



Mandat et règles de fonctionnement du comité des services à la clientèle

Préambule

Le comité des services à la clientèle a pour but d'aider le conseil d'administration (CA) à s'acquitter des responsabilités qui lui incombent en matière de services à la clientèle. Ce document se fonde notamment sur la Loi sur Retraite Québec et le Règlement intérieur de Retraite Québec ainsi que sur les bonnes pratiques en matière de gouvernance attribuables à un comité des services à la clientèle.

Mandat

Le comité des services à la clientèle a notamment les fonctions suivantes :

Déclaration de services

1. Recommander au CA l'adoption de la Déclaration de services.
2. Évaluer périodiquement les résultats obtenus en fonction des indicateurs prévus à la Déclaration de services.

Services à la clientèle et plaintes

3. Évaluer, et recommander au CA lorsque requis, les stratégies et les orientations générales en matière de services à la clientèle.
4. Évaluer la politique de surveillance en matière de régimes complémentaires de retraite et en effectuer le suivi. « RI »
5. S'assurer de la mise en œuvre des activités de promotion en matière de planification de la retraite.
6. Évaluer le processus de gestion des plaintes, la reddition de compte concernant les plaintes ainsi que les recommandations.
7. Effectuer le suivi des recommandations du Commissaire aux plaintes et à l'amélioration des services de Retraite Québec.

Évaluation de la performance

8. Évaluer les mesures d'évaluation de la performance de Retraite Québec à l'égard des services rendus à la clientèle.
9. Effectuer le suivi des rapports d'organismes publics (Protecteur du citoyen ou autres) traitant de la qualité des services à la clientèle de Retraite Québec.
10. Évaluer les analyses relatives à la qualité et au coût des services à la clientèle.

Ententes de services

11. Évaluer et recommander au CA l'approbation des ententes de services avec les comités de retraite des régimes de retraite des secteurs public et parapublic administrés par Retraite Québec, et veiller à leur application adéquate. « RI »

Autres

12. Faire au CA tout rapport ou toute recommandation qu'il juge utile sur les matières qui le concernent.
13. Exécuter tout autre mandat que lui confie le CA.
14. Évaluer son rendement et sa performance et réviser annuellement son mandat.
15. Produire, annuellement, un sommaire de ses activités.

« RI » : fonction présente dans la version du Règlement intérieur adopté en mars 2016.

Composition

Les membres du comité et son président sont nommés par le CA. Le président du comité doit être un membre indépendant et le président-directeur général ne peut en être membre, mais il peut être invité aux séances du comité.

En cas d'absence du président du comité, les membres participants peuvent désigner l'un d'eux pour présider la séance.

Le CA peut désigner des membres suppléants.

Mandat et règles de fonctionnement du comité des services à la clientèle

Quorum

Le quorum du comité est à la majorité des membres. Toutefois, lorsque le quorum n'est pas atteint, le président du comité ou, en son absence, le président du CA (PCA), peut désigner un membre du CA pour permettre d'atteindre le quorum.

La désignation ne vaut que pour cette séance et il en est fait état lors de la prochaine séance du CA.

En cas de partage des voix pour la prise de décisions, le président du comité a voix prépondérante.

Président

Le président du comité voit au bon fonctionnement des séances.

Il présente, à chaque séance du CA, les éléments importants discutés aux séances du comité, et lui soumet les recommandations de ce dernier.

Le président du comité rencontre tout nouveau membre avant la première réunion et lui explique les responsabilités du comité et ses règles de fonctionnement.

Fonctionnement du comité

Planification des activités

Un ordre du jour prévisionnel est élaboré pour un an. Il est mis à jour régulièrement.

Le comité se réunit au moins trois fois par année.

Réunions

Les séances se tiennent au siège de Retraite Québec ou à tout autre endroit fixé dans l'avis de convocation. Les membres du comité peuvent également participer à une séance à l'aide de moyens permettant à tous les participants de communiquer immédiatement entre eux.

La convocation, l'ordre du jour de la rencontre et les documents pour les réunions sont mis en ligne environ sept jours à l'avance. L'ordre du jour est préparé par le secrétaire, qui consulte le président du comité ainsi que les membres concernés du comité de direction.

Le secrétaire assure le secrétariat du comité. Il tient à jour l'assiduité des membres aux séances du comité, laquelle est divulguée dans le rapport annuel de gestion.

Toute personne peut participer à une séance sur invitation du comité.

Évaluation du comité

Les membres évaluent, dans un huis clos tenu à la fin, chacune des séances du comité. Ils évaluent en outre le fonctionnement général du comité une fois l'an.

Le processus d'évaluation du fonctionnement et de l'efficacité du CA et de ses comités relève du comité de gouvernance et d'éthique. Les résultats de l'évaluation du comité sont soumis au comité de gouvernance et d'éthique qui fait les recommandations jugées utiles au PCA.

Approuvé par le conseil d'administration de Retraite Québec (R. 41 -2016) à la séance du 18 novembre 2016