



Notre déclaration de services à la clientèle



Mot du président

Madame,
Monsieur,

J'ai le plaisir de vous présenter la déclaration de services à la clientèle de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).

L'amélioration de nos services est déjà au cœur de nos préoccupations depuis plusieurs années. Nos efforts en ce sens se sont accentués dès 1995, année où notre organisme a adopté la gestion par résultats, qui est centrée sur la livraison de meilleurs services à la clientèle.

La publication de cette déclaration de services exprime notre volonté de vous servir encore mieux. Elle vise aussi à renforcer nos engagements en vous permettant de mieux les connaître et de juger la qualité des services que nous dispensons. Nos engagements concernent les aspects suivants :

- l'accessibilité,
- la courtoisie et la confidentialité,
- la qualité de l'information sur vos droits,
- la fiabilité et la rapidité des services.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre des mesures gouvernementales qui visent à améliorer les rapports entre l'État et les citoyens.

Le président,
Duc Vu

Notre mission et notre mandat

La CARRA a pour mission de s'assurer que les participants et les prestataires des régimes qu'elle administre bénéficient des avantages auxquels ils ont droit et, à cette fin, de les aider à bien planifier leur retraite. Ce volet d'aide à la planification de la retraite est un besoin exprimé à maintes reprises par les intervenants externes et internes. Il vise à conférer une dimension davantage proactive à la façon dont la CARRA doit exercer son rôle, puisqu'une retraite financièrement et psychologiquement satisfaisante requiert préparation et prise de décision en temps opportun.

Son mandat est d'administrer les régimes de retraite qui lui sont confiés, et ce, dans le respect des dispositions applicables au cycle complet des services offerts, qui vont de la démarche d'adhésion à un régime au versement des prestations acquises. Il comprend également l'expertise-conseil pour la production des évaluations actuarielles et d'autres études à l'intention des parties négociantes et des comités de retraite.

Notre clientèle

La clientèle de la CARRA se compose essentiellement des membres anciens ou actuels du personnel du réseau de la fonction publique, du réseau de l'éducation et du réseau de la santé et des services sociaux, des retraités ainsi que de leurs conjoints et héritiers. Les membres de l'Assemblée nationale, les juges, les policiers de la Sûreté du Québec, les agents de la paix en services correctionnels et les élus d'un certain nombre de municipalités du Québec font également partie de la clientèle de la CARRA.

Nos services

La CARRA traite avec ses clients durant une grande partie de leur vie, depuis leur entrée en fonction jusqu'à leur décès. Nos principaux services sont les suivants :

Pour les participants :

- l'enregistrement de la participation à un régime de retraite, qui comprend la transmission périodique d'un état de participation et d'une estimation des prestations projetées;
- 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 d'estimations concernant leurs droits, le montant de leur future rente, le coût d'un rachat de service, etc.;
- le remboursement des cotisations ou le transfert, dans un compte de retraite immobilisé (CRI) ou dans un fonds de revenu viager (FRV), de la valeur des sommes acquises à un régime de retraite;
- le transfert d'années de service d'un régime de retraite à un autre.

Pour les futurs retraités :

- la tenue de sessions d'information et de préparation à la retraite à l'intention de ceux qui travaillent au sein du réseau de la fonction publique et de ceux qui font partie du personnel d'encadrement des trois réseaux;
- le traitement des demandes de rente de retraite et, le cas échéant, des demandes de prestation pour invalidité.

Pour les retraités :

- le versement des prestations dans le compte bancaire de leur choix et, dans certains cas, dans la devise de leur pays de résidence;
- le prélèvement de retenues à la source.

Pour les conjoints survivants, les enfants et les héritiers :

- le traitement des demandes de rente formulées par les conjoints et le paiement des rentes d'orphelin;
- le versement d'une prestation en cas de décès ou d'une prestation d'assurance vie de base aux héritiers d'un participant.

Pour tous :

- des services de renseignements en français et en anglais, par téléphone, par écrit, dans Internet ou en entrevue ainsi que des séances d'information et des activités de relations publiques;
- la diffusion, en version imprimée ou dans Internet, de publications diverses tels des bulletins d'information, des guides, des communiqués et des formulaires.

Nos engagements

Des services courtois et confidentiels

- Nous nous identifions clairement au moment de répondre à votre appel.
- Nous vous traitons avec une attitude d'écoute, d'ouverture d'esprit et de compréhension, bref avec empathie.
- Nous respectons rigoureusement les règles de protection des renseignements personnels.

De l'information de qualité sur vos droits

- Nous vous fournissons un état de participation tous les trois ans ou sur demande.
- Nous vous donnons des renseignements exacts et complets.
- Nous vous informons des nouvelles mesures de retraite qui vous concernent dans les trois mois suivant leur adoption.
- Nous offrons trois ans avant la retraite des ateliers de préparation à la retraite au personnel du réseau de la fonction publique et au personnel d'encadrement des trois réseaux.

Des services fiables et rapides

- Nous établissons avec exactitude votre droit à une rente ou à un remboursement ainsi que la valeur de ce droit.
- Nous assurons la continuité de votre revenu grâce au paiement de votre rente ou à une avance de fonds si nous recevons votre demande de rente vingt jours avant que vous quittiez votre emploi.
- Nous confirmons le montant de votre rente dans les 75 jours en moyenne suivant la réception de votre demande de rente.
- Nous confirmons le montant de votre remboursement de cotisations dans les 60 jours en moyenne suivant la réception de votre demande de remboursement.
- Nous traitons, dans les 30 jours suivant leur réception, 75 % de toutes les lettres reçues.
- Nous versons votre rente par dépôt direct ou par chèque au plus tard le 15 de chaque mois.

Des services accessibles

- Nous vous recevons en entrevue au plus vingt minutes après votre arrivée à la CARRA.
- Nous fournissons un service téléphonique sans frais partout au Québec.
- Nous offrons des services et des publications en français conformément à la politique linguistique du gouvernement du Québec ainsi que des services et de la documentation en anglais aux personnes qui le demandent.
- Nous assurons l'accessibilité à nos services de plusieurs façons : accueil à notre bureau de Québec, téléphone, télécopieur, courrier, Internet, participation à des expositions et à des salons.

Évaluation de nos engagements

Chaque année, la CARRA vérifie par des moyens appropriés si les engagements pris dans cette déclaration de services ont été respectés. Les résultats obtenus sont publiés dans le rapport annuel de gestion déposé chaque année à l'Assemblée nationale par le ministre responsable de notre organisme. Les améliorations nécessaires seront apportées le plus rapidement possible. De plus, la CARRA consulte sa clientèle pour être en mesure de répondre le plus adéquatement possible à ses attentes et à ses besoins.



Aidez-nous à mieux vous servir

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;
- nous aviser rapidement de tout changement concernant votre dossier ou la demande que vous avez formulée;
- nous faire part de vos suggestions et commentaires sur la qualité de nos services.

Le bureau des plaintes

Le bureau des plaintes traite en toute confidentialité les plaintes et les commentaires sur la qualité du service fourni par notre personnel.

Le traitement d'une plainte est un recours administratif qui concerne la qualité du service fourni par notre personnel. Il ne remplace pas les recours légaux tels le réexamen et l'arbitrage.

Le bureau des plaintes répond à une plainte dans les quinze jours suivant la date de sa réception. Si ce délai ne peut être respecté, le responsable des plaintes communiquera avec vous.

Comment le joindre

Si vous êtes insatisfait de nos services et que vous désirez formuler un commentaire, une objection ou une plainte, vous pouvez communiquer avec nous selon le moyen qui vous convient :

Par la poste, en vous adressant au :

Secrétaire général de la CARRA et
responsable des plaintes
Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances
475, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 5X3

Par téléphone : (418) 644-3092

Par télécopieur : (418) 644-0265

Comment accéder à nos services

Pour obtenir des renseignements sur votre régime de retraite, vous pouvez communiquer avec votre employeur ou avec la CARRA. Les employeurs sont nos partenaires dans l'administration des régimes de retraite et ils nous servent d'intermédiaires avec vous. Ils disposent donc de numéros de téléphone et de télécopieur qui leur sont réservés. Ceci leur permet d'obtenir, entre autres, des précisions sur toute nouvelle mesure de retraite annoncée et des renseignements pour répondre à vos questions. Ils peuvent aussi vous fournir divers documents comme des formulaires.

Vous pouvez **téléphoner** à l'un des numéros suivants :

Si vous recevez une rente de la CARRA :

(418) 644-2325 (région de Québec)
1 800 368-9883 (ailleurs au Québec)

Pour tout autre renseignement :

(418) 643-4881 (région de Québec)
1 800 463-5533 (ailleurs au Québec)

Vous pouvez nous joindre à l'adresse suivante :

Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances
475, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 5X3

Voici nos heures d'ouverture :

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

Vous pouvez utiliser le télécopieur en
composant le :

(418) 644-3839

Vous pouvez aussi consulter notre site
Internet à l'adresse suivante :

www.carra.gouv.qc.ca

© Gouvernement du Québec, mai 2004

Dans ce document, la forme masculine désigne
aussi bien les femmes que les hommes.

English version available upon request

**Commission
administrative
des régimes de retraite
et d'assurances**

Québec

