GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2001

RÉCIPIENDAIRE DU GRAND PRIX

Catégorie Organisme public

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC (RRQ)

Président-directeur général :
M. Guy Morneau

Responsable des relations avec les médias :
Herman Huot
(418) 657-8716, poste 3439

Portrait

La Régie des rentes du Québec (RRQ) est un organisme mandataire de l'État, administré par un conseil d'administration qui réunit le président-directeur général et 11 membres nommés par le gouvernement. Ces derniers représentent le monde des affaires, le monde du travail, les bénéficiaires et les employés du gouvernement et de ses organismes.

La RRQ est, sur le plan juridique, un organisme autonome qui s'autofinance et doit rendre compte de sa gestion à son conseil d'administration. Par ailleurs, c'est le ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale qui est responsable des activités de la Régie devant l'Assemblée nationale quant à la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite.* La ministre d'État à la Famille et à l'Enfance est, pour sa part, responsable de la *Loi sur les prestations familiales***.**

La RRQ est dotée d'un effectif de 1100 employés.

La RRQ est au service d'environ 5 millions de personnes :

- 3 500 000 cotisants au Régime des rentes;
- 1 200 000 prestataires du Régime des rentes;
- 600 000 familles bénéficiaires des prestations familiales;
- 525 000 travailleurs et travailleuses qui participent aux 2200 régimes de retraite privés sous sa surveillance.

Mission

La RRQ a pour mission de contribuer à la sécurité du revenu des Québécois et des Québécoises à plusieurs étapes de leur vie. À cette fin, elle exerce les fonctions suivantes :

- offrir aux cotisants du **Régime de rentes du Québec**, ainsi qu'à leurs proches, une protection financière de base au moment de la retraite, du décès ou en cas d'invalidité;
- sensibiliser la population à la nécessité d'une bonne **planification financière de la retraite**;
- contribuer à **l'évaluation et au développement de programmes** liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale;
- s'assurer que l'administration et le fonctionnement des **régimes privés de retraite** sont conformes à la loi;
- administrer le régime de **prestations familiales**.

Engagements

Une *Déclaration de services aux citoyens* contient les engagements que la RRQ et son personnel prennent envers l'ensemble de leur clientèle :

- **des services fiables :** tout mettre en œuvre pour fournir des services de qualité, justes et confidentiels;
- **des démarches faciles :** faciliter les rapports avec la Régie et son personnel pour l'exercice des droits de la clientèle;
- **des services courtois et humains :** accueillir les gens poliment, faire preuve de compréhension et accorder toute l'attention requise;
- **de l'information adéquate :** en vue de permettre au client de prendre ses décisions, d'exercer ses droits et d'assumer ses responsabilités;
- **une gestion efficace et une équipe compétente :** fournir une prestation de services performante, à coût raisonnable;
- **des services accessibles et rapides :** faciliter l'accès aux services, même en dehors des grands centres et fournir une réponse dans un délai acceptable.

Historique

La Régie des rentes du Québec est constituée en 1965, en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec.* Dès sa fondation, la Régie a aussi le mandat de faire appliquer la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes.* Sa première tâche consiste à faire l'inventaire des régimes privés existants et à procéder à leur enregistrement. Plus de 4 000 régimes sont enregistrés en 1966 et 1967.

Le 1er avril 1971, la Régie se voit confier le mandat d'administrer la *Loi sur les allocations familiales.* En 1974, plus de 900 000 familles reçoivent des chèques de la Régie, pour une valeur totale excédant 90 millions de dollars.

E 1984, afin d'améliorer l'accès à ses services, la Régie crée une Division des renseignements. Au cours de 1989-1990, les préposés de cette division ont répondu à plus de un million d'appels.

Le 8 avril 1997, le Conseil du trésor a officiellement reconnu la Régie comme une unité autonome de service. Et, depuis le printemps 2001 elle est devenue une agence selon la *Loi sur l'administration publique.*

Historique Qualité

En 1988, la Régie a institué, pour l'ensemble de son fonctionnement, **une première démarche qualité** : le programme SA.CLI.Q. (Satisfaction des clients par qualité). Le leitmotiv était «La qualité du premier coup, au moindre coût ». Ce programme s'est étendu sur un peu plus de trois ans.

En 1992, après une phase de consolidation, la direction adopte **une nouvelle stratégie qualité**, qui s'appuie sur les principes suivants :

- l'engagement soutenu de la haute direction;
- la prépondérance de la relation client-fournisseur;
- la mesure de la qualité;
- l'engagement progressif du personnel;
- la mise en place d'un processus d'amélioration continue.

En 1995, une stratégie de service à la clientèle vient encadrer les efforts d'amélioration des produits et services découlant d'une meilleure connaissance des attentes de la clientèle.

En 1996, la Régie adopte la **gestion par processus.** C'est le début également d'un **Registre des améliorations**, publié à l'interne et présenté aux membres du conseil d'administration.

En 1997, une nouvelle planification stratégique et un **Plan directeur des services à la clientèle** viennent préciser les principes et les axes d'intervention.

En 1999, la Régie complète son **Programme d'assurance-qualité** qui comprend quatre volets : les contrôles de qualité et de conformité (1995), le système des suggestions du personnel (1988), l'observation de la prestation de services et la rétroaction de la clientèle.

Tout ce qui a été mis en place depuis 1995 est toujours là. La qualité du service à la clientèle et la performance font maintenant partie des mœurs et c'est l'affaire de tous et chacun!!

Les principales forces

- **Leadership remarquable de la haute direction :** vice-présidents et gestionnaires mobilisent l'ensemble du personnel **en véhiculant les valeurs et les orientations de la Régie.**

- **La Direction de la performance**, très dynamique, très compétente et efficace, est **une force importante** dans la planification et la performance à long terme de la Régie.

- **Un service d'audit interne** très rigoureux, très alerte et très tenace quant au suivi des problèmes et quant aux modifications requises ainsi qu'un programme d'assurance-qualité bien établi.

- **Stratégie et processus axés sur la qualité** et en constante évolution depuis 1992 et une « démarche qualité » instaurée depuis 1988.

- **Balisage systématique** avec les leaders mondiaux oeuvrant dans des champs d'activité similaires ou connexes.

- **La Régie est innovatrice** et elle a inspiré plusieurs mouvements en matière de qualité, de service à la clientèle et de responsabilisation dans la fonction publique. **Elle agit comme leader** auprès du gouvernement, des ministères et des autres organismes publics québécois.

Renseignements :
Jacques La Rue
Ministère de l'Industrie et du Commerce
Tél. : (514) 499-2199, poste 5424