

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

RETRAITE QUÉBEC



Dépôt légal – 2020

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-85808-9 (version PDF)

© Retraite Québec

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Retraite Québec vous présente sa déclaration de services aux citoyens. Celle-ci reflète son souci de vous offrir des services de haute qualité, qui tiennent compte à la fois des attentes des citoyens, de sa mission, de sa vision et de ses valeurs.

Elle contient les engagements que Retraite Québec entend respecter dans l'ensemble des relations qu'elle établira avec vous, sans égard au moyen que vous choisirez pour communiquer avec elle (site Web, courriel, téléphone, courrier). Cette déclaration de services témoigne de la volonté de Retraite Québec d'améliorer de façon continue la qualité des services qu'elle met à votre disposition.

Mission

Retraite Québec administre le Régime de rentes du Québec, les régimes de retraite du secteur public et l'Allocation famille. Elle assure aussi l'encadrement des régimes complémentaires de retraite¹ et des régimes volontaires d'épargne-retraite. De plus, elle fait la promotion de la planification financière de la retraite.

Par sa mission, Retraite Québec concourt à l'évolution du système de retraite et contribue à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois.

Vision

Retraite Québec a pour vision d'être l'organisation de référence en matière de retraite, reconnue pour son expertise, sa performance, la qualité de son service à la clientèle et son milieu de travail.

Valeurs

Retraite Québec est animée par quatre valeurs fondamentales qui lui sont propres :

Sens du service



Respect



Engagement vers l'excellence



Collaboration



1. Régimes de retraite des secteurs privé, municipal et universitaire

NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

Retraite Québec place les citoyens au cœur de ses préoccupations. Par conséquent, elle a pris un certain nombre d'engagements qu'elle entend respecter au quotidien, et elle s'appuie sur du personnel compétent pour offrir des services de haute qualité.

Fiabilité	Nous nous engageons à : • fournir de l'information complète et exacte; • verser les sommes auxquelles vous avez droit; • assurer la confidentialité de vos renseignements personnels.
Savoir-être	Nous nous engageons à : • faire preuve d'écoute afin de bien comprendre vos besoins; • agir avec respect et considération.
Simplicité	Nous nous engageons à : • faire en sorte que vos démarches soient simples à effectuer; • fournir de l'information facile à comprendre; • offrir un site Web facile à consulter et un service en ligne permettant de nous transmettre des renseignements concernant votre dossier.
Accompagnement	Nous nous engageons à vous : • informer de l'évolution de votre dossier; • accompagner selon vos besoins et vos préférences.

VOTRE COLLABORATION

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions respecter nos engagements. Ainsi, nous comptons sur vous pour :

- nous fournir, dans les délais prévus, des renseignements complets et précis concernant votre demande;
- nous signaler rapidement tout changement de situation pouvant affecter votre demande ou votre dossier;
- faire le suivi de votre dossier avec votre employeur au sujet de votre régime de retraite du secteur public;
- privilégier les services en ligne lorsque c'est possible.

NOS DÉLAIS DE SERVICE

Voici les délais auxquels vous pouvez vous attendre dans des circonstances normales et lorsque votre demande est complète. Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour vous répondre dans les délais indiqués ci-dessous.

Accessibilité des services

Service offert	Délai de réponse
Répondre à votre appel téléphonique	3 minutes

Régime de rentes du Québec

Service offert	Délai de réponse
Rente de retraite Demande présentée par Internet Tous les modes de demande	5 jours 40 jours
Rente de conjoint survivant Tous les modes de demande	70 jours
Prestations d'invalidité ²	150 jours

2. Incluent le montant additionnel pour invalidité, mais excluent la rente d'enfant de personne invalide.

Régimes de retraite du secteur public

Service offert	Délai de réponse
Rente de retraite	90 jours ³
Prestations autres que la rente de retraite ⁴	90 jours
Assurer votre continuité de revenu ⁵	Le 15 du mois suivant le mois de la retraite
Prestation de survivant	90 jours ⁶
État de participation	45 jours
Estimation de rente	60 jours ⁷
Rachat de service Si une demande de rente de retraite est en cours Si aucune demande de rente de retraite n'est en cours	90 jours 180 jours

Allocation famille

Service offert	Délai de réponse
Allocation famille – naissance au Québec	40 jours
Supplément pour enfant handicapé	120 jours

3. Peut également être le mois de la prise de la retraite, selon l'échéance la plus éloignée.

4. Comprennent notamment les remboursements de cotisations et les transferts d'un montant dans un compte de retraite immobilisé (CRI) ou dans un fonds de revenu viager (FRV).

5. Versement d'un premier paiement ou d'une avance de fonds si, à la date de la prise de votre retraite, vous occupez un emploi dans le secteur public et que votre demande et la confirmation de votre date de fin d'emploi de la part de tous vos employeurs sont reçues au moins 20 jours avant cette date.

6. Le délai peut être plus long si vous étiez conjoints de fait.

7. Si vous êtes admissible à une rente de retraite dans les 4 à 24 mois à venir.

LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Malgré tous les efforts que nous déployons pour vous offrir les meilleurs services, il se peut que vous soyez insatisfait ou insatisfaite du service rendu. Le Commissaire aux plaintes et à l'amélioration des services traite les plaintes et les commentaires de façon objective et en toute confidentialité.

Pour formuler une plainte ou faire un commentaire, il suffit de visiter notre site Web ou de nous téléphoner. Vous trouverez nos coordonnées à la section « Comment nous joindre? » du présent document.

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

Service offert	Délai de réponse
Confirmer la réception de la demande	2 jours ouvrables
Répondre à la demande	25 jours ⁸

Vous pouvez aussi vous prévaloir d'autres recours légaux à la suite de l'une de nos décisions. Pour plus d'information sur la marche à suivre, veuillez consulter la page « Recours en cas d'insatisfaction », dans la section concernée de notre site Web :

- Régime de rentes du Québec
- Régimes de retraite du secteur public
- Allocation famille.

NOS SERVICES EN LIGNE

Nous avons à cœur de vous offrir des services de qualité, à des moments importants de votre vie. Parmi nos services, plusieurs sont accessibles en ligne, en tout temps. Ceux-ci permettent notamment :

- d'effectuer un changement d'adresse;
- de présenter une demande en lien avec l'un de nos programmes;
- d'obtenir le dépôt direct;
- de transmettre un document par Internet.

8. Si ce délai ne peut pas être respecté, le Commissaire vous en informera.

NOS PRINCIPAUX SERVICES

Voici les principaux services offerts par Retraite Québec⁹.

Accueil et renseignements, pour tous nos services

Nous mettons à votre disposition :

- un centre des relations avec la clientèle;
- des employés en mesure de répondre à vos questions;
- un site Web et des services en ligne;
- des guides, des outils et des publications.

Rentes et prestations du Régime de rentes du Québec

Nous gérons l'admissibilité et effectuons les versements relativement aux :

- rentes de retraite;
- prestations pour invalidité;
- prestations aux conjoints survivants et, s'il y a lieu, aux enfants à charge;
- prestations de décès.

Nous offrons du soutien lors du processus d'obtention d'un certificat d'assujettissement relativement au travail à l'étranger ou à la réception d'une pension d'un pays étranger, et ce, en vertu des ententes de sécurité sociale signées avec 37 pays.

Prestations des régimes de retraite du secteur public

Nous gérons l'admissibilité et/ou effectuons les versements relativement :

- aux rentes de retraite;
- aux prestations aux conjoints survivants;
- au partage des droits accumulés dans un régime de retraite;
- au rachat de service.

Mesure de l'Allocation famille

Nous gérons l'admissibilité et effectuons les versements relativement :

- à l'Allocation famille;
- au supplément pour enfant handicapé;
- au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels;
- au supplément pour l'achat de fournitures scolaires.

9. Le site Web de Retraite Québec offre toute l'information relative aux services offerts.

Surveillance et administration de régimes de retraite des secteurs privé, municipal et universitaire

Nous effectuons :

- la surveillance des régimes complémentaires de retraite assujettis à la Loi sur les régimes complémentaires de retraite;
- l'administration provisoire de régimes de retraite des secteurs privé, municipal et universitaire;
- l'administration de rentes de retraités du secteur privé.

Information et accompagnement relativement à la planification financière de la retraite

Nous mettons à votre disposition :

- des outils de simulation en ligne des revenus à la retraite;
- votre relevé de participation et votre état de participation;
- l'estimation de votre rente¹⁰;
- des séances d'information et de préparation à la retraite;
- des campagnes de sensibilisation;
- une infolettre et un magazine Web.

Retraite Québec offre aussi des services aux comités de retraite à la suite d'ententes de service.

Nous prenons les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de nos documents et de nos services aux personnes handicapées¹¹.

NOS RÉSULTATS SONT PUBLICS

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

De plus, nous effectuons périodiquement des consultations pour mesurer votre satisfaction à l'égard des services reçus. Nous pouvons ainsi adapter, lorsque cela est nécessaire, nos services et nos modes de fonctionnement selon vos attentes et vos besoins, et ce, tout en tenant compte des ressources disponibles. Notre déclaration de services est aussi mise à jour régulièrement.

10. Concerne seulement les régimes de retraite du secteur public.

11. La *Déclaration de services aux citoyens* est accessible au www.retraitequebec.gouv.qc.ca, où elle peut être consultée à l'aide d'un lecteur d'écran. Il est également possible de se procurer ce document en gros caractères en composant le 1 800 463-5185.

COMMENT NOUS JOINDRE?

Par Internet

retraitequebec.gouv.qc.ca/nous-joindre

Par téléphone

Régime de rentes du Québec

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

Régimes de retraite du secteur public

Région de Québec	418 643-4881
Sans frais	1 800 463-5533
Personnes malentendantes	
Région de Québec	418 644-8947
Sans frais	1 855 317-4076

Régimes de retraite des secteurs privé, municipal et universitaire, RVER, CRI ou FRV

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

Allocation famille

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

Pension d'un pays étranger ou certificat d'assujettissement

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