

Déclaration
de services
aux citoyens





La Régie des rentes du Québec

**Lauréate du Grand Prix québécois
de la qualité 2001**

La présente déclaration de services aux citoyens sera révisée chaque année.

Pour obtenir des exemplaires de cette publication, consultez notre site Internet :

www.rrq.gouv.qc.ca

ou adressez-vous à la Régie des rentes du Québec :

Région de Québec : (418) 643-5185

Région de Montréal : (514) 873-2433

Sans frais : 1 800 463-5185

Cette brochure est également offerte en gros caractères ou en braille. Pour obtenir une copie sur bande sonore, veuillez appeler La Magnétothèque au 1 800 361-0635.

English version available on request.

Dépôt légal - 1^{er} trimestre 2003

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-40654-0



Une déclaration de services :

pour vous faire part de nos engagements !

Cette déclaration contient les engagements que la Régie des rentes du Québec et son personnel prennent envers vous **parce que vous désirez** :

Des services fiables	7
Des démarches faciles	8
Des services courtois et humains	8
De l'information adéquate sur vos droits et responsabilités	9
Une gestion performante et une équipe compétente	10
Des services accessibles et rapides	11

Ces engagements expriment notre volonté d'offrir un service de qualité à l'ensemble des citoyens qui recourent à l'un des services de la Régie liés au Régime de rentes du Québec, aux prestations familiales du Québec ou aux régimes complémentaires de retraite. Ils ont été définis et rédigés en tenant compte de vos attentes exprimées lors de sondages.

La diffusion de ces engagements s'inscrit dans les actions posées par le gouvernement du Québec pour se rapprocher du citoyen.



Mot du président-directeur général de la Régie

Je suis fier des engagements présentés dans cette déclaration. Ils sont le fruit d'une réflexion d'équipe et d'une solide expérience de la Régie en matière de services aux citoyens.

De nombreuses réalisations témoignent que la Régie a tenu sa promesse quant à ses engagements. Vous pouvez suivre notre performance à cet égard dans notre site Internet et dans nos rapports annuels, également disponibles dans notre site.

Soyez assuré que le personnel de la Régie et son conseil d'administration unissent leurs efforts pour que ces engagements continuent à être respectés.

Le président-directeur général de la Régie,

Guy Morneau



Mission

Contribuer à la sécurité financière des Québécoises et Québécois au moment de leur retraite et en promouvoir la planification, les indemniser en cas d'invalidité ou de décès et leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

Fonctions

La Régie exerce les fonctions suivantes :

- Elle sensibilise les citoyennes et citoyens à la nécessité de se constituer un revenu suffisant pour la retraite.
- Elle offre aux travailleurs qui ont suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec, ainsi qu'à leurs proches, une protection financière de base au moment de la retraite, du décès ou en cas d'invalidité.
- Elle administre le régime de prestations familiales et assure le paiement de l'allocation familiale et de l'allocation pour enfant handicapé.
- Elle surveille les régimes complémentaires de retraite au moyen d'activités de vérification et de prévention.
- Elle contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale et conseille les autorités gouvernementales sur l'évolution des différentes lois qu'elle administre.



Services

À divers moments de votre vie, vous pouvez compter sur les services de la Régie.

Par exemple :

- à la naissance ou lors de l'adoption d'un enfant, pour recevoir l'allocation familiale ou l'allocation pour enfant handicapé ;
- en cas de séparation d'avec votre conjoint, pour faire évaluer le montant des rentes qui vous seraient versées avant et après le partage des revenus de travail inscrits au Régime de rentes du Québec, à votre nom et à celui de votre conjoint ;
- en cas d'invalidité, pour demander la rente ;
- au moment de planifier votre revenu à la retraite, pour obtenir votre relevé de participation au Régime de rentes du Québec ;
- à l'approche de votre retraite, pour demander votre rente ;
- au décès d'un proche ou de votre conjoint, pour demander la prestation de décès ou la rente de conjoint survivant ;
- comme administrateur ou participant d'un régime de retraite privé, pour vous renseigner sur vos obligations et vos droits.



Nos engagements

Des services fiables



Vos attentes : un fonctionnement rigoureux et cohérent pour maintenir et renforcer la relation de confiance que vous avez avec la Régie.

La Régie des rentes du Québec et son personnel s'engagent à tout mettre en œuvre pour vous fournir des services fiables, justes et confidentiels.

Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- inscrire correctement à votre dossier les cotisations que vous versez au Régime de rentes du Québec. Ainsi, le moment venu, vous ou vos proches pourrez toucher la rente à laquelle vous avez droit ;
- contrôler la qualité de nos opérations et de nos décisions afin d'éviter les erreurs ;
- surveiller les régimes complémentaires de retraite de manière à protéger les droits des participants et à découvrir les problèmes à temps pour intervenir avec efficacité ;
- vous donner accès à l'information consignée dans votre dossier et assurer la confidentialité de son traitement.



Des démarches faciles



Vos attentes : des explications claires sur nos décisions, de l'aide dans vos démarches, une réduction maximale de la « paperasse » et un langage simple et facile à comprendre.

La Régie des rentes du Québec et son personnel s'engagent à faciliter vos rapports avec eux pour l'exercice de vos droits.

Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- vous soutenir dans vos démarches ;
- communiquer avec vous dans un langage clair et simple ;
- mettre à votre disposition des formulaires de demande faciles à remplir ;
- communiquer avec vous par téléphone quand cela peut faciliter nos échanges et le traitement de votre demande.

Des services courtois et humains



Vos attentes : être accueilli avec courtoisie et écouté avec attention. Vous ne voulez pas être traité comme un simple numéro.

La Régie des rentes du Québec et son personnel s'engagent à vous accueillir poliment, à faire preuve de compréhension et à vous accorder toute l'attention que votre situation exige.



Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- vous accueillir avec attention et discrétion ;
- être à l'écoute de vos besoins et demeurer polis en toute circonstance ;
- vérifier auprès de vous si le service a répondu à vos attentes.

De l'information adéquate sur vos droits et responsabilités



Vos attentes : des renseignements exacts et complets, l'aide de notre personnel pour faire des choix et vous permettre de faire face à vos obligations.

La Régie des rentes du Québec et son personnel s'engage à mettre à votre disposition l'information dont vous avez besoin pour prendre des décisions, exercer vos droits et assumer vos responsabilités.

Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- mettre à votre disposition l'information qui pourra vous aider à faire des choix éclairés, par exemple, si vous planifiez votre retraite ou si vous vivez une séparation ;
- vous expliquer les décisions rendues dans votre dossier ;
- vous informer à temps des démarches à faire pour demander la révision d'une décision de la Régie si vous croyez qu'elle n'est pas justifiée ;



- vous faire parvenir environ tous les quatre ans votre relevé de participation au Régime de rentes du Québec, si nous avons la bonne adresse ;
- informer les membres de comités de retraite de leurs droits et responsabilités envers l'administration des régimes privés de retraite.

Pour notre part, nous comptons sur vous pour :

- nous présenter votre demande à temps ;
- nous fournir les renseignements et les documents nécessaires au traitement de votre dossier ;
- nous signaler tout changement d'adresse ou autre changement qui peut affecter le paiement de vos prestations.

Une gestion performante et une équipe compétente



Vos attentes : avoir l'assurance de recevoir les prestations dues, le moment venu, et pouvoir compter sur l'aide d'une équipe compétente en toute circonstance.

La Régie des rentes du Québec s'engage à gérer avec efficacité ses programmes et services et à vous fournir, en tout temps, l'aide d'un personnel compétent et responsable.



Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- former notre personnel adéquatement et de façon continue ;
- gérer le financement du Régime de rentes du Québec pour assurer le paiement des rentes aux générations futures ;
- administrer la Régie en nous inspirant des pratiques des organismes les plus performants ;
- limiter le plus possible nos dépenses, malgré la croissance de notre clientèle due au vieillissement de la population.

Des services accessibles et rapides



Vos attentes : pouvoir nous joindre, par Internet, par téléphone ou en personne, et recevoir une réponse sans attendre trop longtemps.

La Régie des rentes du Québec et son personnel s'engagent à vous faciliter l'accès à leurs services, même si vous habitez loin des grands centres, et à vous répondre dans les délais convenus.

Vous pouvez donc compter sur nous pour :

- maintenir l'accès à nos services par un site Internet en constante évolution, par un centre d'appels performant, par notre réseau de neuf centres de service à la clientèle et par des visites dans plusieurs villes du Québec ;



- utiliser divers moyens pour vous informer : un site Internet couvrant à la fois le Régime de rentes du Québec, les prestations familiales du Québec et les régimes complémentaires de retraite, un service téléphonique de renseignements, une présence dans des salons et expositions, des chroniques d'information dans les médias ;
- mettre à votre disposition dans toutes les régions du Québec les brochures, dépliants et autres documents d'information et les formulaires de demande ;
- vous répondre dans des délais raisonnables qui ont été fixés, entre autres, selon vos attentes exprimées lors de sondages. Ces délais figurent dans le tableau suivant.

La Régie **s'engage** à vous répondre dans le **délai maximum** indiqué dans la colonne de droite. Si, par exception, ce **délai maximum** devait être dépassé, nous nous **engageons** à vous en informer.

Le **temps habituel** est aussi indiqué à titre d'information, car trois fois sur quatre, vous n'aurez pas à attendre plus longtemps.

Vous pouvez vérifier les résultats atteints concernant ces engagements sur le site Internet et dans les rapports annuels de la Régie, également disponible dans notre site.



Délais de réponse

Type de service	Temps habituel	Délai maximum
Courriel		2 jours ouvrables
<p>Si un délai supplémentaire est nécessaire, vous en serez informé.</p>		
Téléphone		
Temps d'attente au téléphone avant de parler à un employé	1/2 min	3 min
<p>La Régie s'engage aussi à ce que la ligne ne soit que très rarement occupée (moins de 5 % des appels durant l'année).</p>		
En personne		
Temps d'attente pour rencontrer un employé	10 min	20 min
Délai pour répondre à une demande de :		
Rente de retraite	30 jours	60 jours
Rente de conjoint survivant	30 jours	90 jours
<p>Si vous êtes conjoint de fait, vous devrez fournir des renseignements attestant votre situation, ce qui peut entraîner un délai plus long.</p>		
Rente d'invalidité	75 jours	150 jours
<p>Le délai débute au moment où nous avons en main votre demande et le rapport médical rempli par votre médecin. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information médicale reçue initialement est suffisante et lui permet de prendre une décision. Par ailleurs, si la Régie doit obtenir de l'information médicale additionnelle, vous en serez informé.</p>		



Délais de réponse (suite)

Allocation pour enfant handicapé

65 jours

115 jours

Le délai débute au moment où nous avons en main votre demande et le rapport rempli par un professionnel de la santé. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information reçue initialement est suffisante pour évaluer le handicap et lui permet de prendre une décision. Par ailleurs, si la Régie doit obtenir de l'information additionnelle, vous en serez informé.

Êtes-vous satisfait de nos services et de nos programmes ?

La Régie utilise vos commentaires, vos objections et vos plaintes pour améliorer ses services et les programmes qu'elle administre. Si vous considérez que nous avons manqué à nos engagements ou si vous avez des commentaires à faire sur les programmes, n'hésitez pas à en parler à notre personnel.

Commissaire aux services

Si une démarche auprès d'un représentant de la Régie n'a pas donné les résultats espérés, vous pouvez en faire part au Commissaire aux services. Le Commissaire reçoit les plaintes et les commentaires et traite le tout de façon indépendante. Il a le pouvoir de faire des recommandations pour favoriser le règlement des différends et améliorer les services aux citoyens. Les plaintes sont traitées en toute confidentialité sans crainte de représailles pour les citoyens.



Pour joindre le bureau du Commissaire aux services, il suffit de téléphoner à la Régie. L'agent transmettra votre demande, et **le Commissaire vous rappellera dans un délai maximum de deux jours ouvrables**. Vous pouvez aussi lui écrire par la poste (coordonnées au dos de cette brochure) ou par Internet, en lui indiquant votre numéro de téléphone.

Le Commissaire s'engage à vous fournir une réponse complète, claire et adaptée à votre cas.

Délais de réponse

Type de service	Temps habituel	Délai maximum
Demandes soumises au Commissaire	7 jours	30 jours

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse ou du service obtenu, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen, un organisme indépendant de la Régie (voir les pages bleues de votre annuaire téléphonique).

Pour nous joindre en personne

À l'un de nos centres de service à la clientèle entre 8 h 30 et 16 h 30, ou sur rendez-vous (1 800 363-3911) lors de nos visites dans certaines villes du Québec.

Avant de vous déplacer, nous vous suggérons de nous téléphoner. Dans la majorité des cas, vous pourrez obtenir l'information désirée.

Pour connaître nos coordonnées, consultez notre site Internet sous l'onglet « Nous joindre » ou téléphonez-nous.



Comment nous joindre

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h 30

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

Prestations familiales

Région de Québec : (418) 643-3381

Région de Montréal : (514) 864-3873

Sans frais : 1 800 667-9625

Vous pouvez aussi utiliser notre service automatisé de renseignements 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Régimes complémentaires de retraite

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

Un seul numéro : (418) 643-8282

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h 30



Service aux sourds ou aux malentendants
(ATS ou téléimprimeur requis) :

1 800 603-3540

Par la poste

Régie des rentes du Québec

Case postale 5200

Québec (Québec) G1K 7S9

Régie des rentes

Québec

