

COMMISSION ADMINISTRATIVE
DES RÉGIMES DE RETRAITE
ET D'ASSURANCES



CV INSTITUTIONNEL

Branchés sur l'avenir pour mieux vous servir

2.54805759
2.66897845
2.87745154
2.88956421
2.94586541
3.01125486
3.21145777
3.25469875
3.45577480
4.01224415
4.25511201
4.32548440
4.44054405
4.51021201
4.65127984
4.78701454
4.86500159
4.98875444
5.01414215
5.10244458
5.35884041

Notre mission

La CARRA administre les régimes de retraite qui lui sont confiés par le gouvernement du Québec, le Bureau de l'Assemblée nationale ou en vertu d'une loi. Elle a pour mission de s'assurer que les participants et les prestataires de ces régimes **bénéficient des avantages auxquels ils ont droit**. Elle offre au personnel des secteurs public et parapublic des services qui vont de l'adhésion à leur régime jusqu'au versement de leurs prestations de retraite.

La CARRA **fournit également une expertise-conseil** en produisant les évaluations actuarielles des régimes de retraite et diverses études pour les parties négociantes et les comités de retraite ainsi que pour le placement des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

La CARRA hier

1973-1994 De la CARR à la CARRA

Le 22 décembre 1973, la loi qui crée le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) et qui constitue la Commission administrative du régime de retraite (CARR) chargée de l'administrer est sanctionnée. En 1983, la CARR sera désormais connue sous le nom de Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).

1995-2007 Une nouvelle loi, une nouvelle gouvernance

Le 13 juin 1995, la CARRA devient la première unité autonome de service au sein de la fonction publique et en décembre 1996, elle acquiert le statut d'organisme extrabudgétaire. On lui confie alors le mandat d'administrer exclusivement les régimes de retraite, en plus du régime d'assurance vie de base. Le 25 mars 2003, la CARRA renouvelle son engagement en matière d'efficacité en devenant une agence gouvernementale dotée d'une convention de performance et d'imputabilité conforme aux dispositions de la Loi sur l'administration publique. Finalement, un jalon majeur est l'entrée en vigueur, le 1^{er} juin 2007, de la Loi sur la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Elle donne à la CARRA une personnalité juridique et une nouvelle gouvernance en constituant un premier conseil d'administration.

La CARRA aujourd'hui

2008... soucieuse de la satisfaction de sa clientèle et du bien-être de son personnel

Après 35 ans d'existence, la CARRA est le plus important administrateur de régimes de retraite au Canada. Elle gère actuellement près d'une trentaine de régimes dont les deux principaux sont le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) et le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) qui représentent 92 % de sa clientèle. Ayant à coeur la satisfaction de sa clientèle, la CARRA a procédé à un vaste sondage à l'automne 2008. Au terme de l'étude, les résultats ont montré que le taux de satisfaction générale à l'égard de ses services atteint 93 %. Une seconde étude a été réalisée auprès des membres du personnel et celle-ci a révélé un taux de satisfaction au travail de plus de 80 %. La CARRA poursuit ses efforts pour favoriser le bien-être de ses employés, ce qui influence directement la qualité des interventions auprès des clients.

Nos valeurs

Notre **mission** et notre **déclaration de services** mettent en évidence notre rôle de gestionnaire dans l'administration des régimes de retraite. Cinq valeurs guident nos actions.

La clientèle de la CARRA peut avoir confiance...

...en l'**impartialité** de son personnel, qui fait preuve de neutralité et d'objectivité.

Impartialité

...en son **intégrité**, qu'il manifeste en se conduisant d'une manière juste et honnête.

Intégrité

Un Québécois sur six est **client** de la CARRA

- 544 000 participants actifs à nos régimes de retraite
- 462 000 participants non actifs, c'est-à-dire les personnes qui ne participent plus à leur régime de retraite, mais qui conservent leurs droits à des prestations ou à des remboursements
- 273 000 prestataires, dont 247 000 retraités

Nos services en quelques chiffres

Nous traitons vos demandes...

- 22 155 estimations de rente
- 39 528 nouvelles rentes et autres prestations
- 20 608 rachats de service

Nous vous fournissons des renseignements...

- 237 732 appels téléphoniques
- 55 704 réponses écrites

Nous vous aidons à préparer votre retraite...

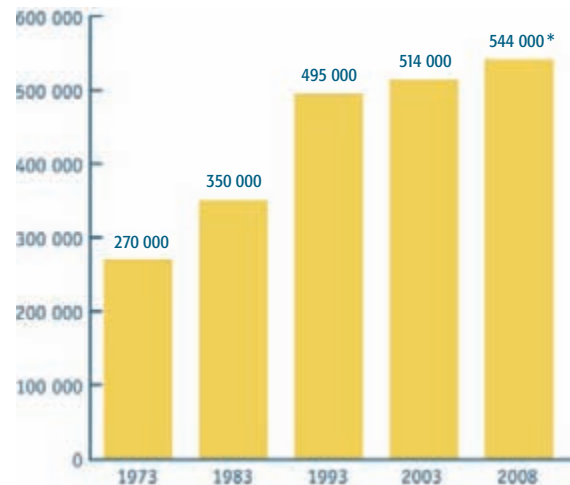
- 5 118 inscriptions aux sessions

Nous recevons de votre employeur les données relatives à votre travail...

- 814 464 déclarations de l'employeur

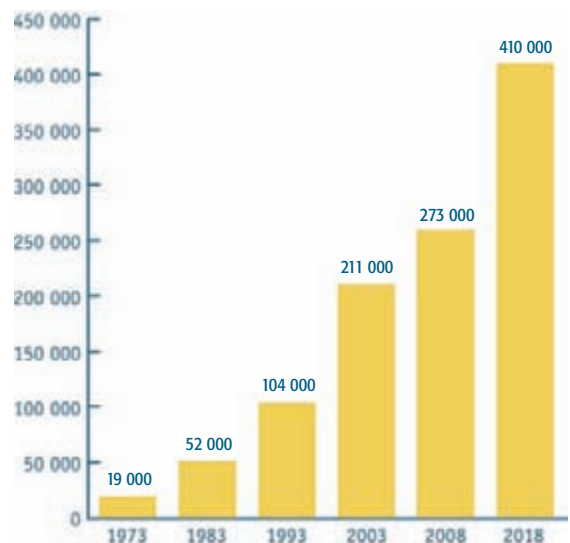
0 1 2 5 5 4 8 7 1 . 2 5 4 8 0 6 3 5 1 . 5 4 4 4 8 7 5 9 1 . 9 8 0 4 4 5 8 8 2 . 1 1 4 5 7 0 6 6
 5 4 8 0 5 7 5 9 2 . 6 6 8 9 7 8 4 5 2 . 8 7 7 4 5 1 5 4 2 . 8 8 9 5 6 4 2 1 2 . 9 4 5 8 6 5 4 1
 2 5 4 6 9 8 7 5 3 . 4 5 5 7 7 4 8 0 4 . 0 1 2 2 4 4 1 5 4 . 2 5 5 1 1 2 0 1 4 . 3 2 5 4 8 4 4 0
 6 5 1 2 7 9 8 4 4 . 7 8 7 0 1 4 5 4 4 . 8 6 5 0 0 1 5 9 4 . 9 8 8 7 5 4 4 4 5 . 0 1 4 1 4 2 1 5
 5 4 0 6 8 0 2 1 5 . 7 5 6 9 8 4 3 2 5 . 8 4 0 0 1 4 5 4 6 . 0 1 2 4 4 1 8 9 6 . 2 5 0 1 3 2 5 9
 0 1 1 4 5 7 9 8 7 . 2 1 4 4 8 9 0 5 7 . 5 9 8 1 4 0 3 5 7 . 4 2 1 5 9 8 6 0 8 . 3 5 2 1 4 9 7 5
 7 8 8 5 4 9 5 5 9 . 4 5 8 7 5 6 6 8 9 . 8 0 7 7 4 4 1 5

Évolution du nombre de participants actifs au 31 décembre entre 1973 et 2008



* Ce chiffre est estimatif.

Évolution du nombre de prestataires entre 1973 et 2008 et projection pour 2018



La clientèle et les partenaires de la CARRA peuvent compter sur des employés qui s'inspirent de ses valeurs dans leurs actions auprès des personnes avec qui ils interagissent.

Chaque employé de la CARRA...

...s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme.

Compétence

...est conscient qu'il la représente auprès de la population.

Loyauté

...fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion.

Respect

Des alliés solides : nos partenaires

- Les associations de retraités
- Les associations de cadres
- Les organisations syndicales
- Les quelque 1 440 employeurs des secteurs public, parapublic, municipal et supramunicipal
- La Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ)
- Les ministères et organismes du gouvernement du Québec

La CARRA c'est aussi...

- Le principal déposant à la CDPQ avec un actif de 40,5 milliards de dollars provenant des fonds de retraite
- 5,6 milliards de dollars versés annuellement en prestations
- Des coûts unitaires très concurrentiels inférieurs de 34 % au coût moyen des 6 autres plus importants administrateurs de régimes de retraite du secteur public au Canada



1.01255487 1.25480635 1.5444
2.54805759 2.66897845 2.8774
3.25469875 3.45577480 4.01224
4.65127984 4.78701454 4.86500
5.54068021 5.75698432 5.84001
7.01145798 7.21448905 7.59814

2.31214578
3.21145777
4.51021201
5.35884041
6.80259477
8.60074662

Du personnel chevronné fort de 35 ans d'expérience

- La complexité des régimes administrés exige une formation poussée et une relève bien planifiée.
- Notre équipe rassemble 642 employés réguliers et occasionnels dont 67 % sont des femmes et 33 % des hommes.
- Quelque 18,8 % de nos employés ont 35 ans ou moins.
- Les deux tiers de notre personnel sont directement affectés aux services à la clientèle alors qu'un tiers de l'effectif est constitué de professionnels : actuaires, comptables, juristes, informaticiens, agents de recherche, agents d'information, etc.
- Cette année, nous consacrons 1,8 % de notre masse salariale à la formation du personnel.

21 12541 222541225 12545
21 12541 222541225 12546
21 12541 222541225 12547
21 12541 222541225 12548
21 12541 222541225 12549

Note : Toutes les données de ce document proviennent du *Rapport annuel de gestion 2008*.

Une priorité : la gestion des talents

Notre personnel constitue notre principale ressource. Notre objectif est de développer les compétences des membres de notre personnel et de favoriser l'évolution de leur carrière.

Une organisation branchée sur l'avenir pour mieux servir sa clientèle

Déterminés à fournir les meilleurs services à notre clientèle et à nos partenaires, nous avons amorcé, en 2005, le plus important projet de modernisation qu'ait connu la CARRA depuis ses débuts. À ce jour, la dernière phase du Plan global d'investissement est à compléter, soit le projet RISE. Ce projet vise le Renouvellement et l'intégration des systèmes essentiels à notre mission et consiste en la refonte complète de nos systèmes administratifs et informatiques. Sa réalisation implique la révision complète de notre relation d'affaires avec notre clientèle ainsi que la transformation de nos échanges avec les employeurs, qui bénéficieront d'une plus grande autonomie et d'un accès simplifié à nos services. Le succès de la démarche entreprise, dont l'achèvement est prévu pour 2010, repose sur l'utilisation optimale des compétences et de la polyvalence de tout le personnel de la CARRA.



Une équipe solidaire dans le changement

La CARRA s'appuie sur un plan de gestion du changement pour faciliter cette modernisation. Un sondage mené auprès des employés a d'ailleurs démontré leur adhésion à la transformation organisationnelle qui se situe à 90 %.

S'investir aujourd'hui pour préparer demain

Il faut désormais considérer que si l'espérance de vie augmente sans cesse, il y aura davantage d'années de retraite à vivre, et que la santé le permettant, nous serons actifs plus longtemps. Il est donc impératif de planifier sa retraite le plus tôt possible afin de la vivre pleinement le moment venu. La CARRA souhaite exercer un rôle proactif pour soutenir sa clientèle, parce qu'une retraite satisfaisante financièrement, socialement et psychologiquement requiert de la préparation et de l'information. À cet égard, nous offrons un programme de préparation à la retraite pour faciliter votre engagement dans cette étape cruciale. Ces sessions répondent aux principales préoccupations des futurs retraités pour les guider dans cette transition personnelle et professionnelle et relever le défi d'une meilleure qualité de vie.

Parce que planifier ne fait pas vieillir, n'hésitez pas à communiquer avec nous! Nous sommes là pour vous aider à faire des choix éclairés pour votre avenir.

Même après 35 ans de service...

La CARRA ne prend pas sa retraite!

06 2.11457066 2.24158758 2.31214578
21 2.94386541 3.01125486 3.21148773
01 4.32548440 4.44054405 4.51021201

2.66897845 2.87745154 2.88956421 2.94586
3.45577480 4.01224415 4.25511201 4.32548
4.78701454 4.86500159 4.98875444 5.01414
5.75698432 5.84001454 6.01244189 6.25013
7.21448905 7.59814035 7.42159860 8.35214

N'hésitez pas à nous joindre...

475, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 5X3
418 643-4881 (région de Québec)
1 800 463-5533 (sans frais)

www.carra.gouv.qc.ca



Commission
administrative
des régimes de retraite
et d'assurances

Québec



Dans ce texte, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.



Imprimé sur du Rolland Enviro 100, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Eco-Logo, procédé sans chlore et fabriqué à partir d'énergie biogaz.