

2.3121478
2.54805759
2.66897845
2.87745154
2.88956421
2.94586541
3.01125486
3.21145777
3.425469875
3.45577480
4.01224415
4.32548440
4.44054405
4.78701454
4.86500159
5.01414215
5.10244458
5.54068021
5.75698432
5.84001454
5.84001454
6.25013259
6.45882112
6.80259477
7.01145798
7.21448905
7.39814035
7.42159860
8.35214975
8.39775647
8.60074662
8.78854955
9.45875668
9.80774415

La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances EST À VOTRE ÉCOUTE...



**Vous êtes INSATISFAIT
DE NOS SERVICES ou d'une
DE NOS DÉCISIONS?**

**Vous avez DES RECOURS
Nous avons DES SOLUTIONS**

VOUS DÉSIREZ EXPRIMER VOTRE INSATISFACTION?

La CARRA administre les régimes de retraite qui lui sont confiés par le gouvernement du Québec ou en vertu d'une loi. Elle a pour mission

de s'assurer que **tous les participants et prestataires de ces régimes bénéficient des avantages auxquels ils ont droit.**

Elle offre, au personnel des secteurs public et parapublic, des services qui vont de l'adhésion à leur régime jusqu'au versement de leurs prestations de retraite.

Déclaration de services à la clientèle

Des services courtois, confidentiels et fiables.

De l'information de qualité sur vos droits.

Consultez nos engagements dans notre

Déclaration de services à la clientèle sur notre site Internet.

Si votre insatisfaction porte sur les **SERVICES** de la CARRA

Vous pouvez en tout temps demander des renseignements supplémentaires

Soucieux de toujours bien vous servir, notre personnel se fera un plaisir de vous fournir tout renseignement supplémentaire dont vous aurez besoin.

Si votre insatisfaction persiste, adressez-vous au Bureau des plaintes

Le Bureau des plaintes traite en toute confidentialité les insatisfactions et les commentaires sur la qualité du service fourni par un employé de la CARRA. Le bureau répond à une plainte dans les **30 jours** suivant la date de sa réception. Si ce délai ne peut être respecté, la personne responsable des plaintes communiquera avec vous.

Si votre insatisfaction porte sur une **DÉCISION** de la CARRA

Pour la plupart de nos régimes...

Vous pouvez demander le réexamen

Vous avez **12 mois** suivant la date de la décision pour présenter une demande de réexamen. Vous trouverez le formulaire à utiliser dans le site Internet de la CARRA.

Le comité de réexamen est composé de deux représentants du gouvernement du Québec et de deux représentants des participants. Ce comité prendra connaissance de votre dossier puis rendra une décision. Si les parties n'arrivent pas à s'entendre, votre dossier sera immédiatement transmis à l'arbitrage.

Vous pouvez demander l'arbitrage

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision rendue par le comité de réexamen, vous avez **90 jours** pour demander l'arbitrage en vous adressant au Greffe des tribunaux d'arbitrage des régimes de retraite publics et parapublics. Votre dossier sera alors étudié par un arbitre tout à fait indépendant de la CARRA.

521 12541 222541225 125
521 12541 222541225 125
521 12541 222541225 125
521 12541 222541225 125
521 12541 222541225 125

4.98873444
5.01414215
5.10244458
5.35884041
5.54068021
5.75698432
5.84001454
6.01244189
6.25013259
6.45882112
6.80259477
7.01145798
7.21448905
7.59814035
7.42159860
8.35214975

BUREAU DES PLAINTES

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

418 644-3092 (région de Québec)
1 866 239-2985 n° de référence : 2009 (sans frais)
418 644-5050 (télécopieur)

bpplainte@carra.gouv.qc.ca

Vous pouvez aussi utiliser le lien « Message à la
personne responsable des plaintes » sur le site
Internet de la CARRA : www.carra.gouv.qc.ca

GREFFE DES RÉEXAMENS

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

418 644-2901 (région de Québec)

GREFFE DES TRIBUNAUX D'ARBITRAGE DES RÉGIMES DE RETRAITE PUBLICS ET PARAPUBLICS

Édifice Lomer-Gouin
575, rue Saint-Amable, bureau 2.02
Québec (Québec) G1R 5Y8

418 643-4758 (région de Québec)
418 646-6848 (télécopieur)

LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Si, malgré tous nos efforts, vous demeurez
insatisfait de nos services, vous pouvez vous
adresser au Protecteur du citoyen qui étudiera
votre dossier en toute impartialité. Pour le
joindre :

Québec

525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4

418 643-2688 (région de Québec)

Montréal

1080, côte du Beaver Hall
10^e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8

514 873-2032 (région de Montréal)

1 800 463-5070 (sans frais)
1 866 902 7130 (télécopieur)
1 866 410-0901 (ligne ATS)

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

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

English version available upon request

© Gouvernement du Québec, 2009



Imprimé sur du Rolland Enviro 100, contenant 100 % de fibres
recyclées postconsommation, certifié Eco-Logo, procédé sans
chlore et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

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

Québec