

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances



Notre **déclaration** de
services à la clientèle

NOTRE MISSION

La mission de la CARRA est d'**offrir à sa clientèle les services qui lui permettent de bénéficier des avantages des régimes de retraite que la CARRA administre.**

La CARRA fournit également de l'expertise-conseil en produisant les évaluations actuarielles des régimes de retraite et en réalisant 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 (CDP).

Pour remplir sa mission, elle travaille en étroite collaboration avec les employeurs et les membres des comités de retraite et entretient des relations avec de nombreuses associations, différents organismes gouvernementaux, les syndicats et la Caisse de dépôt et placement du Québec.

NOTRE CLIENTÈLE

La clientèle de la CARRA se compose essentiellement des membres anciens ou actuels du personnel de la fonction publique, du réseau de l'éducation et du réseau de la santé et des services sociaux, des retraités ainsi que de leurs conjoints et héritiers. Les membres de l'Assemblée nationale, les juges, les policiers de la Sûreté du Québec, les agents de la paix en services correctionnels et les élus d'un certain nombre de municipalités du Québec font également partie de la clientèle de la CARRA.

Note : La Déclaration de services à la clientèle est régulièrement mise à jour en conformité avec l'entrée en vigueur de diverses modifications touchant les dispositions législatives ou réglementaires liées aux lois sur les régimes de retraite. De plus, l'ensemble des ententes conclues entre la CARRA et ses partenaires sont mises à jour et publiées dans le rapport annuel de gestion.

NOS SERVICES

La CARRA traite avec sa clientèle durant une grande partie de sa vie, depuis son entrée en fonction jusqu'à son décès. Les principaux services offerts à sa clientèle sont les suivants :

Aux participants

- l'enregistrement de la participation à un régime de retraite;
- le rachat d'années de service;
- la prestation versée en cas de maladie en phase terminale ou d'invalidité, selon le régime de retraite;
- la production sur demande de l'état de participation, de l'estimation du montant de leur future rente, du coût d'un rachat de service, etc.;
- le remboursement des cotisations ou le transfert, dans un compte de retraite immobilisé (CRI) ou dans un fonds de revenu viager (FRV), de la valeur des sommes acquises dans un régime de retraite;
- le transfert d'années de service d'un régime de retraite à un autre.

Aux futurs retraités

- la tenue de sessions d'information et de préparation à la retraite à l'intention des personnes qui travaillent au sein de la fonction publique et de celles qui font partie des réseaux de l'éducation et de la santé et des services sociaux;
- le traitement des demandes de rente de retraite et, le cas échéant, des demandes de prestation d'invalidité.

Aux retraités

- le versement des prestations dans le compte de dépôt de leur choix et, dans certains cas, dans la devise de leur pays de résidence;
- le prélèvement de retenues à la source.

Aux conjoints survivants, aux enfants et aux héritiers

- le traitement des demandes de rente formulées par les conjoints et le paiement des rentes d'orphelin;
- le versement d'une prestation de décès ou d'une prestation d'assurance vie de base aux héritiers d'un participant;
- l'enregistrement de la renonciation du conjoint aux prestations qui lui sont payables ou de la révocation de cette renonciation.

À tous

- des services de renseignements, par téléphone, par écrit, dans Internet ou lors d'un entretien ainsi que des séances d'information et des activités de relations publiques;
- la diffusion, en version imprimée ou dans Internet, de publications diverses tels les bulletins d'information, les guides, les communiqués et les formulaires.

NOS ENGAGEMENTS

Des services courtois et confidentiels

- Nous vous traitons avec courtoisie et avec une attitude d'écoute.
- Nous respectons rigoureusement les règles de protection des renseignements personnels.

De l'information de qualité sur vos droits

- Nous vous fournissons un état de participation sur demande.
- Nous vous donnons des renseignements exacts et complets.

Un traitement rigoureux de vos demandes

À moins que le traitement de votre dossier soit complexe, ce qui se produit dans 10 % des cas, nous donnons suite à vos requêtes dans les délais mentionnés ci-après, si vous et votre employeur avez transmis une demande complète dont les données coïncident avec votre dossier.

- Nous confirmerons le montant de votre rente dès le mois de votre retraite, si nous recevons votre demande complète au moins 90 jours avant le mois de votre retraite. Cette période inclut un délai de 30 jours, qui sert à nous informer de votre choix de prestations personnalisées dans la fiche réponse « Vos options », que nous vous aurons transmise.
 - Si le montant de votre rente n'est pas confirmé lors du premier versement, nous le confirmerons dans les 60 jours suivant la réception de votre choix de prestations.
- Nous assurerons la continuité de votre revenu
 - si vous cotisez à un régime ou êtes exempté du versement de vos cotisations, en effectuant un paiement le 15 du mois suivant le mois de la retraite, si nous recevons votre demande complète au moins 20 jours avant la date de la retraite;
 - si vous ne cotisez plus à un régime, en effectuant un paiement 2 mois suivant le mois choisi de votre retraite, si nous recevons votre demande complète au moins 90 jours avant le mois de la retraite.
- Nous verserons votre rente par dépôt direct au plus tard le 15 de chaque mois. Quant aux prestations versées par chèque, ce dernier sera émis au plus tard le 15 de chaque mois et posté par la suite.
- Nous répondrons, dans les 30 jours suivant leur réception, aux lettres relatives aux services offerts à la clientèle.

1.98044588
2.11457066
2.24158758
2.31214578
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
5.54068021
5.75698432

Des services accessibles

- Vous pouvez vous présenter à notre accueil, dont l'adresse est mentionnée dans la section [Comment accéder à nos services](#), et un préposé vous recevra dès que possible. Cependant, si vous avez pris rendez-vous avec nous, nous vous recevons dans les 10 minutes suivant l'heure convenue.
- Nous nous assurons que nos services sont accessibles de plusieurs façons : en personne, à l'accueil à notre bureau de Québec et par téléphone. De plus, d'autres voies de communication vous permettent de nous joindre, notamment le télécopieur, le courrier, Internet ou encore lorsque vous participez à des expositions et à des salons.

AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR

Pour nous permettre de respecter nos engagements, nous vous invitons à

- nous fournir, dans les délais prévus, des renseignements complets et précis concernant votre demande. Pour connaître les délais prévus, veuillez vous référer aux guides et aux formulaires afférents à chaque type de demande, diffusés sur le site Internet;
- nous aviser rapidement de tout changement concernant votre dossier ou la demande que vous nous avez formulée;
- nous faire part de vos suggestions et commentaires sur la qualité de nos services.

BUREAU DES PLAINTES

Le Bureau des plaintes traite, en toute confidentialité, les plaintes sur la qualité des services fournis. Il ne remplace toutefois pas les recours légaux, tels le réexamen et l'arbitrage, dont vous pouvez vous prévaloir à la suite de l'une de nos décisions.

Le Bureau des plaintes répond à une plainte dans les 30 jours suivant la date de sa réception. Si ce délai ne peut être respecté, la personne responsable des plaintes communiquera avec vous.

Comment joindre le Bureau des plaintes

Par téléphone

418 644-3092 (région de Québec)
1 855 642-3092 (sans frais)
1 866 239-2985 n° de référence : 2009 (sans frais)

Par courrier électronique

En cliquant sur le lien [Message à la personne responsable des plaintes](#).

Par la poste

Bureau des plaintes
Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances
475, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 5X3

Par télécopieur

418 644-5050

ABONNEZ-VOUS À NOTRE LISTE DE DIFFUSION ÉLECTRONIQUE

L'abonnement à la liste de diffusion électronique de la CARRA vous permet d'obtenir de l'information sur les nouveautés concernant les différents régimes de retraite. Cette liste de diffusion est accessible par notre site Internet, sous l'onglet Liste de diffusion et à l'adresse www.carra.gouv.qc.ca/liste.

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

COMMENT ACCÉDER À NOS SERVICES

Internet : www.carra.gouv.qc.ca

Par téléphone

418 643-4881 (région de Québec)

1 800 463-5533 (sans frais)

418 644-3839 (télécopieur)

Personnes sourdes ou malentendantes

418 644-8947 (région de Québec)

1 855 317-4076 (sans frais)

En personne

Si vous désirez prévoir le moment d'une rencontre avec un membre du personnel, nous vous recommandons de téléphoner pour prendre un rendez-vous. Vous pouvez également nous écrire ou encore vous présenter à **l'accueil, situé au 5^e étage**, à l'adresse suivante :

Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances

475, rue Saint-Amable

Québec (Québec) G1R 5X3

Nos heures d'ouverture sont les suivantes :

du lundi au mercredi de 8 h 30 à 16 h 30
et vendredi

jeudi de 10 h à 16 h 30

Vous pouvez également communiquer avec votre employeur, qui vous guidera dans vos démarches.

© Gouvernement du Québec, 2012

**Commission
administrative
des régimes de retraite
et d'assurances**

Québec

