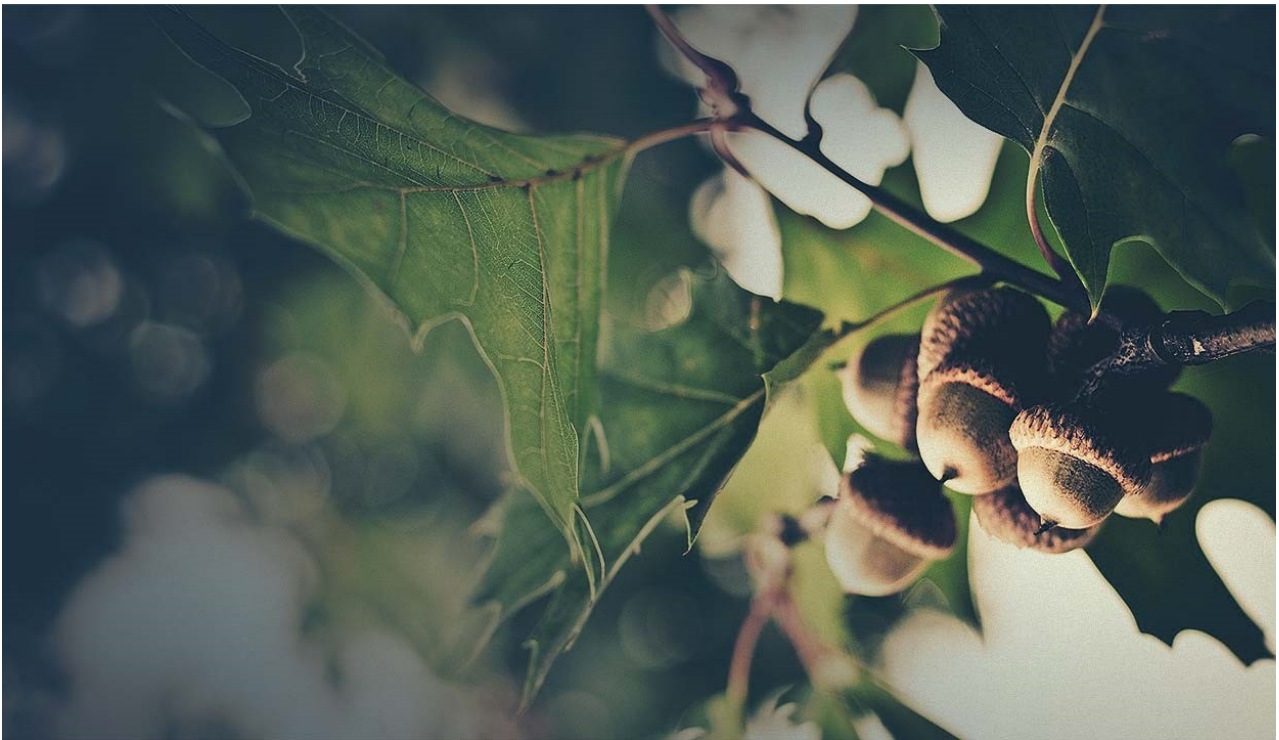


# POLITIQUE EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE



Publiée en mars 2007  
Mise à jour en mars 2009  
Mise à jour en novembre 2018

## Table des matières

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
1. ESTIMATION DE RENTE .....	3
1.1. Délai .....	3
1.2. Situations où une estimation peut être demandée au Secrétariat.....	3
1.3. Nombre d'estimations allouées par année .....	3
1.4. Formulaire.....	4
2. RENTE.....	4
2.1. Demande de rente .....	4
2.2. Versement de la rente.....	4
2.3. Demande définitive .....	4
3. AJUSTEMENT DE RENTE.....	4
3.1. Délais.....	4
4. DEMANDE DE RACHAT .....	5
4.1. Délais.....	5
4.2. Frais.....	5
4.3. Modalités de paiement.....	5
5. RELEVÉ DES DROITS ET PARTAGE.....	6
5.1. Délais.....	6
5.2. Frais.....	7
5.3. Formulaires.....	7
6. CESSATION DE SERVICE .....	8
6.1. Délais.....	8
6.2. Acquiescement de la valeur actualisée des droits .....	8
7. ENTENTE DE TRANSFERT.....	9
7.1. Délais.....	9
7.2. Formulaires prescrits .....	9
8. DÉCÈS.....	9
8.1. Délais.....	9
8.2. Formulaire.....	10
9. AUTORISATION DE DONNER DES RENSEIGNEMENTS.....	10
10. RÉVISION D'UNE DÉCISION.....	10
10.1. Droit de révision .....	10
10.2. Délai .....	10
10.3. Traitement.....	11
11. SERVICES OFFERTS PAR LE SECRÉTARIAT .....	11

## INTRODUCTION

Le Régime de retraite de l'Université du Québec (RRUQ) offre plusieurs services à ses membres. Cette Politique prévoit les modalités de traitement, les délais et les formulaires à remplir au besoin.

Ce document est présenté à titre d'information. En tout temps, les dispositions du Règlement du Régime ainsi que celles des lois applicables ont préséance sur toute information contenue dans le présent document. Il vous est possible de consulter les dispositions complètes du Règlement du RRUQ sur le site Internet au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca).

### 1. Estimation de rente

Les membres non retraités du Régime peuvent utiliser un outil de projection de rente en accédant à la section sécurisée « Mon Dossier » du site [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca). Il n'y a pas de limite au nombre de projections de rente qui peuvent être générées par cet outil.

#### 1.1. Délai

Le Secrétariat fournit une estimation de rente dans un délai maximum de 45 jours à compter de la réception de la demande, sauf si l'estimation de rente fait suite à une demande de rachat. Dans ce cas, le délai est de 60 jours à compter de la réception de la demande.

#### 1.2. Situations où une estimation peut être demandée au Secrétariat

##### 1.2.1. À deux ans ou moins de la retraite prévue

Le membre du Régime peut demander une estimation lorsqu'il est à deux ans ou moins de la date à laquelle il prévoit prendre sa retraite, sauf si l'estimation est produite dans le dernier relevé annuel.

##### 1.2.2. À plus de deux ans de la retraite prévue

Le membre du Régime peut demander une estimation, lorsqu'il est à plus de deux ans de sa retraite prévue, dans les situations particulières suivantes :

- Si le membre a une demande de rachat en cours et désire obtenir une estimation avant et après rachat;
- Si le membre effectue un transfert vers le RRUQ en vertu d'une entente de transfert et désire obtenir une estimation avant et après le transfert;
- Si les droits du membre ont fait l'objet d'un partage depuis le dernier relevé annuel;
- Si un autre événement a modifié les données depuis le dernier relevé annuel.

#### 1.3. Nombre d'estimations allouées par année

Le membre du Régime peut demander deux estimations de rente par année lorsqu'il est dans l'une ou l'autre des situations mentionnées précédemment. Le Secrétariat fera plus de deux estimations lorsqu'une situation particulière l'exigera.

## 1.4. Formulaire

La demande d'estimation de rente doit être formulée par écrit au Secrétariat du RRUQ. Un formulaire prévu à cet effet est disponible sur le site Internet du RRUQ au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca).

## 2. RENTE

Pour plus d'information sur la retraite et la demande de rente, une brochure intitulée « La retraite » est disponible sur notre site Internet au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca).

### 2.1. Demande de rente

La demande de rente doit être formulée par écrit au Secrétariat du RRUQ à l'aide du formulaire disponible sur le site Internet du RRUQ au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca). Elle doit être signée avant la date de votre retraite.

La demande de rente ainsi que tous les renseignements et documents requis doivent parvenir au Secrétariat dans les meilleurs délais dans le courant du mois de la prise de retraite.

### 2.2. Versement de la rente

Le 1<sup>er</sup> paiement d'une rente est versé au plus tard le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la prise de la retraite, sauf en cas d'une situation exceptionnelle.

À moins d'avis contraire, la rente est payée par dépôt direct auprès de votre institution financière par virement automatique.

En cas de retard administratif, une avance représentant 85 % de la rente estimée est versée au début du mois suivant la date de la retraite.

### 2.3. Demande définitive

La demande de rente devient définitive et irrévocable dès que le 1<sup>er</sup> paiement est effectué.

## 3. AJUSTEMENT DE RENTE

Une rente en paiement est ajustée rétroactivement lorsque l'employeur informe le Secrétariat d'une modification dans les données utilisées lors du calcul de la rente (rétroactivité salariale, équité salariale, règlement de grief, etc.).

### 3.1. Délais

Dans un cadre individuel, les rentes sont ajustées à l'intérieur d'un délai de deux mois à la suite de la réception de l'information provenant de l'employeur.

Lors d'une opération massive (règlement de l'équité salariale par exemple), ce délai pourrait être prolongé.

## 4. DEMANDE DE RACHAT

Pour plus d'information sur les rachats, une brochure intitulée « Les rachats de service » est disponible sur notre site Internet au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca).

### 4.1. Délais

#### 4.1.1. Délais pour traiter une demande

Le Secrétariat prépare une proposition de rachat dans un délai de 60 jours à la suite de la réception de la demande. Pour tous les types de rachats, excepté le rachat après transfert, cette demande doit être faite auprès de votre service des ressources humaines qui s'occupera de transmettre la demande de rachat au Secrétariat du Régime.

Si le Secrétariat excède le délai normal de traitement, aucun intérêt n'est ajouté entre le 60<sup>e</sup> jour et la date où la proposition est transmise.

#### 4.1.2. Durée de validité d'un calcul de rachat

Le calcul du coût du rachat est valide pour une durée de 6 mois à partir de la date de la réception de la demande de rachat par le Secrétariat.

Si le membre du Régime accepte la proposition de rachat à l'intérieur de ces 6 mois, le coût mentionné dans cette proposition sera accumulé avec intérêts jusqu'à la date du paiement du rachat.

Après le délai de 6 mois, le membre du Régime doit faire une nouvelle demande de rachat s'il désire racheter la période qui faisait l'objet de sa première demande. Le Secrétariat procède alors à un nouveau calcul sous les conditions en vigueur à la date de la nouvelle demande (salaire, taux d'intérêt, hypothèses actuarielles, etc.)

### 4.2. Frais

#### 4.2.1. Pour les deux premières demandes

Le Secrétariat prépare une proposition de rachat sans frais pour les deux premières demandes de rachat relativement à une même période de service.

#### 4.2.2. Pour les demandes répétitives (3<sup>e</sup> demande et plus)

Des frais de 100 \$ doivent accompagner une 3<sup>e</sup> demande de rachat visant la même période de service que les demandes précédentes.

### 4.3. Modalités de paiement

Lorsqu'un rachat est entièrement payé, le membre du Régime ne peut l'annuler par la suite et se faire rembourser les sommes versées.

Lorsqu'un rachat est payé partiellement, les sommes versées ne sont pas remboursables. Le service et la participation sont reconnus partiellement en fonction des sommes versées.

Le Secrétariat doit avoir reçu les sommes requises pour acquitter le coût du rachat avant la date de cessation d'emploi du membre. Lors d'un départ à la retraite, le Régime accorde un délai additionnel de 30 jours à compter de la date de la retraite afin de recevoir le montant dû, pourvu que les modalités de paiement du rachat aient été convenues avant la date de cessation d'emploi.

Les trois formes suivantes de paiement sont possibles. Le Régime accepte également une combinaison parmi ces options. Toutefois, les paiements forfaitaires partiels ne sont pas acceptés lorsque le mode de paiement décrit en 4.3.3 est choisi, mais un paiement total du solde est permis en tout temps.

#### **4.3.1. Paiement par chèque ou virement bancaire**

Paiement par chèque ou virement bancaire en un seul versement, effectué par l'employeur ou le membre du Régime.

Tout montant doit être transmis au RRUQ directement par une institution financière. Les sommes transmises doivent être en dollars canadiens.

#### **4.3.2. Paiement par transfert**

Paiement par transfert d'un véhicule de retraite (par exemple un régime enregistré d'épargne-retraite (REER), compte de retraite immobilisé (CRI), cotisations volontaires, régime volontaire d'épargne-retraite (RVER)).

#### **4.3.3. Paiement par retenue sur le salaire selon les principes suivants**

Un participant peut décider d'étaler le coût du rachat sur une période maximale de 10 ans, sans toutefois excéder la date de sa retraite ou l'âge de 65 ans. De plus, la retenue sur le salaire doit être égale ou supérieure à 30 \$ par paie.

La période de paiement commence à courir dès que l'employeur effectue le premier prélèvement. Les paiements comprennent une portion capital et une portion intérêt.

## **5. RELEVÉ DES DROITS ET PARTAGE**

Pour plus d'information à ce sujet, une brochure intitulée « Le partage des droits » est disponible sur notre site Internet au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca).

### **5.1. Délais**

#### **5.1.1. Pour produire un relevé des droits**

Le Secrétariat doit fournir un relevé dans un délai de 60 jours à compter de la réception d'une demande.

### 5.1.2. Pour procéder au partage

- **Demande de partage conjointe :**

Lorsque les deux conjoints font une demande de partage, le Secrétariat doit procéder au partage à l'intérieur d'un délai de 60 jours de la réception de la demande complète.

- **Demande de partage non conjointe :**

- Le Secrétariat ne peut procéder au partage avant l'expiration d'un délai de 60 jours suivant l'envoi d'un avis au conjoint du demandeur l'avisant de la demande de partage;
- À l'expiration de ce délai, et en l'absence de renonciation du conjoint ou d'opposition judiciaire au partage, le Secrétariat doit procéder au partage à l'intérieur d'un délai de 60 jours.

## 5.2. Frais

### 5.2.1. Pour produire un relevé des droits

La production d'un relevé des droits est sans frais lorsque la demande est accompagnée des documents requis et qu'elle est effectuée aux dates suivantes :

- À l'introduction d'une demande judiciaire en séparation de corps, divorce, annulation de mariage, dissolution ou annulation d'union civile ou en paiement d'une prestation compensatoire;
- À la date de cessation de la vie commune, lorsque les conjoints mariés sont en processus de médiation ou lorsque la date de cessation de vie commune apparaît dans le jugement de la cour;
- À une autre date mentionnée dans le jugement de la cour;
- Dans le cas des conjoints de fait, à la date convenue dans l'entente écrite prise à l'intérieur d'un délai d'un an après la cessation de la vie maritale.

Dans les autres cas, des frais de 200 \$ sont facturés.

### 5.2.2. Pour procéder au partage

Le Secrétariat procède au partage des droits sans frais.

## 5.3. Formulaires

Les formulaires «Demande de relevé des droits (Partage des biens matrimoniaux)» et «Demande d'acquiescement de la valeur des droits (Partage des biens matrimoniaux)» sont disponibles sur le site Internet du RRUQ au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca). Une demande écrite sera également acceptée, si elle contient toutes les informations requises. Cette demande peut provenir du membre ou de son ex-conjoint, ou d'un représentant autorisé quand il y a introduction d'une demande judiciaire. Dans les autres cas, un des conjoints ou son représentant peut faire seul la demande, mais il doit avoir obtenu le consentement de l'autre conjoint.

## 6. CESSATION DE SERVICE

Pour plus d'information sur la cessation de service, une brochure intitulée « La cessation d'emploi » est disponible sur notre site Internet au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca).

### 6.1. Délais

#### 6.1.1. Pour produire un relevé de cessation de service

Le Secrétariat doit fournir un relevé dans un délai de 60 jours à compter du moment où il est informé par l'employeur qu'un membre du Régime a cessé d'être un participant actif.

#### 6.1.2. Pour demander le transfert ou le remboursement de la valeur actualisée des droits

Le membre du Régime a 90 jours à compter de la réception du relevé pour demander le transfert ou le remboursement de la valeur de ses droits indiquée dans son relevé. Afin de simplifier l'administration du Régime, un délai additionnel de 7 jours est présumé entre la date d'envoi du relevé et la date de réception. Des intérêts sont ajoutés de la date du calcul jusqu'à la date du transfert ou du remboursement, selon le cas. Après le délai de 97 jours suivant la date d'envoi du relevé, un nouveau calcul de la valeur des droits doit être fait si le membre désire exercer son droit au transfert ou au remboursement.

#### 6.1.3. Pour procéder au transfert ou au remboursement de la valeur actualisée des droits

À la réception du choix du membre ainsi que de tous les documents requis, le Secrétariat procède, selon le cas, au transfert ou au remboursement dans un délai de 15 jours ouvrables.

Le transfert de la valeur des droits peut se faire dans un compte de retraite immobilisé (CRI), un fonds de revenu viager (FRV), un autre régime complémentaire de retraite ou encore servir à l'achat d'une rente viagère auprès d'un assureur.

### 6.2. Acquittement de la valeur actualisée des droits

#### 6.2.1. Valeur inférieure à 20 % du maximum des gains admissibles (MGA)

Si la valeur actualisée de vos droits est inférieure à 20 % du MGA de l'année au cours de laquelle vous avez rompu votre lien d'emploi, vos droits ne seront pas immobilisés et pourront être transférés dans votre régime enregistré d'épargne-retraite (REER) ou votre RVER, ou vous être remboursés comptant, moins les impôts applicables.

#### 6.2.2. Extérieur du Canada depuis deux ans

Vous pouvez recevoir un remboursement au comptant de la valeur actualisée de vos droits moins les impôts applicables si vous résidez à l'extérieur du Canada depuis au moins deux ans.



## 7. ENTENTE DE TRANSFERT

Pour plus d'information sur les ententes de transfert, une brochure intitulée « Les ententes de transfert » est disponible sur notre site Internet au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca).

### 7.1. Délais

#### 7.1.1. Avant de faire une demande de transfert

La personne qui souhaite faire une demande de transfert doit être un participant actif et être à l'emploi d'un employeur participant au RRUQ pour la période de temps exigée par l'entente. La demande peut être faite à tout moment pendant la participation au RRUQ, c'est-à-dire avant la cessation d'emploi, avant la retraite ou avant le 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit le 65<sup>e</sup> anniversaire de naissance.

De plus, la personne ne doit pas recevoir une rente du régime duquel elle souhaite transférer ses droits (régime de départ), ni être admissible à une rente de retraite immédiate sans réduction payable par le régime de départ.

#### 7.1.2. Pour calculer la valeur de transfert

À la réception de la demande de transfert (appendice A), le régime de départ a 90 jours pour produire son estimation du montant disponible (appendice B) et la transmettre au régime d'arrivée. Celui-ci doit, à son tour, produire son estimation du montant exigible (appendice B) et la transmettre au participant dans un délai de 90 jours.

#### 7.1.3. Pour répondre

À la réception de l'appendice B, le participant doit accepter, le cas échéant, le transfert à l'intérieur d'un délai de 60 jours. À défaut de réponse dans ce délai, le dossier est fermé.

#### 7.1.4. Pour transférer

À la réception de l'acceptation du participant, le régime de départ a 60 jours pour transférer le montant transférable au régime d'arrivée.

### 7.2. Formulaire prescrits

Les appendices A et B sont obligatoires pour traiter une demande.

## 8. DÉCÈS

### 8.1. Délais

#### 8.1.1. Membres non retraités

Lors du décès d'un membre non retraité, le Secrétariat paiera la prestation de décès à l'intérieur d'un délai de 3 mois suivant la réception de la demande complète. Des intérêts sont versés entre la date du décès et la date du paiement.

### 8.1.2. Retraités

Lors du décès d'un membre retraité, le Secrétariat paiera la prestation due à l'intérieur de 2 mois suivant la réception de la demande complète.

### 8.2. Formulaire

La demande de prestation de décès doit être formulée par écrit au Secrétariat du RRUQ, à l'aide du formulaire disponible sur le site Internet du RRUQ au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca).

## 9. AUTORISATION DE DONNER DES RENSEIGNEMENTS

Un membre du Régime peut autoriser le Secrétariat à transmettre de l'information personnelle à son employeur en tout temps durant sa participation au Régime en remplissant le formulaire d'autorisation prévu à cette fin. Ce formulaire est transmis par courriel lors de l'adhésion du participant au Régime, et est disponible sur notre site Internet au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca).

Un membre peut également, de façon ponctuelle, autoriser le Secrétariat à transmettre de l'information le concernant à un tiers. Il devra alors transmettre son autorisation écrite, signée et datée au Secrétariat.

## 10. RÉVISION D'UNE DÉCISION

### 10.1. Droit de révision

Le membre du Régime peut se prévaloir de son droit de révision pour contester une décision rendue par le Secrétariat concernant :

- L'admissibilité au Régime;
- Le nombre d'années de service;
- La participation;
- Le salaire admissible;
- Le montant des cotisations;
- Le montant de la rente de retraite;
- Tout bénéfice ou avantage prévu par le Régime.

Pour soumettre sa demande, le membre doit remplir le formulaire « Demande de révision » qui est disponible sur le site Internet du RRUQ au [www.rruq.ca](http://www.rruq.ca).

### 10.2. Délai

Le membre a 12 mois suivant la date de la transmission d'une décision du Secrétariat pour faire parvenir sa demande de révision au Comité exécutif.

Cependant, si la demande concerne une proposition de rachat que le membre conteste sans effectuer le paiement total ou les versements requis, le membre doit faire parvenir sa demande pendant la durée de la validité d'un calcul de rachat. Dans ce cas, des intérêts s'ajouteront de la fin de la période de 30 jours suivant la date de la proposition de rachat jusqu'à la date de l'avis qui sera transmis au membre après la révision.

### 10.3. Traitement

Les demandes de révision sont soumises au Comité exécutif. Ce comité étudie à nouveau le dossier qui fait l'objet de la décision contestée en fonction des faits et des lois tels qu'ils existaient le jour de la demande initiale au Secrétariat.

Il est à noter que la décision du Secrétariat continue de s'appliquer tant que le Comité exécutif n'a pas révisé le dossier du membre.

### Représentation

Lors de l'examen de sa demande, le membre peut être présent pour faire valoir ses arguments. Il peut également être accompagné d'un représentant syndical, d'un avocat ou de toute autre personne de son choix. Les membres du Comité exécutif délibèrent à huis clos.

## 11. SERVICES OFFERTS PAR LE SECRÉTARIAT

Le Secrétariat agit en tant qu'administrateur du Régime et, à ce titre, offre un service de rencontres individuelles. Ces rencontres sont offertes annuellement chez la plupart des employeurs participant au RRUQ.

Les services offerts par le Secrétariat ne comprennent pas, notamment, les services suivants :

- Conseils juridiques et fiscaux;
- Conseils sur la rentabilité d'un rachat de service passé;
- Planification financière à la retraite;
- Conseils sur les placements.

Date	Instance	Motif
2006-11-28	Comité exécutif	Adoption
2009-03-05	Comité exécutif	Mise à jour
2018-11-15	Comité exécutif	Pour mise à jour



**Adresse :**  
2600, boulevard Laurier  
Tour de la Cité, 6<sup>e</sup> étage, bureau 600  
Québec (Québec) Canada G1V 4W1

**Téléphone :** 418 654-3850  
**Sans frais :** 1 888 236-3677  
**Télécopieur :** 418 654-3854  
[www.rruq.ca](http://www.rruq.ca)