

CHAPITRE

3

Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances (CARRA)

Mise en contexte

- La CARRA a pour principal rôle d'administrer 22 régimes de retraite qui lui sont confiés par le gouvernement du Québec.
- Les 2 principaux régimes de retraite quant à l'importance de la clientèle sont
 - le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) : 88,9 % de la clientèle
 - et le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) : 4,2 % de la clientèle.
- Au début de 2005, la CARRA s'est engagée dans la modernisation de ses technologies et de ses processus d'affaires en lançant le Plan global d'investissement (PGI).

Mise en contexte (suite)

- Variation de la clientèle

Tableau 1 Variation de la clientèle

	2004	2011	Variation (%)
Participants avec lien d'emploi	520 521	560 308	7,6
Participants sans lien d'emploi ¹	393 090	516 740	31,5
Prestataires	222 218	313 442	41,1
Total	1 135 829	1 390 490	22,4

1. Il s'agit des personnes qui ne participent plus à un régime de retraite administré par la CARRA, mais qui conservent leur droit à recevoir des prestations.

Notre vérification

- Les travaux visaient les objectifs suivants
 - vérifier si la CARRA a mis en place les mécanismes nécessaires afin d’assurer la fiabilité des données reçues des employeurs
 - évaluer dans quelle mesure elle fournit des services de qualité à sa clientèle tels que ceux relatifs aux demandes de rentes
 - s’assurer qu’elle a mis en place un processus d’amélioration continue à l’égard du Plan global d’investissement
 - s’assurer qu’elle attribue les contrats de services professionnels selon les règles et les saines pratiques de gestion.
- Le présent rapport n’a pas pour objet de traiter des enjeux associés aux obligations actuarielles.

Résultats de la vérification

- D** Déficience
- P** Preuve
- C** Conséquence

Services à la clientèle

- Près de 3 ans après la mise en fonction de RISE (Renouvellement et intégration des systèmes essentiels), pièce maîtresse du PGI, la CARRA n'a pas atteint ses objectifs en matière d'amélioration de la qualité des services.
- Les gains souhaités quant aux délais de traitement des demandes provenant de sa clientèle et à la fiabilité du calcul des rentes ne sont pas au rendez-vous.

Service à la clientèle

Délais de traitement

- D** ■ Depuis l'implantation de RISE, la CARRA n'est pas parvenue à améliorer les délais de traitement des dossiers, tant pour les demandes de rente que pour la confirmation du montant de celle-ci.
- P** ■ Le nombre de demandes de rente à traiter et leur délai de traitement ont augmenté de façon marquée.

Tableau 3 Demandes de rente

	2008	2009	2010	2011	2012
Volume à traiter au 31 décembre (n ^{bre} de demandes)	2 444	3 107	7 143	10 100	8 030
Délai de traitement (n ^{bre} de jours)	66	46	n.d. ¹	134 ²	117 ²

1. En 2010, année de la mise en fonction de RISE, le délai de traitement n'a pas été calculé par la CARRA.

2. Ces données incluent un délai additionnel relatif à l'envoi du « Relevé de choix » au participant : 27 jours en 2011 et 23 jours en 2012.

Service à la clientèle

Délais de traitement (suite)

- En 2012, 20 % des participants qui ont envoyé leurs demandes complètes et dans le délai prescrit n'ont pas reçu la confirmation du montant de leur rente dès le mois de leur retraite (2011 : 38 %).
- En 2012, 9 % des demandeurs sans lien d'emploi n'ont pas obtenu le versement du premier paiement dans le délai prévu, soit 2 mois suivant celui du début de la retraite.

P

Service à la clientèle

Fiabilité du calcul des rentes

- D** ■ Des écarts relatifs au calcul des rentes sont retracés et corrigés à différentes étapes du traitement des demandes de services, et ce, jusqu'à plusieurs années après la mise en paiement.
 - Les problèmes rencontrés avec RISE obligent la CARRA à recourir à des outils compensatoires afin d'obtenir un plus haut degré de fiabilité des rentes versées.
- P** – Un exercice de certification des prestations des demandeurs avec lien d'emploi participant au RREGOP de juillet à décembre 2012 a permis de corriger plusieurs erreurs de calcul : 17 à 33 % des prestations ont été ajustées mensuellement.
- C** ■ L'ajout d'étapes additionnelles nécessite des efforts accrus et rallonge les délais de traitement.

Données reçues des employeurs

Transmission électronique

- Ces données, recueillies à l'aide de la déclaration annuelle (DA) des employeurs, comprennent, entre autres
 - la catégorie d'emplois
 - la cotisation patronale et salariale
 - et le salaire admissible.

D ▪ La transmission électronique des données par les employeurs n'est pas efficiente et il y a des retards dans l'obtention de celles-ci.

– Les employeurs ont éprouvé de nombreuses difficultés lors de la transmission des DA de 2011.

P

– 74 % des DA de 2011 n'avaient pas encore été transmises au 1^{er} mars 2012, soit la date limite fixée par la loi.

Données reçues des employeurs

La fiabilité des données

- D** ■ L'utilisation des mécanismes de contrôle en place à la CARRA n'est pas optimale afin d'assurer la fiabilité des données reçues des employeurs et stockées dans RISE.
 - La CARRA estime que plus de 150 000 dossiers de participants contiendraient des incohérences.
 - Au 31 mars 2013, 24 800 demandes de corrections de données des employeurs n'étaient pas traitées.
- C** ■ Cette situation entraîne des risques, comme la non-détection d'irrégularités des données pouvant avoir un impact sur le montant des rentes.
 - La CARRA n'utilise pas suffisamment les moyens disponibles pour valider et améliorer la qualité des informations des employeurs, soit
 - P** – les analyses de vraisemblance
 - la vérification des informations chez les employeurs
 - et la validation avec d'autres ministères et organismes publics.

Développement et déploiement du PGI

- D** ■ Le développement et le déploiement du PGI n'ont pas répondu aux attentes.
- D** ■ Les coûts associés à sa mise en œuvre ont été plus élevés que ce qui avait été prévu (108,1 M\$).
- D** ■ Plusieurs bénéfices attendus ne se sont pas concrétisés.

Développement et déploiement PGI

Coûts

- D** ■ Depuis l'implantation de RISE en 2010, des sommes importantes ont été investies pour améliorer le système RISE sans que la CARRA les considère dans le coût du projet de 108,1 M\$.
- D** ■ La CARRA n'a pas compilé distinctement les frais relatifs au PGI après juin 2010 et nous n'avons pas été en mesure de quantifier précisément ces dépenses.
 - Sur une base comparable, les honoraires professionnels sont passés de 5,3 M\$ en 2004 à plus de 33,2 M\$ en 2012, soit une hausse de 525 %.
- P** ■ Depuis l'implantation en juin 2010, les dépenses en matière de consultation informatique ont totalisé 77,8 M\$

Développement et déploiement du PGI

Bénéfices attendus

- 3 ans après l'implantation de RISE, la CARRA a toujours des problèmes de fonctionnalités avec le système
 - la certification des rentes
 - et la facturation des employeurs.
- P ▪ Le pourcentage d'automatisation des demandes de services se situe entre 10 et 20 %, ce qui constitue un écart important avec le degré initialement prévu, soit 80 %.
- La sécurité de l'information stockée nécessite des améliorations quant au respect des principes de confidentialité, de disponibilité et d'intégrité.

Suivi de la gestion du PGI

- D** ■ Le PGI n'a pas été géré avec toute la rigueur nécessaire, compte tenu de l'envergure du projet (gestion des risques, suivi des bénéfices escomptés et reddition de comptes).
 - Les ajustements à son plan d'affaires n'ont pas été apportés en temps opportun, malgré les indices qui s'accumulaient quant aux problèmes rencontrés.
- P**
 - L'information de gestion à l'égard du degré réel d'avancement des travaux liés au PGI n'était pas adéquate.

Gestion des contrats de services professionnels

Contrats en lien avec RISE

- Certains éléments soulèvent des préoccupations quant au traitement équitable des fournisseurs et à l'utilisation judicieuse des fonds publics. Voici des exemples
 - Au final, le contrat initial aura coûté 75,8 M\$, soit une augmentation de 57,2 % par rapport au montant prévu au début (48,2 M\$).
 - Ce contrat a été modifié par 20 avenants.
 - Le conseil d'administration n'a pas eu à autoriser 3 avenants d'une valeur supérieure à 2 M\$, pour un total de 14,8 M\$.
 - Le contrat prévoyait des taux d'automatisation à l'égard de la performance du système, taux qui n'ont pas été atteints.
 - Plusieurs contrats subséquents ont été attribués aux 2 mêmes firmes (142 M\$ depuis 2005, soit 46 % de la valeur de l'ensemble des contrats accordés pendant cette période).

Gestion des contrats de services professionnels (suite)

Examen détaillé de 18 contrats de services professionnels

- Les lacunes décelées à la CARRA sont en général de même nature que celles qui ont été observées lors de notre vérification publiée antérieurement (automne 2012).

D

- Celles-ci soulèvent aussi des préoccupations quant au traitement équitable des fournisseurs et à l'utilisation judicieuse des fonds publics.

Gestion des contrats de services professionnels (suite)

Tableau 4 Synthèse des lacunes relatives aux 18 contrats vérifiés

	Nombre de contrats		
	100 000 \$ et plus	Moins de 100 000 \$	Total
Répartition des contrats sélectionnés	13	5	18
Valeur totale (M\$)	43,5	0,4	43,9
Définition du besoin et estimation des coûts			
Étape mal documentée ou non documentée	12	5	17
Préparation de l'appel d'offres			
Fournisseur assumant une faible part du risque financier	12	2	14
Postes stratégiques occupés par des ressources externes	10	–	10
Sollicitation des fournisseurs			
Concurrence faible :			
Soumissions conformes et acceptables (moyenne par contrat)	1,4	2,4	1,7
Obtention d'une seule soumission conforme et acceptable	8	1	9
Sélection du fournisseur			
Neutralité du comité de sélection susceptible d'amélioration	12	2	14
Suivi des contrats			
Exécution de travaux non prévus dans le contrat	6	–	6
Facturation à des taux non prévus dans le contrat	7	–	7
Non-respect du personnel désigné	12	1	13
Évaluation des fournisseurs¹			
Absence d'évaluation	4	5	9

1. Seulement 9 contrats étaient terminés lors de la vérification.



Commentaires de l'entité vérifiée

La CARRA a adhéré à toutes nos recommandations.