

## Vos responsabilités

Nous comptons sur vous pour :

- nous présenter votre demande à temps;
- nous fournir les renseignements et les documents pertinents;
- nous signaler tout changement de situation ou d'adresse qui peut avoir un effet sur le paiement de vos prestations;
- nous faire part de vos commentaires, de vos suggestions et de vos plaintes, car nous les utilisons pour améliorer nos services et nos programmes.

## Nos résultats sont publics

Chaque année, nous rendons compte des résultats obtenus à l'égard de nos engagements dans notre rapport annuel de gestion, que vous pouvez consulter sur notre site Web.

De plus, nous effectuons régulièrement des consultations pour mesurer votre satisfaction à l'égard des services reçus.

Cette déclaration a été approuvée par les membres du conseil d'administration lors de la séance du 16 novembre 2012.



## Votre démarche auprès de la Régie ne vous a pas donné satisfaction?

**Le Commissaire aux services** traite les plaintes et les commentaires de façon indépendante, en toute confidentialité. Il vous donnera une réponse avec les explications qui la justifient. Il pourra également faire des recommandations pour l'amélioration des services ou des programmes.

**Pour joindre le Commissaire**, il suffit de téléphoner à la Régie. Vous pouvez aussi utiliser notre site Web pour lui adresser votre plainte.

**Le Commissaire s'engage** à vous répondre dans les délais maximaux suivants :

Type de service	Délai maximal	Délai habituel*
Rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	1 jour ouvrable
Réponse à une demande	25 jours	6 jours

**Si le service obtenu ne vous satisfait toujours pas**, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen, un organisme indépendant de la Régie.

\* Il s'agit du dernier résultat disponible, soit celui enregistré entre le 1<sup>er</sup> novembre 2011 et le 31 octobre 2012.

## Comment nous joindre



**Par Internet**

[rrq.gouv.qc.ca](http://rrq.gouv.qc.ca)

**Mondossier** > RRQ  
Accédez à votre dossier  
en tout temps



**Par téléphone**

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

### Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec : **418 643-5185**  
Région de Montréal : **514 873-2433**  
Sans frais : **1 800 463-5185**

### Soutien aux enfants

Région de Québec : **418 643-3381**  
Région de Montréal : **514 864-3873**  
Sans frais : **1 800 667-9625**

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé de renseignements en composant les numéros ci-dessus.



**Par téléscripteur**

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

### Personnes sourdes ou malentendantes

Sans frais : **1 800 603-3540**

Du lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

### Régimes complémentaires de retraite

Région de Québec : **418 643-8282**  
Sans frais : **1 877 660-8282**

### Ententes internationales de sécurité sociale

Région de Montréal : **514 866-7332, poste 7801**  
Sans frais : **1 800 565-7878, poste 7801**

Cette publication est disponible en médias adaptés au numéro **1 800 463-5185**.

English version available on request.

Régie des rentes  
Québec



Québec

# Déclaration de services aux citoyens 2013

La qualité des services :  
au centre de nos préoccupations!



**Nous avons à cœur** de vous offrir des services de qualité, à des moments importants de votre vie. La majorité de ces services sont accessibles en ligne sur *Mon dossier*.

Événement de vie ou situation	Service offert*
Naissance, adoption, prise en charge ou changement de garde d'un enfant, arrivée d'une famille au Québec	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paiement de Soutien aux enfants</li> <li>• Outil de simulation CalculAide</li> <li>• Renseignements sur le Soutien aux enfants</li> </ul>
Handicap physique ou mental de votre enfant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supplément pour enfant handicapé</li> </ul>
Séparation ou divorce	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulation de l'effet du partage de vos revenus de travail inscrits au Régime de rentes du Québec sur le montant de la rente de retraite</li> </ul>
Invalidité	Prestations pour invalidité : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rente d'invalidité</li> <li>• Rente d'enfant de personne invalide</li> <li>• Montant additionnel pour invalidité pour les bénéficiaires de la rente de retraite</li> </ul>
Travail à l'étranger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificat d'assujettissement</li> <li>• Assistance pour faire une demande de pension d'un pays qui a signé une entente avec le Québec</li> </ul>
Planification financière de votre retraite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de simulation : SimulRetraite, SimulR et FRV Calculs Express</li> <li>• Relevé de participation au Régime</li> </ul>
Retraite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rente de retraite</li> <li>• Renseignements sur le Régime de rentes du Québec</li> </ul>
Participation à un régime complémentaire de retraite ou administration d'un tel régime	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information sur vos obligations et vos droits</li> <li>• Administration provisoire de régimes de retraite</li> <li>• Administration de rentes de retraités</li> </ul>
Décès	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestation de décès</li> <li>• Rente de conjoint survivant</li> <li>• Rente d'orphelin</li> </ul>

\* Certaines conditions s'appliquent pour que vous puissiez bénéficier de ces services.

## Nos engagements envers vous...

### Fiabilité des services

**Nous nous engageons à ce que :**

- vous receviez les bonnes sommes d'argent au moment prévu;
- l'information fournie soit juste et précise;
- l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre;
- le service soit rendu dans les délais convenus.

### Courtoisie

**Nous nous engageons à :**

- favoriser dans nos échanges avec vous une relation basée sur la politesse et la courtoisie;
- faire preuve d'écoute et de patience à votre égard;
- vous traiter avec respect.

### Accessibilité des services

**Nous nous engageons à ce que :**

- vous ayez des moyens variés pour obtenir de l'information ou présenter vos demandes : site Web, service téléphonique, brochures et dépliants;
- vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet grâce à *Mon dossier*\*\*;
- vous puissiez parler au besoin à un employé pour avoir de l'information.

\*\* Il s'agit d'une porte d'entrée personnalisée permettant à un citoyen d'accéder de façon autonome à de l'information personnelle que possède la Régie à son sujet et à des services reliés à sa situation.

### Simplicité des démarches

**Nous nous engageons à ce que :**

- les formulaires soient clairs et faciles à remplir;
- l'information fournie soit facile à comprendre;
- les démarches pour obtenir un service soient simples;
- l'obtention d'un service nécessite le moins de démarches possible de votre part.

### Accompagnement dans vos démarches

**Nous nous engageons à :**

- vous informer de l'état de votre dossier grâce à *Mon dossier*;
- vous aider dans vos démarches;
- faire le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.

**Nous respecterons ces engagements en gardant toujours à l'esprit les préoccupations suivantes :**

- Assurer la confidentialité des renseignements personnels que nous détenons.
- Contrôler la hausse de nos dépenses, malgré la croissance de notre clientèle.

Nous nous engageons également à vous répondre dans les **délais maximaux** indiqués dans le **tableau ci-dessous**. Nous vous informerons si, par exception, ces délais devaient être dépassés.

### Appels et courriels

Type de service	Délai maximal	Délai habituel <sup>a</sup>
<b>Prise d'appel</b> Attente avant de parler à l'un de nos représentants	<b>3 minutes</b>	<b>1 seconde</b>
La Régie s'engage aussi à ce que la ligne soit rarement occupée (moins de 4 % des appels durant l'année).	<b>s. o.</b>	<b>s. o.</b>
<b>Réponse à un courriel</b>	<b>2 jours ouvrables</b>	<b>1 jour ouvrable</b>

### Réponse à une demande de prestation

Type de service	Délai maximal	Délai habituel <sup>a</sup>	
<b>Rente de retraite</b>	Tous modes de demande confondus	<b>40 jours</b>	<b>17 jours</b>
	Présentée par <b>Internet</b>	<b>15 jours</b>	<b>2 jours</b>
<b>Rente de conjoint survivant<sup>b</sup></b>	Tous modes de demande confondus	<b>90 jours</b>	<b>23 jours</b>
	Présentée par <b>Internet</b>	<b>70 jours</b>	<b>10 jours</b>
<b>Prestations pour invalidité<sup>c</sup> et <sup>d</sup></b> Le délai débute au moment où nous avons en main votre demande et le rapport de votre médecin.	<b>150 jours</b>	<b>69 jours</b>	
<b>Paiement de Soutien aux enfants - Naissances au Québec<sup>c</sup></b> Le délai débute au moment où le Directeur de l'état civil reçoit l'information sur la naissance de votre enfant et il se termine lors de la mise en paiement par la Régie.	<b>40 jours</b>	<b>15 jours</b>	
<b>Supplément pour enfant handicapé<sup>c</sup></b> Le délai débute au moment où nous avons en main votre demande et le rapport d'un professionnel de la santé.	<b>120 jours</b>	<b>74 jours</b>	

a. Il s'agit du dernier résultat disponible, soit celui enregistré entre le 1<sup>er</sup> novembre 2011 et le 31 octobre 2012.

b. Le délai peut être plus long si vous êtes conjoint de fait, car vous devrez fournir des renseignements attestant votre situation.

c. La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si nous avons besoin de plus d'information, nous vous en ferons part.

d. Cela exclut la rente d'enfant de personne invalide.