

# La charte des services à *la clientèle*



Cette publication a été réalisée par la Régie des rentes du Québec.

Pour obtenir des exemplaires de cette brochure, s'adresser à la Direction des communications de la Régie des rentes au (418) 643-5185 ou au site Internet : <http://www.rrq.gouv.qc.ca>

On peut aussi se procurer cette publication en gros caractères ou en braille en composant le 1 800 463-5185.

Pour obtenir une copie sur bande sonore, veuillez appeler La Magnétothèque au 1 800 361-0653.

*English version available upon request.*

Dépôt légal - 1999

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 2-550-33959-2

©Gouvernement du Québec

# MESSAGE DU MINISTRE

Chères Québécoises et chers Québécois,

C'est avec grand plaisir que je vous présente la deuxième édition de la Charte des services à la clientèle de la Régie des rentes du Québec. À travers ce document, la Régie renouvelle les engagements publics qu'elle avait pris à votre égard en matière de prestation de services.

Ce renouvellement indique clairement que le client demeure au centre des préoccupations de la Régie. Par cet exercice, elle réaffirme sa volonté de se rapprocher de vous, en découvrant ce qui vous importe lorsqu'il est question de service de qualité. C'est ce principe qui a guidé la conception de cette brochure. La Régie précise ainsi les six engagements suivants :

- Des services fiables ;
- Des démarches faciles ;
- Des services courtois et humains ;
- De l'information adéquate sur vos droits et vos responsabilités ;
- Une gestion efficace et une équipe compétente ;
- Des services accessibles à tous, partout au Québec.



La Charte des services à la clientèle demeure un cadre de référence pour tout le personnel de la Régie puisqu'elle guide ses actions en fonction des attentes que vous avez exprimées. Sa lecture vous permettra non seulement de constater les engagements qu'a pris la Régie à votre égard, mais aussi de prévoir quels en seront les résultats pour vous lorsque vous recevrez les services de l'un de ses représentants. Cette initiative s'inscrit d'ailleurs dans le cadre des mesures gouvernementales visant à améliorer les rapports entre l'État et les citoyennes et les citoyens du Québec. Il s'agit d'un geste très certainement concret.

Le ministre de la Solidarité sociale,

André Boisclair

# MISSION ET SERVICES DE LA RÉGIE

La Régie des rentes du Québec a été constituée en 1965 pour administrer le Régime de rentes du Québec. Elle est également responsable de l'administration de *la Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de *la Loi sur les prestations familiales*.

Par sa mission, la Régie contribue à la sécurité du revenu des Québécois et Québécoises à toutes les étapes de leur vie. Ainsi :

La Régie offre aux travailleurs et travailleuses ainsi qu'à leurs proches une protection financière de base au moment de la retraite, du décès ou en cas d'invalidité.

Elle sensibilise la population à la nécessité de se constituer un revenu adéquat pour la retraite.

Elle contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu.

Elle exerce une surveillance sur les régimes de retraite privés et veille à protéger les droits des participants.

Elle administre le régime de prestations familiales et assure le paiement de l'allocation familiale et de l'allocation pour enfant handicapé.

De fait, la Régie des rentes joue un rôle majeur dans l'économie québécoise. En 1997-1998, elle a versé en rentes et allocations plus de 6 milliards de dollars. De plus, grâce à la réserve du régime de 16,6 milliards de dollars administrée par la Caisse de dépôt et placement du Québec, elle contribue au développement d'entreprises publiques ou privées, selon les objectifs économiques et sociaux du Québec.

## **Des services adaptés à ce que vous vivez**

La Régie est au service d'environ 4 millions de personnes : la clientèle du Régime de rentes se compose actuellement de 3 135 000 cotisants et de près de 1 100 000 bénéficiaires ; la clientèle des Régimes complémentaires de retraite comprend les 525 000 travailleurs et travailleuses qui participent aux 2 684 régimes sous sa surveillance. En outre, on estime à près de 670 000 le nombre de familles bénéficiaires du régime de prestations familiales.

Vous comptez sans doute parmi cette vaste clientèle. Ainsi, divers événements de votre vie vous amènent à recourir à la Régie des rentes.

Par exemple :

- à la naissance ou à l'adoption d'un enfant, vous faites appel au régime de prestations familiales (allocation familiale, allocation pour enfant handicapé) ;

- au moment de prendre votre retraite, vous demandez une rente de retraite ;
- au décès d'un proche, vous réclamez la prestation de décès ;
- si vous êtes en instance de divorce ou de séparation, vous pouvez faire évaluer les conséquences du partage des revenus sur lesquels des cotisations ont été versées ;
- en cas d'invalidité, vous demandez une rente d'invalidité ;
- si vous administrez un régime de retraite privé, vous êtes invité à participer aux sessions de formation ou de perfectionnement instaurées par la Régie des rentes.

Comme plusieurs de ces situations de vie peuvent être stressantes ou difficiles à vivre, nous cherchons à adapter nos procédés pour vous servir de la façon la plus courtoise qui soit. C'est pourquoi nous accordons beaucoup d'importance à votre opinion.

## **Un commissaire aux services pour accueillir vos commentaires, vos objections ou vos plaintes**

La Régie estime que les commentaires, objections et plaintes des citoyens peuvent contribuer à l'amélioration des services et au perfectionnement des lois.

Le bureau du Commissaire aux services, qui relève directement du Président-Directeur général, reçoit en toute confidentialité les

plaintes et commentaires formulés par les clients et les traite dans un but constructif. Le Commissaire a un pouvoir de recommandation pour favoriser le règlement de différends.

Si vous croyez que vos démarches n'ont pas été accueillies avec toute l'attention requise, faites-en part au Commissaire aux services. Un de ses représentants vous rappellera dans les 48 heures. Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante, sans oublier d'indiquer votre numéro de téléphone.

**Commissaire aux services**

Régie des rentes du Québec  
Case postale 5200  
Québec (Québec)  
G1K 7S9

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse obtenue ou de la qualité du service, vous pouvez soumettre votre cas au Protecteur du citoyen. Vous pouvez le joindre par écrit, à l'adresse suivante :

**Le Protecteur du citoyen**

525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25  
Québec (Québec)  
G1R 5Y4



# NOS ENGAGEMENTS

Grâce à des sondages et à des groupes de discussion menés régulièrement auprès des citoyens et des citoyennes, nous avons pu évaluer votre satisfaction et découvrir ce qui vous importe lorsqu'il est question d'un service de qualité.

Vous nous avez montré la voie pour continuer à bien vous servir. Ainsi, vous désirez :

- Des services fiables page 10
- Des démarches faciles page 11
- Des services courtois et humains page 13
- De l'information adéquate sur vos droits et responsabilités page 14
- Une gestion efficace et une équipe compétente page 15
- Des services accessibles à tous, partout au Québec page 16

Nous vous présentons, dans les pages qui suivent, les engagements que nous prenons envers vous en précisant la manière dont nous comptons répondre à vos exigences.

## Des services fiables

Vous vous attendez à un fonctionnement rigoureux, cohérent et propre à consolider la relation de confiance qui s'est établie entre nous.



**La Régie des rentes S'ENGAGE à vous fournir des services fiables, équitables et confidentiels.**

Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- inscrire correctement à votre dossier les cotisations que vous versez au Régime de rentes et qui nous sont transmises par le ministère du Revenu pour que, le moment venu, vous puissiez toucher le montant de rente auquel vous avez droit ;
- effectuer vos retenues d'impôt sans exiger d'autorisation écrite si vous résidez au Canada ;
- vous verser votre rente de retraite dès que vous atteindrez l'âge de 65 ans si vous touchez déjà une rente de conjoint survivant et que vous avez vous-même cotisé au Régime de rentes, ou si vous touchez une rente d'invalidité de la Régie des rentes du Québec ;
- verser votre rente dans la devise du pays où vous habitez ou la déposer à votre compte bancaire, si vous en faites la demande, lorsque les services sont disponibles ;

- vérifier la qualité de nos opérations et de nos décisions afin d'éviter toute erreur ;
- exercer une surveillance sur les régimes complémentaires de retraite de manière à protéger les droits des participants et à détecter les problèmes potentiels assez tôt pour intervenir efficacement ;
- vous donner accès à l'information contenue dans votre dossier et en assurer la confidentialité en limitant sa consultation aux personnes autorisées.

## Des démarches faciles

Vous vous attendez à des explications claires concernant nos décisions ; à être guidé adéquatement dans vos démarches ; à la réduction maximale de la paperasse et à un langage simple et facile à comprendre.



**La Régie des rentes S'ENGAGE à vous simplifier l'exercice de vos droits et à faciliter vos rapports avec elle.**

Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- vous soutenir dans vos démarches et vous aider à prendre vos décisions ;
- rédiger notre correspondance et tous nos documents dans un langage clair et simple ;

- concevoir et mettre à votre disposition des formules de demande faciles à comprendre et à remplir ;
- accueillir par téléphone toute demande concernant le dépôt direct ;
- communiquer avec vous par téléphone pour nous enquêter de faits nouveaux pouvant accélérer le traitement de votre demande ou pour vous faire part d'informations complexes ou difficiles à formuler par écrit ;
- vous envoyer, six mois avant votre 65<sup>e</sup> ou votre 70<sup>e</sup> anniversaire, si vous ne touchez pas déjà une rente, une demande de rente de retraite que vous n'aurez qu'à signer et à nous retourner si vous désirez que votre rente vous soit versée ;
- faire nous-mêmes, lorsque nous le pouvons, les démarches nécessaires pour rassembler les documents de preuve pour les demandes de rente (certificat de naissance, de mariage, de décès).

## Des services courtois et humains



Vous ne voulez pas être traité comme un simple numéro, vous vous attendez plutôt à être accueilli avec courtoisie et écouté attentivement.

**La Régie des rentes S'ENGAGE à vous accueillir de façon courtoise et à vous accorder toute l'attention et la compréhension que votre situation peut exiger.**

Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- vous accueillir promptement lorsque vous vous présentez à nos centres de services à la clientèle ;
- être à l'écoute de vos besoins et faire preuve, en toute circonstance, de la politesse et de la délicatesse requises ;
- vous aider à compléter votre dossier pour que vous puissiez obtenir rapidement la rente que vous demandez ;
- régler le maximum de situations dès votre premier contact avec un membre du personnel ;
- nous assurer, par téléphone ou par sondage, que le service a été à la hauteur de vos attentes.

## De l'information adéquate sur vos droits et responsabilités



Vous voulez être sûr que les renseignements qui vous sont fournis sont exacts et complets ; que notre personnel vous aide à faire vous-même vos choix et vous éclaire pour vous permettre de faire face à vos obligations.

**La Régie des rentes S'ENGAGE à mettre à votre disposition toute l'information dont vous avez besoin pour prendre vos décisions, exercer pleinement vos droits et assumer vos responsabilités.**

Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- vous expliquer les décisions qui sont rendues relativement à votre dossier ;
- vous signaler les voies de recours possibles en cas de désaccord ;
- vous envoyer, six mois avant votre 60<sup>e</sup>, votre 65<sup>e</sup> ou votre 70<sup>e</sup> anniversaire si vous ne touchez pas déjà une rente, un relevé de participation au Régime de rentes du Québec indiquant le montant des prestations auxquelles vous ou votre famille aurez droit le moment venu ;
- vous faire parvenir au moins une fois tous les six ans votre relevé personnel de participation au Régime de rentes ;

- vous offrir une simulation des effets du partage si vous êtes en instance de séparation, de divorce ou d'annulation de mariage, pour vous permettre d'évaluer le montant des rentes qui vous seraient versées avant et après le partage ;
- vous informer adéquatement et au bon moment de l'aide financière aux familles qui peut vous être versée selon votre situation ;
- informer les membres de comités de retraite de leurs droits et responsabilités à l'égard de l'administration des régimes privés de retraite grâce au *Guide du membre de comité de retraite* et par des séances d'accueil et de formation.

## Une gestion efficace et une équipe compétente

Vous voulez nous voir continuer à réduire les dépenses d'administration et obtenir l'assurance que le financement du régime vous permettra, le moment venu, de toucher les prestations auxquelles vous avez droit. Vous voulez également être sûr que vous pourrez, en toute circonstance, compter sur l'aide d'une équipe compétente pour vous aider à préparer votre demande.

**La Régie des rentes S'ENGAGE à gérer efficacement ses programmes et services, et à vous fournir, en tout temps, l'aide d'un personnel compétent.**



Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- accentuer nos efforts de formation pour perfectionner le personnel ;
- gérer le financement du Régime de rentes pour assurer le paiement des rentes aux générations futures ;
- maintenir nos frais d'administration au seuil minimum ;
- respecter des délais raisonnables établis à la lumière de vos demandes ;
- administrer la Régie des rentes selon les normes des organismes les plus performants.

## Des services accessibles à tous, partout au Québec

Vous voulez savoir où vous adresser pour obtenir des renseignements, comment nous joindre rapidement au téléphone et accéder facilement à nos centres de services à la clientèle.



**La Régie des rentes S'ENGAGE à vous garantir l'accessibilité à ses services, que vous habitiez ou non près des grands centres urbains.**

Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- maintenir, par notre réseau de centres de services à la clientèle et par les visites périodiques effectuées dans près de 50 villes, l'accès à nos services le plus près possible de votre domicile à des heures qui vous conviennent ;
- vous donner accès à un service téléphonique général, sans frais, partout au Québec ;
- en plus du service téléphonique régulier, maintenir l'accès, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, à des services automatisés de renseignements qui répondent aux questions les plus fréquemment posées sur le Régime de rentes ou sur les prestations familiales ;
- offrir la documentation en braille ou en gros caractères aux personnes non voyantes ou malvoyantes, et les services appropriés à celles qui utilisent un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) ou un téléimprimeur ;
- mettre à votre disposition, dans plus de 1 600 points de distribution au Québec, les documents qui sont produits à votre intention ;
- vous offrir des services en français conformément à la politique linguistique du gouvernement du Québec ainsi que des services en anglais à ceux qui le demandent ;
- établir et maintenir des relations avec les organismes qui représentent les personnes issues de l'immigration.

# DE L'INFORMATION SOUS TOUTES SES FORMES

Nous devons nous adapter pour mieux communiquer avec vous et mieux répondre à vos demandes ! C'est pourquoi nous utilisons des moyens de communication variés pour joindre tous les citoyens et citoyennes. Vous aimez lire ? Vous préférez écouter des informations ? Vous êtes un internaute ? Voilà autant de façons différentes de vous informer.

Nous vous invitons à prendre connaissance de nos services et programmes dans le format et la présentation qui vous conviennent, soit en vous présentant à l'un de nos centres de services à la clientèle, soit par téléphone, par la poste ou par courrier électronique.

## **Des brochures et des dépliants**

Nous vous proposons des publications rédigées dans un langage clair et simple. Nous disposons de documents sur le Régime de rentes du Québec, sur les régimes complémentaires de retraite et sur les allocations familiales.

## **Internet**

La Régie est présente sur l'autoroute de l'information (<http://www.rrq.gouv.qc.ca>). En plus des informations sur les différentes rentes et prestations, notre site Internet offre une documentation variée telle que des statistiques, les textes des lois et règlements, les communiqués de presse émis par la Régie, les formules de demandes, etc. À visiter !

## **Des sorties publiques**

Nous participons à de multiples expositions et salons. En outre, la Régie organise des séances d'information ainsi que des cours sur la préparation à la retraite ou s'y associe comme partenaire. Autant d'occasions de prendre contact avec nous.

## **La vidéo «Ensemble au fil des ans»**

La Régie a produit une cassette vidéo qui présente le Régime de rentes du Québec. Réalisé dans un style simple, ce document permet de connaître toutes les facettes du Régime à travers le vécu de différents personnages. Vous pouvez emprunter une cassette à l'un de nos centres de service à la clientèle.

# COMMENT NOUS JOINDRE

Veillez noter que tous nos services sont gratuits. Que ce soit pour obtenir un renseignement ou l'une de nos brochures ou dépliants, vous pouvez téléphoner à la Régie des rentes du Québec en composant l'un des numéros suivants :

## Régime de rentes du Québec

Région de Québec : (418) 643-5185

Région de Montréal : (514) 873-2433

Ailleurs au Québec : 1 800 463-5185

## Régimes complémentaires de retraite

Intérieur et extérieur du Québec : (418) 643-8282

## Programmes d'aide aux familles

Région de Québec : (418) 643-3381

Région de Montréal : (514) 864-3873

Ailleurs au Québec : 1 800 667-9625



Service aux sourds ou malentendants

(ATS, téléimprimeur) : 1 800 603-3540

Vous pouvez communiquer avec la Régie des rentes du Québec par Internet ou par la poste :

L'adresse Internet : <http://www.rrq.gouv.qc.ca>

L'adresse postale : Régie des rentes du Québec

Case postale 5200

Québec (Québec) G1K 7S9

Vous pouvez aussi vous présenter à l'un de nos bureaux d'accueil périodiques dans près de 50 villes du Québec où ces visites sont annoncées dans les journaux locaux. Vous pouvez encore rencontrer un représentant de la Régie à l'un des centres de service à la clientèle dont vous pouvez obtenir l'adresse dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique. Ces centres sont situés dans les villes suivantes :

Chicoutimi

Drummondville

Hull

Montréal

Rimouski

Rouyn-Noranda

Sainte-Foy

Sherbrooke

Trois-Rivières

Québec   
Régie des rentes