d'invalidité		870,89 \$	686,40 \$	676,16 \$
• Prestation de décès		3 540,00 \$	2 308,19 \$(2)	2 320,97 \$(1)
• Orphelin		52,12 \$		
• Enfant de cotisant invalide		52,12 \$		
• Pension de la sécurité de la				
vieillesse (Fédéral) - avril 1996		395,55 \$		

		<u>Nombre de bénéficiaires</u> <u>Février 1996</u>	<u>Mars 1995</u>
Genre de prestation :			
• Rente de retraite		763 485	719 666
• Rente de conjoint survivant		265 456	256 913
• Rente d'orphelin		30 655	31 093
• Rente d'invalidité		47 295	45 148
• Rente d'enfant de cotisants invalides		8 819	9 080
Sous-total		1 115 710	1 061 900
Moins : rentes combinées		(104 749)	(97 784)
		1 010 961	964 116
• Prestation de décès		33 036(2)	32 350(1)
TOTAL		1 043 997	996 466

(1): Pour la période comprise entre avril de l'année précédente et mars de l'année en question.

(2): Pour la période comprise entre mars de l'année précédente et février de l'année en question.

**Âge moyen des bénéficiaires d'une rente  
du Régime de rentes du Québec**

**1995**

	<u>Hommes</u>	<u>Femmes</u>	<u>Total</u>
<b>Rente de retraite</b>			
Nouveaux bénéficiaires	62,3	62,0	62,2
Ensemble des bénéficiaires	70,7	70,4	70,6
 <b>Rente de conjoint survivant</b>			
Nouveaux bénéficiaires	61,6	66,0	65,4
Ensemble des bénéficiaires	63,5	69,4	68,9
 <b>Rente d'invalidité</b>			
Nouveaux bénéficiaires	56,7	55,4	56,4
Ensemble des bénéficiaires	56,8	54,8	56,2

---

Sources : Système de diffusion de données, décembre 1995

TABLEAU 39

RENTE DE RETRAITE : NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES AU 31 DÉCEMBRE, SELON  
LE MONTANT DE LA RENTE, LE SEXE ET L'ÂGE, ET RENTE MENSUELLE MOYENNE - 1995

	Âge					
Montant de la rente	60	61	62	63	64	60 à 64
Hommes						
Moins de 50.00 \$	477	537	545	576	555	2 690
50.00 à 99.99 \$	486	573	518	577	578	2 732
100.00 à 149.99 \$	538	619	583	540	560	2 840
150.00 à 199.99 \$	608	660	640	725	658	3 291
200.00 à 249.99 \$	819	938	918	1 071	1 016	4 762
250.00 à 299.99 \$	913	1 001	1 117	1 237	1 130	5 398
300.00 à 349.99 \$	1 027	1 104	1 144	1 271	1 334	5 880
350.00 à 399.99 \$	1 118	1 317	1 404	1 628	1 535	7 002
400.00 à 449.99 \$	1 431	1 781	1 910	2 531	2 273	9 926
450.00 à 499.99 \$	5 683	5 510	5 466	5 180	5 261	27 100
500.00 à 549.99 \$	600	1 444	1 504	1 657	1 626	6 831
550.00 à 599.99 \$	—	198	996	1 195	1 467	3 856
600.00 \$ et plus	—	—	108	823	1 433	2 364
TOTAL	13 700	15 682	16 853	19 011	19 426	84 672
Moyenne mensuelle (\$)	373,26	374,00	384,85	390,62	403,73	386,56
Femmes						
Moins de 50.00 \$	2 654	2 748	2 895	3 208	3 170	14 675
50.00 à 99.99 \$	2 046	2 104	2 204	2 319	2 289	10 962
100.00 à 149.99 \$	1 567	1 740	1 774	1 831	1 816	8 728
150.00 à 199.99 \$	1 318	1 445	1 513	1 539	1 549	7 364
200.00 à 249.99 \$	1 260	1 414	1 484	1 570	1 549	7 277
250.00 à 299.99 \$	983	1 193	1 212	1 307	1 234	5 929
300.00 à 349.99 \$	801	939	972	1 125	1 116	4 953
350.00 à 399.99 \$	681	827	858	952	1 014	4 332
400.00 à 449.99 \$	742	868	960	1 092	1 097	4 759
450.00 à 499.99 \$	1 502	1 338	1 279	1 181	1 320	6 620
500.00 à 549.99 \$	121	298	388	461	463	1 731
550.00 à 599.99 \$	2	41	238	280	388	949
600.00 \$ et plus	—	—	26	139	240	405
TOTAL	13 677	14 955	15 803	17 004	17 245	78 684
Moyenne mensuelle (\$)	205,89	209,84	214,71	216,63	224,89	214,89
Hommes et femmes						
Moins de 50.00 \$	3 131	3 285	3 440	3 784	3 725	17 365
50.00 à 99.99 \$	2 532	2 677	2 722	2 896	2 867	13 694
100.00 à 149.99 \$	2 105	2 359	2 357	2 371	2 376	11 568
150.00 à 199.99 \$	1 926	2 105	2 153	2 264	2 207	10 655
200.00 à 249.99 \$	2 079	2 352	2 402	2 641	2 565	12 039
250.00 à 299.99 \$	1 896	2 194	2 329	2 544	2 364	11 327
300.00 à 349.99 \$	1 828	2 043	2 116	2 396	2 450	10 833
350.00 à 399.99 \$	1 799	2 144	2 262	2 580	2 549	11 334
400.00 à 449.99 \$	2 173	2 649	2 870	3 623	3 370	14 685
450.00 à 499.99 \$	7 185	6 848	6 745	6 361	6 581	33 720
500.00 à 549.99 \$	721	1 742	1 892	2 118	2 089	8 562
550.00 à 599.99 \$	2	239	1 234	1 475	1 855	4 805
600.00 \$ et plus	—	—	134	962	1 673	2 769
TOTAL	27 377	30 637	32 656	36 015	36 671	163 356
Moyenne mensuelle (\$)	289,64	293,87	302,52	308,47	319,63	303,87

TABLEAU 39 (suite)

RENTE DE RETRAITE : NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES AU 31 DÉCEMBRE, SELON  
LE MONTANT DE LA RENTE, LE SEXE ET L'ÂGE, ET RENTE MENSUELLE MOYENNE - 1995

Montant de la rente	Âge									Total	
	65	66	67	68	69	65 à 69	70 à 74	75 à 79	80 ou plus		70 ou plus
Hommes											
Moins de 50.00 \$	595	468	476	468	439	2 446	1 807	1 469	1 881	5 157	10 293
50.00 à 99.99 \$	671	530	568	518	525	2 812	2 033	1 476	2 492	6 001	11 545
100.00 à 149.99 \$	668	595	551	563	563	2 940	2 127	1 546	2 827	6 500	12 280
150.00 à 199.99 \$	753	659	652	599	574	3 237	2 444	1 729	3 283	7 456	13 984
200.00 à 249.99 \$	1 235	1 002	970	920	901	5 028	3 329	2 061	3 519	8 909	18 699
250.00 à 299.99 \$	1 316	1 237	1 189	1 084	994	5 820	3 903	3 029	3 842	10 774	21 992
300.00 à 349.99 \$	1 484	1 463	1 449	1 304	1 240	6 940	5 268	2 929	4 101	12 298	25 118
350.00 à 399.99 \$	1 899	1 629	1 472	1 341	1 241	7 582	5 621	3 225	4 350	13 196	27 780
400.00 à 449.99 \$	2 542	2 185	1 942	1 761	1 593	10 023	9 708	4 009	5 239	18 956	38 905
450.00 à 499.99 \$	5 326	4 875	4 623	3 996	3 484	22 304	9 623	5 497	10 477	25 597	75 001
500.00 à 549.99 \$	2 885	2 780	2 912	3 149	2 591	14 317	8 651	20 839	10 203	39 693	60 841
550.00 à 599.99 \$	1 940	2 096	2 342	2 566	2 624	11 568	9 608	6 746	12	16 366	31 790
600.00 \$ et plus	6 684	6 385	6 320	6 095	6 428	31 912	33 514	5 105	61	38 680	72 956
TOTAL	27 998	25 904	25 466	24 364	23 197	126 929	97 636	59 660	52 287	209 583	421 184
Moyenne mensuelle (\$)	460,06	466,51	467,14	467,93	471,33	466,36	484,96	446,56	354,28	441,42	437,92
Femmes											
Moins de 50.00 \$	3 685	3 148	3 467	3 262	3 088	16 650	13 599	8 930	7 065	29 594	60 919
50.00 à 99.99 \$	2 495	2 268	2 272	2 256	2 007	11 298	8 537	5 329	5 455	19 321	41 581
100.00 à 149.99 \$	2 013	1 813	1 785	1 670	1 608	8 889	6 583	3 951	4 506	15 040	32 657
150.00 à 199.99 \$	1 690	1 612	1 515	1 408	1 355	7 580	5 558	3 450	3 878	12 886	27 830
200.00 à 249.99 \$	1 770	1 547	1 538	1 433	1 253	7 541	5 052	3 235	3 491	11 778	26 596
250.00 à 299.99 \$	1 577	1 463	1 379	1 282	1 228	6 929	4 889	3 160	3 264	11 313	24 171
300.00 à 349.99 \$	1 492	1 357	1 287	1 243	1 096	6 475	4 601	2 745	3 095	10 441	21 869
350.00 à 399.99 \$	1 307	1 116	1 094	1 035	931	5 483	4 138	2 600	2 759	9 497	19 312
400.00 à 449.99 \$	1 401	1 322	1 144	1 134	965	5 966	4 463	2 710	2 646	9 819	20 544
450.00 à 499.99 \$	1 562	1 470	1 485	1 391	1 161	7 069	3 808	2 967	2 898	9 673	23 362
500.00 à 549.99 \$	889	831	832	854	820	4 226	3 169	4 882	2 010	10 061	16 018
550.00 à 599.99 \$	528	478	592	602	698	2 898	3 031	1 418	9	4 458	8 305
600.00 \$ et plus	1 100	1 026	983	861	901	4 871	5 892	984	52	6 928	12 204
TOTAL	21 509	19 451	19 373	18 431	17 111	95 875	73 320	46 361	41 128	160 809	335 368
Moyenne mensuelle (\$)	253,96	257,42	253,13	252,36	254,15	254,22	262,00	253,41	221,84	249,25	242,61
Hommes et femmes											
Moins de 50.00 \$	4 280	3 616	3 943	3 730	3 527	19 096	15 406	10 399	8 946	34 751	71 212
50.00 à 99.99 \$	3 166	2 798	2 840	2 774	2 532	14 110	10 570	6 805	7 947	25 322	53 126
100.00 à 149.99 \$	2 681	2 408	2 336	2 233	2 171	11 829	8 710	5 497	7 333	21 540	44 937
150.00 à 199.99 \$	2 443	2 271	2 167	2 007	1 929	10 817	8 002	5 179	7 161	20 342	41 814
200.00 à 249.99 \$	3 005	2 549	2 508	2 353	2 154	12 569	8 381	5 296	7 010	20 687	45 295
250.00 à 299.99 \$	2 893	2 700	2 568	2 366	2 222	12 749	8 792	6 189	7 106	22 087	46 163
300.00 à 349.99 \$	2 976	2 820	2 736	2 547	2 336	13 415	9 869	5 674	7 196	22 739	46 987
350.00 à 399.99 \$	3 206	2 745	2 566	2 376	2 172	13 065	9 759	5 825	7 109	22 693	47 092
400.00 à 449.99 \$	3 943	3 507	3 086	2 895	2 558	15 989	14 171	6 719	7 885	28 775	59 449
450.00 à 499.99 \$	6 888	6 345	6 108	5 387	4 645	29 373	13 431	8 464	13 375	35 270	98 363
500.00 à 549.99 \$	3 774	3 611	3 744	4 003	3 411	18 543	11 820	25 721	12 213	49 754	76 859
550.00 à 599.99 \$	2 468	2 574	2 934	3 168	3 322	14 466	12 639	8 164	21	20 824	40 095
600.00 \$ et plus	7 784	7 411	7 303	6 956	7 329	36 783	39 406	6 089	113	45 608	85 160
TOTAL	49 507	45 355	44 839	42 795	40 308	222 804	170 956	106 021	93 415	370 392	756 552
Moyenne mensuelle (\$)	370,51	376,84	374,67	375,09	379,13	375,07	389,33	362,10	295,97	357,98	351,34





		1-2 1966-67	3 1968	4 1969	5 1970	6 1971	7 1972	8 1973	9 1974	10 1975	11 1976	12 1977	13 1978	14 1979	15 1980	16 1981
COTISATION	Maximum des gains admissibles	5 000	5 100	5 200	5 300	5 400	5 500	5 900	6 600	7 400	8 300	9,300	10 400	11 700	13 100	14 700
	Exemption générale	600	600	600	600	600	600	700	700	700	800	900	1 000	1 100	1 300	1 400
	Taux de cotisation salariale	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%
	Cotisation salariale maximum	79,20	81,00	82,80	84,60	86,40	88,20	93,60	106,20	120,60	135,00	151,20	169,20	190,80	212,40	239,40
	Cotisation d'autonome maximum	158,40	162,00	165,60	169,20	172,80	176,40	187,20	212,40	241,20	270,00	302,40	338,40	381,60	424,80	478,80
FACTEURS DE CALCUL	Indice des rentes (base: 1986)	1967	27,0	28,2	29,3	30,6	31,3	32,6	35,0	39,1	43,4	47,1	50,5	55,1	60,0	65,9
	Taux d'indexation		2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	3,0%	8,2%	10,4%	11,2%	8,2%	7,5%	9,0%	9,0%	9,9%
	Facteur de rattrapage	1,0975	1,0808	1,0595	1,0386	1,0137	1,0107	1,0000	Ce facteur s'est appliqué en janvier 1974 selon l'année du début de la rente.							
	Moyenne des 3 derniers MGA: (MGAM)		5 033	5 100	5 200	5 300	5 400	5 600	6 000	6 633	7 433	8 333	9 333	10 467	11 733	13 167
	MGAM / 48 (pour rentes combinées)		104,85	106,25	108,33	110,42	112,50	116,67	125,00	138,19	154,85	173,60	194,44	218,06	244,44	274,31
	RRB maximum (MRRB)		104,86	106,25	108,33	110,42	112,50	116,67	125,00	138,19	154,86	173,61	194,44	218,06	244,44	274,31
PRESTATIONS UNIFORMES	Rente de conjoint survivant (RCS)	1968	1969	1970	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	
	• De moins de 45 ans sans enfant et non invalide	(Les montants de la ligne suivante sont multipliés par x/120; voir "x" ci-dessous.)														
	• De moins de 45 ans non invalide avec enfant	25,50	26,01	26,53	27,06	27,60	80,00	86,56	95,56	106,26	114,96	123,56	134,64	146,78	161,31	
	• INVALIDE ou de 45 à 55 ans	25,50	26,01	26,53	27,06	27,60	80,00	86,56	95,56	106,26	114,96	123,56	134,64	146,78	161,31	
	• De 55 à 65 ans	25,50	26,01	26,53	27,06	27,60	80,00	86,56	95,56	106,26	114,96	123,56	134,64	146,78	161,31	
MAXIMUMS THÉORIQUES	Rente d'invalidité		—	—	26,53	27,06	27,60	80,00	86,56	95,56	106,26	114,96	123,56	134,64	146,78	161,31
	Rentes d'enfant (RO et RECI)		25,50	26,01	26,53	27,06	27,60	28,43	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00
	Rente combinée - RCS avec	1967	1968	1969	1970	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981
	• Rente d'invalidité avant 55 ans	—	—	—	108,33	110,42	112,50	167,50	180,31	199,20	222,41	245,17	269,39	298,19	330,11	367,04
	• Rente d'invalidité de 55 à 65 ans	—	—	—	108,33	110,42	112,50	167,50	180,31	199,20	222,41	245,17	269,39	298,19	330,11	367,04
	• Rente de retraite à 60 ans	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	• Rente de retraite à 65 ans *	—	81,26	88,72	96,95	105,45	112,50	116,67	125,00	138,19	154,86	173,61	194,44	218,06	244,44	274,31
	Rente de retraite	Janvier	10,42	20,97	31,88	43,33	55,21	67,50	81,67	100,00	124,37	154,86	173,61	194,44	218,06	244,44
		Décembre	19,97	30,58	41,62	53,26	65,33	77,81	92,36	111,46	137,04	154,86	173,61	194,44	218,06	244,44
	Rente d'invalidité		—	—	106,43	109,88	111,98	167,50	180,31	199,20	222,41	245,17	269,39	298,19	330,11	367,04
	Prestation de décès		510,00	520,00	530,00	540,00	550,00	590,00	660,00	740,00	830,00	930,00	1040,00	1170,00	1310,00	1470,00
	Rentes de conjoint survivant **	Mois	1968	1969	1970	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981
	• Conjoint de moins de 45 ans (non invalide et sans enfant)	Janvier	Les montants des deux lignes suivantes sont multipliés par x/120. "x" représente le nombre de mois courus depuis le 35 <sup>e</sup> anniversaire de naissance du conjoint.													
		Autres														
	• Conjoint de moins de 45 ans (non invalide avec enfant)	Janvier	—	66,12	67,17	68,50	69,84	123,46	133,55	147,92	163,89	177,80	193,55	214,12	235,91	262,05
		Autres	64,82	65,85	67,15	68,47	69,79	123,75	133,44	147,38	164,33	180,06	196,48	216,41	238,45	264,18
	• Conjoint invalide ou âgé de 45 à 55 ans	Janvier	—	66,12	67,17	68,50	69,84	123,46	133,55	147,92	163,89	177,80	193,55	214,12	235,91	262,05
		Autres	64,82	65,85	67,15	68,47	69,79	123,75	133,44	147,38	164,33	180,06	196,48	216,41	238,45	264,18
	• Conjoint de 55 à 65 ans (Invalide ou non, avec ou sans enfant)	Janvier	—	66,12	67,17	68,50	69,84	123,46	133,55	147,92	163,89	177,80	193,55	214,12	235,91	262,05
		Autres	64,82	65,85	67,15	68,47	69,79	123,75	133,44	147,38	164,33	180,06	196,48	216,41	238,45	264,18
	• Conjoint de 65 ans et plus * (Invalide ou non, avec ou sans enfant)	Janvier	—	64,18	65,03	66,30	67,58	69,53	75,18	83,78	92,20	100,54	111,98	127,16	142,61	161,18
		Autres	62,92	63,75	65,00	66,25	67,50	70,00	75,00	82,91	92,92	104,17	116,66	130,84	146,66	164,59



		17 1982	18 1983	19 1984	20 1985	21 1986	22 1987	23 1988	24 1989	25 1990	26 1991	27 1992	28 1993	29 1994	30 1995	31 1996		
COTISATION	Maximum des gains admissibles (MGA)	16 500	18 500	20 800	23 400	25 800	25 900	26 500	27 700	28 900	30 500	32 200	33 400	34 400	34 900	35 400		
	Exemption générale (12 mois)	1 600	1 800	2 000	2 300	2 500	2 500	2 600	2 700	2 800	3 000	3 200	3 300	3 400	3 400	3 500		
	Taux de cotisation salariale	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	1,9%	2,0%	2,1%	2,2%	2,3%	2,4%	2,5%	2,6%	2,7%	2,8%		
	Cotisation salariale maximum	268,20	300,60	338,40	379,80	419,40	444,60	478,00	525,00	574,20	632,50	696,00	752,50	806,00	850,50	893,20		
	Cotisation d'autonome maximum	536,40	601,20	676,80	759,60	838,80	889,20	956,00	1050,00	1148,40	1265,00	1392,00	1505,00	1612,00	1701,00	1786,40		
FACTEURS DE CALCUL	Indice des rentes (An de base: 1986)	74,1	82,4	87,9	91,8	95,4	99,3	103,7	107,9	113,1	118,5	125,4	127,7	130,1	130,1	133,1		
	Taux d'indexation	12,3%	11,2%	6,7%	4,4%	4,0%	4,1%	4,4%	4,1%	4,8%	4,8%	5,8%	1,8%	1,9%	0,0%	2,3%		
	Moyenne des 3 derniers MGA: (MGAM)	14 767	16 567	18 600	20 900	23 333	25 033	26 067	26 700	27 700	29 033	30 533	32 033	33 333	34 233	34 900		
	RRB maximum (rentes combinées)	307,65	345,15	387,50	435,42	486,10	521,52	543,06	556,25	577,08	604,85	636,10	667,35	694,44	713,19	727,08		
PRESTATIONS UNIFORMES	Rente de conjoint survivant (RCS)	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996		
	• De - 45 ans sans enfant et non invalide	(Avant 1994, les montants de la ligne suivante sont multipliés par x/120; voir "x" ci-dessous.)													81,52	81,52	83,39	
	• De - 45 ans non invalide avec enfant	181,18	201,44	214,94	224,40	233,38	242,95	253,64	264,04	276,71	289,99	306,81	312,33	295,51	295,51	302,31		
	• INVALIDE ou de 45 à 55 ans	181,18	201,44	214,94	224,40	233,38	242,95	253,64	264,04	276,71	289,99	306,81	312,33	318,26	318,26	325,58		
	• De 55 à 65 ans (55 ans/début avant 1994)	181,18	201,44	275,00	287,10	298,58	310,82	324,50	337,80	354,01	371,00	392,52	399,59	407,18	407,18	416,55		
	• De 55 à 65 ans (55 ans/début en 94 ou 95)													399,59	399,59	408,78		
	• De 55 à 65 ans (55 ans/début en 1996)															399,59		
	Rente d'invalidité	181,18	201,44	214,94	224,40	233,38	242,95	253,64	264,04	276,71	289,99	306,81	312,33	318,26	318,26	325,58		
	Rentes d'enfant (RO et RECI)	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	29,00	50,95	50,95	52,12	
	MAXIMUMS THÉORIQUES	Rente combinée - RCS avec	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	
• Rente d'invalidité avant 55 ans		411,92	460,30	602,44	659,82	719,49	764,47	796,70	820,29	853,79	894,85	942,92	979,69	1012,70	1031,45	1052,66		
• Rente d'invalidité de 55 à 65 ans		411,92	460,30	602,44	659,82	719,49	764,47	796,70	820,29	853,79	894,85	942,92	979,69	1094,03	1112,78	1126,67		
• Rente de retraite à 60 ans (FAA: 70%)		—	—	546,25	591,89	638,86	675,88	704,64	727,18	757,97	794,40	837,80	866,74	885,70	898,82	908,55		
• Rente de retraite à 65 ans (FAA: 100%)		307,65	345,15	387,50	435,42	486,11	521,52	543,06	556,25	577,08	604,86	636,11	667,36	694,44	713,19	727,08		
Rente de retraite		70%	—	—	271,25	304,79	340,28	365,06	380,14	389,38	403,96	423,40	445,28	467,15	486,11	499,23	508,96	
100%		307,65	345,15	387,50	435,42	486,11	521,52	543,06	556,25	577,08	604,86	636,11	667,36	694,44	713,19	727,08		
Rente d'invalidité		411,92	460,30	505,57	550,97	597,96	634,09	660,94	681,23	709,52	743,64	783,89	812,85	839,09	853,15	870,89		
Prestation de décès		1650,00	1850,00	2080,00	2340,00	2580,00	2590,00	2650,00	2770,00	2890,00	3050,00	3220,00	3340,00	3440,00	3490,00	3540,00		
Rentes de conjoint survivant*		Mois	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	
• Conjoint de moins de 45 ans (non invalide et sans enfant)		Janvier	Avant 1994, les montants des deux lignes suivantes sont multipliés par x/120;													336,54	341,94	356,99
(non invalide et sans enfant)		Autres	"x" représente le nombre de mois courus depuis le 35 <sup>e</sup> anniversaire de naissance du conjoint survivant.													341,94	348,97	356,05
• Conjoint de moins de 45 ans (non invalide avec enfant)		Janvier	296,70	329,73	353,05	376,11	403,20	432,72	457,82	476,04	495,32	516,78	546,79	555,17	573,28	555,93	575,91	
(non invalide avec enfant)		Autres	296,55	330,87	360,25	387,68	415,67	438,52	457,29	472,63	493,12	516,81	545,35	562,59	555,93	562,96	574,97	
• Conjoint invalide ou âgé de 45 à 55 ans		Janvier	296,70	329,73	353,05	376,11	403,20	432,72	457,82	476,04	495,32	516,78	546,79	555,17	573,28	578,68	599,18	
	Autres	296,55	330,87	360,25	387,68	415,67	438,52	457,29	472,63	493,12	516,81	545,35	562,59	578,68	585,71	598,24		
• Conjoint de 55 à 65 ans (PU2 = 399,59\$ après 1992)	Janvier	296,70	329,73	413,11	438,81	468,40	500,58	528,68	549,80	572,62	597,79	632,49	642,42	654,61	660,01	673,19		
	Autres	296,55	330,87	420,31	450,38	480,87	506,39	528,15	546,39	570,42	597,82	631,06	649,85	660,01	667,04	672,25		
• Conjoint de 65 ans et plus	Janvier	184,83	205,27	220,97	242,73	271,70	303,62	326,68	339,20	349,77	362,87	383,96	388,54	408,02	416,66	437,75		
	Autres	184,59	207,09	232,50	261,25	291,67	312,91	325,84	333,75	346,25	362,92	381,67	400,42	416,66	427,91	436,25		

# LOI SUR LES ALLOCATIONS D'AIDE AUX FAMILLES

## ADMINISTRATION

Programme 01 : Gestion et services aux clientèles

Élément 07 : Administration déléguée à la Régie des rentes du Québec

### (Budget M.S.R.) (Livre des crédits)

	(1) <b>BUDGET</b> <u>1996-97</u>	(2) <b>BUDGET</b> <u>1995-96</u>	(3) <b>PRÉVU</b> <u>1995-96</u>	(1-2) <u>Écart</u>	(1-3) <u>Écart</u>
A.A.F.	4 000 000 \$	3 991 500 \$	4 491 500 \$	8 500 \$	(491 500 \$)

Explications : Selon les explications du ministère de la Sécurité du revenu, la baisse de 491 500 \$ s'explique par les crédits transférés à la Régie des rentes du Québec en 1995-96 pour réaliser des développements de systèmes en 1996-97. Ces sommes seront comptabilisées par la Régie en 1995-96 au titre de revenu reporté.

	<u>1996-97</u>	<u>1995-96</u>
Indicateurs :		
• Coût d'administration annuel moyen/enfant bénéficiaire	2,64 \$	2,40 \$
• Coût d'administration annuel moyen/famille bénéficiaire	4,61 \$	4,15 \$
• Coût d'administration annuel/100,00\$ d'allocations versées :		
- Frais de poste inclus	0,71 \$	0,64 \$
- Frais de poste exclus	0,62 \$	0,55 \$

## STATISTIQUES

### Allocations à la naissance

	Projections <u>1996-97</u>	Données provisoires <u>1995-96</u>	<u>1994-95</u>
<u>Nombre de naissances</u>			
Rang 1	38 948	38 050	38 754
Rang 2	31 591	31 639	32 525
Rang 3 et plus	16 012	16 198	17 364
Total	86 551	85 887	88 643
<u>Nombre d'enfants bénéficiaires</u>			
Rang 1	38 948	38 050	38 754
Rang 2	63 294	60 322	61 389
Rang 3 et plus	97 400	99 054	95 699
Total	199 642	197 426	195 842
<u>Débours (en millions)</u>			
Rang 1	19,5 M\$	19,0 M\$	19,4 M\$
Rang 2	31,6 M\$	30,2 M\$	30,7 M\$
Rang 3 et plus	136,9 M\$	139,5 M\$	133,6 M\$
Total	188,0 M\$	188,7 M\$	183,7 M\$

# LOI SUR LES ALLOCATIONS D'AIDE AUX FAMILLES

## STATISTIQUES (1)

	<u>1996-97</u> (projection)		<u>1995-96</u> (estimé)
<u>Allocation familiale</u>			
• Coûts annuels	262,1 M\$	1,5 %	258,3 M\$
• Allocation mensuelle moyenne par enfant	13,06 \$		12,92 \$
• Allocation mensuelle moyenne par famille	22,82 \$		22,38 \$
• Nombre moyen d'enfants/famille	1,74		1,73
• Clientèle mensuelle moyenne:			
• Enfants	1 672 100		1 665 476
• Familles	956 955		962 015
<u>Allocation pour enfant handicapé</u>			
• Coûts annuels	39,6 M\$	6,2 %	37,3 M\$
• Nombre d'enfants handicapés au 31 déc.	24 500		24 800
• Nombre de demandes reçues	12 000		12 091
• Nombre de demandes refusées	4 600		4 674
• Nouveaux bénéficiaires	4 600		4 659
<u>Allocation pour jeune enfant</u>			
• Coûts annuels	135,4 M\$	-1,0 %	136,7 M\$
• Nombre d'enfants actifs	554 246		560 867
<u>Allocations à la naissance</u>			
• Coûts annuels	188,0 M\$	-0,4 %	188,7 M\$
• Nouveaux enfants	86 551		85 887
• Nombre d'enfants bénéficiaires	199 642		197 426
<hr/>			
Coût total des 4 volets	625,1 M\$	0,7 %	621,0 M\$
<hr/>			
	<u>1996</u>		<u>1995</u>
<u>Indice synthétique de fécondité</u>	1,62		1,60

(1): Depuis 1990-91, les allocations n'apparaissent plus au budget du ministère de la Sécurité du revenu. Elles sont comptabilisées par le Ministère du revenu comme une réduction des revenus.

**LOI SUR LES ALLOCATIONS D'AIDE AUX FAMILLES**  
**ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ADHÉRENTS AU DÉPÔT DIRECT**

**1995-1996**

<b>MOIS</b>	<b>Taux d'adhésion</b>	<b>Variation</b>	<b>Promotion</b>
Mars 1995	80,21 %	-	
Avril 1995	80,20 %	- 0,01 %	
Mai 1995	80,15 %	- 0,05 %	
Juin 1995	80,10 %	- 0,05 %	
Juillet 1995	80,08 %	- 0,02 %	
Août 1995	79,31 %	- 0,77 %	Offre avec le chèque trimestriel
Septembre 1995	79,36 %	+ 0,05 %	
Octobre 1995	79,40 %	+ 0,04 %	
Novembre 1995	79,35 %	- 0,05 %	Offre avec le chèque trimestriel
Décembre 1995	79,39 %	+ 0,04 %	
Janvier 1996	79,53 %	+ 0,14 %	
Février 1996	79,60 %	+ 0,07 %	Offre avec le chèque trimestriel
Mars 1996	79,54 %	- 0,06 %	

Le taux moyen d'adhésion pour 1995-96 est de **79,67 %**

**LOI SUR LES ALLOCATIONS D'AIDE AUX FAMILLES**

**PROMOTION DU DÉPÔT DIRECT 1996-1997**

MOIS		Chèque trimestriel
Avril 1996	Rien	
Mai 1996	Message maison	√
Juin 1996	Rien	
Juillet 1996	Rien	
Août 1996	Message maison	√
Septembre 1996	Rien	
Octobre 1996	Rien	
		Chèque semestriel
Novembre 1996	Message maison	√
Décembre 1996	Rien	
Janvier 1997	Rien	
Février 1997	Rien	
Mars 1997	Rien	

Pour les nouveaux bénéficiaires :

Lors de l'inscription d'un premier enfant au programme des allocations, une confirmation d'inscription est expédiée au nouveau bénéficiaire. La Régie profite alors de cette communication pour l'informer sur la façon d'adhérer au dépôt direct.

Chèque semestriel :

En 1996, le versement des chèques trimestriel sera remplacé par un versement semestriel. Les dispositions proposées prévoient que l'allocation familiale et l'allocation pour jeune enfant seront dorénavant versées soit en mai, pour les allocations payables pour les mois de novembre, de décembre, de janvier, de février, de mars et d'avril, soit en novembre, pour les allocations payables pour les mois de mai, de juin, de juillet, d'août, de septembre et d'octobre. Compte tenu de la date anticipée d'entrée en vigueur de cette mesure, les coûts afférents aux allocations seront réduits d'un seul trimestre en 1996-97.

Gouvernement du Québec

Québec

Allocations d'aide aux familles	643-3381
Régime de rentes du Québec	643-5185
Communications-Québec	643-1344
Prêts et bourses	643-3750

Montréal

Allocations d'aide aux familles	864-3873
Régime de rentes du Québec	873-2433
Communications-Québec	873-2111
Prêts et bourses	873-4670

Gouvernement du Canada  
(Prestation fiscale pour enfants)

En français: 1-800-387-1194  
En anglais: 1-800-387-1193

		RANG DES ENFANTS				Allocations à la naissance (1) Versement unique (2) 500\$ à la naissance et 500\$ au 1er anniversaire (3) Versements trimestriels de 400 \$ (tant que l'enfant n'a pas atteint 5 ans).
		1er	2e	3e	4e et +	
Allocation familiale de base	A.F.Q.	10,91	14,54	18,18	21,78	
				3e et +		
Allocation pour jeune enfant	A.J.E.	9,77	19,53	48,83		
Allocation à la naissance	A.A.N.	500 (1)	1 000 (2)	8 000 (3)		
Allocation pour enfant handicapé	A.E.H.	119,22	par enfant par mois			

NOMBRE D'ENFANTS		1	2	3	4	5	6	7	8
TOTAL	A.F.Q.	10,91	25,45	43,63	65,41	87,19	108,97	130,75	152,53

NOMBRE D'ENFANTS			1	2	3	4	5	6	7	8
TOTAL  A.J.E.	Nombre d'enfants de moins de 6 ans	1	9,77	19,53	48,83	48,83	48,83	48,83	48,83	48,83
		2		29,30	68,36	97,66	97,66	97,66	97,66	97,66
		3			78,13	117,19	146,49	146,49	146,49	146,49
		4				126,96	166,02	195,32	195,32	195,32
		5					175,79	214,85	244,15	244,15
		6						224,62	263,68	292,98
		7							273,45	312,51
		8								322,28

NOMBRE D'ENFANTS			1	2	3	4	5	6	7	8
TOTAL  A.F.Q. + A.J.E.	Enfants de + de 6 ans		10,91	25,45	43,63	65,41	87,19	108,97	130,75	152,53
	Nombre d'enfants de moins de 6 ans	1	20,68	44,98	92,46	114,24	136,02	157,80	179,58	201,36
		2		54,75	111,99	163,07	184,85	206,63	228,41	250,19
		3			121,76	182,60	233,68	255,46	277,24	299,02
		4				192,37	253,21	304,29	326,07	347,85
		5					262,98	323,82	374,90	396,68
		6						333,59	394,43	445,51
		7							404,20	465,04
		8								474,81

	RANG DES ENFANTS					
	1er	2e	3e	4e	5e	6e
AFO	10,91	14,54	18,18	21,78	21,78	21,78
AJE	9,77	19,53	48,83	48,83	48,83	48,83

AEH	119,22
-----	--------

ALLOCATION À LA NAISSANCE	
1er enfant (versement unique):	500\$
2e enfant:	1 000\$
dont 500\$ au 1er anniversaire	
3e enfant et suivant(s):	8 000\$
20 versements trimestriels de	400\$

Nombre	1 ENFANT	
0 - 6	1	
6 - 18		1
A.F.Q.	10,91	10,91
A.J.E.	9,77	0,00
TOTAL	20,68	10,91

2 ENFANTS		
2	1	
	1	2
25,45	25,45	25,45
29,30	19,53	0,00
54,75	44,98	25,45

Nombre	3 ENFANTS			
0 - 6	3	2	1	
6 - 18		1	2	3
A.F.Q.	43,63	43,63	43,63	43,63
A.J.E.	78,13	68,36	48,83	0,00
TOTAL	121,76	111,99	92,46	43,63

Nombre	4 ENFANTS					Nombre	5 ENFANTS				
0 - 6	4	3	2	1		0 - 6	5	4	3	2	1
6 - 18		1	2	3	4	6 - 18		1	2	3	4
A.F.Q.	65,41	65,41	65,41	65,41	65,41	A.F.Q.	87,19	87,19	87,19	87,19	87,19
A.J.E.	126,96	117,19	97,66	48,83	0,00	A.J.E.	175,79	166,02	146,49	97,66	48,83
TOTAL	192,37	182,60	163,07	114,24	65,41	TOTAL	262,98	253,21	233,68	184,85	136,02

Nombre	6 ENFANTS						
0 - 6	6	5	4	3	2	1	
6 - 18		1	2	3	4	5	6
A.F.Q.	108,97	108,97	108,97	108,97	108,97	108,97	108,97
A.J.E.	224,62	214,85	195,32	146,49	97,66	48,83	0,00
TOTAL	333,59	323,82	304,29	255,46	206,63	157,80	108,97

Nombre	7 ENFANTS							
0 - 6	7	6	5	4	3	2	1	
6 - 18		1	2	3	4	5	6	7
A.F.Q.	130,75	130,75	130,75	130,75	130,75	130,75	130,75	130,75
A.J.E.	273,45	263,68	244,15	195,32	146,49	97,66	48,83	0,00
TOTAL	404,20	394,43	374,90	326,07	277,24	228,41	179,58	130,75

Nombre	8 ENFANTS								
0 - 6	8	7	6	5	4	3	2	1	
6 - 18		1	2	3	4	5	6	7	8
A.F.Q.	152,53	152,53	152,53	152,53	152,53	152,53	152,53	152,53	152,53
A.J.E.	322,28	312,51	292,98	244,15	195,32	146,49	97,66	48,83	0,00
TOTAL	474,81	465,04	445,51	396,68	347,85	299,02	250,19	201,36	152,53



LOI SUR LES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE  
ADMINISTRATION  
(Fonds spécial R.C.R. administré par la Régie des rentes du Québec)

	<u>1996-97</u> <u>(Budget)</u>	<u>1995-96</u> <u>(Prévisions révisées)</u>	<u>Écart</u>
<b>REVENUS</b>			
Droits exigibles <sup>(1)</sup>	4 375 000	4 735 200	(360 200)
Revenus Divers <sup>(2)</sup>	150 000	156 500	(6 500)
Total des revenus	<u>4 525 000</u>	<u>4 891 700</u>	<u>(366 700)</u>
	-7,5 %		
<b>DÉPENSES<sup>(3)</sup></b>			
	<u>4 431 700</u>	<u>5 357 900</u>	<u>(926 200)</u>
	-17,3%		
<b>EXCÉDENT (DÉFICIT)</b>			
	<u>93 300</u>	<u>(466 200)</u>	<u>559 500</u>
	-120,0 %		

- (1) : La baisse des revenus s'explique principalement par la diminution du nombre de régimes de retraite actifs sous notre surveillance.  
(2) : Les revenus divers consistent en : vente de lois annotées, colloques et intérêts.  
(3) : Les dépenses incluent les coûts externes pour le règlement de la curatelle "Singer" de 130 800 \$ en 1995-96 et de 60 000 \$ en 1996-97.

<u>Indicateur</u>	<u>1996-97</u>	<u>1995-96</u>	<u>1994-95</u>
• Coût d'administration annuel/Participants	8,42 \$	9,95 \$	10,17 \$

**STATISTIQUES**

- Tarification (Droits exigibles)*

- 10 \$ par participant				<i>Nombre de participants aux régimes</i>
- minimum:	250 \$	par	au 1994-12-31	<u>Québécois</u> <u>Total</u>
- maximum:	50 000 \$	régime	au 1995-12-31	494 000 532 000
				485 000 525 000
- Tarification (Droits exigibles des terminaisons)*

- 20 \$ par participant				
- minimum:	500 \$	par		
- maximum:	50 000 \$	régime	et 1% de l'excédent de l'actif s'il en est.	

État des régimes au 31 mars

	<u>1996-97</u> <u>(Prévisions)</u>	<u>1995-96</u> <u>(Prévisions)</u>	<u>1994-95</u> <u>(Réel)</u>
<b>Régimes sous surveillance<sup>(4)</sup></b>			
En voie d'enregistrement	75	80	169
Actifs	<u>2 225</u>	<u>2 402</u>	<u>2 395</u>
Sous total	2 300	2 482	2 564
En voie de terminaison	<u>400</u>	<u>466</u>	<u>916</u>
Total	<u>2 700</u>	<u>2 948</u>	<u>3 480</u>
<b>Régimes en tutelle</b>			
Au 1er avril	11	17	23
Tutelle terminée au cours de l'exercice	(6)	(7)	(13)
Mis en tutelle en cours de l'exercice	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>7</u>
Au 31 mars	<u>7</u>	<u>11</u>	<u>17</u>

(4): Régimes dont la pluralité des participants est au Québec.

5. COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

S'adresser au bureau régional le plus près.

REMPLACEMENT DU REVENU

Conditions d'indemnisation	Prestation bimensuelle
• Être victime d'un accident ou d'une maladie reliés au travail;	• 90 % du salaire net jusqu'au maximum du salaire assurable : 48 000 \$
• Avoir subi une atteinte permanente à son intégrité physique ou psychique.	<b>Montant unique</b> • maximum : 71 270 \$

DÉCÈS DE LA PERSONNE ACCIDENTÉE

Conditions d'indemnisation	Montant unique
• Être la personne à charge d'une victime décédée à la suite d'un accident ou d'une maladie du travail :	
- Conjoint	• minimum : 71 270 \$ • maximum : 144 000 \$
- Enfant à charge	• à 18 ans : 12 830 \$ • 18 à 25 ans : 12 830 \$
- Enfant à charge aux études	• maximum : 8 554 \$ • maximum : 36 000 \$
- Autres personnes : - moins de 35 ans - 35 ou plus	<b>Rente mensuelle</b> • 358 \$ par mois.
- Enfant de moins de 18 ans	

GOVERNEMENT DU CANADA

Pour information, s'adresser au bureau de district local de Revenu Canada Impôt ou composer sans frais le 1 800 387-1194.

1. ASSURANCE-CHÔMAGE

Développement des ressources humaines Canada (DRHC)  
Pour information, s'adresser au Centre d'emploi du Canada le plus près.

Conditions d'attribution	Montant hebdomadaire <sup>1</sup>
• Avoir travaillé au moins 15 heures par semaine ou gagner au moins 20 % du maximum assurable;	• 55 %du salaire assurable;
• Avoir travaillé entre 12 et 20 semaines selon la région.	• Maximum : 448 \$ par semaine;
	• Durée maximum : 50 semaines

PRESTATIONS SPÉCIALES

Des prestations spéciales sont prévues en cas de maladie, de maternité ou de congé parental.

Conditions d'attribution	Montant hebdomadaire <sup>1</sup>
• Avoir accumulé au moins 20 semaines d'emploi assurable au cours des 52 semaines qui précèdent le début des prestations.	• 55 % du salaire assurable;
	• Maximum : 448 \$ par semaine;
	Durée maximale :
	- maladie : 15 semaines;
	- Maternité : 15 semaines à compter de la 8 <sup>e</sup> semaine précédant l'accouchement;
	- Congé parental : 10 à 15 sem.

1. La prestation hebdomadaire peut atteindre 60 % du salaire assurable pour les personnes qui gagnent 408 \$ ou moins par semaine et qui subviennent aux besoins d'une ou d'autres personnes.

Départs volontaires et congédiements pour mauvaise conduite

Les personnes qui quittent leur emploi sans motif valable ou sont congédiées pour mauvaise conduite sont exclues du bénéfice des prestations.

2. PRESTATION FISCALE POUR ENFANTS

(Remplace les allocations familiales du Canada, le crédit d'impôt remboursable pour enfants et le crédit d'impôt pour enfants à charge. Vise les familles à faible revenu.)

Service de la prestation fiscale pour enfants : 1 800 387-1194

Conditions d'attribution	Montant annuel <sup>2</sup>
• Pour chaque enfant de moins de 18 ans.	<b>Versements répartis sur 12 mois</b>
• Prestation calculée en fonction du revenu familial, varie selon le nombre d'enfants dans la famille.	• 1 <sup>er</sup> enfant 869 \$ • 2 <sup>e</sup> enfant 1 000 \$ • 3 <sup>e</sup> enfant 1 597 \$
	<b>Suppléments</b>
	• 3 <sup>e</sup> enfant et suivants : 75 \$ • moins de 7 ans 213 \$ • de 11 à 18 ans 103 \$
• Familles à faible revenu : 3 750 \$ à 25 921 \$.	• Autre supplément Maximum : 500 \$ par année.

2. Ces montants seront révisés en juillet 1995

3. PENSION DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEillesse

Développement des ressources humaines Canada (DRHC)  
- Québec : 648-3332 - Montréal : 283-5750  
- Ailleurs au Québec : s'adresser au bureau le plus près de Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

3.1 PENSION DE BASE

Conditions d'attribution	Montant mensuel
• Être citoyen canadien;	392,41 \$
• Être âgé de 65 ans ou plus;	De juillet à septembre 1995*
• Remplir certaines conditions de résidence au Canada.	

3.2 SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI

Conditions d'attribution	Maximum mensuel
• Recevoir la pension de base	Base 392,41 \$
- Pour une personne seule : célibataire, veuf, divorcé, séparé, dont le revenu annuel est inférieur à 11 208 \$;	Supplément 466,33 \$
- Pour les conjoints mariés qui reçoivent la pension de base et dont les revenus annuels sont inférieurs à 14 592 \$;	Total 858,74 \$
	Base 392,41 \$
	Supplément 303,75 \$
	Total 696,16 \$
- Pour un couple dont un des conjoints ne reçoit pas la pension de base et dont les revenus annuels sont inférieurs à 27 168 \$.	Base 392,41 \$
	Supplément 466,33 \$
	Total 858,74 \$

3.3 ALLOCATION AU CONJOINT

Conditions d'attribution	Maximum mensuel
• Le conjoint a entre 60 et 65 ans et n'est pas séparé du pensionné;	• 696,16 \$
• Le pensionné reçoit la pension de base avec supplément (en tout ou en partie);	
• Les revenus du couple sont inférieurs à 20 880 \$.	

3.4 ALLOCATION AU CONJOINT PAYABLE AU VEUf OU À LA VEUVE

Conditions d'attribution	Maximum mensuel
• Être veuf ou veuve;	• 768,55 \$
• Avoir entre 60 et 65 ans;	
• Satisfaire à toutes les conditions de citoyenneté et de résidence du programme de la Sécurité de la vieillesse;	
• Avoir des revenus annuels inférieurs à 15 336 \$.	

\* Les sommes payables en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse sont ajustées trimestriellement.

Impôt sur le revenu

La pension versée en vertu de la Sécurité de la vieillesse est imposable.

De plus, si revenu individuel net excédant 53 215 \$ en 1994, remboursement de 15 % de cet excédent jusqu'à concurrence du montant total de la pension.

4. RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA

Développement des ressources humaines Canada (DRHC)

Diffère du Régime de rentes du Québec sur les points suivants :

- Le montant de la rente du conjoint survivant âgé de moins de 65 ans;
- Le montant de la rente d'orphelin et d'enfant de la personne invalide;
- Le partage de droits en cas de divorce.

DONNÉES STATISTIQUES SUR LE RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC, AU 31 DÉCEMBRE 1994

La population du Québec	7,3 millions
Les 65 ans et plus	0,9 million
Nombre de travailleurs	3,5 millions
Nombre de cotisants	3,1 millions
--- Femmes	1,8 million
--- Hommes	1,3 million

Les bénéficiaires	Nombre	Débours
L'ensemble	952 225*	4,4 milliards \$
Rente de retraite	506 766	2,9 milliards \$
Rente de conjoint survivant	254 261	950 millions \$
Rente d'invalidité	44 381	397 millions \$
Rente d'orphelin	31 992	21 millions \$
Rente d'enfant d'invalidé	9 249	7 millions \$
Rente combinée	(94 426)	
Prestation de décès	29 820	70 millions \$
Inscription au dépôt direct	83 % des bénéficiaires	

\* Dans le nombre total, les personnes qui reçoivent deux rentes (dans une rente combinée) ne sont comptées qu'une fois.

SITUATION FINANCIÈRE DU RÉGIME DE RENTES AU 31 DÉCEMBRE 1994

La réserve (valeur marchande)	14,6 milliards \$
Cotisations	3,0 milliards \$
Revenus de placements	1,1 milliard \$
Total	4,1 milliards \$
Prestations	4,4 milliards \$
Administration	81,6 millions \$
Total	4,4 milliards \$
Taux de cotisation en 1995	5,4 %

STATISTIQUES SUR LES ALLOCATIONS D'AIDE AUX FAMILLES EN 1994

	Nombre de familles	Nombre d'enfants	Débours 1994
Total	964 328	1 665 105	626 millions \$
Allocation familiale	964 328	1 665 105	259 millions \$
Allocation pour jeune enfant	414 821	562 096	135 millions \$
Allocation à la naissance	182 694	198 540	186 millions \$
Allocation pour enfant handicapé	27 356	28 685	46 millions \$
Inscription au dépôt direct	79,6 % des familles		

\* Projections

LES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE EN 1993

	Nombre de régimes	Nombre de participants
Administrés par la Régie	2 589	508 000
Autres administrations	1 801	856 000
Total	4 390	1 364 000
Montant des actifs	72 milliards \$	

Ce document ne donne qu'une information sommaire sur les programmes. Il est un outil de référence pour le personnel de la Régie des rentes et ne peut, en aucun cas, remplacer les documents officiels.



Régie des rentes du Québec  
Direction des communications  
et des renseignements

016-RRQ-9506

Régie des rentes du Québec

AIDE-MÉMOIRE

PROGRAMMES SOCIAUX 1995

Québec

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

- Québec : 643-5185 - Montréal : 873-2433  
- Ailleurs au Québec : 1 800 463-5185, ou s'adresser à un bureau régional.

1. RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

Taux de cotisation	
• Employeur	2,7 %
• Travailleur	2,7 %
• Travailleur indépendant	5,4 %
Taux d'indexation des rentes	0,0 %

1995

Maximum annuel	
• Travailleur salarié	850,50 \$
• Travailleur indépendant	1 701 \$

1.2 RENTE DE RETRAITE

Conditions d'attribution	
• Avoir cotisé pour au moins une année;	
• Avoir entre 60 et 65 ans;	
• Avoir cessé de travailler, gagner moins de 8 559 \$; ou	
• Être âgé de 65 ans ou plus (peut continuer à travailler).	

Elle varie selon l'âge au début du paiement.

Maximum mensuel	
• 60 ans :	499,23 \$
• 64 ans :	670,31 \$
• 65 ans :	713,19 \$
• 70 ans :	927,15 \$
ou plus	

1.3 RENTE DE CONJOINT SURVIVANT

Conditions d'attribution	
• Le cotisant décédé a cotisé pour au moins 3 à 10 ans de sa période cotisable;	
• Le requérant est le conjoint légal du cotisant décédé, ou son conjoint de fait (3 ans de vie commune ou, avec un enfant, un an).	

Maximum mensuel	
• Moins de 45 ans	348,97 \$
• enfant (s) à charge invalide	562,96 \$
• 45 à 55 ans	585,71 \$
• 55 à 65 ans	667,04 \$
• 65 ans ou plus	427,91 \$

1.4 RENTE COMBINÉE

La personne qui reçoit la rente de conjoint survivant peut aussi recevoir, en même temps, une rente de retraite ou une rente d'invalidité.

1.5 PRESTATION DE DÉCÈS

Conditions d'attribution	
• calculée en fonction des gains inscrits au nom de la personne décédée;	
• versée en priorité à la personne qui a payé les frais funéraires, si la demande est faite dans les 60 jours suivant le décès. Après ce délai, aux héritiers, s'ils la demandent avant la personne qui a payé les frais funéraires;	
• la demande doit être faite dans les 5 ans qui suivent le décès.	

Maximum	
3 490 \$ (montant unique)	

1.6 RENTE D'INVALIDITÉ

Conditions d'attribution	
• Avoir cotisé pour l'une ou l'autre des périodes suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>- au moins deux des trois dernières années de la période cotisable;</li><li>- au moins cinq des dix dernières années de la période cotisable;</li><li>- au moins la moitié des années comprises dans la période cotisable, minimum 2 ans.</li></ul>	
• Entre 60 et 65 ans	
- le requérant qui a cessé de travailler avant juillet 1993 peut avoir droit à la rente, s'il a cotisé soit pour le 1/3 de la période cotisable, soit pour au moins 10 années.	

Maximum mensuel	
853,15 \$	

Minimum	
318,26 \$	

1.7 RENTE D'ORPHELIN OU D'ENFANT DE LA PERSONNE INVALIDE

Conditions d'attribution	
• Être un enfant du cotisant décédé et avoir moins de 18 ans : <ul style="list-style-type: none"><li>- lié par le sang ou par adoption;</li><li>- beau-fils, belle-fille résidant avec le cotisant;</li><li>- auquel le cotisant tient lieu de père ou de mère;</li><li>- à qui le cotisant assure la subsistance.</li></ul>	

Montant mensuel	
50,95 \$	

2. LES ALLOCATIONS D'AIDE AUX FAMILLES

- Québec : 643-3381 - Montréal : 864-3873  
- Ailleurs au Québec : 1 800 667-9625, ou s'adresser à un bureau régional

2.1 ALLOCATION FAMILIALE

Conditions d'attribution	Montant mensuel
• Toute famille qui habite au Québec et a un ou des enfants non mariés de moins de 18 ans.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enfant de 1<sup>er</sup> rang : 10,91 \$</li><li>• Enfant de 2<sup>e</sup> rang : 14,54 \$</li><li>• Enfant de 3<sup>e</sup> rang : 18,18 \$</li><li>• Enfant de 4<sup>e</sup> rang ou de rangs suivants : 21,78 \$</li></ul>

2.2 ALLOCATION À LA NAISSANCE

Conditions d'attribution	Montant de l'allocation
Le montant est fixé en fonction du rang de l'enfant au moment de sa naissance. <ul style="list-style-type: none"><li>• Enfant de 1<sup>er</sup> rang :</li><li>• Enfant de 2<sup>e</sup> rang</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 500 \$ : paiement unique;</li><li>• 1 000 \$ : 2 versements de 500 \$;</li><li>• 8 000 \$ : par versements trimestriels de 400 \$ jusqu'à ce que l'enfant atteigne 5 ans, pourvu qu'il demeure au moins au 3<sup>e</sup> rang.</li></ul>

• Enfant de 3<sup>e</sup> rang ou de rangs suivants :

2.3 ALLOCATION POUR JEUNE ENFANT

Conditions d'attribution	Montant mensuel
• L'enfant a moins de 6 ans.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1<sup>er</sup> rang : 9,77 \$</li><li>• 2<sup>e</sup> rang : 19,53 \$</li><li>• 3<sup>e</sup> rang : 48,83 \$</li></ul>

Le montant varie selon le rang de l'enfant et est ajouté à l'allocation familiale.

2.4 ALLOCATION POUR ENFANT HANDICAPÉ

Conditions d'attribution	Montant mensuel
• Payable à l'égard de l'enfant atteint d'une déficience importante, permanente et dont l'état requiert la mise en place de mesures spécialisées. L'enfant doit être reconnu handicapé par la Régie.  <i>1. Les allocations d'aide aux familles sont versées à la personne qui prend soin de l'enfant et cohabite avec lui, dans l'ordre de priorité suivant : la mère, le père, la conjointe du père (si ce dernier de s'y oppose pas) ou à la personne qui subvient à ses besoins. Lorsqu'un enfant décède au cours du mois de sa naissance, les allocations d'aide aux familles sont payées pour ce mois.</i>  <i>2. Pour établir le rang d'un enfant dans la famille, la Régie ne tient compte que des enfants admissibles de moins de 18 ans.</i>	• 119,22 \$

GOVERNEMENT DU QUÉBEC

1. SÉCURITÉ DU REVENU

Ministère de la Sécurité du revenu (MSR)  
- Montréal : 873-2145 - Ailleurs au Québec : 1 800 361-4743

1.1 ALLOCATION DE MATERNITÉ

Conditions d'attribution	Paiement unique
• La travailleuse doit s'absenter du travail pour cause de maternité; <ul style="list-style-type: none"><li>• Être admissible aux prestations d'assurance-chômage;</li><li>• Avoir un revenu familial annuel de moins de 55 000 \$;</li><li>• Avoir résidé en permanence au Québec pendant au moins 12 mois avant son congé de maternité.</li></ul>	• 360 \$

1.2 ACTION POSITIVE POUR LE TRAVAIL ET L'EMPLOI (APTE)

Conditions d'attribution	Prestations mensuelles
• Une personne seule âgée de 18 ans ou plus ou une famille dont le ou les membres adultes sont capables de travailler.	• Des prestations différentes sont prévues pour chaque catégorie.

Disponible

• La personne veut participer à une mesure de développement de l'employabilité qui ne peut lui être offerte au moment même de sa demande.

• 550 \$ à 1 100 \$

Non disponible

• La personne ne peut, pour certaines raisons énumérées dans la loi, participer à une mesure de développement de l'employabilité.

• 600 \$ à 1 175 \$

Participant

• La personne participe effectivement à une mesure de développement de l'employabilité.

• 650 \$ à 1 225 \$

Non-participant

• La personne est en recherche d'emploi et ne désire pas participer à une mesure de développement de l'employabilité.  
• Lorsque les deux conjoints d'une même famille sont dans des catégories différentes, le barème tient compte de leurs situations respectives.

• 500 \$ à 1 000 \$

1.3 AIDE AUX PARENTS POUR LEURS REVENUS DE TRAVAIL (APPORT)

**Conditions d'attribution**  
• Être un travailleur à faible revenu;  
• Avoir au moins un enfant à charge;  
• Résider au Québec;  
• Posséder des biens dont la valeur totale est inférieure à 45 000 \$ (locataire), 90 000 \$ (propriétaire-occupant);  
• Avoir des revenus de travail se situant à l'intérieur des limites prévues selon la situation de famille.

**Montant de la prestation**  
Le montant de la prestation est calculé sur une base annuelle à partir des renseignements fournis lors de l'inscription. L'aide est versée par anticipation, pour chaque mois de travail, sous la forme d'un acompte. Le solde est versé, s'il y a lieu, par le ministère du Revenu du Québec, après la déclaration de revenus.

1.4 SOUTIEN FINANCIER

**Conditions d'attribution**  
Avoir une incapacité permanente ou d'une durée de 12 mois et plus, confirmée par un rapport médical.

Montant mensuel	
Adulte	Enfant
1	0
1	1
1	2 et +
2	0
2	1
2	2 et +

1.5 ALLOCATION-LOGEMENT (MSR)

**Conditions d'attribution**  
Sont admissibles les familles qui participent aux programmes Apport, Apte et Soutien financier et répondent aux conditions suivantes :  
• Avoir au moins un enfant à charge de moins de 18 ans;  
• Payer un logement plus de :

- 359 \$ par mois, famille de 2 personnes;
- 379 \$ par mois, famille de 3 personnes;
- 389 \$ par mois, famille de 4 personnes;
- 395 \$ par mois, famille de 5 personnes et plus.

La somme accordée peut varier d'une famille à l'autre et est évaluée d'après le nombre de personnes et le coût du logement.

**Important**  
Ce supplément s'adresse autant aux locataires qu'aux propriétaires, mais ne peut être versé aux familles qui habitent une habitation à loyer modique (HLM), un logement privé subventionné, une coopérative d'habitation subventionnée ou qui bénéficient du programme Logirente.

2. LOGIRENTE

Ministère du Revenu du Québec  
- Québec seulement : 643-7676 - Ailleurs au Québec : 1 800 463-4315.

**Conditions d'attribution**  
• Être âgé de 57 ans ou plus au moment de la demande;  
• Occuper un logement dont le coût est supérieur à 30 % du revenu annuel de l'année précédente;  
• La valeur marchande des biens de la personne et de son conjoint, le cas échéant, ne doit pas excéder 50 000 \$, sans tenir compte de la valeur de la résidence, du terrain, des meubles et de l'automobile personnelle.

**Montant annuel**  
75 % de l'écart entre le loyer et 30 % du revenu total de l'année précédente, sous réserve de certains maximums (versé mensuellement).

3. REMBOURSEMENT D'IMPÔTS FONCIERS

Ministère du Revenu du Québec  
- Québec : 659-6500  
- Ailleurs : interurbain sans frais, consultez votre annuaire.

**Conditions d'attribution**  
• Résider au Québec le 31 décembre de l'année de la demande;  
• Habiter un logement à titre de propriétaire, locataire ou sous-locataire.  
• Les bénéficiaires du programme Logirente ne sont pas touchés.

**Montant annuel**  
40 % des impôts fonciers en excédent des besoins essentiels.  
**Maximum de 1 285 \$ en 1994.**  
Varie selon le revenu total et les charges de la famille.

4. ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Société de l'assurance automobile du Québec  
- Québec : 643-7620 - Montréal : 873-7620  
- Ailleurs au Québec : 1 800 361-7620

Remplacement du revenu de la personne accidentée

• Victime ayant un emploi à temps plein

**Indemnité hebdomadaire**  
• 90 % du revenu net annuel de l'accidenté, revenu brut maximum, 48 000 \$;  
• 180 premiers jours, indemnité visant à remplacer la perte totale de revenu.  
• Par la suite, déterminée par la Société.

	Frais de garde	• 88 \$ à 173 \$ par semaine
• Emploi temporaire		• 180 premiers jours, indemnité basée sur le revenu. • Par la suite, déterminée par la Société.
	Frais de garde	• 88 \$ à 173 \$ par semaine.
• Emploi à temps partiel (moins de 28 heures)		• 180 premiers jours, indemnité basée sur le revenu. • Par la suite, déterminée par la Société.
	Frais de garde	• 288 \$ à 393 \$ par semaine.
• Sans emploi capable de travailler		• 180 premiers jours, indemnité basée sur le revenu. • Par la suite, déterminée par la Société.
	Frais de garde	• 288 \$ à 393 \$ par semaine.

Autres types d'indemnités

Indemnité annuelle	
• Victime âgée de 16 ans ou plus, étudiant	6 358 \$ à 12 716 \$
	Frais de garde
• Victime âgée de moins de 16 ans	88 \$ à 173 \$ par semaine 3 467 \$ à 6 358 \$

Décès de la personne accidentée

Fortaire	
• Indemnité au conjoint survivant	46 237 \$ à 240 000 \$
• Indemnité à la personne à charge - si invalide	21 962 \$ à 40 458 \$
• Personne seule	18 978 \$ additionnels 17 339 \$

Pour toutes catégories

Indemnité forfaitaire pour séquelles permanentes      Maximum : 130 316 \$

Dans le cas de l'indemnité de remplacement du revenu, les rentes sont réduites du montant des rentes d'invalidité payables en vertu du Régime de rentes du Québec ou d'un régime équivalent à l'extérieur du Québec.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

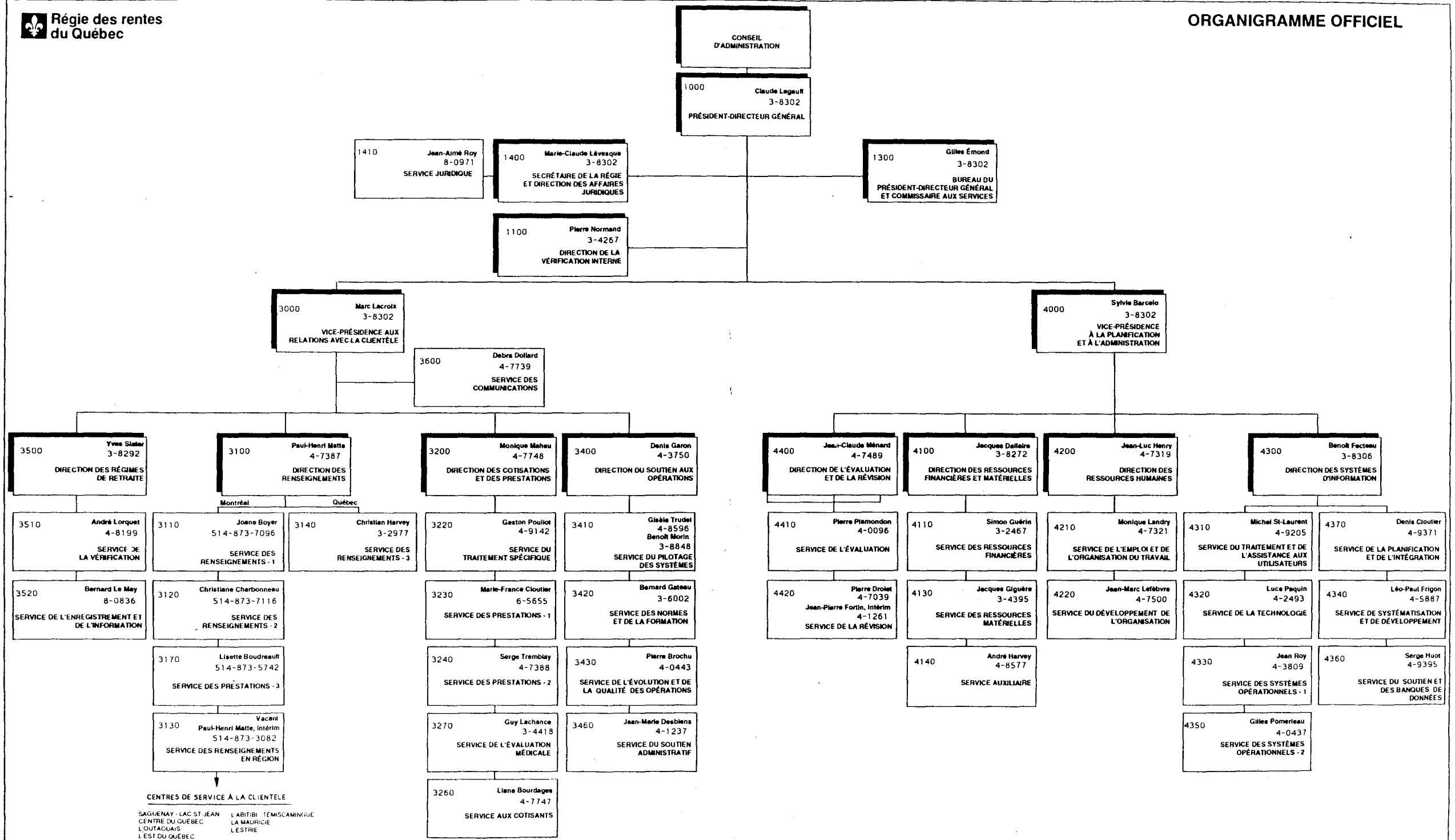
**SUJET:** Organigramme du ministère ou de l'organisme en indiquant, pour chaque poste, le nom et le titre du titulaire.

ÉTAT DE SITUATION:

Vous trouverez, ci-annexé, l'organigramme de la Régie des rentes du Québec.

---

Documents de référence:





**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**  
ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'opposition officielle**

<u>SUJET:</u> Publications
----------------------------

ÉTAT DE SITUATION:

Voir tableau en annexe.

---

Documents de référence:

Titre	Périodicité	Tirage		Coût d'impression	Mode de distribution et imprimeur
-------	-------------	--------	--	-------------------	-----------------------------------

Rentes-actualités	3 fois par année	33 500 3 100	fr. angl.	10 101 \$ par numéro	Postes (abonnement) Tarif réduit <i>Interglobe Inc.</i>
Média-Rentes	9 fois par année	1 400	fr.	478 \$ par numéro	Courrier interne <i>Imprimerie Le Renouveau</i>
Brochures statistiques					Liste d'envoi
Allocations d'aide aux familles	Annuel	1 200	fr.	2 654 \$	<i>Imprimerie Québecor</i>
Régime de rentes du Québec	Annuel	1 000	fr.	3 321 \$	<i>Imprimerie Vitray</i>
Régime complémentaire de rentes	Annuel	1 350	fr.	3 595 \$	<i>Imprimerie Vitray</i>
Analyse actuarielle	Quin	1 500 300	fr. angl.	3 439 \$ 1 987 \$	<i>Imprimerie Vitray</i> <i>Imprimerie Le Renouveau</i>
Rapport annuel	Annuel	1 600	fr.	4 582 \$	<i>Imprimerie Vitray</i>
Charte de service à la clientèle	Au besoin	50 000 10 000	fr. angl.	19 200 \$	<i>Imprimerie Québecor</i> <i>L'Éclaireur</i>
Guides du bénéficiaires					Envoyé avec avis d'acceptation et sur demande
Retraite	Annuel	78 000 18 000	fr. angl.	20 286 \$	<i>Imprimerie Canada Inc.</i>
Invalidité	Annuel	14 000 2 000	fr. angl.		
Survivants	Annuel	58 300 15 000	fr. angl.		

Titre	Périodicité	Tirage		Coût de production	Mode de distribution et imprimeur
Renseignements généraux sur le Régime de rentes du Québec (Édition 1992)					Le réseau des caisses populaires, Communication-Québec, les bureaux de la Régie en région et sur demande.
Régime de rentes du Québec	Annuel	165 000 25 000	fr. angl.	27 213 \$	<i>Imprimerie Québecor</i>
Régime de rentes du Québec, en bref	Annuel	184 000 17 500	fr. angl.	10 266 \$	<i>Imprimerie Canada Inc.</i>
Songez-vous à la retraite	Annuel	68 500 10 000	fr. angl.	16 421 \$	<i>Imprimerie Québecor</i>
Renseignements généraux sur les allocations d'aide aux familles					Le réseau des caisses populaires, Communication-Québec, les bureaux de la Régie en région et sur demande.
Enfants handicapés	Annuel	77 000 14 000	fr. angl.	2 062 \$	<i>Imprimerie La Renaissance</i>
Petit journal du bénéficiaire	Annuel	850 000 175 000	fr. angl.	20 807 \$	<i>Imprimerie Canada Inc</i>
Allocations d'aide aux familles (bulletin annuel d'information)	Annuel	975 000 135 000	fr. angl.	22 542 \$	<i>Imprimerie Canada Inc.</i>
Partage de droits	Au besoin	60 000	fr.	3 093 \$	<i>Imprimerie Bourg Royal</i>



Titre	Périodicité	Tirage		Coût de production	Mode de distribution et imprimeur
-------	-------------	--------	--	--------------------	-----------------------------------

Un geste important	Au besoin	150 000 20 000	fr. amgl.	5 210 \$	<i>Imprimerie Canada Inc</i>
Régime de retraite simplifié	Au besoin	80 000 20 000	fr. angl.	25 576 \$	Ventes aux clientèles cibles <i>Imprimerie Québecor</i>
Total : 20 documents		3 316 250		202 833\$	

**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle****SUJET:**

# 3 - Voyages hors Québec du 1<sup>er</sup> avril 1995 au 31 mars 1996

**ÉTAT DE SITUATION:**

Voir la liste ci-jointe pour le détail de ces voyages.

---

**Documents de référence:**

Voyages hors Québec du 1<sup>er</sup> avril 1995 au 31 mars 1996

**REGIE DES RENTES DU QUEBEC**

**VOYAGES HORS QUEBEC  
DU 1ER AVRIL 1995 AU 31 MARS 1996**

BUT DU VOYAGE	COUT RÉEL	ENDROIT	DATE	PERSONNES CONCERNÉES	PERSONNES RENCONTRÉES	RÉSULTATS
Réunion avec le fédéral sur les ententes internationales	550,25 \$	Ottawa	3 au 4 avril	Leroux	Représentants fédéraux	Fructueux
Colloque des grands usagers postaux	1 090,00 \$	Ottawa	17 au 20 avril	Dallaire	Grands clients postaux	Fructueux
Comité opérationnel tri-partie Canada RPC	1 863,00 \$	Ottawa	17 au 18 mai	Pouliot, Rouillard Trudel	Représentants fédéraux	Fructueux
Rencontre avec Revenu Canada	1 026,25 \$	Ottawa	le 28 juin	Lacroix, Trudel		
Assemblée de l'Institut Canadien des actuaires	1 001,00 \$	Vancouver	27 au 29 juin	Millette	Actuaires canadiens	Positif
Présentation d'un système de communication	971,00 \$	Moncton	29 au 30 juin	Bonnely	GartnerGroup	Très fructueux
Réunion du sous-comité du RPC	610,00 \$	Toronto	le 29 juin	Fugère	Représentants fédéraux	Fructueux
Rencontre avec le liquidateur de la Confédération Life	747,50 \$	Toronto	le 13 juillet	Robillard	Ted Bossence	Très fructueux
Assister à la réunion de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (A.C.O.R.)	685,00 \$	Toronto	14 au 15 sept.	Slater	Surintendants pensions	Positif

**REGIE DES RENTES DU QUEBEC**

**VOYAGES HORS QUEBEC  
DU 1ER AVRIL 1995 AU 31 MARS 1996**

<b>BUT DU VOYAGE</b>	<b>COUT RÉEL</b>	<b>ENDROIT</b>	<b>DATE</b>	<b>PERSONNES CONCERNÉES</b>	<b>PERSONNES RENCONTRÉES</b>	<b>RÉSULTATS</b>
Rencontre avec Revenu Canada	1 992,71 \$	Ottawa	le 4 octobre	Carrier, Lévesque, St-Cyr, Asselin	Hélène Goulet	Fructueux
Remaniement du système de pensions du Canada	1 287,40 \$	Ottawa	le 16 nov.	St-Onge, Bissonnette Morin, Pouliot	Représentants fédéraux	Fructueux
	1 331,20 \$	Ottawa	15 et 16 nov.			
Colloque sur l'investissement	1 532,65 \$	Ottawa	le 29 nov.	Marchand, Slater	Plusieurs actuaire	Positif
Réunion du sous-comité RPC	533,10 \$	Ottawa	le 22 nov	Plamondon	Représentants fédéraux	Fructueux
25e assemblée annuelle de l'Association internationale en sécurité sociale	4 990,20 \$	Denpasar Indonésie	9 au 21 nov.	Barcelo	Représentants internationaux	Fructueux
Rencontre fédéral sur le financement	547,70 \$	Ottawa	le 31 janvier	Ménard	Représentants fédéraux	Fructueux
<b>Total des coûts pour 1995-1996</b>	<b>20 758,96 \$</b>					
<b>Total des coûts pour 1994-1995</b>	<b>30 087,09 \$</b>					

## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

### ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

#### **Demande de renseignements généraux de l'opposition officielle**

#### **SUJET**

Liste des dépenses de publicité 1995-96  
Prévisions pour 1996-97

#### **ÉTAT DE SITUATION:**

**1995-1996 : Média écrits seulement**

**Dépenses totales : 87 168,92\$ (jusqu'en février 1996)**

**Fournisseurs : Cossette/Médian**

Programme Bureaux d'accueil périodiques

57 094,82 \$

Obligatoire

(Avis d'administration provisoire, Avis de terminaison de régime, Appels d'offres)

30 074,10 \$

**Publicité (1996-97) : Cossette/Médian (jusqu'en juin 1996)**

Programme Bureaux d'accueil périodiques

60 000 \$

Obligatoire

10 000 \$

Programme

30 000 \$

---

---

Documents de référence:

**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997**Demande de renseignements généraux de l'opposition officielle**

**SUJET:** Sondages effectués en 1995-1996

ÉTAT DE SITUATION:

- **FIRME :** SOM Inc.  
**COÛTS :** 2 635 \$  
**OBJET :** Groupe de discussion dans le cadre du projet sur la compréhension du Relevé de participation (document joint).
  
- FIRME :** SOM Inc.  
**COÛTS :** 3 310 \$  
Groupe de discussion dans le cadre du projet sur la Charte de service à la clientèle (document joint).
  
- FIRME :** Impact Recherche Inc.  
**COÛTS :** 3 695 \$  
Groupe de discussion portant sur les avis automatisés émis à la clientèle du Régime de rentes du Québec (en cours de réalisation).

---

Documents de référence:

**Québec**

969, route de l'Église  
Bureau 300  
Sainte-Foy (Québec)  
G1V 3V4  
Tél. : (418) 653-8225  
Fax : (418) 653-4898

**Montréal**

1180, rue Drummond  
Bureau 820  
Montréal (Québec)  
H3G 2S1  
Tél. : (514) 878-9825  
Fax : (514) 878-9889

Date : 29 novembre 1995

À : Madame Andrée Lebrun  
Régie des Rentes du Québec

De : Sylvain Roy  
SOM inc.

Objet : Modifications à l'offre initiale du 28 novembre 1995 du projet : groupes de discussion RRQ.


Madame,

Suite à notre discussion de ce matin, voici le budget modifié qui tiendrait compte de deux groupes de discussion dont un à Québec et l'autre à Montréal.

• Recrutement des participants (22)	660 \$
• Arrhes aux participants (35 \$/participant)	700 \$
• Services techniques (salles, accueil, enregistrement, etc.)	855 \$
• Services professionnels (révision du guide, animation, déplacement, envoi des documents, secrétariat, etc.)	1095 \$
<b>Total</b>	<b>3310 \$</b>

Le volet «entrevues téléphoniques individuelles» demeure le même et toutes les autres conditions prévues à l'offre initiale restent les mêmes. Il est à noter que notre salle de groupe de Montréal est libre le 12 décembre 1995 et que le groupe pourrait avoir lieu dès 19 h.

Au plaisir de collaborer avec la Régie prochainement, veuillez accepter, Madame, mes salutations distinguées.

  
Sylvain Roy, M.A.  
Chargé de projet

SR/II

418-653-4896 SOM QUEBEC

932 P02

01/12/95 15:23

**QUEBEC**

969, route de l'Église  
Bureau 300  
Sainte-Foy (Québec) G1V 3V4  
Téléphone:  
(418) 653-8225  
Télécopieur:  
(418) 653-4896

**MONTREAL**

1180, rue Drummond  
Bureau 620  
Montreal (Québec) H3G 2S1  
Téléphone:  
(514) 878-9825  
Télécopieur:  
(514) 878-9689



*Stratégie  
Organisation  
et Méthode SOM inc.*

**Confirmation d'achat**

No **063**

**À :** Mme Andrée Lebrun  
Service des communications  
Régie des rentes du Québec  
Place de la Cité  
Ste-Foy (Québec)

**1er décembre 1995**  
**Date :** jour mois année

**# projet QE-393-95**

**Titre du projet :** Évaluation de la compréhension et de la réceptivité globale de la Charte des services à la clientèle de la Régie

**Description :** Réalisation de deux groupes de discussion auprès de cotisants et/ou bénéficiaires de la Régie. Un groupe à Québec le 11 décembre et l'autre à Montréal le 12 décembre 1995.  
Le tout pour la somme forfaitaire de

**3310,00 \$**

**Conditions de paiement :** travaux facturables entièrement à la remise des documents

Net 30 jours, 1,5 % par mois (18 % par année) sur tout compte échu.

No TPS : R105041735

No TVQ : 1002894684

**Nom** Sylvain Roy  
caractère d'imprimerie

**Nom** Andrée Lebrun  
caractère d'imprimerie

**Signature** [Signature]  
SOM

**Signature** [Signature]  
Responsable du projet

**Date** 1er décembre 1995  
jour mois année

**Date**                       
jour mois année

Note : Ceci n'est pas une facture mais une confirmation d'achat autorisant le début des travaux. Prière de la signer et de nous la retourner aussitôt que possible.

**ORIGINAL À RETOURNER**



**OFFRE DE SERVICE POUR  
L'ÉVALUATION DE LA COMPRÉHENSION  
ET DE LA RÉCEPTIVITÉ GLOBALE DE LA  
CHARTRE DES SERVICES À LA  
CLIENTÈLE DE LA RÉGIE**

**Présentée à la Régie des rentes du Québec**

**SOM Inc.**

**Novembre 1995**

***SOM inc.***

**969, route de l'Église, bur. 300**

**Sainte-Foy (Québec)**

**G1V 3V4**

**Téléphone : (418) 653-8225**

**Télocopieur : (418) 653-4896**

**1180 rue Drummond, bur. 620**

**Montréal (Québec)**

**H3G 2S1**

**Téléphone : (514) 878-9825**

**Télocopieur : (514) 878-9689**

**Le contenu de ce document demeure la propriété exclusive de SOM tant et aussi longtemps qu'il n'a pas été inclus dans une entente contractuelle.**

## **1. MÉTHODOLOGIE**

SOM propose la méthode des groupes de discussion (focus groups) auprès de francophones (cotisants et/ou bénéficiaires) afin de mesurer et d'évaluer la réceptivité de la Charte des services à la clientèle de la Régie des rentes. En option à la présente et afin de mesurer la compréhension de la Charte auprès des anglophones, nous proposons des entrevues téléphoniques individuelles en profondeur auprès d'une quinzaine d'anglophones. Nous vous présentons donc ci-après, en détail, comment ces démarches seront utilisées dans le cadre de cette recherche.

### **1.1 Les participants**

Deux groupes de discussion seront tenus dans le cadre de cette recherche et seront composés d'un maximum de dix participants francophones chacun. Ces rencontres auront lieu à nos bureaux de Québec. D'autre part, et compte tenu de l'importance de connaître l'opinion des anglophones, nous proposons optionnellement de réaliser une quinzaine d'entrevues téléphoniques individuelles en profondeur avec ceux-ci. Pour ces derniers, une version modifiée et élargie du guide de discussion servira de questionnaire de base.

La composition de chacun des groupes tiendra compte de l'âge, du sexe, du niveau de scolarité des participants et du fait qu'ils soient cotisants ou bénéficiaires de la Régie des rentes. Les participants se verront confirmer leur participation au groupe et seront rappelés la veille de sa tenue afin d'éviter toute confusion.

### **1.2 Préparation logistique**

Pour les groupes de discussion, 11 participants seront recrutés par SOM de façon à en obtenir 10 pour chacun des groupes. Évidemment, les groupes seront tenus dans une salle spécialement aménagée pour la réalisation de ces discussions. Quant aux entrevues individuelles en profondeur avec les anglophones concernés, nous proposons d'en réaliser une quinzaine si vous reprenez l'option.

### **1.3 Cadre d'animation et animation**

Les deux groupes seront animés par M. Sylvain Roy qui agira à titre de chargé de projet dans le cadre de ce mandat. L'expérience de ce dernier (voir curriculum vitae en annexe) garantit le succès de la mission. SOM verra d'abord à réviser et adapter le guide d'entrevue déjà fourni et à le soumettre à la Régie pour approbation. Les entrevues avec les anglophones, quant à elles, pourront être réalisées par des interviewers professionnels de SOM spécialement formés pour ce mandat. Le guide sera conçu en fonction des trois objectifs principaux suivants :

- Évaluation générale du document et de sa présentation.
- Clarté du texte et des énoncés.
- Opinion quant au mode de diffusion souhaité.

Les requérants pourront évidemment assister à la réalisation des groupes à partir d'une salle d'observation isolée de la salle de discussion par un miroir sans tain. Une bande d'enregistrement de chacun des groupes sera remis à la Régie à la fin du projet. Les groupes auront une durée approximative d'une heure trente chacun et les entrevues individuelles, pour leur part, pourraient durer une vingtaine de minutes chacune.

### **1.4 Documents à remettre**

Tel qu'il a été discuté, aucune analyse de contenu ne sera faite par SOM. En fait, nous remettrons à la Régie les bandes d'enregistrement, les listes des participants (deux groupes), le guide de discussion et le questionnaire élargi des entrevues individuelles.

## **2. EXPÉRIENCE DE SOM ET DU CHARGÉ DE PROJET**

SOM n'est évidemment pas à ses premières armes en matière d'études qualitatives. Parmi les principales études réalisées par «focus groups» par le chargé de ce projet au cours de la dernière année, mentionnons :

- Attentes et perceptions des visiteurs et des non-visiteurs de l'Exposition provinciale de Québec, groupes de discussion (2), SOM 1995.
- Étude qualitative auprès de producteurs agricoles et portant sur le programme des Grandes cultures selon le système collectif (GCC), groupes de discussion (4), Régie des assurances agricoles du Québec (RAAQ), SOM 1995.
- Enquête de satisfaction des clientèles dans le cadre de l'évaluation du service de l'approvisionnement et du service de reprographie de l'Université Laval, Vice-rectorat exécutif, groupes de discussion (4), SOM 1995.
- Évaluation du Service de sécurité et de prévention de l'Université Laval, Vice-rectorat exécutif, groupes de discussion et étude quantitative (4), SOM 1995.
- Perceptions des gens face au «Relevé de participation au Régime des rentes du Québec» de la Régie des rentes du Québec, groupes de discussion (2), SOM 1995.
- Perceptions et opinions des investisseurs face au relevé trimestriel «État de portefeuille» du Trust Prêt et Revenu, groupes de discussion (2), SOM 1995.
- Besoins essentiels des ménages à faibles revenus, ministère de la Sécurité du revenu, groupes de discussion (8), SOM 1994.

Bref, les quelques études que nous venons d'énumérer démontrent que le chargé de projet possède toutes les qualifications et l'expérience nécessaire pour répondre à vos besoins spécifiques dans le cadre de cette mission.

### 3. ÉCHÉANCIER

L'échéancier proposé pour la réalisation de ce mandat se présente de la façon suivante :

- Travaux préliminaires (recrutement, acheminement des documents, révision du guide, etc.) 1er au 8 déc. 1995
- Tenue des groupes de discussion (2) 11 décembre 1995
- Remise des documents (enregistrement, questionnaires, listes, etc) 11 décembre 1995

#### 4. BUDGET ET MODALITÉS

Le budget nécessaire pour la tenue des deux groupes de discussion est le suivant :

• Recrutement des participants (22)	660 \$
• Arrhes aux participants (35 \$/participant)	700 \$
• Services techniques (salles, accueil, enregistrement, etc.)	480 \$
• Services professionnels (révision du guide, animation, envoi des documents, secrétariat, etc.)	795 \$
<b>TOTAL :</b>	<b>2635 \$</b>

#### *Entrevues téléphoniques individuelles (option)*

Quant au budget nécessaire pour la réalisation des entrevues téléphoniques individuelles auprès des anglophones, il se présente comme suit :

• Frais de base pour la préparation des entrevues, envoi des documents, etc.	475 \$
• Entrevues téléphoniques (50 \$/entrevue complétée)	750 \$
<b>TOTAL :</b>	<b>1225 \$</b>

- Les travaux sont facturables entièrement à la remise des documents.
- Les factures sont payables dans les 30 jours. Les soldes en souffrance portent intérêt au taux de 1,5 % par mois (18 % par année).

- SOM s'engage à la plus stricte confidentialité concernant les données recueillies ou les autres informations mises à sa disposition dans le cadre de ce mandat et à n'utiliser cette information à nulle autre fin que la réalisation des travaux requis par la Régie des rentes du Québec.
- SOM cède au requérant ses droits d'auteur sur les rapports et autres documents produits dans le cadre de ce mandat.



## **Annexe**

### **Curriculum vitae de Sylvain Roy**

**SYLVAIN ROY M.A.  
CHARGÉ DE PROJET  
SOM INC.**

Monsieur Roy obtenait, en 1982, un baccalauréat en sciences sociales (B.A.) avec concentration principale en développement économique régional. De plus, il obtenait, en 1985, une maîtrise en études régionales (M.A.) ayant comme champ de spécialisation le développement socio-économique des régions. Ce dernier poursuit actuellement, à temps partiel, des études de doctorat en sociologie à l'Université Laval de Québec. Outre ses fonctions d'assistant de recherche à l'Université du Québec à Chicoutimi (GRAMS et GRSST), son expertise de la recherche et du développement économique régional totalise près de dix années d'expérience à des postes de conseiller et de directeur général pour des organisations ayant comme mandats principaux le développement des régions et de l'entrepreneurship. Au fil des années, celui-ci a contribué à la rédaction de plusieurs études à caractère socio-économique. Enfin, ses intérêts de recherche et d'étude portent principalement sur l'économie régionale et le développement des organisations.

**FORMATION**

- Doctorat en sociologie (en cours)  
(sociologie du développement)  
Université Laval à Québec
- Maîtrise en études régionales (M.A.)  
(développement socio-économique)  
Université du Québec à Chicoutimi
- Baccalauréat en Sciences Sociales (B.A.)  
(sociologie et développement régional)  
Université du Québec à Chicoutimi
- Séminaires (4) de perfectionnement (gestion)  
École des Hautes Études Commerciales, Montréal

**EXPÉRIENCE  
PROFESSIONNELLE**

- SOM INC.  
Chargé de projet
- S.R.D. experts-conseils  
Conseiller
- Centre d'aide aux entreprises Côte-Nord (CAE)  
Directeur général
- Comité d'aide au développement des collectivités  
de la Côte-Nord (CADC)  
Directeur général
- Communauté économique régionale Chapais-  
Chibougamau (CERCC)  
Agent de recherche

**«SECTEUR ÉVALUATION DE PROGRAMMES ET  
PERFORMANCES ADMINISTRATIVES»**

- Étude sur l'impact de la nouvelle procédure de renouvellement du permis de conduire et de la carte d'assurance-maladie, RAMQ-SAAQ, évaluation du nouveau matériel communicationnel, SOM 1995.
- Évaluation du service des ressources pédagogiques (SRP) de l'Université Laval, SOM 1995.
- Sondage sur les médias internes du Ministère de la Sécurité du revenu (MSR), SOM 1995.
- Étude sur l'image du MRN au sein de la population québécoise, ministère des Ressources naturelles du Québec, SOM 1994.
- Consultation interne auprès des employés du MRN sur la perception de ces derniers envers la gestion des ressources humaines au ministère des Ressources naturelles du Québec, SOM 1994.
- Évaluation des nouveaux formulaires de la RAMQ, Régie de l'assurance-maladie du Québec, SOM 1994.
- Étude sur l'impact de la nouvelle procédure de renouvellement du permis de conduire et de la carte d'assurance-maladie, RAMQ-SAAQ, (Phases 1 et 2), SOM 1994.
- Évaluation de la satisfaction de la clientèle du CRIQ, Centre de recherche industrielle du Québec, SOM 1994.
- Évaluation de la satisfaction des usagers à l'endroit des services du CTI de l'Université Laval, SOM 1994.
- Sondage auprès des employeurs ayant fait l'objet d'une plainte à la Commission des normes du travail du Québec, SOM 1994.
- Évaluation de la campagne publicitaire du Collège O'Sullivan de Québec, SOM 1993.
- Sondage sur la refonte des systèmes et de la «livraison» du MMSRFP, SOM 1993.
- Sondage auprès des étudiants sur l'évaluation des services à la vie étudiante, Université Laval, SOM 1993.
- Analyse comparative du contenu du journal Le Soleil, avant et pendant la grève de 1992, Le Soleil, SOM 1993.

**«SECTEUR ÉDUCATION ET VALEURS SOCIALES»**

- Besoins essentiels des ménages à faibles revenus, ministère de la Sécurité du revenu, SOM 1994.
- La place du français dans les communications scientifiques et le Programme de soutien au français scientifique du MICST, MICST, SOM 1994.
- Étude auprès des employés de la fonction publique québécoise, Centraide Québec, SOM 1994.
- Étude de notoriété sur le «Noël du Bonheur», Lacroix Publicité, SOM 1994.
- Sondage auprès de la population sur les jeux d'hiver de Québec 2002, SOM 1993.
- Synthèse des résultats du sondage auprès de la population du Québec sur les perceptions de la ville de Québec comme capitale, SOM 1993.
- Reconstitution de la grille institutionnelle du Centre de l'éducation des adultes de Chapais-Chibougamau (en collaboration), commission scolaire Chapais-Chibougamau, 1985.

**«SECTEUR FINANCE ET ASSURANCE»**

- Sondage SOM-R Jeunes, Banque Nationale, SOM 1995.
- Sondage SOM-R Jeunes, Office de la protection du consommateur, SOM 1995.
- Étude de la satisfaction du personnel, caisse populaire de Pont-Rouge, SOM 1995.
- Étude de la satisfaction du personnel, caisse populaire de Saint-Dominique, SOM 1995.
- Étude de la satisfaction du personnel, caisse populaire de Baie-Comeau, SOM 1995.
- Étude de la satisfaction du personnel, enquête réseau, Fédération des caisses populaires Desjardins de Québec, SOM 1994.
- Étude de la satisfaction du personnel, Caisse populaire St-Malo, SOM 1994.
- Étude de la satisfaction du personnel, Caisse populaire St-Henri, SOM 1994.
- Étude de la satisfaction du personnel, Caisse populaire de Lévis, SOM 1994.
- Étude auprès de la clientèle «Exploitants agricoles», Assurances générales des caisses Desjardins (AGCD), SOM 1994.

- Étude sur la non-détention de compte transactionnel, Banque Nationale, SOM 1994.
- Étude sur la qualité des services offerts aux membres, Fédération des caisses populaires Desjardins de Québec, SOM 1994.
- Évaluation de la perception du réseau Desjardins en matière d'épargne et de placement, Fédération des caisses populaires Desjardins, SOM 1993.
- Sondage sur l'intérêt des cartes de crédit pour gens d'affaires, Fédération des caisses populaires Desjardins, SOM 1992.

**«SECTEUR TRANSPORT»**

- La ronde de sécurité auprès des conducteurs de véhicules lourds au Québec, Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), SOM 1994.
- Sondage sur les pratiques de gestion des entreprises dans l'industrie du camionnage Québec-États-Unis, ministère des Transports du Québec, SOM 1994.

**«SECTEUR HABITATION, MUNICIPALITÉ ET URBANISME»**

- Sondage auprès des participants au programme Virage-Rénovation, Société de l'habitation du Québec (SHQ), SOM 1994.
- Le marché de la rénovation domiciliaire au Québec en 1993-94 et en 1994-95, Société de l'habitation du Québec (SHQ), SOM 1994.
- Sondage pré-électoral à ville Saint-Georges, Communication Soleil Ltée, SOM 1994.
- Étude sur le marché de la rénovation au Québec, Société de l'habitation du Québec (SHQ), SOM 1993.
- Étude auprès des citoyens de Charlesbourg concernant le mensuel l'Infobourg, ville de Charlesbourg, SOM 1993.
- Étude sommaire de localisation géographique stratégique : centre spécialisé mixte, Sept-Iles, SRD 1991.
- Espace urbain et redéfinition d'une nouvelle territorialité : l'enjeu régional du centre-ville de Chicoutimi, mémoire de maîtrise, UQAC, 1984.

**«SECTEUR AGROALIMENTAIRE»**

- Étude de marché sur le cassis, la groseille et la gadelle, Agriculture 2000 et Conseil économique de la région d'Amos, SOM 1994.
- Étude sur la consommation de fromage cheddar ou non affiné à pâte ferme pour la région de Sept-Iles/Port-Cartier, Corporation de promotion industrielle et commerciale de Sept-Iles, SOM 1993.

**«SECTEUR SANTÉ»**

- Sondage auprès des personnes de 50 ans et plus portant sur les prothèses auditives, Lacroix Publicité, SOM 1994.
- Sondage d'opinion portant sur les préférences de la population de la région Chaudière-Appalaches quant aux objectifs de la politique de la santé et du bien-être, Régie régionale de la santé et des services sociaux Chaudière-Appalaches (RRSSS), SOM 1993.
- Résultats de la consultation menée auprès du personnel des établissements de santé et de services sociaux (RRSSS), SOM 1992.
- Sondage relatif à des programmes de gestion du contrôle des pertes et de la sécurité au travail, enquête et résultats, Groupe de recherche en santé et sécurité au travail (GRSST), UQAC, 1983.

**«SECTEUR DE LA CONSOMMATION»**

- Profil des lecteurs et des habitudes de consommation des lecteurs de VOIR (Québec et Montréal) et de HOUR (Montréal), SOM 1995.
- Étude de notoriété et de perception pour le théâtre Imax de Québec, SOM 1995.
- Évaluation de la notoriété des produits Starfrit au Québec, Promotions Atlantiques, SOM 1993.
- La notoriété de la campagne publicitaire du média Télécité : évaluation et perception, Télécité, Montréal, SOM 1993.
- Étude de satisfaction auprès des abonnés et ex-abonnés de la revue Protégez-Vous, Office de la protection du consommateur (OPC), SOM 1993.
- Sondage sur la satisfaction de la clientèle d'affaires de Bell Québec - Stentor, SOM 1993.

«SECTEUR TRAVAIL ET ÉCONOMIE»
-------------------------------

- Sondage sur les partenaires du ministère de la Sécurité du revenu, SOM 1995.
- Faits saillants d'un sondage tenu auprès des employés cadres de Bell Québec et de Bell Ontario, Bell Québec, SOM, 1994.
- Évaluation de la satisfaction des abonnés d'Hydro-Québec du Parc Horizon à Sainte-Foy, Hydro-Québec, SOM 1993.
- Document synthèse sur l'aménagement hydroélectrique de la rivière Sainte-Marguerite 3, Chambres de commerce de Sept-Îles et de Port-Cartier, SRD 1991.
- La gestion du temps : stratégies et tactiques, guide pour une meilleure gestion, Environnement SCN, Sept-Îles, SRD 1991.
- La situation des pêches maritimes au Québec et la relance d'Alpêche, CAE Côte-Nord, 1991.
- Étude de faisabilité pour l'implantation d'une coopérative forestière à Chapais-Chibougamau, Communauté économique régionale Chapais-Chibougamau (CERCC), 1986.
- L'industrie du traitement du bois au Québec : portrait de la situation, Communauté économique régionale Chapais-Chibougamau (CERCC), 1985.
- Profil des PME du secteur primaire du Saguenay-Lac-Saint-Jean, troisième phase de l'enquête auprès des entreprises, UQAC, 1982.

«SECTEUR TOURISME ET LOISIRS»
-------------------------------

- Mémoire sur le plan récréo-touristique du Saguenay-Lac-Saint-Jean, Communauté économique régionale Chapais-Chibougamau (CERCC), 1986.
- Étude préliminaire sur l'orientation du centre de ski alpin Mont-Chalco à Chibougamau, Communauté économique régionale Chapais-Chibougamau (CERCC), 1986.

<b>CONFÉRENCES/COMMUNIQUÉS</b>
--------------------------------

**CHAMBRE DE COMMERCE DE  
CHARLESBOURG**

État de la situation actuelle du marché de la consommation des biens et des services dans la région et prévisions à court terme, 1994.

**CAMPUS NOTRE-DAME-DE-FOY**

Enquêtes et études de marché : une approche adaptée, 1993.

**GROUPEMENT QUÉBÉCOIS  
D'ENTREPRISES (GQE)**

Rédaction d'un communiqué d'affaires traçant le profil et les opinions des membres du GQE à propos de la conjoncture économique et de la gestion des entreprises, 1993.

**CHAMBRES DE COMMERCE DE  
SEPT-ÎLES ET DE PORT-CARTIER**

Entrepreneurship : réflexion sur le concept, 1992.

**COLLÈGE DE SEPT-ÎLES**

Entrepreneurship et développement régional, 1991.

**CENTRE DE L'ÉDUCATION DES  
ADULTES DE CHAPAIS-  
CHIBOUGAMAU**

Comment lancer son entreprise, 1986.

**COLLÈGE DE CHIBOUGAMAU**

Les problèmes de développement économique régional, 1985.

**ASSOCIATION CANADIENNE  
FRANÇAISE POUR L'AVANCEMENT  
DE LA SCIENCE (ACFAS)**

Espace urbain et redéfinition d'une nouvelle territorialité : l'enjeu régional du centre-ville de Chicoutimi, mémoire de maîtrise, 1984.





---

**Compte-rendu des groupes de discussion**  
**charte des services à la clientèle**

**Rapport déposé le 4 janvier 1996**  
**par Claude Rodrigue**  
**Service des communications**  
**Révisé le 18 janvier 1995**

## 1. Mandat

Prétester auprès des clientèles internes et externes la réceptivité, la compréhension, la présentation et le mode de diffusion de la charte des services à la clientèle.

## 2. Indicateurs

### 2.1 Réceptivité de la charte :

- Opinion sur cette initiative;
- Opinion sur l'influence qu'elle aura dans les rapports avec l'organisme;
- Opinion quant à l'utilité;
- Première réaction.

### 2.2 La présentation de la charte :

- Facilité à s'y retrouver;
- Présentation générale.

### 2.3 La compréhension de la charte :

- Clarté du langage;
- Compréhension générale;
- Opinion sur la représentativité du contenu.

### 2.4 La diffusion :

- Version abrégée;
- Opinion sur la nécessité de faire connaître cette charte;
- Opinion sur la façon de la diffuser.

**3. Groupe de discussion - clientèle externe de Québec et Montréal****3.1 Réceptivité de la charte****A) Opinion sur l'initiative**

La charte est globalement perçue comme une excellente initiative et un pas dans la bonne direction pour les ministères et organismes qui veulent améliorer leur service à la clientèle. Les gens ne comprennent pas toutefois pourquoi ils n'ont pas eu accès à un tel document lorsqu'ils ont commencé à cotiser au Régime (cet aspect ressort de façon importante : on cotise mais on en entend jamais parler). Certaines personnes, par contre, ne comprennent pas à quoi servira cette brochure. D'autres y voient simplement un contrat qui met par écrit les engagements de l'organisme. Dans l'ensemble, la charte reçoit un bon accueil et est perçue positivement.

On doit noter aussi la soif d'information des participants. Ils réclament plus d'information sur les régimes de retraite publics et privés.

**B) Opinion sur ce que la charte va changer dans les rapports avec la Régie**

Les participants émettent des commentaires très variés sur cette question. On parle beaucoup de responsabilisation du citoyen face à ses obligations et de l'importance de connaître les engagements de la Régie pour pouvoir savoir à quoi s'attendre lorsqu'on traite avec elle. On dit que la brochure va les stimuler à lire davantage la documentation de la Régie et qu'elle devrait contribuer à réduire le nombre d'appels téléphoniques dans ses bureaux. Quelques inquiétudes sont manifestées quant aux coûts liés à la production de la brochure et à l'avenir du Régime de rentes.

**C) La première réaction des participants sur la charte et leur opinion quant à son utilité**

La première réaction des participants face à la charte est, pour le moins que l'on puisse dire, assez partagée. Elle varie du « Je n'ai pas aimé du tout » et « Je n'ai rien appris » au « épatant, ce n'est pas une rédaction de fonctionnaire » et « Robe contestable mais intérieur savoureux ».

On note également les commentaires suivants concernant la première réaction à cette charte. « Avec tous ces messages, la charte n'est-elle pas un outil de propagande ? », « Quelle est son utilité ? » (elle devrait, selon eux, être mieux expliquée au début du document) et « pourquoi n'y retrouve-t-on pas un exemple permettant de comprendre comment se fait le calcul des prestations et rentes ».

**3. Groupe de discussion - clientèle externe de Québec et Montréal (suite)****3.2 La présentation****A) Présentation générale**

Les opinions sont aussi partagées quant à la présentation de la charte. Certains trouvent qu'elle est savoureuse et adéquate mais d'autres que son visuel n'est pas attirant. Les participants ne s'entendent pas non plus quant au choix des photos. Les opinions varient de « Ca ne me dit rien », « C'est un peu enfantin » à « C'est symbolique, c'est bon » et « Ca donne le goût de la lire ». La majorité des critiques porte toutefois sur le choix des couleurs de la brochure (pas assez éclatant, terne etc.) et sur les pages blanches présentes en trop grand nombre dans le document. On trouve, par contre, la typographie très intéressante et le document assez aéré.

**B) Facilité à s'y retrouver**

On mentionne à ce sujet qu'il devrait y avoir une table des matières dans le document et que les titres de rubrique devraient être plus lisibles. On nous souligne aussi que la trame grise qui avait été disposée en bordure des pages centrales (pour séparer les engagements du reste du document) n'est pas très évidente.

**3.3 La compréhension du document****A) Commentaires généraux**

Voici quelques commentaires généraux qui se rapportent à l'ensemble du document. On trouve d'abord la section des messages trop longue. Les participants nous ont dit « c'est une brochure, pas un livre, coupez donc au plus court ». Certains des participants ajoutent même à propos de cette section qu'ils n'ont pas lu les messages du départ : « les trois premiers messages, c'est de la pub », « c'est répétitif et irritant, un message serait suffisant », etc. On suggère aussi d'apposer la signature des personnes qui livreront des messages. On semble dire aussi que le message de la Ministre est celui qui est le plus important.

On nous suggère aussi d'introduire, au début de la brochure, une page mentionnant le but du document et à la fin de la brochure, une page lexique. On nous mentionne également qu'il y a une erreur quant à l'année de référence de la brochure et qu'aucune coordonnée téléphonique de nos bureaux n'apparaît dans le document.

Les opinions sont partagées quant à la longueur du document. Certaines personnes disent que le document serait mieux plus court et d'autres qu'il doit conserver sa vocation éducative.

**3. Groupe de discussion - clientèle externe de Québec et Montréal (suite)****3.3 La compréhension du document (suite)****A) Commentaires généraux (suite)**

Les participants indiquent que les six engagements de la Régie ne sont pas clairement indiqués dès le début de la section consacrée à ce sujet. Certains des participants se questionnent également sur la pertinence de répéter à chacune des pages « vous êtes en droit de vous attendre à ce que ». On trouve aussi parfois les introductions de chacun des aspects un peu long.

**B) Commentaires particuliers**

**La mission :** La protection des droits des participants aux RCR surprend plusieurs personnes. On pense et on cite immédiatement l'affaire Singer.

Le titre n'est pas assez gros.

**P.9 à 13 :** C'est bon mais on souhaiterait plus de détails. On suggère de fournir la liste des brochures disponibles.

**P.13 :** Nommer les six aspects de service dans la présentation de cette section.

**P.15 :** L'engagement 1 ne donne pas assez de garanties sur le financement du régime.

Les expressions surveillance sélective et régime complémentaire de retraite qui sont utilisées dans l'engagement 3 ne sont pas bien comprises.

**P.25** L'engagement général portant sur l'accessibilité peut créer une certaine confusion. L'expression « peu importe votre lieu de résidence ou votre état de santé » pourrait signifier, pour certains, partout au monde ou à domicile.

**P.27** Les participants ne comprennent pas la pertinence des engagements futurs.

**P.29** On souligne qu'il y a répétition lorsque l'on parle des droits de recours.

**3. Groupe de discussion - clientèle externe de Québec et Montréal(suite)****3.4 Version abrégée et diffusion**

On suggère de faire connaître la charte par une campagne publicitaire à la télévision et de la diffuser avec le rapport d'impôt. On pense qu'elle pourrait être disponible aussi dans les bureaux du gouvernement et dans les caisses populaires.

Les participants mentionnent que la version abrégée pourrait être une bonne chose mais craignent qu'elle n'explique pas aussi bien les services que la version qu'ils ont entre les mains. On trouve quand même que le volume et le format de la version complète sont adéquats.

**4. Groupe de discussion - clientèle interne de Québec et Montréal****4.1 Réceptivité de la charte****A) Opinion sur l'initiative**

L'initiative est généralement bien accueillie par les employés quoique jugée un peu audacieuse (du point de vue des engagements précis) pour un organisme qui vit un contexte de restructuration. Certain se sont dits surpris que la charte soit déjà prête (en référence aux ateliers de normes qui se sont déroulés récemment), d'autres que c'était rassurant pour les clients de pouvoir en disposer. Les inquiétudes manifestées tournent surtout autour du rodage des engagements.

**B) Opinion sur ce que la charte va changer dans les rapports avec la Régie**

Plusieurs inquiétudes ont été manifestées par les participants quant à la possibilité que les clients se servent de cet outil pour se plaindre, pour mettre plus de pression ou carrément pour se défouler. On croit aussi que la charte pourrait susciter beaucoup d'appels et qu'elle créera des attentes. On croit que le document est trop poussé pour notre clientèle.

On demande à la direction d'appuyer le personnel de première ligne (entre autres avec des outils technologiques adéquats) pour qu'il puisse réaliser les engagements. Les personnes présentes ont aussi dit que la charte servira à conscientiser le client à ses droits et à concrétiser notre engagement auprès de lui.

#### 4. Groupe de discussion - clientèle interne de Québec et de Montréal (suite)

- C) La première réaction des participants sur la charte et leur opinion quant à son utilité

La première réaction des employés envers la charte est plutôt négative. On s'inquiète des délais qui sont précisés dans la brochure, de l'absence d'engagement sur la rente d'invalidité et de l'audace de l'ensemble du document. On mentionne de nouveau que la partie des messages est trop longue et que l'on devrait ajouter une table des matières.

La réaction des gens de Montréal est encore plus critique. Le texte est jugé lourd, mal rédigé et mal structuré. On suggère de le rédiger comme un rapport soit, de placer les choses essentielles au début et le reste en annexe. Des propos tels que : « Les 15 premières pages sont inutiles, le début doit être plus percutant ». « Ca ne se suit pas, c'est du jargon administratif de professionnels, la clarté ce n'est pas le point fort de la charte. » « C'est pas une charte, c'est des normes, ils (les concepteurs) n'ont pas vraiment travaillé fort » dénotent, pour le moins que l'on puisse dire, une perception plutôt négative face à la charte. On se demande aussi, par ailleurs, si la Régie n'en donne pas plus que le client en demande dans cette charte.

##### 4.2 La présentation

- A) Présentation générale

Les participants mentionnent, à Québec et à Montréal, que les titres des rubriques comportent certaines erreurs (les messages entre autres) et que les pictogrammes de haut de page ne sont pas lisibles. On aimerait aussi que chaque aspect de service entre sur une page.

À Québec, on trouve la typographie correcte, le document un peu volumineux et qu'il y a trop de perte d'espace. On nous dit que son format est adéquat en largeur mais un peu grand en hauteur. On voudrait que le titre du document (Charte) soit plus petit et que le nom de la Régie soit plus grand ou plus visible.

Les participants de Montréal ont une fois de plus été très sévères dans leurs critiques. Ils nous ont fait part entre autres des opinions suivantes : « C'est quoi la grosse mouche écrasée dans le haut de la page? ». « La typo et les photos sont laides, la brochure est trop volumineuse et sa présentation est lourde ». « Le format et le volume vont faire que ça va coûter cher, etc. ». Ces remarques parlent d'elles-mêmes sur l'état d'âme de nos collègues Montréalais quant au projet de charte.

**4. Groupe de discussion - clientèle interne de Québec et de Montréal (suite)****4.2 La présentation (suite)****B) Facilité à s'y retrouver**

Certains participants suggèrent, pour faciliter la lecture du document, que la présentation de la section des engagements soit différente des autres et que l'on numérote chacun des grands engagements. On propose aussi de présenter ces engagements au début du document et d'y intégrer une table des matières. On note aussi que la trame grise en bordure de la brochure (dans la section engagement) n'avait pas été remarquée par les participants. Une personne suggère qu'on mette plutôt un onglet.

**4.3 La compréhension du document****A) Commentaires généraux**

Les participants notent, à l'instar des clients, qu'il y a certaines répétitions quant aux droits de recours (P.16 et 29) et au sujet du Commissaire aux services (P.7 et 30). On mentionne également que la distinction entre la section des engagements actuels et celle des engagements futurs n'est pas évidente. On trouve que les titres de la section des engagement se ressemblent beaucoup et que le mot service revient souvent. On suggère de mettre comme titre «fiabilité, facilité, etc.». Certains pensent que le document devrait se limiter à une seule page et qu'il ne devrait publier que des engagements généraux, courts et précis. Les participants mentionnent aussi qu'il devrait y avoir plus de points sur les autres rentes (autres que la rente de retraite) et qu'il devrait y avoir un engagement sur la justification des décisions.

**B) Commentaires particuliers**

P. 1 : Le mot charte n'est pas évident et un peu rigide.

P.5 : Dans la phrase : ...une relation de confiance s'est ainsi tissée au fil des années entre les citoyens et nous de la Régie, on trouve que le nous fait drôle et qu'il manque quelque chose.

L'expression l'hiver dernier devrait être précisée.

L'ordre du masculin et du féminin n'est pas toujours respecté.



#### 4. Groupe de discussion - clientèle interne de Québec et de Montréal (suite)

##### 4.3 La compréhension du document (suite)

##### B) Commentaires particuliers (suite)

P.15 : Premier engagement particulier : on s'interroge sur la possibilité de réaliser cet engagement (financement du régime, transmission des bonnes données par le ministère du revenu ?).

Prévenir les erreurs voudrait dire, selon les participants, que l'on fait des erreurs (engagement 2).

L'expression surveillance sélective n'est pas claire (engagement 3).

P. 16 On trouve que la section des engagements sur les droits de recours n'ajoutent pas une grande valeur au document (on devrait également dire que les recours devant la C.A.S. sont longs).

P.17 : Le personnel ne veut pas que l'on mette le mot *conseille* dans l'engagement 1, de peur de se faire faire des reproches par la clientèle s'ils donnent de mauvais conseils. On nous dit qu'avec les informations et les outils dont dispose le personnel, il est parfois difficile de conseiller les clients.

On se questionne sur le réalisme des engagements 2 et 3.

P.18 On se questionne quant à savoir si la Régie est prête à publier l'engagement 2 de cette page.

P.19 On nous souligne que dans le paragraphe d'introduction, on dit ne pas traiter les gens comme de simple numéro, mais on installe un système de numéro à l'accueil.

On enlèverait le mot chaleureux de l'engagement général.

P.21 : L'engagement 1 pose un problème en raison de l'état de participation.

P.22 : L'engagement 2 n'est pas de l'acquis (sensibilise à la nécessité de se constituer un revenu adéquat).

L'engagement sur le relevé de participation ne serait vrai, selon les participants, qu'à 51 %.

P.24 : L'engagement 5 risque d'inciter les gens à se présenter dans nos bureaux.

**4. Groupe de discussion - clientèle interne de Québec et de Montréal (suite)****4.3 La compréhension du document (suite)****B) Commentaires particuliers (suite)**

P.25 : Les engagements 3 et 4 provoquent beaucoup de réticences et ne seront atteignables que si les conditions sont idéales.

P.26 : Nommer les points de distribution à l'engagement 2.

P.28 : 1er paragraphe, 4e ligne, un deux points est seul au début de la ligne.

On trouve qu'une consultation au deux ans c'est beaucoup.

Les participants pensent que la Régie devra être prudente avant de publier des engagements précis quant aux délais.

P.30 : Donner les numéros de téléphone du Commissaire et du Protecteur.

**4.4 Version abrégée et diffusion**

Les personnes présentes sont en faveur d'une version abrégée et que cette dernière soit diffusée dans les différents points de distribution de la Régie mais après le PRIR. On suggère de garder la version longue pour nos centres de service à la clientèle.

**5. Recommandations**

5.1 Introduire la brochure avec un préambule en donnant précisément le but du document.

5.2 Ajouter une table des matières et un court lexique au document.

5.3 Ajouter la liste des brochures disponibles à la Régie.

5.4 Ajouter la liste des bureaux de la Régie avec leurs coordonnées.

5.5 Enlever deux des trois messages. Faire plutôt un message conjoint de Mme Blackburn et de M. Legault.

5.6 Mieux distinguer la section des nouveaux engagements par rapport aux à celle des engagements actuels.

**5. Recommandations (suite)**

- 5.7 Corriger les coquilles soulignées dans le rapport sur les groupes de discussion.
- 5.8 Revoir les photos (à tous le moins certaines) de façon à ce qu'elles illustrent davantage les aspects de service.
- 5.9 Choisir des couleurs plus vivantes pour la couverture.
- 5.10 Grossir les titres de la page 10 et 11.
- 5.11 Ajouter, à la page 13, le nom des six aspects de service qui seront présentés dans les pages suivantes.
- 5.12 Pour la section des engagements débutant à la page 14 (chaque aspect doit débiter sur la page de droite), assurer visuellement une plus grande clarté si les débordements d'un aspect sur la page de gauche ne peuvent être évités. Par exemple, ne plus centrer les photos.
- 5.13 Modifier l'engagement général sur l'accessibilité en tenant compte des commentaires formulés sur le sujet dans le rapport.
- 5.14 Numérotter les six aspects de service (les titres ex. : 1. Facilité, 2. Fiabilité) et veiller à ce que la trame soit plus évidente et utile.
- 5.15 Supprimer les répétitions relatives aux droits de recours.
- 5.16 Améliorer la clarté du pictogramme de haut de page et corriger les titres de rubrique erronés.
- 5.17 Revoir la formulation de l'énoncé 1 de la page 17 de façon à éliminer le mot conseille.
- 5.18 Revoir la formulation des énoncés 2 et 3 de la page 22 et vérifier si la Régie peut effectivement s'engager sur le sujet (voir commentaires p.9).
- 5.19 Revoir la formulation de l'énoncé 1 de la page 21 et vérifier si la Régie peut effectivement s'engager sur le sujet (voir commentaires p.9).

■ QUÉBEC  
167, route de l'Église  
Bureau 300  
Sainte-Foy, Québec  
G1R 3A4  
Téléphone  
(418) 653-8225  
Télécopieur  
(418) 653-4669



■ MONTRÉAL  
1180, rue Drummond  
Bureau 600  
Montréal (Québec)  
H3C 2H7  
Téléphone  
(514) 879-9825  
Télécopieur  
(514) 879-4669

Sainte-Foy, le 7 décembre 1995

Objet : Groupe de discussion

Madame,  
Monsieur,

La présente a pour but de confirmer votre participation à un groupe de discussion qui aura lieu lundi le 11 décembre à 19 h chez :

**SOM Inc.**  
969, route de l'Église  
bureau 300  
Sainte-Foy (Québec)  
Téléphone : 653-8225

**(Stationnement gratuit à l'arrière de l'édifice, rue Malnguy)**

Tel qu'il a été entendu, le groupe vise à recueillir vos impressions générales à l'endroit du document ci-joint et traitant des services à la clientèle offerts par la Régie des rentes du Québec. Votre participation est importante et une place vous est réservée. Le groupe de discussion sera d'une durée approximative d'une heure trente et une somme de 35 \$ vous sera remise en argent pour votre collaboration.

Dans l'attente de vous rencontrer comme convenu, veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Lyse Fortier  
Adjointe aux opérations

LF/11

**GUIDE DE DISCUSSION SUR LA  
CHARTRE DES SERVICES À LA CLIENTÈLE  
DE LA RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**

**QE-393-95**

**SOM Inc.**

**Décembre 1995**

---

**1. INTRODUCTION**

Présentation de l'animateur et de la firme de recherche

But de la rencontre et objectifs de la discussion

Modalités de déroulement (règles du jeu)

Présence d'observateurs et microphones (enregistrement)

Tour de table avec les participants (noms, etc.)

**Note : vérifier si les participants se sont bien «préparés» à la rencontre  
(lecture du document expédié)**

- \* Mentionner que la «Charte des services à la clientèle de la Régie des rentes» a été réalisée à la suite d'une consultation massive où, par sondage, les aspects les plus importants du service à la clientèle ont pu être identifiés.

**15 min.**

**2. DISCUSSION GÉNÉRALE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE À LA RÉGIE**

La Régie désire présenter au public ses engagements en matière de service à la clientèle.

- Que pensez-vous de cette initiative?
- Croyez-vous que cela changera quelque chose dans vos rapports avec la Régie?
- Croyez-vous que cela pourra être utile? Comment?

**5 min.**

**3. ÉVALUATION GÉNÉRALE DU DOCUMENT ET DE SA PRÉSENTATION**

- Quelle a été votre première réaction lorsque vous avez reçu le document?
- Trouvez-vous qu'il est facile à consulter (facile de s'y retrouver)?
- Que pensez-vous de la présentation générale du document (format, caractère d'écriture/lisibilité, message d'introduction et la RRQ d'un seul coup d'oeil)

- Le service à la clientèle : une priorité pour le gouvernement du Québec (p. 3)
- Message du président «Vous êtes au centre de nos préoccupations!» (p. 5)
- Message du commissaire au service «Protéger vos droits» (p. 7)
- Notre mission et nos services (p. 9)
- Notre clientèle (p. 9)
- Notre rôle dans l'économie du Québec (p. 10)
- Nos échanges avec vous (p. 10 et 11)

15 min.

**4. LES ENGAGEMENTS DE LA RÉGIE (Langage utilisé, compréhension, clarté, etc.)**

- On parle de fiabilité, de facilité, de courtoisie, d'information adéquate, de gestion efficace et d'accessibilité aux services. Voilà les six principaux engagements que la Régie prend envers vous. Ce contenu de la Charte est-il significatif pour vous?
- Aviez-vous remarqué la trame grise au centre du document?

**Quelle est votre impression générale (compréhension) envers les engagements suivants :**

- 4.1 : Vous fournir des services fiables, équitables et confidentiels (p.15)
- 4.2 : Vous simplifier l'exercice de vos droits et à faciliter vos rapports avec elle (p. 17)
- 4.3 : Vous accueillir de façon courtoise et chaleureuse et à vous accorder toute l'attention et la compréhension que votre situation peut exiger (p. 19)
- 4.4 : Mettre à votre disposition toute l'information dont vous avez besoin pour prendre vos décisions, exercer pleinement vos droits et assumer vos responsabilités (p. 21)
- 4.5 : Gérer efficacement ses programmes et services, à continuer de réduire ses coûts d'administration et à vous fournir, en tout temps, l'aide d'employés compétents (p. 23)
- 4.6 : Vous garantir l'accessibilité à ses services, peu importe votre état de santé ou votre lieu de résidence (p. 25)
  - De façon générale, y a-t-il des éléments qui sont moins clairs, qui devraient être mieux expliqués, modifiés, éliminés, etc.?
  - Croyez-vous que les six engagements de la Régie constituent une forme de garantie pour vous? Qu'ils pourront vous permettre de revendiquer de meilleurs services à l'avenir?
  - À titre de clients de la Régie, vous reconnaissez-vous dans les six aspects du service (engagements) qui sont présentés comme des priorités pour les clients?

40 min.

**5. QU'ÊTES-VOUS EN DROIT D'ATTENDRE DE PLUS DE NOUS  
(Compréhension, clarté, pertinence, ...)? (P. 27)**

- Que nous prenions de nouveaux engagements à votre égard?  
(p. 27)
- Que nous précisions davantage nos engagements? (p. 28)
- Que nous vous consultations régulièrement? (p. 28)
- Que nous facilitions l'exercice de vos droits et recours? (p. 29)
- Que nous tenions compte de vos opinions sur nos services? (p. 30)

Croyez-vous que ce serait une bonne idée de faire une version abrégée de ce document?

10 min.

**6. OPINION QUANT AU MODE DE DIFFUSION SOUHAITÉ**

- À votre avis, que devrait faire la Régie des rentes pour faire connaître sa charte à ses clients?
- Aimeriez-vous recevoir la charte chez vous? En version complète ou abrégée?
- Croyez-vous qu'il serait suffisant pour la Régie de diffuser sa charte dans tous ses points de service et dans les institutions financières?

5 min.

**7. RETOUR AVEC LES OBSERVATEURS ET MOT DE REMERCIEMENT**

10 min.



## ***Charte des services à la clientèle de la Régie des rentes du Québec***

**GUIDE POUR LA CLIENTÈLE EXTERNE  
REMIS À LA FIRME DE SONDAGE POUR ÉLABORATION DU  
QUESTIONNAIRE.**

### **Recrutement des participants (2 groupes)**

M. et Mme toute le monde mais qui connaissent de façon générale la Régie des rentes et ses services ou les lois qu'elle administre. Il peut donc s'agir autant de cotisants que de bénéficiaires, d'hommes ou de femmes.

De préférence, les participants devraient être âgés de 25 ans et plus et 75% du groupe âgé de plus de 40 ans.

Nous désirons sonder l'opinion des résidants de Québec et de Montréal.

### **Introduction**

Expliquer aux participants le but de la discussion et les règles de base quant au caractère de confidentialité qui prévaudra.

Expliquer que la *Charte des services à la clientèle de la Régie des rentes* a été réalisée à la suite d'une consultation massive où, par sondage, les six aspects du service qui sont les plus importants pour notre clientèle ont pu être identifiés.

### **Mise en situation / Discussion générale sur le service à la clientèle au gouvernement**

-Pensez-vous que le service à la clientèle est une priorité pour la Régie des rentes?

- Croyez-vous qu'il y a eu des changements dans ce domaine au cours des dernières années (améliorations - détériorations) ?

- La Régie des rentes désire présenter au public ses engagements en matière de service à la clientèle - un peu à l'image des entreprises privées.

- Que pensez-vous de cette initiative ?

- Croyez-vous que cela changera quelque chose dans vos rapports avec l'organisme?

- Croyez-vous que cela pourra vous être utile et comment ?

### **Évaluation générale du document et de sa présentation**

Avez-vous lu le document en entier ? (oui, non, si non, pourquoi?)

Quelle a été votre première réaction ? (positive, négative, en quel sens?)

Trouvez-vous qu'il est facile ou difficile de s'y retrouver ? (facile de consultation)

Que pensez-vous de la présentation du document ? (visuel attirant, rebutant, gouvernemental ?)

Croyez-vous que ce serait une bonne idée de faire une version abrégée de ce document? (oui ou non, pourquoi ?)

### **Clarté du texte, des énoncés**

Par rapport aux engagements qu'on y retrouve :

Les comprenez-vous bien ?

Le langage utilisé est-il suffisamment clair ?

Y a-t-il des éléments qui sont moins clairs, qui devraient être mieux expliqués, modifiés, enlevés ?

Trouvez-vous que les engagements constituent une forme de garantie pour vous? Qu'ils pourront vous permettre de revendiquer de meilleurs services à l'avenir ?

On parle de courtoisie, de responsabilisation, d'accessibilité des services, etc. Est-ce que ce contenu de la charte est significatif pour vous ? (Vous reconnaissez-vous dans les six aspects du service qui sont présentés comme des priorités pour nos clients et pourquoi? )

### **Opinion quant au mode de diffusion souhaité**

Que pensez-vous que la Régie des rentes devrait faire pour faire connaître sa charte à ses clients ?

Aimeriez-vous recevoir la charte chez-vous ?

En version complète ou abrégée ?

Croyez-vous qu'il serait suffisant pour la Régie de diffuser sa charte dans tous ses points de service et dans les organismes financiers ?

Préparé par : Andrée LeBrun - Service des communications - le 8 décembre 1995

**OFFRE DE SERVICE POUR LA TENUE  
DE GROUPES DE DISCUSSION**

**Présentée à la Régie des rentes du Québec**

**SOM inc.**

**Janvier 1996**

***SOM inc.***

969, route de l'Église, bur. 300

Sainte-Foy (Québec)

G1V 3V4

Téléphone : (418) 653-8225

Télécopieur : (418) 653-4896

1180 rue Drummond, bur. 620

Montréal (Québec)

H3G 2S1

Téléphone : (514) 878-9825

Télécopieur : (514) 878-9689

Le contenu de ce document demeure la propriété exclusive de SOM tant et aussi longtemps qu'il n'a pas été inclus dans une entente contractuelle.

## **1. MÉTHODOLOGIE**

Tel qu'il est identifié à l'appel d'offres initiale, SOM propose la tenue de deux groupes de discussion (focus groups) auprès de francophones afin de tester la compréhension du Relevé de participation de la clientèle cotisante à la Régie des rentes du Québec. Nous vous présentons donc ci-après, en détail, comment la démarche sera utilisée dans le cadre de cette recherche.

### **1.1 Les participants**

Deux groupes de discussion seront tenus dans le cadre de cette recherche et seront composés d'un maximum de dix participants francophones chacun. Ces rencontres auront lieu à nos bureaux de Québec et de Montréal à raison d'un groupe de discussion par ville identifiée. Le groupe de Québec se tiendra le 30 janvier 1996 à 19 heures et celui de Montréal le lendemain, soit le 31 janvier, également à 19 heures.

La composition des groupes tiendra compte de l'âge et du sexe des participants alors que l'un des deux groupes sera composé de personnes âgées de 59 ans et six mois à 64 ans et cinq mois alors que l'autre sera composé de personnes de 64 ans et six mois et plus. La documentation à tester (Relevé de participation et dépliant) sera transmise une semaine avant la tenue des rencontres. De plus, les participants se verront confirmer par courrier leur participation au groupe et seront rappelés la veille de sa tenue afin d'éviter toute confusion.

### **1.2 Préparation logistique**

Pour les groupes de discussion, 11 participants seront recrutés par SOM de façon à en obtenir 10 pour chacun des groupes. Évidemment, les groupes seront tenus dans une salle spécialement aménagée pour la réalisation de ces discussions.

### **1.3 Cadre d'animation et animation**

Les deux groupes seront animés par M. Sylvain Roy qui agira également à titre de chargé de projet dans le cadre de ce mandat. L'expérience de ce dernier (voir Curriculum Vitae en annexe) garantit le succès de cette mission. SOM verra d'abord à réviser et adapter le guide d'entrevue déjà fourni et à le soumettre à la Régie pour approbation finale.

Les requérants pourront évidemment assister à titre d'observateurs à la réalisation des groupes à partir d'une salle d'observation isolée de la salle de discussion par un miroir sans tain. Une bande d'enregistrement de chacun des groupes sera remis à la Régie à la fin du projet. Les groupes auront une durée approximative d'une heure trente chacun.

### **1.4 Documents à remettre**

Tel que discuté, aucune analyse de contenu ne sera faite par SOM. En fait, nous remettrons à la Régie les bandes d'enregistrement, les listes des participants (deux groupes) et le guide de discussion.

## 2. EXPÉRIENCE DE SOM ET DU CHARGÉ DE PROJET

SOM n'est évidemment pas à ses premières armes en matière d'études qualitatives. Parmi les principales études réalisées par focus groups, par le chargé de ce projet au cours de la dernière année, mentionnons :

- Perception des bénéficiaires et des cotisants à l'endroit de la «Charte des services à la clientèle» de la Régie des rentes du Québec, groupes de discussion (2), SOM 1995.
- Attentes et perceptions des visiteurs et des non-visiteurs de l'Exposition provinciale de Québec, groupes de discussion (2), SOM 1995.
- Étude qualitative auprès de producteurs agricoles et portant sur le programme des Grandes cultures selon le système collectif (GCC), groupes de discussion (4), Régie des assurances agricoles du Québec (RAAQ), SOM 1995.
- Enquête de satisfaction des clientèles dans le cadre de l'évaluation du Service de l'approvisionnement et du Service de reprographie de l'Université Laval, Vice-rectorat exécutif, groupes de discussion (4), SOM 1995.
- Évaluation du Service de sécurité et de prévention de l'Université Laval, Vice-rectorat exécutif, groupes de discussion et étude quantitative (4), SOM 1995.
- Perceptions des gens face au «Relevé de participation au Régime des rentes du Québec» de la Régie des rentes du Québec, groupe de discussion (1), SOM 1995.
- Perceptions et opinions des investisseurs face au relevé trimestriel «État de portefeuille» du Trust Prêt et Revenu, groupes de discussion (2), SOM 1995.
- Besoins essentiels des ménages à faibles revenus, ministère de la Sécurité du revenu, groupes de discussion (8), SOM 1994.

Bref, les quelques études que nous venons d'énumérer démontrent que le chargé de projet possède toutes les qualifications et l'expérience nécessaire pour répondre à vos besoins spécifiques dans le cadre de cette mission.

### 3. ÉCHÉANCIER

L'échéancier proposé pour la réalisation de ce mandat se présente de la façon suivante :

- Travaux préliminaires (recrutement, révision du guide, etc.) 12 au 19 janvier 1996
- Acheminement de la documentation par messenger 22 janvier 1996
- Tenue des groupes de discussion (2) Québec : 30 janvier 1996  
Montréal : 31 janvier 1996
- Remise des documents (enregistrement, questionnaires, listes, etc) 31 janvier 1996



#### 4. BUDGET ET MODALITÉS

Le budget nécessaire pour la tenue des deux groupes de discussion est le suivant :

• Recrutement des participants (22)	660 \$
• Arrhes aux participants (35 \$/participant)	700 \$
• Services techniques (salles, accueil, enregistrement, etc.)	480 \$
• Services professionnels (révision du guide, animation, envoi des documents, secrétariat, etc.)	<u>795 \$</u>
<b>TOTAL :</b>	<b>2 635 \$</b>

- Les travaux sont facturables entièrement à la remise des documents.
- Les factures sont payables dans les 30 jours. Les soldes en souffrance portent intérêt au taux de 1,5 % par mois (18 % par année).
- SOM s'engage à la plus stricte confidentialité concernant les données recueillies ou les autres informations mises à sa disposition dans le cadre de ce mandat et à n'utiliser cette information à nulle autre fin que la réalisation des travaux requis par la Régie des rentes du Québec.
- SOM cède au requérant ses droits d'auteur sur les rapports et autres documents produits dans le cadre de ce mandat.

**GUIDE DE DISCUSSION**  
**Plan de diffusion du Relevé de participation**  
**Québec**

- 1- Mot de bienvenue et présentation de l'animateur 5 minutes
  - Explication des objectifs visés par la discussion
  - Détails sur le déroulement du test de compréhension et mention de la présence d'observateurs et du fait que tous les propos seront enregistrés.
  - Présentation individuelle des participants.
  
- 2- Réaction des participants qui ont reçu ces documents 15 minutes  
sans les avoir demandés.
  - Envoi utile, nécessaire ?
  - Trop forte incitation à prendre leur retraite ?
  - La Régie ne possède pas toujours le code de langue des cotisants dans ses fichiers, aussi une phrase en anglais pourra être inscrite dans le bas de la lettre de présentation, si tel est le cas, vérifier la réaction des clients.
  - Commentaires, suggestions.
  - L'animateur pourra mentionner qu'un sondage effectué en 1993 a démontré que près de 25 % des personnes interrogées ne savaient pas qu'il fallait présenter une demande à la Régie pour recevoir une rente.
  
- 3- Appréciation du contenant (Relevé, formule et dépliant) 10 minutes
  - Format
  - Lisibilité
  - Présentation

- Visuel
  - Concept graphique
- 
- Lettre de présentation
  - La demande de correction
  - L'État de la participation
  - L'Estimation des prestations
  - La formule de demande de rente de retraite
  - Le dépliant joint aux 64 ans et six mois et plus : Prêt pour la retraite ?

#### 4- Appréciation du contenu (information véhiculée)

45 minutes

##### *Relevé de participation*

- Lettre de présentation
  - Les messages d'introduction en particulier qui ont été élaborés spécifiquement pour le plan de diffusion.
- Brève vérification des autres sections du relevé de participation puisque leur compréhension a déjà été testée.

##### *Formule de demande de rente de retraite*

- Est-elle facile à comprendre, simple à remplir ? Vérifier si les différentes questions sont bien comprises :
  - Les informations nominatives (nom, prénom, NAS, adresse, numéros de téléphone, état civil, date de naissance.)
  - Début de la rente
  - Si vous avez moins de 65 ans.
  - Participation à un régime de sécurité sociale dans un autre pays.
  - Le fait d'avoir reçu des allocations familiales
  - Paiement de la rente par dépôt direct
  - Déclaration et signature

*Dépliant d'accompagnement*

(Mentionner qu'il y a une coquille *corres-pondent*)

Vérifier la compréhension des différentes sections :

- Introduction - La rente de retraite
- Le calcul de votre rente de retraite
- Votre demande de rente de retraite
- Travail à l'extérieur du Canada
- Autres organismes
- Le Régime de rentes du Québec
- L'état de votre participation
- Tableau des gains de travail
- Accès aux documents des organismes publics

**GUIDE DE DISCUSSION**  
**Plan de diffusion du Relevé de participation**  
**Montréal**

- 1- Mot de bienvenue et présentation de l'animateur 5 minutes
  - Explication des objectifs visés par la discussion
  - Détails sur le déroulement du test de compréhension et mention de la présence d'observateurs et du fait que tous les propos seront enregistrés.
  - Présentation individuelle des participants.
  
- 2- Réaction des participants qui ont reçu ces documents 15 minutes  
sans les avoir demandés.
  - Envoi utile, nécessaire ?
  - Trop forte incitation à prendre leur retraite ?
  - La Régie ne possède pas toujours le code de langue des cotisants dans ses fichiers, aussi une phrase en anglais pourra être inscrite dans le bas de la lettre de présentation, si tel est le cas, vérifier la réaction des clients.
  - Commentaires, suggestions.
  - L'animateur pourra mentionner qu'un sondage effectué en 1993 a démontré que près de 25 % des personnes interrogées ne savaient pas qu'il fallait présenter une demande à la Régie pour recevoir une rente.
  
- 3- Appréciation du contenant (Relevé et dépliant) 10 minutes
  - Format
  - Lisibilité
  - Présentation

- Visuel
  - Concept graphique
- Lettre de présentation
  - La demande de correction
  - L'État de la participation
  - L'Estimation des prestations
  - Le dépliant d'accompagnement joint aux moins de 64 ans et six mois :  
Pour mieux comprendre le relevé de participation.

#### 4- Appréciation du contenu (information véhiculée)

45 minutes

##### *Relevé de participation*

- Lettre de présentation
  - Les messages d'introduction en particulier qui ont été élaborés spécifiquement pour le plan de diffusion.
- Brève vérification des autres sections du relevé de participation puisque leur compréhension a déjà été testée.

##### *Dépliant d'accompagnement*

Vérifier la compréhension des différentes sections :

- La protection que vous offre le RRQ
- L'état de votre participation
- L'estimation des prestations
- La rente de retraite
- Les prestations de survivants
- Les prestations d'invalidité
- Deux rentes peuvent-elles être payées en même temps ?
- Tableau des gains de travail

**RAPPORT SUR LE TEST DE COMPRÉHENSION  
DU PLAN DE DIFFUSION DU  
RELEVÉ DE PARTICIPATION**

Service des communications

Produit par : Renée Jobin

Le 7 février 1996

## INTRODUCTION

Deux groupes de discussion ont été organisés à Québec et à Montréal pour tester la compréhension de l'ensemble de la documentation, relevé, dépliant et formule de demande de rente de retraite, qui est jointe à l'envoi du relevé de participation dans le cadre de la diffusion aux 59 ans et six mois et plus. La réaction des clients qui ont reçu ces documents sans les avoir demandés a également été vérifiée.

En collaboration avec la firme de sondage SOM, deux groupes de sept personnes composés d'hommes et de femmes ont été constitués. Les participants du groupe de Québec étaient âgés de 64 ans et six mois tandis que ceux du groupe de Montréal étaient âgés de 59 ans et six mois. Ces cotisants faisaient partie de la sélection mensuelle de janvier 1996, ils avaient donc reçu leurs documents environ deux semaines avant la tenue des rencontres.

Malgré le nombre restreint de personnes, les commentaires recueillis se sont révélés pertinents et intéressants et permettront d'améliorer la documentation transmise, surtout la formule de demande de rente de retraite et le dépliant joint à l'envoi pour les 64 ans et six mois et plus. Le présent rapport fait donc état des principales remarques formulées selon les différentes sections, lettre de présentation avec les messages spécifiques élaborés selon le groupe d'âge visé, formule de correction, état de votre participation, estimation des prestations, dépliant explicatif qui est différent selon l'âge de la clientèle visée et formule de demande de rente de retraite. Différentes solutions y sont également proposées mais devront recevoir l'assentiment des personnes concernées avant d'être réalisées.



# RÉACTION DES PARTICIPANTS QUI ONT REÇU CES DOCUMENTS SANS LES AVOIR DEMANDÉS

Utilité de l'envoi	Réactions des participants	Commentaires
	<p>«On en reçoit trop mais c'est très utile et pertinent, c'est une bonne initiative de la Régie des rentes».</p> <p>«J'ai vraiment apprécié recevoir tout cela sans avoir à faire la demande, je me préparais d'ailleurs à y aller et ce n'est pas toujours facile de se déplacer.»</p> <p>«On aura pas besoin d'appeler, cela évite des démarches inutiles».</p> <p>«J'aime que la Régie prenne les devants, le Fédéral devrait faire la même chose».</p> <p>«Je ne savais pas que j'y avais droit, même si les montants ne sont pas élevés, j'apprécie».</p>	<p>Les commentaires justifient amplement la démarche entreprise par la Régie.</p> <p>Facilite vraiment l'exercice des droits.</p> <p>Un bon point pour la Régie.</p> <p>L'envoi du relevé est plus que pertinent pour les femmes qui ignorent souvent qu'elles ont droit à une rente car elles ont eu de faibles revenus.</p>
Est-ce qu'on incite trop à la retraite ?	<p>«Non. C'est très clair que si vous gagnez plus que le montant inscrit, vous n'y avez pas droit».</p> <p>«Non. Cela nous fait réaliser qu'il est peut-être temps de la demander».</p> <p>«Au contraire, j'ai même été étonné de voir que j'aurais pu faire la demande avant, ai-je perdu des sommes ?</p>	<p>On semble avoir bien compris qu'avant 65 ans, les revenus ne doivent pas dépasser le maximum permis.</p> <p>L'envoi du relevé semble aider à prendre les décisions.</p> <p>Et la Régie aurait sans doute dû entreprendre ces actions plus tôt.</p>

APPRÉCIATION DU «CONTENANT»

Section	Réactions des participants	Solutions proposées
Commentaires généraux	<p>«La lisibilité, c'est parfait, on voit tout de suite».</p> <p>«C'est clair et bien présenté».</p> <p>«C'est bien beau, mais cela doit coûter cher, la couleur, les personnages et qu'est-ce que cela donne ? On pourrait tout imprimer sur du papier blanc, dans le fond ce sont les chiffres qui nous intéressent».</p> <p>«S'ils ne mettaient pas autant d'argent sur le papier, ils pourraient le mettre sur nos chèques».</p> <p>«Je ne suis pas d'accord, je trouve que tout s'harmonise très bien».</p>	<p>La conception et l'impression des différents documents ont été entièrement réalisées par des ressources internes, les coûts sont donc loin d'être exorbitants.</p> <p>Par ailleurs, l'utilisation d'un concept graphique accrocheur permet d'attirer l'attention. Les documents ont ainsi moins de chance de se retrouver à la poubelle sans avoir été lus.</p>

**APPRÉCIATION DU «CONTENANT»  
(suite)**

<b>Section</b>	<b>Réactions des participants</b>	<b>Solutions proposées</b>
<i>Le dépliant : Pour mieux comprendre (59 ans et six mois)</i>	«Sur la page couverture, c'est de la répétition de mettre les tableaux».  «Puis, les chiffres des tableaux sont bien trop petits, on ne peut pas les lire».	L'illustration qui apparaît sur la couverture du dépliant se veut une réplique parfaite du relevé afin de démontrer que les deux documents sont intimement liés et ainsi inciter la clientèle à les lire attentivement.
<i>Le dépliant : Prêt pour la retraite ? (64 ans et six mois et plus)</i>	«Ça fait Hydro-Québec, l'ampoule».  «Moi je le trouve bien, surtout qu'il n'est pas trop long donc plus accessible».	Une seule personne n'a pas semblé apprécié le concept graphique. Lorsque cette personne a pris connaissance du contenu du dépliant, il a compris le lien avec l'ampoule. Voir à cet effet son commentaire en page 15.

APPRECIATION DU CONTENU

Section	Commentaires	Solutions proposées
<i>Lettre de présentation</i>	<p>«Elle est très claire, complète et facile à comprendre. L'essentiel est là, il n'y a rien de superflu.»</p> <p>«On n'a pas à réfléchir pour comprendre, c'est facile».</p> <p>«Le français est impeccable».</p> <p>«C'est curieux qu'on inscrive la date de naissance, ce n'est pas grave, mais curieux. Ils savent notre âge. La date est inscrite sur toutes les pages, ils pourraient l'enlever de la lettre».</p>	<p>Si la date de naissance est inscrite sur chacune des pages du document, c'est pour faciliter le travail à l'interne en s'assurant que toutes les pages sont adressées à la même personne.</p> <p>Il faudrait donc vérifier auprès de la DSI et des Services auxiliaires si on ne pourrait pas enlever cette information sur la lettre de présentation, mais la conserver sur les autres pages.</p>
<i>Formule de correction</i>	<p>«C'est clair et bien divisé».</p> <p>«Si on veut corriger les données datant de 10 ou 15 ans, ce n'est pas évident».</p>	<p>D'où la nécessité de faire parvenir le relevé tous les cinq ans aux cotisants afin qu'ils puissent vérifier si leurs gains de travail sont bien inscrits.</p>

APPRÉCIATION DU CONTENU  
(suite)

Section	Commentaires	Solutions proposées
État de votre participation	<p>«Les notes intriguent, cela nous fait poser des questions».</p> <p>«Le détail des années, c'est un peu du chinois, je me fie à la Régie et puis après tout, ce sont les montants des rentes qui m'intéressent».</p> <p>«Ça veut rien dire, je n'ai pas donné ces montants, on ne voit pas les montants qu'on a versés».</p> <p>«Comment savoir si les montants sont justes, on doit faire confiance».</p> <p>«On souhaite que les données soient fiables».</p>	<p>Comme nous l'avions remarqué à l'occasion du test de compréhension tenu en mars dernier, le caractère gras utilisé pour les notes semble trop attirer l'attention et fait en sorte que les autres renseignements qui pourraient améliorer la compréhension ne sont pas lus. Cet élément fait d'ailleurs partie des modifications qui ont été demandées en entretien en mars dernier et qui devraient être apportées sous peu.</p> <p>La majorité des participants aux deux groupes ont semblé avoir de la difficulté à bien comprendre cette section malgré les explications données à la droite du tableau ainsi que dans le dépliant. Il faut dire que, la plupart du temps, ces informations ne sont pas lues et que ce sont surtout les montants des prestations qui intéressent.</p> <p>Quoi qu'il en soit, il n'est pas assuré que l'ajout de renseignements apporterait davantage. Trop d'information nuit souvent à la compréhension.</p>

APPRÉCIATION DU CONTENU  
(suite)

Section	Commentaires	Solutions proposées
<i>État de participation</i>	<p>«Si j'avais un doute, j'appellerais».</p> <p>«Je ne comprends pas pourquoi ils n'ont pas encore les montants de 1994, ils auraient dû avoir le temps de les inscrire».</p>	<p>Par ailleurs, lorsque les gens ont vraiment des interrogations, ils n'hésitent pas à communiquer avec la Régie.</p> <p>En effet, avec la performance des systèmes informatiques actuels, cela paraît curieux que les années d'impôt ne soient pas conciliées plus rapidement par le ministère du Revenu. Cependant, le fait d'enlever l'année en cours, modification également demandée l'an dernier et qui sera réalisée sous peu, pourra sans doute améliorer cette situation d'incompréhension.</p>

APPRÉCIATION DU CONTENU  
(suite)

Section	Commentaires	Solutions proposées
<i>Estimation des prestations</i>	«Comment est-ce calculé, pourquoi les montants sont-ils si bas, quel est le maximum qu'on peut recevoir» ?	Les montants maximums des différentes rentes pourraient effectivement être ajoutés dans le dépliant joint au relevé. Quant aux explications sur le calcul des prestations, elles se trouvent dans le dépliant. Lorsqu'elles sont lues, les explications semblent claires. Voir à cet effet les commentaires des participants sur le dépliant que l'on trouve en page 14.
	«J'aurais dû la demander avant, l'écart est minime entre 64 et 65 ans».	Les opérations mensuelles de diffusion du relevé de participation ont donc réellement leur raison d'être et auraient même dû débiter plus tôt.
	«J'aurais dû la demander avant, ils auraient dû me le dire».	
	«Si je divorce, qu'est-ce qui se passe» ?	Des messages spécifiques apparaissent pourtant dans la lettre, l'état de participation et l'estimation des prestations. De plus, avant de recevoir un relevé de participation la personne touchée par cette situation reçoit un Avis de partage de gains. Alors ?

**APPRÉCIATION DU CONTENU  
(suite)**

Section	Commentaires	Solutions proposées
<i>Estimation des prestations</i>	<p>«Ma fille peut-elle recevoir quelques chose»? (Notez que cette information est présente seulement dans le dépliant destiné aux moins de 65 ans et non dans le dépliant intitulé, Prêt pour la retraite ? Et ce commentaire a été formulé par un participant qui avait reçu le dépliant : Prêt pour retraite ?)</p> <p>«On donne la rente à 64 et 65 ans, mais pas à 70 ans. C'est quoi le montant si je continue à travailler ? Ce serait intéressant de savoir si ça vaut la peine d'attendre».</p>	<p>Il faudra ajouter que les rentes d'enfants sont versées jusqu'à 18 ans sur le relevé ou dans le dépliant.</p> <p>Dans le dépliant, on explique que la rente est augmentée de 0,5 % par mois. La personne qui a fait ce commentaire l'a d'ailleurs constatée à la lecture du dépliant.</p>



### APPRÉCIATION DU CONTENU (suite)

Section	Commentaires	Solutions proposées
<p><i>Formule de demande de rente de retraite</i></p> <p><i>Commentaires généraux</i></p>	<p>«D'habitude ça prend des certificats de naissance, là c'est moins compliqué, c'est plus rapide.».</p> <p>«C'est plus facile à remplir que bien d'autres formules. En réalité, on a juste des corrections à faire.</p> <p>«J'ai aimé qu'elle soit personnalisée, on a peu de choses à remplir».</p> <p>«La formule pourrait être envoyée plus tôt, dès 60 ans».</p>	<p>Les commentaires reçus sur la formule de demande de retraite nous indiquent clairement que le dépliant n'est pas lu. Aussi, une phrase du genre, «Avant de remplir cette formule, assurez-vous d'avoir pris connaissance du dépliant ci-joint», devra être ajoutée en haut de la formule.</p> <p>Le fait de ne plus exiger de documents preuve constitue réellement une tracasserie de moins pour notre clientèle.</p> <p>L'inscription des données nominatives simplifie aussi grandement les démarches des clients.</p> <p>Il est donc important d'envoyer le relevé six mois avant le 60e anniversaire des clients. Quant à la pertinence de joindre la formule, ce geste pourrait être perçu comme étant trop insistant de la part de la Régie.</p>

**APPRÉCIATION DU CONTENU  
(suite)**

Section	Commentaires	Solutions proposées
<i>Formule de demande de rente de retraite</i>		
<i>Question 1 : Prénom et nom de fille de la mère</i>	«C'est bien le nom de ma mère à moi que l'on veut connaître ?»	Nous pourrions inscrire, prénom et nom de jeune fille de <b>votre</b> mère.
<i>Question 7 : Date de cessation de travail</i>	«Revenus de travail inférieurs au maximum permis, c'est pas clair».	<p>Nous voulions ajouter le montant minimum requis sur la formule au moment de son élaboration. Toutefois, les gens des systèmes nous ont dit que le fait d'ajouter un élément variable rendrait le développement plus complexe.</p> <p>Deux solutions s'offrent maintenant à nous pour corriger le problème :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- revenir à la charge auprès des systèmes ou</li> <li>- se contenter d'ajouter la phrase en haut du formulaire invitant à consulter le dépliant.</li> </ul>
<i>Question 8 : Participation à un autre régime</i>	«Ça veut dire quoi, j'ai travaillé en Belgique, j'ai droit à une rente là ?»	Si le dépliant est lu, le problème sera réglé.

APPRÉCIATION DU CONTENU  
(suite)

Section	Commentaires	Solutions proposées
<i>Formule de demande de rente de retraite</i>		
<i>Question 9 : Périodes AAF</i>	<p>«Ce n'est pas clair. On me demande si j'ai reçu des allocations quand j'étais enfant ? Ou, dois-je appeler mon ex ? Quand je lis la 2e ligne, là je comprends.»</p> <p>«C'est plus facile à comprendre pour les femmes, cela les concerne».</p> <p>«Voyons, c'est clair, c'est pour ma femme».</p> <p>«Pourquoi, après décembre 1958, avant, il n'y en avait pas d'allocations familiales ?»</p>	Le titre de la section devra être plus clair. De plus, des informations sur cette section devront être ajoutées dans le dépliant.
<i>Question 10 : Dépôt direct</i>	<p>«C'est génial, qu'il offre le service tout de suite. Un service assuré, pas de retard, même en cas de grève, de tempête».</p>	Le virement automatique continue de faire des adeptes.

APPRÉCIATION DU CONTENU  
(suite)

Section	Commentaires	Solutions proposées
<i>Dépliant : Pour mieux comprendre le relevé de participation</i>	<p>«C'est bien expliqué sauf le paragraphe sur les situations pouvant influencer sur le calcul, c'est quoi le 15 % pas pris en compte ? Qu'est-ce qui font avec ? Il va où l'argent ?»</p> <p>«Si une personne se marie deux ou trois fois, recevra-t-elle 2 ou 3 rentes de conjoint survivant ?»</p> <p>«Si on lit bien le paragraphe sur l'estimation des prestations, on comprend bien comment s'est calculé.»</p> <p>«Dans le tableau des gains, on parle d'exemption générale, c'est quoi ? Pourquoi on dit pas seulement les maximums et minimums, c'est plus clair».</p>	<p>Ce paragraphe a été réécrit plusieurs fois et il semble qu'il devra être retravaillé et ensuite être soumis à nouveau à différentes personnes non familières avec le Régime de rentes pour vérifier sa compréhension.</p> <p>Le relevé n'est pas le bon véhicule pour répondre à cette question car elle est trop spécifique. De toute façon, la Régie communique par écrit avec les personnes qui se trouvent dans cette situation.</p> <p>Répond donc au commentaire formulé en page 9.</p> <p>Bien qu'utilisé fréquemment par le ministère du Revenu, ce terme ne semble pas compris. On pourrait simplement parler des minimum et maximum requis.</p>

APPRÉCIATION DU CONTENU  
(suite)

Section	Commentaires	Solutions proposées
Dépliant : Prêt pour la retraite ?	<p>«Finalement, pour savoir combien on pourrait recevoir à 70 ans, on a qu'à lire le dépliant. Ils le disent que la rente augmentera de 6 % par année».</p> <p>«Le paragraphe sur le travail à l'extérieur nous explique aussi la question sur la participation à un régime dans un autre pays».</p> <p>«Dans le paragraphe sur les autres organismes, ça veut dire quoi des prestations, des rentes et de quels organismes ?»</p> <p>«Ce dépliant résume bien l'information. Quand on se donne la peine de le lire, tout est parfait. La petite lumière a donc sa raison d'être.»</p> <p>«Puis, il n'y a pas trop d'informations. Quand, il y en a trop, ça nous mêle. Si on en veut plus on a qu'à téléphoner».</p>	<p>Les commentaires reçus sur la formule de demande de retraite nous indiquent clairement que le dépliant n'est pas lu. Aussi, la phrase proposée plus haut devra être ajoutée en haut de la formule.</p> <p>Des exemples d'organismes devront être ajoutés.</p>

APPRÉCIATION DU CONTENU  
(suite)

Section	Commentaires	Solutions proposées
Dépliant : Prêt pour la retraite	<p>«Leur service téléphonique, il est super. J'ai essayé d'appeler et j'ai pu parler à quelqu'un tout de suite».</p> <p>«Moi aussi, j'ai pu parler avec quelqu'un rapidement, mais j'ai peut-être été chanceuse».</p> <p>«Puis, si on veut parler en dehors des heures, on peut parler à un répondeur. Je n'aime pas vraiment cela, mais des fois, ça peut être pratique».</p>	<p>L'accès téléphonique est grandement apprécié de la clientèle.</p> <p>Les participants font clairement la distinction entre le service automatisé et les renseignements donnés par les préposés.</p>

## CONCLUSION

De façon générale, les documents reçus dans le cadre du plan de diffusion du relevé de participation à la clientèle à l'aube de la retraite, ont reçu un accueil favorable. Les actions de diffusion posées par la Régie sont également perçues comme étant très positives et s'avèrent même essentielles pour certaines personnes. En effet, la majorité des gens ignoraient qu'ils pouvaient demander leur rente de retraite dès l'âge de 60 ans s'ils gagnaient moins que le minimum requis. De plus, certaines femmes ne savaient pas qu'elles avaient droit à une rente car elles avaient gagné de faibles revenus.

Par ailleurs, la formule de demande de rente de retraite a pu être testée en détail. Mentionnons d'abord que les gens ont semblé particulièrement apprécié que les informations nominatives soient pré-inscrites et que l'envoi de documents preuves ne soit plus essentiel. Quant à la formule elle-même, elle semble assez claire et facile à remplir dans la mesure où le dépliant qui l'accompagne est lu. Aussi, une phrase devra être inscrite sur la première page de la formule pour inciter la clientèle à consulter le dépliant avant de répondre aux différentes questions. La section sur les allocations d'aide aux familles devra toutefois être simplifiée car elle semble réellement poser problème. De plus, on ajoutera certains éléments d'informations au dépliant pour aider la clientèle à mieux comprendre les raisons qui justifient l'inscription de cette question.

Certains commentaires nous incitent également à apporter d'autres corrections à la documentation jointe au relevé. La plupart d'entre elles sont mineures car elles ne nécessitent pas ou peu de modifications au niveau des systèmes. En effet, dans la majorité des cas, une simple réécriture de certains passages inclus dans les documents devrait être suffisante. Par conséquent, ces modifications, résumées en page suivante, pourront être apportées aussitôt qu'elles auront reçu l'approbation des différentes personnes concernées.

Un seul point demeure en suspend, soit le fait que les années ne puissent être fermées plus tôt par le ministère du Revenu. Le commentaire avait été formulé en mars dernier et il l'a été à nouveau cette année. Peut-on y faire quelque chose ?

Rappel des modifications

Section	Modification
<i>Lettre de présentation</i>	Enlever la date de naissance
<i>État de participation</i>	Enlever l'année en cours lorsque cette information n'est pas pertinente pour le client (doit être réalisé sous peu)  Enlever le caractère gras pour les notes (doit être réalisé sous peu)
<i>Estimation des prestations</i>	Mentionner que les rentes d'enfant sont versées jusqu'à 18 ans ?
<i>Formule de demande de rente de retraite</i>	Inscrire une phrase dans le haut de la formule pour inciter les clients à consulter le dépliant.  Modifier la phrase : Prénom et nom de jeune fille de la mère pour : de votre mère  Indiquer quel est le maximum annuel permis ou se contenter de la phrase invitant à consulter le dépliant.  Revoir entièrement la section sur les allocations d'aide aux familles



**Rappel des modifications  
(suite)**

<i>Dépliant : Pour mieux comprendre le relevé de participation</i>	<p>Revoir le paragraphe sur les situations qui peuvent influencer sur le calcul des prestations.</p> <p>Enlever le terme «exemption générale».</p>
<i>Dépliant : Prêt pour la retraite ?</i>	<p>Ajouter que les rentes d'enfant sont versées jusqu'à 18 ans.</p> <p>Donner des exemples de prestations d'organismes pouvant être réduites par le fait de recevoir une rente de retraite.</p> <p>Ajouter une section sur le fait d'avoir reçu des allocations familiales.</p>

## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

### ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

#### Demandes de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUJET: Etudes commandées en 95/96 à la demande de la Régie des rentes

#### ÉTAT DE SITUATION:

##### Année 1994-1995

- Sondage sur la situation financière des conjoints survivants.
- Sondage sur les attentes et la satisfaction des clients (stratégie de service).

##### Année 1995-1996

- Consultation sur la renonciation au partage.
- Sondage interne sur la conciliation travail-famille.

---

Documents de référence:

**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle****SUJET:**

# 7- Liste des contrats de moins de 25 000 \$ octroyés par la Régie

ÉTAT DE SITUATION:

Vous trouverez, en annexe, la liste des commandes de moins de 25 000 \$ octroyés par la Régie entre le 1er avril 1995 et le 31 mars 1996.

---

Documents de référence:Liste des commandes de 5 000 \$ à 25 000 \$

FOURNISSEURS	RÉQUI- SITION		GENRE
Aménagement Luc Chevalier	40977	25 000,00	Services professionnels
AMI Microage	42408	24 858,25	Acquisitions d'équipement
Archivex Inc.	40973	9 000,00	Services professionnels
Bell & Howell LTD	40072	22 680,00	Services professionnels
Cominar	41482	12 500,00	Services professionnels
Cominar Inc.	42671	22 900,00	Services professionnels
Compu Redi	42531	5 400,00	Acquisitions de fournitures
Compu-Redi	41706	9 326,80	Acquisitions de fournitures
DATA KINETICS	41374	6 492,00	Acquisitions de fournitures
Dévicom Inc.	43928	6 700,00	Services professionnels
Enveloppe Innova	40853	10 570,00	Acquisitions de fournitures
Enveloppe Innova Inc.	41851	20 104,00	Acquisitions de fournitures
Fonds des approvisionnem.	43931	13 600,00	Acquisitions de fournitures
Formules d'affaires Data	41875	17 000,00	Acquisitions de fournitures
Formules d'affaires Data	41868	19 784,25	Acquisitions de fournitures
Formules d'affaires Modernes	42583	8 432,00	Acquisitions de fournitures
Formules d'affaires Moore	40859	5 956,00	Acquisitions de fournitures
GE Capital Services Tech.	42437	15 514,00	Acquisitions de fournitures
IBM Canada	41938	6 489,00	Acquisitions de fournitures
IBM Canada	43914	7 450,20	Acquisitions de fournitures
IBM Canada Ltée	41637	7 130,00	Acquisitions de fournitures
Immeubles Cominar Inc.	40766	10 800,00	Entretien des locaux
Imprimerie La Renaissance	41776-77-78	6 522,65	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Canada Inc.	41822	5 210,50	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Canada Inc.	39415	9 994,00	Acquisitions de fournitures

FOURNISSEURS	RÉQUI- SITION		GENRE
Imprimerie Canada Inc.	39414	20 286,00	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Héon & Nadeau	41223	6 750,00	Acquisitions de fournitures
Imprimerie La Renaissance	42563	14 005,80	Acquisitions de fournitures
Imprimerie La Renaissance	42560	17 750,92	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Le Renouveau	42571	6 028,00	Acquisitions de fournitures
Imprimerie LeRoy Audy	42557	12 296,00	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Québécor	41758	7 354,80	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Québécor	41244	15 740,00	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Québécor L'Éclair.	41248	19 200,00	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Sociale Inc.	40943	6 120,00	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Ste-Julie Inc.	43534	5 592,00	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Vitray Inc.	40855	6 248,42	Acquisitions de fournitures
Imprimerie Vitray Inc.	41867	7 964,00	Acquisitions de fournitures
Informatique S.M.I.	43917	9 540,00	Acquisitions de fournitures
Informatique SMI	43910	10 879,00	Acquisitions de fournitures
Interglobe Inc.	39447	10 101,00	Acquisitions de fournitures
L.P. Turgeon Inc.	40020	15 973,85	Acquisitions de fournitures
Legent Canada Corporation	40679	6 798,00	Acquisitions de fournitures
Les Industries Jo-Ad Inc.	40815	5 052,00	Acquisitions de fournitures
Les Papeteries Olympiques	41714	15 852,04	Acquisitions de fournitures
Misys Inc.	41324	7 050,00	Acquisitions de fournitures
Omer De Serre	41312	8 372,00	Acquisitions d'équipement
Omer De Serres	43908	16 973,00	Acquisitions d'équipement
Omer De Serres	41321	25 000,00	Acquisitions d'équipement
Omer De Serres Inc.	40715	7 756,00	Acquisitions d'équipement
Oracle de Québec Inc.	41303	5 884,50	Acquisitions d'équipement

FOURNISSEURS	RÉQUI- SITION		GENRE
PNG Enveloppe Internationale	43526	5 608,50	Acquisitions de fournitures
PNG Enveloppe Internationale	42554	6 679,35	Acquisitions de fournitures
PNG Enveloppe Internationale	41858	14 256,00	Acquisitions de fournitures
PNG Enveloppes Internat.	41856	9 500,00	Acquisitions de fournitures
Polycable National	43901	8 412,00	Acquisitions de fournitures
Profilm Inc.	42738	21 702,50	Acquisitions de fournitures
Reliure Concept Inc.	42758	5 763,00	Acquisitions de fournitures
Réseau bureautique	43591	19 757,00	Services professionnels
SHL Innovation en Inform.	42453	15 391,00	Services professionnels
Solution Mac Inc.	41953	6 739,60	Services professionnels
Spectralite 70 Ltée	43596	7 456,28	Services professionnels
Speedware	42451	5 825,00	Services professionnels
Technilogic	40997	8 832,00	Services professionnels
Technilogic	42652	9 000,00	Services professionnels
Toshiba du Canada	40951	8 000,00	Services professionnels
Xérox du Canada	40769	8 338,00	Services professionnels
		761 241,21	

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

SUJET:

# 8- Liste détaillée des contrats qui ont fait l'objet d'un versement supplémentaire

ÉTAT DE SITUATION:

Depuis le 1er avril 1995, la Régie n'a pas effectuée de versement supplémentaire par rapport au montant initial des contrats qu'elle a octroyés.

---

Documents de référence:

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

**SUJET:**  
# 9 - Montant global pour l'année 1995-96 des dépenses de photocopie, télécopie, mobilier de bureau, fournitures, déplacements des employés.

ÉTAT DE SITUATION:

1-	Dépenses de photocopie:	118 000 \$
2-	Dépenses de télécopie: La Régie ne peut identifier ces dépenses qui sont incluses dans la téléphonie, tout comme les communications cellulaires.	
3-	Dépenses reliées aux déplacements des employés:  Le système comptable de la Régie n'enregistre pas les différentes composantes des dépenses reliées aux déplacements des employés.  • Les frais de transport sont estimés à 324 700\$ • Les frais d'hébergement sont estimés à 67 700\$ • Les frais de repas sont estimés à 58 600\$	451 000 \$
4-	Mobilier de bureau La Régie ne comptabilise pas ses acquisitions de mobilier aux opérations. Elle procède à la capitalisation des dépenses supérieures à 500 \$ et inclut l'amortissement de ses immobilisations aux dépenses d'opérations.	S/O
5-	Fournitures Ces dépenses comprennent l'ensemble des fournitures de bureau ainsi que l'approvisionnement en eau de source.	86 300 \$
5-	Colloques et sessions de perfectionnement Au Québec	155 900 \$
TOTAL POUR 1995-96		811 200 \$

Documents de référence:



RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC  
ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

<p><u>SUJET:</u></p> <p># 10 - Liste des véhicules fournis</p>
--

ÉTAT DE SITUATION:

Aucun véhicule n'est fourni au personnel de la Régie.

---

Documents de référence:

## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

## Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

**SUJET:**

# 11 - Cotisations payées par l'employeur pour des employés membres de clubs privés (clubs d'affaires, clubs sociaux, clubs de golf ou autres) et cotisations professionnelles pour la période 95-96

ÉTAT DE SITUATION:

Aucune cotisation à des associations ou clubs à caractère social et récréatif n'est payable par la Régie.

Cotisations professionnelles payées pour du personnel de la Régie 26 436,06\$

**Barreau du Québec**

M. Bélanger	688,00\$
J. De Montigny	688,00
J-Marc Dufour	688,00
L. Gobeil	688,00
G. Houle	688,00
J. Hudon	688,00
O. Larochelle	688,00
J. Laurent	688,00
M.-C. Lévesque	962,55
L.-M. Laliberté	765,60
R. Madore	764,62
L. Robillard	688,00
J.-A. Roy	688,00

**Société des actuaires**

J.-C. Ménard	1 303,11 \$
J.-R. Gagné	885,00
M. Journault	849,18
C. Lapointe	668,00
M. Marchand	1 004,18
M. Millette	1 305,90
G. Nadeau	1 310,08
P. Perron	1 025,08
P. Plamondon	1 303,11
F.-J. Poirier	849,18
S. Potvin	849,18
Y. Slater	1 310,08
B. Martin	445,00
C.-P. Cossette	849,18
J. Dallaire	885,00

**Ordre des comptables agréés**

M. Chabot	729,31\$
-----------	----------

**Chambre des notaires**

J.-L. Boisjoli	910,00\$
----------------	----------

**Corporation des comptables généraux licenciés**

L. Maltais	582,72\$
------------	----------

Documents de référence:





ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

**SUJET** Le nombre et la répartition du personnel masculin et féminin, des jeunes de moins de 30 ans, des personnes handicapées, anglophones, autochtones et des communautés culturelles (de chaque ministère et pour chacun des organismes relevant de sa compétence) pour chaque catégorie d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc...) pour 1995-1996 ainsi que les prévisions pour 1996-1997. Pour chaque catégorie indiquer le pourcentage par rapport à l'effectif total du ministère ou de l'organisme.

ÉTAT DE SITUATION :

- (a) Vous trouverez, ci-annexé, un tableau représentant la ventilation pour l'exercice financier 1995-1996.
  - (b) Quant aux prévisions pour l'année financière 1996-1997, l'objectif de la Régie est de tendre de plus en plus vers les cibles gouvernementales fixées pour chacune des catégories représentées dans le tableau ci-annexé. Cependant, la Régie en tant qu'organisme gouvernemental doit respecter les normes fixées par l'Office des ressources humaines et par conséquent, elle recrute ses nouveaux employés permanents et occasionnels à partir des banques de candidatures disponibles à "Carefour Transit" ainsi que sur les listes ministérielles et interministérielles.
-

**NOMBRE ET RÉPARTITION DU PERSONNEL MASCULIN ET FÉMININ, DES PERSONNES HANDICAPÉES,  
DES QUÉBÉCOIS ET QUÉBÉCOISES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES,  
DES ANGLOPHONES ET DES AUTOCHTONES  
SELON LEUR STATUT ET LEUR CATÉGORIE D'EMPLOI POUR 1995 - 1996**

Catégorie d'emploi	Masculin		Féminin		Moins de 30 ans		Handicapé		Anglophone		Autochtone		Communauté		Total	Régie
													culturelle			
	Nombre	% <sup>(1)</sup>	Nombre	% <sup>(1)</sup>	Nombre	% <sup>(1)</sup>	Nombre	% <sup>(1)</sup>	Nombre	% <sup>(1)</sup>	Nombre	% <sup>(1)</sup>	Nombre	% <sup>(1)</sup>	Nombre	% <sup>(1)</sup>
Haut fonctionnaire	2	0,22%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%
Cadre supérieur	27	2,98%	5	0,55%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	32	3,53%
Cadre intermédiaire	9	0,99%	5	0,55%	0	0,00%	2	0,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,54%
Professionnel	178	19,65%	106	11,70%	10	1,10%	4	0,44%	2	0,22%	0	0,00%	9	0,99%	284	31,35%
Personnel de bureau et technicien	207	22,85%	361	39,85%	11	1,21%	9	0,99%	6	0,66%	3	0,33%	5	0,55%	568	62,7%
Ouvrier	5	0,55%	0	0,0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,55%
Total	428	47,24%	478	52,76%	21	2,32%	15	1,66%	8	0,88%	3	0,33%	14	1,55%	906	100%

14 mars 1996

(1) Représente le pourcentage de chacune des catégories par rapport à l'effectif total de la Régie.

### ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

#### Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

**SUJET** À chacun des mois de l'exercice budgétaire 1995-1996 pour chaque ministère et organisme.

#### ÉTAT DE SITUATION :

a) Nombre de jours total de congé de maladie pris par les **cadres supérieurs**.

Mois	Nombre de jours de congé de maladie 1995-1996
Avril	6,5
Mai	1,0
Juin	3,5
Juillet	7,0
Août	5,0
Septembre	2,0
Octobre	2,0
Novembre	3,0
Décembre	1,5
Janvier	17,5
Février	2,5
Mars	0,0 (1)
<b>Total</b>	<b>51,5</b>

b) Nombre d'heures de travail supplémentaires totales réalisées par les **cadres supérieurs** et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc.).

N/A

c) Nombre de jours de vacances total pris par les **cadres supérieurs**.

Mois	Nombre de jours de vacances 1995-1996
Avril	25,5
Mai	15,5
Juin	58,0
Juillet	240,5
Août	120,5
Septembre	26,0
Octobre	47,5
Novembre	10,5
Décembre	66,5
Janvier	46,0
Février	4,0
Mars	0,0 (1)
<b>Total</b>	<b>660,5</b>

(1) Les données disponibles pour le mois de mars le sont en date de la paie du 14 mars.

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

**SUJET** À chacun des mois de l'exercice budgétaire 1995-1996 pour chaque ministère et organisme.

ÉTAT DE SITUATION :

- a) Nombre de jours total de congé de maladie pris par les **cadres intermédiaires**.

Mois	Nombre de jours de congé de maladie 1995-1996
Avril	6,5
Mai	12,5
Juin	6,0
Juillet	4,5
Août	0,0
Septembre	6,0
Octobre	4,0
Novembre	3,5
Décembre	6,5
Janvier	0,0
Février	0,0
Mars	0,0 (1)
<b>Total</b>	<b>49,5</b>

- b) Nombre d'heures de travail supplémentaires totales réalisées par les **cadres intermédiaires** et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc.).

N/A

- c) Nombre de jours de vacances total pris par les **cadres intermédiaires**.

Mois	Nombre de jours de vacances 1995-1996
Avril	8,0
Mai	13,5
Juin	24,0
Juillet	73,0
Août	93,5
Septembre	32,5
Octobre	17,5
Novembre	4,0
Décembre	18,0
Janvier	9,5
Février	23,0
Mars	1,0 (1)
<b>Total</b>	<b>317,5</b>

(1) Les données disponibles pour le mois de mars le sont en date de la paie du 14 mars.

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUJET À chacun des mois de l'exercice budgétaire 1995-1996 pour chaque ministère et organisme.

ÉTAT DE SITUATION :

a) Nombre de jours total de congé de maladie pris par le **personnel ouvrier**.

Mois	Nombre de jours de congé de maladie 1995-1996
Avril	0,0
Mai	1,0
Juin	1,5
Juillet	0,0
Août	0,0
Septembre	0,0
Octobre	2,0
Novembre	1,0
Décembre	1,0
Janvier	4,0
Février	1,0
Mars	0,0 (1)
Total	11,5

b) Nombre d'heures de travail supplémentaires totales réalisées par le **personnel ouvrier** et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc.).

Vous trouverez, ci-annexé, le tableau représentant cette ventilation.

c) Nombre de jours de vacances total pris par le **personnel ouvrier**.

Mois	Nombre de jours de vacances 1995-1996
Avril	0,0
Mai	0,0
Juin	3,0
Juillet	37,0
Août	22,0
Septembre	4,0
Octobre	1,0
Novembre	11,0
Décembre	2,0
Janvier	21,0
Février	22,0
Mars	21,0 (1)
Total	144,0

(1) Les données disponibles pour le mois de mars le sont en date de la paie du 14 mars.



**Nombre d'heures de travail supplémentaires réalisées  
par le personnel ouvrier de la Régie des rentes et  
répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires**

**Exercice budgétaire 1995-1996**

<b>Mois</b>	<b>Nombre d'heures totales réalisées</b>	<b>Nombre d'heures payées</b>	<b>Montant \$</b>	<b>Nombre d'heures compensées</b>
Avril	29,50	29,50	<b>658,44</b>	0,0
Mai	136,16	136,16	<b>2 992,30</b>	0,0
Juin	99,82	99,82	<b>2 203,28</b>	0,0
Juillet	7,50	7,50	<b>167,40</b>	0,0
Août	25,50	25,50	<b>569,16</b>	0,0
Septembre	36,00	36,00	<b>792,92</b>	0,0
Octobre	103,00	103,00	<b>2 220,79</b>	0,0
Novembre	71,00	71,00	<b>1 555,57</b>	0,0
Décembre	75,00	75,00	<b>1 635,58</b>	0,0
Janvier	234,50	234,50	<b>5 195,62</b>	0,0
Février	19,50	19,50	<b>435,24</b>	0,0
Mars	n/d	n/d	<b>n/d</b>	n/d
<b>TOTAL</b>	<b>837,48</b>	<b>837,48</b>	<b>18 426,30 \$</b>	<b>0,00</b>

14 mars 1996

# ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

## Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

**SUJET** À chacun des mois de l'exercice budgétaire 1995-1996 pour chaque ministère et organisme.

### ÉTAT DE SITUATION :

- a) Nombre de jours total de congé de maladie pris par le **personnel de bureau et les techniciens**.

Mois	Nombre de jours de congé de maladie 1995-1996
Avril	328,0
Mai	463,0
Juin	325,5
Juillet	268,0
Août	356,5
Septembre	352,5
Octobre	424,5
Novembre	497,0
Décembre	279,5
Janvier	440,0
Février	254,5
Mars	28,0 (1)
<b>Total</b>	<b>4017,0</b>

- b) Nombre d'heures de travail supplémentaires totales réalisées par le **personnel de bureau et les techniciens** et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc.).

Vous trouverez, ci-annexé, le tableau représentant cette ventilation.

- c) Nombre de jours de vacances total pris par le **personnel de bureau et les techniciens**.

Mois	Nombre de jours de vacances 1995-1996
Avril	291,0
Mai	418,5
Juin	887,5
Juillet	3374,5
Août	2846,0
Septembre	511,5
Octobre	441,0
Novembre	326,5
Décembre	360,5
Janvier	686,0
Février	336,0
Mars	61,5 (1)
<b>Total</b>	<b>10540,5</b>

(1) Les données disponibles pour le mois de mars le sont en date de la paie du 14 mars.

**Nombre d'heures de travail supplémentaires réalisées  
par le personnel de bureau et les techniciens de la Régie des rentes et  
répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires**

**Exercice budgétaire 1995-1996**

<b>Mois</b>	<b>Nombre d'heures totales réalisées</b>	<b>Nombre d'heures payées</b>	<b>Montant \$</b>	<b>Nombre d'heures compensées</b>
Avril	1 958,78	1 264,54	<b>35 442,83</b>	694,24
Mai	2 434,09	1 695,15	<b>43 731,39</b>	738,94
Juin	2 183,77	1 720,39	<b>44 415,08</b>	463,38
Juillet	931,79	808,10	<b>20 773,28</b>	123,79
Août	773,80	526,34	<b>14 208,39</b>	247,46
Septembre	1 500,52	1 031,62	<b>28 550,70</b>	468,90
Octobre	2 733,81	1 790,37	<b>48 109,70</b>	943,44
Novembre	2 684,70	1 865,22	<b>51 120,88</b>	819,48
Décembre	1 693,84	1 250,56	<b>33 581,88</b>	443,28
Janvier	4 667,44	3 740,54	<b>93 556,22</b>	926,90
Février	1 774,45	1 466,15	<b>37 717,56</b>	308,30
Mars	n/d	n/d	<b>n/d</b>	n/d
<b>TOTAL</b>	<b>23 336,99</b>	<b>17 158,98</b>	<b>451 217,91 \$</b>	<b>6 178,01</b>

14 mars 1996

### ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

#### Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

**SUJET** À chacun des mois de l'exercice budgétaire 1995-1996 pour chaque ministère et organisme.

#### ÉTAT DE SITUATION :

- a) Nombre de jours total de congé de maladie pris par le **personnel professionnel**.

Mois	Nombre de jours de congé de maladie 1995-1996
Avril	110,0
Mai	133,5
Juin	143,5
Juillet	114,0
Août	86,5
Septembre	89,5
Octobre	142,0
Novembre	159,0
Décembre	88,5
Janvier	111,5
Février	78,5
Mars	21,0 (1)
<b>Total</b>	<b>1277,5</b>

- b) Nombre d'heures de travail supplémentaires totales réalisées par le **personnel professionnel** et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc.).

Vous trouverez, ci-annexé, le tableau représentant cette ventilation.

- c) Nombre de jours de vacances total pris par le **personnel professionnel**.

Mois	Nombre de jours de vacances 1995-1996
Avril	100,5
Mai	227,5
Juin	368,0
Juillet	1914,5
Août	1516,0
Septembre	194,0
Octobre	152,5
Novembre	88,5
Décembre	119,5
Janvier	306,5
Février	95,0
Mars	24,0 (1)
<b>Total</b>	<b>5106,5</b>

(1) Les données disponibles pour le mois de mars le sont en date de la paie du 14 mars.

**Nombre d'heures de travail supplémentaires réalisées  
par le personnel professionnel de la Régie des rentes et  
répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires**

**Exercice budgétaire 1995-1996**

<b>Mois</b>	<b>Nombre d'heures totales réalisées</b>	<b>Nombre d'heures payées</b>	<b>Montant \$</b>	<b>Nombre d'heures compensées</b>
Avril	608,59	343,43	<b>10 262,82</b>	265,16
Mai	586,01	343,86	<b>10 780,61</b>	242,15
Juin	282,90	145,99	<b>4 546,34</b>	136,91
Juillet	146,57	80,99	<b>2 672,35</b>	65,58
Août	124,40	42,74	<b>1 348,70</b>	81,66
Septembre	427,29	249,79	<b>7 675,59</b>	177,50
Octobre	609,40	301,57	<b>9 878,81</b>	307,83
Novembre	828,03	373,87	<b>12 441,30</b>	454,16
Décembre	553,95	269,62	<b>8 805,29</b>	284,33
Janvier	474,19	353,28	<b>11 336,54</b>	120,91
Février	170,96	105,30	<b>3 489,99</b>	65,66
Mars	n/d	n/d	<b>n/d</b>	n/d
<b>TOTAL</b>	<b>4 812,29</b>	<b>2 610,44</b>	<b>83 238,34 \$</b>	<b>2 201,85</b>

14 mars 1996

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

**SUJET** Concernant les effectifs de chacun des ministères et organismes et ce pour les exercices budgétaires 1993-1994 à 1995-1996.

- a) Évolution des effectifs réguliers par catégories d'emplois et par leur territoire habituel de travail.

Vous trouverez à l'annexé1, le tableau représentant cette ventilation.

- b) Nombre d'employés bénéficiant d'un traitement additionnel en raison de la complexité de la tâche à accomplir.

Catégorie	Année		
	1993/94	1994/95	1995/96
Femme	11	11	12
Homme	28	27	29
Total	39	38	41

- c) Nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont à accomplir.

Catégorie	Année		
	1993/94	1994/95	1995/96
Femme	7	9	9
Homme	16	20	20
Total	23	29	29

- d) Nombre de postes par catégories d'emplois et par leur territoire habituel de travail.

Vous trouverez à l'annexé 2, le tableau représentant cette ventilation.

- e) Niveau des effectifs pour chacune des catégories d'emploi pour les cinq prochains exercices budgétaires:

Vous trouverez à l'annexé 3, le tableau représentant cette ventilation.

- f) Nombre de postes occasionnels, temporaires et contractuels.

Année	Poste			Total
	Occasionnel	Contractuel	Temporaire	
1993-1994	101 <sup>(1)</sup>	39	4	144
1994-1995	85 <sup>(1)</sup>	13	4	102
1995-1996	116 <sup>(2)</sup>	15	7	138

---

(1) Comprend 30 employés occasionnels accordés pour la réalisation du projet Pensions.

(2) Comprend 79 employés occasionnels accordés pour la réalisation du projet intégralité des rentes.

# Annexe 1

## Évolution des effectifs réguliers par catégorie d'emplois et par territoire habituel de travail

Année 1993-94	Catégorie							
Région	Haut	Cadre	Cadre	Cadre	Professionnel	Personnel de bureau	Ouvrier	Total
	fonctionnaire	supérieur	juridique	intermédiaire		et techniciens		
Bas-St-Laurent	0	0	0	0	0	3	0	3
Sag. Lac-St-jean	0	0	0	0	1	3	0	4
Québec	4	32	1	16	235	361	5	654
Mauricie Bois-Franc	0	0	0	0	0	5	0	5
Estrie	0	0	0	0	0	3	0	3
Montréal	0	1	0	4	2	88	0	95
Outaouais	0	0	0	0	0	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0	3	0	3
Total	4	33	1	20	238	469	5	770

Année 1994-95	Catégorie							
Région	Haut	Cadre	Cadre	Cadre	Professionnel	Personnel de bureau	Ouvrier	Total
	fonctionnaire	supérieur	juridique	intermédiaire		et techniciens		
Bas-St-Laurent	0	0	0	0	0	3	0	3
Sag. Lac-St-jean	0	0	0	0	0	3	0	3
Québec	4	31	1	13	234	361	5	649
Mauricie Bois-Franc	0	0	0	0	0	5	0	5
Estrie	0	0	0	0	0	3	0	3
Montréal	0	1	0	4	2	87	0	94
Outaouais	0	0	0	0	0	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0	3	0	3
Total	4	32	1	17	236	468	5	763



Année 1995-96	Catégorie							
Région	Haut	Cadre	Cadre	Cadre	Professionnel	Personnel de bureau	Ouvrier	Total
	fonctionnaire	supérieur	juridique	intermédiaire		et techniciens		
Bas-St-Laurent	0	0	0	0	0	4	0	4
Sag. Lac-St-jean	0	0	0	0	0	3	0	3
Québec	3	30	1	11	244	364	5	658
Mauricie Bois-Franc	0	0	0	0	0	5	0	5
Estrie	0	0	0	0	0	1	0	1
Montréal	0	1	0	3	2	84	0	90
Outaouais	0	0	0	0	0	2	0	2
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0	3	0	3
Total	3	31	1	14	246	466	5	766

14 mars 1996

## Annexe 2

### Nombre de postes par catégorie d'emplois et par territoire habituel de travail

Année 1993-94	Catégorie							
Région	Haut	Cadre	Cadre	Cadre	Professionnel	Personnel de bureau	Ouvrier	Total
	fonctionnaire	supérieur	juridique	intermédiaire		et techniciens		
Bas-St-Laurent	0	0	0	0	0	3	0	3
Sag. Lac-St-jean	0	0	0	0	1	3	0	4
Québec	4	32	1	16	242	376	5	676
Mauricie Bois-Franc	0	0	0	0	0	5	0	5
Estrie	0	0	0	0	0	3	0	3
Montréal	0	1	0	4	2	88	0	95
Outaouais	0	0	0	0	0	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0	3	0	3
Total	4	33	1	20	245	484	5	792

Année 1994-95	Catégorie							
Région	Haut	Cadre	Cadre	Cadre	Professionnel	Personnel de bureau	Ouvrier	Total
	fonctionnaire	supérieur	juridique	intermédiaire		et techniciens		
Bas-St-Laurent	0	0	0	0	0	3	0	3
Sag. Lac-St-jean	0	0	0	0	0	3	0	3
Québec	4	32	1	16	244	376	5	678
Mauricie Bois-Franc	0	0	0	0	0	5	0	5
Estrie	0	0	0	0	0	3	0	3
Montréal	0	1	0	4	2	87	0	94
Outaouais	0	0	0	0	0	3	0	3
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0	3	0	3
Total	4	33	1	20	246	483	5	792

14 mars 1996

Année 1995-96	Catégorie							
Région	Haut	Cadre	Cadre	Cadre	Professionnel	Personnel de bureau	Ouvrier	Total
	fonctionnaire	supérieur	juridique	intermédiaire		et techniciens		
Bas-St-Laurent	0	0	0	0	0	4	0	4
Sag. Lac-St-jean	0	0	0	0	0	3	0	3
Québec	3	31	1	11	255	376	5	682
Mauricie Bois-Franc	0	0	0	0	0	5	0	5
Estrie	0	0	0	0	0	1	0	1
Montréal	0	1	0	4	2	85	0	92
Outaouais	0	0	0	0	0	2	0	2
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0	3	0	3
Total	3	32	1	15	257	479	5	792

14 mars 1996

Annexe 3

Niveau des effectifs pour chacune des catégories d'emploi pour les cinq prochains exercices budgétaires

Année	Catégorie							Total
	Haut	Cadre	Cadre	Cadre	Professionnel	Personnel de bureau	Ouvrier	
	fonctionnaire	supérieur	juridique	intermédiaire		et techniciens		
1996-1997	3	31	1	15	257	476	4	787
1997-1998	3	31	1	15	257	476	4	787
1998-1999	3	31	1	15	257	476	4	787
1999-2000	3	31	1	15	257	476	4	787
2001-2002	3	31	1	15	257	476	4	787

14 mars 1996



**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

**SUJET:** Liste des baux pour les espaces loués par la SIQ.

ÉTAT DE SITUATION:

C'est la SIQ qui possède la copie des baux, étant donné qu'elle est locataire des immeubles loués occupés par la Régie.

---

Documents de référence:

LISTE DES BAUX POUR LES ESPACES LOUES PAR LA SIQ									
LOCALISATION DES BUREAUX DE LA REGIE DES RENTES	TYPE ESPACE	SUPEFICIE LOCATIVE M.C.	SUPERFICIE RELLEMENT OCCUPEE M.C.	SUPERFICIE INOCCUPEE M.C.	COUT DE LOCATION AU M.C. incluant frais SIQ	COUT ANNUEL DE LA LOCATION	COUT DES AMENAGEMENTS	DUREE DE L'ENTENTE	COMMENTAIRES
<b>Chicoutimi</b> 255, rue Racine est	Bureau	124.13	124.13	0.00	166.84 \$	20 711 \$	nil		Ce local a été déménagé en juin 95 à la demande de la SIQ.
<b>Drummondville</b> 309 Rue Brock,	Bureau	84.97	84.97	0.00	173.27 \$	14 723 \$	2 500 \$		Ce local a été déménagé en novembre 95 à la demande de la SIQ. Installation d'un comptoir vanité avec eau courante.
<b>Hull</b> 170 rue de l'Hôtel de ville	Bureau	127.39	127.39	0.00	161.92 \$	20 627 \$	2 000 \$		Ce local a été déménagé janvier 96 à la demande de la SIQ. Installation d'un comptoir-vanité avec eau courante.
<b>Montréal</b> 1055, René-Lévesque	Bureau	1 863.34	1 863.34	0.00	266.89 \$	497 320 \$	119 000 \$	99/07/31	Nous avons complété les aménagements de butés en 94/95 menant à une rétrocession d'espace de 165 m c
<b>Québec</b> 670, Bouvier	Entrepôt et dossiers	2 754.86	2 754.86	0.00	113.52 \$	312 739 \$	nil	96/08/31	Local temporaire loué pour 6 mois pour le projet PRIR.
	Entrepôt et dossiers	178.19	178.19	0.00	108.98 \$	9 710 \$	nil	95/11/01	
<b>Rimouski</b> 337 Moreault	Bureau	114.58	114.58	0.00	135.88 \$	15 570 \$	nil		Ce local a été déménagé septembre 95 à la demande de la SIQ
<b>Rouyn-Noranda</b> 33, Gamble	Bureau	90.12	90.12	0.00	144.70 \$	13 041 \$	nil		
<b>Sainte-Foy</b> 2635, Hochelaga	Atelier	1 069.80	1 069.80	0.00	211.12 \$	225 852 \$	nil	2004/03/31	
	Bureau	14 889.49	14 589.49	300.00	210.19 \$	3 129 757 \$	25 000 \$	2004/03/31	Salles d'entrevues au basilaire 2
	Entrepôt	52.49	52.49	0.00	139.30 \$	7 312 \$	nil	2004/03/31	
<b>Sherbrooke</b> 200, Belvédère nord	Bureau	104.33	104.33	0.00	249.57 \$	26 036 \$	nil		
<b>Trois-Rivières</b> 225, des Forges	Bureau	118.54	118.54	0.00	185.14 \$	21 948 \$	nil	96/03/31	

Note: La SIQ étant locataire des immeubles louées que nous occupons, c'est cette dernière qui a la garde des baux.

DANIEL DESROSIERS

96/03/18

129

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

Budget de la Régie des rentes

<u>SUJET:</u> Liste des firmes en 95/96 autres que la SIQ qui louent des espaces à la RRQ
---

ÉTAT DE SITUATION: Aucune

---

Documents de référence:

## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

### ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

#### **Demande de renseignements généraux de l'opposition officielle**

**SUJET:** Contrats (communication, recherche ou relations publiques)

#### ÉTAT DE SITUATION:

Dans le cadre du 30<sup>e</sup> anniversaire de la Régie des rentes du Québec, concevoir une présentation qui illustre les divers éléments de la Charte de service.

Ce projet a donné lieu à 6 contrats de service en rapport aux activités réalisées à Montréal, le 25 janvier 1996 et à Québec le 1<sup>er</sup> février 1996.

Tous les contrats étaient inférieurs aux seuils, soit inférieurs à 5 000 \$ dans le cas des acquisitions de services auxiliaires et inférieurs à 10 000 \$ dans le cas des services professionnels, ce qui simplifie fortement les procédures d'appel de soumissions.

Tous ces contrats de services ont reçu l'approbation des acheteurs de la Régie en terme de conformité au processus d'appel de soumissions.

Location de salle (Québec): 500 \$ (1 contrat)

Traiteurs (Québec et Montréal): 3 470 \$ pour 880 personnes (2 contrats)

Location d'équipements: 2 890 \$ (2 contrats)

Présentations (2) et enregistrement de l'événement: 6 050 \$ (1 contrat)

Total des 6 contrats : 12 910 \$

---

---

Documents de référence:



## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

### ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

#### **Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

**SUJET:**

Droits en application de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* en 1995-1996

#### ÉTAT DE SITUATION:

Revenus de la Régie des rentes du Québec dans son mandat d'administration de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* 1995-1996 et 1996-1997.

	Année 1995-1996 (000 \$)	Année 1996-1997 (000 \$) (estimés)
Droits perçus	4 725	4 375
Autres revenus	155	150
<b>TOTAL</b>	4 880	4 525
Fonds RCR au 31 mars	715	810

Les droits perçus par la Régie sont déterminés par les Règlements adoptés en vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (R-15-1, r. 1). Ces droits sont payables lors de l'enregistrement d'un régime, lors de la soumission de la déclaration annuelle de renseignements et lors de la terminaison totale d'un régime.

Ceux-ci sont les suivants :

- lors de l'enregistrement et annuellement lors de la soumission à la Régie de la déclaration annuelle de renseignements

- 10 \$ par participant actif

250 \$ minimum

50 000 \$ maximum

- lors de la soumission d'un rapport terminal relatif à la terminaison totale d'un régime

- 20 \$ par participant actif                      500 \$ minimum  
50 000 \$ maximum

À ces droits peuvent s'ajouter des droits additionnels imposés pour cause de retard dans le paiement des droits initiaux ou dans la production de la déclaration annuelle de renseignements à la Régie des rentes. Cette pénalité équivaut à 10 % des droits initiaux pour chaque mois complet de retard, sans toutefois excéder 100 % des droits initiaux.

Également, des droits sont à payer lorsqu'il y a une distribution de l'excédent d'actif à la terminaison totale, ceux-ci sont :

- 1 % de l'excédent d'actif                      500 \$ minimum  
50 000 \$ maximum

Les «autres revenus» incluent des revenus de placement et des revenus provenant de la vente de documents dont la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* : Annotations et commentaires ou de frais d'inscription à des colloques organisés par la Régie.

Le Fonds RCR a été instauré pour faire fructifier les sommes qui ne sont pas utilisées au cours de l'année, mais qui le seront dans les années à venir, lorsque les droits perçus ne suffiront pas à couvrir les dépenses.

## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUJET:	<b>Crédits périmés pour l'exercice 1995-1996</b>
#22	<b>A.A.F.</b>

ÉTAT DE SITUATION:

Dépenses d'administration pour l'administration de la Loi sur les allocations d'aide aux familles

Programme 01-07 du livre des crédits au ministère de la Sécurité du revenu	3 991,5 k\$
---	-------------

Dépense anticipée	<u>3 991,5 k\$</u>
-------------------	--------------------

Crédits périmés	<u><u>0,0 k\$</u></u>
-----------------	-----------------------

---

Documents de référence:

- Budget de la Régie - Exercice financier 1996-1997

## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

## BUDGET SOMMAIRE

## EXERCICE FINANCIER 1996-1997

(En milliers de dollars)	BUDGET	PRÉVISIONS	VARIATIONS	
	1996-97	RÉVISÉES		
	\$	\$	\$	%
<b>REVENUS</b>				
COTISATIONS AU RÉGIME	3 536 700,0	3 244 820,6	291 879,4	9,0
REVENUS DE PLACEMENTS - NET	1 240 650,0	1 454 400,3	(213 750,3)	(14,7)
AUTRES REVENUS	40,0	40,0	0,0	0,0
<b>TOTAL DES REVENUS</b>	<b>4 777 390,0</b>	<b>4 699 260,9</b>	<b>78 129,1</b>	<b>1,7</b>
<b>DÉPENSES</b>				
RENTES ET PRESTATIONS	5 144 255,6	4 769 954,6	374 301,0	7,8
REMBOURSEMENTS À L'AIDE SOCIALE	5 873,7	6 076,2	(202,5)	(3,3)
DÉPENSES D'OPÉRATIONS NETTES DU RÉGIME				
Frais d'administration	58 574,6	60 578,2	(2 003,6)	(3,3)
Moins: Remboursement du M.R.Q. - Projet P.R.I.R	0,0	(2 000,0)	2 000,0	(100,0)
Frais d'administration net	58 574,6	58 578,2	(3,6)	0,0
Frais de perception	30 100,0	28 700,0	1 400,0	4,9
Frais imputés par la C.A.S.	1 454,5	1 474,8	(20,3)	(1,4)
Frais imputés par la S.I.Q.	200,7	201,9	(1,2)	(0,6)
Créances irrécouvrables	200,0	210,0	(10,0)	(4,8)
Dépenses d'opérations brutes	90 529,8	89 164,9	1 364,9	1,5
Moins: Frais imputés A.A.F.	(4 407,5)	(3 991,5)	416,0	10,4
Moins: Frais imputés R.C.R.	(4 371,7)	(5 227,1)	(855,4)	(16,4)
Moins: Dépenses en capital	(3 268,6)	(3 178,7)	89,9	2,8
Plus: Amortissement	5 050,0	5 056,7	(6,7)	(0,1)
	83 532,0	81 824,3	1 707,7	2,1
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>5 233 661,3</b>	<b>4 857 855,1</b>	<b>375 806,2</b>	<b>7,7</b>
<b>SURPLUS (DÉFICIT)</b>	<b>(456 271,3)</b>	<b>(158 594,2)</b>	<b>(297 677,1)</b>	<b>187,7</b>

## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

## Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle

**SUJET:** Ventilation détaillée des paiements de transfert affectés aux différentes allocations d'aide aux familles.

ÉTAT DE SITUATION:

Allocations d'aide aux familles

Exercices 1994-1995 et 1995-1996

Programme AAF	Débours (en millions)	
	1994-1995	1995-1996 (1)
Allocation de base	258,4	260,1
Allocation pour jeune enfant	135,5	135,7
Allocation à la naissance	183,7	190,6
Allocation pour enfant handicapé	<u>43,5</u>	<u>40,4</u>
Total des débours	621,1	626,8

Allocation à la naissance	Débours (en millions)	
	1994-1995	1995-1996 (1)
Rang 1	19,1	19,6
Rang 2	32,4	32,4
Rang 3 ou plus	<u>132,2</u>	<u>138,6</u>
Total des débours	183,7	190,6

(1) Projection

---

Documents de référence:

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

SUJET Liste du personnel libéré pour les négociations dans la fonction publique.

ÉTAT DE SITUATION :

**Nom et prénom:** Caron Robert

**Masse salariale prévue:** 66 847 \$

**Nombre de jours prévus:** une année

---

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

SUJET La liste du personnel en disponibilité par catégorie d'emplois.

ÉTAT DE SITUATION :

Aucune personne à la Régie des rentes du Québec est concernée par cette question.

---

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

SUJET La liste du personnel hors structure par catégorie d'emplois rémunéré par l'organisme et qui n'occupe aucun poste dans cet organisme.

ÉTAT DE SITUATION :

Aucune personne à la Régie des rentes du Québec est concernée par cette question.

---



ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

**SUJET** La liste du personnel rémunéré par le ministère et affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres.

ÉTAT DE SITUATION :

Aucune personne à la Régie des rentes du Québec est concernée par cette question.

---

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

SUJET La liste du personnel rémunéré par des organismes parapublics non gouvernementaux et autres et affecté à la Régie des rentes

ÉTAT DE SITUATION :

Aucune personne à la Régie des rentes du Québec est concernée par cette question.

---

**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

**SUJET:** La liste des cadres et hauts fonctionnaires qui ont démissionné, qui ont été réaffectés, ou mis à pied.

ÉTAT DE SITUATION:

N/A pour les cadres intermédiaires et les cadres supérieurs.

En ce qui concerne les administrateurs occupant des emplois supérieurs, la réponse sera donnée par le Conseil exécutif.

---

Documents de référence:

## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

### ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

#### **Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle**

**SUJET:** La liste du personnel par catégorie d'emplois qui reçoit une double rémunération, soit celle rattachée à leur fonction et un revenu d'un régime de retraite du secteur public, parapublic ou des réseaux de la santé et de l'éducation, soit les commissions scolaires, les cégeps, les établissements universitaires, les régies régionales de la santé et les établissements hospitaliers.

#### ÉTAT DE SITUATION:

Les informations demandées constituent des renseignements confidentiels au sens de la Loi sur l'accès à l'information et ne peuvent être rendues publiques.

---

Documents de référence:

## RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

## ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

## Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle

**SUJET:** Évolution mensuelle du nombre de personnes admissibles à la rente d'orphelin et à la rente d'enfant invalide de moins de 18 ans, de 18 à 25 ans aux études et des budgets afférents.

## ÉTAT DE SITUATION:

**Répartition du nombre de bénéficiaires actifs  
de la rente d'orphelin et des montants  
versés, selon le mois**

	Année financière 1994-1995			Année financière 1995-1996		
	Nombre de bénéficiaires		Montant versé (en '000 \$)	Nombre de bénéficiaires		Montant versé (en '000 \$)
	Moins de 18 ans	18 ans ou plus		Moins de 18 ans	18 ans ou plus	
Avril	23 255	10 879	3 847,0	22 831	8 478	1 647,6
Mai	23 265	9 546	1 769,8	22 871	8 783	1 707,6
Juin	23 199	9 786	1 737,5	22 799	8 965	1 658,2
Juillet	23 160	9 919	1 743,3	22 734	9 080	1 650,9
Août	23 159	10 016	1 732,9	22 671	9 175	1 658,3
Septembre	23 167	10 317	1 831,8	22 672	9 519	1 787,8
Octobre	23 112	7 614	1 714,6	22 630	6 724	1 626,2
Novembre	23 064	8 497	1 775,5	22 585	7 552	1 638,8
Décembre	23 000	8 992	1 685,4	22 532	7 888	1 624,4
Janvier	22 928	7 854	1 619,6	22 518	8 137	1 651,5
Février	22 952	6 563	1 609,8	22 530	6 694	1 643,4
Mars	22 950	8 143	1 787,7	n.d.	n.d.	n.d.
Total	---	---	22 855,0			18 294,7 <sup>1</sup>

**Répartition du nombre de bénéficiaires actifs  
de la rente d'enfant de personne invalide  
et des montants versés, selon le mois**

	Année financière 1994-1995			Année financière 1995-1996		
	Nombre de bénéficiaires		Montant versé (en '000 \$)	Nombre de bénéficiaires		Montant versé (en '000 \$)
	Moins de 18 ans	18 ans ou plus		Moins de 18 ans	18 ans ou plus	
Avril	6 401	3 443	1 160,6	6 378	2 728	583,2
Mai	6 369	3 061	587,7	6 378	2 818	564,6
Juin	6 333	3 135	569,6	6 368	2 887	584,3
Juillet	6 298	3 148	546,9	6 359	2 919	577,2
Août	6 287	3 186	556,3	6 346	2 932	548,2
Septembre	6 313	3 269	612,7	6 414	3 060	605,4
Octobre	6 274	2 475	559,9	6 431	718	499,0
Novembre	6 288	2 749	594,3	6 339	1 961	571,2
Décembre	6 279	2 970	535,9	6 349	2 282	562,2
Janvier	6 287	2 573	587,7	6 395	2 424	586,4
Février	6 313	2 178	572,9	6 507	2 028	637,1
Mars	6 422	2 658	667,9	n.d.	n.d.	n.d.
Total	---	---	7 552,3	---	---	6 318,8 <sup>1</sup>

Source : Programme de statistiques mensuelles, Direction de l'évaluation et de la révision.

1 : Total pour 11 mois.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle

**SUJET:** Évolution mensuelle du nombre de conjoints survivants de moins de 35 ans et de 55 à 64 ans ainsi que des budgets afférents.

ÉTAT DE SITUATION:

Répartition du nombre de bénéficiaires actifs  
de la rente de conjoint survivant âgés de moins de 35 ans  
et des montants qui leur sont versés, selon le mois

	Année financière 1994-1995		Année financière 1995-1996	
	Nombre de bénéficiaires (moins de 35 ans)	Montant versé (en '000 \$)	Nombre de bénéficiaires (moins de 35 ans)	Montant versé (en '000 \$)
Avril	1 726	754,8	1 758	725,6
Mai	1 775	825,0	1 744	731,2
Juin	1 788	803,9	1 730	715,6
Juillet	1 801	799,2	1 719	718,6
Août	1 797	790,6	1 712	704,0
Septembre	1 792	795,3	1 708	703,0
Octobre	1 788	795,0	1 705	712,5
Novembre	1 780	790,8	1 697	688,9
Décembre	1 772	760,7	1 693	694,7
Janvier	1 767	761,4	1 691	742,0
Février	1 771	734,2	1 686	700,1
Mars	1 782	761,1	n.d.	n.d.
Total	---	9 372,0	---	7 836,2 <sup>1</sup>

Répartition du nombre de bénéficiaires actifs  
de la rente de conjoint survivant âgés de 55 à 64 ans  
et des montants qui leur sont versés, selon le mois

	Année financière 1994-1995		Année financière 1995-1996	
	Nombre de bénéficiaires (de 55 à 64 ans)	Montant versé (en '000 \$)	Nombre de bénéficiaires (de 55 à 64 ans)	Montant versé (en '000 \$)
Avril	46 776	24 807,4	46 619	25 951,8
Mai	46 878	26 356,0	46 620	26 039,7
Juin	46 870	26 332,7	46 540	26 068,0
Juillet	46 792	26 212,1	46 470	25 798,5
Août	46 776	26 163,0	46 367	26 007,6
Septembre	46 842	26 281,9	46 334	25 791,0
Octobre	46 943	26 258,5	46 343	25 736,3
Novembre	46 902	26 247,5	46 400	26 156,6
Décembre	46 860	26 088,4	46 350	25 956,7
Janvier	46 781	26 065,8	46 413	26 367,1
Février	46 716	26 017,3	46 497	26 892,7
Mars	46 744	26 031,5	n.d.	n.d.
Total	---	312 862,2	---	286 766,1 <sup>1</sup>

n.d. : Données non disponibles.

Source : Programme de statistiques mensuelles et calculs des auteurs, Direction de l'évaluation et de la révision.

1 : Total pour 11 mois.

**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**
**ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997**
**Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle**
**SUJET :**

Pour 1994-1995 et 1995-1996, l'évolution mensuelle du nombre de terminaisons totales et partielles de régimes complémentaires de retraite, leur valeur et la valeur des excédents de caisse, de même que le nombre de personnes touchées.

**ÉTAT DE SITUATION :**

	Terminaisons	
	Totales	Partielles
Avril 1994	22	6
Mai 1994	8	6
Juin 1994	12	7
Juillet 1994	15	15
Août 1994	9	2
Septembre 1994	11	14
Octobre 1994	13	11
Novembre 1994	37	32
Décembre 1994	8	32
Janvier 1995	17	11
Février 1995	10	9
Mars 1995	8	2
<b>Total 1994-1995</b>	<b>170</b>	<b>147</b>
Avril 1995	14	13
Mai 1995	17	9
Juin 1995	12	11
Juillet 1995	22	19
Août 1995	8	23
Septembre 1995	11	7
Octobre 1995	16	8
Novembre 1995	17	3
Décembre 1995	14	2
Janvier 1996	15	5
Février 1996	11	5
* Mars 1996	18	15
<b>Total 1995-1996</b>	<b>175</b>	<b>120</b>

\* Prévisions

Les données relatives à la valeur de l'actif et de l'excédent d'actif des caisses de retraite de régimes terminés et au nombre de participants touchés par les terminaisons sont compilées uniquement au moment où l'enregistrement du régime est radié à la suite de la liquidation de la caisse de retraite. Compte tenu des multiples étapes et délais entourant la terminaison des régimes de retraite, ces statistiques ne sont pas actuellement disponibles pour les terminaisons survenues en 1994-1995 et 1995-1996.

Pour obtenir des données complètes, il faut remonter à l'année 1992-1993. Sur les 491 régimes terminés totalement, 91 avaient un excédent d'actif de l'ordre de 14,7 millions de dollars. Ces régimes avaient un actif de 76,7 millions de dollars et couvraient 2 347 participants. Les 400 autres régimes, sans excédent d'actif, avaient un montant d'actif de 82,5 millions de dollars et couvraient 3 032 participants. Les données de l'année 1993-1994 sont encore partielles, et 100 des 335 régimes en terminaisons totales n'ont pas encore été radiés. Parmi les 235 régimes radiés, 70 avaient un montant d'excédent d'actif de 13,4 millions de dollars et un montant actif de 79,0 millions de dollars. Les régimes sans excédent au nombre de 165 avaient un montant d'actif de 200,4 millions de dollars et 6 302 participants.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle

**SUJET:** Nombre de demandes par région et par type de ménage de dépôt direct de l'allocation familiale; de demandes d'envoi par la poste au mois et d'envoi par la poste au trois mois.

ÉTAT DE SITUATION:

Proportion de familles bénéficiaires de l'allocation familiale,  
selon le mode de versement de l'allocation, la région  
et le nombre d'enfants dans la famille

Région	Données de février 1996			Données de mars 1995		
	Dépôt direct	Paiements trimestriels	Paiements mensuels	Dépôt direct	Paiements trimestriels	Paiements mensuels
	%	%	%	%	%	%
Bas-Saint-Laurent	85,6	13,8	0,5	86,2	12,9	0,9
Saguenay-Lac-St-Jean	83,4	16,2	0,4	84,1	15,1	0,7
Québec	81,3	18,2	0,4	83,0	16,2	0,8
Mauricie-Bois-Francs	84,9	14,8	0,3	86,0	13,3	0,6
Estrie	82,9	16,8	0,3	84,0	15,3	0,7
Montréal	71,8	27,8	0,4	73,2	25,8	1,1
Outaouais	73,4	26,1	0,4	74,8	24,2	1,1
Abitibi-Témiscamingue	83,5	16,2	0,3	84,9	14,5	0,7
Côte-Nord	79,7	20,0	0,3	80,6	18,9	0,6
Nord-du-Québec	60,6	38,5	0,9	61,4	36,6	1,9
Gaspésie -						
Îles-de-la-Madeleine	80,6	18,7	0,7	80,8	17,9	1,2
Chaudière-Appalaches	84,2	15,2	0,6	85,0	14,1	0,9
Laval	76,5	23,2	0,3	77,5	21,7	0,8
Lanaudière	81,6	18,1	0,3	82,4	16,9	0,7
Laurentides	78,7	20,9	0,4	80,0	19,2	0,8
Montréal	79,3	20,4	0,3	80,3	18,9	0,7
Autres	76,1	23,9	0,0	66,5	11,3	22,2
Total	78,7	20,9	0,4	79,9	19,3	0,8

Nombre d'enfants par famille	Dépôt direct	Paiements trimestriels	Paiements mensuels	Dépôt direct	Paiements trimestriels	Paiements mensuels
	%	%	%	%	%	%
1 enfant	71,0	28,8	0,3	73,0	26,3	0,7
2 enfants	83,8	15,8	0,4	84,3	14,8	0,9
3 enfants	89,2	10,3	0,6	89,3	9,6	1,0
4 enfants ou plus	89,9	9,2	1,0	89,7	8,7	1,7
Total	78,7	20,9	0,4	79,9	19,3	0,8

Documents de référence:





RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC  
ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle**

**SUJET:** Évolution du nombre d'adhérents au dépôt direct des allocations d'aide aux familles (1990-1991, 1991-1992, 1992-1993, 1993-1994, 1994-1995 et 1995-1996).

ÉTAT DE SITUATION:

Pourcentage d'adhérents :	1990-1991 :	32,3 %
	1991-1992 :	50,9 %
	1992-1993 :	80,0 %
	1993-1994 :	79,9 %
	1994-1995 :	79,9 %
	1995-1996 :	78,7 %

Les pourcentages indiqués ici sont ceux observés en mars de chacune des années concernées, sauf en 1995-1996 (données de février).

---

Documents de référence:

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle**

**SUJET:** Nombre de familles affectées par un changement du rang de l'enfant qui opère une réduction de l'allocation à la naissance, de l'allocation pour jeune enfant et de l'allocation familiale.

ÉTAT DE SITUATION:

Familles considérées : familles ayant moins d'enfants en décembre 1992 qu'en décembre 1991 et dont le rang d'au moins un enfant a diminué à la suite de ce changement.

Allocation familiale : 47 681 familles  
La répartition selon les raisons du changement de rang est la suivante :

- Atteinte de l'âge limite par un aîné :	44 122
- Décès d'un aîné :	1 53
- Transfert de l'un des enfants dans une autre famille	3 405

Allocation pour jeune enfant : 3 995 familles

Allocation à la naissance : 1 807 enfants

Pour l'ensemble des trois programmes, la diminution du rang se solde par des débours nets inférieurs de 4,33 millions de dollars

En prenant pour acquis l'hypothèse selon laquelle les changements observés dans les familles sont proportionnellement constants depuis 1992, la réduction des débours est estimée à 4,48 millions de dollars en 1994-1995 et 4,55 millions de dollars en 1995-1996.

---

Documents de référence:

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle**

**SUJET:** Ventilation détaillée des paiements de transfert affectés aux différentes allocations d'aide aux familles.

ÉTAT DE SITUATION:

Allocations d'aide aux familles

Exercices 1994-1995 et 1995-1996

Programme AAF	Débours (en millions)	
	1994-1995	1995-1996 (1)
Allocation de base	258,4	260,1
Allocation pour jeune enfant	135,5	135,7
Allocation à la naissance	183,7	190,6
Allocation pour enfant handicapé	<u>43,5</u>	<u>40,4</u>
Total des débours	621,1	626,8

Allocation à la naissance	Débours (en millions)	
	1994-1995	1995-1996 (1)
Rang 1	19,1	19,6
Rang 2	32,4	32,4
Rang 3 ou plus	<u>132,2</u>	<u>138,6</u>
Total des débours	183,7	190,6

(1) Projection

---

Documents de référence:

**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**

**ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997**

**Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle**

**SUJET:** Montant total des sommes versées par le gouvernement fédéral aux familles québécoises en 1993-1994, 1994-1995 et 1995-1996.

**ÉTAT DE SITUATION:**

Programme considéré : Prestation fiscale pour enfants

Sommes versées :	1993-1994 :	1 334,7 millions de dollars
	1994-1995 :	1 281,7 millions de dollars
	1995-1996 :	1 249,7 millions de dollars

La diminution de près de 100 millions de dollars observée entre 1993-1994 et 1995-1996 s'explique principalement par la hausse du revenu moyen des familles au cours de cette période.

---

Documents de référence:

**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**

ÉTUDE DES CRÉDITS 1996-1997

**Demande de renseignements particuliers de l'Opposition officielle**

<p><b>SUJET:</b> Copie du Plan stratégique 1995-1996, présenté au Conseil du trésor Prévision de référence ayant servi à l'élaboration du Plan stratégique 1995-1996 présenté au Conseil du trésor</p>
--

ÉTAT DE SITUATION:

Voir copie du Plan stratégique 1993-1996 de la Régie des rentes du Québec ainsi qu'une lettre de M. Claude Legault adressée à Mme Louise Harel.

---

Documents de référence:

Mars 1996