

2006

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Déclaration de services aux citoyens



Québec 

Nos engagements !



Nous avons à cœur de vous offrir des services de qualité, à des moments importants de votre vie.

Événement de vie ou situation	Service offert*
Naissance, adoption ou prise en charge d'un enfant, arrivée d'une famille au Québec	Païement de soutien aux enfants
Handicap physique ou mental d'un enfant	Supplément pour enfant handicapé (si l'enfant est reconnu comme tel par la Régie des rentes du Québec)
Séparation ou divorce	Estimation de l'effet du partage de vos revenus de travail inscrits au Régime de rentes du Québec sur le montant de la rente de retraite
Invalidité	Rente d'invalidité (si vous êtes reconnu invalide par la Régie), rente d'enfant de personne invalide
Planification de votre revenu à la retraite	Relevé de participation au Régime
Retraite	Rente de retraite
Décès	Prestation de décès, rente de conjoint survivant, rente d'orphelin
Travail à l'étranger	Assistance pour faire une demande de pension d'un pays qui a signé une entente avec le Québec
Administration d'un régime de retraite privé ou participation à un tel régime	Information sur vos obligations et vos droits

* Certaines conditions s'appliquent pour que vous puissiez bénéficier de ces services.

Des services fiables

Vous pouvez compter sur :

- l'inscription exacte de vos cotisations à votre dossier ;
- le contrôle de la qualité de nos opérations ;
- une surveillance vigilante des régimes complémentaires de retraite ;
- notre application à protéger vos renseignements personnels.

Des démarches faciles

Vous pouvez compter sur :

- notre soutien dans vos démarches ;
- des formulaires faciles à remplir ;
- des communications claires et simples ;
- des communications par téléphone si ce moyen facilite le traitement de votre demande.

De l'information adéquate sur vos droits et responsabilités

Vous pouvez compter sur :

- une information qui vous permet de faire des choix éclairés ;
- l'explication des décisions rendues dans votre dossier ;
- l'information nécessaire pour vous permettre de demander la révision d'une décision que vous jugez inadéquate ;
- l'envoi d'un relevé de participation tous les quatre ans ;
- une information expressément destinée aux membres de comités de retraite.

Des services courtois et humains

Vous pouvez compter sur :

- notre accueil respectueux et notre courtoisie ;
- notre écoute attentive et notre discrétion ;
- un suivi régulier de votre satisfaction.

Une gestion performante et des gens compétents

Vous pouvez compter sur :

- la formation rigoureuse et continue de notre personnel ;
- une gestion inspirée des meilleures pratiques ;
- une gestion financière du Régime qui vise à assurer le paiement des rentes aux générations futures ;
- le contrôle de la hausse de nos dépenses, malgré la croissance de notre clientèle.

Des services accessibles et rapides

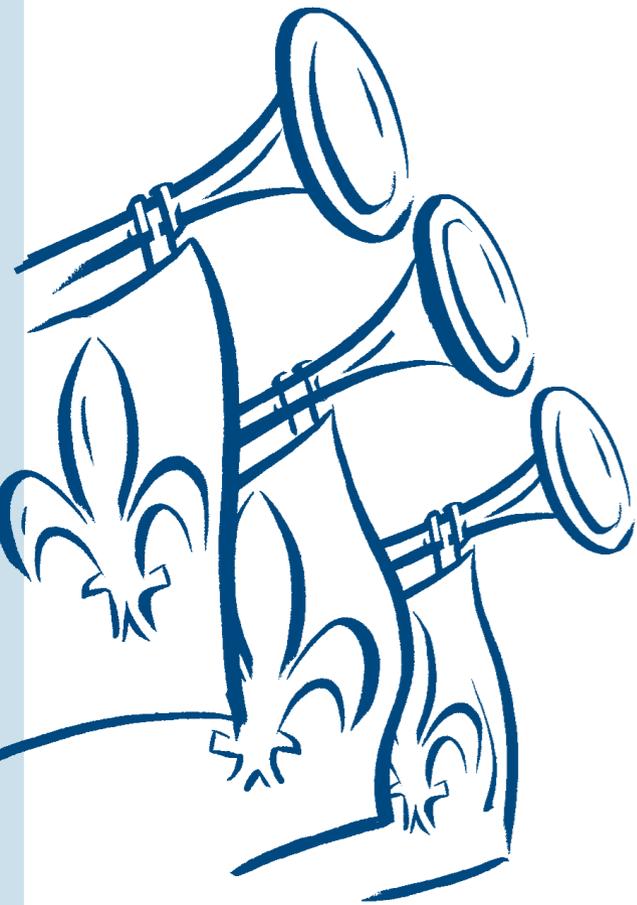
Vous pouvez compter sur :

- des moyens d'information variés : site Web, brochures et dépliants, service téléphonique de renseignements ;
- un accès diversifié à nos services : services en ligne en constante évolution, centre d'appels performant, réseau de centres de services à la clientèle ;
- la possibilité d'obtenir des brochures et des dépliants dans toutes les régions du Québec.

Nous nous engageons également à vous répondre dans les **délais maximaux** indiqués dans le **tableau ci-dessous**. Nous vous informerons si, par exception, les délais maximaux devaient être dépassés.

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

Type de service	Délai habituel	Délai maximal
Prise d'appel Attente avant de parler à l'un de nos représentants	1/2 minute	3 minutes
La Régie s'engage aussi à ce que la ligne soit rarement occupée (moins de 5 % des appels durant l'année).		
Réponse à une demande de :		
Rente de retraite	30 jours	60 jours
Rente de conjoint survivant Le délai peut être plus long si vous êtes conjoint de fait , car vous devrez fournir des renseignements attestant votre situation.	30 jours	90 jours
Rente d'invalidité Le délai débute au moment où nous avons en main votre demande et le rapport de votre médecin. La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si nous avons besoin de plus d'information, nous vous en ferons part.	75 jours	150 jours
Supplément pour enfant handicapé Le délai débute au moment où nous avons en main votre demande et le rapport d'un professionnel de la santé. La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si nous avons besoin de plus d'information, nous vous en ferons part.	65 jours	115 jours
Réponse à un courriel		2 jours ouvrables
Rencontre avec un représentant de la Régie Attente	10 minutes	20 minutes



Vos responsabilités

Nous comptons sur vous pour :

- ▶ nous présenter votre demande à temps ;
- ▶ nous fournir les renseignements et documents pertinents ;
- ▶ nous signaler tout changement de situation ou d'adresse qui peut avoir un effet sur le paiement de vos prestations ;
- ▶ nous faire part de vos commentaires, de vos suggestions et de vos plaintes, car nous les utilisons pour améliorer nos services et nos programmes.

Le Commissaire aux services

Votre démarche n'a pas donné les résultats espérés ?

Le Commissaire aux services traite les plaintes et les commentaires de façon indépendante, en toute confidentialité et sans risque de représailles pour vous. Il peut faire des recommandations pour régler les différends et améliorer les services.

Pour joindre le Commissaire, il suffit de téléphoner à la Régie. Vous pouvez aussi lui écrire par Internet ou par la poste, en lui indiquant votre numéro de téléphone.

Le Commissaire s'engage à vous donner une réponse complète, claire et adaptée à votre cas, et à vous répondre dans les délais maximaux suivants :

Type de service	Délai habituel	Délai maximal
Rappel à la suite d'une demande téléphonique		2 jours ouvrables
Réponse à une demande	7 jours	30 jours

Si vous n'êtes toujours pas satisfait du service obtenu, vous pouvez vous adresser au **Protecteur du citoyen**, un organisme indépendant de la Régie.



Par la poste

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



En personne Du lundi au vendredi

À l'un de nos centres de services à la clientèle (coordonnées et heures d'ouverture disponibles sur notre site Web ou par téléphone).

Nous vous suggérons de nous téléphoner avant de vous déplacer. Dans la majorité des cas, vous obtiendrez l'information désirée.

On peut se procurer ce dépliant en gros caractères ou en braille en composant le **1 800 463-5185**.

Pour obtenir une copie de ce dépliant sur bande sonore, il faut appeler La Magnétothèque au **1 800 361-0635**.

Pour entendre l'enregistrement de ce dépliant, communiquez avec l'Audiothèque à l'un des numéros suivants :

Région de Québec : **418 627-8882**
Région de Montréal : **514 393-0103**

English version available on request.

Accès à nos services



Par Internet

En tout temps

www.rrq.gouv.qc.ca

NetRégie
Services en ligne



Par téléphone Du lundi au vendredi

8 h à 17 h

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**

Soutien aux enfants

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

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé de renseignements en composant les numéros ci-dessus.

8 h 30 à 12 h
13 h à 16 h 30

Régimes complémentaires de retraite

Un seul numéro : **418 643-8282**



Par téléscripteur 8 h à 17 h

Personnes sourdes ou malentendantes

Sans frais : **1 800 603-3540**

Régie des rentes
Québec

