

**ENSEMBLE
POUR VOTRE
AVENIR**



DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES

Québec 

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 qu'elle 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.

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 et des personnes retraitées, ainsi que de leurs héritiers et de leurs conjointes et conjoints. Les membres de l'Assemblée nationale et ceux de la Sûreté du Québec, les juges, les agentes et agents de la paix en services correctionnels et les élus de certaines municipalités du Québec font également partie de la clientèle de la CARRA.

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

- › Des services de qualité et courtois
- › Le respect des règles de protection des renseignements personnels
- › De l'information de qualité sur vos droits
- › Un traitement rigoureux de vos demandes
- › Des services accessibles

NOS VALEURS

- › **Écoute**
- › **Intégrité**
- › **Excellence**
- › **Respect**
- › **Collaboration**

NOS SERVICES

Aux personnes qui participent aux régimes

- › 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 la rente future, du coût d'un rachat de service, etc.
- › La production d'un relevé de participation.
- › Le remboursement des cotisations ou le transfert, vers un compte de retraite immobilisé (CRI) ou vers 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 futures personnes retraitées

- › 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 personnes retraitées

- › Le versement des prestations dans un compte bancaire de leur choix et, dans certains cas, dans la devise du pays de résidence.
- › La production d'un relevé annuel de prestations et d'un état des dépôts.
- › Le prélèvement de retenues à la source.

Aux conjoints survivants, aux enfants à charge et aux héritiers

- › Le traitement des demandes de prestation de survivant et le paiement de ces prestations aux conjoints survivants ou aux héritiers et, s'il y a lieu, aux enfants à charge.
- › Le versement d'une prestation d'assurance vie de base aux héritiers d'une personne qui décède alors qu'elle est en lien d'emploi.
- › L'enregistrement de la renonciation de la conjointe ou du conjoint aux prestations qui lui sont payables ou de la révocation de cette renonciation.

NOS NORMES DE SERVICES

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour respecter les engagements ci-dessous. Les délais indiqués excluent les périodes au cours desquelles nous sommes en attente d'une information ou d'un document manquant. Il est à noter que les délais peuvent être plus longs que ceux visés si certaines informations qui nous sont transmises par votre employeur sont manquantes ou erronées. Il est donc important d'assurer un suivi également auprès de celui-ci.

Service	Engagement	Délai visé
Prestation de retraite	Si nous recevons votre demande au moins 90 jours avant le mois de votre retraite, confirmer le montant de votre rente, à la suite de la réception de la fiche-réponse <i>Vos options</i> ¹	Le mois de la retraite
	Assurer votre continuité de revenu <ul style="list-style-type: none"> • Pour les participants actifs (qui sont en lien d'emploi) : Si votre demande de rente est reçue au moins 20 jours avant la date de la retraite • Pour les participants non actifs (qui ne sont plus en lien d'emploi) ayant choisi la rente : Si la fiche-réponse <i>Vos options</i> est reçue au moins 20 jours avant la date de la retraite 	Le 15 du mois suivant le mois de la retraite
	Verser votre rente par dépôt direct ²	Le 15 de chaque mois
Prestation de survivant	Confirmer votre rente de conjoint survivant, votre rente d'orphelin ou le règlement lié à la succession	90 jours
Remboursement des cotisations lors d'une fin d'emploi avant l'admissibilité à une rente	Confirmer votre remboursement de cotisations ³	120 jours
État de participation	Produire votre état de participation	45 jours
Estimation de rente	Produire une estimation de rente si vous êtes admissible à la retraite dans les 4 à 14 mois ⁴	90 jours
Rachat de service	Traiter votre demande de rachat	
	<ul style="list-style-type: none"> • Si une demande de rente est en cours • Si aucune demande de rente n'est en cours 	90 jours 180 jours
Partage du patrimoine familial	Produire votre relevé des droits	90 jours
	Acquitter la valeur des droits, à la suite de la réception de votre relevé des droits et de votre demande d'acquiescement	120 jours
Accessibilité des services	Répondre à votre appel téléphonique	3 minutes
	Répondre à votre lettre relative au service à la clientèle	30 jours
	Vous rencontrer dans nos bureaux de Québec (Nous vous suggérons de prendre rendez-vous avant de vous rendre sur place.)	Dans les 20 minutes suivant votre arrivée

1. Au cours du traitement de votre demande de rente, la CARRA vous enverra par la poste la fiche-réponse *Vos options*, sur laquelle vous devrez faire un choix quant à votre prestation. Il est important de nous retourner ce document dans les **30 jours** suivant sa réception. Si vous ne faites pas connaître votre décision dans ce délai, l'option par défaut indiquée dans la fiche-réponse sera retenue pour établir votre rente.
2. Pour les personnes qui reçoivent leur rente par chèque, celui-ci est émis 48 heures avant le 15 de chaque mois.
3. Avant de faire votre demande de remboursement de cotisations, vous devez attendre de ne plus avoir de lien d'emploi avec des employeurs assujettis à nos régimes depuis **au moins 210 jours** (environ 7 mois).
4. Si vous êtes à plus de 14 mois de votre retraite, vous pouvez utiliser l'outil de calcul disponible sur notre site Web.

VOS RESPONSABILITÉS

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;
- › remplir la fiche-réponse *Vos options* dès sa réception, et à nous la transmettre le plus tôt possible;
- › répondre aux correspondances écrites le plus tôt possible;
- › faire le suivi de votre dossier avec votre employeur;
- › nous aviser rapidement de tout changement concernant votre dossier ou la demande que vous nous avez formulée.

NOS RÉSULTATS SONT PUBLICS

L'ensemble des ententes conclues entre la CARRA et ses partenaires ainsi que les résultats obtenus concernant nos engagements sont publiés dans notre rapport annuel de gestion.

BUREAU DES PLAINTES

Le Bureau des plaintes répond en toute confidentialité aux plaintes concernant 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 confirmera avoir reçu votre plainte dans les 2 jours ouvrables suivant sa réception et répondra à celle-ci dans les 30 jours. Si ce délai ne peut être respecté, le Bureau des plaintes vous en informera.

ABONNEZ-VOUS À NOTRE LISTE DE DIFFUSION ÉLECTRONIQUE

L'abonnement à notre liste de diffusion électronique de la CARRA vous permet d'obtenir de l'information sur les nouveautés concernant les différents régimes de retraite. Le formulaire d'inscription est accessible dans notre site Web, à l'adresse suivante : www.carra.gouv.qc.ca/liste.

COMMENT ACCÉDER À NOS SERVICES

Par Internet

www.carra.gouv.qc.ca

Par téléphone

418 643-4881 (région de Québec)

1 800 463-5533 (sans frais)

Personnes malentendantes

418 644-8947 (région de Québec)

1 855 317-4076 (sans frais)

Du lundi au mercredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Le jeudi, de 10 h à 16 h 30

Le vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Par télécopieur

418 644-8659

En personne

Les bureaux de la CARRA sont ouverts selon l'horaire suivant :

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Si vous désirez prévoir une rencontre avec notre 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

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

Comment joindre le Bureau des plaintes

Par téléphone

418 644-3092 (région de Québec)

1 855 642-3092 (sans frais)

1 866 239-2985, poste 2009 (sans frais)

Par courriel sécurisé

Utilisez le formulaire sécurisé au www.carra.gouv.qc.ca, accessible sous l'onglet CARRA à la rubrique Recours.

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

Dépôt légal – 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-72825-2 (PDF)

ISBN 978-2-550-72826-9 (HTML)

© Gouvernement du Québec, 2015